



**Informe Técnico del Diagnóstico
de la Situación Actual (Escenario AS IS) de los
Procesos de Supervisión y Fiscalización, así
como el Proceso Contencioso Administrativo
correspondiente al Proceso de la Gestión de
Defensa Judicial**

Realizado por:
JESSIKA MARQUEZ OPPE
Especialista en Gestión por Procesos

Lima, 28 de julio de 2,020

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	5
1. INTRODUCCION:	14
2. CONSIDERACIONES PRELIMINARES:.....	16
2.1 Objetivo:	16
2.2 Alcance:.....	16
2.3 Metodología de Trabajo:.....	18
2.4 Estándares utilizados en el Desarrollo del Informe Técnico:	21
3. Diagnóstico de la Situación Actual de los Procesos de Supervisión y Fiscalización así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial	22
3.1 De la Organización que soporta los Procesos de Supervisión y Fiscalización así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial	22
3.2 Identificación y Análisis de los Problemas por los Procesos de Supervisión y Fiscalización así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial	26
3.2.1 Problemas identificados para el proceso Monitoreo	26
3.2.2. Problemas identificados para el proceso Supervisión	32
3.2.3. Problemas identificados para el Proceso de Instrucción	41
3.2.4. Problemas identificados para el Proceso de Resolución	48
3.2.5. Problemas identificados para el Proceso de Reconsideración	55
3.2.6. Problemas identificados para el Proceso de Apelación	61

3.2.7. Problemas identificados para el Proceso de Contencioso Administrativo	67
3.3 De los Indicadores:.....	79
4. Identificación de los Procesos de Supervisión y Fiscalización, así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial.....	81
5. Mapeo de Procesos de Supervisión y Fiscalización, así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial	106
5.1 Mapeo de Procesos a nivel 3:	106
5.2 Mapeo de Procesos a nivel 2:	107
5.3 Mapeo de Procesos a nivel 1:	107
6. Validación de los Procesos de Supervisión y Fiscalización, así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial	108
7. Análisis de los Procesos de Supervisión y Fiscalización así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial	109
7.1 Análisis del Medio de Recepción de Información:	109
7.1.1 Medio de Recepción de Información - Supervisión.....	109
7.1.2 Medio de Recepción de Información - Fiscalización.....	112
7.2 Análisis de los Medios de Entrega de Información:	118
7.3 Análisis de la Cantidad de productos de los Procesos de Supervisión y Fiscalización, así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial por año: ..	126
7.4 Análisis de Tiempo por Procesos de Supervisión y Fiscalización así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial por año:	145

7.5 Análisis del Nivel de Uso de los Sistemas Informáticos que soportan las actividades de los procesos a nivel 3:	197
7.6 Análisis de Riesgos de los Procesos de Supervisión y Fiscalización así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial.....	213
8. Lecciones Aprendidas y Oportunidades de Mejora	234
8.1 Lecciones Aprendidas:.....	234
8.2 Oportunidades de Mejora:	235
RECOMENDACIONES	238
ANEXOS	239

RESUMEN EJECUTIVO

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, como institución adscrita a la PCM, tiene la responsabilidad de ejercer sus principales funciones de regulación y supervisión del mercado de telecomunicaciones. De acuerdo a dicho mandato, la Política formulada por la Institución se encuentra orientada a la promoción de la competencia, el cumplimiento de los estándares de calidad y a una mejor atención al usuario de los servicios de telecomunicaciones.

Con Memorando N° 00604-2019-GG, se recibe el encargo de relevar el escenario actual (escenario AS IS) de los procesos priorizados del Clúster 1, el cual considera 4 procesos:

1. Solución de Reclamos (cuyo Informe Técnico del Diagnóstico de la Situación Actual (Escenario AS IS) del Proceso de Solución de Reclamos y Gestión de Sanciones y de Denuncias fue presentado en diciembre 2019).
2. Supervisión
3. Fiscalización y;
4. Gestión Documental.

Luego de culminada la Etapa Inicial del Encargo de relevar el escenario actual (escenario AS IS) del Proceso de Solución de Reclamos y Gestión de Sanciones y de Denuncias se ha iniciado de inmediato el diagnóstico y análisis actual de los procesos de Supervisión y Fiscalización; la cual es la más intensa a nivel de actividades de coordinación debido a que de acuerdo a lo solicitado por el representante del área de negocio: Gerencia de Supervisión y Fiscalización (de ahora en adelante GSF); se incluya el proceso Contencioso Administrativo cuyo dueño y responsable del mismo es Procuraduría Pública (de ahora en adelante PP).

Este proyecto ha iniciado el 29 de enero del 2020, con una capacitación en Gestión de Procesos al personal de negocio involucrado en los Procesos de Supervisión, Fiscalización así como Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de la Gestión de Defensa Judicial, a fin de formar la cultura de procesos en las áreas de negocio que forman parte de estos procesos. Igualmente, se ha tenido una intensa actividad relativa a las coordinaciones al interior tanto con el personal de negocio de la GSF como de PP; relacionados a los procesos.

El presente resumen busca dar una idea muy directa y simplificada de la situación actual de los Procesos de Supervisión y Fiscalización así como el Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de la Gestión de Defensa Judicial. Así mismo, busca generar resultados concretos y tangibles en relación al modelamiento de procesos en un escenario AS IS, para lo cual se ha trabajado bajo ciertos parámetros claramente establecidos, cuyo producto es la construcción de los artefactos de análisis de procesos como son: Diagramas de Procesos y Fichas de Procesos.

Es importante precisar que este esfuerzo se ha desarrollado como un proyecto de tres componentes: 1) Supervisión y 2) Fiscalización perteneciente a los procesos del Clúster 1, así como un tercer componente 3) Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial, que si bien es cierto no se encuentra considerado en los procesos del clúster 1, pero es necesario que se analice como parte del Proceso de Fiscalización a fin de cautelar los intereses del OSIPTEL así como identificar una mejora en la gestión de comunicaciones entre procesos institucionales.

Un gran reto, y a su vez limitación, ha sido el difuso dimensionamiento inicial de los procesos de Supervisión y Fiscalización entregado por el Coordinador del área de negocio; siendo necesario reformular el dimensionamiento de éstos a fin de sincerar el alcance de los procesos que formarían parte de Supervisión y Fiscalización. Otro reto, ha sido la conformación del equipo de trabajo del personal del área de negocio, debido a que en algunos casos se asignaron a profesionales que realizaban actividades distintas a las indicadas, por tal motivo se tuvo que requerir de mayor tiempo de investigación, identificación e integración de los ejecutores de las actividades de los procesos, que formarían parte de los equipos de procesos. Paralelamente, a partir del 15 de marzo del presente, el gobierno peruano decretó el Estado de Emergencia en nuestro país por la pandemia de enfermedad por coronavirus, implementándose a partir de esa fecha el trabajo remoto a fin de prevenir la propagación del COVID-19 en el territorio nacional y a efectos de asegurar el funcionamiento efectivo de las actividades, funciones así como proyectos. Bajo este nuevo escenario, de trabajar desde casa, que de ahora en adelante lo denominaremos homeoffice, nace un nuevo desafío constante, requiriendo nuevos aprendizajes a fin de formar una nueva cultura en un entorno remoto, lo cual ha llevado tiempo adaptarse a estos cambios, donde la clase es estar en constante alerta a los posibles riesgos latentes pero todo esto se ha tenido que realizar al mismo tiempo que se avanzaba con las actividades planificadas en el marco del presente Proyecto.

Esta etapa del proyecto, bajo el trabajo remoto, ha generado una serie de aspectos muy positivos para los objetivos y metas que se planteó, principalmente en la gestión del tiempo del proyecto, donde en un entorno presencial se planificó culminar tanto los procesos de Supervisión, Fiscalización así como el Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial, a fines de setiembre del presente año. Sin embargo, aplicando estrategias sui géneris y la experiencia adquirida en otros proyectos de entorno virtual ajenos a la institución, se ha tenido que replantear aspectos del trabajo principalmente en la gestión de tiempo, lográndose culminar este proyecto a fines de julio del presente, muy a pesar que la ejecución del proyecto empezó el 16 de marzo, ya que en el periodo anterior (es decir febrero a 13 de marzo) se desarrollaron actividades presenciales enmarcadas a la organización y sinceramiento del alcance del Proyecto del Diagnóstico de la situación actual (escenario AS IS) de los procesos de Supervisión y Fiscalización así como el Proceso contencioso administrativo correspondiente al proceso de la Gestión de Defensa Judicial.

Este proyecto ha requerido la constitución de un verdadero equipo de trabajo que debe estar en capacidad de luchar contra una serie de situaciones adversas propias de todo grupo que se constituye bajo un entorno remoto. Veamos: En primer lugar, se trata de un grupo de profesionales de distintas especialidades, que nunca ha trabajado anteriormente presencialmente juntos, y que por primera vez por un entorno remoto compartirán conocimientos del negocio. En segundo lugar, se tiene entre manos un proyecto que significa lograr productos que dependen de la colaboración y el compromiso del personal de negocio tanto de la GSF así como de PP; que no necesariamente cuentan con incentivos para ayudar en esta tarea, convirtiéndose en una actividad mucho más compleja y difícil de llevar adelante más aun en un entorno remoto, en donde se ha sentido en “en carne propia” su auto percepción de nuevos niveles de comunicación tanto para el relevamiento de información, revisión y validación funcional. Desde esa perspectiva, es evidente que este proyecto representa un empeño para integrar esfuerzos de distintas áreas funcionales de la institución; desde el punto de vista “remoto” tiene un producto mucho más rico e innovador. Así mismo, se ha logrado interactuar y conocer desde niveles muy objetivos y operativos, los distintos problemas que rodean a la gestión de este proyecto, y que en algún momento le dificultó actuar en la misma dirección, con decisiones y acciones orientadas a perseguir lo mismo. En tercer lugar, tenemos el factor tiempo, el cual ha sido y sigue siendo un gran reto del proyecto, pues han existido distintas circunstancias que han hecho que las actividades del proyecto, tal como fueran previstas, no se pudieran realizar a tiempo. Pero paradójicamente, por todo ello se ha podido consolidar un equipo de trabajo remoto mucho más cohesionado, a nivel de casi todos los coordinadores de los procesos, capaz de lograr resultados más eficientes en un tiempo más breve, generando valores de confianza, solidaridad, comunicación que han aumentado la sinergia de nuestras distintas actividades a un nivel no sospechado al inicio del proyecto.

Es así que la concepción del trabajo remoto en equipo tomaba forma a través del relevamiento de la información de los procesos existentes, aplicando en ellos, los conocimientos del equipo de negocio, (es decir de los siete coordinadores de los procesos, como son: Monitoreo, Supervisión, Instrucción, Resolución, Reconsideración, Apelación y Contencioso Administrativo) y paralelamente el equipo de procesos recopilaba la información de las actividades de los procesos a fin de que sean aplicadas en Diagramas de Procesos, de ahora en adelante se denominarán DOPs (bajo la notación BPMN 2.0) y Fichas de Procesos, que de ahora en adelante se denominarán FOPs, precisando que la validación funcional de los procesos sea de responsabilidad del negocio (Coordinadores de Procesos de la GSF, PIA, GAL, PP), por ser las áreas funcionales ejecutoras y dueñas de la información de los procesos. Mientras que el equipo de procesos de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto (GPP) como ente asesor brinda la validación técnica de la aplicación de los componentes de los procesos.

En ese sentido, el equipo de procesos usando la herramienta tecnológica de diagramación MS VISIO, dada por GTICE, ha realizado el diagnóstico de la situación actual que nos permite apreciar como en una radiografía la estructura de los procesos que forman parte de los Procesos de Supervisión y Fiscalización así como el Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al

Proceso Institucional de Gestión de Defensa Judicial de la PP. El trabajo termina con 36 diagramas de procesos y fichas de procesos en su totalidad, siendo 25 DOPs y FOPs correspondientes al nivel de 3 de procesos, debidamente validados técnica y funcionalmente (de los cuales 19 pertenecen a los procesos de Supervisión y Fiscalización así como 6 pertenecen al Proceso Contencioso Administrativo de PP); 7 DOPs y FOPs pertenecientes al nivel 2 de procesos (de los cuales 6 pertenecen a los procesos de Supervisión y Fiscalización así como un Proceso Contencioso Administrativo de PP) y 3 DOPs y FOPs pertenecientes al nivel 1 de procesos (de los cuales 2 pertenecen a los procesos de Supervisión y Fiscalización así como un Proceso Contencioso Administrativo de PP). Es importante precisar que al estar validado funcionalmente el nivel 3, tácitamente ya se encuentran validados el nivel 1 y 2, por la aplicación de una reingeniería inversa.

Los procesos cuya información fue recopilada en un escenario AS IS han sido los siguientes:

Proceso nivel 0	Proceso nivel 1	Proceso nivel 2	Proceso nivel 3	Coordinador del Proceso	Ejecutores del Proceso	
PROCESO DE SUPERVISION Y FISCALIZACION	PROCESO 1: SUPERVISIÓN	1.1. Monitoreo	1.1.1 Programación de Monitoreo	Gustavo Torres	Carlos Montenegro, Eliana Santos, Pedro Cribillero, Samuel Jurado, Daniel Tineo	
			1.1.2. Realización del Monitoreo			
			1.1.3 Control del Monitoreo			
		1.2 Supervisión	1.2.1. Programación de la Supervisión	Rita Aguilar		Carlos Montenegro, Eliana Santos, Samuel Jurado, Daniel Tineo
			1.2.2 Realización de la Supervisión			
			1.2.3 Control de la Supervisión			
	PROCESOS 2: FISCALIZACIÓN	2.1 Instrucción	2.1.1 Asignación del Inicio de la Instrucción	Cesar Cisneros, Francis Morales	Cesar Cisneros, Francis Morales	
			2.1.2 Elaboración de la Carta de Inicio			
			2.1.3. Elaboración del Informe Final de Instrucción			
		2.2 Resolución	2.2.1 Asignación del Expediente PAS	Mónica Orozco		Mónica Orozco, Julissa Saavedra, Marcela Antúnez
			2.2.2 Análisis del Expediente PAS			

PROCESO DE GESTIÓN DE DEFENSA JUDICIAL	PROCESO 3: GESTIÓN DE DEFENSA JUDICIAL		2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación		
		2.3 Reconsideración	2.3.1 Asignación del Recurso de Reconsideración	Mónica Orozco	Mónica Orozco, Julissa Saavedra
			2.3.2 Análisis del Recurso de Reconsideración		
			2.3.3 Emisión de Resolución de Reconsideración y Notificación		
		2.4 Apelación	2.4.1 Asignación del Recurso de Apelación	Claudia Silva	Claudia Silva, Julissa Saavedra, Julia Villar, Silvia Solano, Roxana Sánchez, Erika Shihel
			2.4.2 Análisis del Recurso de Apelación		
			2.4.3 Aprobación de la Resolución		
			2.4.4. Comunicación de la Resolución		
		3.1 Contencioso Administrativo	3.1.1 Asignación de la Demanda Judicial	Kelly Minchan Antón	Kelly Minchan Anton
			3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia		
3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia					
3.1.4 Análisis Legal Técnico de Casación					
3.1.5 Ejecución de Sentencia					
3.1.6 Archivo del Expediente					

Estos procesos han sido analizados hasta en un nivel 3 aplicando Diagramas de Procesos y llegando a un nivel de tareas en las Fichas de Procesos.

En el presente informe, se podrá apreciar que el equipo de procesos es quien ha liderado la interacción con el equipo de negocio tanto de Supervisión y Fiscalización así como de Procuraduría Pública; quienes explican cómo funciona en la realidad el proceso, más allá de lo que establece objetivamente la base legal.

El Informe Técnico del Diagnóstico de la Situación Actual de los Procesos de Supervisión y Fiscalización así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial, comprende las siguientes secciones:

1) Consideraciones Preliminares.

- 2) Diagnóstico de la Situación Actual de los Procesos de Supervisión y Fiscalización así como del Proceso Contencioso Administrativo.
- 3) Identificación de los Procesos de Supervisión y Fiscalización así como el Proceso Contencioso Administrativo
- 4) Mapeo de Procesos
- 5) Validación de los Procesos
- 6) Análisis de Procesos
- 7) Lecciones Aprendidas y Recomendaciones

Cabe precisar que, el objetivo principal de este esfuerzo es informar el diagnóstico de la situación actual de los procesos mencionados, reflejado en fichas y diagramas de proceso de los niveles 0, 1, 2, hasta el nivel más detallado de los mismos en un escenario AS-IS. Asimismo, identificar los problemas o inconvenientes en cada uno de los procesos, oportunidades de mejora y riesgos.

El Proceso de Supervisión está conformado por:

- Proceso Nivel II: 1.1 Monitoreo
 - 1.1.1 Programación de Monitoreo
 - 1.1.2 Realización del Monitoreo
 - 1.1.3 Control del Monitoreo
- Proceso Nivel II: Supervisión
 - 1.2.1. Programación de la Supervisión
 - 1.2.2 Realización de la Supervisión
 - 1.2.3 Control de la Supervisión

La GSF es la gerencia que es responsable de estos 6 procesos nivel 3. Está conformado por dos subgerencias: Subgerencias de Supervisión de la Calidad del Servicio (SSCS) y la Subgerencia de Supervisión de los Derechos de Usuario (SSDU). Asimismo, tiene una Coordinación de Gestión. El alcance del proceso de Supervisión inicia desde la identificación o reporte de un supuesto incumplimiento de la Empresa Operadora y/o desde la planificación de los monitoreos y supervisiones frecuentes, hasta la elaboración del Informe de Supervisión y entrega del Expediente de Supervisión al Proceso de Fiscalización.

En el proceso de Programación de Monitoreo se relevó 41 actividades, en el proceso de Realización de Monitoreo 44 actividades y en el proceso de Control de Monitoreo 26 actividades, en total se identificó 11 actividades para el proceso de Monitoreo. De la misma forma, en el proceso de Programación de Supervisión se relevó 55 actividades, en Realización de Supervisión 39 actividades y en Control de Supervisión 52 actividades, en total se identificaron 146 actividades para el proceso de Supervisión.

El Proceso de Fiscalización está conformado por:

- Proceso Nivel II: 2.1 Instrucción
 - 2.1.1 Asignación del Inicio de la Instrucción
 - 2.1.2 Elaboración de la Carta de Inicio
 - 2.1.3 Elaboración del Informe Final de Instrucción
- Proceso Nivel II: 2.2 Resolución

- 2.2.1 Asignación del Expediente PAS
- 2.2.2 Análisis del Expediente PAS
- 2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación
- Proceso Nivel II: 2.3 Reconsideración
 - 2.3.1 Asignación del Recurso de Reconsideración
 - 2.3.2 Análisis del Recurso de Reconsideración
 - 2.3.3 Emisión de Resolución de Reconsideración y Notificación
- Proceso Nivel II: 2.4 Apelación
 - 2.4.1 Asignación del Recurso de Apelación
 - 2.4.2 Análisis del Recurso de Apelación
 - 2.4.3 Aprobación de la Resolución
 - 2.4.4 Comunicación de la Resolución

La GSF es la gerencia que es responsable del proceso de Instrucción, la Gerencia General (que de ahora en adelante se denominará GG) es responsable de los procesos de Resolución y Reconsideración y la Gerencia de Asesoría Legal (que de ahora en adelante se denominará GAL) es responsable del proceso de Apelación

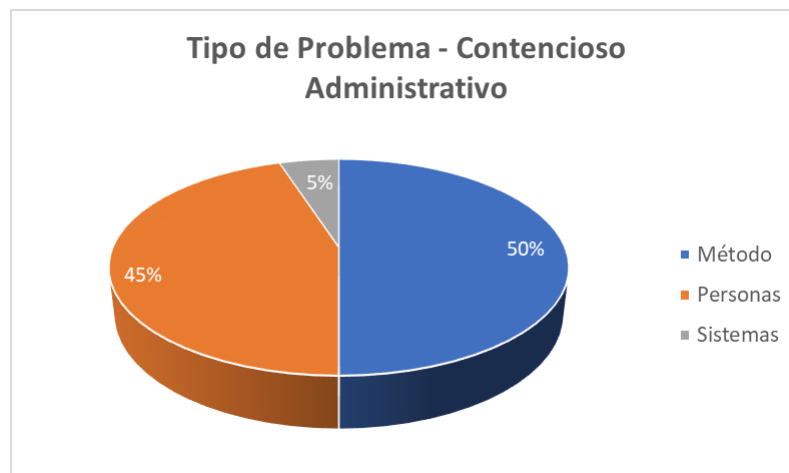
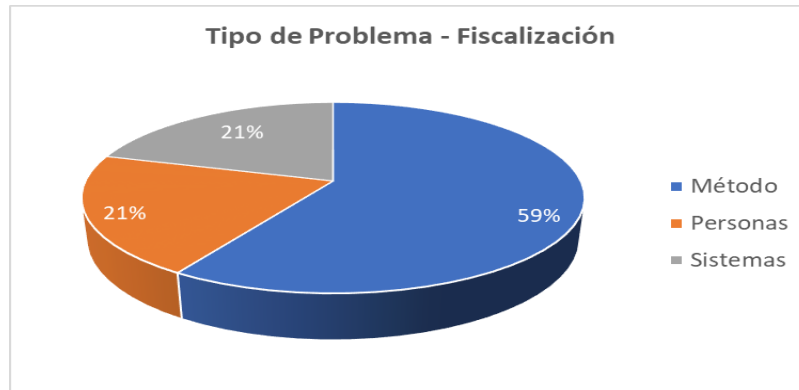
El alcance del proceso de Fiscalización inicia desde la comunicación del Informe de Supervisión realizado por el Supervisor al Coordinador de Instrucción hasta la publicación de la Resolución de Consejo Directorio o de segunda instancia administrativa cargada en la Web del Osiptel y/o publicada en el Diario El Peruano.

El Proceso de Contencioso Administrativo perteneciente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial de la PP, está conformado por:

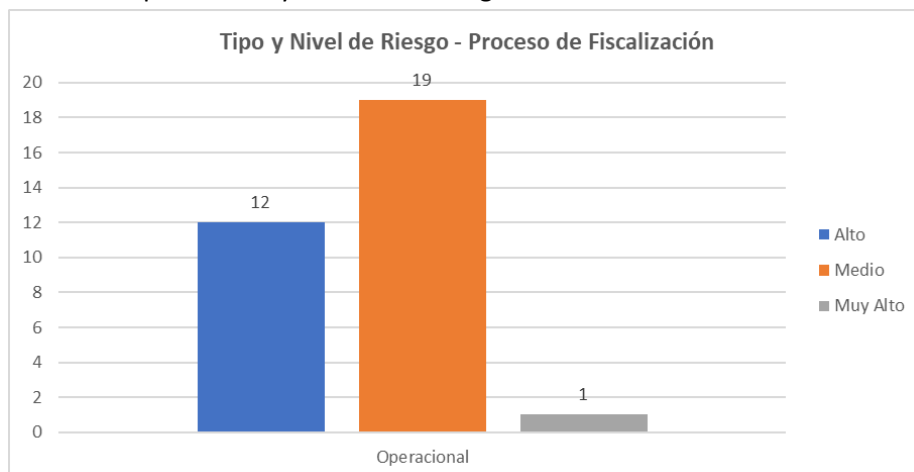
- Proceso Nivel II: 3.1 Contencioso Administrativo
 - 3.1.1 Asignación de la Demanda Judicial
 - 3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia
 - 3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia
 - 3.1.4 Análisis Legal Técnico de Casación
 - 3.1.5 Ejecución de Sentencia
 - 3.1.6 Archivo del Expediente

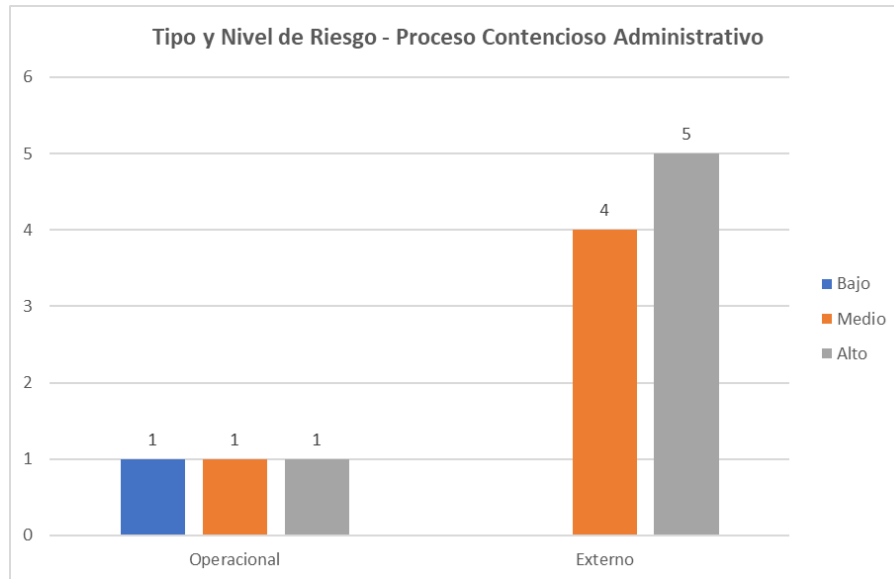
La PP es la responsable de todos los procesos Contencioso Administrativo.

Al respecto, se realizó una identificación, a través de Diagramas de Ishikawa, de los problemas detectados tanto por los usuarios como por el equipo de procesos, los mismos que, para el caso de Fiscalización y Contencioso Administrativo los tipos de problemas por método representan el 59% y el 50% respectivamente.



De la misma manera, se realizó una identificación de riesgos en los procesos de Fiscalización y Contencioso Administrativo. Para el caso de Fiscalización los riesgos predominantes son los de tipo operacional y de nivel de riesgo medio. En el caso de Contencioso Administrativo, los riesgos predominantes son de tipo externo y de nivel de riesgo alto.





Por último, se hizo una identificación de oportunidades de mejora para ambos procesos, hechas de la misma manera que en el punto anterior, por los usuarios designados y por el equipo de procesos. Una oportunidad de mejora que fue identificada en varios procesos consiste en la virtualización del Expediente PAS y del Expediente de Supervisión, por ende, de los documentos que forman parte de los expedientes; a fin que se minimice o elimine el uso de documentos en físico que pueden generar riesgos como pérdida de documentos por parte del personal o por causas fortuitas, demoras en el proceso, entre otras variables.

Finalmente, es menester destacar al finalizar esta presentación, mi especial reconocimiento a los coordinadores y ejecutores de los procesos de Supervisión y Fiscalización así como a la coordinadora del Proceso Contencioso Administrativo, mencionados líneas arriba, quienes en todo tiempo han demostrado su responsabilidad, profesionalismo y compañerismo, cualidades que han permitido elaborar el producto que ahora se entrega, más aun considerando el método del trabajo remoto o homeoffice actual.

Jessika A. Márquez Oppe
Especialista en Gestión por Procesos

1. INTRODUCCION:

El OSIPTEL viene desarrollando acciones que permitan modernizar la gestión institucional, con el propósito de mejorar la eficiencia y generación de valor para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Mediante Memorando N° 00604-GPP/2019 Rediseño de Procesos, se me designa como responsable del levantamiento de los procesos actuales AS IS, en el marco de los procesos priorizados del clúster 1.

En ese sentido el objetivo del presente esfuerzo es informar a la Gerencia General sobre la situación actual (escenario AS IS) del Macroproceso de Supervisión y Fiscalización así como parte del Macroproceso de Gestión de Defensa Judicial, como es el Proceso Contencioso Administrativo, a través de la definición de los procesos al nivel 1 (procesos), 2 (subprocesos) y 3 (subprocesos a nivel de actividades) utilizando como herramientas de trabajo: diagramas de procesos y fichas de procesos (en ésta última se precisa al nivel de tareas), incluyendo la identificación de los problemas o inconvenientes en cada uno de los procesos, oportunidades de mejora y riesgos.

El presente informe del Diagnóstico de la Situación Actual de los Procesos de Supervisión y Fiscalización así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial, comprende las siguientes secciones:

- 1) Consideraciones Preliminares: Considera el objetivo, el alcance del estudio en cada uno de los niveles de procesos y finalmente describe la metodología de trabajo empleada para el desarrollo del informe; así como los Estándares utilizados en el Desarrollo del presente Informe.
- 2) Diagnóstico de la Situación Actual de los Procesos de Supervisión y Fiscalización así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial: En esta sección se describe el escenario actual de los Procesos de Supervisión y Fiscalización así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial y demás componentes que se relacionarán con los procesos en cuestión.
- 3) Identificación de los Procesos de Supervisión y Fiscalización así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial: En esta sección se precisa y dimensiona el alcance de los procesos que formarán parte de Supervisión y Fiscalización así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial. Es importante precisar que, para realizar esta actividad se consideró realizar una capacitación de Gestión de Procesos, a fin de formar la cultura de procesos y preparar a los funcionarios del negocio de GSF, GG-PIA, y PP para la siguiente etapa referente a la identificación de los componentes de un proceso.
- 4) Mapeo de Procesos: En esta sección se ha recopilado la información proporcionada por los funcionarios del negocio de GSF, GG-PIA y PP, acerca de la forma como realizan sus

actividades en el marco de los procesos identificados previamente relacionados a la Supervisión y Fiscalización así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial, considerándose como herramientas de trabajo a los Diagramas de Procesos (DOP), al nivel 3 y Fichas de Procesos (FOP), siendo en ésta última que se llega a un relevamiento de información de los procesos hasta el nivel de tareas por cada una de las actividades identificadas. Así mismo, se ha considerado importante describir de manera estructurada cada uno de los procesos (nivel 1), a través de un mapa de comunicaciones con su respectiva ficha de procesos; así como procesos (al nivel 2) a través de diagramas SIPOC con sus respectivas fichas de procesos, en donde se detalla la caracterización de cada proceso del nivel 2 y 1 identificado.

- 5) Validación de los Procesos: En esta sección se evidencia la validación funcional del análisis de los procesos al nivel 3, del personal del negocio de GSF, GG-PIA y PP, que por el entorno remoto se ha realizado a través de correos electrónicos de los coordinadores responsables de los procesos. Es importante mencionar, que los artefactos que han sido validados desde el punto de vista funcional han sido diagramas de procesos al nivel 3 y fichas de procesos al nivel de tareas con sus respectivas actas de conformidad que consideran los correos electrónicos que evidencian la validación funcional de cada uno de los coordinadores de los procesos.
- 6) Análisis de Procesos: Este es un apartado adicional a lo requerido por la Alta Dirección, en esta sección se ha analizado los componentes de los procesos como son actividades, roles, duración, tipo de actividades, entre otros aplicando y relacionando con data proporcionada por los funcionarios del negocio (según FOPs).
- 7) Lecciones Aprendidas y Recomendaciones: En esta sección se reúne los Errores que se cometieron en el desarrollo del Proyecto así como las oportunidades de mejora que se podría aplicar para los próximos proyectos.

2. CONSIDERACIONES PRELIMINARES:

2.1 Objetivo:

Informar a la Gerencia General sobre la situación actual (escenario AS IS) de los Procesos de Supervisión y Fiscalización así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial; a través de la definición de los procesos al nivel 1 (procesos), 2 (subprocesos) y 3 (subprocesos a nivel de actividades) utilizando como herramientas de trabajo: diagramas de procesos así como fichas de procesos (en ésta última se precisa al nivel de tareas), incluyendo la identificación de los problemas o inconvenientes en cada uno de los procesos, oportunidades de mejora y riesgos.

2.2 Alcance:

El alcance del presente diagnóstico de la situación actual comprende los siguientes componentes de los Procesos de Supervisión y Fiscalización así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial: los cuales han sido conciliados por ambos equipos: Equipo de Negocio (coordinadores de los procesos de SYF y PP) y Equipo de Procesos de la GPP, como son:

Proceso nivel 0	Proceso nivel 1	Proceso nivel 2	Proceso nivel 3	Coordinador del Proceso	Ejecutores del Proceso		
PROCESO DE SUPERVISION Y FISCALIZACION	PROCESO 1: SUPERVISIÓN	1.1. Monitoreo	1.1.1 Programación de Monitoreo	Gustavo Torres	Carlos Montenegro, Eliana Santos, Samuel Jurado, Pedro Cribillero, Daniel Tineo		
			1.1.2. Realización del Monitoreo				
			1.1.3 Control del Monitoreo				
		1.2 Supervisión	1.2.1. Programación de la Supervisión			Rita Aguilar	Carlos Montenegro, Eliana Santos, Samuel Jurado, Daniel Tineo
			1.2.2 Realización de la Supervisión				
			1.2.3 Control de la Supervisión				
	PROCESOS 2: FISCALIZACIÓN	2.1 Instrucción	2.1.1 Asignación del Inicio de la Instrucción	Cesar Cisneros, Francis Morales	Cesar Cisneros, Francis Morales		
			2.1.2 Elaboración de la Carta de Inicio				
			2.1.3. Elaboración del Informe Final de Instrucción				

Proceso nivel 0	Proceso nivel 1	Proceso nivel 2	Proceso nivel 3	Coordinador del Proceso	Ejecutores del Proceso		
		2.2 Resolución	2.2.1 Asignación del Expediente PAS	Mónica Orozco	Mónica Orozco, Julissa Saavedra, Marcela Antúnez		
			2.2.2 Análisis del Expediente PAS				
			2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación				
		2.3 Reconsideración	2.3.1 Asignación del Recurso de Reconsideración	Mónica Orozco	Mónica Orozco, Julissa Saavedra		
			2.3.2 Análisis del Recurso de Reconsideración				
			2.3.3 Emisión de Resolución de Reconsideración y Notificación				
		2.4 Apelación	2.4.1 Asignación del Recurso de Apelación	Claudia Silva	Claudia Silva, Julissa Saavedra, Julia Villar, Silvia Solano, Roxana Sánchez, Erika Shihel		
			2.4.2 Análisis del Recurso de Apelación				
			2.4.3 Aprobación de la Resolución				
			2.4.4. Comunicación de la Resolución				
		PROCESO DE GESTIÓN DE DEFENSA JUDICIAL	PROCESO 3: GESTIÓN DE DEFENSA JUDICIAL	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.1 Asignación de la Demanda Judicial	Kelly Minchan Antón	Kelly Minchan Anton
					3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia		
3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia							
3.1.4 Análisis Legal Técnico de Casación							
3.1.5 Ejecución de Sentencia							
3.1.6 Archivo del Expediente							

Al respecto, se puede apreciar que se trata de 36 diagramas de procesos y fichas de procesos en su totalidad, siendo 25 DOPs y FOPs correspondientes al nivel de 3 de procesos, debidamente validados técnica y funcionalmente (de los cuales 19 pertenecen a los procesos de Supervisión y Fiscalización así como 6 pertenecen al Proceso Contencioso Administrativo de PP); 7 DOPs y FOPs pertenecientes al nivel 2 de procesos

(de los cuales 6 pertenecen a los procesos de Supervisión y Fiscalización así como un Proceso Contencioso Administrativo de PP) y 3 DOPs y FOPs pertenecientes al nivel 1 de procesos (de los cuales 2 pertenecen a los procesos de Supervisión y Fiscalización así como un Proceso Contencioso Administrativo de PP). Es importante precisar que al estar validado funcionalmente el nivel 3, tácitamente ya se encuentran validados el nivel 1 y 2, debido a que la información específica del nivel 3 ya ha sido validada funcionalmente por los funcionarios del negocio.

Para alcanzar estos retos, se requieren esfuerzos de integración y compartición de información, considerando el entorno remoto de trabajo.

Así mismo, se considera abordar las siguientes actividades para cada proceso:

- Identificación de las fases legales del proceso, siempre y cuando que se disponga de la normativa respectiva.
- Identificación de las áreas funcionales (actores) del proceso.
- Identificación de los clientes internos y externos.
- Caracterización de la Situación Actual de las actividades del proceso.
- Medición (tiempo) de las actividades críticas que forman parte del proceso.
- Definición de la cantidad aproximada de transacciones del proceso.
- Modelamiento del proceso en el marco de un escenario AS IS (Diagrama de Proceso)
- Identificación de los sistemas informáticos que soportan las actividades de los procesos.
- Validación Funcional por los funcionarios del negocio asignados del Modelamiento de Procesos analizados: Diagramas de Procesos y Fichas de Procesos, que por el entorno del trabajo remoto se está considerando esta actividad de validación a través de correos electrónicos.

2.3 Metodología de Trabajo:

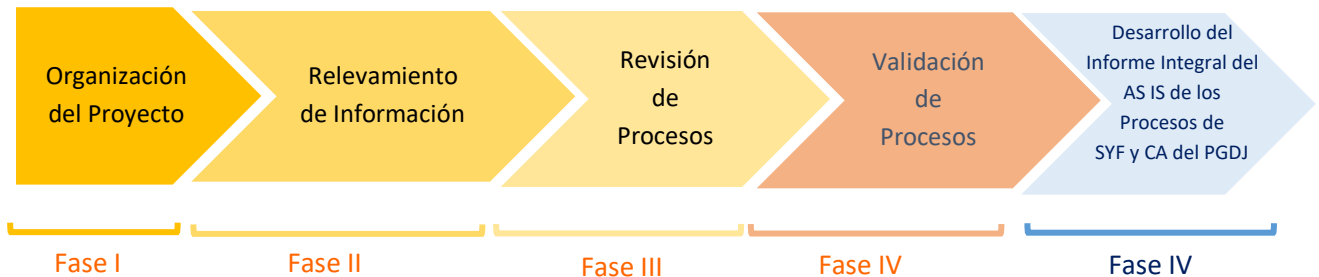
La metodología a emplear para el desarrollo de este Informe, se basa principalmente en la realización de entrevistas (en un inicio fueron entrevistas presenciales, pero la mayor parte del proyecto se ha realizado entrevistas online o virtuales) con los funcionarios del negocio, es decir de la GSF, GG-PIA, GG y PP responsables o dueños de los procesos a analizarse.

En tal sentido, el estudio está enmarcado en las posibilidades de obtener información sobre las actividades de los Procesos de Supervisión y Fiscalización así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial analizados, especificando los componentes de los procesos.

La metodología a emplear para el desarrollo de este trabajo se basa principalmente en la realización de entrevistas online con el personal de la GSF, GG, GPRC, GG-PIA Y PP involucrados en la revisión de los Procesos de Supervisión y Fiscalización así como del

Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial, según el tema en desarrollo. En tal sentido, el estudio está enmarcado en las posibilidades de obtener información sobre los avances logrados y validar el escenario actual del como se viene desarrollando las actividades actualmente.

El Estudio consta de cinco fases principales, las que se grafican y explican a continuación:



Fase I: Organización del Proyecto

Esta etapa garantiza que la planificación del estudio sea comprendida por el equipo de procesos y el equipo del negocio de la GSF, GG-PIA, GPRC y PP, y que por ende todo el equipo asuma un compromiso real sobre sus responsabilidades y finalmente el producto que genere el servicio.

Comprende las siguientes actividades:

- A) Comunicación de Objetivos y alcance del estudio por el equipo de procesos de GPP y el equipo del negocio de la GSF, GG-PIA y PP respectivos.
- B) Definición de equipo de trabajo
- C) Establecimiento de Bases de Colaboración
- D) Primeras coordinaciones
- E) Elaboración del Cronograma de actividades a aplicarse durante el proyecto AS IS.
- F) Capacitación por parte de GPP en Gestión de Procesos, al personal de GSF, GG-PIA y PP que participaría en el proyecto AS IS.

Fase II: Relevamiento de la Información

Esta etapa consiste en la recopilación de información de las fuentes documentales de los **Procesos de Supervisión y Fiscalización, así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial** y las entrevistas online con los funcionarios del negocio de GSF, GG-PIA, GPRC, GG, GAL y PP, para lograr el conocimiento de las actividades que forman parte de los procesos a analizarse.

Comprende las siguientes actividades:

- A) Revisión de la documentación existente relacionada a los procesos.
- B) Entrevistas con el personal involucrado en los procesos.
- C) Identificación de los componentes de los procesos: información entrante, proveedores, cantidad aproximada de transacciones, medio de recepción de información, actividades, tareas o pasos, tipo de actividad, responsable de la actividad, cantidad de ejecutores, duración estimada, sistema informático que soporta la actividad, reglas de negocios, resultados, clientes, indicadores, base legal, entre otros.
- D) Elaboración de los diagramas de procesos y fichas de procesos.

Fase III: Revisión de los Procesos

En esta etapa se trabaja la información recogida en la etapa anterior, para verificar tanto técnica y funcionalmente con los equipos de procesos y de negocio respectivamente; a fin de identificar la situación actual de los procesos.

Comprende las siguientes actividades:

- A) Revisión de las Áreas Funcionales
- B) Revisión de los componentes del proceso: información entrante, proveedores, cantidad aproximada de transacciones, medio de recepción de información, actividades, tareas o pasos, tipo de actividad, responsable de la actividad, cantidad de ejecutores, duración estimada, sistema informático que soporta la actividad, reglas de negocios, resultados, clientes, indicadores, base legal.
- C) Revisión de los recursos humanos que participan en el proceso
- D) Revisión de los responsables del proceso
- E) Revisión de los Diagramas de Procesos.
- F) Revisión de Fichas de Procesos.
- G) Revisión de los sistemas informáticos que participa en cada proceso.

Fase IV: Validación de los Procesos

Comprende las siguientes actividades:

- A) Validar técnicamente los diagramas y fichas de procesos por parte del equipo de procesos de GPP.
- B) Validar funcionalmente los diagramas y fichas de procesos por parte del equipo de la GSF, GG-PIA, GAL y PP, asignado para el proyecto.

Fase V: Desarrollo del Informe Integral del AS IS - Diagnóstico de la Situación Actual de los Procesos de Supervisión y Fiscalización, así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial

En esta etapa se elabora el Informe Técnico del escenario AS IS - Diagnóstico de la Situación Actual de los Procesos de Supervisión y Fiscalización, así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial.

2.4 Estándares utilizados en el Desarrollo del Informe Técnico:

Diagrama de procesos: A fin de diagramar los principales flujos de procesos de Procesos de Supervisión y Fiscalización así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial, se empleó la notación BPMN 2.0, considerando la Norma Técnica N°001-2018-SGP, así mismo, se utilizó el software del Visio 2016 como software de diagramación de procesos.

Ficha de procesos: A fin de caracterizar los componentes de los procesos se aplicaron formatos tanto para la representación de los procesos a nivel 1, 2 y 3 en el marco de la Norma Técnica N°001-2018-SGP.

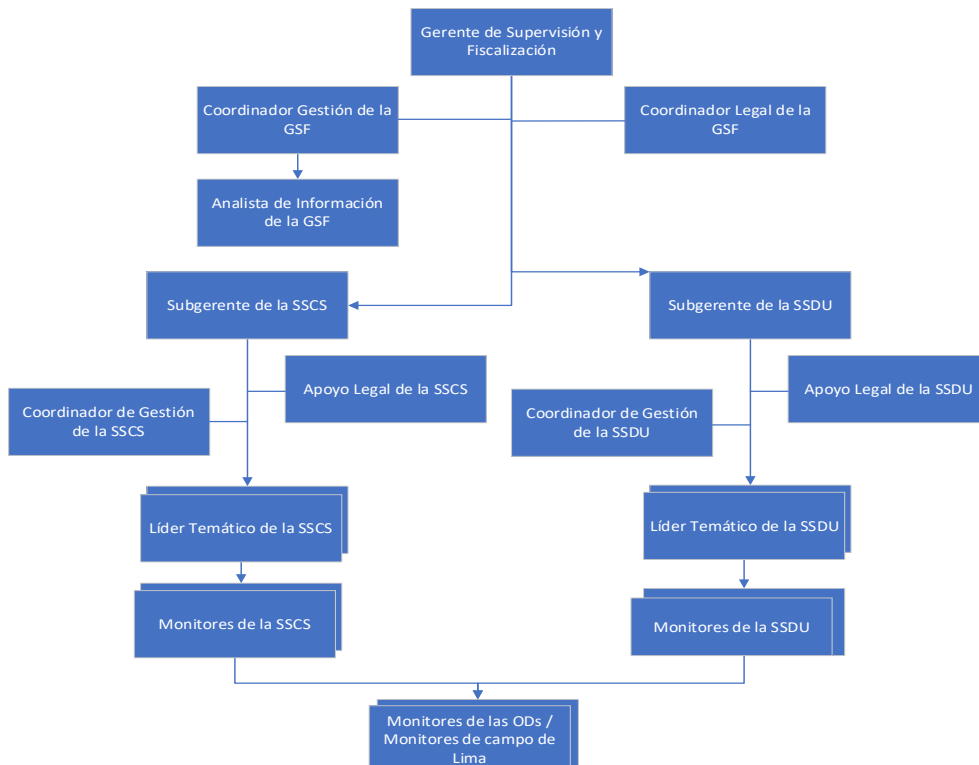
3. Diagnóstico de la Situación Actual de los Procesos de Supervisión y Fiscalización así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial

3.1 De la Organización que soporta los Procesos de Supervisión y Fiscalización así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial

Considerando que la estructura organizacional de OSIPTEL es Funcional, de acuerdo al organigrama que se publica en la Intranet Institucional, se ha desarrollado previamente una identificación, a nivel general, de las áreas funcionales como se viene trabajando en el marco de los Procesos de Supervisión y Fiscalización así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial.

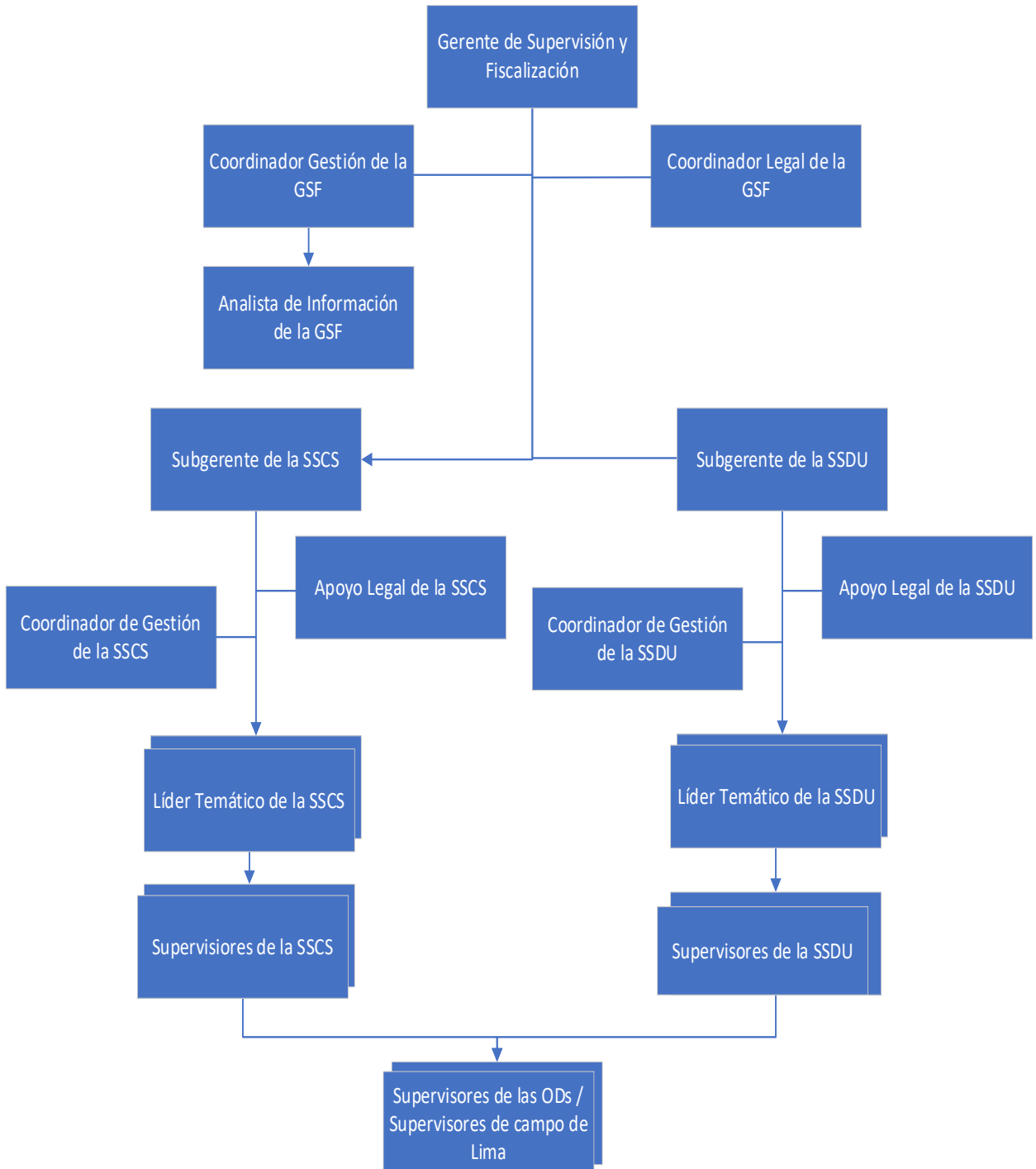
A continuación, se presenta la organización funcional AS-IS del proceso de Monitoreo

Figura N° 1 Organigrama Funcional para la realización de actividades del Proceso de Monitoreo



A continuación, se presenta la organización funcional AS-IS del proceso de Supervisión

Figura N° 2 Organigrama Funcional para la realización de actividades del Proceso de Supervisión



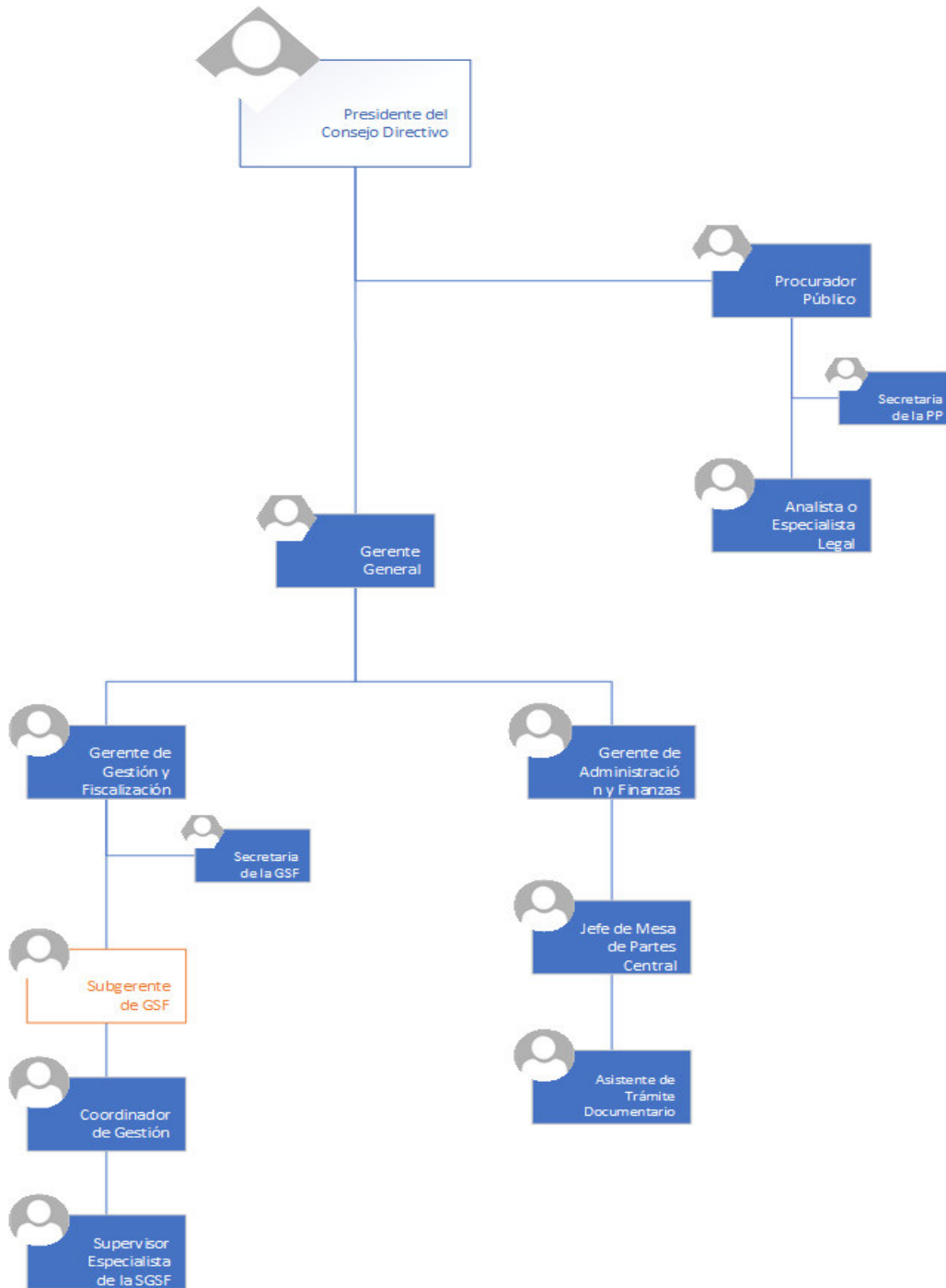
A continuación, se presenta la organización funcional AS-IS del proceso de Fiscalización.

Figura N° 3 Organigrama Funcional para la realización de actividades del Proceso de Fiscalización



A continuación, se presenta la organización funcional AS-IS del Proceso de Contencioso Administrativo.

figura N° 4 Organigrama Funcional para la realización de actividades del proceso de Contencioso Administrativo



3.2 Identificación y Análisis de los Problemas por los Procesos de Supervisión y Fiscalización así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial

Recopilando información a través de las entrevistas que se ha tenido con el equipo del personal de negocio: GSF, GG-PIA, GAL y PP; se precisó algunos inconvenientes en los Procesos de Supervisión y Fiscalización así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial.

3.2.1 Problemas identificados para el proceso Monitoreo

A continuación, se presentan los problemas identificados del proceso de Monitoreo en diagramas de causa efecto.

Figura N° 5: Diagrama Causa Efecto del proceso 1.1.1 Programación del Monitoreo

DIAGRAMA DE CAUSA EFECTO PROCESO: 1.1.1 Programación del Monitoreo

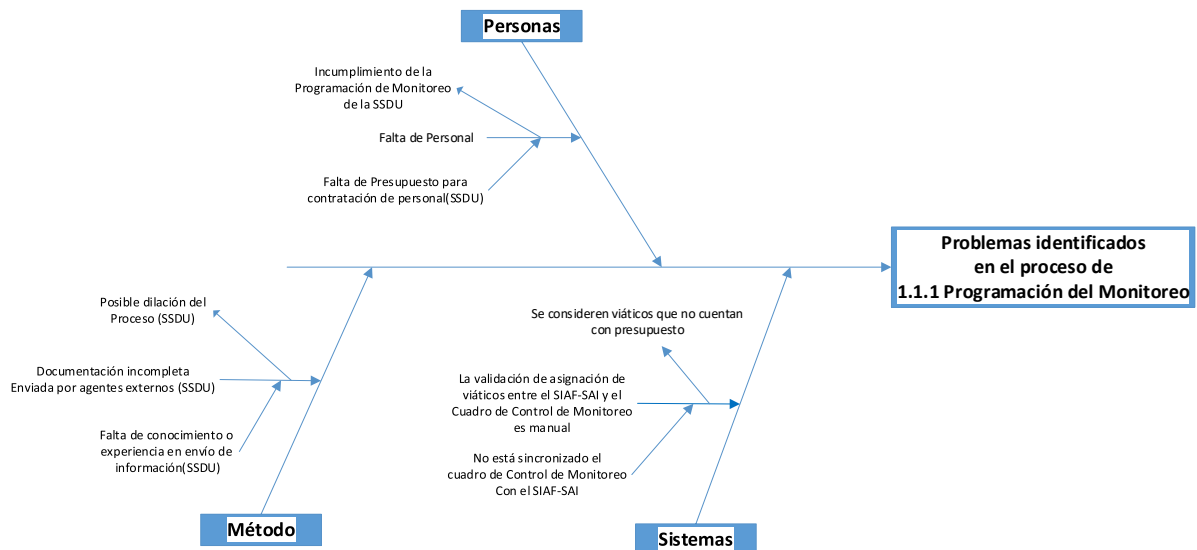


Figura N° 6: Diagrama Causa Efecto del proceso 1.1.2 Realización del Monitoreo

DIAGRAMA DE CAUSA EFECTO PROCESO: 1.1.2 Realización del Monitoreo

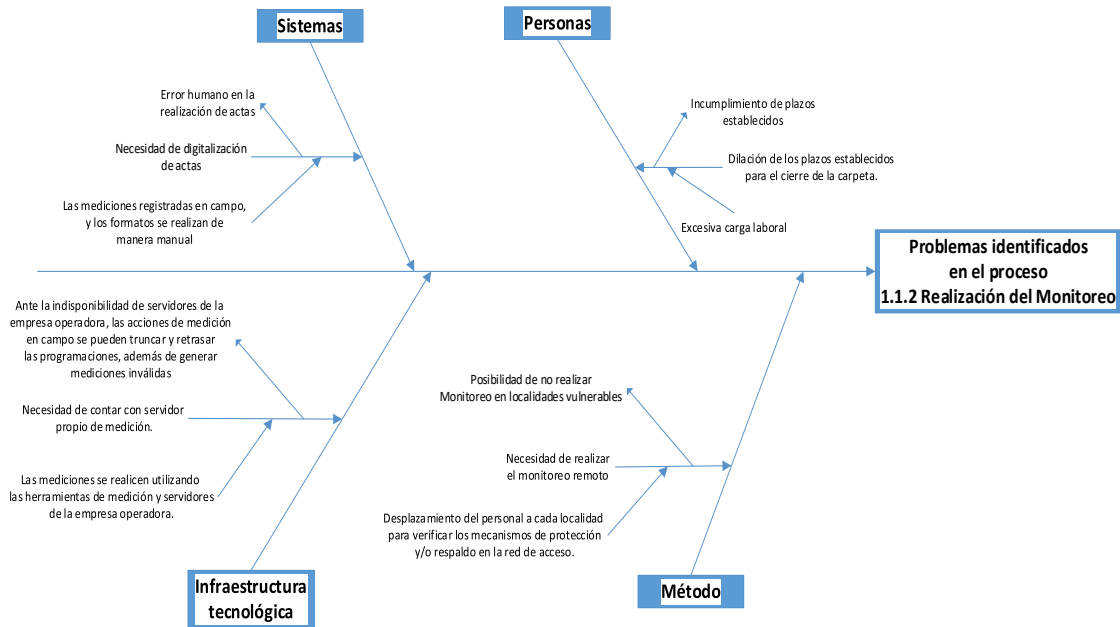
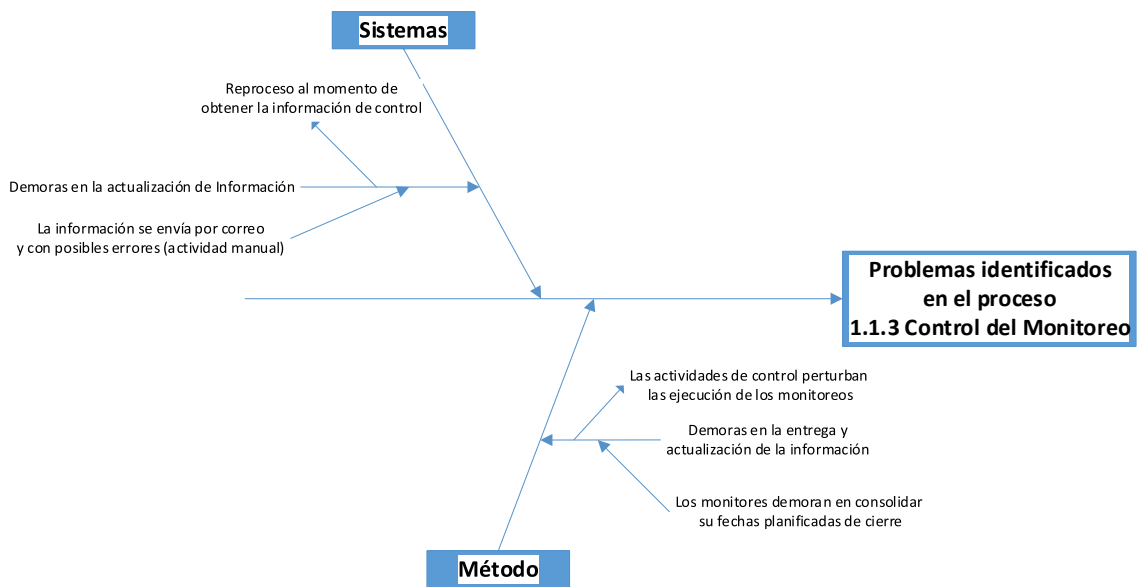


Figura N° 7: Diagrama Causa Efecto del proceso 1.1.3 Control del Monitoreo

DIAGRAMA DE CAUSA EFECTO PROCESO: 1.1.3 Control de Monitoreo

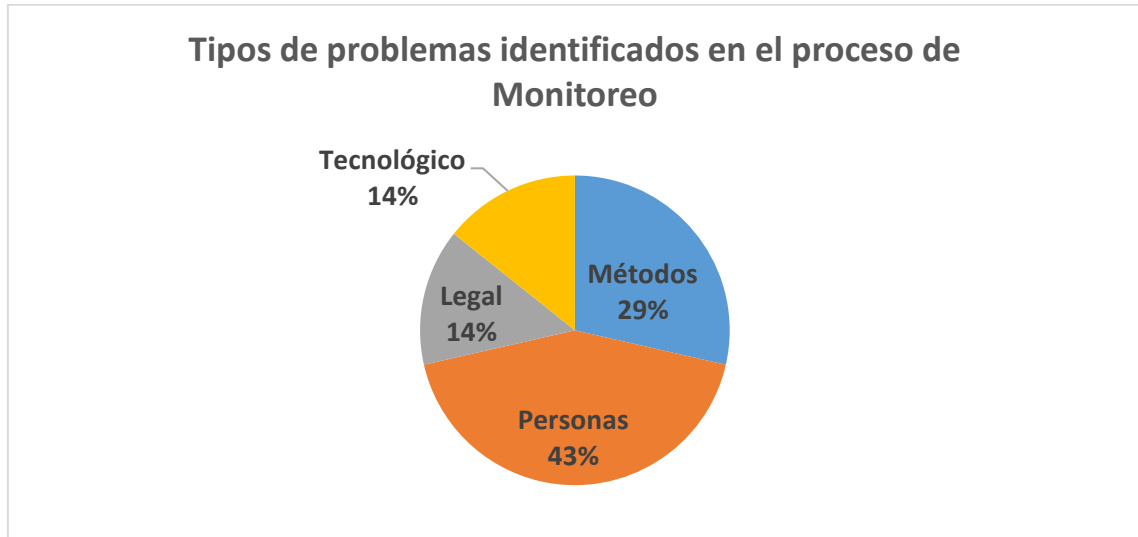


Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Subgerencia	Causa	Problema	Tipo de Problema	Consecuencia
1.1 Monitoreo	1.1.1 Programación del Monitoreo	SSDU	Falta de conocimiento o experiencia en envío de información (SSDU)	Documentación incompleta enviada por agentes externos (SSDU)	Método, Legal	Posible dilación del proceso (SSDU)
1.1 Monitoreo	1.1.1 Programación del Monitoreo	SSDU	Falta de Presupuesto para contratación de personal (SSDU)	Falta de Personal (SSDU)	Método, Personas	Incumplimiento de la Programación de Monitoreo (SSDU)
1.1 Monitoreo	1.1.2 Realización del Monitoreo	SSCS	Las mediciones registradas en campo, y los formatos se realizan de manera manual.	Necesidad de digitalización de actas.	Tecnológico	Se tiene alta probabilidad de error humano, que invalide el formato o los anexos de las mediciones.
1.1 Monitoreo	1.1.2 Realización del Monitoreo	SSCS	que las mediciones se realicen utilizando las herramientas de medición y servidores de la empresa operadora.	Necesidad de contar con servidor propio de medición.	Tecnológico	Al depender de los servidores y herramientas de medición de la empresa operadora, ante la indisponibilidad de dichos servidores, las acciones de medición en campo se pueden truncar y retrasar las programaciones, además de generar mediciones inválidas que impacten en el no cumplimiento del procedimiento de acceso a internet.

Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Subgerencia	Causa	Problema	Tipo de Problema	Consecuencia
1.1 Monitoreo	1.1.2 Realización del Monitoreo	SSCS	Desplazamiento del personal a cada localidad para verificar los mecanismos de protección y/o respaldo en la red de acceso.	Necesidad de realizar el monitoreo remoto.	Método	Podrían no atender el monitoreo a localidades vulnerables donde podría ocurrir los eventos de interrupción de los servicios públicos de telecomunicaciones por causas de fenómenos naturales, se podría optar el monitoreo de manera mixta IN SITU y remotamente y poder cubrir adicionalmente otras localidades.
1.1 Monitoreo	1.1.2 Realización del Monitoreo	SSDU	Excesiva carga laboral	Dilación de los plazos establecidos para el cierre de la carpeta.	Legal	Incumplimiento de plazos establecidos
1.1 Monitoreo	1.1.3 Control del Monitoreo	Gestión	Los monitores demoran en consolidar sus fechas planificadas de cierre, La información se envía por correo y con posibles errores (actividad manual)	Demoras en la entrega de información, Demoras en la actualización de Información	Método, Personas	Las actividades de control perturban las ejecuciones de los monitoreos, Reproceso al momento de obtener la información de control

A continuación, se presentan los tipos de problemas del proceso de Monitoreo que se identificaron durante el relevamiento de información.

Figura N° 8 Tipos de problemas identificados en el Proceso de Monitoreo



Fuente: Entrevistas virtuales al Coordinador de Monitoreo

- El 43 % de los problemas identificados en Monitoreo están relacionados a las personas, como errores humanos al procesar la información, falta de personal, enviar información diferente a la requerida.
- El 29% de los problemas identificados en Monitoreo están relacionados a los métodos de trabajo y entrega de información
- El 14% de los problemas identificados en Monitoreo son por temas tecnológicos
- El 14% de los problemas identificados en Monitoreo son de tipo Legal

3.2.2. Problemas identificados para el proceso Supervisión

A continuación, se presentan los problemas identificados del Proceso de Supervisión en diagramas de causa efecto.

Figura N° 9 Diagrama Causa Efecto del proceso 1.2.1 Programación de la Supervisión

DIAGRAMA DE CAUSA EFECTO PROCESO: 1.2.1 Programación de la Supervisión

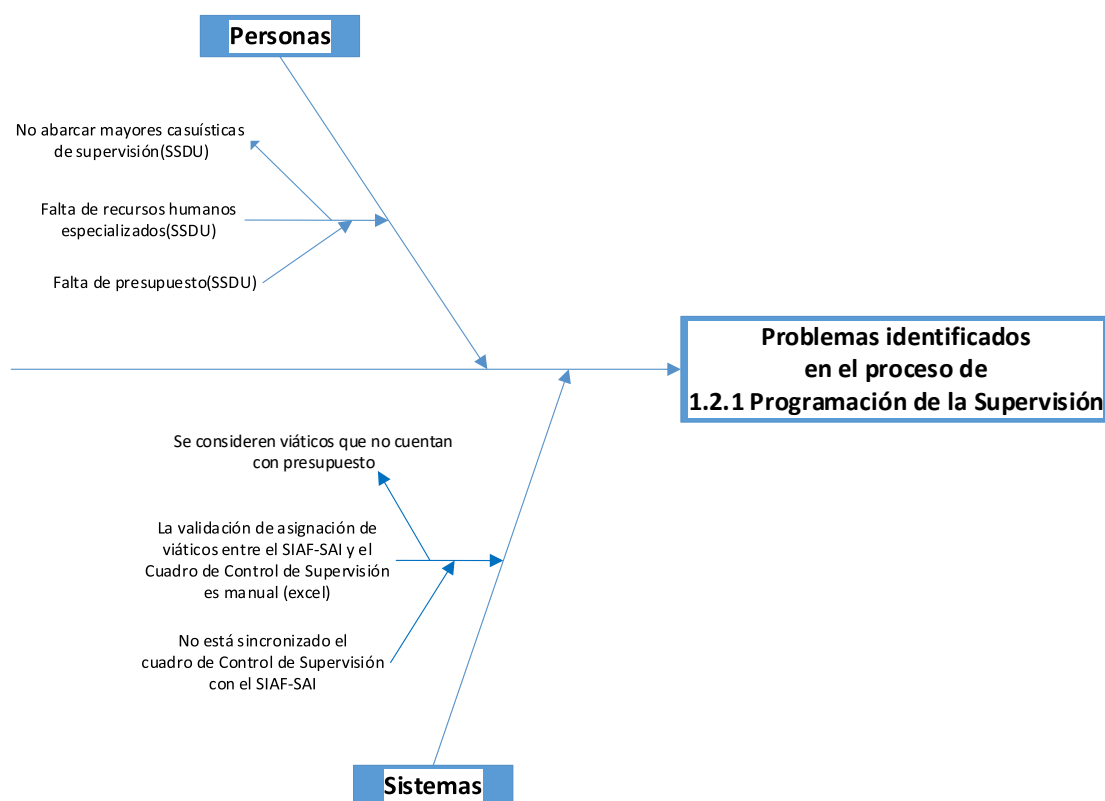


Figura N° 10 Diagrama Causa Efecto del proceso 1.2.2 Realización de la Supervisión

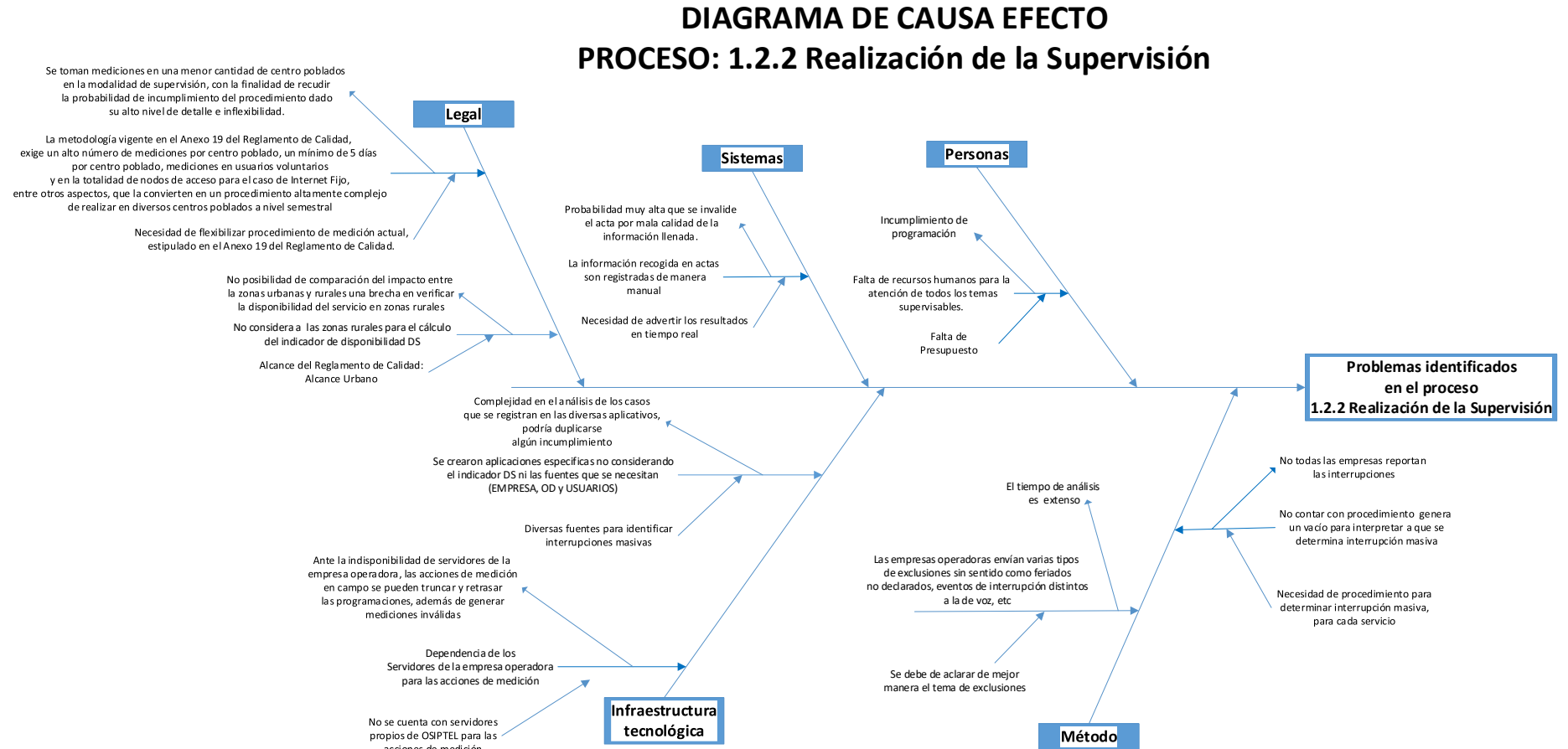
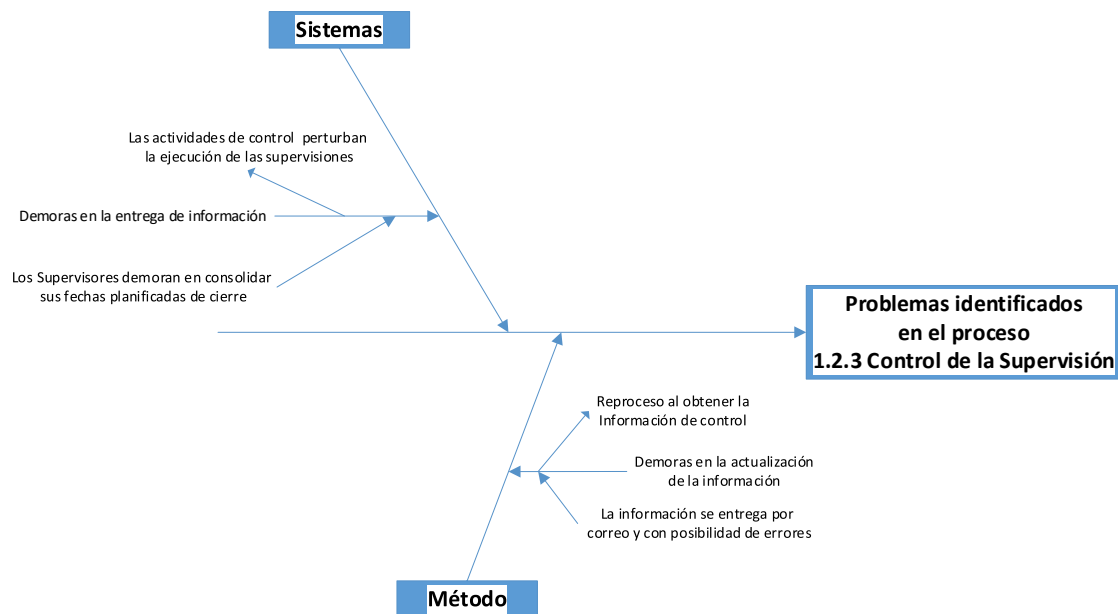


Figura N° 11 Diagrama Causa Efecto del proceso 1.2.3 Realización de la Supervisión

DIAGRAMA DE CAUSA EFECTO PROCESO: 1.2.3 Control de la Supervisión



A continuación, se presentan los tipos de problemas del proceso de Supervisión que se identificaron durante el relevamiento de información.

Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Subgerencia	Causa	Problema	Tipo de Problema	Consecuencia
1.2 Supervisión	1.2.1 Programación de la Supervisión	SSDU	Falta de presupuesto (SSDU)	Falta de recursos humanos especializados (SSDU)	Personas	No abarcar mayores casuísticas de supervisión (SSDU)
1.2 Supervisión	1.2.2 Realización de la Supervisión	SSCS	El cálculo de los indicadores a nivel de estación base	El primer proceso es a nivel de base de datos, el segundo proceso es muy manual que conlleva a un análisis muy amplio, que demanda mucho tiempo. Hay muchas estaciones que salen observadas no por problemas de calidad sino por problemas estadísticos	Método	Hace que el tiempo de análisis tome demasiado tiempo de análisis
1.2 Supervisión	1.2.2 Realización de la Supervisión	SSCS	Se debe de aclarar de mejor manera el tema de exclusiones	Las empresas operadoras envían varios tipos de exclusiones sin sentido como feriados no declarados eventos de interrupción distintos a la de voz, etc.	Método, Personas	Hace que el tiempo de análisis tome demasiado tiempo de análisis

Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Subgerencia	Causa	Problema	Tipo de Problema	Consecuencia
1.2 Supervisión	1.2.2 Realización de la Supervisión	SSCS	Necesidad de contar con servidor propio de medición.	Al no contar con servidor propio, dado las limitaciones de instalar el hardware en el NAP Perú, obliga a que las mediciones se realicen utilizando las herramientas de medición y servidores de la empresa operadora.	Tecnológico	Al depender de los servidores y herramientas de medición de la empresa operadora, ante la indisponibilidad de dichos servidores, las acciones de medición en campo se pueden trincar y retrasar las programaciones, además de generar mediciones inválidas que impacten en el no cumplimiento del procedimiento de acceso a internet.

Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Subgerencia	Causa	Problema	Tipo de Problema	Consecuencia
1.2 Supervisión	1.2.2 Realización de la Supervisión	SSCS	Necesidad de flexibilizar procedimiento de medición actual, estipulado en el Anexo 19 del Reglamento de Calidad.	La metodología vigente en el Anexo 19 del Reglamento de Calidad, exige un alto número de mediciones por centro poblado, un mínimo de 5 días por centro poblado, mediciones en usuarios voluntarios y en la totalidad de nodos de acceso para el caso de Internet Fijo, entre otros aspectos, que la convierten en un procedimiento altamente complejo de realizar en diversos centros poblados a nivel semestral. Al respecto, la GSF ya ha realizado una propuesta de modificación de dicho procedimiento en el año 2019, el cual viene siendo analizando por la GPRC.	Método, Legal	Se realizan una menor cantidad de centro poblados en la modalidad de supervisión, con la finalidad de reducir la probabilidad de incumplimiento del procedimiento dado su alto nivel de detalle e inflexibilidad.

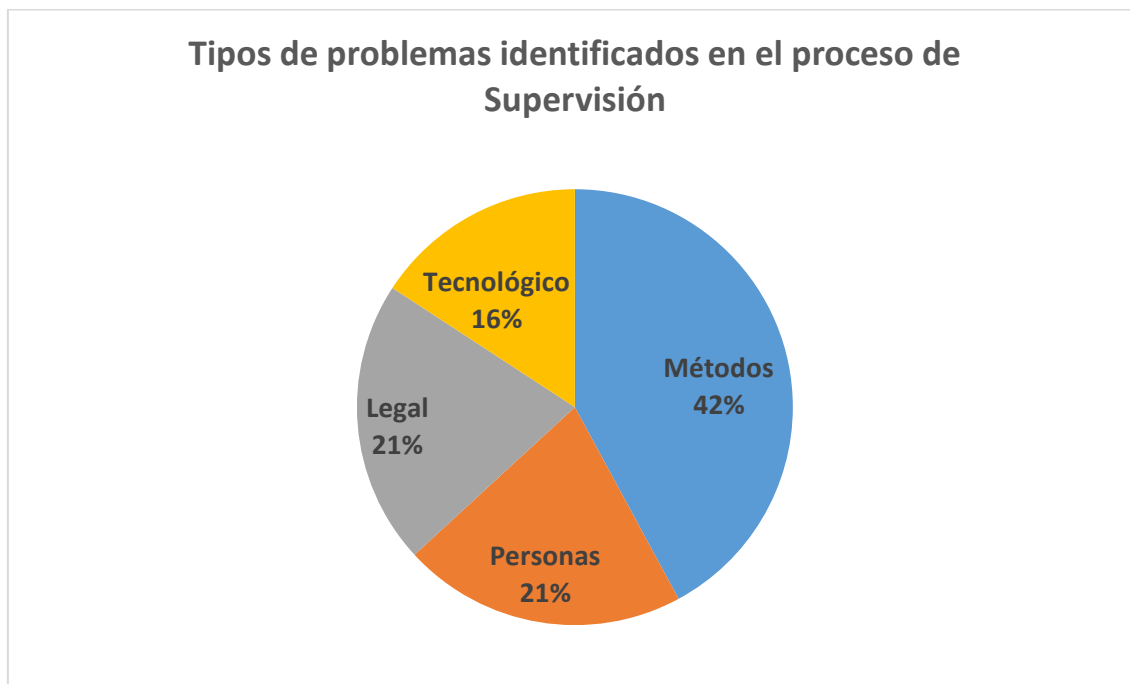
Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Subgerencia	Causa	Problema	Tipo de Problema	Consecuencia
1.2 Supervisión	1.2.2 Realización de la Supervisión	SSCS	Alcance del Reglamento de Calidad: Alcance Urbano	No considera a las zonas rurales para el cálculo del indicador de disponibilidad DS	Método, Legal	No posibilidad de comparación del impacto entre la zonas urbanas y rurales una brecha en verificar la disponibilidad del servicio en zonas rurales
1.2 Supervisión	1.2.2 Realización de la Supervisión	SSCS	Necesidad de procedimiento para determinar interrupción masiva, para cada servicio	No contar con dicho procedimiento genera un vacío para interpretar a que se determina interrupción masiva	Método, Legal	No todas las empresas reportan las interrupciones
1.2 Supervisión	1.2.2 Realización de la Supervisión	SSCS	Diversas fuentes para identificar interrupciones masivas	Se crearon aplicaciones específicas no considerando el indicador DS ni las fuentes que se necesitan (EMPRESA, OD y USUARIOS)	Método, Legal	Complejidad en el análisis de los casos que se registran en las diversas aplicativos, podría duplicarse algún incumplimiento
1.2 Supervisión	1.2.2 Realización de la Supervisión	SSCS	Necesidad de advertir los resultados en tiempo real, además se requiere automatizar el llenado del acta.	La información recogida en actas es registrada de manera manual off line	Método, Tecnológico	Probabilidad muy alta que se invalide el acta por mala calidad de la información llenada.

Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Subgerencia	Causa	Problema	Tipo de Problema	Consecuencia
1.2 Supervisión	1.2.2 Realización de la Supervisión	SSDU	Falta de presupuesto	Falta de recursos humanos para la atención de todos los temas supervisables.	Personas	Incumplimiento de programación
1.2 Supervisión	1.2.3 Control de la Supervisión	Gestión	Los Supervisores demoran en consolidar sus fechas planificadas de cierre/ la información se envía por correo y con posible errores (actividad manual)	Demoras en la entrega de información Demoras en la actualización de la información	Personas, Tecnológico	Las actividades de control perturban la ejecución de las supervisiones/ Reproceso al obtener la información de control



INFORME TÉCNICO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL (ESCENARIO AS IS) DE LOS PROCESOS DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN, ASÍ COMO EL PROCESO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO CORRESPONDIENTE AL PROCESO DE LA GESTIÓN DE DEFENSA JUDICIAL

Figura N° 12 Tipos de problemas identificados en el proceso de Supervisión



Fuente: Entrevistas virtuales a los ejecutores de Supervisión

- El 42% de los problemas identificados en el proceso de Supervisión están relacionados a los métodos de trabajo.
- El 21% de los problemas identificados en el proceso de Supervisión están ligados al personal.
- El 21% de los problemas identificados en el proceso de Supervisión son por temas legales.
- El 16% de los problemas identificados en el proceso de Supervisión son de naturaleza tecnológico

3.2.3. Problemas identificados para el Proceso de Instrucción

A continuación, se presentan los problemas identificados del Proceso de Instrucción en diagramas de causa efecto.

Figura N° 13 Diagrama Causa Efecto del proceso 2.1.1 Asignación del Inicio de Instrucción

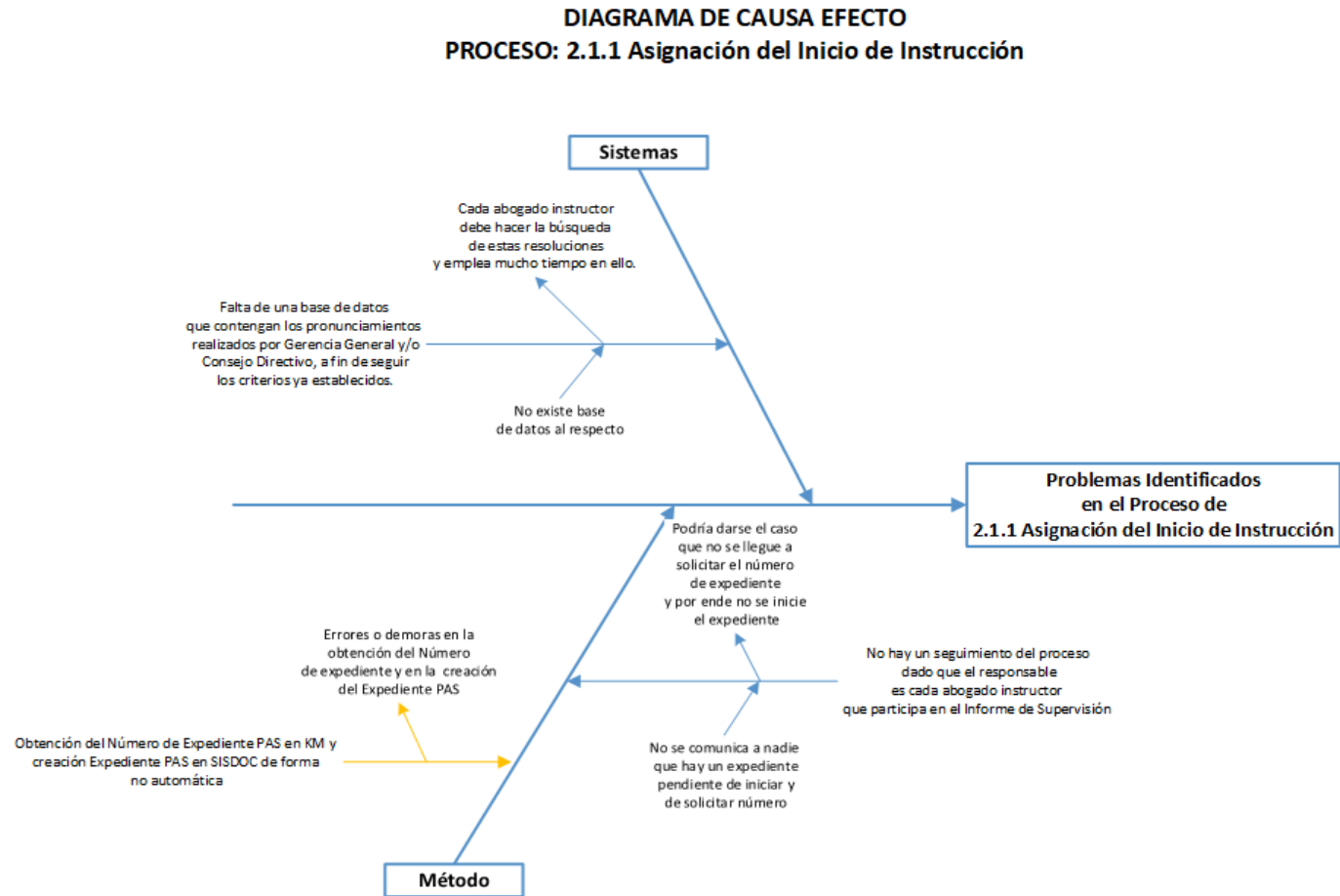


Figura N° 14 Diagrama Causa Efecto del proceso 2.1.2 Elaboración de la Carta de Inicio

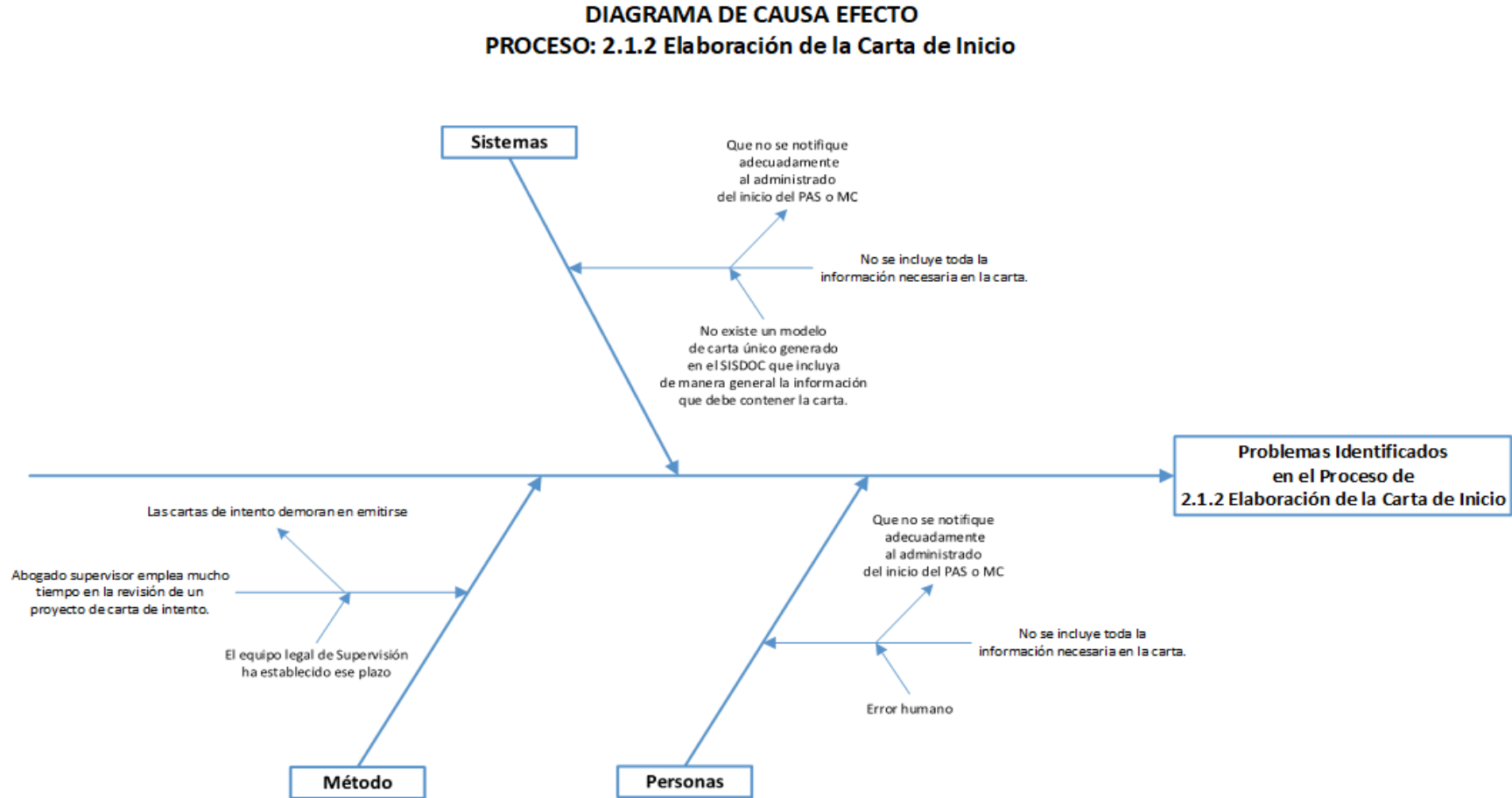
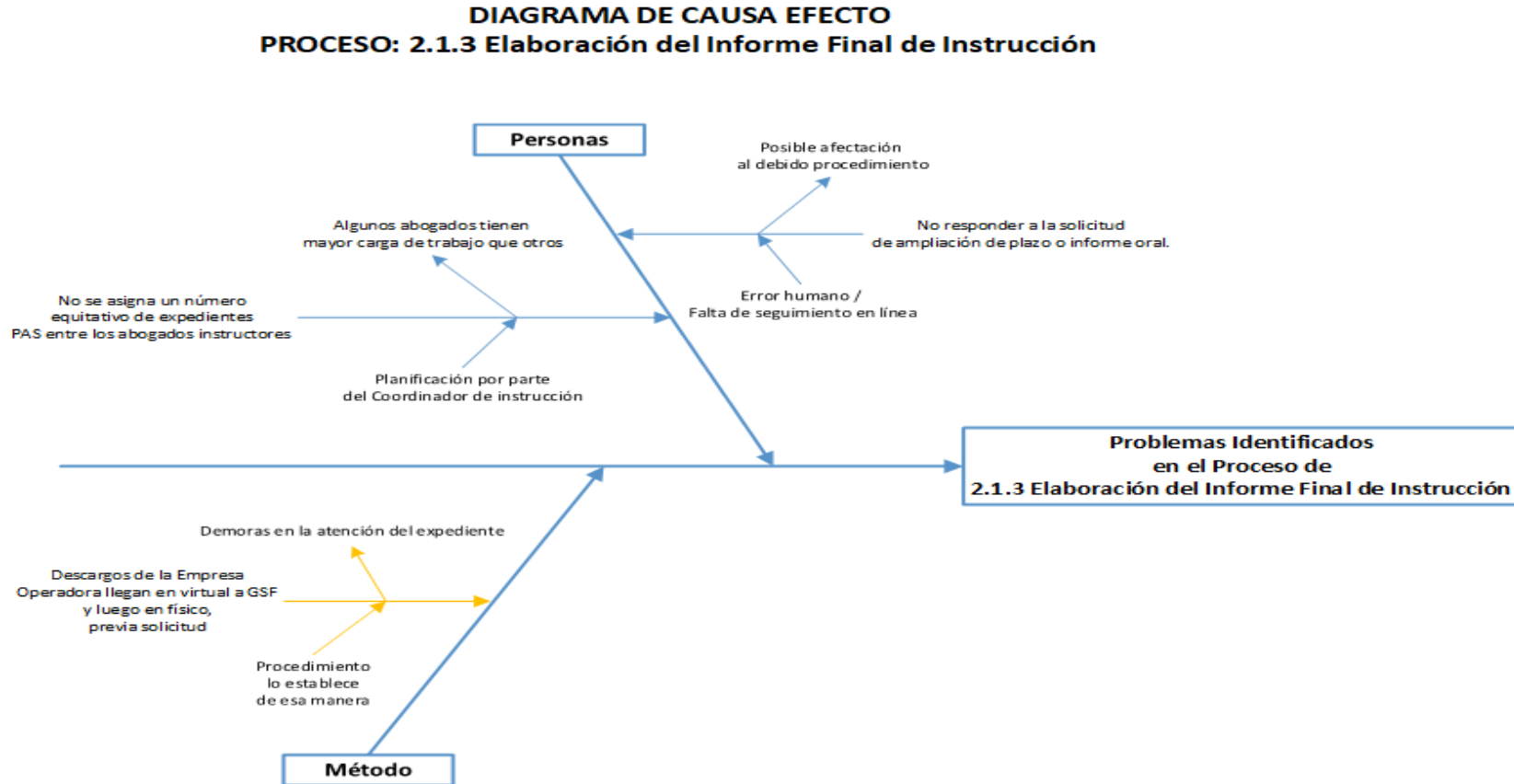


Figura N° 15 Diagrama Causa Efecto del proceso 2.1.3 Elaboración del Informe Final de Instrucción

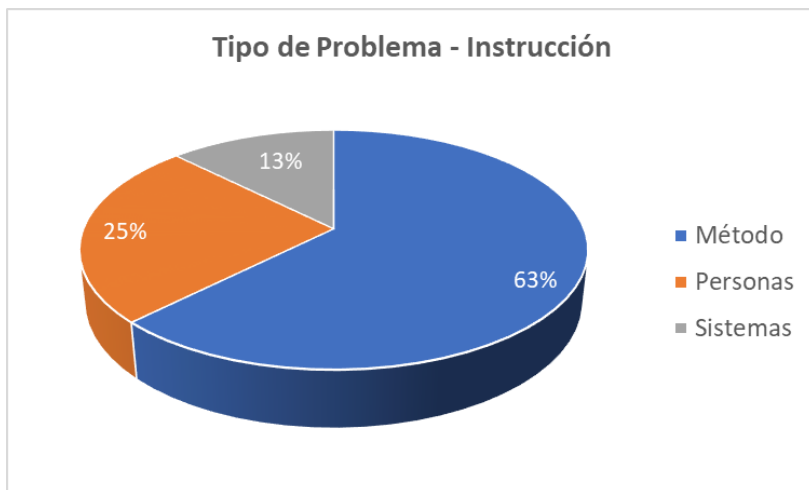


Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Proceso Nivel 3	Subgerencia	Causa	Problema	Tipo de Problema	Consecuencia
2. Fiscalización	2.1 Instrucción	2.1.1 Asignación del Inicio de Instrucción	SSCS	No existe base de datos al respecto	Falta de una base de datos que contengan los pronunciamientos realizados por Gerencia General y/o Consejo Directivo, a fin de seguir los criterios ya establecidos.	Sistemas	Cada abogado instructor debe hacer la búsqueda de estas resoluciones y emplea mucho tiempo en ello.
2. Fiscalización	2.1 Instrucción	2.1.1 Asignación del Inicio de Instrucción	SSDU	No se comunica a nadie que hay un expediente pendiente de iniciar y de solicitar número	No hay un seguimiento del proceso dado que el responsable es cada abogado instructor que participa en el informe de supervisión	Método	Podría darse el caso que no se llegue a solicitar el número de expediente y por ende no se inicie el expediente
2. Fiscalización	2.1 Instrucción	2.1.2 Elaboración de la Carta de Inicio	SSCS	El equipo legal de supervisión ha establecido ese plazo	Abogado supervisor emplea mucho tiempo en la revisión de un proyecto de carta de intento.	Método	Las cartas de intento demoran en emitirse
2. Fiscalización	2.1 Instrucción	2.1.2 Elaboración de la Carta de Inicio	SSDU	Error humano / No existir un modelo de carta único generado en el SISDOC que incluya de manera general la información que debe contener la carta.	No incluir toda la información necesaria en la carta.	Método	Que no se notifique adecuadamente al administrado del inicio del PAS o MC.
2. Fiscalización	2.1 Instrucción	2.1.3 Elaboración de Informe	SSCS	Planificación por parte del Coordinador de instrucción	No se asigna un número equitativo de expedientes PAS entre los abogados instructores	Personas	Algunos abogados tienen mayor carga de trabajo que otros

Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Proceso Nivel 3	Subgerencia	Causa	Problema	Tipo de Problema	Consecuencia
		Final de Instrucción					
2. Fiscalización	2.1 Instrucción	2.1.3 Elaboración de Informe Final de Instrucción	SSDU	Error humano / Falta de seguimiento en línea	No responder a la solicitud de ampliación de plazo o informe oral.	Personas	Posible afectación al debido procedimiento
2. Fiscalización	2.1 Instrucción	2.1.1 Asignación del Inicio de Instrucción		-	Obtención del Número de Expediente PAS en KM y creación Expediente PAS en SISDOC de forma no automática	Método	Errores o demoras en la obtención del Número de expediente y en la creación del Expediente PAS
2. Fiscalización	2.1 Instrucción	2.1.3 Elaboración de Informe Final de Instrucción			Descargos de la Empresa Operadora llegan en virtual a GSF y luego en físico, previa solicitud	Método	Demoras en la atención del expediente

En la Figura N se presentan los tipos de problemas del proceso de Instrucción que se identificaron durante el relevamiento de información.

Figura N° 16 Tipos de problemas identificados en el proceso de Instrucción



Fuente: Entrevistas virtuales a los Coordinadores de Instrucción

El 63% de los problemas identificados en el proceso de Instrucción corresponden al método, es decir a la forma en que se desarrollan las actividades del proceso. El 25% está referente a Personas, es decir al recurso humano que participa en el proceso y el 13% a los sistemas utilizados en el proceso de Instrucción.

3.2.4. Problemas identificados para el Proceso de Resolución

A continuación, se presentan los problemas identificados del Proceso de Resolución en diagramas de causa efecto.

Figura N° 17 Diagrama Causa Efecto del proceso 2.2.1 Asignación del Expediente PAS

**DIAGRAMA DE CAUSA EFECTO
PROCESO: 2.2.1 Asignación del Expediente PAS**

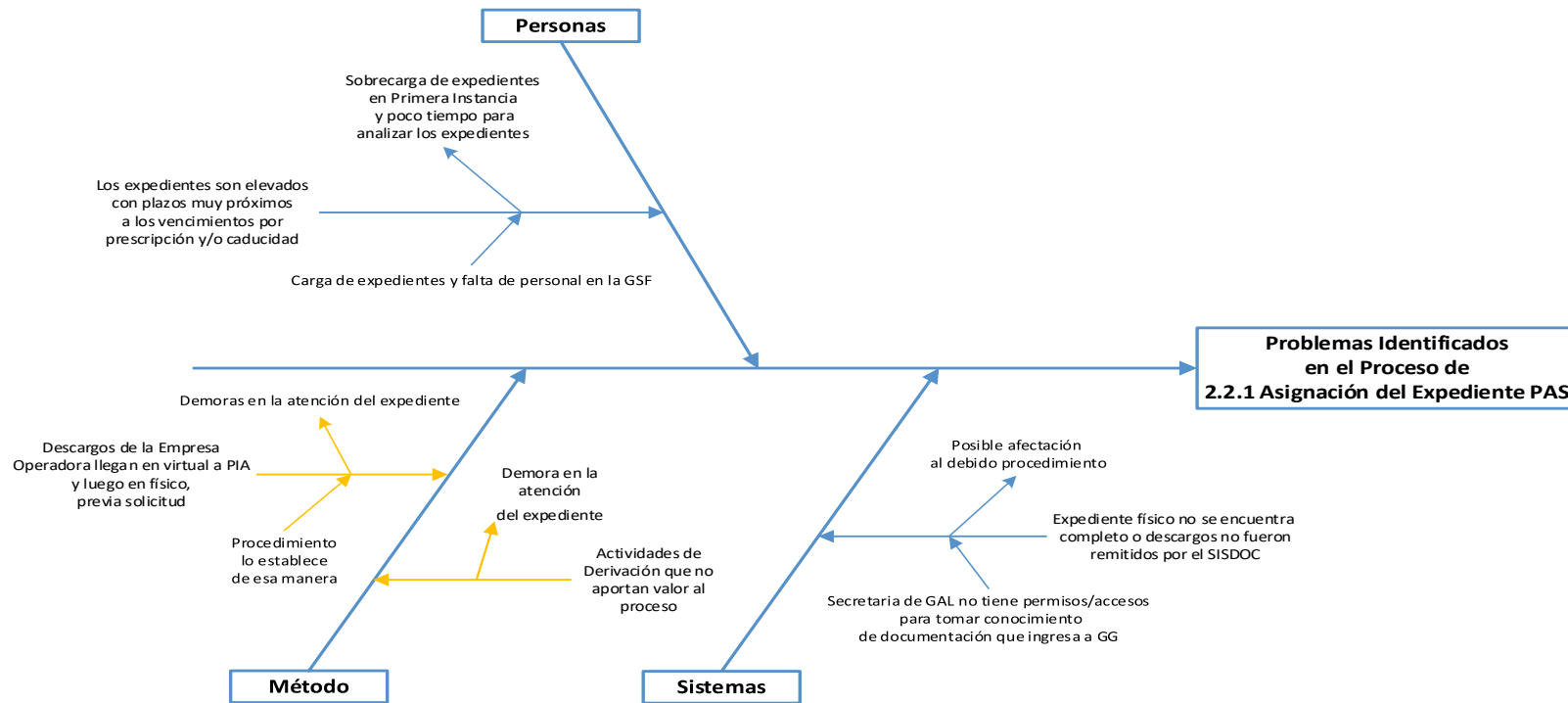


Figura N° 18 Diagrama Causa Efecto del proceso 2.2.2 Análisis del Expediente PAS

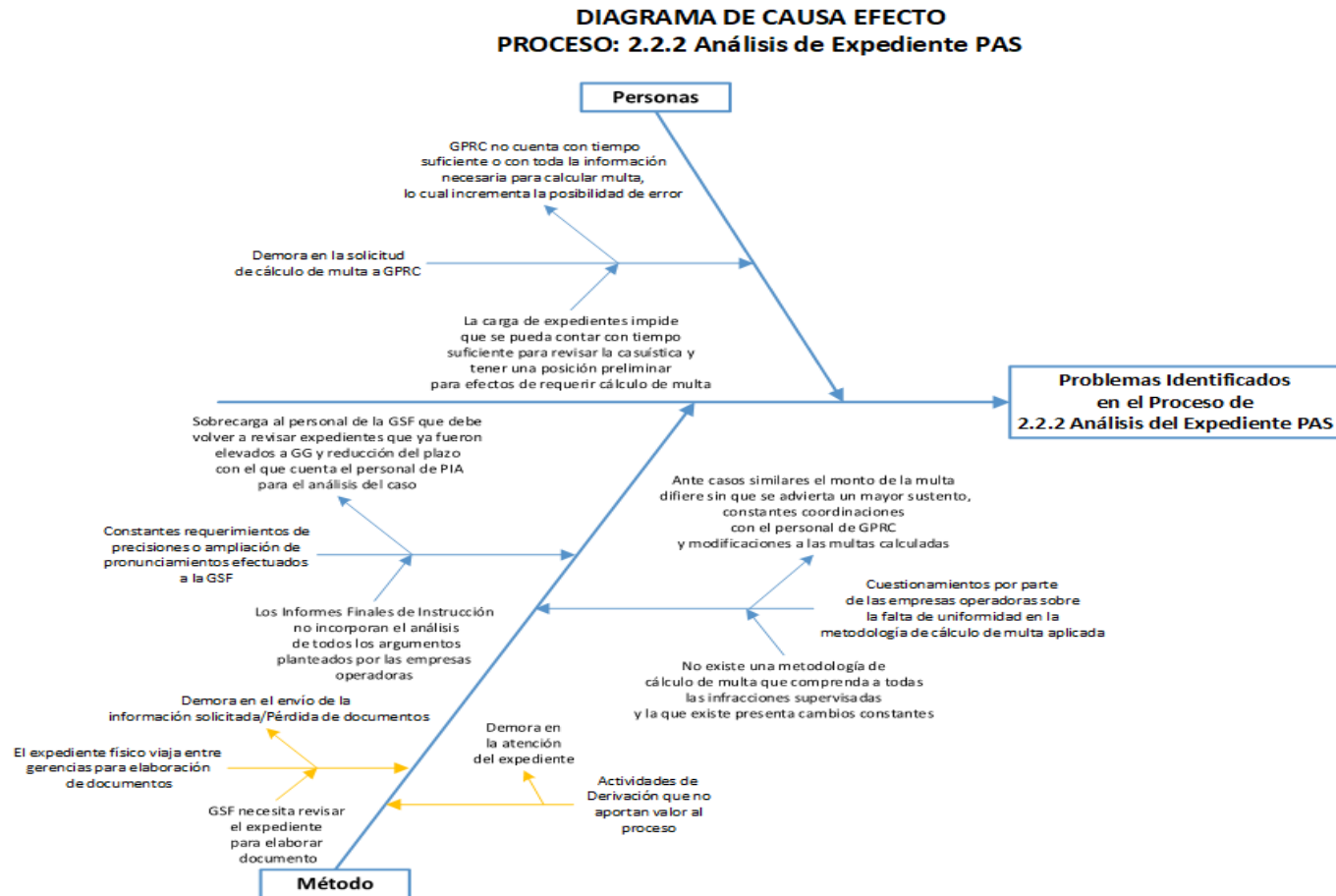
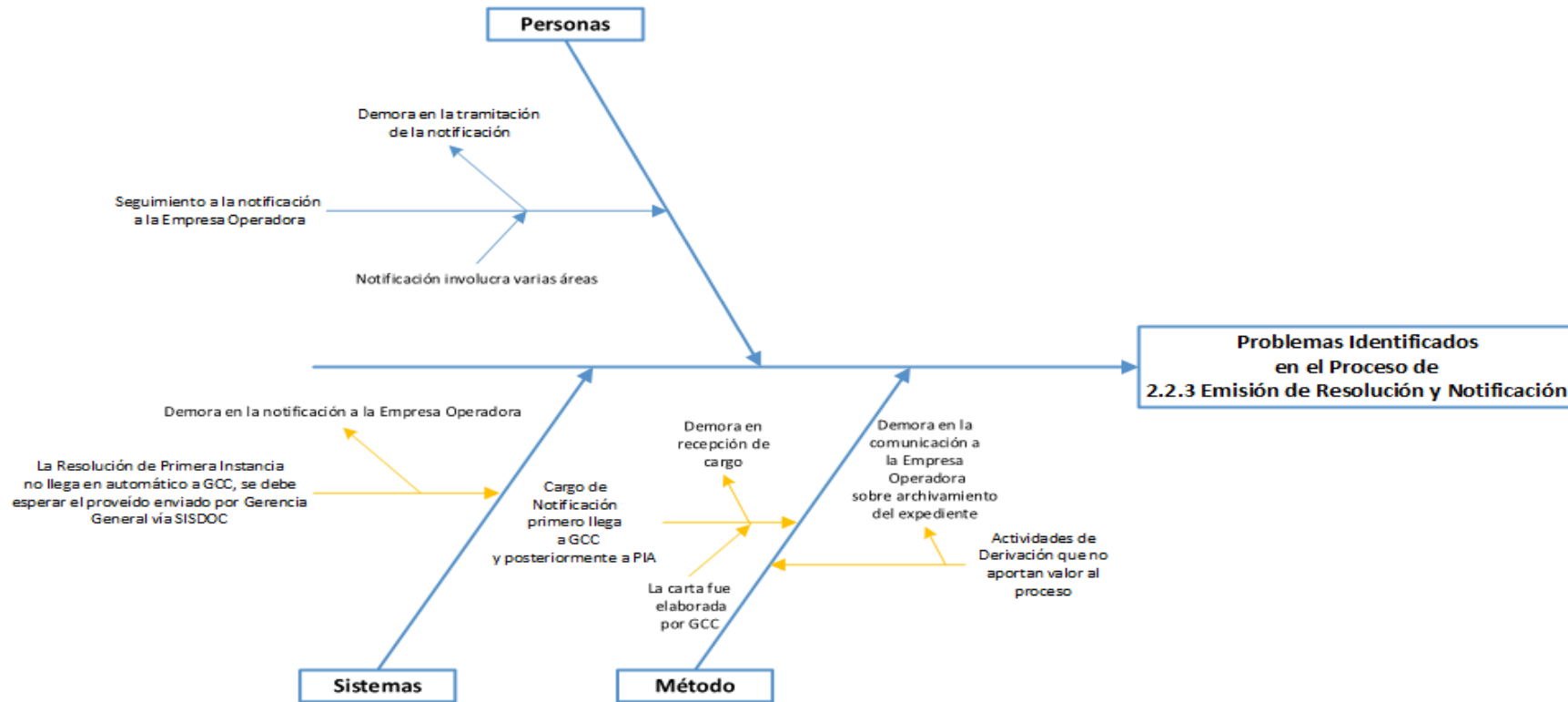


Figura N° 19 Diagrama Causa Efecto del proceso 2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación

**DIAGRAMA DE CAUSA EFECTO
PROCESO: 2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación**

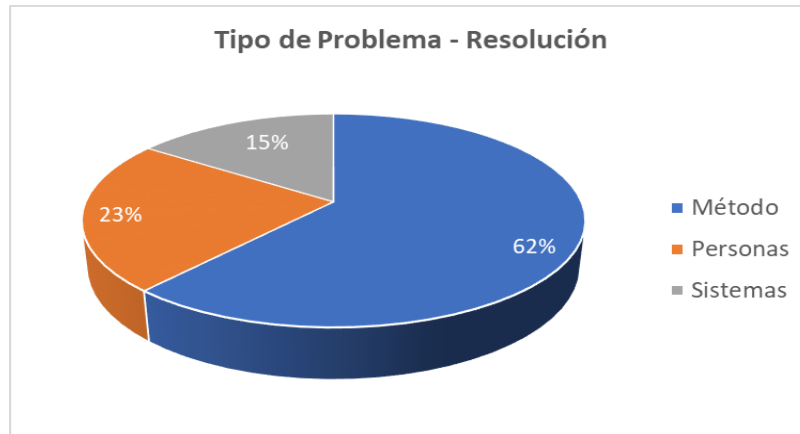


Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Proceso Nivel 3	Causa	Problema	Tipo de Problema	Consecuencia
2. Fiscalización	2.2 Resolución	2.2.1 Asignación del Expediente PAS	Carga de expedientes y falta de personal en la GSF	Los expedientes son elevados con plazos muy próximos a los vencimientos por prescripción y/o caducidad	Personas	Sobrecarga de expedientes en Primera Instancia y poco tiempo para analizar los expedientes
2. Fiscalización	2.2 Resolución	2.2.1 Asignación del Expediente PAS	Secretaria de GAL no tiene permisos/accesos para tomar conocimiento de documentación que ingresa a GG	Expediente físico no se encuentra completo o descargos no fueron remitidos por el SISDOC	Sistemas	Resolución es emitida sin considerar toda la documentación presentada por la empresa operadora
2. Fiscalización	2.2 Resolución	2.2.2 Análisis del Expediente PAS	No existe una metodología de cálculo de multa que comprenda a todas las infracciones supervisadas y la que existe presenta cambios constantes	Cuestionamientos por parte de las empresas operadoras sobre la falta de uniformidad en la metodología de cálculo de multa aplicada	Método	Ante casos similares el monto de la multa difiere sin que se advierta un mayor sustento, constantes coordinaciones con el personal de GPRC y modificaciones a las multas calculadas
2. Fiscalización	2.2 Resolución	2.2.2 Análisis del Expediente PAS	Los Informes Finales de Instrucción no incorporan el análisis de todos los argumentos planteados por las empresas operadoras	Constantes requerimientos de precisiones o ampliación de pronunciamientos efectuados a la GSF	Método	Sobrecarga al personal de la GSF que debe volver a revisar expedientes que ya fueron elevados a GG y reducción del plazo con el que cuenta el personal de PIA para el análisis del caso
2. Fiscalización	2.2 Resolución	2.2.2 Análisis del Expediente PAS	La carga de expedientes impide que se pueda contar con tiempo suficiente para revisar la casuística y tener una posición preliminar para efectos de requerir cálculo de multa	Demora en la solicitud de cálculo de multa a GPRC	Personas	GPRC no cuenta con tiempo suficiente o con toda la información necesaria para calcular multa, lo cual incrementa la posibilidad de error

Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Proceso Nivel 3	Causa	Problema	Tipo de Problema	Consecuencia
2. Fiscalización	2.2 Resolución	2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación	Notificación involucra varias áreas	Seguimiento a la notificación a la Empresa Operadora	Personas	Demora en la tramitación de la notificación
2. Fiscalización	2.2 Resolución	2.2.1 Asignación del Expediente PAS	Procedimiento lo establece de esa manera	Descargos de la Empresa Operadora llegan en virtual a PIA y luego en físico, previa solicitud	Método	Demoras en la atención del expediente
2. Fiscalización	2.2 Resolución	2.2.1 Asignación del Expediente PAS		Actividades de Derivación que no aportan valor al proceso	Método	Demoras en la atención del expediente
2. Fiscalización	2.2 Resolución	2.2.2 Análisis del Expediente PAS	Se necesita revisar el expediente para elaborar el documento	El expediente físico viaja entre gerencias para elaboración de documentos	Método	Demora en el envío de la información solicitada/Pérdida de documentos
2. Fiscalización	2.2 Resolución	2.2.2 Análisis del Expediente PAS		Actividades de Derivación que no aportan valor al proceso	Método	Demoras en la atención del expediente
2. Fiscalización	2.2 Resolución	2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación		La Resolución de Primera Instancia no llega en automático a GCC, se debe esperar el proveído enviado por Gerencia General vía SISDOC	Sistemas	Demora en la notificación a la Empresa Operadora
2. Fiscalización	2.2 Resolución	2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación	La carta fue elaborada por GCC	Cargo de Notificación primero llega a GCC y posteriormente a PIA	Método	Demora en recepción de cargo
2. Fiscalización	2.2 Resolución	2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación		Actividades de Derivación que no aportan valor al proceso	Método	Demora en la comunicación a la Empresa Operadora sobre archivamiento del expediente

Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Proceso Nivel 3	Causa	Problema	Tipo de Problema	Consecuencia
2. Fiscalización	2.4 Apelación	2.4.2 Análisis del Recurso de Apelación		Demora en las revisiones y visados del Memorando para la GAL elaborado por la GSF	Método	Demora en el proceso de análisis del Recurso de Apelación
2. Fiscalización	2.4 Apelación	2.4.3 Aprobación de la Resolución		El tratamiento de documentos elevados al Consejo Directivo no utiliza SISDOC, es en físico	Sistemas	
2. Fiscalización	2.4 Apelación	2.4.4 Comunicación de la Resolución	Los documentos no se generan en SISDOC	Digitalización de Documentos de Expediente PAS	Sistemas	Carga de Trabajo/Demora en el Proceso
2. Fiscalización	2.4 Apelación	2.4.4 Comunicación de la Resolución	La carta fue elaborada por GCC	Cargo de Notificación primero llega a GCC y posteriormente a GAL	Método	Demora en recepción de cargo

Figura N° 20 Tipos de problemas identificados en el proceso de Resolución



Fuente: Entrevistas virtuales a la Coordinadora de Resolución

El 62% de los problemas identificados en el proceso de Resolución corresponden al método, es decir a la forma en que se desarrollan las actividades del proceso. El 25% está referente a Personas, es decir al recurso humano que participa en el proceso y el 13% a los sistemas utilizados en el proceso de Resolución.

3.2.5. Problemas identificados para el Proceso de Reconsideración

A continuación, se presentan los problemas identificados del proceso de Reconsideración en diagramas de causa efecto.

Figura N° 21 Diagrama Causa Efecto del proceso 2.3.1 Asignación del Recurso de Reconsideración

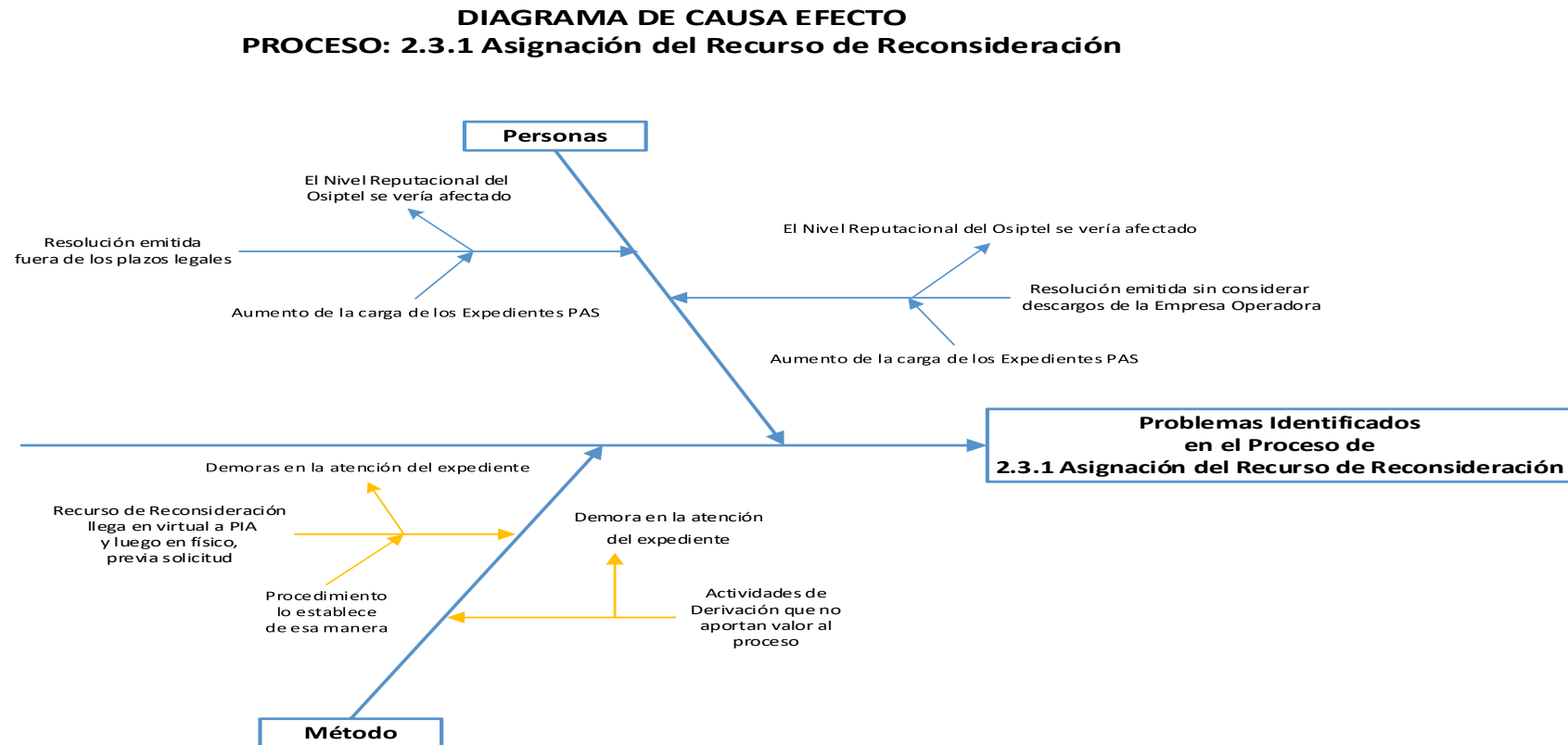


Figura N° 22 Diagrama Causa Efecto del proceso 2.3.2 Análisis del Recurso de Reconsideración

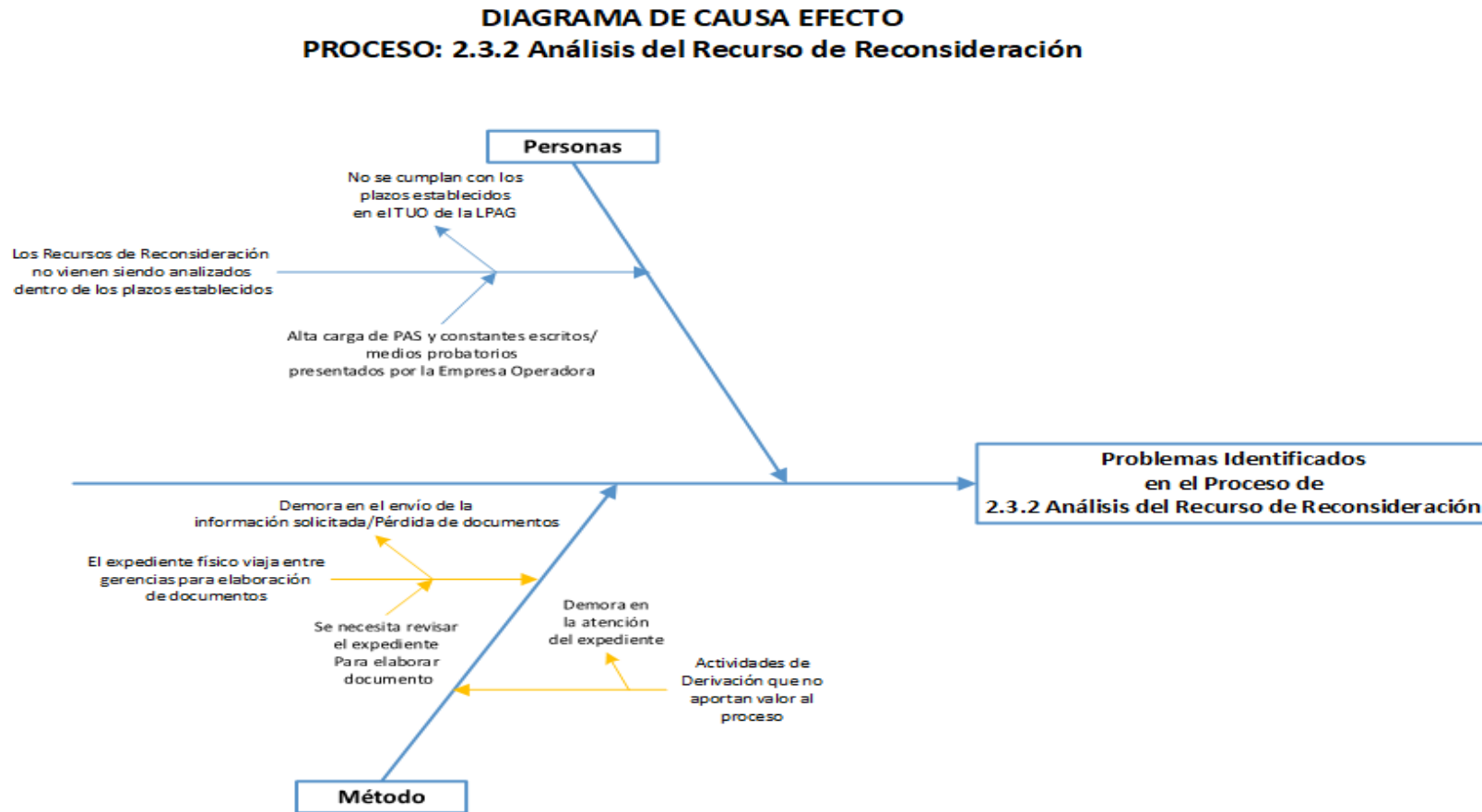
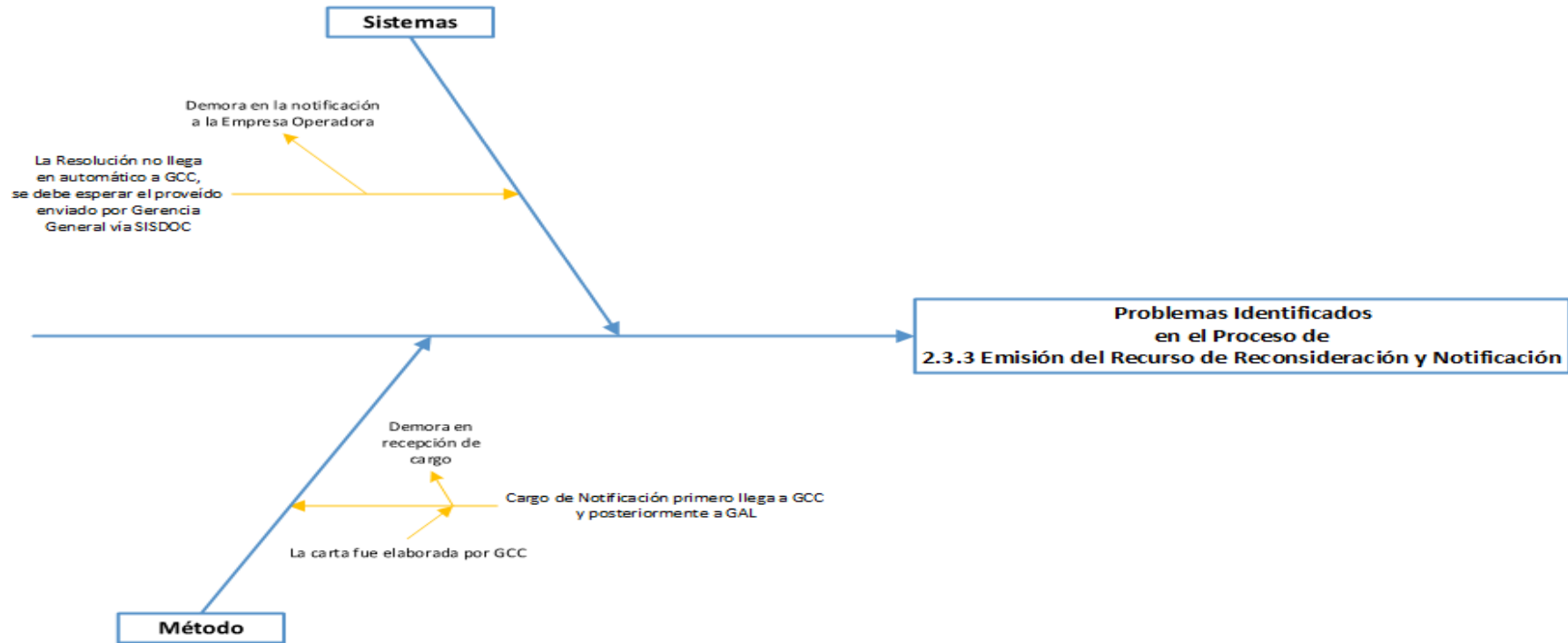


Figura N° 23 Diagrama Causa Efecto del proceso 2.3.3 Emisión del Recurso de Reconsideración y Notificación

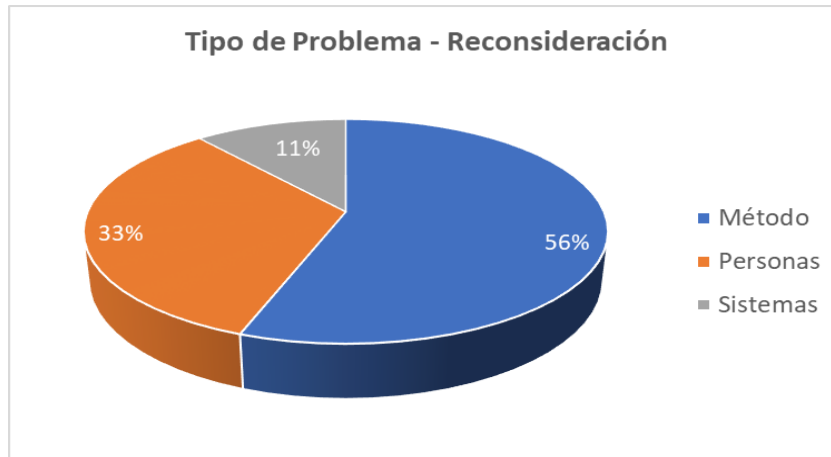
DIAGRAMA DE CAUSA EFECTO
PROCESO: 2.3.3 Emisión del Recurso de Reconsideración y Notificación



Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Proceso Nivel 3	Causa	Problema	Tipo de Problema	Consecuencia
2. Fiscalización	2.3 Reconsideración	2.3.1 Asignación del Recurso de Reconsideración	Aumento de la carga de los Expedientes PAS	Resolución emitida fuera de los plazos legales	Personas	El Nivel Reputacional del Osiptel se vería afectado
2. Fiscalización	2.3 Reconsideración	2.3.1 Asignación del Recurso de Reconsideración	Aumento de la carga de los Expedientes PAS	Resolución emitida sin considerar descargos de la Empresa Operadora	Personas	El Nivel Reputacional del Osiptel se vería afectado
2. Fiscalización	2.3 Reconsideración	2.3.1 Asignación del Recurso de Reconsideración	Procedimiento lo establece de esa manera	Recurso de Reconsideración llega en virtual a PIA y luego en físico, previa solicitud	Método	Demoras en la atención del expediente
2. Fiscalización	2.3 Reconsideración	2.3.1 Asignación del Recurso de Reconsideración		Actividades de Derivación que no aportan valor al proceso	Método	Demoras en la atención del expediente
2. Fiscalización	2.3 Reconsideración	2.3.2 Análisis del Recurso de Reconsideración	Se necesita revisar el expediente para elaborar documento	El expediente físico viaja entre gerencias para elaboración de documentos	Método	Demora en el envío de la información solicitada/Pérdida de documentos

Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Proceso Nivel 3	Causa	Problema	Tipo de Problema	Consecuencia
2. Fiscalización	2.3 Reconsideración	2.3.2 Análisis del Recurso de Reconsideración		Actividades de Derivación que no aportan valor al proceso	Método	Demoras en la atención del expediente
2. Fiscalización	2.3 Reconsideración	2.3.3 Emisión del Recurso de Reconsideración y Notificación		La Resolución de Reconsideración no llega en automático a GCC, se debe esperar el proveído enviado por Gerencia General vía SISDOC	Sistemas	Demora en la notificación a la Empresa Operadora
2. Fiscalización	2.3 Reconsideración	2.3.3 Emisión del Recurso de Reconsideración y Notificación	La carta fue elaborada por GCC	Cargo de Notificación primero llega a GCC y posteriormente a PIA	Método	Demora en recepción de cargo

Figura N° 24 Tipos de problemas identificados en el proceso de Reconsideración



Fuente: Entrevistas virtuales a la Coordinadora de Reconsideración

El 56% de los problemas identificados en el proceso de Reconsideración corresponden al método, es decir a la forma en que se desarrollan las actividades del proceso. El 33% está referente a Personas, es decir al recurso humano que participa en el proceso y el 13% a los sistemas utilizados en el proceso de Reconsideración.

3.2.6. Problemas identificados para el Proceso de Apelación

A continuación, se presentan los problemas identificados del proceso de Apelación en diagramas de causa efecto.

Figura N° 25 Diagrama Causa Efecto del proceso 2.4.1 Asignación del Recurso de Apelación

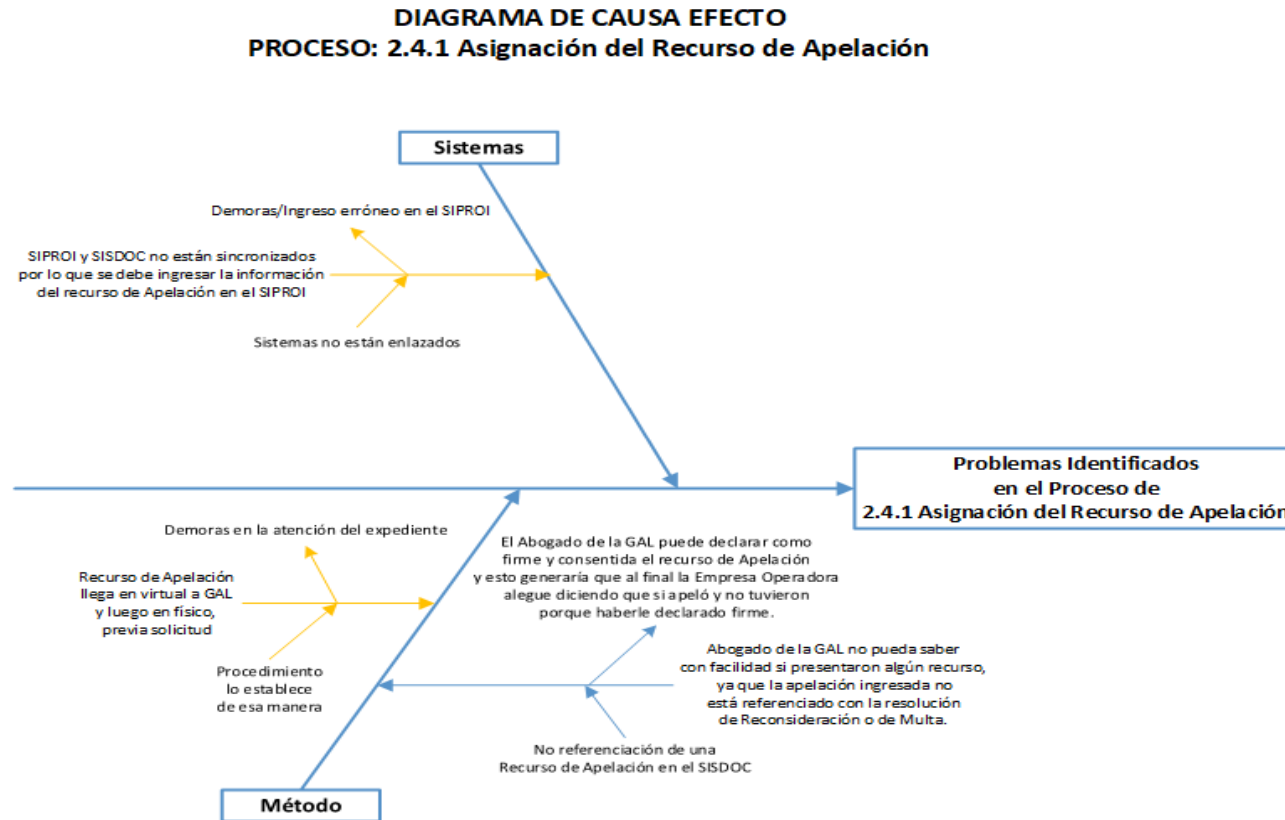


Figura N° 26 Diagrama Causa Efecto del proceso 2.4.2 Análisis del Recurso de Apelación

**DIAGRAMA DE CAUSA EFECTO
PROCESO: 2.4.2 Análisis del Recurso de Apelación**

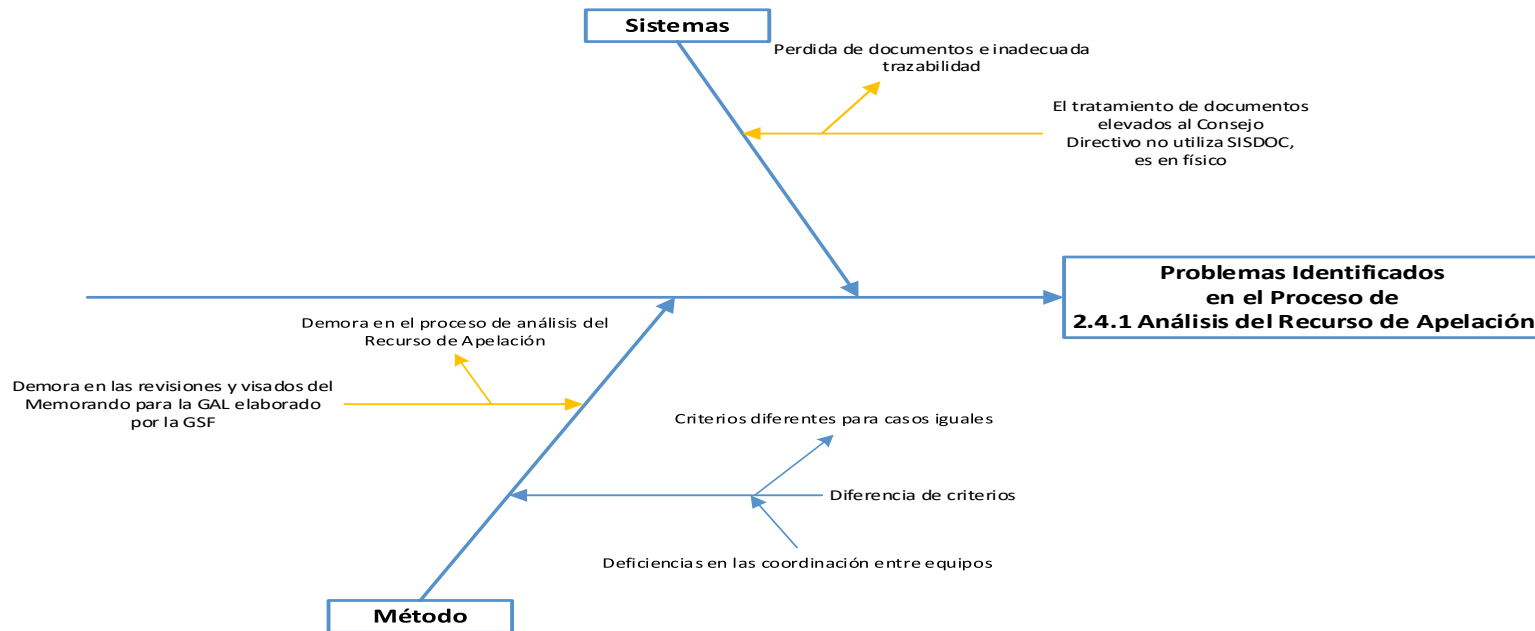


Figura N° 27 Diagrama Causa Efecto del proceso 2.4.3 Aprobación de la Resolución

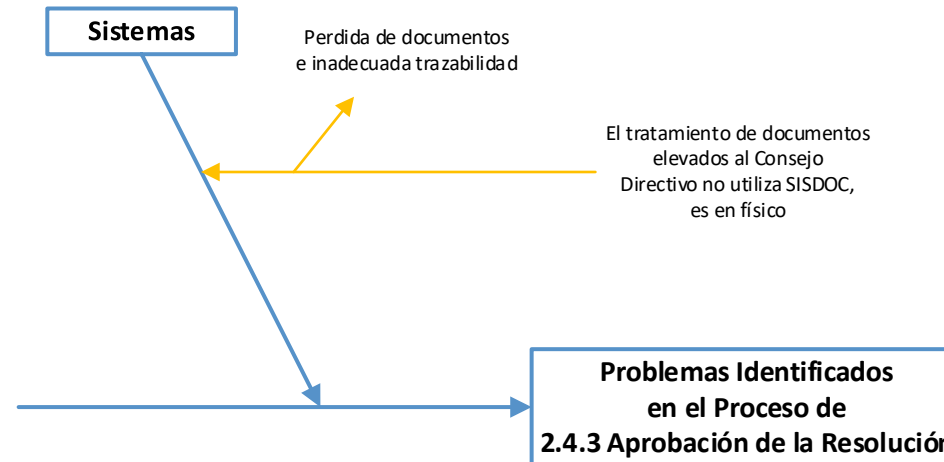
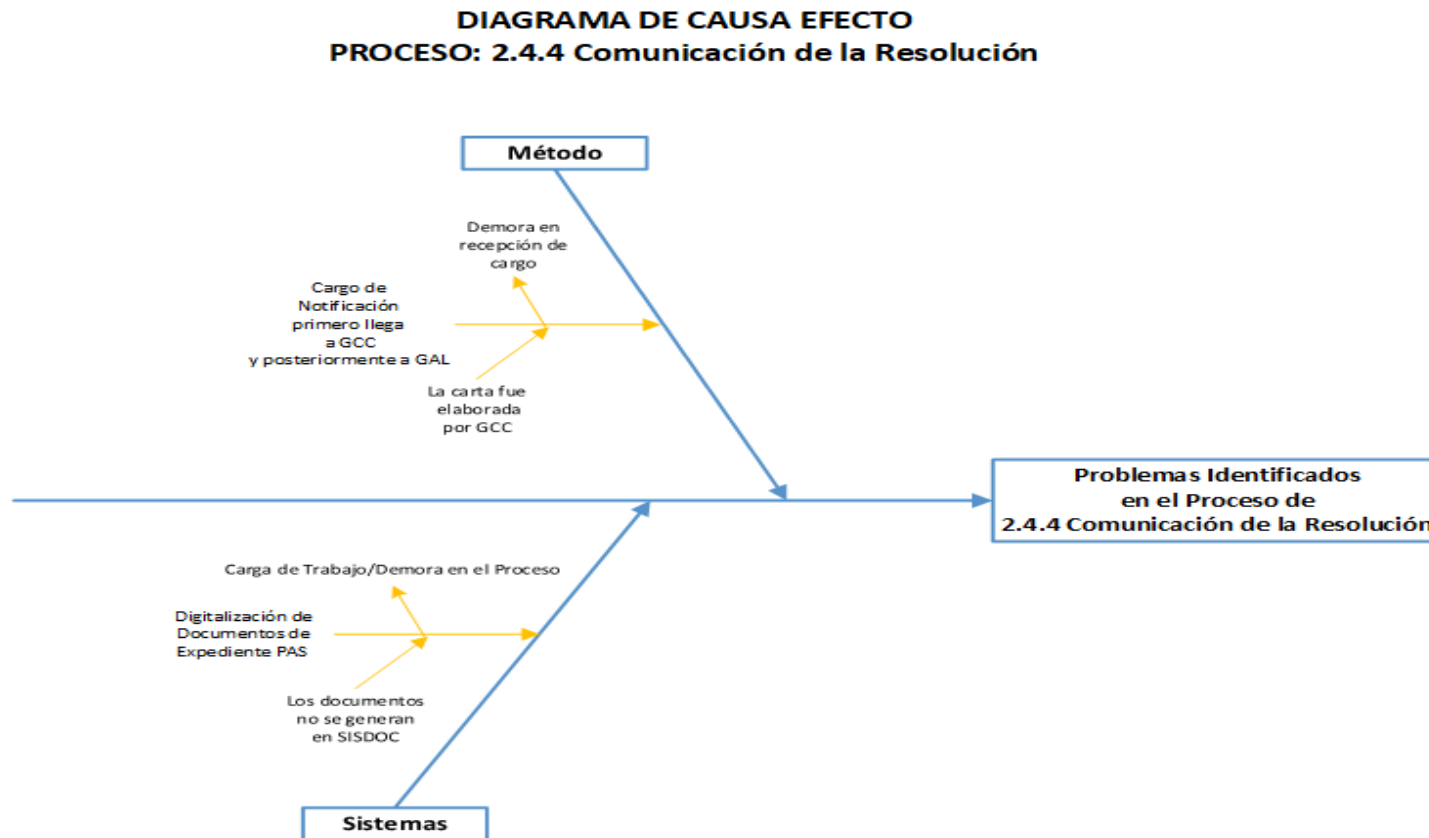


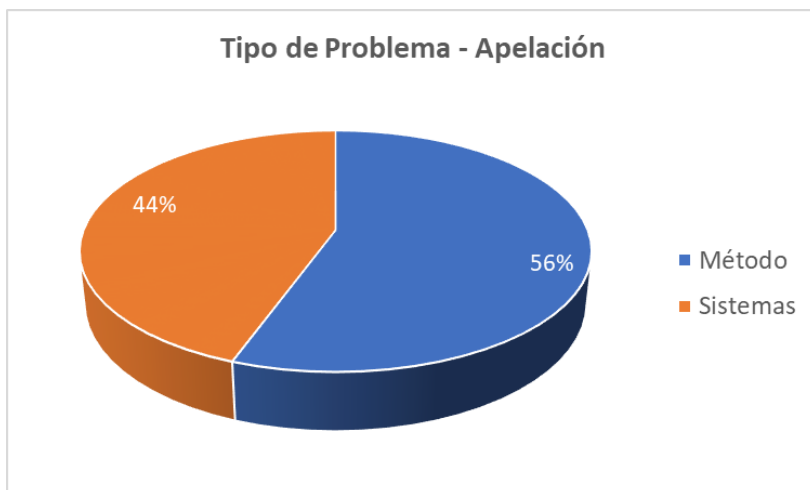
Figura N° 28 Diagrama Causa Efecto del proceso 2.4.4 Comunicación de la Resolución



Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Proceso Nivel 3	Causa	Problema	Tipo de Problema	Consecuencia
2. Fiscalización	2.4 Apelación	2.4.1 Asignación del Recurso de Apelación	No referenciación de un recurso de Apelación en el SISDOC	Abogado de la GAL no pueda saber con facilidad si presentaron algún recurso, ya que la apelación ingresada no está referenciada con la resolución de reconsideración o de multa.	Método	El Abogado de la GAL puede declarar como firme y consentida el recurso de Apelación y esto generaría que al final la Empresa Operadora alegue diciendo que si apeló y no tuvieron por qué haberle declarado firme.
2. Fiscalización	2.4 Apelación	2.4.2 Análisis del Recurso de Apelación	Deficiencias en las coordinaciones entre equipos	Diferencia de criterios	Método	Criterios diferentes para casos iguales
2. Fiscalización	2.4 Apelación	2.4.1 Asignación del Recurso de Apelación	Procedimiento lo establece de esa manera	Recurso de Apelación llega en virtual a GAL y luego en físico, previa solicitud	Método	Demoras en la atención del expediente
2. Fiscalización	2.4 Apelación	2.4.1 Asignación del Recurso de Apelación	Sistemas no están enlazados	SIPROI y SISDOC no están sincronizados por lo que se debe ingresar la información del recurso de Apelación en el SIPROI	Sistemas	Demoras/Ingreso erróneo en el SIPROI
2. Fiscalización	2.4 Apelación	2.4.2 Análisis del Recurso de Apelación		El tratamiento de documentos elevados al Consejo Directivo no utiliza SISDOC, es en físico	Sistemas	
2. Fiscalización	2.4 Apelación	2.4.2 Análisis del Recurso de Apelación		Demora en las revisiones y visados del Memorando para la GAL elaborado por la GSF	Método	Demora en el proceso de análisis del Recurso de Apelación
2. Fiscalización	2.4 Apelación	2.4.3 Aprobación de la Resolución		El tratamiento de documentos elevados al Consejo Directivo no	Sistemas	

Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Proceso Nivel 3	Causa	Problema	Tipo de Problema	Consecuencia
				utiliza SISDOC, es en físico		
2. Fiscalización	2.4 Apelación	2.4.4 Comunicación de la Resolución	Los documentos no se generan en SISDOC	Digitalización de Documentos de Expediente PAS	Sistemas	Carga de Trabajo/Demora en el Proceso
2. Fiscalización	2.4 Apelación	2.4.4 Comunicación de la Resolución	La carta fue elaborada por GCC	Cargo de Notificación primero llega a GCC y posteriormente a GAL	Método	Demora en recepción de cargo

Figura N° 29 Tipos de problemas identificados en el proceso de Apelación



Fuente: Entrevistas virtuales a la Coordinadora de Apelación

El 56% de los problemas identificados en el proceso de Apelación corresponden al método, es decir a la forma en que se desarrollan las actividades del proceso y el 44% a los sistemas utilizados en el proceso de Apelación.

3.2.7. Problemas identificados para el Proceso de Contencioso Administrativo

A continuación, se presentan los problemas identificados del proceso de Contencioso Administrativo en diagramas de causa efecto.

Figura N° 29 Diagrama Causa Efecto del proceso 3.1.1 Asignación de la Demanda Judicial

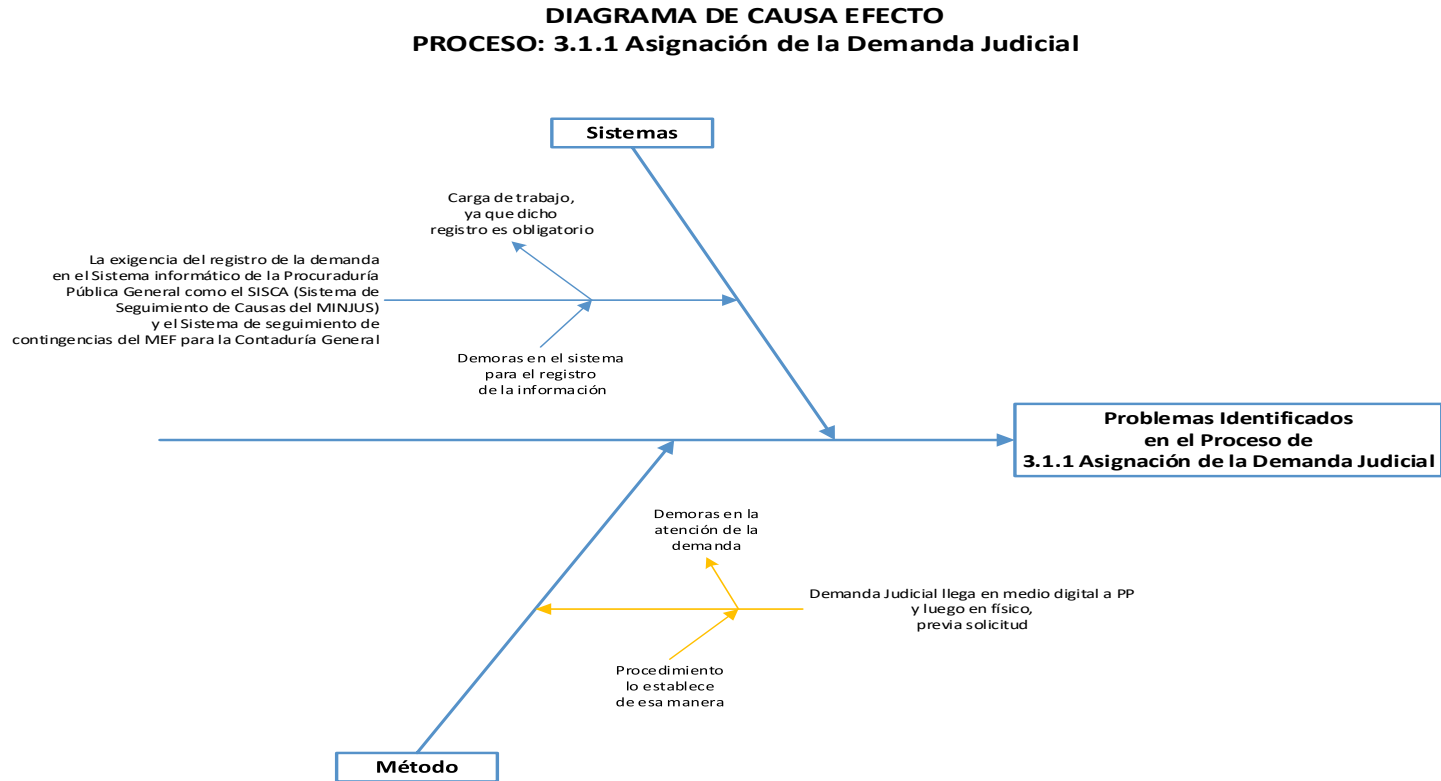


Figura N° 30 Diagrama Causa Efecto del proceso 3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia

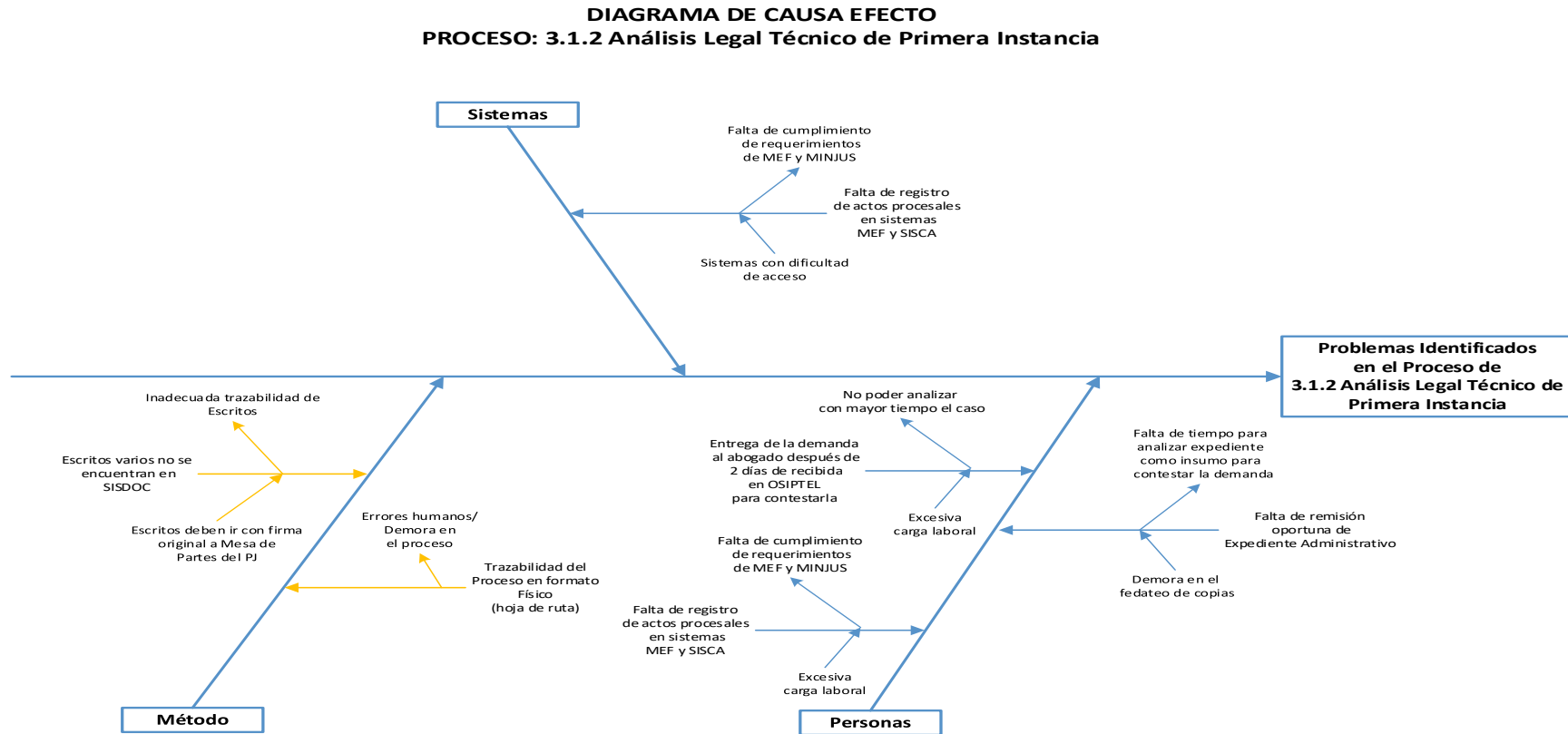


Figura N° 31 Diagrama Causa Efecto del proceso 3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia

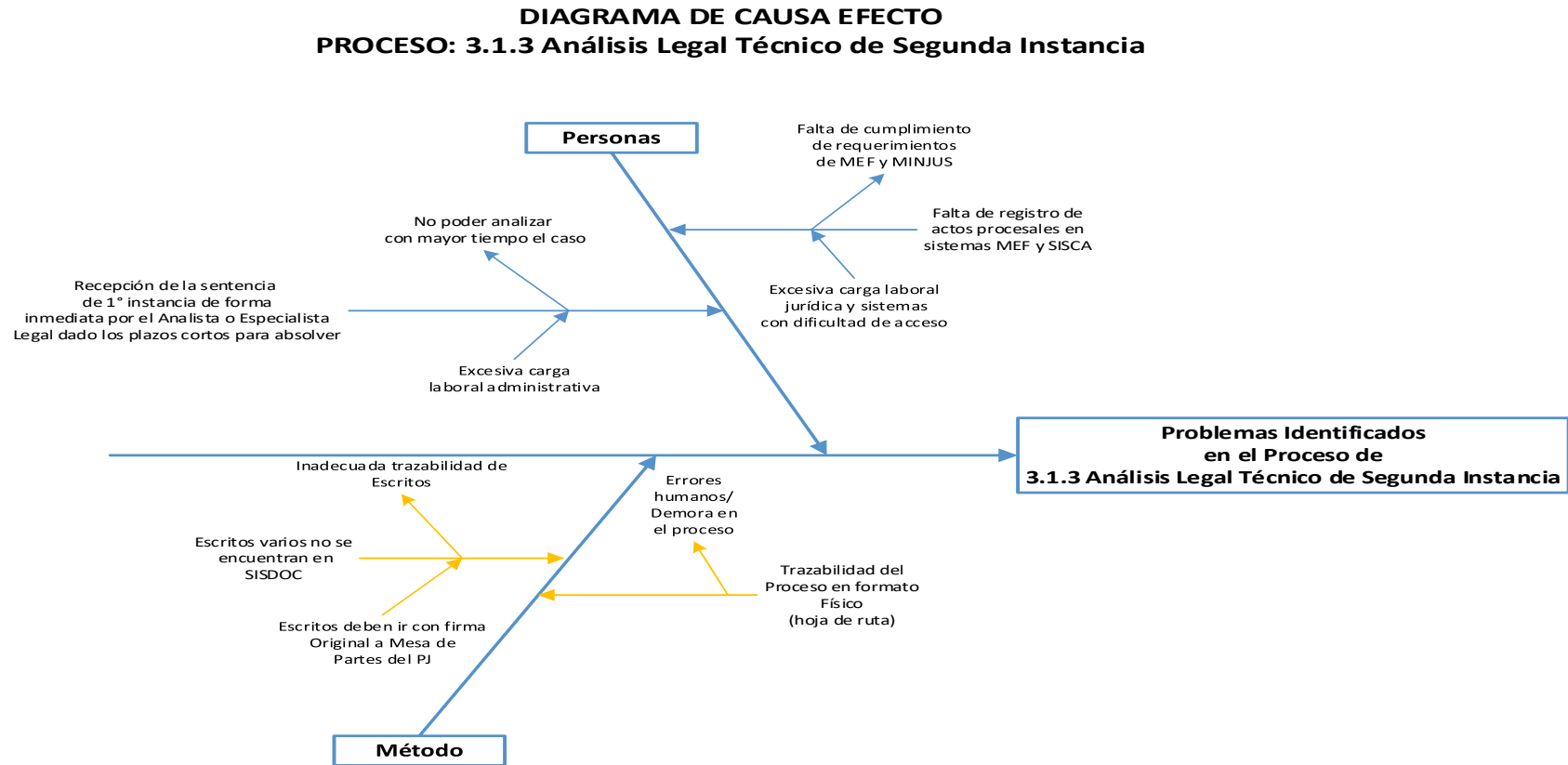


Figura N° 32 Diagrama Causa Efecto del proceso 3.1.4 Análisis Legal Técnico de Casación

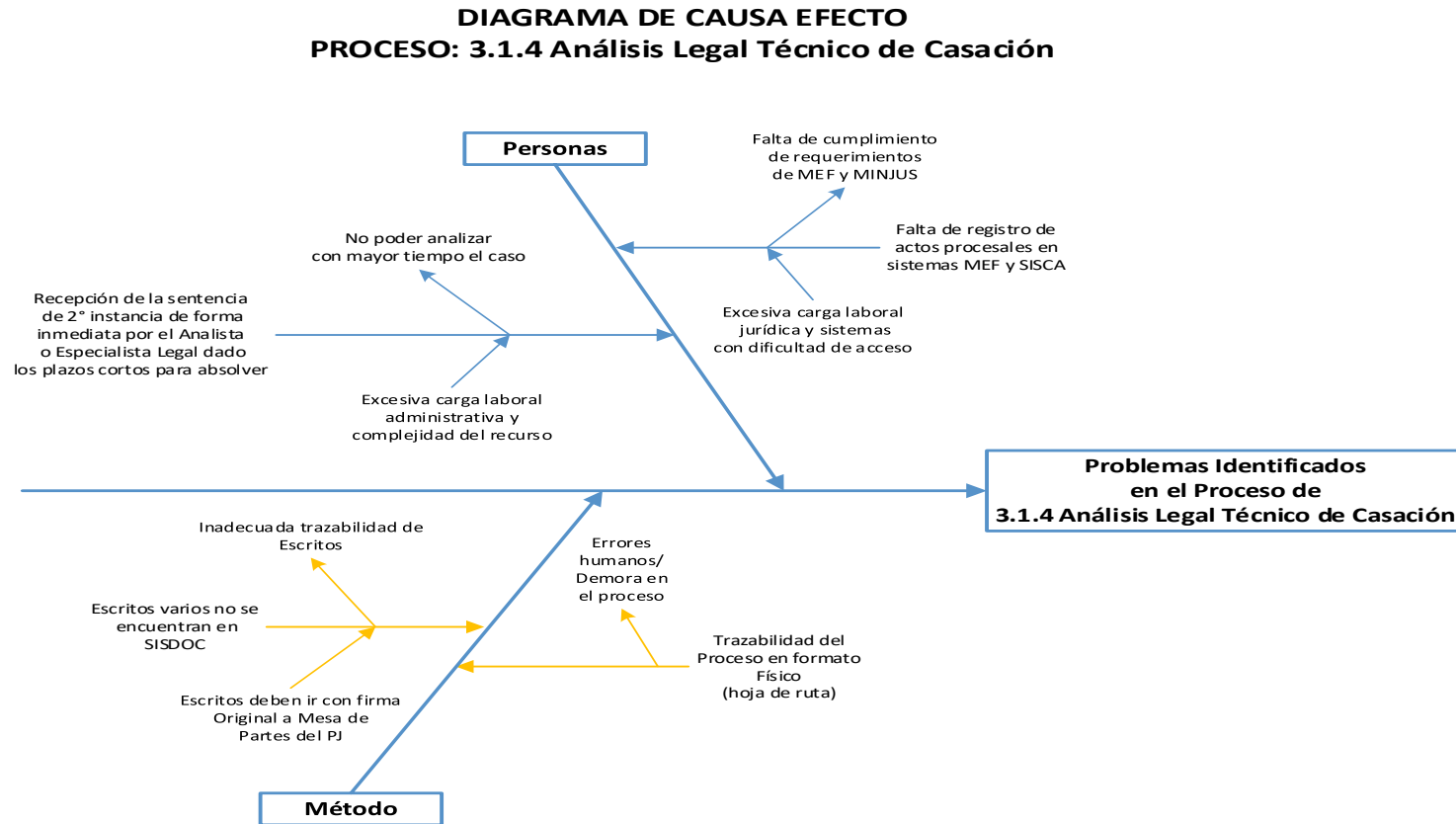


Figura N° 33 Diagrama Causa Efecto del proceso 3.1.5 Ejecución de la Sentencia

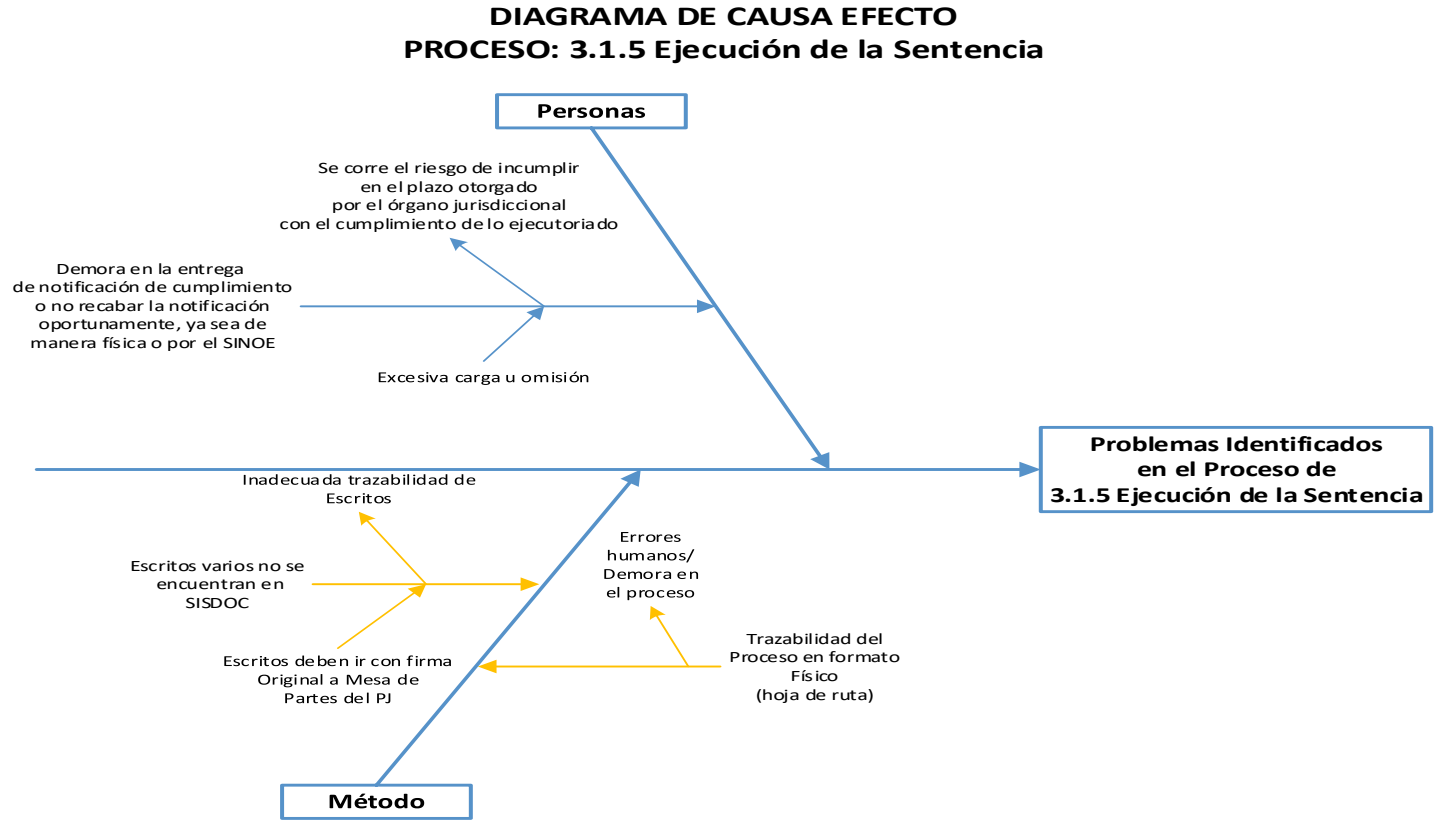
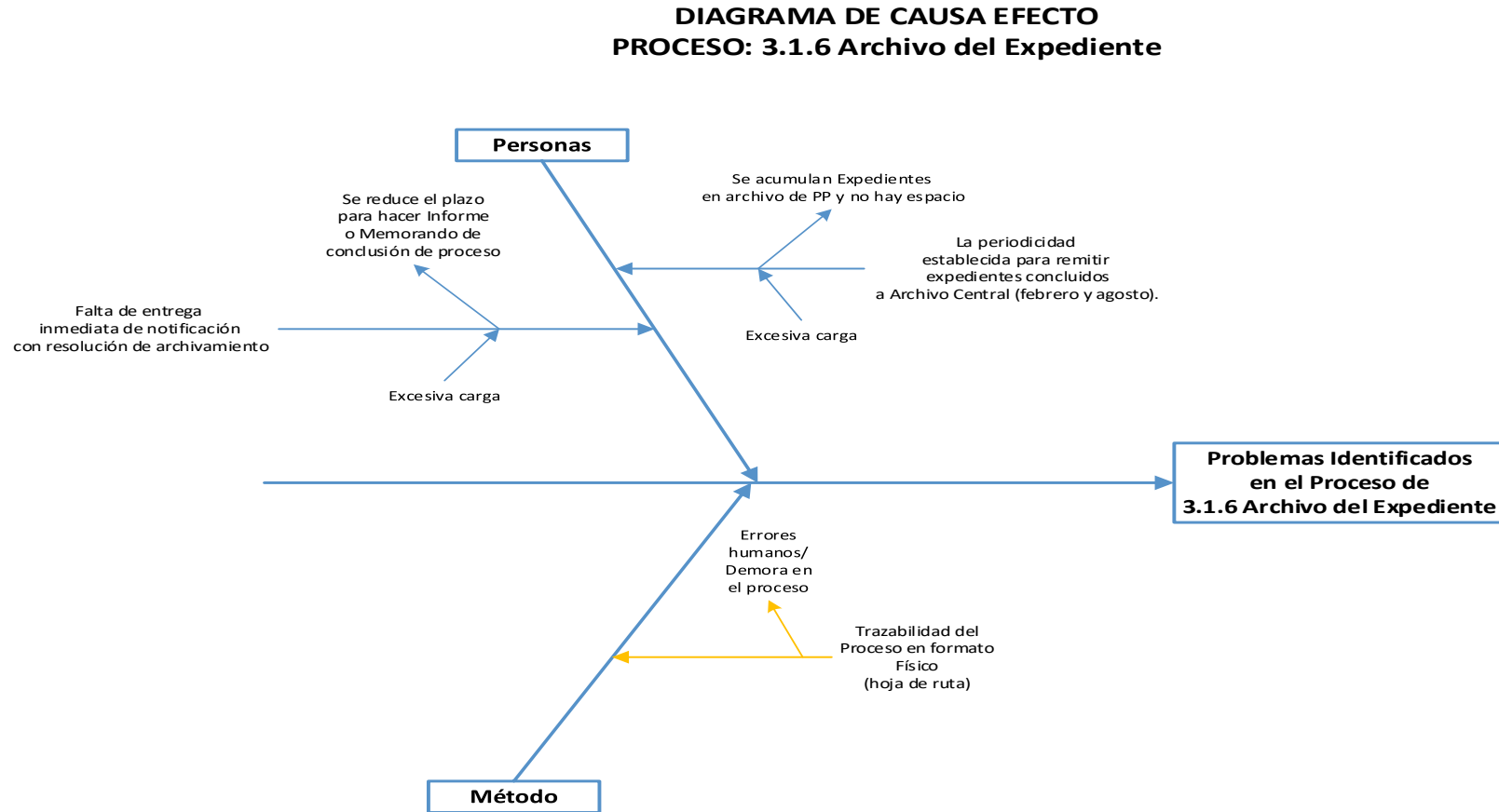


Figura N° 34 Diagrama Causa Efecto del proceso 3.1.6 Archivo del Expediente



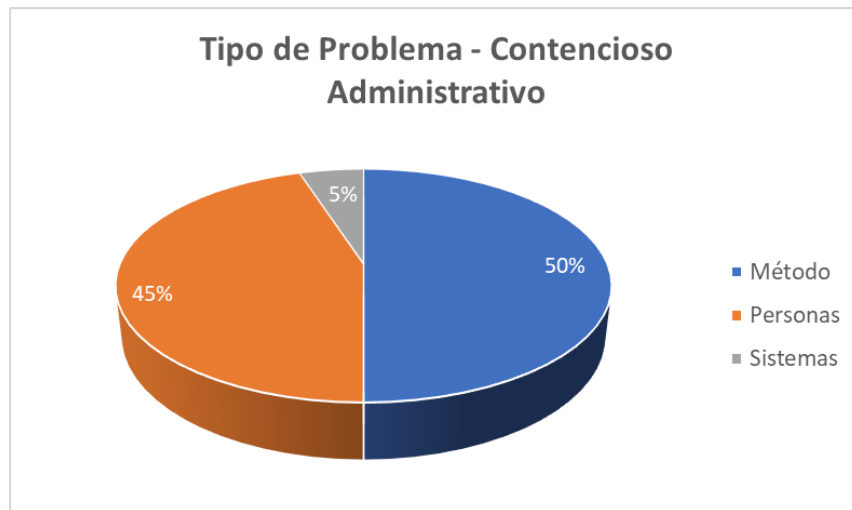
Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Proceso Nivel 3	Causa	Problema	Tipo de Problema	Consecuencia
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.1 Asignación de la Demanda Judicial	Demoras en el sistema para el registro de la información	La exigencia del registro de la demanda en Sistema informático de la Procuraduría Pública General como el SISCA (Sistema de Seguimiento de Causas del MINJUS) y el Sistema de seguimiento de contingencias del MEF para la Contaduría General	Sistemas	Carga de trabajo, ya que dicho registro es obligatorio
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia	Demora en el fedateado de copias	Falta de remisión oportuna de Expediente Administrativo	Personas	Falta de tiempo para analizar expediente como insumo para contestar la demanda
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia	Excesiva carga laboral	Entrega de la demanda al abogado después de 2 días de recibida en OSIPTEL para contestarla	Personas	No poder analizar con mayor tiempo el caso
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia	Excesiva carga laboral y sistemas con dificultad de acceso	Falta de registro de actos procesales en sistemas MEF y SISCA	Personas/Sistemas	Falta de cumplimiento de requerimientos de MEF y MINJUS
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia	Excesiva carga laboral administrativa	Recepción de la sentencia de 1° instancia de forma inmediata por el Analista o Especialista Legal dado los plazos cortos para absolver	Personas	No poder analizar con mayor tiempo el caso
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia	Excesiva carga laboral jurídica y sistemas con dificultad de acceso	Falta de registro de actos procesales en sistemas MEF y SISCA	Personas	Falta de cumplimiento de requerimientos de MEF y MINJUS
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.4 Análisis Legal Técnico para la Casación	Excesiva carga laboral administrativa y	Recepción de la sentencia de 2° instancia de forma inmediata por el Analista o Especialista Legal dado los plazos cortos para absolver	Personas	No poder analizar con mayor tiempo el caso

Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Proceso Nivel 3	Causa	Problema	Tipo de Problema	Consecuencia
			complejidad del recurso			
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.4 Análisis Legal Técnico para la Casación	Excesiva carga laboral jurídica y sistemas con dificultad de acceso	Falta de registro de actos procesales en sistemas MEF y SISCA	Personas	Falta de cumplimiento de requerimientos de MEF y MINJUS
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.5 Ejecución de la Sentencia	Excesiva carga u omisión	Demora en la entrega de notificación de cumplimiento o no recabar la notificación oportunamente, ya sea de manera física o por el SINOE	Personas	Se corre el riesgo de incumplir en el plazo otorgado por el órgano jurisdiccional con el cumplimiento de lo ejecutoriado
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.6 Archivo del Expediente	Excesiva carga	Falta de entrega inmediata de notificación con resolución de archivamiento	Personas	Se reduce el plazo para hacer Informe o Memorando de conclusión de proceso
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.6 Archivo del Expediente	Excesiva carga	La periodicidad establecida para remitir expedientes concluidos a Archivo Central (febrero y agosto).	Personas	Se acumulan Expedientes en archivo de PP y no hay espacio
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.1 Asignación de la Demanda Judicial	Procedimiento establece de esa manera	Demanda Judicial llega en medio digital a PP y luego en físico, previa solicitud	Método	Demora en la atención de la demanda

Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Proceso Nivel 3	Causa	Problema	Tipo de Problema	Consecuencia
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia	Escritos deben ir con firma original a Mesa de Partes del PJ	Escritos varios no se encuentran en SISDOC	Método	Inadecuada trazabilidad de los Escritos
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia		Trazabilidad del proceso en formato físico (Hoja de Ruta)	Método	Errores Humanos/ Demora en el proceso
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia	Escritos deben ir con firma original a Mesa de Partes del PJ	Escritos varios no se encuentran en SISDOC	Método	Inadecuada trazabilidad de los Escritos
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia		Trazabilidad del proceso en formato físico (Hoja de Ruta)	Método	Errores Humanos/ Demora en el proceso
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.4 Análisis Legal Técnico para la Casación	Escritos deben ir con firma original a Mesa de Partes del PJ	Escritos varios no se encuentran en SISDOC	Método	Inadecuada trazabilidad de los Escritos
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.4 Análisis Legal Técnico para la Casación		Trazabilidad del proceso en formato físico (Hoja de Ruta)	Método	Errores Humanos/ Demora en el proceso
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.5 Ejecución de la Sentencia	Escritos deben ir con firma original a Mesa de Partes del PJ	Escritos varios no se encuentran en SISDOC	Método	Inadecuada trazabilidad de los Escritos

Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Proceso Nivel 3	Causa	Problema	Tipo de Problema	Consecuencia
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.5 Ejecución de la Sentencia		Trazabilidad del proceso en formato físico (Hoja de Ruta)	Método	Errores Humanos/ Demora en el proceso
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.6 Archivo del Expediente		Trazabilidad del proceso en formato físico (Hoja de Ruta)	Método	Errores Humanos/ Demora en el proceso

Figura N° 35 Tipos de problemas identificados en el proceso de Contencioso Administrativo



Fuente: Entrevistas virtuales a la Coordinadora de PP

El 50% de los problemas identificados en el proceso Contencioso Administrativo corresponden al método, es decir a la forma en que se desarrollan las actividades del proceso. El 45% está referente a Personas, es decir al recurso humano que participa en el proceso y el 5% a los sistemas utilizados en el proceso Contencioso Administrativo.

3.3 De los Indicadores:

De acuerdo a las reuniones online sostenidas con el equipo de GSF, GG-PIA, GAL y PP, nos informaron lo siguiente:

En relación a los Indicadores identificados para el proceso de Monitoreo

De acuerdo a las reuniones online sostenidas con el equipo de SYF, nos informaron que no existían indicadores para los procesos que forman parte de Monitoreo, tal como consta en las caracterizaciones de los procesos.

Sin embargo, es importante precisar que, la institución cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, publicado en la Intranet Institucional, el cual contiene 1 procedimiento relacionado al Proceso de Monitoreo: P-PSU-01 Monitoreo

A continuación, se puede apreciar la existencia de indicadores de este procedimiento:

Indicadores en el Procedimiento de Monitoreo del SGC para el proceso de Monitoreo

CÓDIGO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	TIPO	NOMBRE DEL INDICADOR
P-PSU-01	MONITOREO	Producto	% de monitoreos concluidos en los plazos establecidos
		Producto	% de monitoreos que generaron soluciones.

En relación a los Indicadores identificados para el proceso de Supervisión

Al igual que el proceso anterior, nos informaron que no existían indicadores para los procesos que forman parte de Supervisión, tal como consta en las caracterizaciones de los procesos.

Sin embargo, es importante precisar que, la institución cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, publicado en la Intranet Institucional, el cual contiene 1 procedimiento relacionado al Proceso de Supervisión: P-PSU-02 Supervisión

A continuación, se puede apreciar la existencia de indicadores de este procedimiento:

Indicadores en el Procedimiento de Supervisión del SGC para el proceso de Supervisión

CÓDIGO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	TIPO	NOMBRE DEL INDICADOR
P-PSU-02	SUPERVISIÓN	Producto	% de monitoreos concluidos en los plazos establecidos
		Producto	% de Expedientes de supervisión atendidos en los plazos establecidos
		Producto	% de Cartas de archivo de expediente de supervisión emitidas en plazo
		Producto	% de Compromisos de mejora ejecutados
		Producto	% de Medidas dictadas en el Proceso de Fiscalización cumplidas

CÓDIGO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	TIPO	NOMBRE DEL INDICADOR
		Producto	% de Supervisiones que generaron correcciones durante la supervisión

En relación a los Indicadores identificados para el proceso de Fiscalización

Se identificaron indicadores para los procesos de Instrucción y Resolución. Sin embargo, nos informaron que los procesos de Reconsideración y Apelación no cuentan con indicadores. Cabe resaltar que la institución cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad, publicado en Intranet Institucional, el cual contiene un procedimiento relacionado al proceso de Fiscalización:

P-FIS-01 Resolución de PAS y MC por la GG

En estos procedimientos se puede observar los siguientes indicadores:

Código	Nombre del Procedimiento	Tipo	Nombre del Indicador
P-FIS-01	Resolución de PAS y MC por la GG	Proceso	% cumplimiento de plazos en la etapa de instrucción
		Proceso	% cumplimiento de plazos en la etapa de resolución
		Proceso	% de Ratificación de las infracciones propuestas por la GSF a la GG-PIA
		Proceso	% de Ratificación por la SIA a las infracciones propuestas por la GG-PIA
		Proceso	% de resoluciones de PAS o MC confirmadas en el Poder Judicial

A continuación, se muestra los indicadores identificados en las fichas de procesos de Fiscalización:

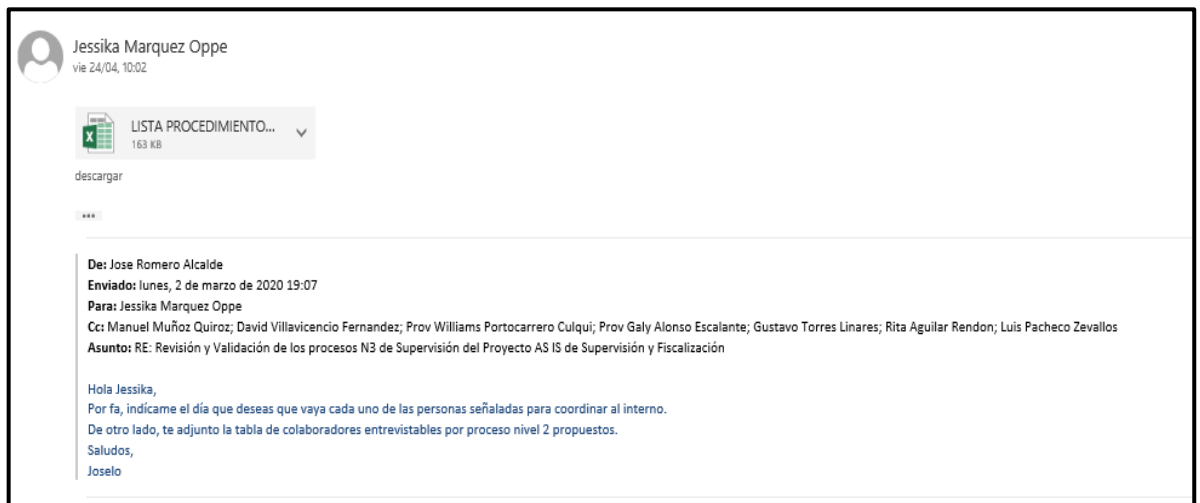
Proceso nivel II	Nombre del Indicador	Frecuencia	Meta
2.1 Instrucción	Indicador ISO		70%
2.2 Resolución	Ratificación de las infracciones propuestas por la GSF en los PAS por parte de la Primera Instancia Administrativa (GG-PIA)	Semestral	X>=80%
2.2 Resolución	Ratificación de las infracciones propuestas por la GG en los PAS por parte de la Segunda Instancia Administrativa	Semestral	X>=89%
2.2 Resolución	Cumplimiento de plazos aplicables a la finalización de la etapa de resolutive	Semestral	X>=60%

A continuación, se muestra los indicadores de los procesos de Contencioso Administrativo, identificados en las fichas de procesos de Fiscalización

Proceso nivel II	Nombre del Indicador	Frecuencia	Meta
3.1 Contencioso Administrativo	Cantidad de Sentencias a favor	Anual	94%
	Cantidad de Procesos Concluidos a	Anual	82%
	Cantidad de Procesos judiciales concluidos con una antigüedad mayor a 04 años	Anual	47%

4. Identificación de los Procesos de Supervisión y Fiscalización, así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial

Los nombres de los procesos que inicialmente se me entregó (febrero.2020) como alcance del proyecto fueron:



El archivo Excel adjunto (LISTA PROCEDIMIENTOS.XLS), contiene la lista de procesos dada por el equipo de negocio, como el alcance del Proceso de Supervisión y Fiscalización, así como del Proceso Contencioso Administrativo y los colaboradores a entrevistarse:

Proceso nivel 0	Proceso nivel 1	Proceso nivel 2 (Procedimientos)		Colaboradores
SUPERVISIÓN	Monitoreo	1	Planificación semestral de los monitoreos	Virginia Laca / Pedro Cribillero
		2	Recepción de potenciales incumplimientos	Virginia Laca / Pedro Cribillero
		3	Identificación de potenciales incumplimientos	Virginia Laca / Pedro Cribillero
		4	Evaluación de la procedencia del monitoreo	Virginia Laca / Pedro Cribillero
		5	Generación del Plan de monitoreo	Virginia Laca / Pedro Cribillero
		6	Coordinación con los monitores de Lima u otra región	Virginia Laca / Pedro Cribillero
		7	Requerimiento de información a las empresas operadoras (opcional)	Javier Hidalgo / Samuel Jurado
		8	Recepción de información de empresa operadora (opcional)	Javier Hidalgo / Samuel Jurado
		9	Generación de planilla de viáticos, pasajes, encargos	Javier Hidalgo / Samuel Jurado
		10	Generación de guía de salida de bienes	Javier Hidalgo / Samuel Jurado
		11	Realización de otras actividades de monitoreo presencial	Javier Hidalgo / Samuel Jurado
		12	Realización de otras actividades de monitoreo remota	Javier Hidalgo / Samuel Jurado
		13	Análisis de información y elaboración de resultados de monitoreo	Ingrid Ayala / Samuel Jurado
		14	Acciones derivadas del monitoreo	Ingrid Ayala / Samuel Jurado
		15	Emisión y registro de comunicación preventiva	Ingrid Ayala / Samuel Jurado
		16	Comunicación a otras unidades orgánicas	Ingrid Ayala / Samuel Jurado
		17	Cierre del expediente y registro	Ingrid Ayala / Samuel Jurado
		18	Realización de actividades adoptadas post monitoreo	Ingrid Ayala / Samuel Jurado

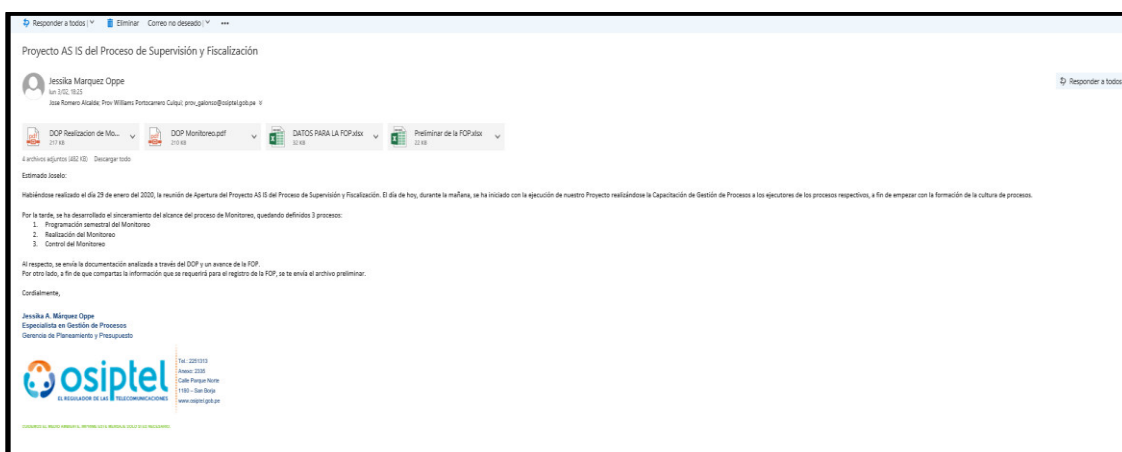
Proceso nivel 0	Proceso nivel 1	Proceso nivel 2 (Procedimientos)		Colaboradores
		19	Generación de reportes estadísticos	Daniel Tineo
		20	Elaboración y envío de reporte a Gerencia General	Daniel Tineo
	Supervisión	1	Evaluación de casuística a supervisar	Eliana Santos / Jorge Tafur
		2	Elaboración del Plan de supervisión y apertura de expediente de supervisión	Marcos Zacarias / Percy Puray
		3	Planificación de Supervisión	Marcos Zacarias / Percy Puray
		4	Ejecución de acción de supervisión	Pierina Obando / Guillermo Pulido
		5	Elaboración de informe de supervisión	Francy Morales / Roberto Andrade
		6	Suscripción y aprobación de informe de supervisión	Francy Morales / Roberto Andrade
		7	Comunicación de archivo, y cierre de expediente	Ingrid Ayala / Daynis Tito
		8	Registro de resultados y custodia del expediente	Ingrid Ayala / Daynis Tito
FISCALIZACIÓN	Instrucción	1	Revisión de las recomendaciones de sanción que vienen del proceso de Supervisión	
		2	Inicio del expediente PAS o MC y registro	
		3	Notificación de intento de sanción	
		4	Creación de expediente PAS o MC	
		5	Recepción de descargos	
		6	Solicitud de mayor información (opcional)	
		7	Requerimiento de acciones complementarias (opcional)	
		8	Tramitación de Informe Oral (opcional)	
		9	Elaboración de Informe Final de Instrucción	

Proceso nivel 0	Proceso nivel 1	Proceso nivel 2 (Procedimientos)		Colaboradores
	Resolución	10	Elevación a GG del Informe Final de Instrucción	
		1	Revisión de expediente PAS o MC y registro en excel "PIA Consolidado"	
		2	Derivación de expediente al Abogado encargado	
		3	Notificación a empresa de Informe Final de Instrucción	
		4	Recepción de descargos	
		5	Solicitud a la GSF de evaluación de nuevos medios probatorios / mayor información (opcional)	
		6	Tramitación de informe oral (opcional)	
		7	Solicitud de cálculo de multa	
		8	Elaboración de informe para la Gerencia General	
		9	Emisión de proyecto de Resolución (si se sanciona parcial o totalmente)	
		10	Archivo total y remisión de memorando a la GSF derivando informe de PIA	
		11	Notificación de resolución que sanciona	
		12	Publicación de resolución en página web institucional	
		13	Publicación de resoluciones de infracciones graves y muy graves en El Peruano (opcional)	
		14	Remisión de documentación para el cobro (opcional)	
		15	Registro SIPROI	
	Reconsideración	1	Recepción de recurso de reconsideración	
		2	Revisión de documentos y asignación	

Proceso nivel 0	Proceso nivel 1	Proceso nivel 2 (Procedimientos)		Colaboradores	
		3	Solicitud de información adicional a la GSF (opcional)		
		4	Tramitación de Informe Oral (opcional)		
		5	Elaboración de informe a la Gerencia General y demás documentos relacionados		
		6	Emisión de Resolución		
		7	Notificación de Resolución		
		8	Publicación de documentos en página web		
		9	Publicación de documentos en El Peruano (opcional)		
		10	Registro SIPROI		
		Apelación	1	Recepción de solicitud de apelación	
			2	Revisión de documentos y asignación	
	3		Solicitud de apoyo técnico a la GSF (opcional)		
	4		Solicitud de apoyo técnico a GPRC (opcional)		
	5		Elaboración de informe al PD y demás documentos relacionados		
	6		Deliberación de Resolución ante CD		
	7		Notificación de Resolución		
	8		Publicación de documentos en página web		
	9		Publicación de documentos en El Peruano (opcional)		
	10		Gestiones de cobro/pago con tesorería		
	11	Registro de expediente (SIPROI) y cierre			

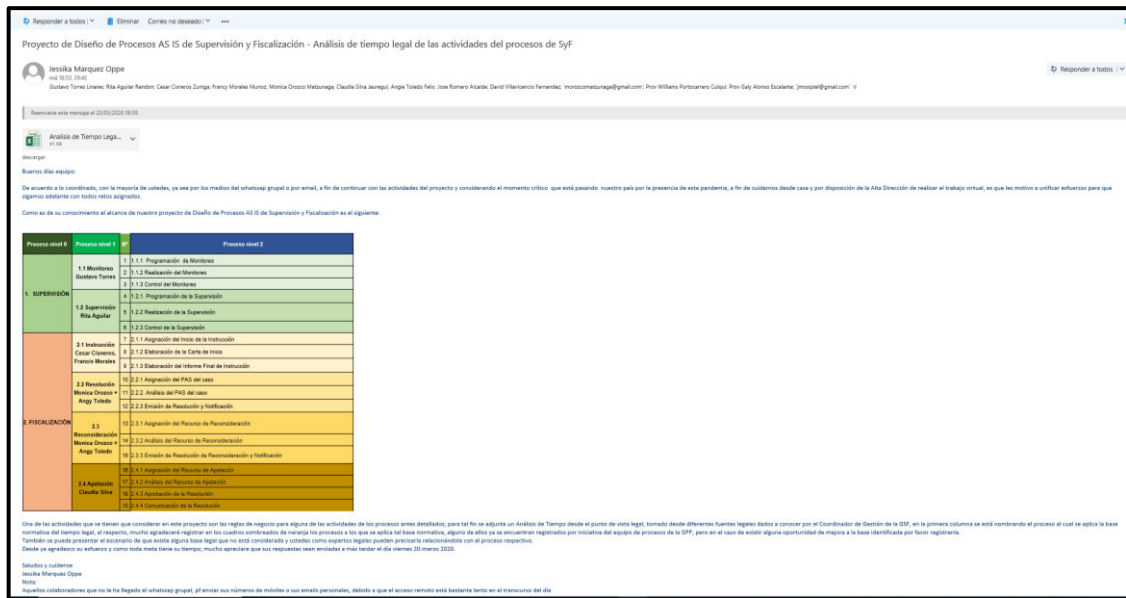
Proceso nivel 0	Proceso nivel 1	Proceso nivel 2 (Procedimientos)		Colaboradores
JUDICIAL	Contencioso Administrativo	1	Notificación de demanda/Ingreso a sistema SACA	
		2	Asignación a Abogado	
		3	Solicitud de Expediente Administrativo	
		4	Solicitud de copia fedateada de Expediente Administrativo	
		5	Contestación de demanda	
		6	Informe oral previo a la sentencia de primera instancia	
		7	Absolución o apelación de sentencia de primera instancia	
		8	Informe oral previo a la sentencia de segunda instancia	
		9	Recurso de casación (opcional)/determinar número de expediente en Corte Suprema	
		10	Informe oral en Corte Suprema (opcional)	

El día 03 de febrero del 2020, se desarrolló la primera capacitación en Gestión de Procesos para este nuevo equipo de proyecto, tal como se evidencia en el correo adjunto:



Se procedió a sincerar el alcance del Proyecto, considerando la identificación de los procesos en los niveles 1, 2 y 3 de Supervisión y Fiscalización, así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial, mediante la ejecución de diversas técnicas de relevamiento de información, entrevistas

presenciales, revisión de documentos, shadows, etc. El 18 de marzo del presente se entrega el dimensionamiento de los procesos a considerarse en el Diagnostico de la Situación Actual de los Procesos de Supervisión y Fiscalización, así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial, tal como se aprecia a continuación:



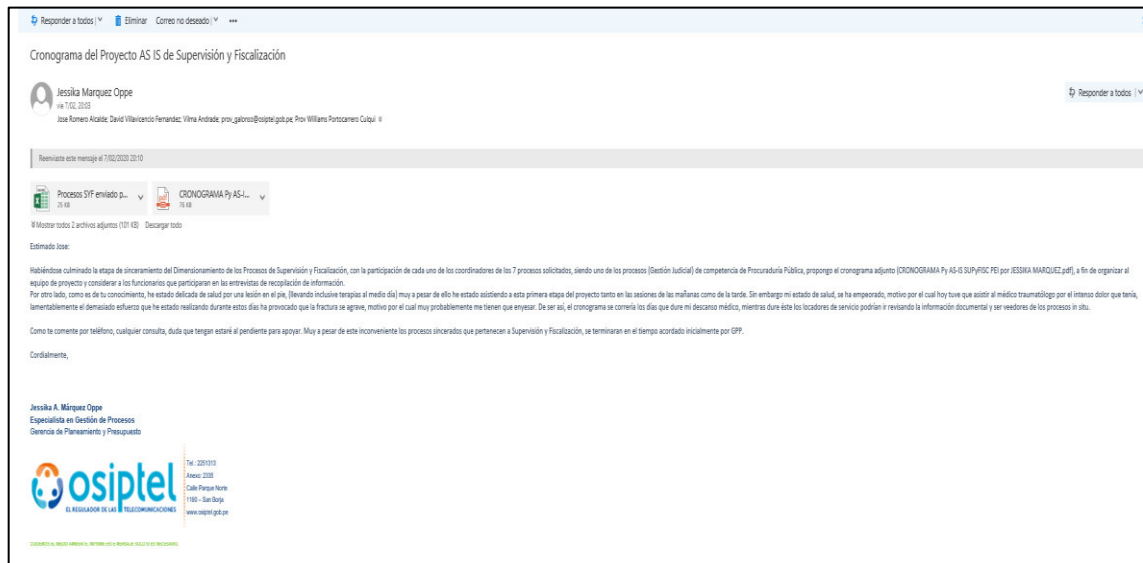
Se procedió a definir los siguientes procesos tanto del nivel 1, 2 y 3:

Proceso nivel 0	Proceso nivel 1	Proceso nivel 2	Proceso nivel 3	Coordinador del Proceso	Ejecutores del Proceso
PROCESO DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN	PROCESO 1: SUPERVISIÓN	1.1. Monitoreo	1.1.1 Programación de Monitoreo	Gustavo Torres	Carlos Montenegro, Eliana Santos, Samuel Jurado, Daniel Tineo
			1.1.2. Realización del Monitoreo		
			1.1.3 Control del Monitoreo		
	1.2 Supervisión	1.2.1. Programación de la Supervisión	Rita Aguilar	Carlos Montenegro, Eliana Santos, Samuel Jurado, Daniel Tineo	
		1.2.2 Realización de la Supervisión			
		1.2.3 Control de la Supervisión			
PROCESOS 2: FISCALIZACIÓN	2.1 Instrucción	2.1.1 Asignación del Inicio de la Instrucción	Cesar Cisneros,	Cesar Cisneros, Francis Morales	

Proceso nivel 0	Proceso nivel 1	Proceso nivel 2	Proceso nivel 3	Coordinador del Proceso	Ejecutores del Proceso		
			2.1.2 Elaboración de la Carta de Inicio	Francis Morales			
			2.1.3. Elaboración del Informe Final de Instrucción				
		2.2 Resolución	2.2.1 Asignación del Expediente PAS	Mónica Orozco	Mónica Orozco, Julissa Saavedra, Marcela Antúnez		
			2.2.2 Análisis del Expediente PAS				
			2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación				
		2.3 Reconsideración	2.3.1 Asignación del Recurso de Reconsideración	Mónica Orozco	Mónica Orozco, Julissa Saavedra		
			2.3.2 Análisis del Recurso de Reconsideración				
			2.3.3 Emisión de Resolución de Reconsideración y Notificación				
		2.4 Apelación	2.4.1 Asignación del Recurso de Apelación	Claudia Silva	Claudia Silva, Julissa Saavedra, Julia Villar, Silvia Solano, Roxana Sánchez, Erika Shihel		
			2.4.2 Análisis del Recurso de Apelación				
			2.4.3 Aprobación de la Resolución				
			2.4.4. Comunicación de la Resolución				
		PROCESO DE GESTIÓN DE DEFENSA JUDICIAL	PROCESO 3: GESTIÓN DE DEFENSA JUDICIAL	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.1 Asignación de la Demanda Judicial	Kelly Minchan Antón	Kelly Minchan Anton
					3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia		
					3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia		
					3.1.4 Análisis Legal Técnico de Casación		
3.1.5 Ejecución de Sentencia							
3.1.6 Archivo del Expediente							

Considerando la identificación de estos procesos, es que se realizó la diagramación y caracterización de los mismos, considerando el cronograma inicial propuesto por la suscrita

al equipo de negocio de GSF, GG-PIA y PP, a fin de mantener una organización y adecuada gestión de comunicaciones durante el desarrollo del Proyecto AS IS, tal como se evidencia:



PROCESO NIVEL 1	PROCESOS NIVEL 2	Nº	PROCESOS NIVEL 3	ENFOQUE PRESENCIAL		
				PROGRAMADO RECOPIACION DE INFORMACION Y REVISION TECNICA DE PROCESOS	PROGRAMADO REVISION POR GSF	VALIDACION FUNCIONAL
PROCESO 1: SUPERVISIÓN	1.1. Monitoreo Gustavo Torres	1	1.1.1 Programación de Monitoreo	10.FEB.2020 - 12.FEB.2020	13.FEB.2020 - 15.JUN.2020	16.JUN.2020
		2	1.1.2. Realización del Monitoreo	13.FEB.2020 - 19.FEB.2020	20.FEB.2020 - 17.JUN.2020	18.JUN.2020
		3	1.1.3 Control del Monitoreo	20.FEB.2020 - 26.FEB.2020	27.FEB.2020 - 21.JUN.2020	22.JUN.2020
	1.2 Supervisión Rita Aguilar	4	1.2.1. Programación de la Supervisión	27.FEB.2020 - 02.MAR.2020	03.MAR.2020 - 23.JUN.2020	24.JUN.2020
		5	1.2.2 Realización de la Supervisión	03.MAR.2020 - 09.MAR.2020	10.MAR.2020 - 25.JUN.2020	26.JUN.2020
		6	1.2.3 Control de la Supervisión	10.MAR.2020 - 16.MAR.2020	17.MAR.2020 - 30.JUN.2020	01.JUL.2020
PROCESOS 2: FISCALIZACIÓN	2.1 Instrucción Cesar Cisneros, Francis Morales	7	2.1.1 Asignación del Inicio de la Instrucción	17.MAR.2020 - 19.MAR.2020	20.MAR.2020 - 02.JUL.2020	03.JUL.2020
		8	2.1.2 Elaboración de la Carta de Inicio	20.MAR.2020 - 26.MAR.2020	27.MAR.2020 - 06.JUL.2020	07.JUL.2020
		9	2.1.3. Elaboración del Informe Final de Instrucción	27.MAR.2020 - 03.ABR.2020	04.ABR.2020 - 08.JUL.2020	09.JUL.2020
	2.2 Resolución Mónica Orozco	10	2.2.1 Asignación del PAS del caso	04.ABR.2020 - 07.ABR.2020	08.ABR.2020 - 12.JUL.2020	13.JUL.2020
		11	2.2.2. Análisis del PAS del caso	08.ABR.2020 - 16.ABR.2020	17.ABR.2020 - 14.JUL.2020	15.JUL.2020
		12	2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación	17.ABR.2020 - 23.ABR.2020	24.ABR.2020 - 16.JUL.2020	17.JUL.2020

PROCESO NIVEL 1	PROCESOS NIVEL 2	N°	PROCESOS NIVEL 3	ENFOQUE PRESENCIAL		
				PROGRAMADO RECOPIACION DE INFORMACION Y REVISION TECNICA DE PROCESOS	PROGRAMADO REVISION POR GSF	VALIDACION FUNCIONAL
	2.3 Reconsideración Monica Orozco	13	2.3.1 Asignación del Recurso de Reconsideración	24.ABR.2020 - 28.ABR.2020	29.ABR.2020 - 20.JUL.2020	21.JUL.2020
		14	2.3.2 Análisis del Recurso de Reconsideración	29.ABR.2020 - 06.MAY.2020	07.MAY.2020 - 22.JUL.2020	23.JUL.2020
		15	2.3.3 Emisión de Resolución de Reconsideración y Notificación	07.MAY.2020 - 13.MAY.2020	14.MAY.2020 - 27.JUL.2020	30.JUL.2020
	2.4 Apelación Claudia Silva	16	2.4.1 Asignación del Recurso de Apelación	14.MAY.2020 - 18.MAY.2020	19.MAY.2020 - 02.AGO.2020	03.AGO.2020
		17	2.4.2 Análisis del Recurso de Apelación	19.MAY.2020 - 25.MAY.2020	26.MAY.2020 - 04.AGO.2020	05.AGO.2020
		18	2.4.3 Aprobación de la Resolución	26.MAY.2020 - 01.JUN.2020	02.JUN.2020 - 06.AGO.2020	07.AGO.2020
		19	2.4.4. Comunicación de la Resolución	02.JUN.2020 - 04.JUN.2020	05.JUN.2020 - 10.AGO.2020	11.AGO.2020
PROCESO 3: GESTIÓN JUDICIAL	3.1 Contencioso Administrativo Kelly Minchan	20	3.1.1 Asignación de la Demanda Judicial	05.JUN.2020 - 09.JUN.2020	10.JUN.2020 - 14.SET.2020	15.SET.2020
		21	3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia	10.JUN.2020 - 12.JUN.2020	13.JUN.2020 - 16.SET.2020	17.SET.2020
		22	3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia	15.JUN.2020 - 17.JUN.2020	18.JUN.2020 - 20.SET.2020	21.SET.2020
		23	3.1.4 Análisis Legal Técnico de Casación	18.JUN.2020 - 22.JUN.2020	23.JUN.2020 - 22.SET.2020	23.SET.2020
		24	3.1.5 Ejecución de Sentencia	23.JUN.2020 - 25.JUN.2020	26.JUN.2020 - 24.SET.2020	25.SET.2020

PROCESO NIVEL 1	PROCESOS NIVEL 2	N°	PROCESOS NIVEL 3	ENFOQUE PRESENCIAL		
				PROGRAMADO RECOPIACION DE INFORMACION Y REVISION TECNICA DE PROCESOS	PROGRAMADO REVISION POR GSF	VALIDACION FUNCIONAL
		25	3.1.6 Archivo del Expediente	26.JUN.2020 - 01.JUL.2020	02.JUL.2020 - 28.SET.2020	29.SET.2020

Al respecto, se puede apreciar que la ejecución de este cronograma ha sido favorable, precisando que muy a pesar de todos los inconvenientes presentados (principalmente en entorno remoto), se ha superado lo planificado, aplicándose aportes adicionales como es el punto 6 del presente informe:

Proceso nivel 0	Proceso nivel 1	Proceso nivel 2	Proceso nivel 3	FECHAS DE VALIDACION TRABAJO REMOTO
0. SUPERVISION Y FISCALIZACION	PROCESO 1: SUPERVISIÓN	1.1. Monitoreo	1.1.1 Programación de Monitoreo	12.MAYO.2020
			1.1.2. Realización del Monitoreo	12.MAYO.2020
			1.1.3 Control del Monitoreo	9.MAYO.2020
		1.2 Supervisión	1.2.1. Programación de la Supervisión	19.MAYO.2020
			1.2.2 Realización de la Supervisión	28.MAYO.2020
			1.2.3 Control de la Supervisión	11.MAYO.2020
	PROCESOS 2: FISCALIZACIÓN	2.1 Instrucción	2.1.1 Asignación del Inicio de la Instrucción	26.MAYO.2020
			2.1.2 Elaboración de la Carta de Inicio	26.MAYO.2020
			2.1.3. Elaboración del Informe Final de Instrucción	26.MAYO.2020
		2.2 Resolución	2.2.1 Asignación del Expediente PAS	18.JUNIO.2020
			2.2.2 Análisis del Expediente PAS	18.JUNIO.2020
			2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación	18.JUNIO.2020
		2.3 Reconsideración	2.3.1 Asignación del Recurso de Reconsideración	18.JUNIO.2020
			2.3.2 Análisis del Recurso de Reconsideración	18.JUNIO.2020

Proceso nivel 0	Proceso nivel 1	Proceso nivel 2	Proceso nivel 3	FECHAS DE VALIDACION TRABAJO REMOTO
			2.3.3 Emisión de Resolución de Reconsideración y Notificación	18.JUNIO.2020
		2.4 Apelación	2.4.1 Asignación del Recurso de Apelación	2.JUNIO.2020
			2.4.2 Análisis del Recurso de Apelación	2.JUNIO.2020
			2.4.3 Aprobación de la Resolución	2.JUNIO.2020
			2.4.4. Comunicación de la Resolución	2.JUNIO.2020
PROCESO 3: GESTIÓN DE DEFENSA JUDICIAL	PROCESO 3: GESTIÓN DE DEFENSA JUDICIAL	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.1 Asignación de la Demanda Judicial	14.JULIO.2020
			3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia	14.JULIO.2020
			3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia	14.JULIO.2020
			3.1.4 Análisis Legal Técnico de Casación	14.JULIO.2020
			3.1.5 Ejecución de Sentencia	14.JULIO.2020
			3.1.6 Archivo del Expediente	14.JULIO.2020

Adicionalmente, es necesario considerar en este punto, una comparación de Procesos con Roles funcionales identificados durante el relevamiento de información de cada uno de los procesos:

Tabla de Procesos vs Roles del proceso de Monitoreo

Proceso Nivel 3	Roles Principales	Cantidad CAP	Cantidad CAS	Cantidad Outsourcing/ Locador	Cantidad de Actividades realizadas	Roles Secundarios
1.1.1 Programación del Monitoreo	Líder Temático de la SSCS	4	5	No	5	No
1.1.1 Programación del Monitoreo	Apoyo Legal de la SSCS	1	2	No	2	Si
1.1.1 Programación del Monitoreo	Coordinador de Gestión de la SSCS	1		No	12	No
1.1.1 Programación del Monitoreo	Subgerente de la SCS	1		No	3	Si
1.1.1 Programación del Monitoreo	Líder Temático de la SSDU	5	4	No	2	Si
1.1.1 Programación del Monitoreo	Coordinador de Gestión de la SSDU		1	No	1	No
1.1.1 Programación del Monitoreo	Monitor de la SSDU	13	13	(Practican-tes)	9	No
1.1.1 Programación del Monitoreo	Subgerente de la SDU	1		No	2	No
1.1.1 Programación del Monitoreo	Monitor Lima / Monitor OD's	19		No	2	No
1.1.1 Programación del Monitoreo	Asistente de Gestión de la SGSF	1		No	4	No
1.1.1 Programación del Monitoreo	Coordinador de Gestión de la GSF	1		No	4	No
1.1.1 Programación del Monitoreo	Secretaria de la GSF	1	1	No	1	No
1.1.1 Programación del Monitoreo	Coordinador Legal de la GSF	1		No	3	No
1.1.1 Programación del Monitoreo	Gerente de la GSF	1		No	4	No
1.1.2 Realización del Monitoreo	Apoyo Legal de la SSCS	1	2	No	12	Si
1.1.2 Realización del Monitoreo	Monitor de la SSCS	1	2	No	31	No
1.1.2 Realización del Monitoreo	Subgerente de la SCS	1		No	4	Si
1.1.2 Realización del Monitoreo	Monitor de la SSDU	13	13	No	17	No

Proceso Nivel 3	Roles Principales	Cantidad CAP	Cantidad CAS	Cantidad Outsourcing/ Locador	Cantidad de Actividades realizadas	Roles Secundarios
1.1.2 Realización del Monitoreo	Apoyo Legal de la SSDU	6	6	No	5	Si
1.1.2 Realización del Monitoreo	Subgerente de la SDU	1		No	3	Si
1.1.2 Realización del Monitoreo	Monitor Lima / Monitor OD's	19	2	No	1	No
1.1.2 Realización del Monitoreo	Secretaria de la GSF		1	No	2	Si
1.1.2 Realización del Monitoreo	Gerente de la GSF	1		No	5	Si
1.1.3 Control del Monitoreo	Coordinador de Gestión de la SSCS	1		No	1	No
1.1.3 Control del Monitoreo	Subgerente de la SCS	1		No	3	Si
1.1.3 Control del Monitoreo	Coordinador de Gestión de la SSDU		1	No	1	No
1.1.3 Control del Monitoreo	Monitores	8	4	No	1	No
1.1.3 Control del Monitoreo	Subgerente de la SDU	1		No	2	Si
1.1.3 Control del Monitoreo	Analista de Información de la GSF		1	No	16	No
1.1.3 Control del Monitoreo	Coordinador de Gestión de la GSF	1		No	4	Si
1.1.3 Control del Monitoreo	Gerente de la GSF	1		No	1	Si

Tabla de Procesos vs Roles para el proceso de Supervisión

Proceso Nivel 3	Roles Principales	Cantidad CAP	Cantidad CAS	Cantidad Outsourcing/ Locador	Cantidad de Actividades realizadas	Roles Secundarios
1.2.1 Programación de la Supervisión	Líder Temático de la SSCS	4	5	No	4	No
1.2.1 Programación de la Supervisión	Apoyo Legal de la SSCS	1	2	No	2	Si
1.2.1 Programación de la Supervisión	Coordinador de Gestión de la SSCS	1		No	12	No

Proceso Nivel 3	Roles Principales	Cantidad CAP	Cantidad CAS	Cantidad Outsourcing/ Locador	Cantidad de Actividades realizadas	Roles Secundarios
1.2.1 Programación de la Supervisión	Subgerente de la SCS	1		No	2	Si
1.2.1 Programación de la Supervisión	Líder Temático de la SSDU	4	2	No	2	No
1.2.1 Programación de la Supervisión	Coordinador de Gestión de la SSDU		1	No	4	No
1.2.1 Programación de la Supervisión	Supervisor de la SSDU	12	8	No	10	No
1.2.1 Programación de la Supervisión	Coordinador de Supervisión de la SSDU	1		No	2	No
1.2.1 Programación de la Supervisión	Coordinador Legal de la SSDU	1		No	4	Si
1.2.1 Programación de la Supervisión	Subgerente de la SDU	1		No	4	Si
1.2.1 Programación de la Supervisión	Supervisor Lima / Supervisor OD's	19	2	No	3	No
1.2.1 Programación de la Supervisión	Asistente de Gestión de la SGSF	1		No	4	No
1.2.1 Programación de la Supervisión	Coordinador de Gestión de la GSF	1		No	4	Si
1.2.1 Programación de la Supervisión	Secretaria de la GSF	1		No	1	No
1.2.1 Programación de la Supervisión	Coordinador Legal de la GSF	1		No	2	Si
1.2.1 Programación de la Supervisión	Gerente de la GSF	1		No	5	Si
1.2.2 Realización de la Supervisión	Líder Temático de la SSCS	12	9	No	6	Si
1.2.2 Realización de la Supervisión	Apoyo Legal de la SSCS	1	2	No	6	Si
1.2.2 Realización de la Supervisión	Coordinador de Gestión de la SSCS	1		No	3	No
1.2.2 Realización de la Supervisión	Supervisor de la SSCS	12	9	No	19	No

Proceso Nivel 3	Roles Principales	Cantidad CAP	Cantidad CAS	Cantidad Outsourcing/ Locador	Cantidad de Actividades realizadas	Roles Secundarios
1.2.2 Realización de la Supervisión	Subgerente de la SCS	1		No	6	Si
1.2.2 Realización de la Supervisión	Supervisor de la SSDU	13	13	No	20	Si
1.2.2 Realización de la Supervisión	Coordinador Legal de la SSDU	1		No	8	No
1.2.2 Realización de la Supervisión	Subgerente de la SDU	1		No	8	Si
1.2.2 Realización de la Supervisión	Supervisor Lima / Supervisor OD's	20	3	No	4	No
1.2.2 Realización de la Supervisión	Secretaria de la GSF	1		No	3	No
1.2.2 Realización de la Supervisión	Gerente de la GSF	1		No	5	Si
1.2.3 Control de la Supervisión	Coordinador de Gestión de la SSCS	1		No	4	No
1.2.3 Control de la Supervisión	Supervisor de la SSCS	8	5	No	1	No
1.2.3 Control de la Supervisión	Subgerente de la SCS	1		No	5	Si
1.2.3 Control de la Supervisión	Coordinador de Gestión de la SSDU	1		No	4	No
1.2.3 Control de la Supervisión	Supervisor de la SSDU	12	8	No	1	No
1.2.3 Control de la Supervisión	Subgerente de la SDU	1		No	4	Si
1.2.3 Control de la Supervisión	Analista de Información de la GSF		1	No	31	No
1.2.3 Control de la Supervisión	Coordinador de Gestión de la GSF	1		No	10	No
1.2.3 Control de la Supervisión	Gerente de la GSF	1		No	3	Si

Tabla de Procesos vs Roles para el proceso de Fiscalización

Proceso nivel 2	Proceso nivel 3	Roles Principales	Cantidad CAP	Cantidad CAS	Cantidad Outsourcing /Locador	Cantidad de Actividades realizadas	Roles Secundarios
2.1 Instrucción	2.1.1 Asignación del Inicio de la Instrucción	Analista de Información de la GSF		1		2	
		Coordinador de Instrucción de la SSCS	1			1	
		Instructor de la SSCS	1	2		2	
		Instructor de la SSDU	5	4		2	
		Supervisor de la SSCS	9			1	
	2.1.2 Elaboración de la Carta de Inicio	Instructor de la SSCS	1	2		5	Abogado Supervisor de la SSCS, Coordinador de Instrucción de la SSCS/SSDU, Supervisor de la SSCS, Subgerente de la SSCS/SSDU, Gerente de la GSF, Secretaria de la GSF
		Instructor de la SSDU	5	4		4	
	2.1.3 Elaboración del Informe Final de Instrucción	Mesa de Partes Central	1			1	Abogado Supervisor de la SSCS, Coordinador de Instrucción de la SSCS/SSDU, Supervisor de la SSCS, Subgerente de la SSCS/SSDU, Gerente de la GSF, Secretaria de la GSF
		Instructor de la SSCS	1	2		22	
		Instructor de la SSDU	5	4		24	
		Secretaria de la GSF	1			5	

Proceso nivel 2	Proceso nivel 3	Roles Principales	Cantidad CAP	Cantidad CAS	Cantidad Outsourcing /Locador	Cantidad de Actividades realizadas	Roles Secundarios
2.2 Resolución	2.2.1 Asignación del PAS del caso	Abogado PIA	5	2		5	Gerente General
		Asistente de Tramite Documentario de Mesa de Partes Central	1			2	
		Secretaria de Gerencia General			1	2	
		Secretaria de la GAL	1			2	
		Coordinador PIA	1			1	
	2.2.2. Análisis del PAS del caso	Abogado PIA	5	2		15	Gerente General
		Coordinador PIA	1			4	Supervisor Ingeniero de la SSCS
		Supervisor de la SSDU	5	4		4	Subgerente de la SSCS
		Abogado Instructor de la SSCS	1	2		4	Gerente de la GSF
		Secretaria de la GAL	1			2	Subgerente de la SSDU
		Secretaria de la GSF	1			2	
		Funcionario de Regulación			1	1	
		Coordinador de Instrucción de la SSCS	1			1	
		Coordinador de Gestión de la SSDU		1		1	
	Secretaria de Gerencia General			1	1		
	Secretaria de la GCC	1			6	Gerente General	

Proceso nivel 2	Proceso nivel 3	Roles Principales	Cantidad CAP	Cantidad CAS	Cantidad Outsourcing /Locador	Cantidad de Actividades realizadas	Roles Secundarios
	2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación	Abogado PIA	5	2		4	Subgerente de la SSCS/SSDU
		Secretaria de la GAL	1			4	Gerente de la GSF
		Especialista de Tesorería de la GAF		1		3	Jefe de Recaudación del Aporte
		Abogado Instructor de la SSCS/Supervisor de la SSDU	6	6		3	Especialista en Programación de Pagos
		Secretaria de Gerencia General			1	2	Gerente de Administración y Finanzas
		Coordinador Web de la GCC		1		1	Gerente de Comunicación Corporativa
		Coordinador de Instrucción de la SSCS/Coordinador de Gestión de la SSDU	1	1		1	
		Secretaria de la GSF	1			1	
2.3 Reconsideración	2.3.1 Asignación del Recurso de Reconsideración	Secretaria de la GAL	1			2	
		Secretaria de Gerencia General			1	1	
		Asistente de Tramite Documentario de Mesa de Partes Central	1			1	
		Abogado PIA	5	2		1	
	2.3.2 Análisis del Recurso de Reconsideración	Abogado PIA	5	2		12	Gerente General
		Abogado Instructor de la SSCS	1	2		4	Supervisor Ingeniero de la SSCS

Proceso nivel 2	Proceso nivel 3	Roles Principales	Cantidad CAP	Cantidad CAS	Cantidad Outsourcing /Locador	Cantidad de Actividades realizadas	Roles Secundarios
		Supervisor de la SSDU	5	4		4	Subgerente de la SSCS
		Asesor de la GAL/Coordinador PIA	2			3	Gerente de la GSF
		Secretaria de la GAL	1			2	Subgerente de la SSDU
		Secretaria de la GSF	1			2	
		Coordinador de Gestión de la SSDU		1		1	
		Coordinador PIA	1			1	
		Secretaria de Gerencia General			1	1	
		Coordinador de Instrucción de la SSCS	1			1	
	2.3.3 Emisión de Resolución de Reconsideración y Notificación	Secretaria de la GCC	1			5	Coordinador PIA
		Abogado PIA	5	2		4	Gerente General
		Secretaria de Gerencia General			1	2	Gerente de Comunicación Corporativa
		Secretaria de la GAL	1			2	
		Coordinador Web de la GCC		1		1	
						1	
2.4 Apelación	2.4.1 Asignación del Recurso de Apelación	Secretaria de Gerencia General			1	3	
		Asistente de Tramite Documentario de Mesa de Partes Central	1			2	
		Secretaria de la GAL	1			2	
		Coordinador Legal/Asesor Legal	1			1	
		Secretaria del Consejo Directivo		1		1	

Proceso nivel 2	Proceso nivel 3	Roles Principales	Cantidad CAP	Cantidad CAS	Cantidad Outsourcing /Locador	Cantidad de Actividades realizadas	Roles Secundarios	
	2.4.2 Análisis del Recurso de Apelación	Abogado de la GAL	10			9	Supervisor de la SSCS	
		Coordinador Legal	1			3	Coordinador de Instrucción de la SSCS/SSDU	
		Gerente de Asesoría Legal	1			3	Subgerente de la SSCS/SSDU	
		Abogado Instructor de la SSDU	10	10		3	Gerente de la GSF	
		Abogado Instructor de la SSCS	1	2		3		
		Funcionario de Gestión de GPRC	1			2		
		Secretaria de la GAL	1			2		
	2.4.3 Aprobación de la Resolución	Secretaria del Consejo Directivo			1		16	Asesora de Gerencia General
		Abogado de la GAL	10				3	Gerente General
		Secretaria de Gerencia General				1	3	
		Presidente del Consejo Directivo	1				3	
		Coordinador Legal	1				2	
		Consejo Directivo	5				2	
		Secretario del Consejo Directivo	1				1	
	2.4.4 Comunicación de la Resolución	Secretaria de la GCC	1				5	Gerente de Comunicación Corporativa
		Abogado de la GAL	10				1	
		Coordinador Web de la GCC			1		1	
		Secretaria del Consejo Directivo			1		1	

Proceso nivel 2	Proceso nivel 3	Roles Principales	Cantidad CAP	Cantidad CAS	Cantidad Outsourcing /Locador	Cantidad de Actividades realizadas	Roles Secundarios
		Secretaria de la GAL	1			1	

Tabla de Procesos vs Roles para el Proceso de Contencioso Administrativo

Proceso nivel 2	Proceso nivel 3	Roles Principales	Cantidad CAP	Cantidad CAS	Cantidad Outsourcing /Locador	Cantidad de Actividades realizadas	Roles Secundarios
3.1 Contencioso Administrativo	3.1.1 Asignación de la Demanda Judicial	Asistente de Tramite Documentario de Mesa de Partes Central	1			1	
		Secretaria de la PP		1		3	
		Procurador Público	1			1	
	3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia	Analista o Especialista Legal	2	3		43	Practicante
		Supervisor Especialista de la SGSF	1			1	
		Procurador Público	1			7	
		Presidente del Consejo Directivo	1 (PAC)			1	
		Secretaria de la PP		1		11	
	3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia	Analista o Especialista Legal	2	3		20	Practicante
		Procurador Público	1			5	
		Secretaria de la PP		1		8	
	3.1.4 Análisis Legal Técnico de Casación	Analista o Especialista Legal	2	3		29	Practicante
		Procurador Público	1			4	
		Presidente del Consejo Directivo	1 (PAC)			1	
		Secretaria de la PP		1		4	

Proceso nivel 2	Proceso nivel 3	Roles Principales	Cantidad CAP	Cantidad CAS	Cantidad Outsourcing /Locador	Cantidad de Actividades realizadas	Roles Secundarios
	3.1.5 Ejecución de la Sentencia	Analista o Especialista Legal	2	3		17	Gerencia Responsable del Cumplimiento
		Procurador Público	1			5	
		Secretaria de la PP		1		8	
	3.1.6 Archivo del Expediente	Analista o Especialista Legal	2	3		4	
		Procurador Público	1			2	
		Secretaria de la PP		1		3	

5. Mapeo de Procesos de Supervisión y Fiscalización, así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial

5.1 Mapeo de Procesos a nivel 3:

En el Anexo 1, se adjunta los procesos a nivel 3, de Procesos de Supervisión y Fiscalización, así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial, que se diagramado y caracterizado:

PROCESOS A NIVEL 3
1.1.1 Programación de Monitoreo
1.1.2 Realización del Monitoreo
1.1.3 Control del Monitoreo
1.2.1 Programación de la Supervisión
1.2.2 Realización de la Supervisión
1.2.3 Control de la Supervisión
2.1.1 Asignación del Inicio de la Instrucción
2.1.2 Elaboración de la Carta de Inicio
2.1.3 Elaboración del Informe Final de Instrucción
2.2.1 Asignación del Expediente PAS
2.2.2 Análisis del Expediente PAS
2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación
2.3.1 Asignación del Recurso de Reconsideración
2.3.2 Análisis del Recurso de Reconsideración
2.3.3 Emisión de Resolución de Reconsideración y Notificación
2.4.1 Asignación del Recurso de Apelación
2.4.2 Análisis del Recurso de Apelación
2.4.3 Aprobación de la Resolución
2.4.4 Comunicación de la Resolución
3.1.1 Asignación de la Demanda Judicial

PROCESOS A NIVEL 3
3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia
3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia
3.1.4 Análisis Legal Técnico de Casación
3.1.5 Ejecución de Sentencia
3.1.6 Archivo del Expediente

5.2 Mapeo de Procesos a nivel 2:

En el Anexo 2, se adjunta los procesos a nivel 2, de Procesos de Supervisión y Fiscalización, así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial, que se han diagramado y caracterizado a través de un Análisis SIPOC.

PROCESOS NIVEL 2
1.1 Monitoreo
1.2 Supervisión
2.1 Instrucción
2.2 Resolución
2.3 Reconsideración
2.4 Apelación
3.1 Contencioso Administrativo

5.3 Mapeo de Procesos a nivel 1:

En el Anexo 3, se adjunta los procesos a nivel 1, de Procesos de Supervisión y Fiscalización, así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial, que se han diagramado y caracterizado a través de un Mapa de Comunicaciones.

PROCESOS NIVEL 1
1. Supervisión
2. Fiscalización
3. Gestión de Defensa Judicial

6. Validación de los Procesos de Supervisión y Fiscalización, así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial

Los procesos que se han validado funcionalmente en un entorno remoto cuentan con el correo electrónico de validación funcional de cada coordinador del proceso evidenciándose en las Actas de Conformidad respectivas, que se adjuntan en el Anexo 4.

PROCESOS A NIVEL 3
1.1.1 Programación de Monitoreo
1.1.2 Realización del Monitoreo
1.1.3 Control del Monitoreo
1.2.1 Programación de la Supervisión
1.2.2 Realización de la Supervisión
1.2.3 Control de la Supervisión
2.1.1 Asignación del Inicio de la Instrucción
2.1.2 Elaboración de la Carta de Inicio
2.1.3 Elaboración del Informe Final de Instrucción
2.2.1 Asignación del Expediente PAS
2.2.2 Análisis del Expediente PAS
2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación
2.3.1 Asignación del Recurso de Reconsideración
2.3.2 Análisis del Recurso de Reconsideración
2.3.3 Emisión de Resolución de Reconsideración y Notificación
2.4.1 Asignación del Recurso de Apelación
2.4.2 Análisis del Recurso de Apelación
2.4.3 Aprobación de la Resolución
2.4.4 Comunicación de la Resolución
3.1.1 Asignación de la Demanda Judicial
3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia
3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia

PROCESOS A NIVEL 3
3.1.4 Análisis Legal Técnico de Casación
3.1.5 Ejecución de Sentencia
3.1.6 Archivo del Expediente

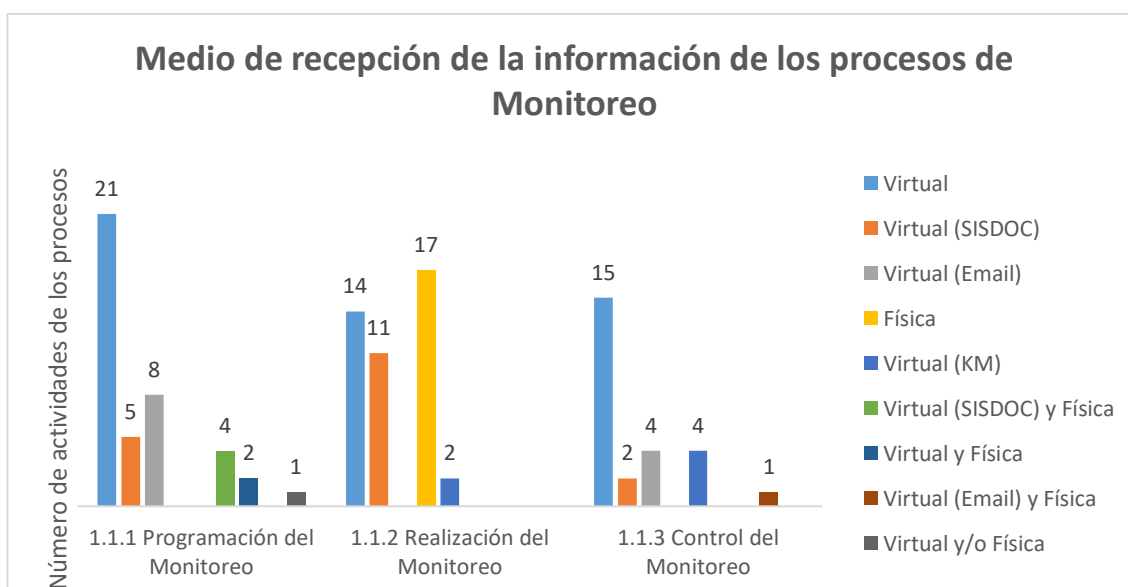
7. Análisis de los Procesos de Supervisión y Fiscalización así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial

7.1 Análisis del Medio de Recepción de Información:

En esta sección se presenta la cantidad y el tipo de medio de recepción de información de los Procesos de Supervisión y Fiscalización, así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial

7.1.1 Medio de Recepción de Información - Supervisión

Figura N° 36: Medios de recepción de información de los Procesos de Monitoreo

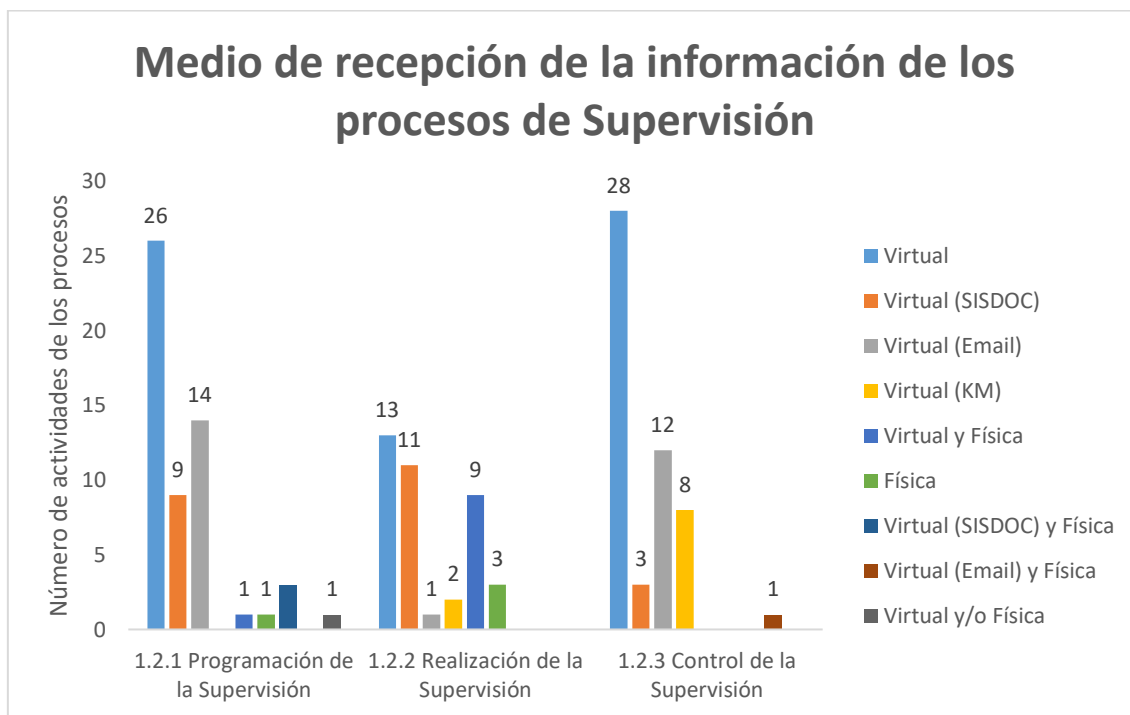


A continuación, se presenta la cantidad y el tipo de medio de recepción de información (entradas) del proceso de Monitoreo.

Tabla de Medios de recepción de información del Proceso de Monitoreo

	1.1.1 Programación del Monitoreo	1.1.2 Realización del Monitoreo	1.1.3 Control del Monitoreo	Total	%	
Virtual	21	14	15	50	45%	77% medio virtual
Virtual (SISDOC)	5	11	2	18	16%	
Virtual (Email)	8		4	12	11%	
Virtual (KM)		2	4	6	5%	
Física		17		17	15%	23% medio físico
Virtual (SISDOC) y Física	4			4	4%	
Virtual y Física	2			2	2%	
Virtual (Email) y Física			1	1	1%	
Virtual y/o Física	1			1	1%	
Total	41	44	26	111	100%	

- De las 111 actividades de los procesos de Monitoreo, 86 (77% del total de entradas) actividades reciben la información de entrada por medio virtual.
- De las 86 actividades que se reciben por medio virtual, 18 es por medio de SISDOC (16 %), 12 es por medio de Outlook (11%) y 6 es por medio de KM (5%). Por estas 3 herramientas se reciben el 32% de las entradas por medio virtual.
- 25 (23% del total de entradas) actividades reciben la información de entrada por un medio físico, de la cuales 8 (7% del total de entradas) actividades por medio físico y virtual a la vez.
- El proceso de Realización de Monitoreo es el que más recibe información por medios físicos. 17 entradas (68% del total de actividades) de las 25 que se reciben por este medio corresponden a este proceso.

Figura N° 37 Medio de recepción de la información de los procesos de Supervisión


A continuación, se presenta la cantidad y el tipo de medio de recepción de información (entradas) del proceso de Supervisión.

Tabla de Medios de recepción de información de los procesos de Supervisión

	1.2.1 Programación de la Supervisión	1.2.2 Realización de la Supervisión	1.2.3 Control de la Supervisión	Total	%
Virtual	26	13	28	67	46%
Virtual (SISDOC)	9	11	3	23	16%
Virtual (Email)	14	1	12	27	18%
Virtual (KM)	0	2	8	10	7%
Virtual y Física	1	9	0	10	7%
Física	1	3	0	4	3%
Virtual (SISDOC) y Física	3	0	0	3	2%
Virtual (Email) y Física	0	0	1	1	1%

87% medio virtual

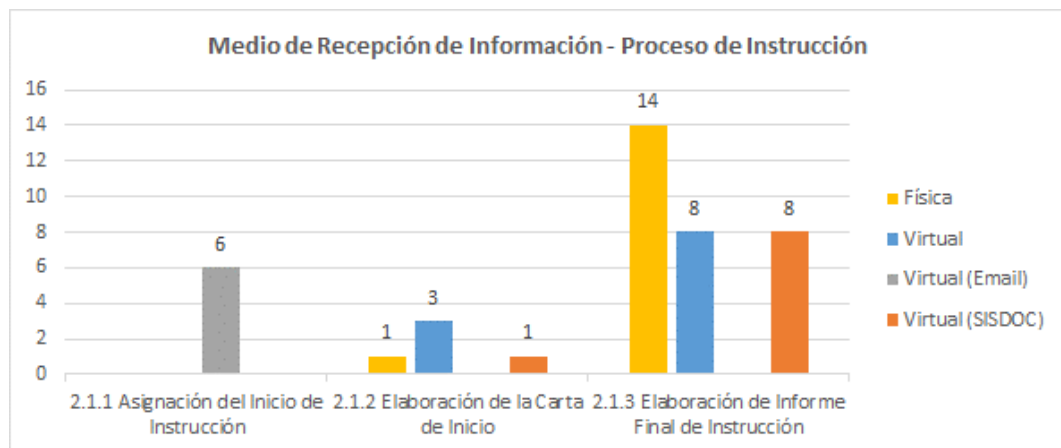
13% medio físico

	1.2.1 Programación de la Supervisión	1.2.2 Realización de la Supervisión	1.2.3 Control de la Supervisión	Total	%
Virtual y/o Física	1			1	1%
Total	55	39	52	146	100%

- De las 146 actividades de los procesos de Supervisión, 127 (87% del total de entradas) actividades reciben la información de entrada por medio virtual.
- De las 127 actividades que se reciben por medio virtual, 23 es por medio de SISDOC (16 %), 27 es por medio de Outlook (18%) y 10 es por medio de KM (7%). Por estas 3 herramientas se reciben el 41% de las entradas por medio virtual.
- 19 (13% del total de entradas) actividades reciben la información de entrada por un medio físico, de la cuales 15 (10% del total de entradas) actividades por medio físico y virtual a la vez.
- El proceso de Realización de Supervisión es el que más recibe información por medios físicos. 12 entradas (63% del total de actividades) de las 19 que se reciben por este medio corresponden a este proceso.

7.1.2 Medio de Recepción de Información - Fiscalización

Figura N° 38: Medio de recepción de la información de los procesos de Instrucción

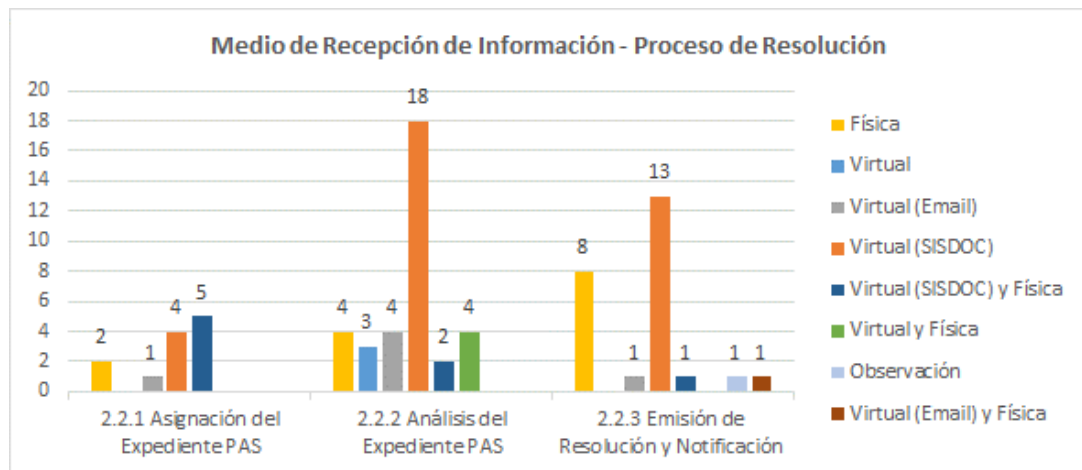


Medio de Recepción	2.1.1 Asignación del Inicio de Instrucción	2.1.2 Elaboración de la Carta de Inicio	2.1.3 Elaboración de Informe Final de Instrucción	Total	%
Física		1	14	15	37%
Virtual		3	8	11	27%
Virtual (Email)	6			6	15%
Virtual (SISDOC)		1	8	9	22%
Total general	6	5	30	41	100%

} 63%

De las 41 actividades del proceso de Instrucción, los medios de recepción de información preponderantes son física, Virtual (email), Virtual (SISDOC) y Virtual. El 37% de las entradas del proceso son recepcionadas de manera física y 27% de manera virtual, es decir a través de medios diferentes al correo electrónico o SISDOC. En menor rango la recepción de las entradas se da a través de SISDOC (22%) o email (15%). Si consolidamos todas las variaciones de medio de recepción virtual (Virtual (email), Virtual, Virtual (SISDOC)), éstas representarían el 63% de todo el proceso.

Figura N° 39: Medio de recepción de la información de los procesos de Resolución



Medio de Recepción	2.2.1 Asignación del Expediente PAS	2.2.2 Análisis del Expediente PAS	2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación	Total	%
Física	2	4	8	14	19%
Virtual (SISDOC)	4	18	13	35	49%
Virtual (SISDOC) y Física	5	2	1	8	11%
Virtual (Email)	1	4	1	6	8%
Virtual		3		3	4%
Virtual (Email) y Física			1	1	1%
Virtual y Física		4		4	6%
Observación			1	1	1%
Total	12	35	25	72	100%

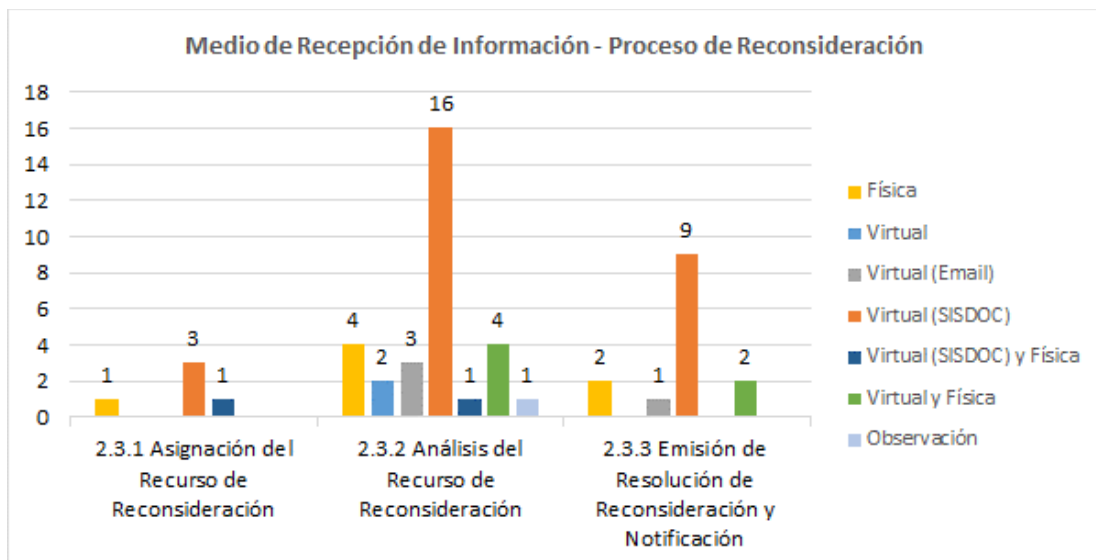
67%

De las 72 actividades del proceso de Resolución, los medios de recepción de información preponderantes son física, Virtual (email), Virtual (SISDOC) y Virtual (SISDOC) y Física.

El 49% de las entradas del proceso son recepcionadas a través del sistema SISDOC y 19% de manera física.

Si consolidamos todas las variaciones de medio de recepción virtual (Virtual (email), Virtual, Virtual (SISDOC)), éstas representarían el 67% de todo el proceso frente a 32% de recepción de manera física.

Figura N° 40: Medio de recepción de la información de los procesos de Reconsideración



Medio de Recepción	2.3.1 Asignación del Recurso de Reconsideración	2.3.2 Análisis del Recurso de Reconsideración	2.3.3 Emisión de Resolución de Reconsideración y Notificación	Total	%
Física	1	4	2	7	14%
Virtual (SISDOC)	3	16	9	28	56%
Virtual (Email)		3	1	4	8%
Virtual y Física		4	2	6	12%
Virtual (SISDOC) y Física	1	1		2	4%
Virtual		2		2	4%
Observación		1		1	2%
Total	5	31	14	50	100%

74%

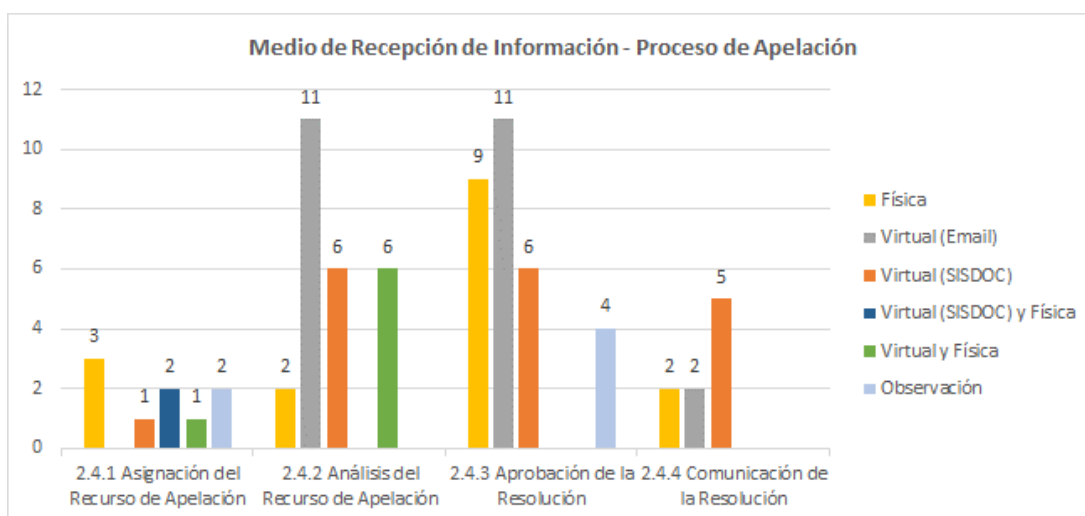
De las 50 actividades del proceso de Reconsideración, los medios de recepción de información preponderantes son Virtual (SISDOC), Virtual (email), Física y Virtual y Física.

El 56% de las entradas del proceso son recepcionadas de manera Virtual a través de SISDOC, el 8% a través de correo electrónico y el 14% de manera física.

En menor rango, la recepción de entradas se da por medios virtuales y físicos (12%), Virtual (SISDOC) y física (4%), Virtual (4%) y por Observación (2%)

Si consolidamos todas las variaciones de medio de recepción virtual (Virtual (email), Virtual, Virtual (SISDOC)), éstas representarían el 74% de todo el proceso frente a 26% de recepción de manera física.

Figura N° 41: Medio de recepción de la información de los procesos de Apelación



Medio de Recepción	2.4.1 Asignación del Recurso de Apelación	2.4.2 Análisis del Recurso de Apelación	2.4.3 Aprobación de la Resolución	2.4.4 Comunicación de la Resolución	Total	%
Física	3	2	9	2	16	22%
Virtual (Email)		11	11	2	24	33%
Virtual (SISDOC)	1	6	6	5	18	25%
Virtual y Física	1	6			7	10%
Virtual (SISDOC) y Física	2				2	3%
Observación	2		4		6	8%
Total	9	25	30	9	73	100%

} 62%

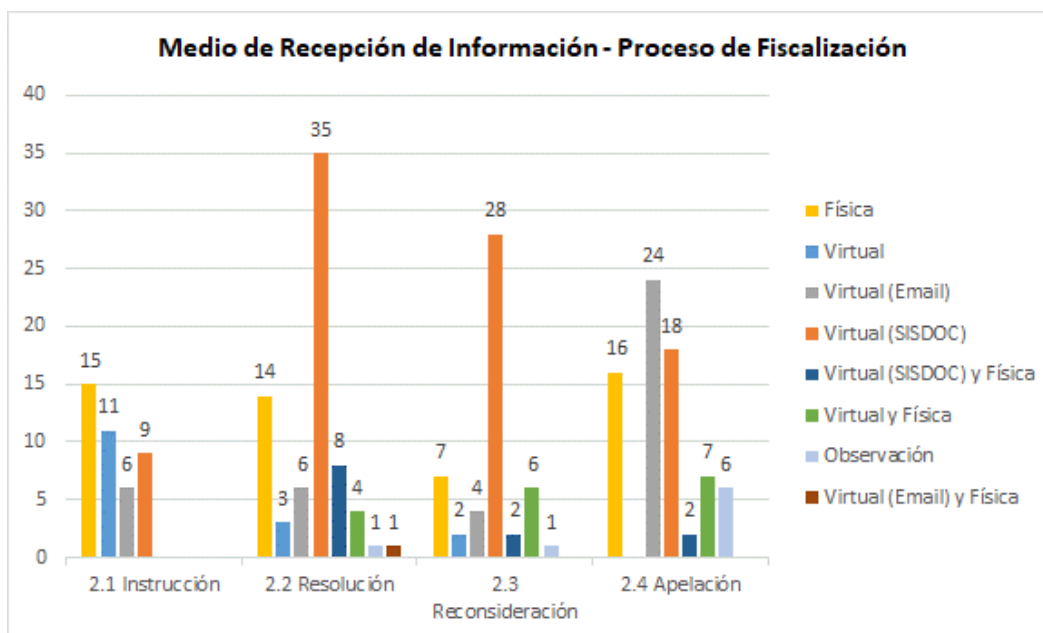
De las 73 actividades del proceso de Apelación, los medios de recepción de información preponderantes son Virtual (email), Virtual (SISDOC) y Física.

El 33% de las entradas del proceso son recepcionadas de manera Virtual a través de correo electrónico, el 25% a través de SISDOC y el 22% de manera física.

En menor rango, la recepción de entradas se da por medios virtuales y físicos (10%), por Observación (8%) y Virtual (SISDOC) y Física.

Si consolidamos todas las variaciones de medio de recepción virtual (Virtual (email), Virtual, Virtual (SISDOC)), éstas representarían el 62% de todo el proceso frente a 39% de recepción de manera física y 6% por observación.

Figura N° 42: Medio de recepción de la información de los procesos de Fiscalización



Medio de Recepción	2.1 Instrucción	2.2 Resolución	2.3 Reconsideración	2.4 Apelación	Total	%
Física	15	14	7	16	52	22%
Virtual (SISDOC)	9	35	28	18	90	38%
Virtual (Email)	6	6	4	24	40	17%
Virtual y Física		4	6	7	17	7%
Virtual (SISDOC) y Física		8	2	2	12	5%
Virtual	11	3	2		16	7%
Virtual (Email) y Física		1			1	0%
Observación		1	1	6	8	3%
Total	41	72	50	73	236	472%

66%

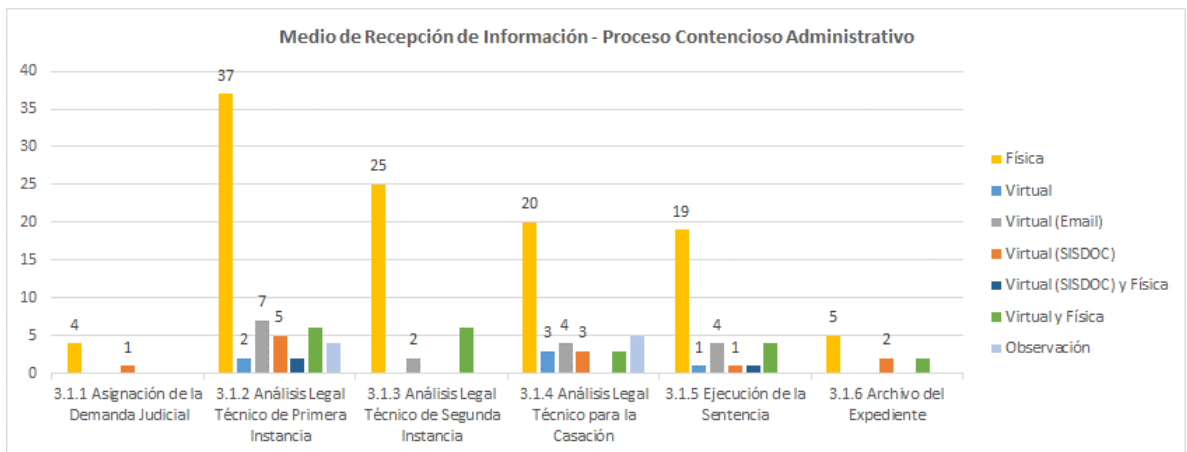
De las 236 actividades del proceso de nivel 2 de Fiscalización, los medios de recepción de información preponderantes son Virtual (SISDOC), Virtual (email) y Física.

El 38% de las entradas del proceso son recepcionadas de manera Virtual a través de SISDOC, el 22% de manera física y el 17% a través de correo electrónico.

En menor rango, la recepción de entradas se da por medios virtuales y físicos (7%), Virtual (7%), Virtual (SISDOC) y Física (5%) y por Observación (3%)

Si consolidamos todas las variaciones de medio de recepción virtual (Virtual (email), Virtual, Virtual (SISDOC)), éstas representarían el 66% de todo el proceso frente a 31% de recepción de manera física y 3% por Observación

Figura N° 43: Medio de recepción de la información de los Procesos de Contencioso Administrativo



Medio de Recepción	3.1.1 Asignación de la Demanda Judicial	3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia	3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia	3.1.4 Análisis Legal Técnico para la Casación	3.1.5 Ejecución de la Sentencia	3.1.6 Archivo del Expediente	Total	%
Física	4	37	25	20	19	5	110	62%
Virtual		2		3	1		6	3%
Virtual (Email)		7	2	4	4		17	10%
Virtual (SISDOC)	1	5		3	1	2	12	7%
Virtual (SISDOC) y Física		2		1	1		3	2%
Virtual y Física		6	6	3	4	2	21	12%
Observación		4		5			9	5%
Total general	5	63	33	38	30	9	178	100%

29%

De las 178 actividades del proceso Contencioso Administrativo, los medios de recepción de información preponderantes son física, Virtual y Física y Virtual (email).

El 62% de las entradas del proceso son recepcionadas de manera física, el 12% de manera virtual y física y 10% de manera virtual a través de email. Mientras que entre los medios de recepción en menor rango se encuentran Virtual (SISDOC) con 7%, Observación con 5%, virtual con 3% y Virtual (SISDOC) y física con 2%.

Si consolidamos todas las variaciones de medio de recepción virtual (Virtual (email), Virtual, Virtual (SISDOC), etc), éstas representarían el 29% de todo el proceso mientras que el medio de recepción física representa el 66% y observación el 4%.

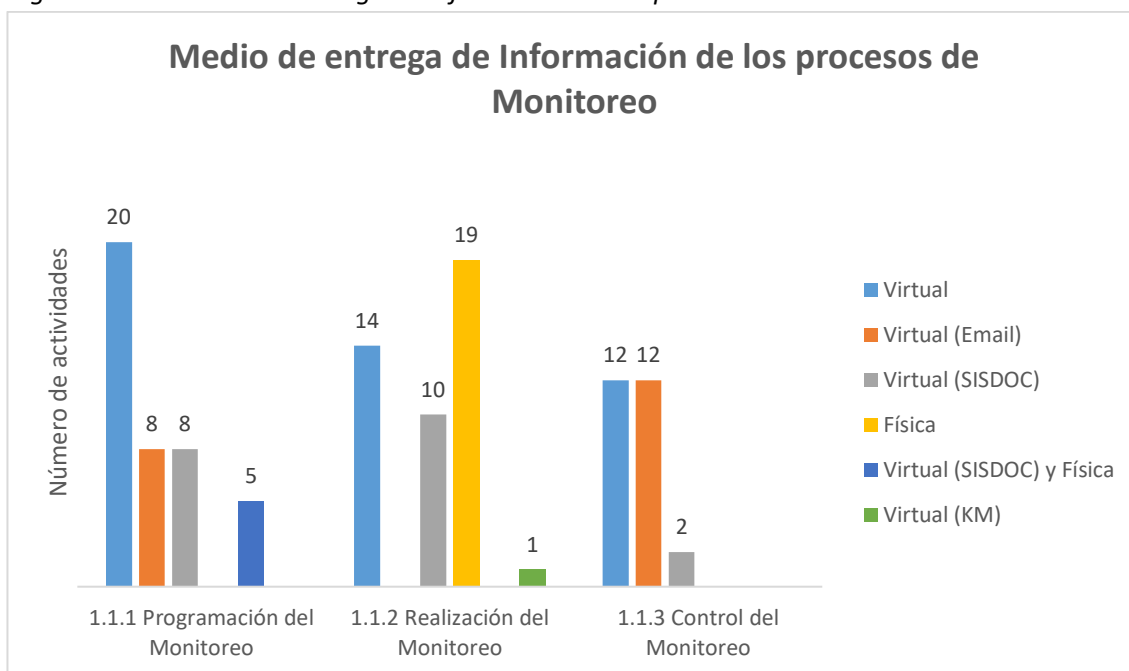
7.2 Análisis de los Medios de Entrega de Información:

En esta sección se ha analizado los medios de entrega de información de los Procesos de Supervisión y Fiscalización, así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial.

7.2.1 Medio de entrega de información de los Procesos de Supervisión

A continuación, se presenta la cantidad y el tipo de medio de entrega de información (salidas) de los procesos de Supervisión al nivel 2.

Figura N° 43 Medios de entrega de información de los procesos de Monitoreo

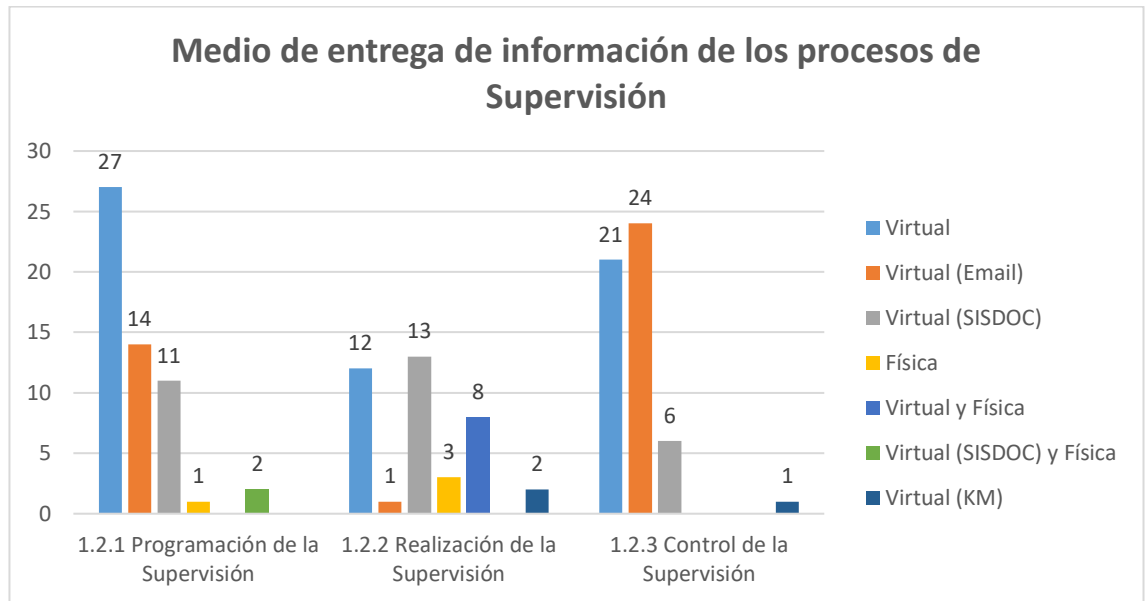


Se presenta la cantidad y el tipo de medio de entrega de información (salidas) del proceso de Monitoreo.

Tabla de Medios de entrega de información de los procesos de Monitoreo

	1.1.1 Programación del Monitoreo	1.1.2 Realización del Monitoreo	1.1.3 Control del Monitoreo	Total	%	
Virtual	20	14	12	46	41%	} 78% medio virtual
Virtual (Email)	8		12	20	18%	
Virtual (SISDOC)	8	10	2	20	18%	
Virtual (KM)		1		1	1%	
Física		19		19	17%	} 22 % medio físico
Virtual (SISDOC) y Física	5			5	5%	
Total	41	44	26	111	100%	

- De las 111 actividades de los procesos de Monitoreo, 86 (77% del total de salidas) actividades entregan la información por medio virtual.
- De las 87 actividades que se entregan por medio virtual, 20 es por medio de SISDOC (18%), 20 es por medio de Outlook (18%) y 1 es por medio de KM (1%). Por estas 3 herramientas se entregan el 37% de las salidas por medio virtual.
- 24 (22% del total de entradas) actividades entregan la información de salida por un medio físico, de la cuales 5 (5% del total de entradas) actividades por medio físico y virtual a la vez.
- El proceso de Realización de Monitoreo es el que más entrega información por medios físicos. 19 salidas (79% del total de actividades) de las 24 que se entregan por este medio corresponden a este proceso.

Figura N° 44: Medios de entrega de información de los procesos de Supervisión


A continuación, se presenta la cantidad y el tipo de medio de entrega de información (salidas) del proceso de Supervisión.

Tabla de Medios de entrega de información de los procesos de Supervisión

	1.2.1 Programación de la Supervisión	1.2.2 Realización de la Supervisión	1.2.3 Control de la Supervisión	Total	%	
Virtual	27	12	21	60	41%	90% medio virtual
Virtual (Email)	14	1	24	39	27%	
Virtual (SISDOC)	11	13	6	30	21%	
Virtual (KM)		2	1	3	2%	
Física	1	3		4	3%	10% medio físico
Virtual y Física		8		8	5%	
Virtual (SISDOC) y Física	2			2	1%	
Total	55	39	52	146	100%	

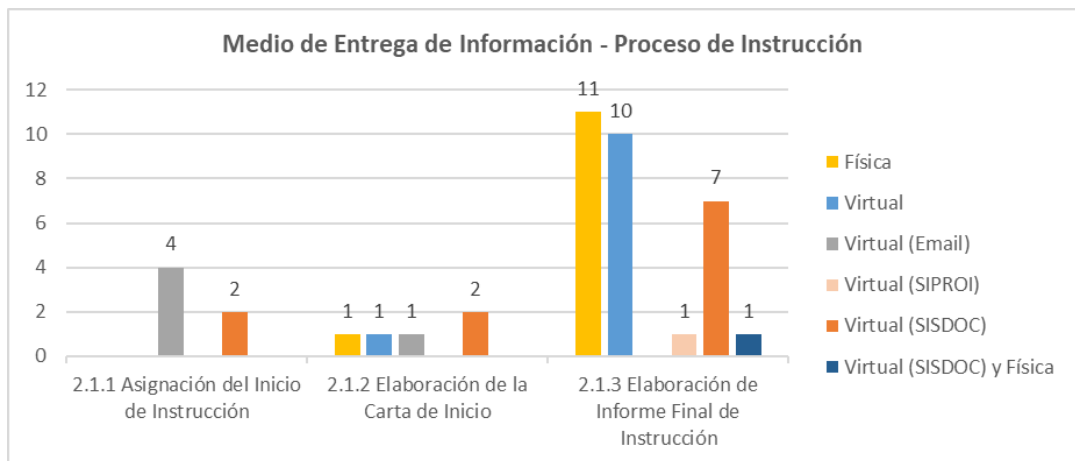
- De las 146 actividades de los procesos de Supervisión, 132 (90% del total de entradas) entregan la información por medio virtual.

- De las 32 actividades que se entregan por medio virtual, 30 es por medio de SISDOC (21 %), 39 es por medio de Outlook (27%) y 3 es por medio de KM (3%). Por estas 3 herramientas se entregan el 49% de las salidas por medio virtual.
- 14 (10% del total de entradas) actividades reciben la información de entrada por un medio físico, de la cuales 10 (6% del total de entradas) actividades por medio físico y virtual a la vez.
- El proceso de Realización de Supervisión es el que más entrega información por medios físicos. 12 salidas (78% del total de actividades) de las 14 que se entregan por este medio corresponden a este proceso.

7.2.2 Medio de entrega de información de los Procesos de Fiscalización

A continuación, se presenta la cantidad y el tipo de medio de entrega de información (salidas) de los procesos de Fiscalización al nivel 2.

Figura N° 45: Medios de entrega de información de los procesos de Instrucción



Medio de Entrega	2.1.1 Asignación del Inicio de Instrucción	2.1.2 Elaboración de la Carta de Inicio	2.1.3 Elaboración de Informe Final de Instrucción	Total	%
Física		1	11	12	29%
Virtual		1	10	11	27%
Virtual (SISDOC)	2	2	7	11	27%
Virtual (Email)	4	1		5	12%
Virtual (SIPROI)			1	1	2%
Virtual (SISDOC) y Física			1	1	2%
Total	6	5	30	41	100%

68%

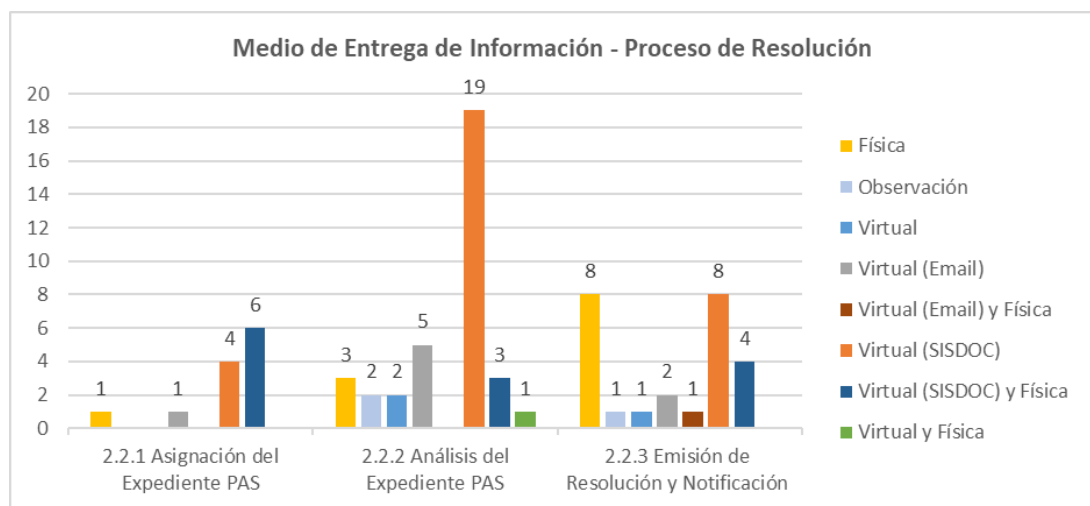
De las 41 actividades del proceso de Instrucción, los medios de entrega de información preponderantes son física, Virtual (email), Virtual (SISDOC) y Virtual.

El 29% de las entradas del proceso son entregadas de manera física, 27% de manera virtual, es decir a través de medios diferentes al correo electrónico o SISDOC y el 27% a través de SISDOC.

En menor rango la entrega de información se da a través de correo electrónico (12%), SIPROI (2%) y Virtual (SISDOC) y Física (2%).

Si consolidamos todas las variaciones de medio de recepción virtual (Virtual (email), Virtual, Virtual (SISDOC)), éstas representarían el 68% de todo el proceso.

Figura N° 46: Medios de entrega de información de los procesos de Resolución



Medio de Entrega	2.1.1 Asignación del Inicio de Instrucción	2.1.2 Elaboración de la Carta de Inicio	2.1.3 Elaboración de Informe Final de Instrucción	Total	%
Física		1	11	12	29%
Virtual		1	10	11	27%
Virtual (SISDOC)	2	2	7	11	27%
Virtual (Email)	4	1		5	12%
Virtual (SIPROI)			1	1	2%
Virtual (SISDOC) y Física			1	1	2%
Total	6	5	30	41	100%

68%

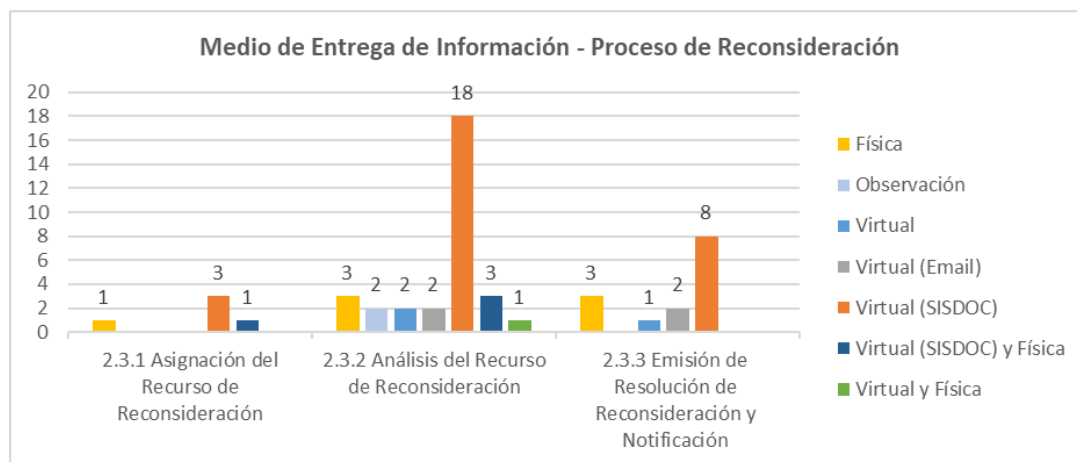
De las 41 actividades del proceso de Instrucción, los medios de entrega de información preponderantes son física, Virtual (email), Virtual (SISDOC) y Virtual.

El 29% de las entradas del proceso son entregadas de manera física, 27% de manera virtual, es decir a través de medios diferentes al correo electrónico o SISDOC y el 27% a través de SISDOC.

En menor rango la entrega de información se da a través de correo electrónico (12%), SIPROI (2%) y Virtual (SISDOC) y Física (2%).

Si consolidamos todas las variaciones de medio de recepción virtual (Virtual (email), Virtual, Virtual (SISDOC)), éstas representarían el 68% de todo el proceso.

Figura N° 47: Medios de entrega de información de los procesos de Reconsideración



Medio de Entrega	2.3.1 Asignación del Recurso de Reconsideración	2.3.2 Análisis del Recurso de Reconsideración	2.3.3 Emisión de Resolución de Reconsideración y Notificación	Total	%
Física	1	3	3	7	14%
Virtual (SISDOC)	3	18	8	29	58%
Virtual (Email)	0	2	2	4	8%
Virtual (SISDOC) y Física	1	3	0	4	8%
Virtual	0	2	1	3	6%
Virtual y Física	0	1	0	1	2%
Observación	0	2	0	2	4%
Total	5	31	14	50	100%

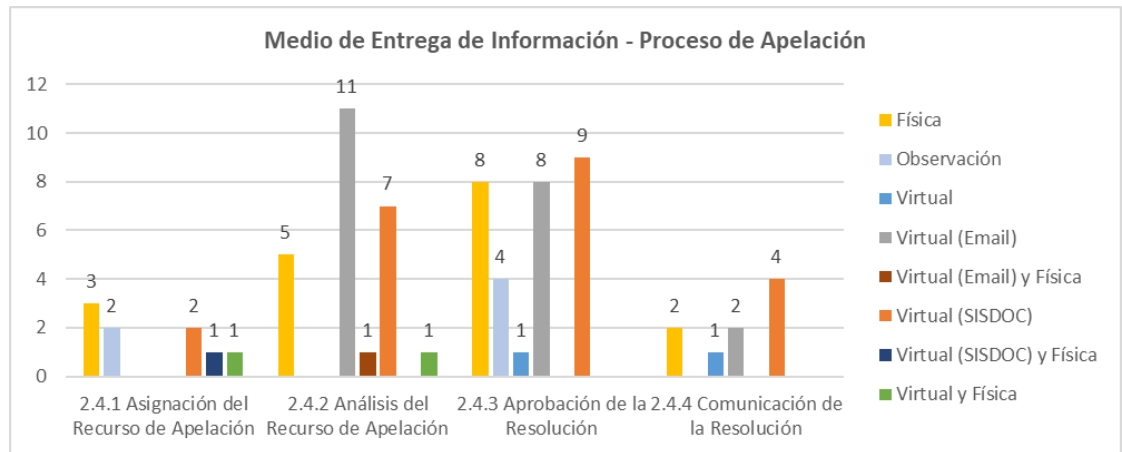
75%

De las 50 actividades del proceso de Reconsideración, los medios de entrega de información preponderantes son Virtual (SISDOC), Virtual (email), Física y Virtual y Física.

El 58% de las salidas del proceso son entregadas de manera Virtual a través de SISDOC, el 8% a través de correo electrónico y el 14% de manera física.

En menor rango, la entrega de información se da por medios virtuales y físicos (2%), Virtual (SISDOC) y Física (8%), Virtual (6%) y por Observación (4%)

Si consolidamos todas las variaciones de medio de entrega virtual (Virtual (email), Virtual, Virtual (SISDOC)), éstas representarían el 75% de todo el proceso frente a 22% de recepción de manera física y 3% por observación.

Figura N° 48: Medios de entrega de información de los procesos de Apelación


Medio de Entrega	2.4.1 Asignación del Recurso de Apelación	2.4.2 Análisis del Recurso de Apelación	2.4.3 Aprobación de la Resolución	2.4.4 Comunicación de la Resolución	Total	%
Física	3	5	8	2	18	25%
Virtual (SISDOC)	2	7	9	4	22	30%
Virtual (Email)	0	11	8	2	21	29%
Virtual	0	0	1	1	2	3%
Virtual y Física	1	1	0	0	2	3%
Virtual (Email) y Física	0	1	0	0	1	1%
Virtual (SISDOC) y Física	1	0	0	0	1	1%
Observación	2	0	4	0	6	8%
Total	9	25	30	9	73	100%

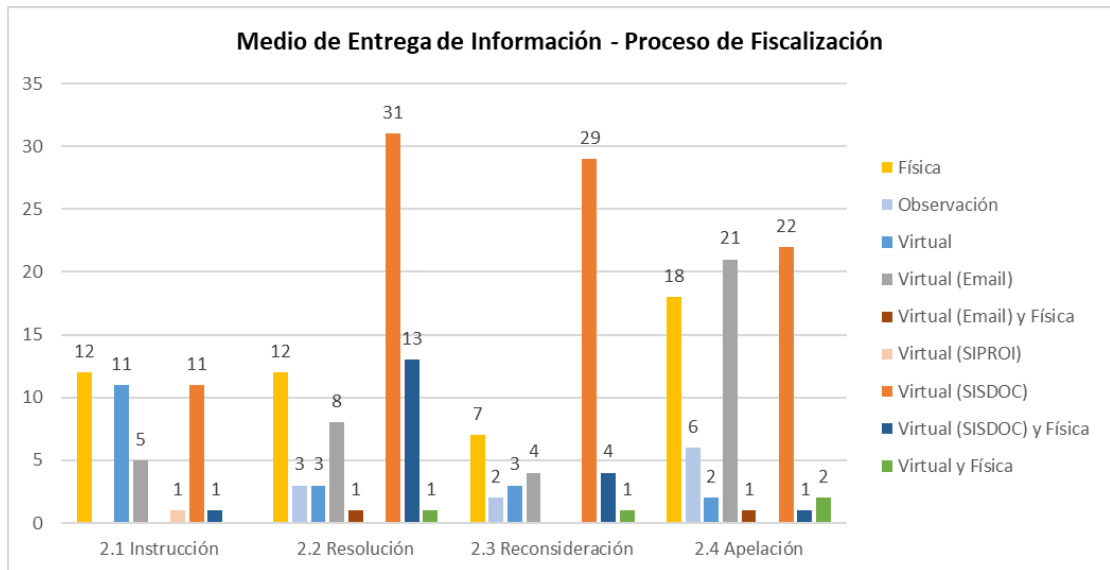
64%

De las 73 actividades del proceso de Apelación, los medios de entrega de información preponderantes son Virtual (email), Virtual (SISDOC) y Física.

El 30% de las entradas del proceso son entregadas de manera Virtual a través de SISDOC, el 29% a través de correo electrónico y el 25% de manera física.

En menor rango, la entrega de información se da por medios virtuales (3%), virtuales y físicos (3%), por Observación (8%) y Virtual (SISDOC) y Física (1%).

Si consolidamos todas las variaciones de medio de recepción virtual (Virtual (email), Virtual, Virtual (SISDOC)), éstas representarían el 64% de todo el proceso frente a 29% de recepción de manera física y 8% por observación.

Figura N° 49: Medios de entrega de información de los procesos de Fiscalización


Medio de Entrega	2.1 Instrucción	2.2 Resolución	2.3 Reconsideración	2.4 Apelación	Total	%
Física	12	12	7	18	49	21%
Virtual (SISDOC)	11	31	29	22	93	39%
Virtual (Email)	5	8	4	21	38	16%
Virtual	11	3	3	2	19	8%
Virtual (SISDOC) y Física	1	13	4	1	19	8%
Virtual y Física	0	1	1	2	4	2%
Virtual (Email) y Física	0	1	0	1	2	1%
Virtual (SIPROI)	1	0	0	0	1	0%
Observación	0	3	2	6	11	5%
Total	41	72	50	73	236	100%

67%

De las 236 actividades del proceso de nivel 2 de Fiscalización, los medios de entrega de información preponderantes son Virtual (SISDOC), Virtual (email) y Física.

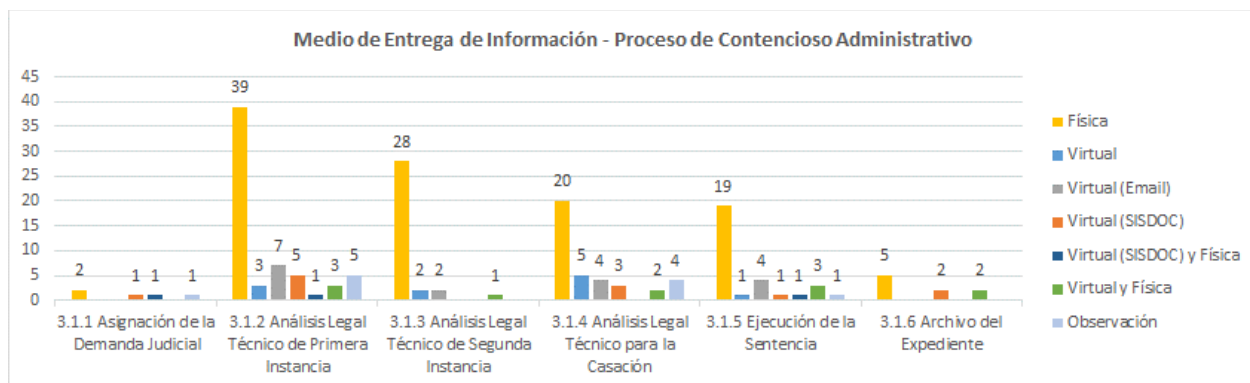
El 39% de las salidas del proceso son entregadas de manera Virtual a través de SISDOC, el 21% de manera física y el 16% a través de correo electrónico.

En menor rango, la entrega de información se da a través de medios virtuales (8%), Virtual (SISDOC) y Física (8%), virtuales y físicos (2%) y por Observación (5%)

Si consolidamos todas las variaciones de medio de recepción virtual (Virtual (email), Virtual, Virtual (SISDOC)), éstas representarían el 67% de todo el proceso frente a 28% de recepción de manera física y 4% por Observación.

7.2.3 Medio de entrega de información de los Procesos Contencioso Administrativo

A continuación, se presenta la cantidad y el tipo de medio de entrega de información (salidas) de los procesos Contencioso Administrativo.

Figura N° 50: Medios de entrega de información de los Procesos Contencioso Administrativo


Medio de Entrega	3.1.1 Asignación de la Demanda Judicial	3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia	3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia	3.1.4 Análisis Legal Técnico para la Casación	3.1.5 Ejecución de la Sentencia	3.1.6 Archivo del Expediente	Total	%
Física	2	39	28	20	19	5	113	63%
Virtual	1	3	2	5	1	0	11	6%
Virtual (Email)	1	7	2	4	4	0	17	10%
Virtual (SISDOC)	1	5	0	3	1	2	12	7%
Virtual (SISDOC) y Física	0	1	0	0	1	0	3	2%
Virtual y Física	0	3	1	2	3	2	11	6%
Observación	0	5	0	4	1	0	11	6%
Total	5	63	33	38	30	9	178	100%

28%

De las 178 actividades del proceso Contencioso Administrativo, los medios de entrega de información preponderantes son física, Virtual (email) y Virtual (SISDOC).

El 63% de las entradas del proceso son entregadas de manera física, 10% de manera virtual a través de email, el 7% de manera virtual a través de SISDOC. Mientras que entre los medios de entrega de información en menor rango se encuentran Virtual con 6%, Virtual y física con 6%, Observación con 6% y Virtual y física con 2%.

Si consolidamos todas las variaciones de medio de entrega virtual (Virtual (email), Virtual, Virtual (SISDOC), etc), éstas representarían el 28% de todo el proceso mientras que el medio de entrega físico representa el 66% y Observación el 6%.

7.3 Análisis de la Cantidad de productos de los Procesos de Supervisión y Fiscalización, así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial por año:

En esta sección se ha analizado la cantidad de productos por cada uno de los Procesos de Supervisión y Fiscalización, así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial

Cantidad de productos de los Procesos de Monitoreo

A continuación, se presenta la cantidad de productos estandarizados por año del proceso de Monitoreo

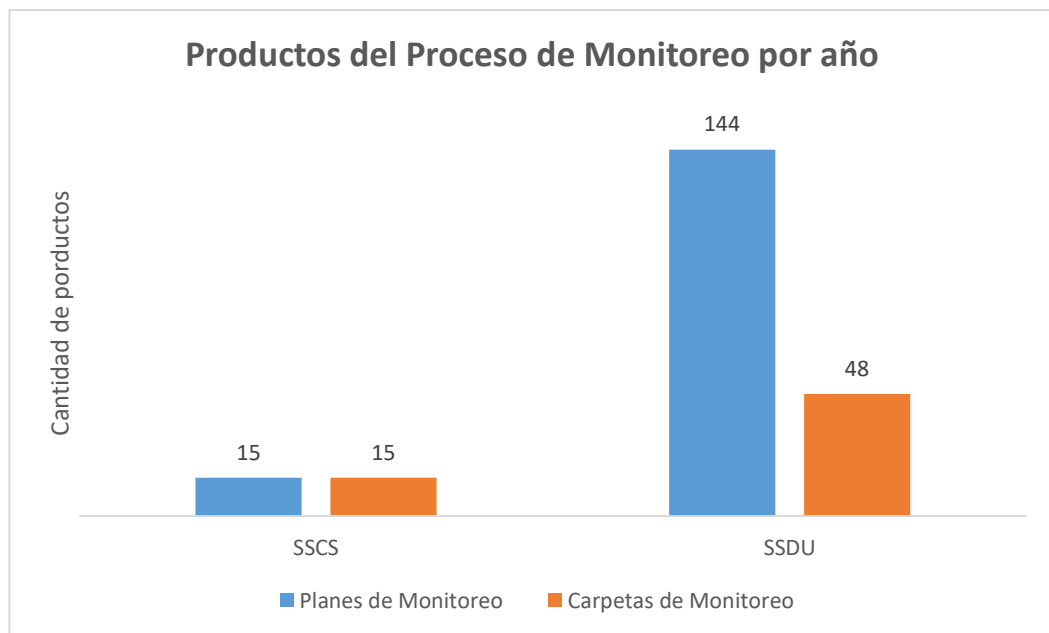
Proceso	Subgerencia	Producto	Cantidad /Año	
1.1.1 Programación del Monitoreo	SSCS	1. Plan de Monitoreo por materia de la SSCS aprobado	15/año	
		2. Solicitudes de viáticos y encargos	20/año	
		3. Viáticos y Encargos aprobados en el SIAF-SAI(SSCS) -> Proceso de Asignación de viáticos y encargos de GAF	20/año	
		4. Memorando comunicando el inicio de actividades de Monitoreo por Indicador de calidad o Materia	2/año	
	SSDU	1. Memorando de respuesta a la Unidad Orgánica o Carta de Respuesta a las Entidades Externas quienes reportaron el caso	240/año	
		2. Plan de Monitoreo de la SSDU aprobado	144/año	
		3. Cuadro de Control de la SSCS actualizado por la SSDU	1/año	
	1.1.2 Realización del Monitoreo	SSCS	1. Formato "Resultado de la Acción del Monitoreo" (Formato 2) firmado en físico por SSCS	15/año
			2. Carpeta de Monitoreo cuyos resultados pueden ser: Inicio de Supervisión, Comunicación Preventiva o Reporte Simple	15/año
3. Carpeta del Monitoreo registrado en el KM			15/año	
4. Carta dirigida a la empresa operadora comunicando la Comunicación Preventiva (de ser el caso)			15/año	
5. Registro de las Acciones de seguimiento en el formato "Verificación de Comunicación Preventiva"			7/año	

Proceso	Subgerencia	Producto	Cantidad /Año
		6. Carta dirigida a la empresa operadora comunicando el cronograma del monitoreo en campo	4/año
		7. Memorando para Unidades Orgánicas comunicando resultado a la Unidad Orgánica por SISDOC, de ser solicitado	15/año
		8. Formato "Descripción de la Acción de Monitoreo" (Formato 1)	15/año
	SSDU	1. Formato "Resultado de la Acción del Monitoreo" (Formato 2) firmado por la SSDU	48/año
		2. Carpeta de Monitoreo cuyos resuelto pueden ser: Inicio de Supervisión, Comunicación Preventiva o Reporte Simple	48/año
		3. Resultado del Monitoreo registrado en el KM	48/año
		4. Carta dirigida a la empresa operadora comunicando la Comunicación Preventiva (De ser el caso)	24/año
		5. Registro de las Acciones de seguimiento en el formato "Verificación de Comunicación Preventiva"	Indeterminado
		6. Memorando para Unidades Orgánicas comunicando resultado a la Unidad Orgánica por SISDOC, de ser solicitado	12/año
		7. Formato "Descripción de la Acción de Monitoreo" (Formato 1)	48/año
1.1.3 Control del Monitoreo		1. Memorando a la GG adjuntando la presentación de resultados de Monitoreo Semestral por SISDOC	2/año
		2. Reporte de Plazos vencidos y por vencer (mensual)	12/año
		3. Reporte de antigüedad de expedientes (mensual)	12/año
		4. Reporte de monitoreos que hayan recomendado Comunicación Preventiva o Inicio de Supervisión (mensual)	12/año

Proceso	Subgerencia	Producto	Cantidad /Año
		5. Registro de Comunicaciones Preventivas actualizado (Excel)	12/año
		6. Registro de Supervisiones recomendadas por monitoreo (Excel)	12/año
		7. Reporte de fechas planificadas de cierre actualizadas	12/año

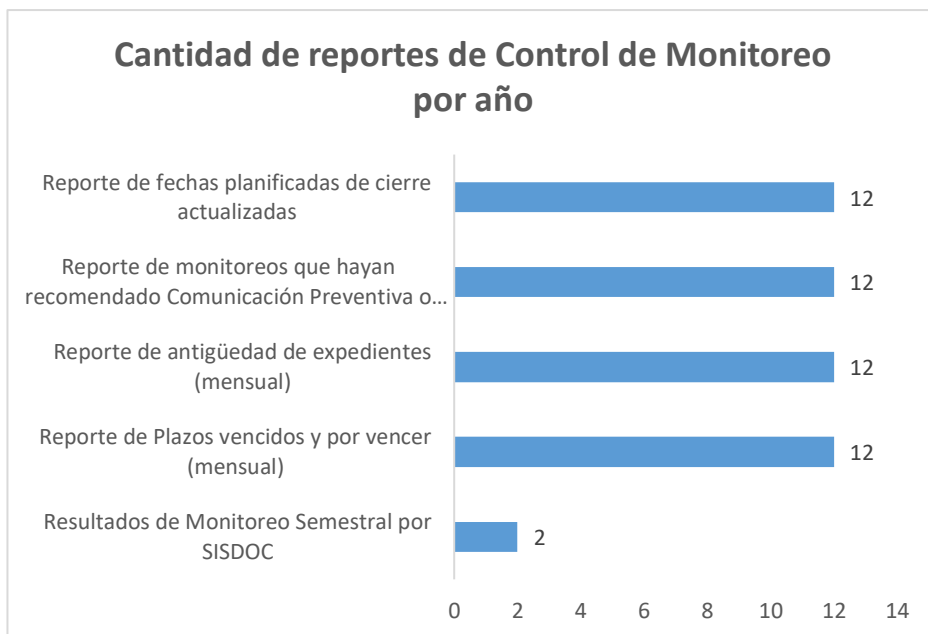
A continuación, se presenta los principales productos por año del proceso de Monitoreo.

Figura N° 51: Cantidad de productos de los procesos de Monitoreo



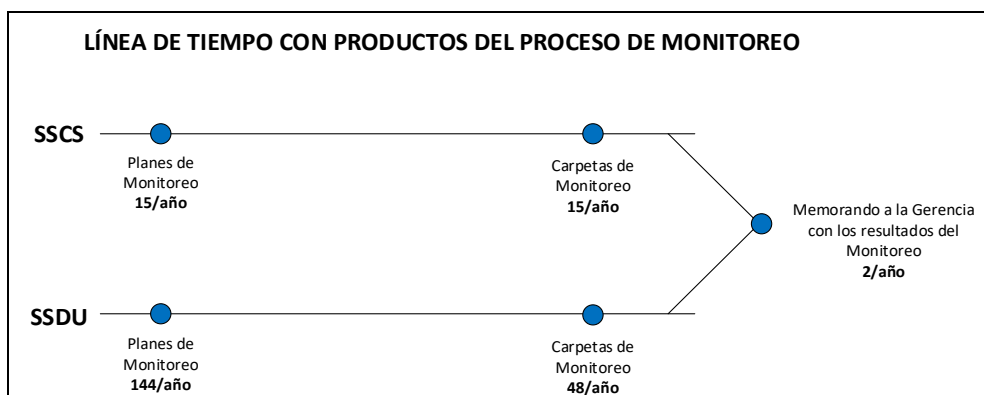
A continuación, se presenta los principales productos del proceso de Control de Monitoreo por año.

Figura N° 52 Cantidad de reportes de Control de Monitoreo por año



Así mismo, se presenta la línea de tiempo con los principales productos del proceso de Monitoreo por año.

Figura N° 53: Línea de tiempo con la cantidad de productos del proceso de Monitoreo



- La SSUS realiza aproximadamente 15 Planes de Monitoreo y 15 monitoreo por año.
- La SSDU realiza aproximadamente 144 Planes de Monitoreo por año y 48 Monitoreos por año
- Se presentan a la Gerencia 2 reportes de resultados de monitoreo por año que consideran los resultados de ambas subgerencias.

- Procesos de Supervisión

Cantidad de productos del Proceso de Supervisión

A continuación, se presenta la cantidad de productos estandarizados por año del proceso de Supervisión

Tabla de Cantidad de productos del proceso de Supervisión

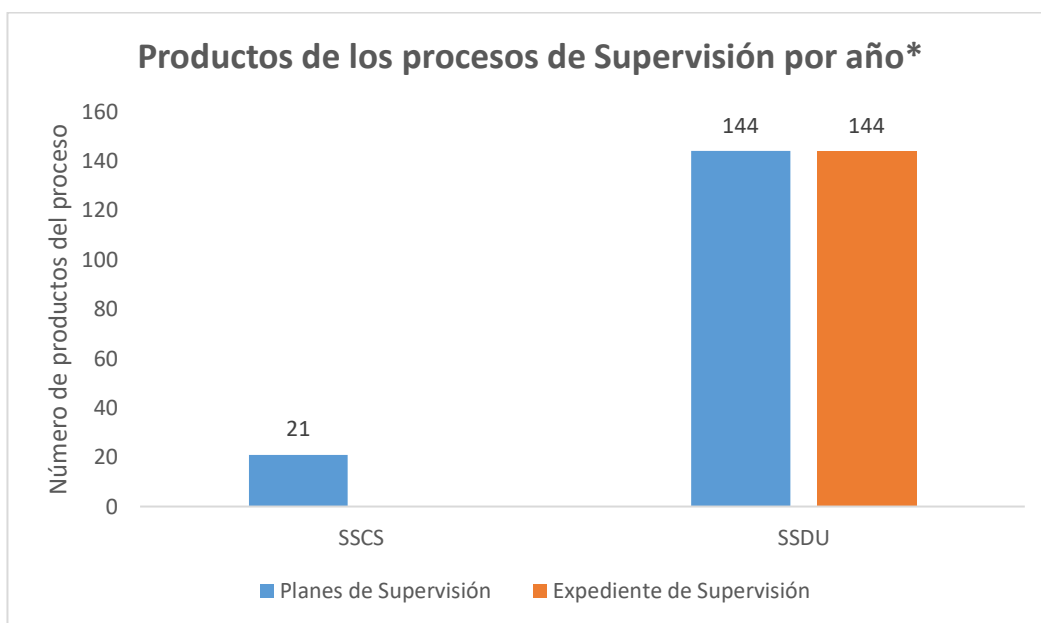
Proceso	Subgerencia	Producto	Cantidad /Año
1.2.1 Programación de la Supervisión	SSCS	1. Plan de Supervisión por materia de la SSCS	21/año
		2. Solicitudes de viáticos y encargos	42/año
		3. Viáticos y Encargos aprobados	42/año
		4. Memorando Comunicando el Inicio de Actividades	2/año
	SSDU	1. Programación de Supervisiones a realizar de la SSDU	1/año
		2. Plan de Supervisión de la SSDU	144/año
		3. Memorando de respuesta a la Unidad Orgánica o Carta de respuesta para las Instituciones Externas	4,800/año
		4. Cuadro de Control de Supervisión y Monitoreo de la SSCS actualizado por la SSDU	1/año
1.2.2 Realización de la Supervisión	SSCS	1. Resultados de los indicadores de calidad	5,384/año
		2. Informe de Supervisión (Cumplimiento: Archiva. Incumplimiento: Medida de advertencia o Inicio de PAS o Inicio de Medida Correctiva)	Indeterminado
		3. Expediente de Supervisión	Indeterminado
		4. Resultado de la Supervisión registrado en el KM	Indeterminado

Proceso	Subgerencia	Producto	Cantidad /Año
		5. Carta notificada informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia a la empresa operadora (De ser el caso)	86/año
	SSDU	1. Carta a la Empresa Operadora comunicando fecha y hora de la acción de supervisión	288/año
		2. Informe de Supervisión (Cumplimiento: Archiva. Incumplimiento: Medida de advertencia o Inicio de PAS o Inicio de Medida Correctiva)	144/año
		3. Expediente de Supervisión	144/año
		4. Resultado de la Supervisión registrado en el KM	144/año
		5. Carta notificada informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia a la empresa operadora (De ser el caso)	144/año
1.2.3 Control de la Supervisión		1. Memorando a la Gerencia General adjuntando la presentación de resultados de Supervisión Semestral por SISDOC	2/año
		2. Reporte de Plazos vencidos y por vencer (mensual)	12/año
		3. Reporte de antigüedad de expedientes (mensual)	12/año
		4. Reporte de supervisiones que hayan recomendado Comunicación Preventiva o Inicio de Supervisión (mensual)	12/año

Proceso	Subgerencia	Producto	Cantidad /Año
		5. Registro de Expedientes de Supervisión con inicio de PAS Medida Correctiva/Medida Cautelar/Medida de Advertencia	12/año
		6. Registro de Expedientes de Supervisiones archivadas	12/año
		7. Reporte de fechas planificadas de cierre actualizadas	12/año
		8. Reporte de próximas prescripciones	72/año
		9. Reporte de pendientes de entrega al archivo (mensual)	48/año
		10. Registro de Resultados de Expedientes de Supervisión actualizados en el KM	12/mes
		11. Memorando adjuntando Reporte de Expedientes de Supervisión Cerrados y/o Archivados para la Gerencia General por SISDOC	4/año
		12. Reporte de cumplimiento de plazos de supervisión ISO	24/mes
		13. Memorando adjuntando Reporte de Situación de Expedientes de Supervisión para la Gerencia General por SISDOC	4/mes
		14. Alertas automáticas de Plazo ISO, Fecha de Prescripción y fecha planificada de Cierre próximos a vencer de las supervisiones en trámite	276/año

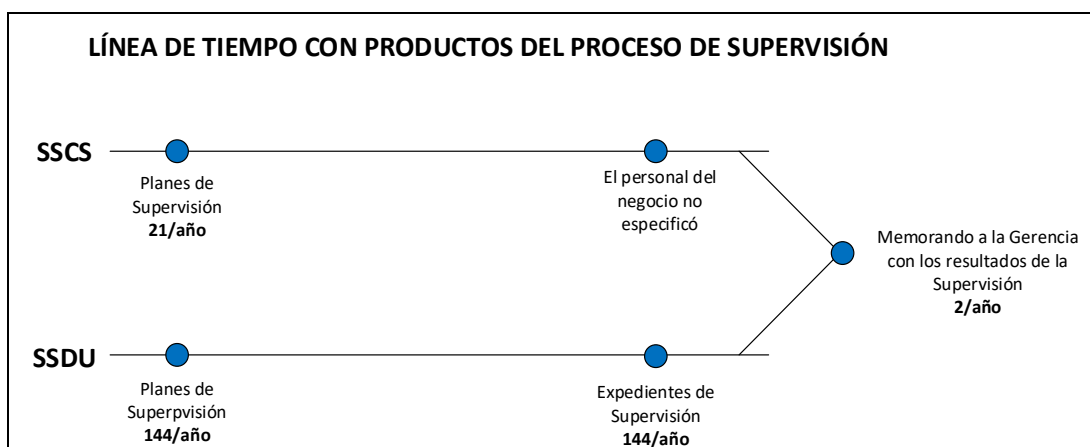
A continuación, se presenta los principales productos por año del proceso de Supervisión.

Figura N° 54 Productos de los procesos de Supervisión por año



Así mismo, se presenta la línea de tiempo con los principales productos del proceso de Supervisión por año

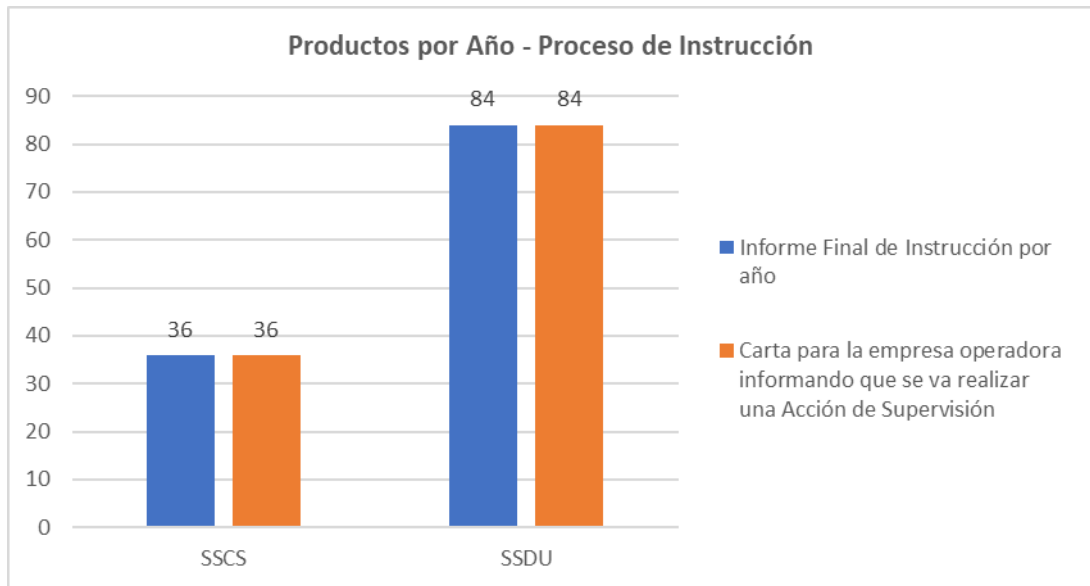
Figura N° 55 Línea de tiempo con los productos del proceso de Supervisión por año



* No se especificó la cantidad de Expedientes de Supervisión para la SCS por año

- La SCS realiza aproximadamente 21 Planes de Supervisión por año
- La SSDU realiza aproximadamente 144 Planes de Supervisión y 144 Expedientes de Supervisión por año
- Se presentan a la Gerencia 2 reportes de resultados de supervisión por año que considera a ambas subgerencias

Cantidad de productos del Proceso de Instrucción:

Figura N° 56: Productos de los procesos de Instrucción por año


Proceso	Subgerencia	Producto	Cantidad/año
2.1.1 Asignación del Inicio de Instrucción	SSCS	1. Instructor asignado	36/año
		2. Expediente de Instrucción (PAS o MC) en SISDOC con código asignado	36/año
	SSDU	1. Instructor asignado	84/año
		2. Expediente de Instrucción (PAS o MC) en SISDOC con código asignado	84/año
2.1.2 Elaboración de la Carta de Inicio	SSCS	1. Carta de Intento dirigido a Empresa Operadora	36/año
	SSDU	1. Carta de Intento dirigido a Empresa Operadora	84/año
2.1.3 Elaboración de Informe Final de Instrucción	SSCS	1. Carta de respuesta a la solicitud de ampliación de plazo	36/año
		2. Carta para la empresa operadora informando que se va realizar una Acción de Supervisión (Instructor)	36/año
		3. Informe Final de Instrucción (instructor)	36/año
		4. Carta con la respuesta a la solicitud de Informe Oral	36/año
		5. Expediente de Instrucción foliado Expediente de Supervisión para derivarlo a PIA	36/año
	SSDU	1. Carta de respuesta a la solicitud de ampliación de plazo	84/año
		2. Carta para la empresa operadora informando que se va realizar una Acción de Supervisión (Instructor)	84/año
		3. Informe Final de Instrucción (instructor)	84/año
		4. Carta con la respuesta a la solicitud de Informe Oral	84/año

Proceso	Subgerencia	Producto	Cantidad/año
		5. Expediente de Instrucción foliado Expediente de Supervisión para derivarlo a PIA	84/año

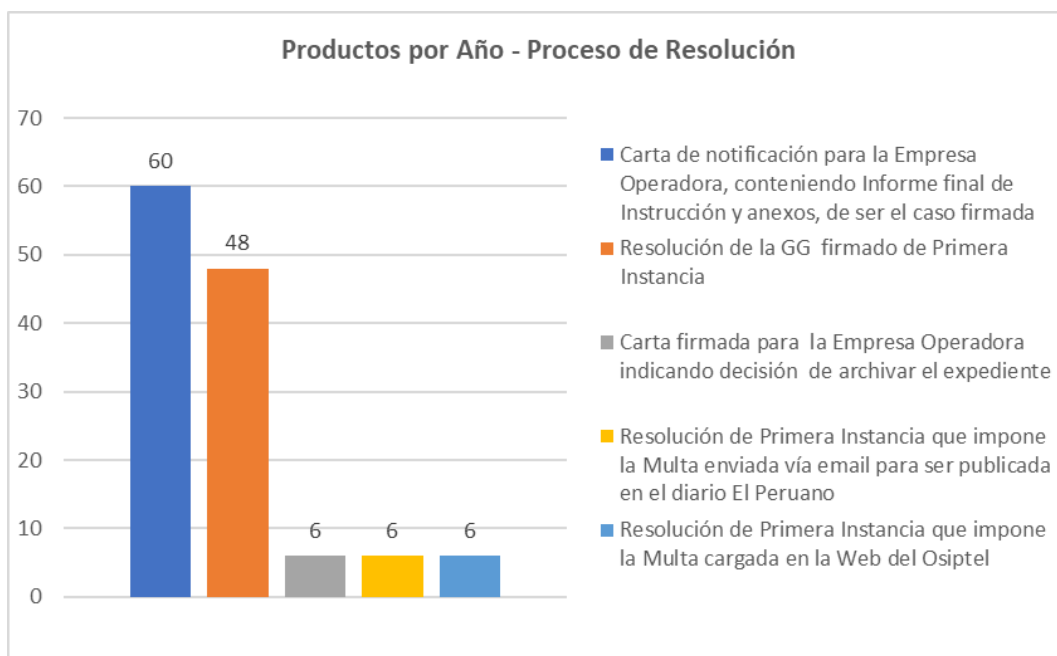
El proceso de Instrucción presenta ocho productos para cada Subgerencia a lo largo de todo el proceso.

La Subgerencia de Calidad de Servicio realiza en promedio 36 Informes Finales de Instrucción anualmente y la Subgerencia de Derechos de Usuario 84.

La Subgerencia de Calidad de Servicio entrega 36 cartas al año a la empresa Operadora informando sobre las Acciones de Supervisión mientras que la Subgerencia de Derechos de Usuario entrega 84 cartas anualmente.

Cantidad de productos del Proceso de Resolución:

Figura N° 57: Productos de los procesos de Resolución por año



Proceso	Producto	Cantidad/año
2.2.1 Asignación del Expediente PAS	1. Documentación confidencial entregada presencialmente a Abogado PIA responsable	12/año
	2. Descargos de la Empresa Operadora recibidos y revisados	60/año
	3. Carta de notificación para la Empresa Operadora, conteniendo Informe final de Instrucción y anexos, de ser el caso firmada	60/año

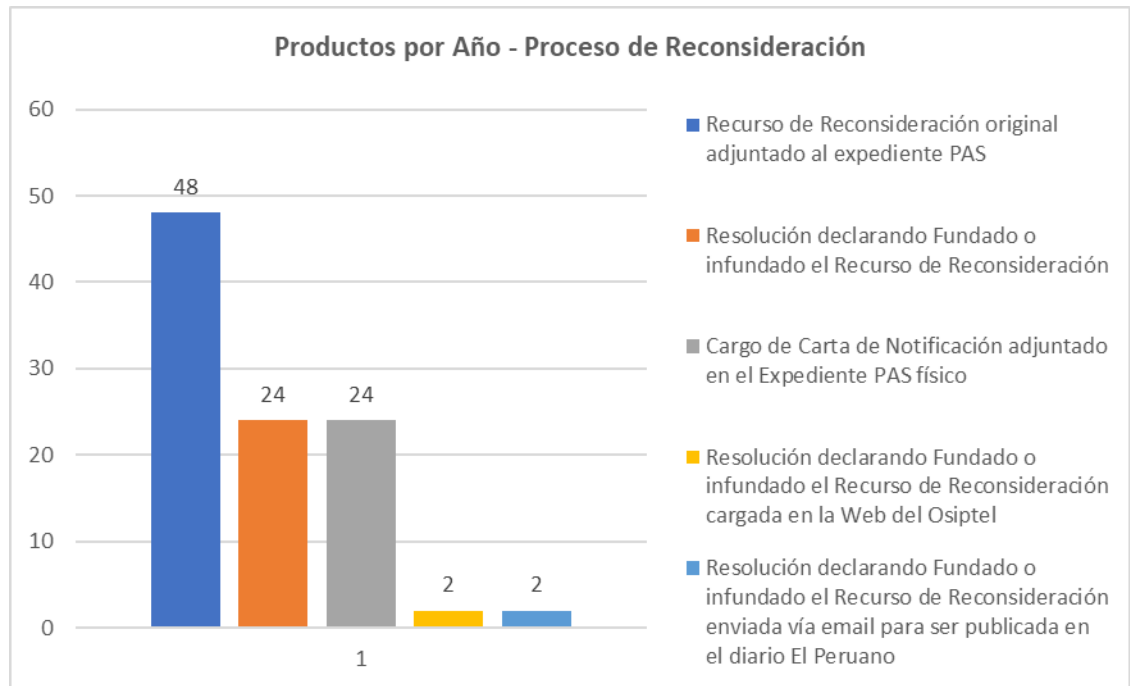
Proceso	Producto	Cantidad/año
2.2.2 Análisis del Expediente PAS	1. Memorando a la GSF para el archivo del expediente firmado	6/año
	2. Resolución de la GG firmado de Primera Instancia	48/año
	3. Carta de Notificación a la EO visada	48/año
	4. Informe para la GG firmado con opinión respecto al PAS	48/año
	5. Carta de Notificación a la Empresa Operadora (Denegatoria o Aprobatoria) - (Retroalimentación)	24/año
	6. Acta de Informe Oral - (Retroalimentación)	24/año
	7. Memorando Ampliatorio para la GG - (Retroalimentación)	24/año
2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación	1. Recurso de Reconsideración	48/año
	2. Recurso de Apelación	144/año
	3. Expedientes foliados enviados a la GSF	6/año
	4. Carta firmada para la Empresa Operadora indicando decisión de archivar el expediente	6/año
	5. Resolución de Primera Instancia que impone la Multa enviada vía email para ser publicada en el diario El Peruano	6/año
	6. Resolución de Primera Instancia que impone la Multa cargada en la Web del Osiptel	6/año
	7. Memorando para la GCC, GSF y GAF (de ser el caso) firmado comunicando que la EO se acogió al beneficio de pago o no se acogió al beneficio de pago Reducido - (Retroalimentación)	6/año

El proceso de Resolución presenta 17 productos a lo largo de los 3 procesos nivel 3 con los cuales cuenta.

Se realizan 60 Cartas de Notificación para la Empresa Operadora conteniendo el informe final de Instrucción y 48 Resoluciones para la Gerencia General de Primera Instancia al año.

Se publican 6 Resoluciones en la Web de Osiptel y en el diario El Peruano anualmente.

Cantidad de productos del Proceso de Reconsideración:
Figura N° 58: Productos de los procesos de Reconsideración por año



Proceso	Producto	Cantidad/año
2.3.1 Asignación del Recurso de Reconsideración	1. Recurso de Reconsideración original adjuntado al expediente PAS derivado a Abogado PIA vía SISDOC y original en físico	48/año
2.3.2 Análisis del Recurso de Reconsideración	1. Resolución declarando Fundado o infundado el Recurso de Reconsideración	24/año
	2. Informe firmado por Coordinador PIA para la GG con opinión respecto a la Reconsideración	24/año
	3. Carta de Notificación a la Empresa Operadora visada	24/año
2.3.3 Emisión de Resolución de Reconsideración y Notificación	1. Cargo de Carta de Notificación adjuntado en el Expediente PAS físico	24/año
	2. Expedientes foliados enviados a la GSF	2/año
	3. Resolución declarando Fundado o infundado el Recurso de Reconsideración cargada en la Web del Osiptel	2/año
	4. Resolución declarando Fundado o infundado el Recurso de Reconsideración enviada vía email para ser publicada en el diario El Peruano	2/año

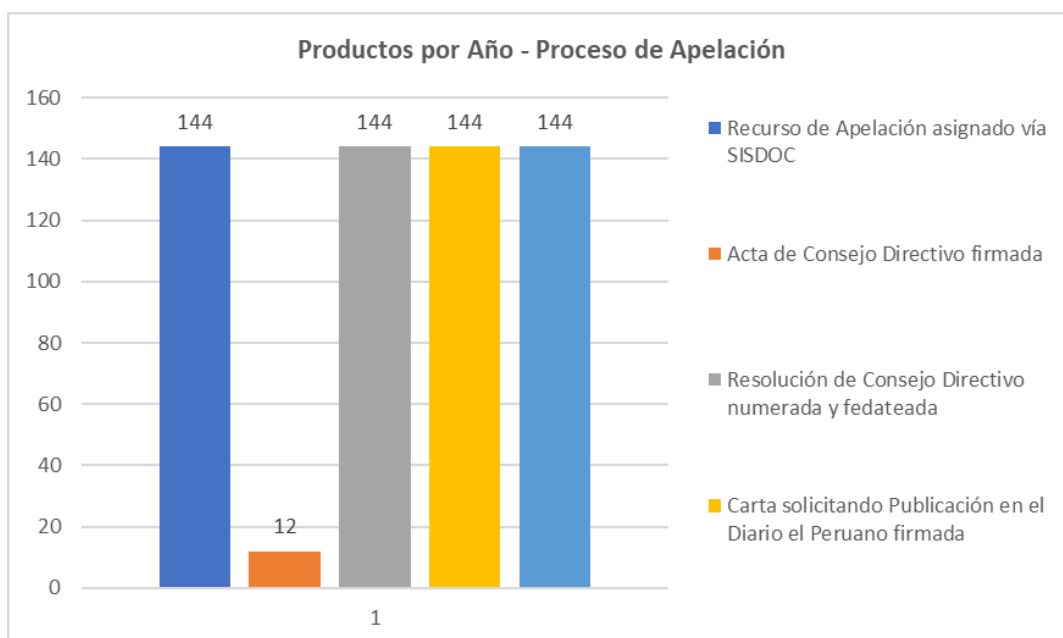
El proceso de Resolución presenta 8 productos a lo largo de los 3 procesos nivel 3 con los cuales cuenta.

Se reciben 48 Recursos de Reconsideración al año y se realizan 24 Resoluciones para la Gerencia General declarando fundado o infundado el Recurso de Reconsideración.

Se publican 2 Resoluciones en la Web de Osiptel y en el diario El Peruano anualmente.

Cantidad de productos del Proceso de Apelación:

Figura N° 59: Productos de los procesos de Apelación por año



Proceso	Producto	Cantidad/año
2.4.1 Asignación del Recurso de Apelación	1. Recurso de Apelación asignado vía SISDOC	144/año
	2. Expediente entregado	144/año
2.4.2 Análisis del Recurso de Apelación	1. Informe de la Gerencia de Asesoría Legal	144/año
	2. Proyecto de Resolución de Consejo Directivo	144/año
	3. Resumen Ejecutivo	144/año
	4. Acta de Consejo	144/año
	5. Email a Secretaria del Consejo Directivo con temas a tratar en Sesión del Consejo	12/año
	6. Email a Secretaria del Consejo Directivo emitiendo carta para Informe Oral	12/año

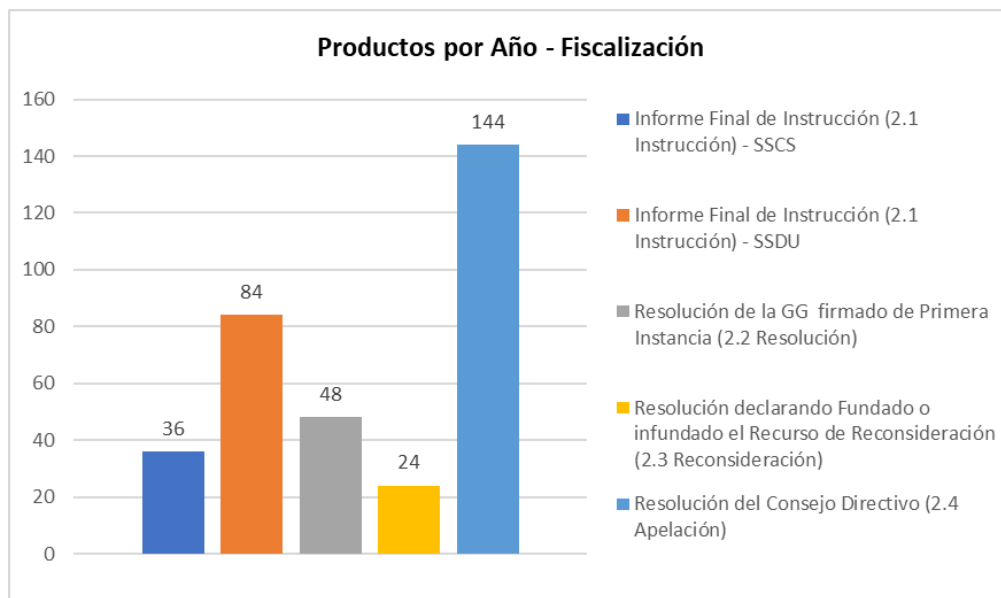
Proceso	Producto	Cantidad/año
2.4.3 Aprobación de la Resolución	1. Memorando para la GCC con copia a la GAF firmado	144/año
	2. Acta de Consejo Directivo firmada	12/año
	3. Resolución de Consejo Directivo numerada y fedateada	144/año
	4. Proyecto de Resolución para su reformulación devuelto a la GAL	72/año
2.4.4 Comunicación de la Resolución	1. Expedientes Enviados a GSF	144/año
	2. Carta solicitando Publicación en el Diario el Peruano firmada	144/año
	3. Resolución de Consejo Directorio o de segunda instancia administrativa cargada en la Web del Osiptel para su custodia	144/año

El proceso de Resolución presenta 15 productos a lo largo de los 4 procesos nivel 3 con los cuales cuenta.

Se reciben 144 Recursos de Apelación al año y se realizan 144 Resoluciones de Consejo Directivo, Cartas para la Publicación de la resolución en el diario El Peruano y Resoluciones de Consejo Directivo publicadas en la web del Osiptel al año.

Cantidad de productos del Proceso Nivel 1: Fiscalización:

Figura N° 60: Productos de los procesos de Fiscalización por año



Proceso	Subgerencia	Producto	Cantidad/año	
2.1 Instrucción	SSCS	1. Instructor asignado	36/año	
		2. Expediente de Instrucción (PAS o MC) en SISDOC con código asignado	36/año	
		3. Carta de Intento dirigido a Empresa Operadora	36/año	
		4. Carta de respuesta a la solicitud de ampliación de plazo	36/año	
		5. Carta para la empresa operadora informando que se va realizar una Acción de Supervisión (Instructor)	36/año	
		6. Informe Final de Instrucción (instructor)	36/año	
		7. Carta con la respuesta a la solicitud de Informe Oral	36/año	
		8. Expediente de Instrucción foliado Expediente de Supervisión para derivarlo a PIA	36/año	
	SSDU	1. Instructor asignado	84/año	
		2. Expediente de Instrucción (PAS o MC) en SISDOC con código asignado	84/año	
		3. Carta de Intento dirigido a Empresa Operadora	84/año	
		4. Carta de respuesta a la solicitud de ampliación de plazo	84/año	
		5. Carta para la empresa operadora informando que se va realizar una Acción de Supervisión (Instructor)	84/año	
		6. Informe Final de Instrucción (instructor)	84/año	
		7. Carta con la respuesta a la solicitud de Informe Oral	84/año	
		8. Expediente de Instrucción foliado Expediente de Supervisión para derivarlo a PIA	84/año	
		2.2 Resolución	1. Documentación confidencial entregada presencialmente a Abogado PIA responsable	12/año
			2. Descargos de la Empresa Operadora recibidos y revisados	60/año
3. Carta de notificación para la Empresa Operadora, conteniendo Informe final de Instrucción y anexos, de ser el caso firmada	60/año			
4. Memorando a la GSF para el archivo del expediente firmado	6/año			
5. Resolución de la GG firmado de Primera Instancia	48/año			
6. Carta de Notificación a la EO visada	48/año			

Proceso	Subgerencia	Producto	Cantidad/año
		7. Informe para la GG firmado con opinión respecto al PAS	48/año
		8. Carta de Notificación a la Empresa Operadora (Denegatoria o Aprobatoria) - (Retroalimentación)	24/año
		9. Acta de Informe Oral - (Retroalimentación)	24/año
		10. Memorando Ampliatorio para la GG - (Retroalimentación)	24/año
		11. Recurso de Reconsideración	48/año
		12. Recurso de Apelación	144/año
		13. Expedientes foliados enviados a la GSF	6/año
		14. Carta firmada para la Empresa Operadora indicando decisión de archivar el expediente	6/año
		15. Resolución de Primera Instancia que impone la Multa enviada vía email para ser publicada en el diario El Peruano	6/año
		16. Resolución de Primera Instancia que impone la Multa cargada en la Web del Osiptel	6/año
		17. Memorando para la GCC, GSF y GAF (de ser el caso) firmado comunicando que la EO se acogió al beneficio de pago o no se acogió al beneficio de pago Reducido - (Retroalimentación)	6/año
2.3 Reconsideración		1. Recurso de Reconsideración original adjuntado al expediente PAS derivado a Abogado PIA vía SISDOC y original en físico	48/año
		2. Resolución declarando Fundado o infundado el Recurso de Reconsideración	24/año
		3. Informe firmado por Coordinador PIA para la GG con opinión respecto a la Reconsideración	24/año
		4. Carta de Notificación a la Empresa Operadora visada	24/año
		5. Cargo de Carta de Notificación adjuntado en el Expediente PAS físico	24/año
		6. Expedientes foliados enviados a la GSF	2/año
		7. Resolución declarando Fundado o infundado el Recurso de Reconsideración cargada en la Web del Osiptel	2/año
		8. Resolución declarando Fundado o infundado el Recurso de Reconsideración enviada vía email para ser publicada en el diario El Peruano	2/año
2.4 Apelación		1. Recurso de Apelación asignado vía SISDOC	144/año
		2. Expediente entregado	144/año

Proceso	Subgerencia	Producto	Cantidad/año
		3. Informe de la Gerencia de Asesoría Legal	144/año
		4. Proyecto de Resolución de Consejo Directivo	144/año
		5. Resumen Ejecutivo	144/año
		6. Acta de Consejo	144/año
		7. Email a Secretaria del Consejo Directivo con temas a tratar en Sesión del Consejo	12/año
		8. Email a Secretaria del Consejo Directivo emitiendo carta para Informe Oral	12/año
		9. Memorando para la GCC con copia a la GAF firmado	144/año
		10. Acta de Consejo Directivo firmada	12/año
		11. Resolución de Consejo Directivo numerada y fedateada	144/año
		12. Proyecto de Resolución para su reformulación devuelto a la GAL	72/año
		13. Expedientes Enviados a GSF	144/año
		14. Carta solicitando Publicación en el Diario el Peruano firmada	144/año
		15. Resolución de Consejo Directorio o de segunda instancia administrativa cargada en la Web del Osiptel para su custodia	144/año

Los productos más relevantes de los procesos de Fiscalización son 4.

En el caso del proceso de Instrucción, es el Informe Final de Instrucción, en donde se elaboran 36 Informes en la Subgerencia de Calidad de Servicio y 84 Informes en la Subgerencia de Derechos de Usuarios de manera anual.

En el caso del proceso de Resolución, es el Informe de Resolución de la GG, en donde se elaboran 48 de Resoluciones al año.

En el caso del proceso de Reconsideración, es la Resolución declarando fundado o infundado el Recurso de Reconsideración, en donde se elaboran 24 Resoluciones al año.

En el proceso de Apelación, es la Resolución del Consejo Directivo, en donde se elaboran 144 resoluciones al año.

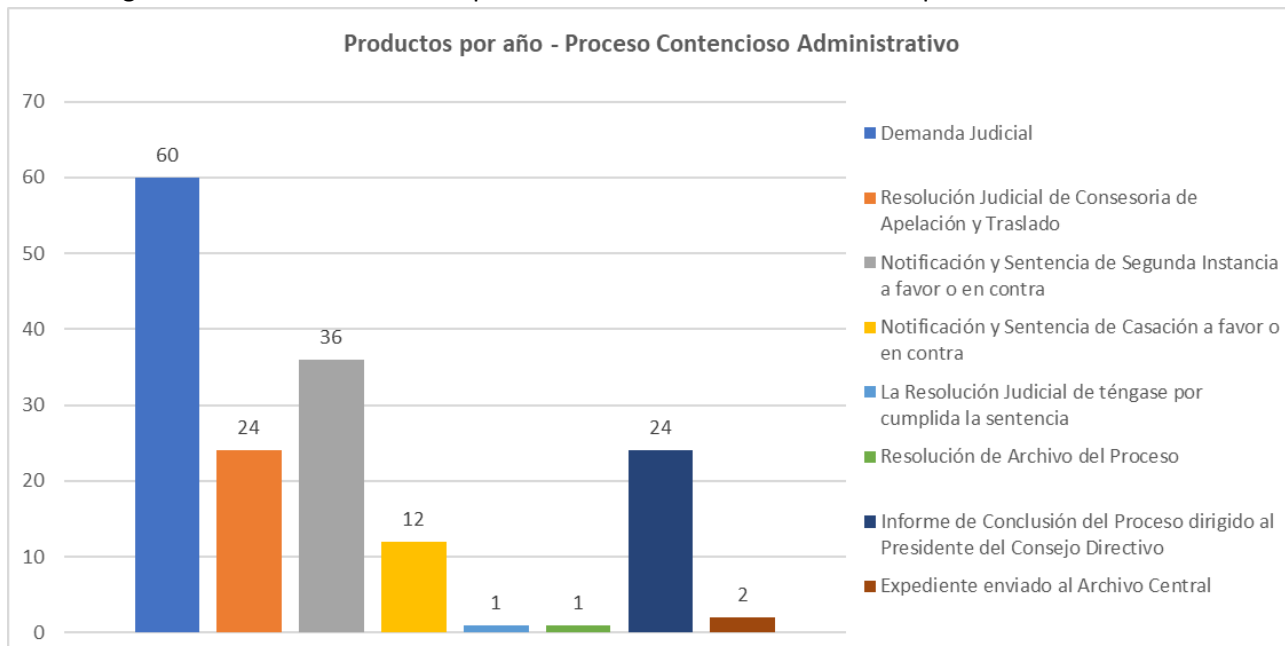
Cantidad de productos del Proceso Contencioso Administrativo:

Proceso	Producto	Cantidad/año
3.1.1 Asignación de la Demanda Judicial	Demanda Judicial entregada en físico con su respectivo número de registro y derivado vía SISDOC al abogado asignado para la defensa judicial de Osiptel	60/año
3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia	Resolución Judicial de Conesoria de Apelación y Traslado	24/año
	Recurso de Queja	1 (muy rara vez)
	Resolución de Archivo y Concluido el proceso	1 (muy rara vez)
	Resolución de Improcedencia para el Osiptel	1 (muy rara vez)
3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia	Notificación y Sentencia de Segunda Instancia a favor o en contra	36/año
	Resolución de Archivo y Concluido el proceso	1 (muy rara vez)
3.1.4 Análisis Legal Técnico para la Casación	Notificación y Sentencia de Casación a favor o en contra	12/año
	Resolución de Archivo y Concluido el proceso	1 (muy rara vez)
3.1.5 Ejecución de la Sentencia	La Resolución Judicial de téngase por cumplida la sentencia	1/año
	Resolución de Archivo del Proceso	1/año
3.1.6 Archivo del Expediente	Informe de Conclusión del Proceso dirigido al Presidente del Consejo Directivo	24/año
	Expediente enviado al Archivo Central	2/año

El proceso Contencioso Administrativo presenta 13 productos a lo largo de los 6 procesos nivel 3 con los cuales cuenta.

Se reciben 60 demandas judiciales, se emiten 24 Resoluciones Judiciales de Conesoria de Apelación y Traslado, 36 Resoluciones de Segunda Instancia y 12 Resoluciones de Casación en el año.

Figura N° 62: Productos de los procesos Contencioso Administrativo por año



7.4 Análisis de Tiempo por Procesos de Supervisión y Fiscalización así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial por año:

En esta sección se ha analizado la duración por Procesos de Supervisión y Fiscalización así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial.

7.4.1 Análisis de Tiempos de Proceso de Monitoreo:

Tiempo de Ejecución y Tiempo de Espera del Proceso de Monitoreo:

A continuación, se presenta las rutas críticas para la SSCS y SSDU y el cálculo de tiempos para cada ruta crítica.

Tiempo de ejecución y tiempos de espera del Proceso de Monitoreo

Proceso	Subgerencia	Rutas críticas	Duración del proceso Sin tiempos de espera (días)	Duración del proceso Con tiempos de espera (días)	Actividades que forman parte de la ruta crítica	Actividades que toman más tiempo
1.1.1 Programación del Monitoreo	SSCS	Ruta crítica 1: Programación de Monitores de la SSCS sin observación de solicitud de viáticos	55.57	88.88	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,22,23,24,25,28	- La programación de monitoreo se ejecuta en 10 días, y con tiempos de espera se demora 25 días - El análisis de la información de la empresa se ejecuta en 25 días y con tiempos de espera se demora 30 días
		Ruta crítica 2: Programación de Monitoreo de la SSCS con observaciones de la solicitud de viáticos	56.30	90.45	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28	- La revisión, visado y firma del Plan de Monitoreo se demora 8 días.
	SSDU	Ruta crítica 1: Programación de Monitoreo de la SSDU	40.52	42.50	29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41	- La actividad de revisar si procede el monitoreo se demora 25 días - La revisión, visado y firma del Plan del monitoreo se demora 4 días - La revisión, visado y firma del Memorando de respuesta a la Unidad Orgánica o Carta de respuesta para las Instituciones Externas se demora 4 días

Proceso	Subgerencia	Rutas críticas	Duración del proceso Sin tiempos de espera (días)	Duración del proceso Con tiempos de espera (días)	Actividades que forman parte de la ruta crítica	Actividades que toman más tiempo
1.1.2 Realización del Monitoreo	SSCS	Ruta Crítica 1: Realización de Monitoreo SSCS en gabinete	55.69	92.63	1,2,3,4,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44	- El análisis de la información que se va requerir a la Empresa Operadora se ejecuta en 20 días y con tiempos de espera se demora 25 días - La elaboración del cronograma para obtener información de campo se ejecuta en 5 días y con tiempos de espera se demora 10 días - El análisis de la información recibida de la empresa operadora se ejecuta en 7.5 días y con tiempos de espera se demora 10 días - La recopilación, consolidación y análisis de la información de la materia a monitorear se ejecuta en 7.5 días y con tiempos de espera se demora 10 días - El análisis si el caso requiere de un Apoyo Legal con tiempos de espera se demora 7.5 días - La revisión del Formato 2 se demora 7.5 días
		Ruta Crítica 2: Realización de Monitoreo SSCS en gabinete y campo	65.81	113.63	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44	
	SSDU	Ruta Crítica 1: Realización de Monitoreo SSDU si se cuenta información suficiente	19.50	28.00	20,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44	- La obtención de la información de campo se ejecuta en 7 días y con tiempos de espera se demora 7 días

Proceso	Subgerencia	Rutas críticas	Duración del proceso Sin tiempos de espera (días)	Duración del proceso Con tiempos de espera (días)	Actividades que forman parte de la ruta crítica	Actividades que toman más tiempo
		Ruta Crítica 2: Realización de Monitoreo SSDU solicitando información adicional	23.50	34.00	20,21,22,23,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44	
		Ruta Crítica 3: Realización de Monitoreo SSDU obteniendo información en campo	26.50	35.00	20,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44	
1.1.3 Control del Monitoreo		Ruta Crítica 1: Reporte de Alerta de Expedientes (Mensual)	0.5	2.6	1,2,3,4,5,6,7	<ul style="list-style-type: none"> - El análisis de la información extraída del KM se ejecuta en 1 día y con tiempos de espera se demora 3 días - La elaboración de presentación de resultados de monitoreo semestral se ejecuta en 1 día y con tiempos de espera se demora 3 días. - La elaboración del Monitoreo Semestral ante el Subgerente de SCS, Subgerente de SDU y Gerente de Supervisión y Fiscalización se ejecuta en 1 día y con tiempos de espera se demora 3 días - El envío vía email al Analista de Información, Subgerente de la SCS/SDU y al
		Ruta Crítica 2: Reporte para Presentación Semestral	3.4	13.0	1,8,9,10,11,12,13	
		Ruta Crítica 3: Reporte de Seguimiento a los resultados del Monitoreo del Formato de	0.7	5.5	1,14,15,16,17,18,19	

Proceso	Subgerencia	Rutas críticas	Duración del proceso Sin tiempos de espera (días)	Duración del proceso Con tiempos de espera (días)	Actividades que forman parte de la ruta crítica	Actividades que toman más tiempo
		Resultados del Monitoreo (Mensual)				Coordinador de Gestión de la GSF si la comunicación preventiva fue verificada o si se inició la supervisión recomendada se ejecuta en 2.5 días y con tiempos de espera se demora 3.5 días
		Ruta Crítica 4: Reporte de Seguimiento de la fecha planificada de cierre	0.7	6.6	1,20,21,22,23,24	-Proponer fechas planificadas de cierre se ejecuta en 0.5 días y con tiempos de espera se demora 3 días

En el Anexo 5, se adjunta la Ruta Crítica de los Procesos de Monitoreo y Supervisión representados en los Diagrama de Procesos (DOP) Nivel 3

Tiempos Legales del proceso de Monitoreo

A continuación, se presenta los tiempos legales identificados durante el relevamiento del Proceso de Monitoreo

Proceso	Subgerencia	Ruta/Actividades Críticas	Duración del proceso sin tiempos de espera (días)	Duración del proceso con tiempos de espera (días)	Tiempo legal
1.1.1 Programación del Monitoreo	SSCS	1. Programar los monitoreos a realizar	10	25	Red Dorsal: Semestral TUPS y Cobertura: Anual CVM (Fijo y Móvil): Semestral Indicadores de Calidad: Semestral Banda 700 y Banda AWS: Semestral Planes de Contingencia: Semestral
	SSCS	8. Elaborar y/o modificar el cronograma de trabajo y presupuesto y enviar vía email al Coordinador de Gestión de SSCS	2.5	5	5 días como máximo desde la lectura
	SSDU	33. Revisar si procede el monitoreo	25	25	20 días hábiles sujetos a ampliación 10 días hábiles (Sólo Memorandos de GPSU)
	SSDU	39. Generar memorando de respuesta a la Unidad Orgánica o Carta de Respuesta a las Entidades Externas quienes reportaron el caso	1	1.5	20 días hábiles protocolo de atención, puede ser ampliado por 10 días hábiles más
1.1.2 Realización del Monitoreo	* En el relevamiento de procesos el personal del negocio no especificó Tiempos Legales para estos procesos				
1.1.3 Control del Monitoreo					

7.4.2 Análisis de Tiempos de Proceso de Supervisión:

Tiempo de Ejecución y Tiempo de Espera del Proceso de Supervisión:

A continuación, se presenta las rutas críticas para la SSCS y SSDU y el cálculo de tiempos para cada ruta crítica:

Proceso	Subgerencia	Rutas críticas	Sin tiempos de espera (días)	Con tiempos de espera (días)	Actividades	Actividades que toman más tiempo
1.2.1 Programación de la Supervisión	SSCS	Ruta crítica 1: PS SSCS sin observación de solicitud de viáticos	29.46	70.69	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,22,23,24,27	<ul style="list-style-type: none"> - La programación de las supervisiones a realizar se ejecuta en 15 días, y con tiempos de espera se demora 25 días - La elaboración del Plan de Supervisión se ejecuta - La revisión y firma del Plan de Monitoreo se ejecuta en 0.5 días y con tiempos de espera se demora 25 días - Recibir y consolidar las programaciones de trabajo de las acciones de supervisión a realizar en campo se ejecuta en 2.5 días y con tiempos de espera se demora 5 días - Solicitar cronograma de trabajo y presupuesto a los Supervisores Lima / Supervisores OD's se ejecuta en 0.5 días y con tiempos de espera se demora 4 días - Elaborar y/o modificar el cronograma de trabajo y presupuesto y enviar vía email al Coordinador de Gestión de la SSCS se ejecuta en 2.5 días y con tiempos de espera se demora 5 días - La revisión y firma del Memorando comunicando el

Proceso	Subgerencia	Rutas críticas	Sin tiempos de espera (días)	Con tiempos de espera (días)	Actividades	Actividades que toman más tiempo
		Ruta crítica2: PS SSCS con observación de solicitud de viáticos	29.66	73.03	1,2,3,4,5,6,7,8,9, 10,11,12,13,14,15, 16,17,18,19,20,21, 22,23,24,25,26,27	<p>inicio de actividades de la Supervisión por Indicador de calidad o Materia se demora 4 días</p> <p>- Aprobar en SIAF-SAI por el Asistente de Gestión de la GSF las solicitudes de viáticos y encargos se ejecuta en 1 minuto y con tiempos de espera se demora 8.5 días</p> <p>- Aprobar en SIAF-SAI por el Coordinador de Gestión de la GSF las solicitudes de viáticos y encargos se ejecuta en 1 minuto y con tiempos de espera se demora 8.5 días</p> <p>- La revisión y visado del Informe de Supervisión se ejecuta en 6 días y demora 6 días</p>

Proceso	Subgerencia	Rutas críticas	Sin tiempos de espera (días)	Con tiempos de espera (días)	Actividades	Actividades que toman más tiempo
	SSDU	Ruta crítica 1: Programación de Supervisión SSDU	18.24	56.01	28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44,45,46,47,48,49,50,51,52,53,54,55	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar la propuesta de Programación de las Supervisiones a realizar por el Subgerente de la SDU se ejecuta en 0.5 días y con tiempos de espera se demora 3.5 días - Revisar la propuesta de Programación de las Supervisiones a realizar por el Gerente de la GSF se ejecuta en 0.5 días y con tiempos de espera se demora 3.5 días - Analizar los requerimientos para la realización de la supervisión o la coordinación respectiva se ejecuta en 2 horas y con tiempos de espera se demora 15.5 días

Proceso	Subgerencia	Rutas críticas	Sin tiempos de espera (días)	Con tiempos de espera (días)	Actividades	Actividades que toman más tiempo
1.2.2 Realización de la Supervisión	SSCS	Ruta Crítica 1: Realización de la Supervisión mediante solicitud de información a Empresa Operadora	84.80	364.50	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39	<ul style="list-style-type: none"> - La revisión y firma de la Carta solicitando información a la Empresa Operadora se demora 8 días - La toma de las mediciones en campo se ejecuta 5 días y con tiempos de espera se demora 30 días - Realizar Actas de supervisión y enviar a Supervisor Especialista se ejecuta en 5 días y con tiempos de espera se demora 20 días - Verificar que las supervisiones fueron realizadas según el Programa de Supervisión se ejecuta en 3 días y con tiempos de espera demora 9 días - Indicar observaciones vía email al Supervisor de Lima / Supervisor OD's se ejecuta en 3 días y demora 9 días - Revisar que las actas de supervisión estén llenadas correctamente se ejecuta en 3 días y con tiempos de espera demora 9 días - Revisar que las actas de supervisión estén llenadas correctamente se ejecuta en 3 días y con tiempos de espera demora 30 días - Indicar observaciones vía email al Supervisor de Lima / Supervisor OD's se ejecuta en un día y con tiempos de espera demora 30 días - Consolidar las mediciones del indicador en una tabla se ejecuta en 3 días y con tiempos de espera

Proceso	Subgerencia	Rutas críticas	Sin tiempos de espera (días)	Con tiempos de espera (días)	Actividades	Actividades que toman más tiempo
		Ruta Crítica 2: Realización de la Supervisión de la SSCS mediante visita a campo	74.80	354.50	4,5,6,7,8,9,10,11,12, 13,14,27,28,29,30, 31,32,33,34,35,36, 37,38,39	demora 30 días - Depurar las mediciones incorrectas se ejecuta en 0.3 días y con tiempos de espera demora 40 días - Procesar información y calcular los indicadores de calidad se ejecuta en 26 días y con tiempos de espera demora 40 días - Analizar resultados de los indicadores de calidad se ejecuta en 1 día y con tiempos de espera demora 40 días - Elaborar Informe de Supervisión se ejecuta en 4 días y con tiempos de espera demora 40 días - La revisión y firma del Informe de Supervisión se ejecuta en 6 días y demora 6 días - La revisión y firma de la Carta informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia se ejecuta en 8 días y con tiempos de espera demora 8 días

Proceso	Subgerencia	Rutas críticas	Sin tiempos de espera (días)	Con tiempos de espera (días)	Actividades	Actividades que toman más tiempo
	SSDU	Ruta Crítica 1: Realización de la Supervisión de SSDU mediante solicitud de información a Empresa Operadora	60.63	71.00	15,16,17,18,19,20, 21,27,28,29,30,31, 32,33,34,35,36,37, 38,39	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar la información que se dispone de la materia a supervisar se ejecuta en 2 días y con tiempos de espera demora 10 días - La revisión y visado de la revisión de la Carta solicitando información a la Empresa Operadora con tiempos de espera demora 12 días - Elaborar Acta de Supervisión se ejecuta en 0.5 días y con tiempos de espera demora 3 días - La revisión y firma de la Carta a la Empresa Operadora comunicando fecha y hora de la acción de supervisión se ejecuta en 12 días y con tiempos de espera se demora 12 días - Elaborar Informe de Supervisión se ejecuta en 9 días y con tiempos de espera demora 9 días - La revisión y firma de la Carta informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia se ejecuta en 12 días y con tiempos de espera demora 12 días
		Ruta Crítica 2: Realización de la Supervisión de SSDU mediante visita a campo con aviso previo	56.63	64.63	15,22,23,24,25,26, 27,28,29,30,31,32, 33,34,35,36,37,38,39	

Proceso	Subgerencia	Rutas críticas	Sin tiempos de espera (días)	Con tiempos de espera (días)	Actividades	Actividades que toman más tiempo
		Ruta Crítica 3: Realización de la Supervisión de SSDU mediante visita a campo sin aviso previo	43.63	51.63	15,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39	
1.2.3 Control de la Supervisión		Ruta Crítica 1: Para Reporte de alerta de Expedientes (Mensual)	0.56	3.88	1,2,3,4,5,6,7,8	- Analizar información extraída del KM (Supervisiones realizadas, en trámite y resultados) se ejecuta en un día y con tiempos de espera demora 5 días
		Ruta Crítica 2: Para Presentación Semestral	3.63	17.25	1,9,10,11,12,13,14	- Elaborar presentación de resultados de Supervisiones Semestral y enviar vía email al Coordinador de Gestión de la GSF se ejecuta en 0.5 días y con tiempos de espera demora 5 días - Elaborar Proyecto de Informe de resultados de Supervisiones Semestral para la Gerencia General se ejecuta en 1.5 horas y con tiempos de espera demora 2.5 días

Proceso	Subgerencia	Rutas críticas	Sin tiempos de espera (días)	Con tiempos de espera (días)	Actividades	Actividades que toman más tiempo
		Ruta Crítica 3: Para Seguimiento a los resultados de la Supervisión (Mensual)	0.70	5.25	1,15,16,17,18,19	<ul style="list-style-type: none"> - Enviar vía email al Analista de Información, Subgerente de la SCS/SDU y al Coordinador de Gestión de la GSF si se inició PAS/Medida Correctiva/Medida Cautelar/Medida de Advertencia se ejecuta en 0.5 días y con tiempos de espera demora 3 días - Proponer fechas planificadas de cierre se ejecuta en 6 horas y con tiempos de espera demora 3 días
		Ruta Crítica 4: Para Seguimiento de la fecha planificada de cierre	1.76	8.63	1,20,21,22,23,24,25,26	<ul style="list-style-type: none"> - La revisión y firma del Memorando de reporte de Expedientes de Supervisión Cerrados y/o Archivados para la Gerencia General se ejecuta en 1 día y la revisión y firma demora 12 días - Enviar vía email al Analista de Información y al Coordinador de Gestión de la GSF los Gastos Fijos y Variables de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización se ejecuta en 0.5 días y con tiempos de espera demora 5 días
		Ruta Crítica 5: Para Reporte de Expedientes de Supervisión Cerrados y/o Archivados para la Gerencia General	2.78	20.06	1,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar y/o modificar Reporte de la Situación de Expedientes de Supervisión se ejecuta en 1 día y con tiempos de espera demora 3.5 días - La revisión y firma del Memorando de Reporte de Situación de Expedientes de Supervisión para la Gerencia General se ejecuta en 1 día y con tiempos de espera demora 12 días

Proceso	Subgerencia	Rutas críticas	Sin tiempos de espera (días)	Con tiempos de espera (días)	Actividades	Actividades que toman más tiempo
		Ruta Crítica 6: Para Reporte de cumplimiento de plazos de supervisión ISO	0.58	1.75	1,39,40,41	
		Ruta Crítica 7: Para Reporte de Situación de Expedientes de Supervisión	3.86	24.81	1,42,43,44,45,46,47,48,49,50,51	

En el Anexo 5, se adjunta la Ruta Críticas de los procesos de Monitoreo y Supervisión representados en los Diagrama de Procesos (DOP) Nivel 3

Tiempos Legales de Supervisión

A continuación, se presenta los tiempos legales identificados durante el relevamiento del proceso de Supervisión

Tiempos Legales del proceso de Supervisión

Proceso	Subgerencia	Actividad crítica	Tiempo sin espera (días)	Tiempo con espera (días)	Tiempo legal
1.1.1 Programación de Supervisión	SSCS	1. Programar las supervisiones a realizar	15	25	Red Dorsal: Semestral, TUPS y Cobertura: Anual, CVM (Fijo y Móvil): Semestral, Indicadores de Calidad: Semestral Banda 700 y Banda AWS: Semestral, Planes de Contingencia: Semestral
	SSDU	46. Generar Memorando de respuesta a la Unidad Orgánica o Carta de respuesta para las Instituciones Externas quienes reportaron el caso	0.1	2	20 días hábiles sólo para GPSU (normado por un protocolo de atención de GPSU con GSF) [10 días hábiles de ampliación]
1.2.2 Realización de la Supervisión	* En el relevamiento de procesos el personal del negocio no especificó Tiempos Legales para estos procesos				
1.2.3 Control de la Supervisión					

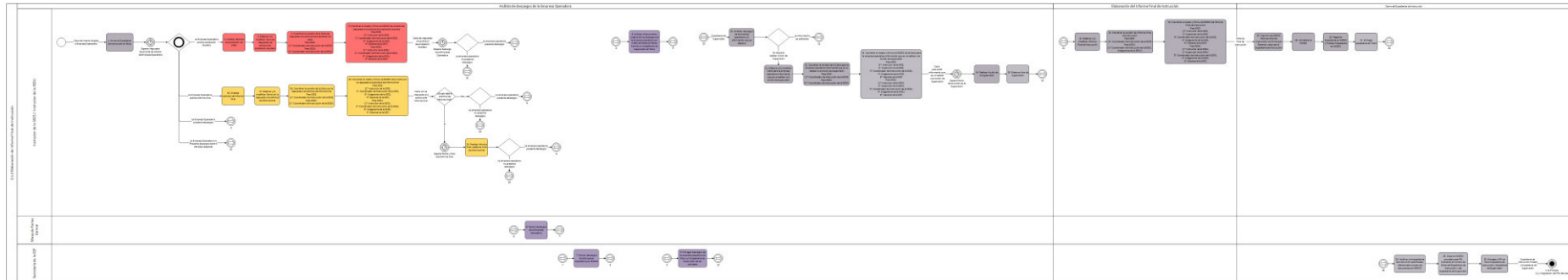
Tiempos por Proceso - Fiscalización

Tiempos de Ejecución y Tiempos de Espera proceso nivel 2: Instrucción

Proceso	Ruta Crítica	Duración del proceso sin tiempos de espera (días)	Duración del proceso con tiempos de espera (días)	Actividades que forman parte de la ruta crítica	Actividades que toman más tiempo*
2.1.1 Asignación del Inicio de Instrucción	Para SSCS	2,1	20,8		<ul style="list-style-type: none"> - El envío vía email al Coordinador de Instrucción de la lista de códigos de Informes de Supervisión aprobados que recomiendan el inicio de PAS o Medida Correctiva tiene un tiempo de espera de 5 días - La asignación de los casos a los abogados instructores por parte del Coordinador de Instrucción de la SSCS tiene un tiempo de espera de 10 días - La solicitud vía email del número de Expediente PAS al Analista de Información tiene un tiempo de espera de 5 días
	Para SSDU	0,1	0,9		
2.1.2 Elaboración de la Carta de Inicio	Para SSCS	3,1	4,6		
	Para SSDU	1,2	3,3		
2.1.3 Elaboración de Informe Final de	Empresa Operadora solicita ampliación del plazo - SSCS	24,0	35,1	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	<ul style="list-style-type: none"> - La recepción de los descargos de la empresa Operadora por Mesa de Partes tiene una duración de 10 días. - El Análisis de descargos de la empresa operadora y/o

Proceso	Ruta Crítica	Duración del proceso sin tiempos de espera (días)	Duración del proceso con tiempos de espera (días)	Actividades que forman parte de la ruta crítica	Actividades que toman más tiempo*
Instrucción (ver diagrama)	Empresa Operadora solicita informe oral - SCS	29,0	38,2	1,16,17,18,19,20,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	información que se dispone tiene una duración y tiempo de espera de 5 días. - Realizar el Informe Oral y elaborar Acta de Informe Oral tiene una duración y tiempo de espera de 5 días - La elaboración y/o modificación del Informe Final de Instrucción tiene una duración y tiempo de espera de 7 días
	Empresa Operadora presenta descargos - SCS	23,8	31,8	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	
	Empresa Operadora no presenta descargos - SCS	13,7	20,2	1,10,11,12,13,14,15,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	
	Empresa Operadora solicita ampliación del plazo - SSDU	18,5	357,7	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	- La recepción de los descargos de la empresa Operadora por Mesa de Partes tiene una duración y espera de 10 días. - La elaboración y/o modificación del Informe Final de Instrucción tiene una duración de 5 días y tiempo de espera de 5 meses
	Empresa Operadora solicita informe oral - SSDU	18,7	417,7	1,16,17,18,19,20,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	- La solicitud del documento original de los descargos de la empresa operadora por medio de Mesa de Partes Central y/o Expediente de Supervisión en físico con tiempo de espera en SSDU tiene un tiempo de espera de 4 meses
	Empresa Operadora presenta descargos - SSDU	18,2	354,5	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	- El Análisis de descargos de la empresa operadora y/o información que se dispone tiene un tiempo de espera de 3 meses
	Empresa Operadora no presenta descargos - SSDU	8,2	263,0	1,10,11,12,13,14,15,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	- Realizar el Informe Oral y elaborar Acta de Informe Oral tiene un tiempo de espera de 3 meses - El Realizar la Acción de la Supervisión tiene un tiempo de espera de 4 meses

* Se consideran las actividades cuya duración es mayor a 3 días

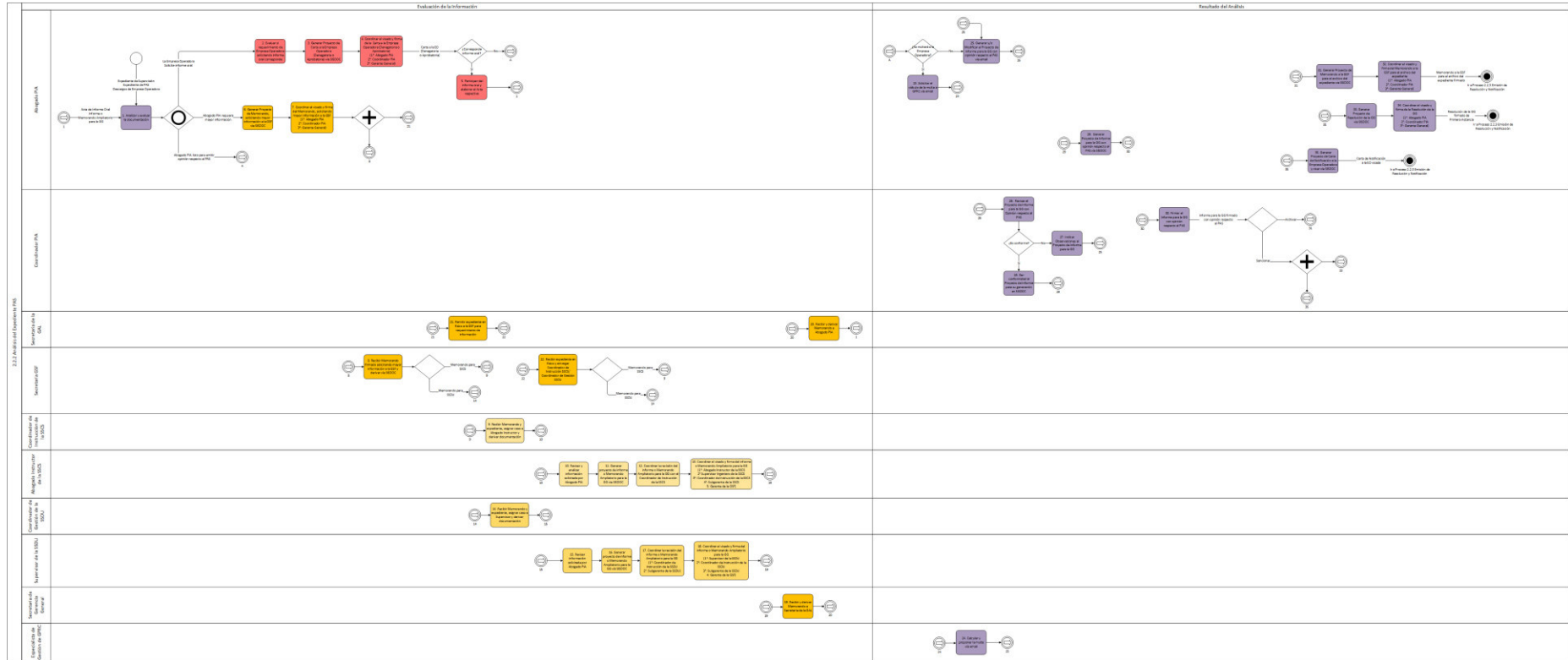


Tiempos de Ejecución y Tiempos de Espera proceso nivel 2: Resolución

Proceso	Ruta	Duración del proceso sin tiempos de espera (días)	Duración del proceso con tiempos de espera (días)	Actividades que forman parte de la ruta crítica	Actividades que toman más tiempo*
2.2.1 Asignación del Expediente PAS	Ruta Única	6,8	23,6		La Recepción de descargas y la revisión del contenido del Expediente tiene una duración de 5 días y tiene un tiempo de espera de 12.5 días
2.2.2 Análisis del Expediente PAS	Empresa Operadora solicita informe Oral - Se archiva o sanciona a EO	15,1	51,6	1, 2,3,4,5,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35	- El Análisis y evaluación de la documentación tiene una duración de 5 días y tiene un tiempo de espera de 12.5 días

	Abogado PIA requiere mayor información de GSF (SSCS) - se archiva o sanciona a EO	17,2	61,6	1,6,7,8,9,10,11,12,13,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35	<ul style="list-style-type: none"> - La Participación del informe oral y elaboración del Acta respectiva tiene un tiempo de espera de 5 días. - La Generación y/o Modificación del Proyecto de Informe para la GG con opinión respecto al PAS tiene una duración de 5 días y tiene un tiempo de espera de 10 días - La Participación del informe oral y elaboración del Acta respectiva tiene un tiempo de espera de 5 días - La revisión y análisis de información solicitada por el Abogado PIA por parte del Instructor de la SSCS tiene un tiempo de espera de 5 días - El cálculo y propuesta de la multa enviada vía email por el Funcionario de Regulación tiene un tiempo de espera de 10 días
	Abogado PIA requiere mayor información de GSF (SSDU) - se archiva o sanciona a EO	19,3	61,6	1,6,7,8,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35	
	Abogado PIA está listo para emitir opinión respecto al PAS - se archiva o se sanciona a EO	14,0	44,4	1,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35	
2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación	Archivar Expediente	0,3	6,5	1,2,3,4,5,6,7	
	Sancionar a la Empresa Operadora - EO se acoge a beneficio de pago	1,4	11,0	8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25	
	Sancionar a la Empresa Operadora - EO no se acoge a beneficio de pago	1,0	8,9	8,9,10,11,12,13,14,18,19,20,21,22,23,24,25	

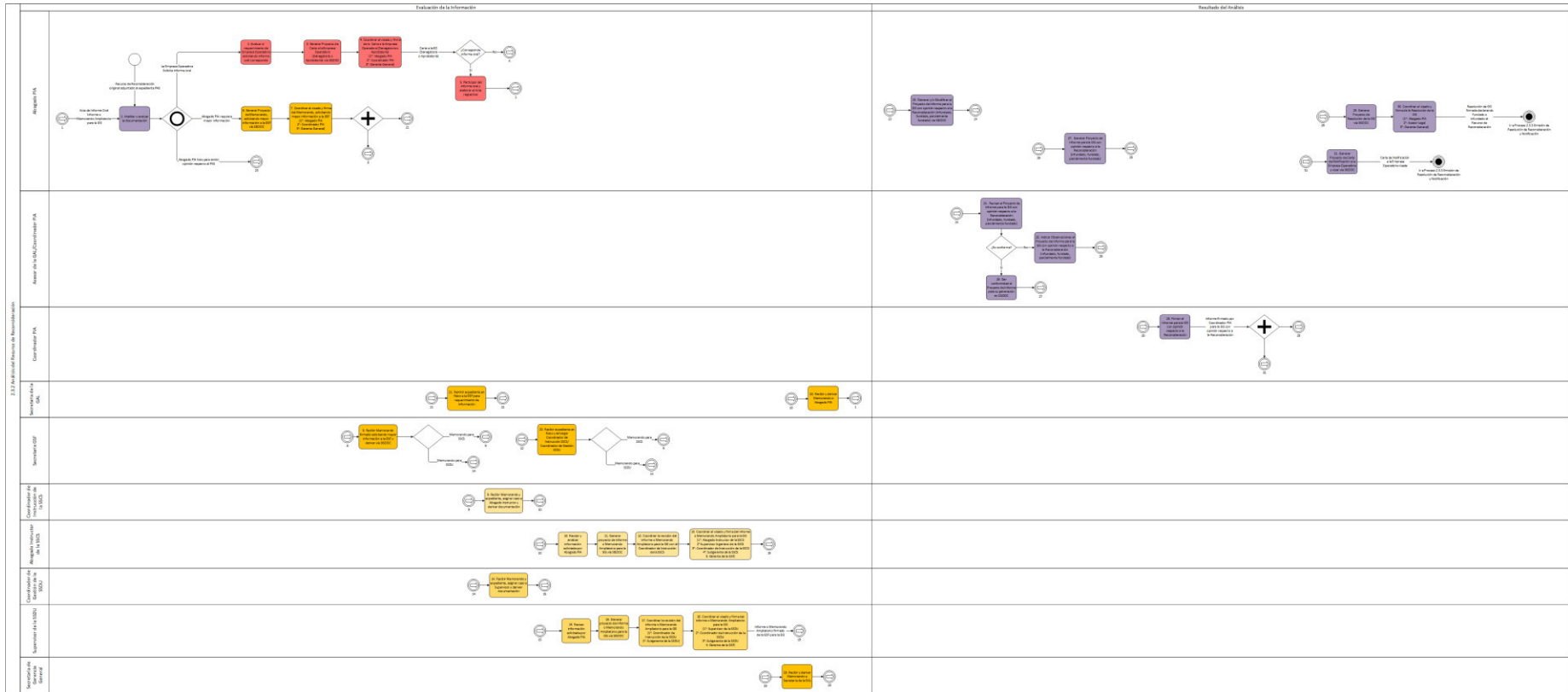
* Se consideran las actividades cuya duración es mayor a 3 días

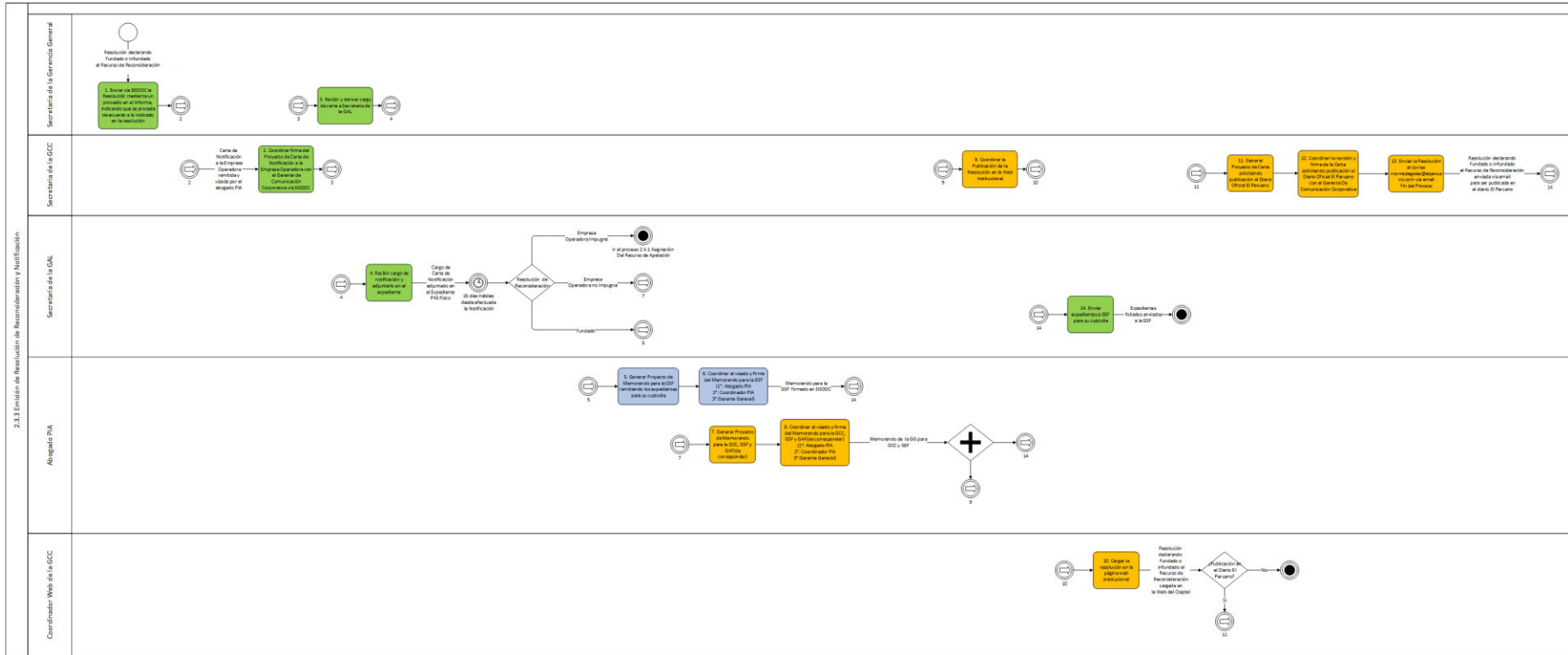


Tiempos de Ejecución y Tiempos de Espera proceso nivel 2: Reconsideración

Proceso	Ruta	Duración del proceso sin tiempos de espera (días)	Duración del proceso con tiempos de espera (días)	Actividades que forman parte de la ruta crítica	Actividades que toman más tiempo*
2.3.1 Asignación del Recurso de Reconsideración	Ruta Única	0,6	2,5		
2.3.2 Análisis del Recurso de Reconsideración	Empresa Operadora solicita informe Oral	14,6	39,6	1,2,3,4,5,23,24,25,26,27,28,29,30,31	<ul style="list-style-type: none"> - El Análisis y evaluación de la documentación tiene una duración de 5 días y tiene un tiempo de espera de 12.5. - La Participación del informe oral y elaboración del Acta respectiva tiene un tiempo de espera de 5 días. - La Generación y/o Modificación del Proyecto de Informe para la GG con opinión a la reconsideración tiene una duración de 5 días y tiene un tiempo de espera de 10 días - La revisión y análisis de información solicitada por el Abogado PIA por parte del Instructor de la SSCS o el Supervisor de la SSDU tiene un tiempo de espera de 5 días
	Abogado PIA requiere mayor información de GSF (SSCS)	16,6	49,6	1,6,7,8,9,10,11,12,13,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31	
	Abogado PIA requiere mayor información de GSF (SSDU)	18,8	49,6	1,6,7,8,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31	
	Abogado PIA está listo para emitir opinión respecto al PAS	13,4	32,4	1,23,24,25,26,27,28,29,30,31	
2.3.3 Emisión de Resolución de Reconsideración y Notificación	Empresa Operadora no impugna Resolución de Reconsideración	1,1	7,4	1,2,3,4,7,8,9,10,11,12,13,14	
	Recurso de Reconsideración Fundado	0,9	6,6	1,2,3,4,5,6,14	

* Se consideran las actividades cuya duración es mayor a 3 días





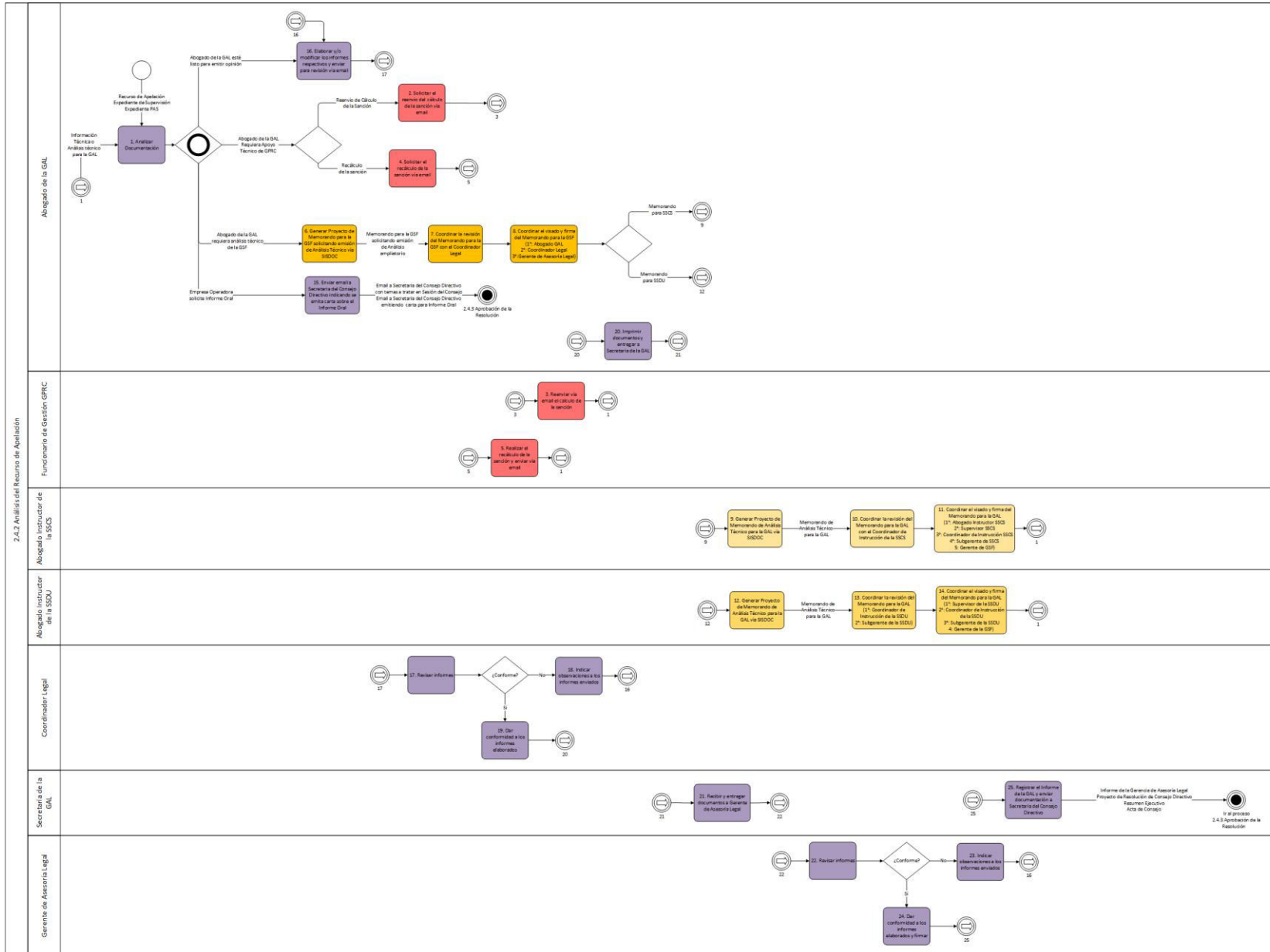
Tiempos de Ejecución y Tiempos de Espera proceso nivel 2: Apelación

Proceso	Ruta	Duración del proceso sin tiempos de espera (días)	Duración del proceso con tiempos de espera (días)	Actividades que forman parte de la ruta crítica	Actividades que toman más tiempo*
2.4.1 Asignación del Recurso de Apelación	Ruta Única	1,9	4,4		
2.4.2 Análisis del Recurso de Apelación	Abogado de la GAL requiere análisis técnico de la GSF**	15,1	25,3	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25	<ul style="list-style-type: none"> - El análisis de la documentación tiene una duración y tiempo de espera de 5 días - La elaboración y/o modificación de los informes respectivos tiene una duración y tiempo de espera de 5 días
	Abogado de la GAL requiera apoyo técnico de GPRC	13,0	19,8	1,2,3,4,5,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25	
	Abogado de la GAL está listo para emitir opinión respecto al PAS	12,3	17,3	1,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25	
2.4.3 Aprobación de la Resolución	Ruta Única	21,4	43,8		<ul style="list-style-type: none"> - La organización de la ejecución del informe oral por parte de la Empresa Operadora y elaborar Acta de Asistencia del Informe Oral tiene una duración de 4 días y tiene un tiempo de espera de 5 días. - La generación del número de Resolución del Consejo Directivo y fedateado de la Resolución tiene una duración y tiempo de espera de 5 días - La exposición del Expediente PAS ante el Consejo Directivo tiene un tiempo de espera de 5 días. - Coordinar la revisión del Proyecto de Acta de Consejo Directivo con los miembros del Consejo Directivo tiene un tiempo de espera de 6 días

Proceso	Ruta	Duración del proceso sin tiempos de espera (días)	Duración del proceso con tiempos de espera (días)	Actividades que forman parte de la ruta crítica	Actividades que toman más tiempo*
					- La impresión y coordinación de la firma del Acta con los miembros del Consejo Directivo tiene un tiempo de espera de 4 días
2.4.4 Comunicación de la Resolución	Ruta Única	4,2	6,375		- El registro del Cargo de Notificación a la Empresa Operadora en BD y la digitalización del Expediente PAS tiene una duración de 4 días y un tiempo de espera de 5 días

* Se consideran las actividades cuya duración es mayor a 3 días

** SSCS y SSDU tienen el mismo tiempo de duración y espera



Tiempos de Ejecución y Tiempos de Espera proceso nivel 1: Fiscalización

Proceso nivel 2	Proceso nivel 3	Ruta	Duración del proceso sin tiempos de espera (días)	Duración del proceso con tiempos de espera (días)	Actividades que forman parte de la ruta crítica	Actividades que toman más tiempo*
2.1 Instrucción	2.1.1 Asignación del Inicio de Instrucción	Para SSCS	2,1	20,8		<ul style="list-style-type: none"> - El envío vía email al Coordinador de Instrucción de la lista de códigos de Informes de Supervisión aprobados que recomiendan el inicio de PAS o Medida Correctiva tiene un tiempo de espera de 5 días - La asignación de los casos a los abogados instructores por parte del Coordinador de Instrucción de la SSCS tiene un tiempo de espera de 10 días - La solicitud vía email del número de Expediente PAS al Analista de Información tiene un tiempo de espera de 5 días
		Para SSDU	0,1	0,9		
	2.1.2 Elaboración de la Carta de Inicio	Para SSCS	3,1	4,6		
		Para SSDU	1,2	3,3		
	2.1.3 Elaboración de Informe Final de Instrucción	Empresa Operadora solicita ampliación del plazo - SSCS	24,0	35,1	1,2,3, 4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	<ul style="list-style-type: none"> - La recepción de los descargos de la empresa Operadora por Mesa de Partes tiene una duración de 10 días. - El Análisis de descargos de la empresa operadora y/o información que se dispone tiene una duración y tiempo de espera de 5 días.
		Empresa Operadora	29,0	38,2	1,16,17,18,19,20,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar el Informe Oral y elaborar Acta de Informe Oral tiene una duración y tiempo de espera de 5 días - La elaboración y/o modificación del Informe Final de

Proceso nivel 2	Proceso nivel 3	Ruta	Duración del proceso sin tiempos de espera (días)	Duración del proceso con tiempos de espera (días)	Actividades que forman parte de la ruta crítica	Actividades que toman más tiempo*
		solicita informe oral - SSCS				Instrucción tiene una duración y tiempo de espera de 7 días
		Empresa Operadora presenta descargos - SSCS	23,8	31,8	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	
		Empresa Operadora no presenta descargos - SSCS	13,7	20,2	1,10,11,12,13,14,15,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	
		Empresa Operadora solicita ampliación del plazo - SSDU	18,5	357,7	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	- La recepción de los descargos de la empresa Operadora por Mesa de Partes tiene una duración y espera de 10 días. - La elaboración y/o modificación del Informe Final de Instrucción tiene una duración de 5 días y tiempo de espera de 5 meses
		Empresa Operadora solicita informe oral - SSDU	18,7	417,7	1,16,17,18,19,20,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	- La solicitud del documento original de los descargos de la empresa operadora por medio de Mesa de Partes Central y/o Expediente de Supervisión en físico con tiempo de espera en SSDU tiene un tiempo de espera de 4 meses
		Empresa Operadora presenta	18,2	354,5	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	- El Análisis de descargos de la empresa operadora y/o información que se dispone tiene un tiempo de espera de

Proceso nivel 2	Proceso nivel 3	Ruta	Duración del proceso sin tiempos de espera (días)	Duración del proceso con tiempos de espera (días)	Actividades que forman parte de la ruta crítica	Actividades que toman más tiempo*
		descargos - SSDU				3 meses - Realizar el Informe Oral y elaborar Acta de Informe Oral tiene un tiempo de espera de 3 meses - El Realizar la Acción de la Supervisión tiene un tiempo de espera de 4 meses
		Empresa Operadora no presenta descargos - SSDU	8,2	263,0	1,10,11,12,13,14,15,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	
2.2 Resolución	2.2.1 Asignación del Expediente PAS	Ruta Única	6,8	23,6		La Recepción de descargos y la revisión del contenido del Expediente tiene una duración de 5 días y tiene un tiempo de espera de 12.5 días
	2.2.2 Análisis del Expediente PAS	Empresa Operadora solicita informe Oral - Se archiva o sanciona a EO	15,1	51,6	1,2,3,4,5,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35	- El Análisis y evaluación de la documentación tiene una duración de 5 días y tiene un tiempo de espera de 12.5 días - La Participación del informe oral y elaboración del Acta respectiva tiene un tiempo de espera de 5 días.
		Abogado PIA requiere mayor información de GSF (SSCS) - se archiva o sanciona a EO	17,2	61,6	1,6,7,8,9,10,11,12,13,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35	- La Generación y/o Modificación del Proyecto de Informe para la GG con opinión respecto al PAS tiene una duración de 5 días y tiene un tiempo de espera de 10 días - La Participación del informe oral y elaboración del Acta respectiva tiene un tiempo de espera de 5 días - La revisión y análisis de información solicitada por el

Proceso nivel 2	Proceso nivel 3	Ruta	Duración del proceso sin tiempos de espera (días)	Duración del proceso con tiempos de espera (días)	Actividades que forman parte de la ruta crítica	Actividades que toman más tiempo*
		Abogado PIA requiere mayor información de GSF (SSDU) - se archiva o sanciona a EO	19,3	61,6	1,6,7,8,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35	Abogado PIA por parte del Instructor de la SSCS tiene un tiempo de espera de 5 días - El cálculo y propuesta de la multa enviada vía email por el Funcionario de Regulación tiene un tiempo de espera de 10 días
		Abogado PIA está listo para emitir opinión respecto al PAS - se archiva o se sanciona a EO	14,0	44,4	1,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35	
	2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación	Archivar Expediente	0,3	6,5	1,2,3,4,5,6,7	
		Sancionar a la Empresa Operadora - EO se acoge a beneficio de pago	1,4	11,0	8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25	
		Sancionar a la Empresa Operadora - EO no se acoge a	1,0	8,9	8,9,10,11,12,13,14,18,19,20,21,22,23,24,25	

Proceso nivel 2	Proceso nivel 3	Ruta	Duración del proceso sin tiempos de espera (días)	Duración del proceso con tiempos de espera (días)	Actividades que forman parte de la ruta crítica	Actividades que toman más tiempo*
		beneficio de pago				
2.3 Reconsideración	2.3.1 Asignación del Recurso de Reconsideración	Ruta Única	0,6	2,5		
	2.3.2 Análisis del Recurso de Reconsideración	Empresa Operadora solicita informe Oral	14,6	39,6	1,2,3,4,5,23,24,25,26,27,28,29,30,31	- El Análisis y evaluación de la documentación tiene una duración de 5 días y tiene un tiempo de espera de 12.5. - La Participación del informe oral y elaboración del Acta respectiva tiene un tiempo de espera de 5 días. - La Generación y/o Modificación del Proyecto de Informe para la GG con opinión a la reconsideración tiene una duración de 5 días y tiene un tiempo de espera de 10 días - La revisión y análisis de información solicitada por el Abogado PIA por parte del Instructor de la SSCS o el Supervisor de la SSDU tiene un tiempo de espera de 5 días
		Abogado PIA requiere mayor información de GSF (SSCS)	16,6	49,6	1,6,7,8,9,10,11,12,13,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31	
		Abogado PIA requiere mayor información de GSF (SSDU)	18,8	49,6	1,6,7,8,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31	
		Abogado PIA está listo para emitir opinión respecto al PAS	13,4	32,4	1,23,24,25,26,27,28,29,30,31	

Proceso nivel 2	Proceso nivel 3	Ruta	Duración del proceso sin tiempos de espera (días)	Duración del proceso con tiempos de espera (días)	Actividades que forman parte de la ruta crítica	Actividades que toman más tiempo*
	2.3.3 Emisión de Resolución de Reconsideración y Notificación	Empresa Operadora no impugna Resolución de Reconsideración	1,1	7,4	1,2,3,4,7,8,9,10,11,12,13,14	
		Recurso de Reconsideración Fundado	0,9	6,6	1,2,3,4,5,6,14	
2.4 Apelación	2.4.1 Asignación del Recurso de Apelación	Ruta Única	1,9	4,4		
	2.4.2 Análisis del Recurso de Apelación	Abogado de la GAL requiere mayor información de GSF	15,1	25,3	1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25	- El análisis de la documentación tiene una duración y tiempo de espera de 5 días - La elaboración y/o modificación de los informes respectivos tiene una duración y tiempo de espera de 5 días
		Abogado de la GAL requiera apoyo técnico de GPRC	13,0	19,8	1,2,3,4,5,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25	
		Abogado de la GAL está listo para emitir	12,3	17,3	1,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25	

Proceso nivel 2	Proceso nivel 3	Ruta	Duración del proceso sin tiempos de espera (días)	Duración del proceso con tiempos de espera (días)	Actividades que forman parte de la ruta crítica	Actividades que toman más tiempo*
		opinión respecto al PAS				
	2.4.3 Aprobación de la Resolución	Ruta Única	21,4	43,8		<ul style="list-style-type: none"> - La organización de la ejecución del informe oral por parte de la Empresa Operadora y elaborar Acta de Asistencia del Informe Oral tiene una duración de 4 días y tiene un tiempo de espera de 5 días. - La generación del número de Resolución del Consejo Directivo y fedateado de la Resolución tiene una duración y tiempo de espera de 5 días - La exposición del Expediente PAS ante el Consejo Directivo tiene un tiempo de espera de 5 días. - Coordinar la revisión del Proyecto de Acta de Consejo Directivo con los miembros del Consejo Directivo tiene un tiempo de espera de 6 días - La impresión y coordinación de la firma del Acta con los miembros del Consejo Directivo tiene un tiempo de espera de 4 días
	2.4.4 Comunicación de la Resolución	Ruta Única	4,2	6,4		

* Se consideran las actividades cuya duración es mayor a 3 días

Medición de los principales productos del proceso nivel 1 de Fiscalización

Proceso nivel 2	Producto	Ruta	Tiempos en obtener el producto sin espera (días)	Tiempo en obtener el producto con espera (días)	Actividades que forman parte del producto
2.1 Instrucción	Informe Final de Instrucción	Para SSCS - Empresa Operadora solicita ampliación del Plazo	28,8	59,0	2.1.1 AII (1,2,3,4,5,6) - 2.1.2 ECI (1,2,3,4,5) - 2.1.3 EIFI (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,21,22,23)
		Para SSCS - Empresa Operadora solicita informe Oral	33,9	62,1	2.1.1 AII (1,2,3,4,5,6) - 2.1.2 ECI (1,2,3,4,5) - 2.1.3 EIFI (1,16,17,18,19,20,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,21,22,23)
		Para SSCS - Empresa Operadora presenta descargos	28,6	55,6	2.1.1 AII (1,2,3,4,5,6) - 2.1.2 ECI (1,2,3,4,5) - 2.1.3 EIFI (1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,21,22,23)
		Para SSCS - Empresa Operadora no presenta descargos	18,6	44,1	2.1.1 AII (1,2,3,4,5,6) - 2.1.2 ECI (1,2,3,4,5) - 2.1.3 EIFI (1,10,11,12,13,14,15,21,22,23)
		Para SSDU - Empresa Operadora solicita ampliación del plazo	19,3	360,4	2.1.1 AII (1,2,3,4,5,6) - 2.1.2 ECI (1,2,3,4,5) - 2.1.3 EIFI (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,21,22,23)
		Para SSDU - Empresa Operadora solicita informe Oral	19,5	420,5	2.1.1 AII (1,2,3,4,5,6) - 2.1.2 ECI (1,2,3,4,5) - 2.1.3 EIFI (1,16,17,18,19,20,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,21,22,23)
		Para SSDU - Empresa Operadora presenta descargos	19,0	357,3	2.1.1 AII (1,2,3,4,5,6) - 2.1.2 ECI (1,2,3,4,5) - 2.1.3 EIFI (1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,21,22,23)

Proceso nivel 2	Producto	Ruta	Tiempos en obtener el producto sin espera (días)	Tiempo en obtener el producto con espera (días)	Actividades que forman parte del producto
		Para SSDU - Empresa Operadora no presenta descargos	9,0	265,8	2.1.1 AII (1,2,3,4,5,6) - 2.1.2 ECI (1,2,3,4,5) - 2.1.3 EIFI (1,10,11,12,13,14,15,21,22,23)
2.2 Resolución	Resolución de la GG firmado de Primera Instancia	Empresa Operadora solicita informe Oral - Se archiva o sanciona a EO	21,9	75,1	2.2.1 AEP (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12) - 2.2.2 ANEP (1,2,3,4,5,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34)
		Abogado PIA requiere mayor información de GSF (SSCS) - se archiva o sanciona a EO	24,0	85,1	2.2.1 AEP (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12) - 2.2.2 ANEP (1,6,7,8,9,10,11,12,13,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34)
		Abogado PIA requiere mayor información de GSF (SSDU) - se archiva o sanciona a EO	26,1	85,1	2.2.1 AEP (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12) - 2.2.2 ANEP (1,6,7,8,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34)
		Abogado PIA está listo para emitir opinión respecto al PAS - se archiva o se sanciona a EO	20,8	68,0	2.2.1 AEP (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12) - 2.2.2 ANEP (1,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34)
2.3 Reconsideración	Resolución declarando Fundado o infundado el	Empresa Operadora solicita informe Oral	15,1	42,0	2.3.1 ARR (1,2,3,4,5) - 2.3.2 ANRR (1,2,3,4,5,23,24,25,26,27,28,29,30)
		Abogado PIA requiere mayor información de GSF (SSCS)	17,2	52,0	2.3.1 ARR (1,2,3,4,5) - 2.3.2 ANRR (1,6,7,8,9,10,11,12,13,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30)

Proceso nivel 2	Producto	Ruta	Tiempos en obtener el producto sin espera (días)	Tiempo en obtener el producto con espera (días)	Actividades que forman parte del producto
	Recurso de Reconsideración	Abogado PIA requiere mayor información de GSF (SSDU)	19,3	52,0	2.3.1 ARR (1,2,3,4,5) - 2.3.2 ANRR (1,6,7,8,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30)
		Abogado PIA está listo para emitir opinión respecto al PAS	14,0	34,9	2.3.1 ARR (1,2,3,4,5) - 2.3.2 ANRR (1,23,24,25,26,27,28,29,30,31)
2.4 Apelación	Resolución de Consejo Directivo	Abogado de la GAL requiere mayor información de GSF	27,5	51,2	2.4.1 ARA (1,2,3,4,5,6,7,8,9) - 2.4.2 (1,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25) - 2.4.3 AR (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18)
		Abogado de la GAL requiera apoyo técnico de GPRC	25,5	45,8	2.4.1 ARA (1,2,3,4,5,6,7,8,9) - 2.4.2 (1,2,3,4,5,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25) - 2.4.3 AR (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18)
		Abogado de la GAL está listo para emitir opinión respecto al PAS	24,7	43,2	2.4.1 ARA (1,2,3,4,5,6,7,8,9) - 2.4.2 (1,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25) - 2.4.3 AR (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18)

Tiempos legales del proceso nivel 1 de Fiscalización

Proceso nivel 2	Proceso nivel 3	Ruta/Actividades Críticas	Duración del proceso sin tiempos de espera (días)	Duración del proceso con tiempos de espera (días)	Tiempo Legal
2.3 Reconsideración	2.3.2 Análisis del Recurso de Reconsideración	Empresa Operadora solicita informe Oral	14,6	39,6	30 días hábiles para emitir Resolución de Reconsideración
		Abogado PIA requiere mayor información de GSF (SSCS)	16,6	49,6	
		Abogado PIA requiere mayor información de GSF (SSDU)	18,8	49,6	
		Abogado PIA está listo para emitir opinión respecto al PAS	13,4	32,4	
2.4 Apelación	2.4.3 Aprobación de la Resolución	1. Elaborar Proyecto de Acta de Consejo Directivo 2. Coordinar la revisión del Proyecto de Acta de Consejo Directivo con el Secretario del Consejo Directivo 3. Coordinar la revisión del Proyecto de Acta de Consejo Directivo con los miembros del Consejo Directivo 4. Imprimir y coordinar la firma del Acta con los miembros del Consejo Directivo	2,8	12	Reglamento del Consejo Directivo indica 5 días hábiles

Proceso nivel 2	Proceso nivel 3	Ruta/Actividades Críticas	Duración del proceso sin tiempos de espera (días)	Duración del proceso con tiempos de espera (días)	Tiempo Legal
	2.4.4 Comunicación de la Resolución	1. Generar Proyecto de Carta de Notificación para la Empresa Operadora vía SISDOC. 2. Coordinar firma de la Carta de Notificación para la Empresa Operadora con el Gerente de Comunicación Corporativo	0,1	0,3	5 días hábiles

7.4.4 Tiempo por Proceso – Contencioso Administrativo

Tiempos de Ejecución y Espera

Proceso	Ruta		Duración del proceso sin tiempos de espera (días)	Duración del proceso con tiempos de espera (días)	Actividades que forman parte de la ruta crítica	Actividades que toman más tiempo*
3.1.1 Asignación de la Demanda Judicial	Ruta única		0,6	2,6		
3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia	Se presenta Escrito de Tacha	Sentencia de Primera Instancia a favor	4,6	105,5	1,4,5,6,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,59,60,61,62,63	<ul style="list-style-type: none"> - La recepción y fedateado del expediente tiene un tiempo de ejecución de 4 días y tiempo de espera de 6 días. - La elaboración del escrito de contestación de la demanda tiene un tiempo de ejecución de 4 días y tiempo de espera de 5 días. - Para el caso de las sentencias a favor hay un tiempo de espera de 4 meses para que la Empresa Operadora presente escrito de apelación.
	Se presenta Escrito de Excepción		4,7	105,5	1,7,8,9,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,59,60,61,62,63	
	Se presenta Contestación de la Demanda		12,6	119,0	1,2,3,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,59,60,61,62,63	
	Se presenta Escrito de Tacha	Sentencia de Primera Instancia en contra y se apela	8,8	32,3	1,4,5,6,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,53,54,55,56,57,58	

Proceso	Ruta		Duración del proceso sin tiempos de espera (días)	Duración del proceso con tiempos de espera (días)	Actividades que forman parte de la ruta crítica	Actividades que toman más tiempo*
	Se presenta Escrito de Excepción		9,0	32,3	1,7,8,9,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,53,54,55,56,57,58	
	Se presenta Contestación de la Demanda		16,9	45,8	1,2,3,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,53,54,55,56,57,58	
	Se presenta Escrito de Tacha	Sentencia de Primera Instancia en contra y no se apela	8,6	32,5	1,4,5,6,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,43,44,45,46,47,48,49,50,51,52	
	Se presenta Escrito de Excepción		8,7	32,5	1,7,8,9,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,43,44,45,46,47,48,49,50,51,52	
	Se presenta Contestación de la Demanda		16,7	46,0	1,2,3,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,43,44,45,46,47,48,49,50,51,52	
3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia	Se emite una Resolución de Improcedencia para Osiptel		4,4	14,4	1,2,3,4,5,6,7,8,9,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33	- La elaboración del Proyecto de Escrito de la Contraparte tiene un tiempo de espera de 9 días. - Hay un tiempo de espera de 3 meses para la emisión de la Resolución de
	Se emite una Notificación de Traslado de Apelación		4,5	24,1	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33	

Proceso	Ruta	Duración del proceso sin tiempos de espera (días)	Duración del proceso con tiempos de espera (días)	Actividades que forman parte de la ruta crítica	Actividades que toman más tiempo*
	Se emite un Recurso de Queja de la Empresa Operadora	4,5	84,1	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33	Fundada o Infundada ante la Queja presentada por la Empresa Operadora
3.1.4 Análisis Legal Técnico para la Casación	Sentencia de Segunda Instancia a favor	4,9	65,8	17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38	- La elaboración del Proyecto de Escrito de Casación de Sentencia tiene un tiempo de espera de 8 días.
	Sentencia de Segunda Instancia en contra - Se casa	6,7	21,5	1,12,13,14,15,16, 24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38	- La elaboración del Proyecto de Escrito de Traslado de Casación de Contraparte tiene un tiempo de espera de 9 días. - Para las sentencias a favor hay un tiempo de espera de 4 meses para la emisión del Escrito de Casación que se adjunta en una
	Sentencia de Segunda Instancia en contra - No se casa	4,6	8,9	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11	Resolución de Concesorio y 5 meses para recibir la Notificación Judicial de Procedencia o Improcedencia.
3.1.5 Ejecución de la Sentencia	Empresa Operadora cuestiona Escrito de Cumplimiento	32,9	177,13	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	- La recepción del Memorando de Cumplimiento tiene un tiempo de espera y ejecución de 1 mes. - La recepción de la Notificación de Ampliación del Plazo de Cumplimiento tiene un tiempo de espera de 1 mes.
	Empresa Operadora no cuestiona Escrito de Cumplimiento	32,1	72,25	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19	- El tiempo de espera para que la Empresa Operadora cuestione el Escrito de Cumplimiento es de 1 mes. - El tiempo de espera para que el Juez

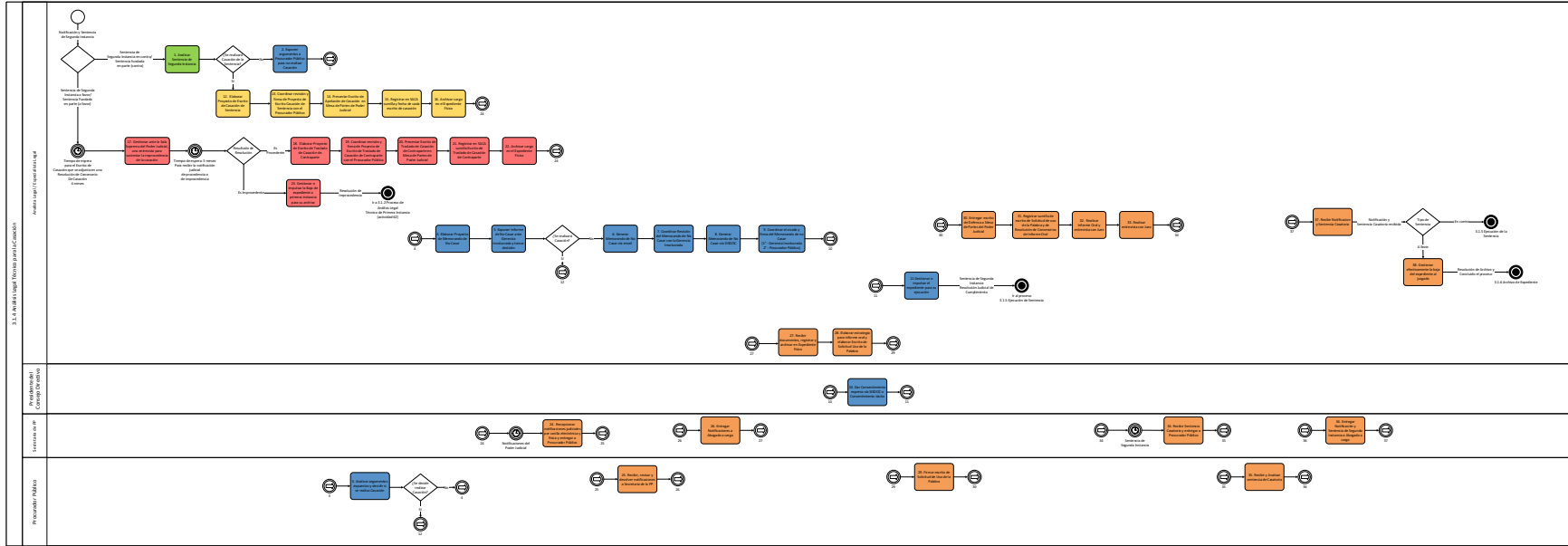
Proceso	Ruta	Duración del proceso sin tiempos de espera (días)	Duración del proceso con tiempos de espera (días)	Actividades que forman parte de la ruta crítica	Actividades que toman más tiempo*
					evalúe el Escrito para Absolver escrito de demandante es de 4 a 6 meses
3.1.6 Archivo del Expediente	Ruta única	1,1	4,5		

* Se consideran las actividades mayores a 3 días

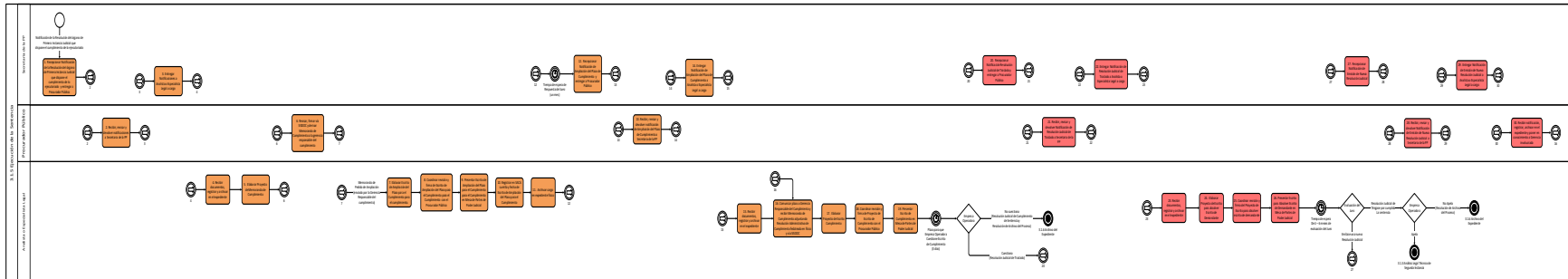
Análisis Legal Técnico de Primera Instancia



Análisis Legal Técnico para la Casación



Ejecución de la Sentencia



Medición de los Principales Productos

Producto	Ruta		Tiempos en obtener el producto sin espera (días)	Tiempo en obtener el producto con espera (días)	Actividades que forman parte del producto
Resolución Judicial de Consesoria de Apelación y Traslado	Se presenta Escrito de Tacha	Sentencia de Primera Instancia en contra y se apela	9,2	34,2	3.1.1 ADJ (1,2,3,4,5,6) - 3.1.2 ALT PI (1,4,5,6,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,53,54,55,56,57)
	Se presenta Escrito de Excepción		9,3	34,2	3.1.1 ADJ (1,2,3,4,5,6) - 3.1.2 ALT PI (1,7,8,9,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,53,54,55,56,57)
	Se presenta Contestación de la Demanda		17,3	47,7	3.1.1 ADJ (1,2,3,4,5,6) - 3.1.2 ALT PI (1,2,3,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,53,54,55,56,57)
Notificación y Sentencia de Segunda Instancia a favor o en contra	Se emite una Resolución de Improcedencia para Osiptel		15,8	51,5	3.1.1 ADJ (1,2,3,4,5,6) - 3.1.2 ALT PI (Promedio de tiempos de ejecución y espera) - 3.1.3 ALT SI (1,2,3,4,5,6,7,8,9,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33)
	Se emite una Notificación de Traslado de Apelación		15,9	61,1	3.1.1 ADJ (1,2,3,4,5,6) - 3.1.2 ALT PI (Promedio de tiempos de ejecución y espera) - 3.1.3 ALT SI (11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33)
	Se emite un Recurso de Queja de la Empresa Operadora		15,9	121,1	3.1.1 ADJ (1,2,3,4,5,6) - 3.1.2 ALT PI (Promedio de tiempos de ejecución y espera) - 3.1.3 ALT SI (11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33)

Notificación y Sentencia de Casación a favor o en contra	Sentencia de Segunda Instancia a favor	20,2	142,2	3.1.1 ADJ (1,2,3,4,5,6) - 3.1.2 ALT PI (Promedio de tiempos de ejecución y espera) - 3.1.3 ALT SI (Promedio de tiempos de ejecución y espera) - 3.1.4 ALT CAS (17,18,19,20,21,22,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34)
	Sentencia de Segunda Instancia en contra - Se casa	22,0	97,9	3.1.1 ADJ (1,2,3,4,5,6) - 3.1.2 ALT PI (Promedio de tiempos de ejecución y espera) - 3.1.3 ALT SI (Promedio de tiempos de ejecución y espera) - 3.1.4 ALT CAS (1,12,13,14,16,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34)

Tiempos Legales

Proceso nivel 3	Ruta/Actividades Criticas	Duración del proceso sin tiempos de espera (días)	Duración del proceso con tiempos de espera (días)	Tiempo Legal
3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia	1. Generar Memorando a GSF solicitando copia fedateada de Expediente Administrativo (Expediente PAS y Expediente de Supervisión) como medio probatorio. 2. Coordinar la revisión y firma del Memorando para la GSF con el Procurador Público vía SISDOC 3. Recibir Memorando y entregar Expediente Administrativo fedateado. 4. Recibir copia fedateada de Expediente Administrativo y entregar a Analista o Especialista Legal. 5. Revisar copia Fedateada de Expediente Administrativo	4,2	9,0	15 días hábiles

Proceso nivel 3	Ruta/Actividades Críticas	Duración del proceso sin tiempos de espera (días)	Duración del proceso con tiempos de espera (días)	Tiempo Legal
	1. Elaborar Proyecto de escrito de tacha u oposición contra medio probatorio 2. Coordinar revisión y firma de Proyecto de Escrito de Tacha u oposición contra medio probatorio con la Procurador Público 3. Presentar Escrito de tacha u oposición en Mesa de Partes de Poder Judicial y archivar cargo en expediente físico	0,6	3,1	3 días hábiles
	1. Elaborar proyecto de escrito de Excepción. 2. Coordinar revisión y firma de Proyecto de Escrito de Excepción con el Procurador Público. 3. Presentar Escrito Excepción en Mesa de Partes de Poder Judicial y archivar cargo en expediente físico	0,7	3,1	5 días hábiles
	1. Elaborar Proyecto de escrito de Apelación de Sentencia 2. Coordinar revisión y firma del Proyecto de Escrito de Apelación de Sentencia con el Procurador Público. 3. Presentar Escrito de Apelación de Sentencia en Mesa de Partes de Poder Judicial.	3,5	5,0	5 días útiles
3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia	1. Revisar la Resolución que declaro la improcedencia y elaborar el recurso queja. 2. Coordinar revisión y firma del Recurso de Queja con el Procurador Público. 3. Presentar Recurso de Queja en Mesa de Partes de Poder Judicial	1,4	1,9	3 días hábiles

Proceso nivel 3	Ruta/Actividades Críticas	Duración del proceso sin tiempos de espera (días)	Duración del proceso con tiempos de espera (días)	Tiempo Legal
	1. Elaborar Proyecto de Escrito de Traslado de Apelación de Contraparte. 2. Coordinar revisión y firma de Proyecto de Escrito de Traslado de Apelación de Contraparte con el Procurador Público. 3. Presentar Escrito de Traslado de Apelación de Contraparte en Mesa de Partes de Poder Judicial	1,4	9,9	10 días hábiles
	1. Elaborar estrategia según audiencia judicial y elaborar Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra para Informe Oral. 2. Firmar escrito de Solicitud de Uso de la Palabra para Informe Oral. 3. Presentar escrito de Solicitud de Uso de la Palabra a Mesa de Partes del Poder Judicial	0,7	1,6	3 días hábiles
3.1.4 Análisis Legal Técnico para la Casación	1. Analizar sentencia de Segunda Instancia 2. Exponer argumentos a Procurador Público para no realizar Casación 3. Analizar argumentos expuestos y decidir realización de Casación 4. Elaborar Proyecto de Escrito de Casación de Sentencia 5. Coordinar revisión y firma de Proyecto de Escrito de Casación de Sentencia con el Procurador Público. 6. Presentar Escrito de Apelación de Casación en Mesa de Partes de Poder Judicial	4,2	12,0	10 días útiles

Proceso nivel 3	Ruta/Actividades Criticas	Duración del proceso sin tiempos de espera (días)	Duración del proceso con tiempos de espera (días)	Tiempo Legal
	1. Elaborar estrategia para informe oral y elaborar Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra. 2. Firmar escrito de Solicitud de Uso de la Palabra. 3. Entregar escrito de Uso de la Palabra a Mesa de Partes del Poder Judicial	0,5	1,0	3 días hábiles

7.5 Análisis del Nivel de Uso de los Sistemas Informáticos que soportan las actividades de los procesos a nivel 3:

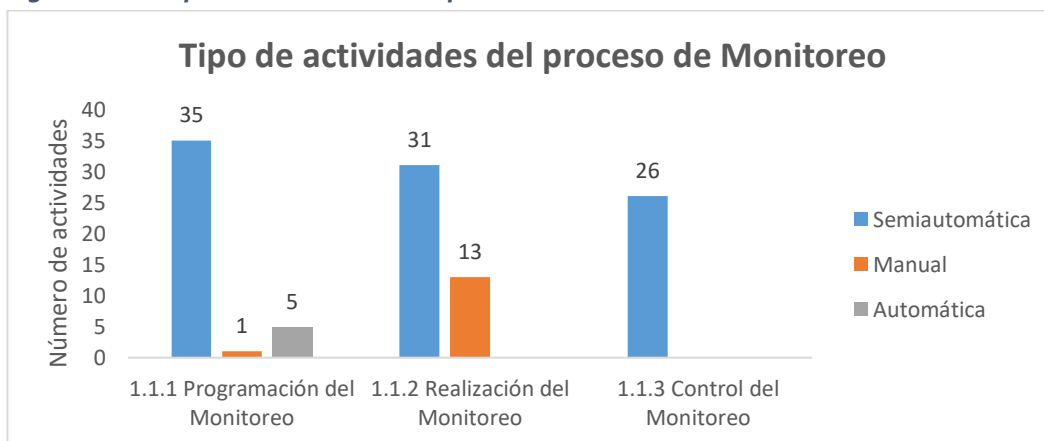
En esta sección se ha analizado el nivel de uso de los sistemas informáticos que soportan las actividades de tipo automáticas de los procesos del nivel 3 de los Procesos de Supervisión y Fiscalización, así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial, a fin de que esta información sirva de insumo al área de Tecnologías de Información para una futura identificación de mejoras en su plataforma de servicios tecnológicos.

7.5.1 Nivel de uso de herramientas de software

Nivel de uso de herramientas de software en Monitoreo

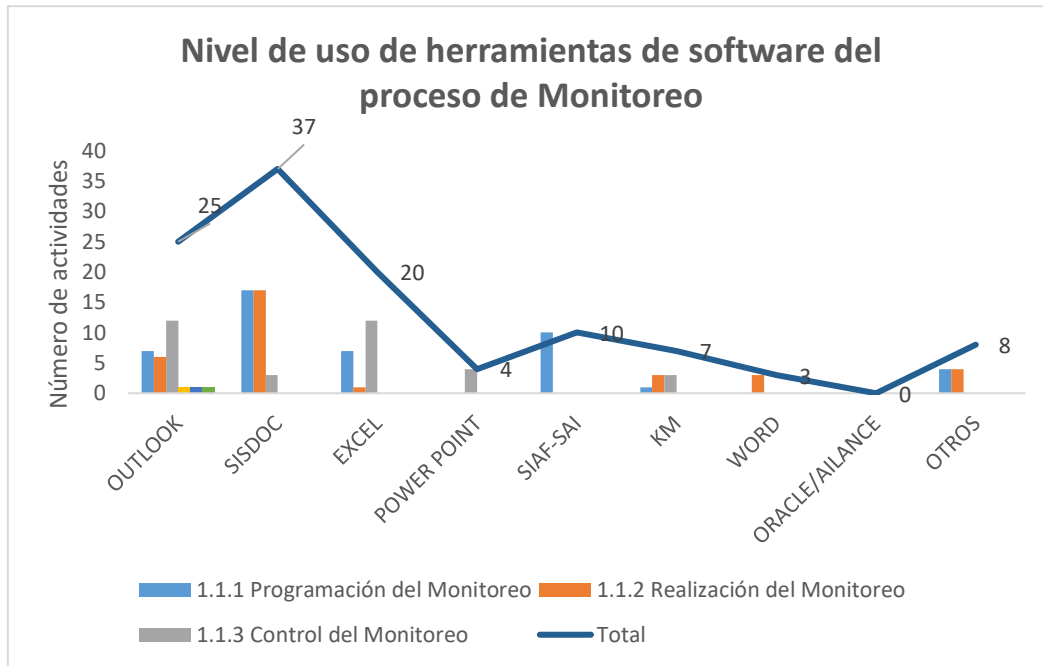
En la Figura N se presenta el número de actividades Manuales, Semiautomáticas y Automáticas del proceso de Monitoreo. Son actividades semiautomáticas si utilizan alguna herramienta informática. Son actividades automáticas y la actividad es realizada en su totalidad por una herramienta informática.

Figura N° 62 Tipo de actividades del proceso de Monitoreo



A continuación, se presenta la cantidad de actividades de Monitoreo en donde se utilizan cada herramienta informática.

Figura N° 63 Nivel de uso de herramientas de software del proceso de Monitoreo

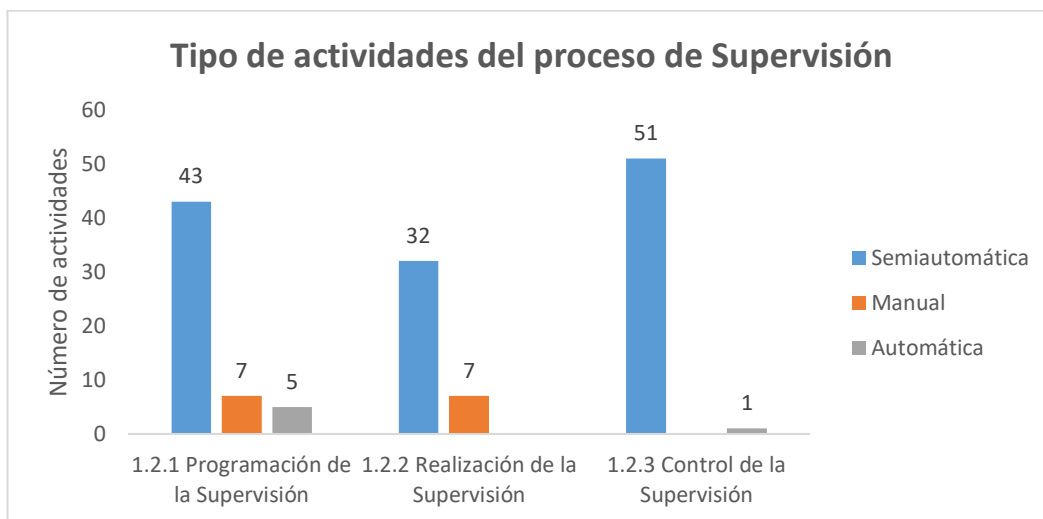


- De las 111 actividades del proceso de Monitoreo, 92 (83% del total de actividades de monitoreo) son actividades semiautomáticas, 14 (13%) son actividades manuales y 5 (4%) son actividades automáticas.
- De las 14 actividades manuales, 13 (93%) actividades corresponden al proceso de Realización de Monitoreo
- Outlook se utiliza en 25 (22% del total de actividades de los procesos de Monitoreo) actividades de los procesos de Monitoreo, SISDOC en 37 (32% del total de actividades de los procesos de Monitoreo) actividades, Excel en 20 (17% del total de actividades de los procesos de Monitoreo) actividades, PowerPoint en 4 (4% del total de actividades de los procesos de Monitoreo) actividades, SIAF-SAI en 10 (9% del total de actividades de los procesos de Monitoreo) actividades, KM en 7 (6% del total de actividades de los procesos de Monitoreo) actividades, Word en 3 (2% del total de actividades de los procesos de Monitoreo) actividades

Nivel de uso de herramientas de software en Supervisión

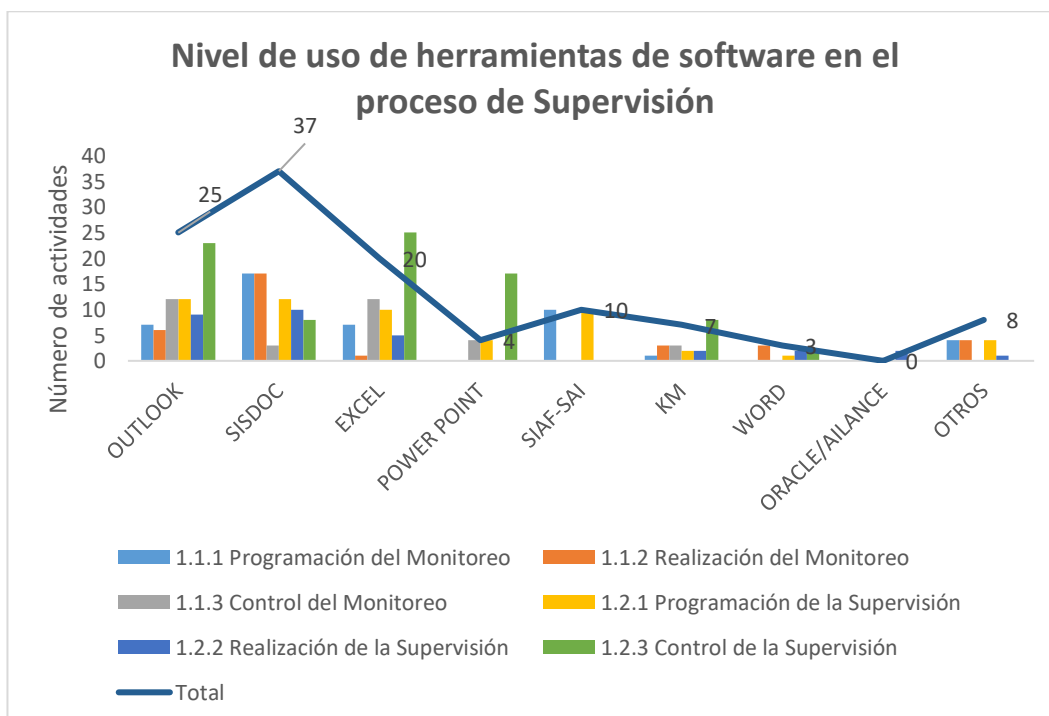
A continuación, se presenta el número de actividades Manuales, Semiautomáticas y Automáticas del proceso de Supervisión. Son actividades semiautomáticas si utilizan alguna herramienta informática. Son actividades automáticas y la actividad es realizada en su totalidad por una herramienta informática.

Figura N° 64 Tipo de actividades del proceso de Supervisión



Se presenta la cantidad de actividades de Supervisión en donde se utilizan cada herramienta informática.

Figura N° 65: Nivel de uso de herramientas de software en el proceso de Supervisión

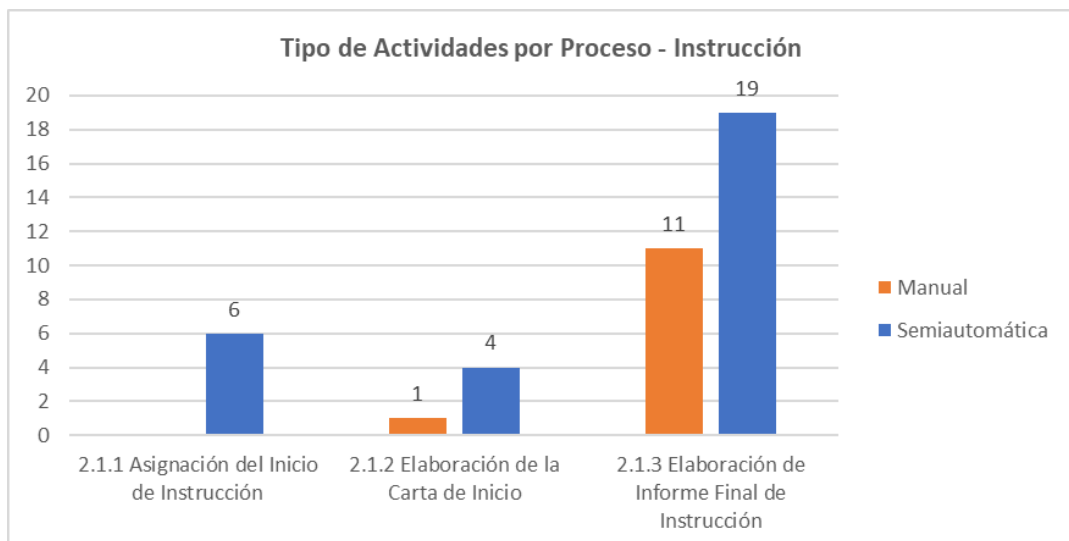


- De las 146 actividades del proceso de Supervisión, 126 (86% del total de actividades de Supervisión) son actividades semiautomáticas, 14 (10% del total de actividades de Supervisión) son actividades manuales y 6 (11% del total de actividades de Supervisión) son actividades automáticas

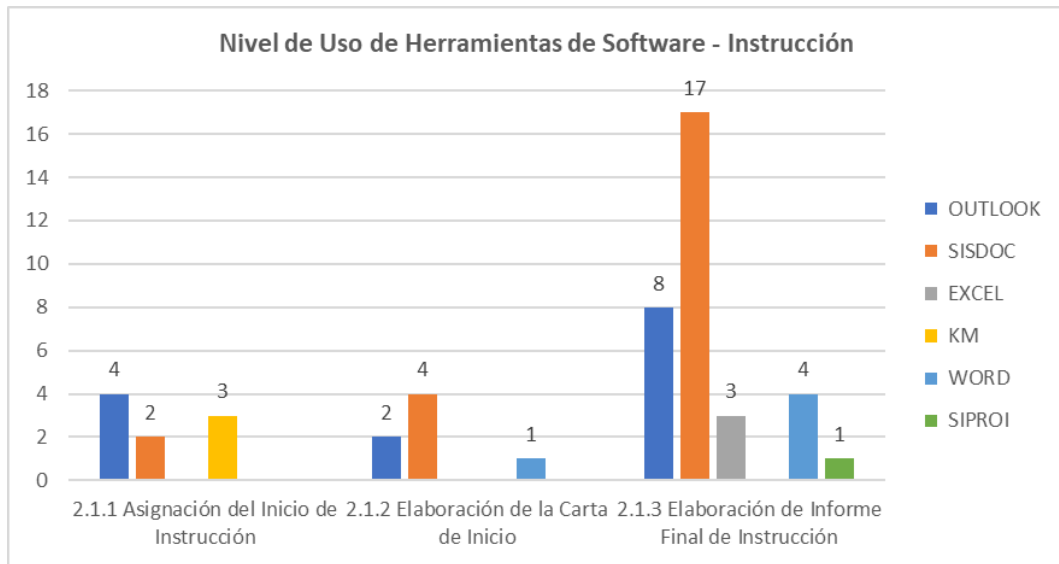
- De las 14 actividades manuales, 7 (50%) actividades corresponden al proceso de Programación de Supervisión y 7 (50%) Actividades al proceso de Realización de Supervisión
- Outlook se utiliza en 44 (26% del total de actividades de Supervisión) actividades, SISDOC en 30 (18% del total de actividades de Supervisión) actividades, Excel en 40 (24% del total de actividades de Supervisión) actividades, PowerPoint en 21 (12% del total de actividades de Supervisión) actividades, SIAF-SAI en 10 (6% del total de actividades de Supervisión) actividades, KM en 12 (3% del total de actividades de Supervisión) actividades, Word en 5 (3% del total de actividades de Supervisión) actividades.

7.5.2 Nivel de Uso de Herramientas de Software - Fiscalización

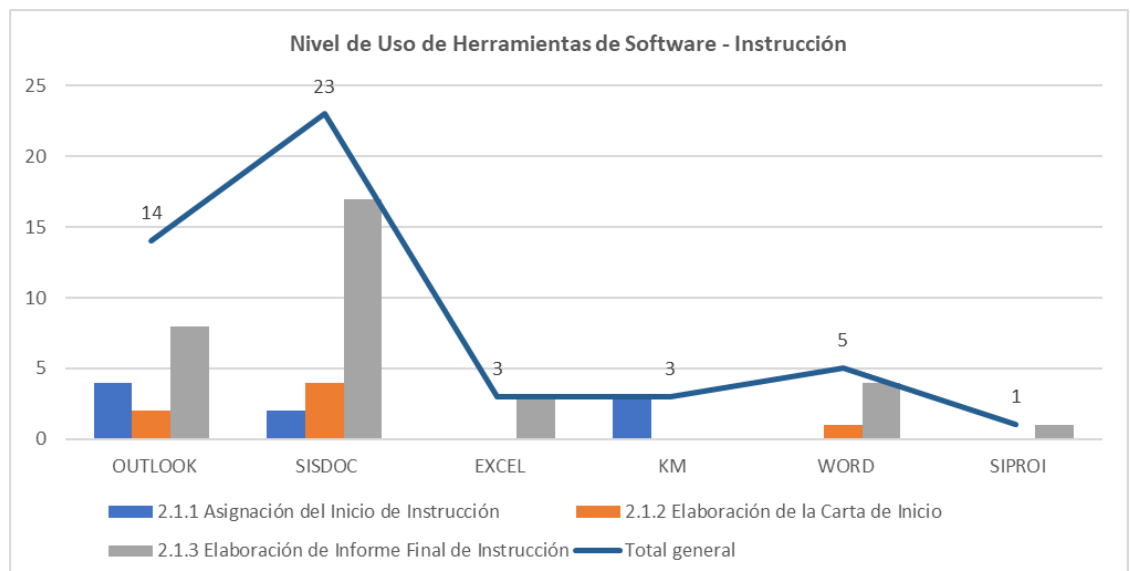
Proceso nivel 2: Instrucción



Procesos nivel 3	Manual		Semiautomática	
	Cantidad	%	Cantidad	%
2.1.1 Asignación del Inicio de Instrucción		0%	6	100%
2.1.2 Elaboración de la Carta de Inicio	1	20%	4	80%
2.1.3 Elaboración de Informe Final de Instrucción	11	37%	19	63%
Total general	12	29%	29	71%



Procesos nivel 2	OUTLO OK	%	SISDO C	%	EXCEL	%	KM	%	WOR D	%	SIPRO I	%
2.1.1 Asignación del Inicio de Instrucción	4	29%	2	9%	0	0%	3	100%	0	0%		0%
2.1.2 Elaboración de la Carta de Inicio	2	14%	4	17%	0	0%	0	0%	1	20%		0%
2.1.3 Elaboración de Informe Final de Instrucción	8	57%	17	74%	3	100%	0	0%	4	80%	1	100%
Total general	14	100%	23	100%	3	100%	3	100%	5	100%	1	100%

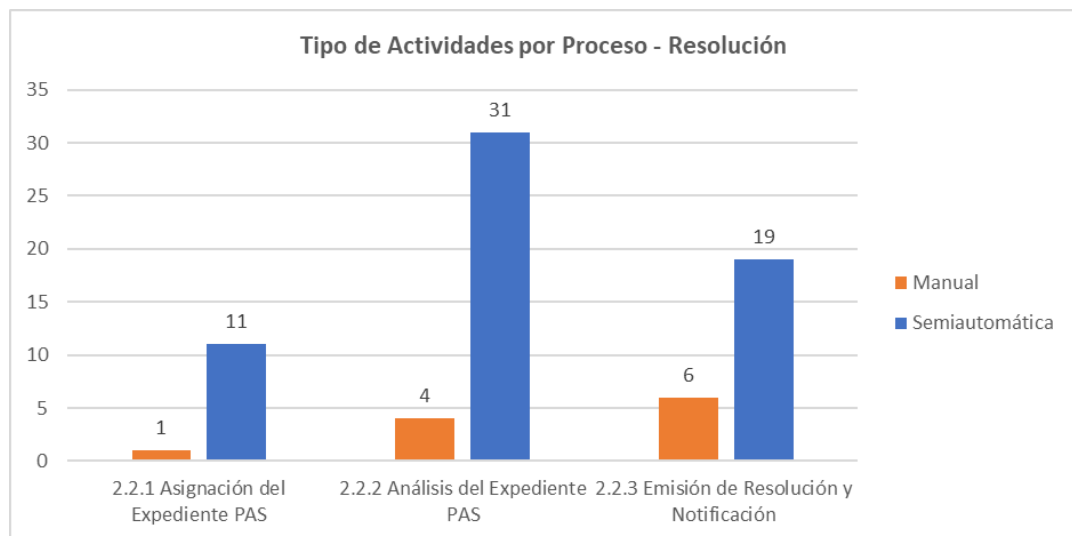


Proceso de Instrucción	OUTLOOK	SISDOC	EXCEL	KM	WORD	SIPROI
Cantidad	14	23	3	3	5	1
%	29%	47%	6%	6%	10%	2%

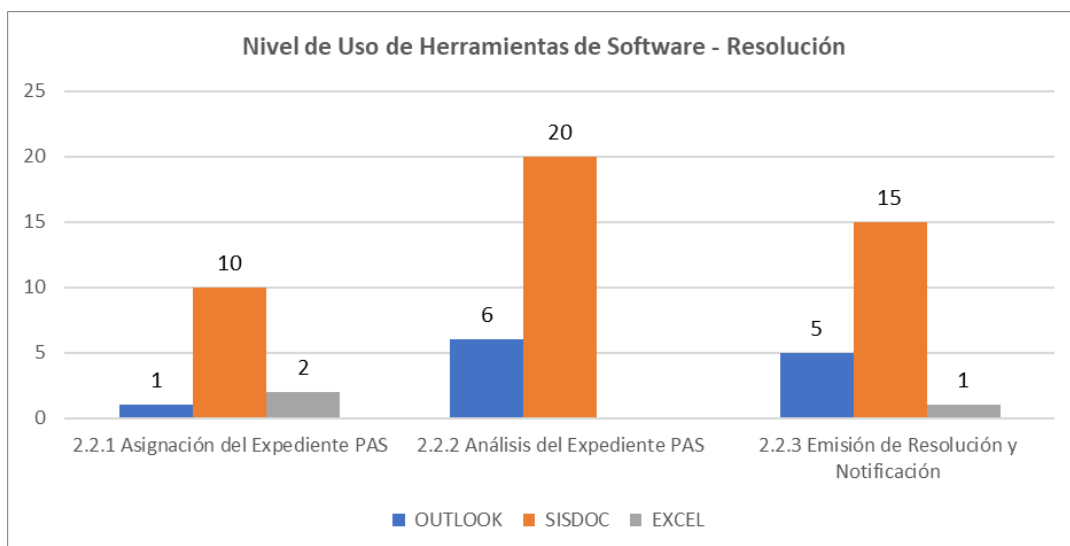
De las 41 actividades del proceso de Instrucción, el 71% de estas actividades son actividades semiautomáticas, es decir se realizan con el apoyo de algún software y el 29% son actividades manuales.

En cuanto al nivel de uso de herramientas de software, SISDOC encabeza la lista, representando el 47% del total de actividades que utilizan un software, seguido por Outlook con el 29%, Excel (6%), Word (10%), KM y SIPROI (2%).

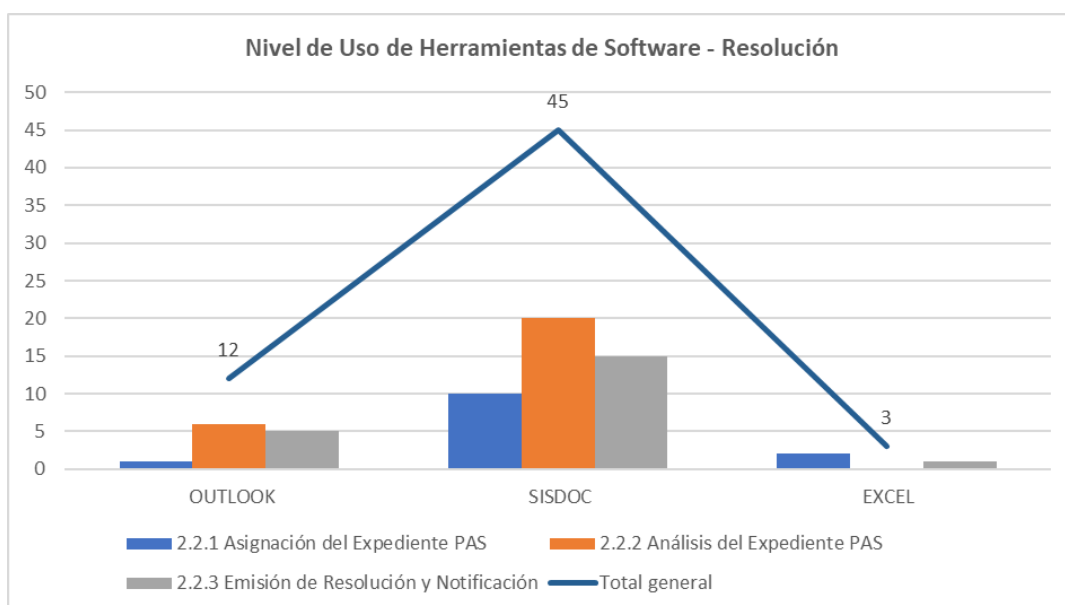
Proceso nivel 2: Resolución



Procesos nivel 2	Manual		Semiautomática	
	Cantidad	%	Cantidad	%
2.2.1 Asignación del Expediente PAS	1	8%	11	92%
2.2.2 Análisis del Expediente PAS	4	11%	31	89%
2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación	6	24%	19	76%
Total general	11	15%	61	85%



Procesos nivel 3	OUTLOOK	%	SISDOC	%	EXCEL	%
2.2.1 Asignación del Expediente PAS	1	8%	10	22%	2	67%
2.2.2 Análisis del Expediente PAS	6	50%	20	44%		0%
2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación	5	42%	15	33%	1	33%
Total general	12	100%	45	100%	3	100%



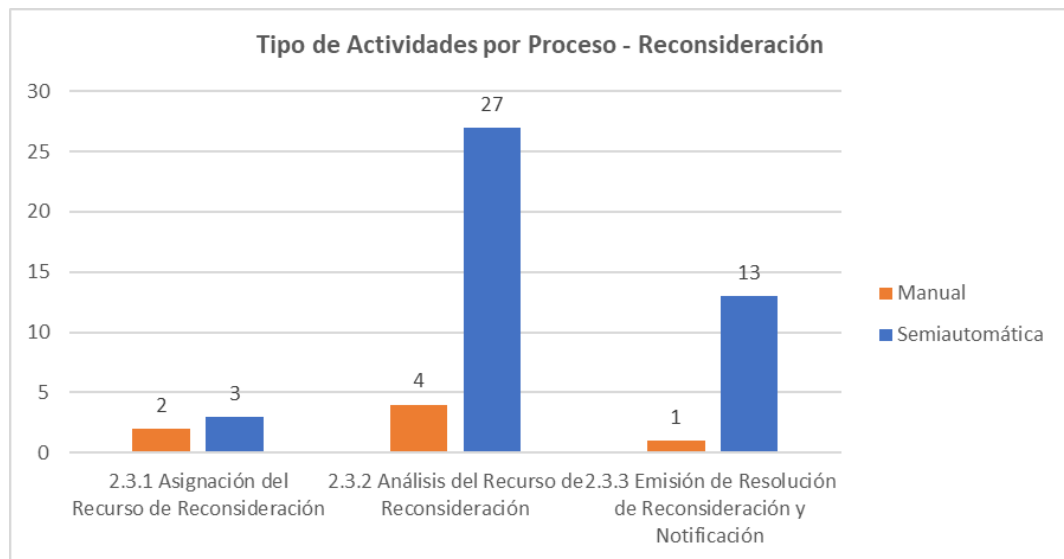
Proceso de Resolución	OUTLOOK	SISDOC	EXCEL
Cantidad	12	45	3

%	20%	75%	5%
---	-----	-----	----

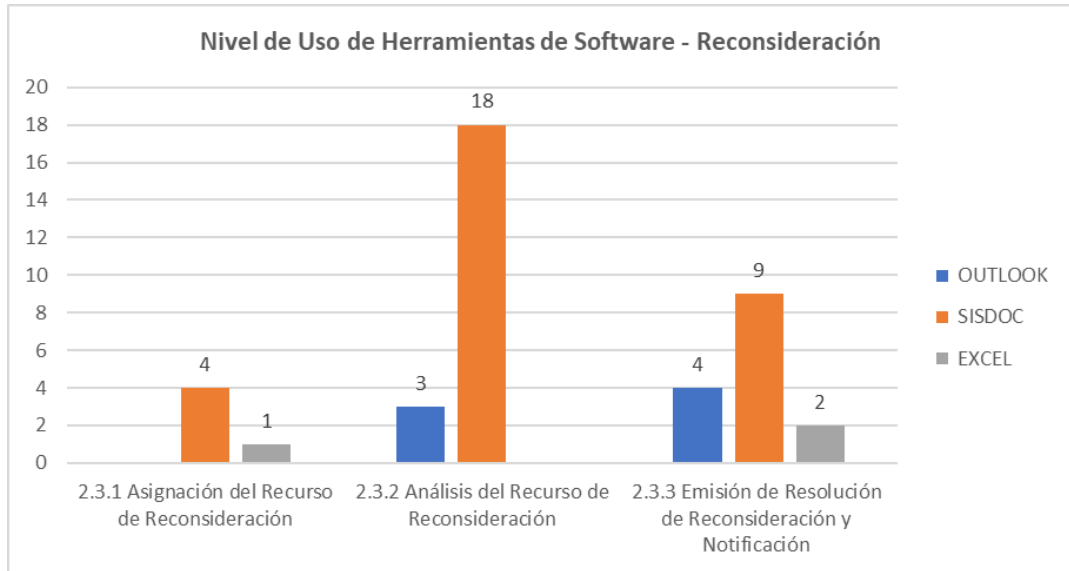
De las 72 actividades del proceso de Resolución, el 85% de estas actividades son actividades semiautomáticas, es decir se realizan con el apoyo de algún software y el 15% son actividades manuales.

En cuanto al nivel de uso de herramientas de software, SISDOC encabeza la lista, representando el 75% del total de actividades que utilizan un software, seguido por Outlook con el 20% y Excel (5%).

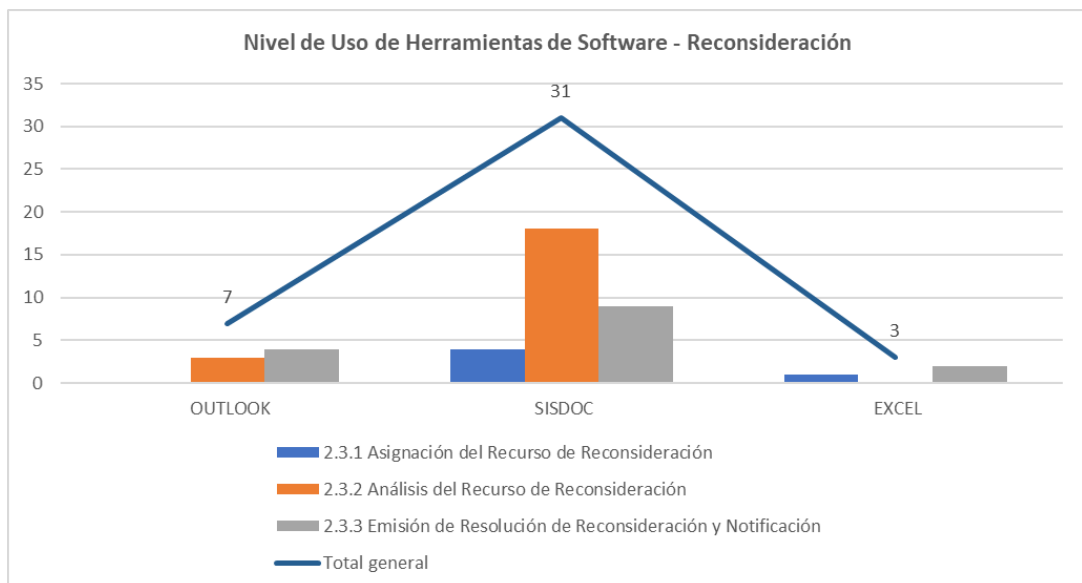
Proceso nivel 2: Reconsideración



Procesos nivel 2	Manual		Semiautomática	
	Cantidad	%	Cantidad	%
2.3.1 Asignación del Recurso de Reconsideración	2	40%	3	60%
2.3.2 Análisis del Recurso de Reconsideración	4	13%	27	87%
2.3.3 Emisión de Resolución de Reconsideración y Notificación	1	7%	13	93%
Total general	7	14%	43	86%



Procesos nivel 2	OUTLOOK	%	SISDOC	%	EXCEL	%
2.3.1 Asignación del Recurso de Reconsideración		0%	4	13%	1	33%
2.3.2 Análisis del Recurso de Reconsideración	3	43%	18	58%		0%
2.3.3 Emisión de Resolución de Reconsideración y Notificación	4	57%	9	29%	2	67%
Total general	7	100%	31	100%	3	100%

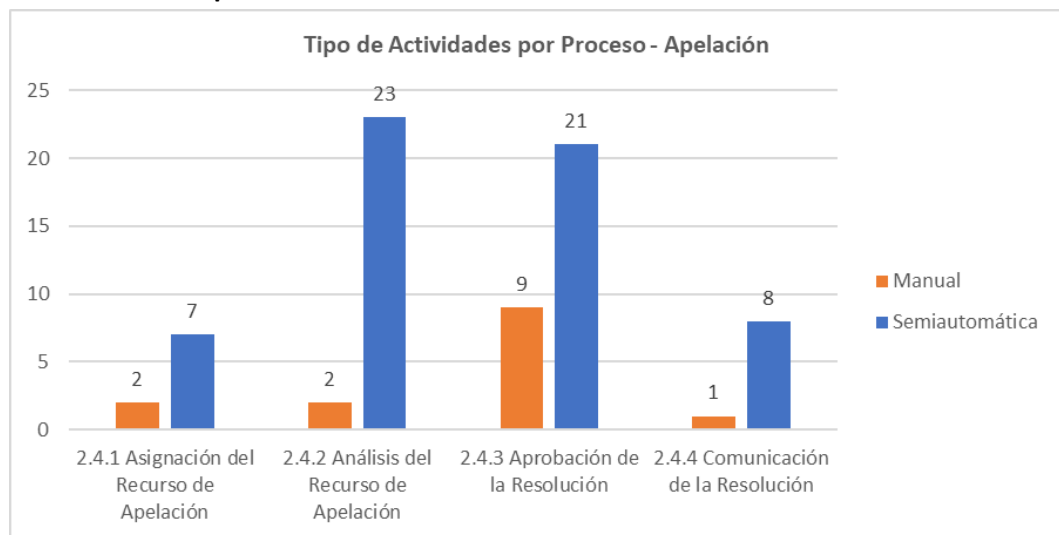


Proceso de Reconsideración	OUTLOOK	SISDOC	EXCEL
Cantidad	7	31	3
%	17%	76%	7%

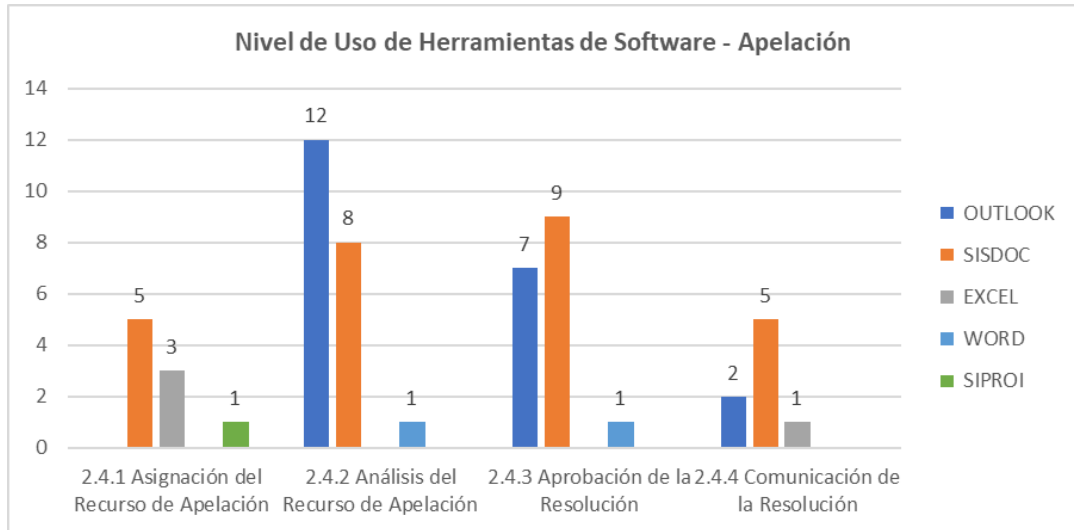
De las 50 actividades del proceso de Reconsideración, el 86% de estas actividades son actividades semiautomáticas, es decir se realizan con el apoyo de algún software y el 14% son actividades manuales.

En cuanto al nivel de uso de herramientas de software, SISDOC encabeza la lista, representando el 76% del total de actividades que utilizan un software, seguido por Outlook con el 17%, y Excel (7%).

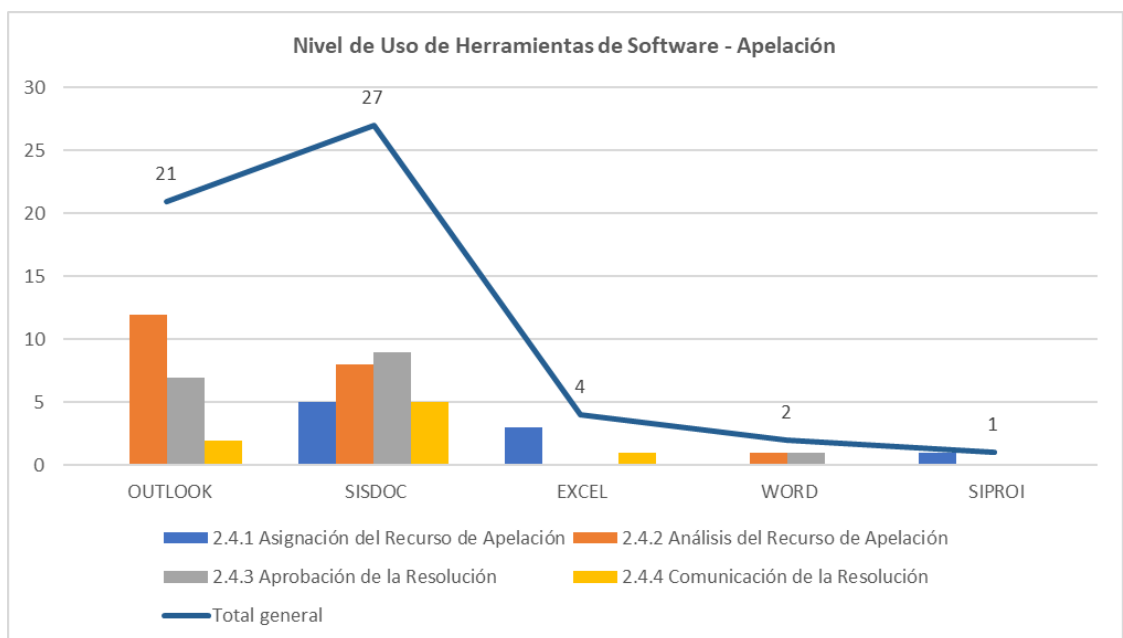
Proceso nivel 2: Apelación



Procesos nivel 3	Manual		Semiautomática	
	Cantidad	%	Cantidad	%
2.4.1 Asignación del Recurso de Apelación	2	22%	7	78%
2.4.2 Análisis del Recurso de Apelación	2	8%	23	92%
2.4.3 Aprobación de la Resolución	9	30%	21	70%
2.4.4 Comunicación de la Resolución	1	11%	8	89%
Total general	14	19%	59	81%



Procesos nivel 2	OUTLOOK	%	SISDOC	%	EXCEL	%	WORD	%	SIPROI	%
2.4.1 Asignación del Recurso de Apelación	0	0%	5	19%	3	75%	0	0%	1	100%
2.4.2 Análisis del Recurso de Apelación	12	57%	8	30%	0	0%	1	50%	0	0%
2.4.3 Aprobación de la Resolución	7	33%	9	33%	0	0%	1	50%	0	0%
2.4.4 Comunicación de la Resolución	2	10%	5	19%	1	25%	0	0%	0	0%
Total general	21	100%	27	100%	4	100%	2	100%	1	100%

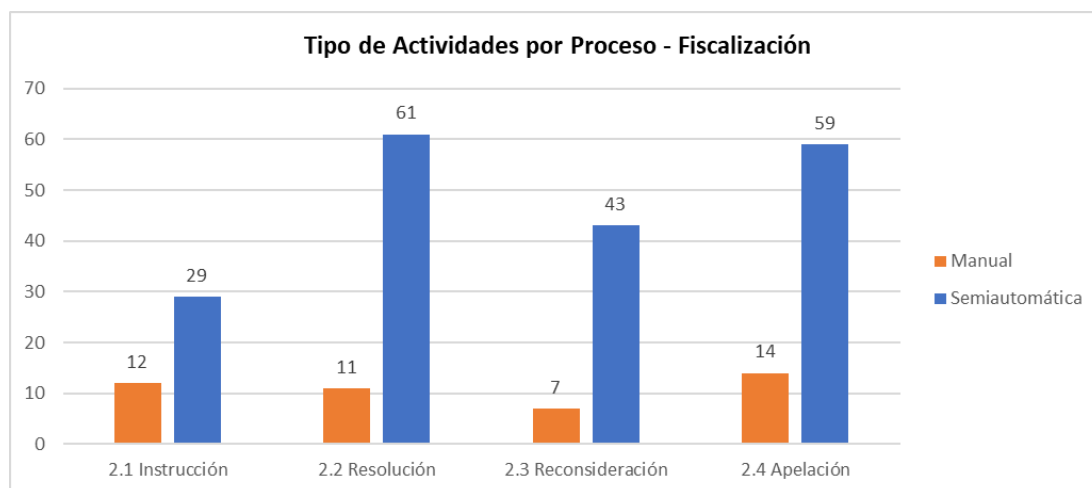


Proceso de Apelación	OUTLOOK	SISDOC	EXCEL	WORD	SIPROI
Cantidad	21	27	4	2	1
%	38%	49%	7%	4%	2%

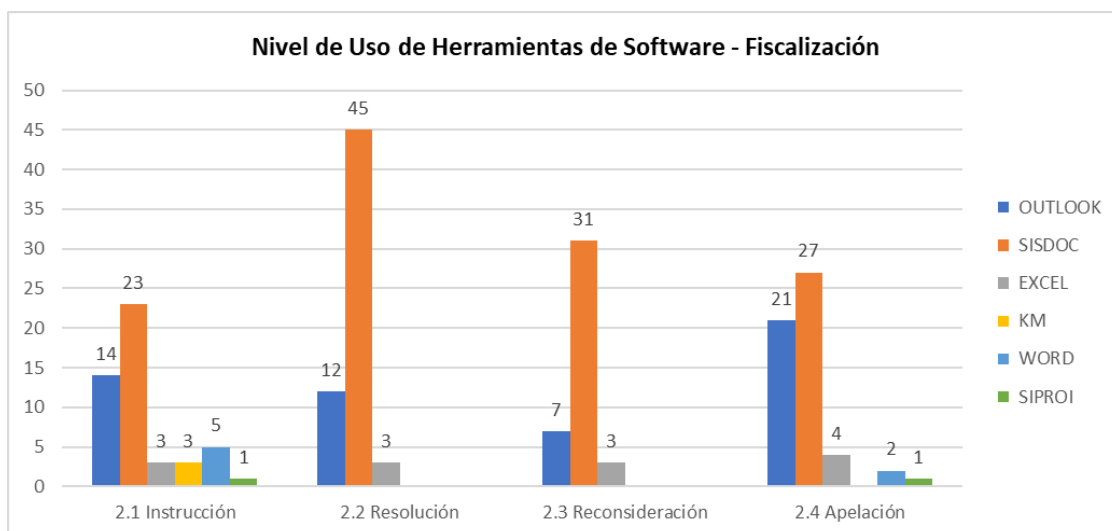
De las 73 actividades del proceso de Apelación, el 81% de estas actividades son actividades semiautomáticas, es decir se realizan con el apoyo de algún software y el 19% son actividades manuales.

En cuanto al nivel de uso de herramientas de software, SISDOC encabeza la lista, representando el 49% del total de actividades que utilizan un software, seguido por Outlook con el 38%, Excel (7%), Word (4%) y SIPROI (2%)

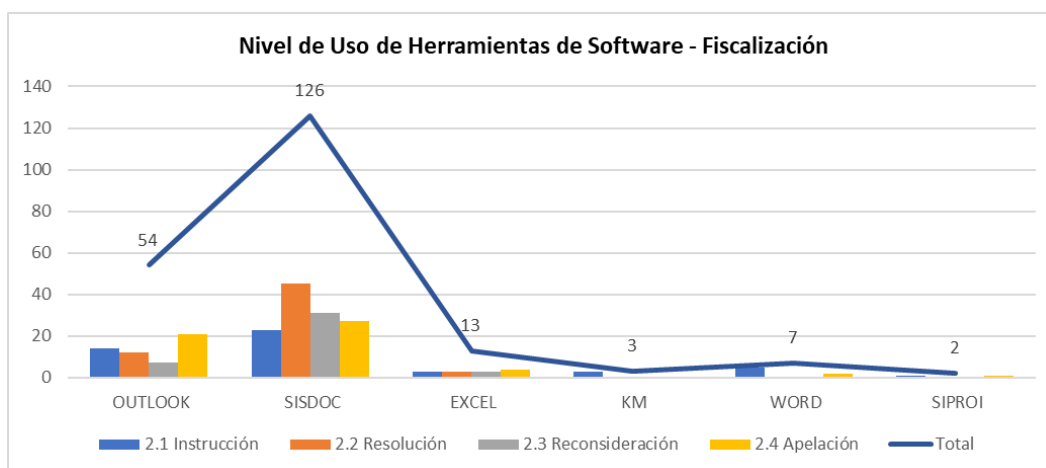
Proceso nivel 1: Fiscalización



Procesos nivel 2	Manual		Semiautomática	
	Cantidad	%	Cantidad	%
2.1 Instrucción	12	29%	29	71%
2.2 Resolución	11	15%	61	85%
2.3 Reconsideración	7	14%	43	86%
2.4 Apelación	14	19%	59	81%
Total general	44	19%	192	81%



Procesos nivel 2	OUTLOOK	%	SISDOC	%	EXCEL	%	KM	%	WORD	%	SIPROI	%
2.1 Instrucción	14	26%	23	18%	3	23%	3	100%	5	71%	1	50%
2.2 Resolución	12	22%	45	36%	3	23%	0	0%	0	0%	0	0%
2.3 Reconsideración	7	13%	31	25%	3	23%	0	0%	0	0%	0	0%
2.4 Apelación	21	39%	27	21%	4	31%	0	0%	2	29%	1	50%
Total general	54	100%	126	100%	13	100%	3	100%	7	100%	2	100%

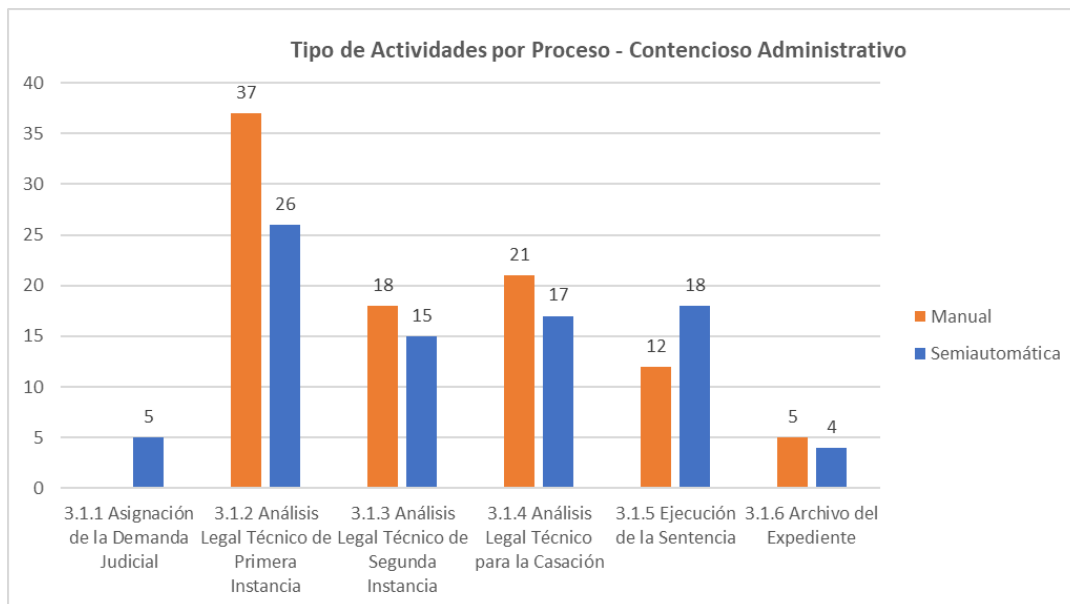


Proceso de Fiscalización	OUTLOOK	SISDOC	EXCEL	KM	WORD	SIPROI
Cantidad	54	126	13	3	7	2
%	26%	61%	6%	1%	3%	1%

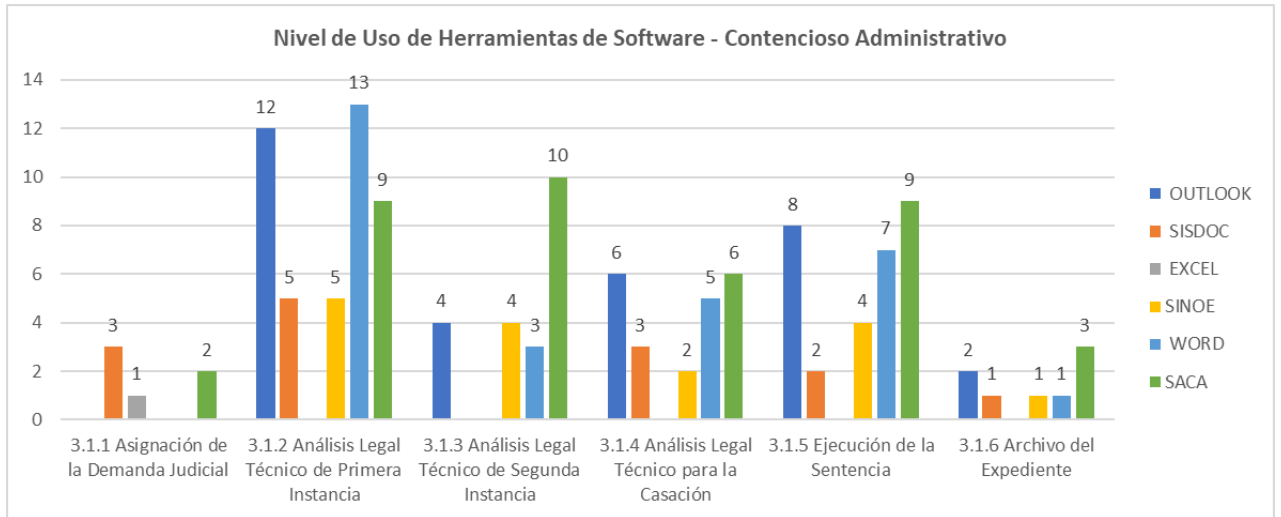
De las 236 actividades del proceso de Fiscalización, el 81% de estas actividades son actividades semiautomáticas, es decir se realizan con el apoyo de algún software y el 19% son actividades manuales.

En cuanto al nivel de uso de herramientas de software, SISDOC encabeza la lista, representando el 61% del total de actividades que utilizan un software, seguido por Outlook con el 26%, Excel (6%), Word (3%), KM y SIPROI (1%)

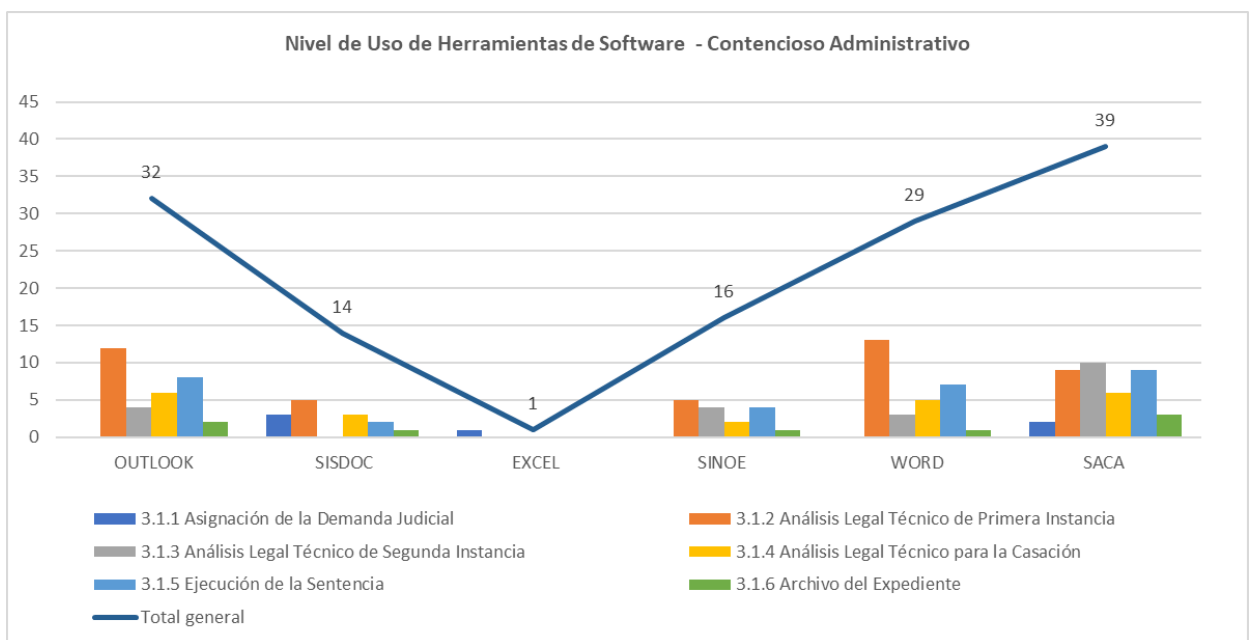
7.5.3 Nivel de Uso de Herramientas de Software – Contencioso Administrativo



Procesos nivel 3	Manual		Semiautomática	
	Cantidad	%	Cantidad	%
3.1.1 Asignación de la Demanda Judicial		0%	5	100%
3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia	37	59%	26	41%
3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia	18	55%	15	45%
3.1.4 Análisis Legal Técnico para la Casación	21	55%	17	45%
3.1.5 Ejecución de la Sentencia	12	40%	18	60%
3.1.6 Archivo del Expediente	5	56%	4	44%
Total general	93	52%	85	48%



Procesos nivel 2	OUTLOOK	%	SISDOC	%	EXCEL	%	WORD	%	SACA	%	SINOE	%
3.1.1 Asignación de la Demanda Judicial		0%	3	21%	1	100%		0%	2	5%		0%
3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia	12	38%	5	36%		0%	13	45%	9	23%	5	31%
3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia	4	13%		0%		0%	3	10%	10	26%	4	25%
3.1.4 Análisis Legal Técnico para la Casación	6	19%	3	21%		0%	5	17%	6	15%	2	13%
3.1.5 Ejecución de la Sentencia	8	25%	2	14%		0%	7	24%	9	23%	4	25%
3.1.6 Archivo del Expediente	2	6%	1	7%		0%	1	3%	3	8%	1	6%
Total general	32	100%	14	100%	1	100%	29	100%	39	100%	16	100%



Proceso Contencioso Administrativo	OUTLOOK	SISDOC	EXCEL	WORD	SACA	SINOE
Cantidad	32	14	1	29	39	16
%	24%	11%	1%	22%	30%	12%

De las 178 actividades del proceso de Instrucción, el 48% de estas actividades son actividades semiautomáticas, es decir se realizan con el apoyo de algún software y el 52% son actividades manuales.

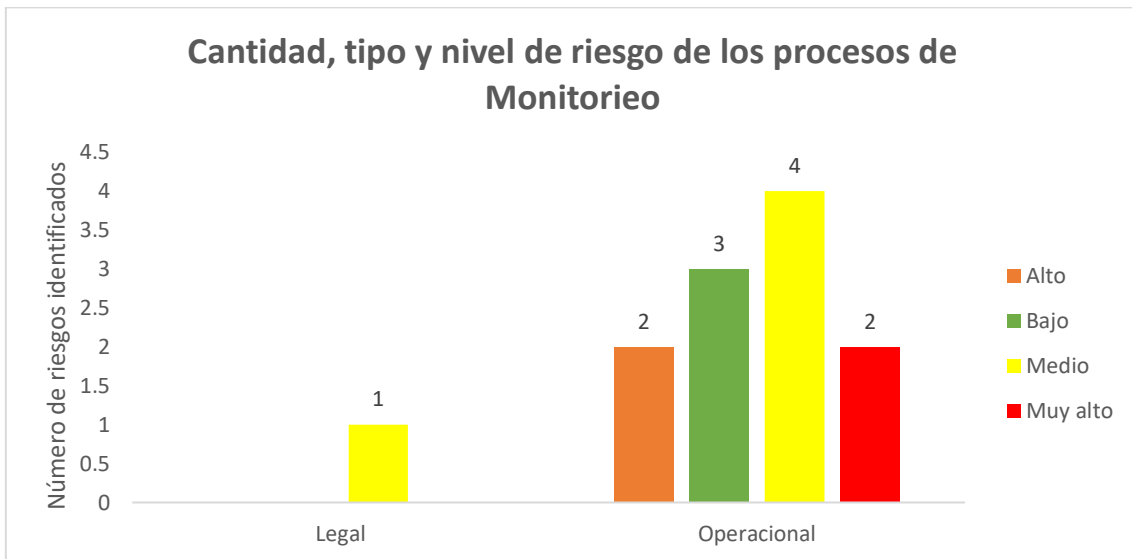
En cuanto al nivel de uso de herramientas de software, SACA encabeza la lista, representando el 30% del total de actividades que utilizan un software, seguido por Outlook con el 24%, Word con el 22%, SINOE (12%), SISDOC (11%) y Excel (2%)

7.6 Análisis de Riesgos de los Procesos de Supervisión y Fiscalización así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial

7.6.1 Análisis de Riesgos de procesos de Monitoreo

A continuación, se presenta la cantidad de riesgos identificados y el tipo de riesgo para el proceso de Monitoreo.

Figura N° 66: Cantidad, tipo y nivel de riesgo de los procesos de Monitoreo



Se presenta la cantidad de riesgos identificados por cada proceso N3 de Monitoreo y su clasificación.

Clasificación de riesgos del proceso de Monitoreo

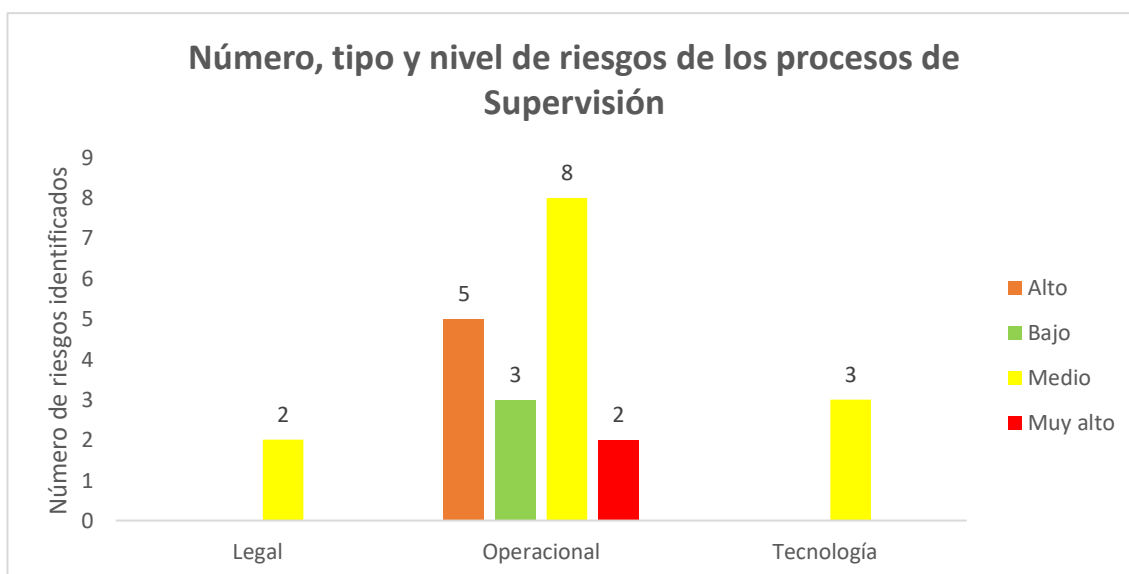
Proceso	Tipo de Riesgo	Nivel de riesgo				Total
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	
1.1.1 Programación del Monitoreo	Operacional	1	2			3
1.1.2 Realización del Monitoreo	Legal			1		1
	Operacional	1		3		4
1.1.3 Control del Monitoreo	Operacional			1	3	4
Total		2	2	5	3	12

- En el proceso de Programación del Monitoreo en la SSDU se identificó como Riesgo Muy Alto la falta de Recursos Humanos para hacer el Monitoreo, y en Realización de Supervisión en la SSCS se identificó como Riesgo Muy Alto el hecho de obtener mediciones no válidas al no contar con servidor de medición propia de OSIPTEL
- En el proceso de Programación de Monitoreo en la SSDU se tiene como Riesgo Alto la identificación incorrecta del problema. En el mismo proceso, en la SSCS se tiene como riesgo Alto la realización de un Monitoreo analizado anteriormente.

7.6.2 Análisis de Riesgos de procesos de Supervisión

A continuación, se presenta la cantidad de riesgos identificados y el tipo de riesgo para el proceso de Supervisión.

Figura N° 67 Número, tipo y nivel de riesgos de los procesos de Supervisión



Se presenta la cantidad de riesgos identificados por cada proceso N3 de Monitoreo y su clasificación.

Clasificación de riesgos de los procesos de Supervisión

Proceso	Tipo de Riesgo	Nivel de riesgo				Total
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	
1.2.1 Programación de la Supervisión	Operacional	1	1			2
1.2.2 Realización de la Supervisión	Legal			2		2
	Operacional	1	4	7	3	15
1.2.3 Control de la Supervisión	Operacional			1		1
	Tecnología			3		3
Total		2	5	13	3	23

- En los procesos de Supervisión de la SSCS se han identificado 2 Riesgos Muy altos: en el proceso de Programación de Supervisión pueden aparecer requerimientos de interés público no programados; en el proceso de Realización de la Supervisión pueden existir eventos no reportados por las empresas operadoras.
- En los procesos de Supervisión de la SSCS se han identificado 5 riesgos Altos: en el Proceso de Programación de la Supervisión se tiene el riesgo de no lograr supervisar todos los temas planificados; asimismo, en el proceso de Realización de la Supervisión existe el riesgo de error humano al procesar la información, obtener mediciones no válidas al no contar con servidor propio, y no cumplir con la metodología de medición por falta de usuarios voluntarios para realizar la medición.

7.6.3 Análisis de Riesgos de los Procesos de Fiscalización

Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Proceso Nivel 3	Subgerencia	Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel de Riesgo Absoluto	Nivel de Riesgo Absoluto2
2. Fiscalización	2.1 Instrucción	2.1.1 Asignación del Inicio de Instrucción	SSCS	Operacional	Licencia solicitada por el Coordinador de Instrucción y/o por el abogado instructor.	Raro	1	Moderado	3	3	Medio
2. Fiscalización	2.1 Instrucción	2.1.1 Asignación del Inicio de Instrucción	SSDU	Operacional	No se solicita número de expediente y por ende no se inicie el expediente	Improbable	2	Moderado	3	6	Medio
2. Fiscalización	2.1 Instrucción	2.1.1 Asignación del Inicio de Instrucción	SSDU	Operacional	Se asigna un mismo número a dos expedientes	Improbable	2	Mayor	4	8	Medio
2. Fiscalización	2.1 Instrucción	2.1.2 Elaboración de la Carta de Inicio	SSCS	Operacional	Falta de algún personal que se encuentre en el ciclo de vistos	Posible	3	Moderado	3	9	Medio
2. Fiscalización	2.1 Instrucción	2.1.2 Elaboración de la Carta de Inicio	SSDU	Operacional	Que no se coloque la información correcta en la carta de inicio de PAS o MC	Posible	3	Mayor	4	12	Alto

Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Proceso Nivel 3	Subgerencia	Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel de Riesgo Absoluto	Nivel de Riesgo Absoluto2
2. Fiscalización	2.1 Instrucción	2.1.3 Elaboración de Informe Final de Instrucción	SSCS	Operacional	Detección de errores en la etapa de supervisión que deben ser corregidos en instrucción.	Probable	4	Moderado	3	12	Alto
2. Fiscalización	2.1 Instrucción	2.1.3 Elaboración de Informe Final de Instrucción	SSDU	Operacional	No responder a la solicitud de ampliación de plazo o informe oral.	Posible	3	Moderado	3	9	Medio
2. Fiscalización	2.2 Resolución	2.2.1 Asignación del Expediente PAS		Operacional	Expedientes elevados no estén completos	Probable	4	Mayor	4	16	Alto
2. Fiscalización	2.2 Resolución	2.2.1 Asignación del Expediente PAS		Operacional	Sobreasignación de expedientes a abogados de PIA	Probable	4	Moderado	3	12	Alto
2. Fiscalización	2.2 Resolución	2.2.1 Asignación del Expediente PAS		Operacional	Derivación errónea del SISDOC	Probable	4	Menor	4	16	Alto
2. Fiscalización	2.2 Resolución	2.2.2 Análisis del Expediente PAS		Operacional	falta de predictibilidad en los montos calculados	probable	4	Moderado	3	12	Alto
2. Fiscalización	2.2 Resolución	2.2.2 Análisis del Expediente PAS		Operacional	Se omite dar atención a solicitud de informe oral	raro	1	mayor	4	4	Medio

Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Proceso Nivel 3	Subgerencia	Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel de Riesgo Absoluto	Nivel de Riesgo Absoluto2
					planteado por empresa operadora						
2. Fiscalización	2.2 Resolución	2.2.2 Análisis del Expediente PAS		Operacional	Incumplimiento de los plazos por parte de la GSF para dar atención a requerimientos efectuados por Gerencia General	Casi seguro	5	Mayor	4	20	Muy Alto
2. Fiscalización	2.2 Resolución	2.2.2 Análisis del Expediente PAS		Operacional	Demora en la solicitud de cálculo de multa por parte de PIA	Probable	4	moderado	3	12	Alto
2. Fiscalización	2.2 Resolución	2.2.2 Análisis del Expediente PAS		Operacional	Demora en la entrega de cálculo de multa por parte de GPRC	probable	4	moderado	3	12	Alto
2. Fiscalización	2.2 Resolución	2.2.2 Análisis del Expediente PAS		Operacional	Resolución emitida fuera de los plazos legales (prescripción)	Raro	1	catastrófico	5	5	Medio
2. Fiscalización	2.2 Resolución	2.2.2 Análisis del Expediente PAS		Operacional	Resolución emitida fuera de los plazos legales (caducidad)	Raro	1	Mayor	4	4	Medio

Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Proceso Nivel 3	Subgerencia	Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel de Riesgo Absoluto	Nivel de Riesgo Absoluto2
2. Fiscalización	2.2 Resolución	2.2.2 Análisis del Expediente PAS		Operacional	Resolución emitida sin considerar descargos de la Empresa Operadora	Posible	3	Moderado	3	9	Medio
2. Fiscalización	2.2 Resolución	2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación		Operacional	Notificación de resolución sea emitida fuera de plazo	Raro	1	mayor	4	4	Medio
2. Fiscalización	2.2 Resolución	2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación		Operacional	Notificación no incluya todos los documentos que conforman la resolución	Raro	1	mayor	4	4	Medio
2. Fiscalización	2.2 Resolución	2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación		Operacional	Resolución no se encuentre publicada en la página web/El Peruano una vez que se haya agotado la vía administrativa	Raro	1	Mayor	4	4	Medio
2. Fiscalización	2.2 Resolución	2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación		Operacional	Publicación de información confidencial	Probable	4	menor	2	8	Medio
2. Fiscalización	2.3 Reconsideración	2.3.1 Asignación del Recurso de Reconsideración		Operacional	Derivación tardía de expedientes	Probable	4	Moderado	3	12	Alto

Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Proceso Nivel 3	Subgerencia	Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel de Riesgo Absoluto	Nivel de Riesgo Absoluto2
2. Fiscalización	2.3 Reconsideración	2.3.1 Asignación del Recurso de Reconsideración		Operacional	No entrega de escrito (Documentos que presentan Empresas Operadoras) físico	Probable	4	Mayor	4	16	Alto
2. Fiscalización	2.3 Reconsideración	2.3.2 Análisis del Recurso de Reconsideración		Operacional	No se analicen todos los medios probatorios presentados por la empresa operadora	Posible	3	Mayor	4	12	Alto
2. Fiscalización	2.3 Reconsideración	2.3.2 Análisis del Recurso de Reconsideración		Operacional	No se responde solicitud de Informe Oral	Posible	3	Mayor	4	12	Alto
2. Fiscalización	2.3 Reconsideración	2.3.3 Emisión de Resolución de Reconsideración y Notificación		Operacional	Notificación de resolución sea emitida fuera de plazo	raro	1	mayor	4	4	Medio
2. Fiscalización	2.3 Reconsideración	2.3.3 Emisión de Resolución de Reconsideración y Notificación		Operacional	Notificación no incluya todos los documentos que conforman la resolución	raro	1	mayor	4	4	Medio
2. Fiscalización	2.3 Reconsideración	2.3.3 Emisión de Resolución de Reconsideración y Notificación		Operacional	Resolución no se encuentre publicada en la página web/El	raro	1	Mayor	4	4	Medio

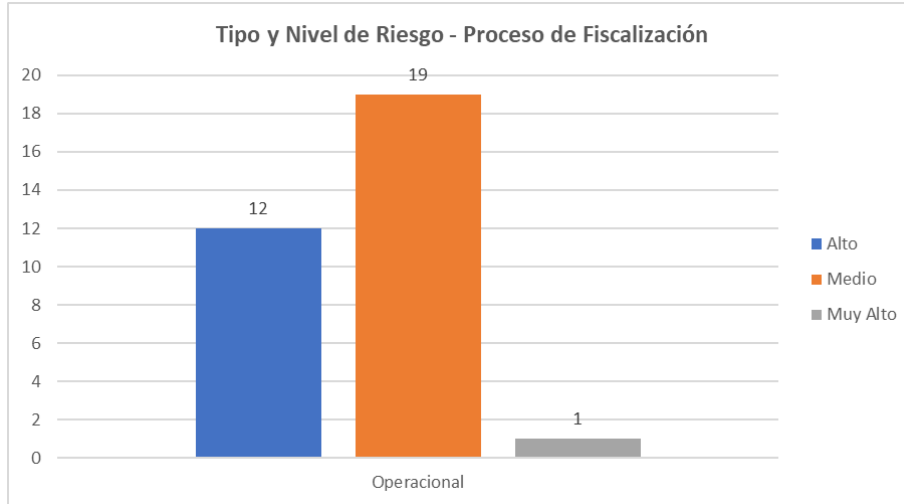
Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Proceso Nivel 3	Subgerencia	Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel de Riesgo Absoluto	Nivel de Riesgo Absoluto2
					Peruano una vez que se haya agotado la vía administrativa						
2. Fiscalización	2.3 Reconsideración	2.3.3 Emisión de Resolución de Reconsideración y Notificación		Operacional	Publicación de información confidencial	probable	4	menor	2	8	Medio
2. Fiscalización	2.4 Apelación	2.4.1 Asignación del Recurso de Apelación		Operacional	No asignación o asignación incorrecta del Recurso	Raro	1	Moderado	3	3	Medio
2. Fiscalización	2.4 Apelación	2.4.2 Análisis del Recurso de Apelación		Operacional	Diferencia de criterios	Posible	3	Moderado	3	9	Medio
2. Fiscalización	2.1 Instrucción			Operacional	Pérdida de Documentos Físicos por parte del Personal	Probable	2	Mayor	4	8	Medio
2. Fiscalización	2.2 Resolución			Operacional	Pérdida de Documentos Físicos por parte del Personal	Probable	2	Mayor	4	8	Medio
2. Fiscalización	2.3 Reconsideración			Operacional	Pérdida de Documentos Físicos por parte del Personal	Probable	2	Mayor	4	8	Medio
2. Fiscalización	2.4 Apelación			Operacional	Pérdida de Documentos	Probable	2	Mayor	4	8	Medio

Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Proceso Nivel 3	Subgerencia	Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel de Riesgo Absoluto	Nivel de Riesgo Absoluto2
					Físicos por parte del Personal						
2. Fiscalización	2.1 Instrucción			Fortuito	Pérdida de Expediente PAS, Supervisión por siniestro	Raro	1	catastrófico	5	4	Medio
2. Fiscalización	2.2 Resolución			Fortuito	Pérdida de Expediente PAS, Supervisión por siniestro	Raro	1	catastrófico	5	4	Medio
2. Fiscalización	2.3 Reconsideración			Fortuito	Pérdida de Expediente PAS, Supervisión por siniestro	Raro	1	catastrófico	5	4	Medio
2. Fiscalización	2.4 Apelación			Fortuito	Pérdida de Expediente PAS, Supervisión por siniestro	Raro	1	catastrófico	5	4	Medio
2. Fiscalización	2.1 Instrucción			Operacional	Posible Acuerdo entre Personal de Osiptel y Empresa Operadora para beneficio de la Empresa Operadora	Raro	1	Mayor	4	4	Medio
2. Fiscalización	2.2 Resolución			Operacional	Posible Acuerdo entre Personal de Osiptel y	Raro	1	Mayor	4	4	Medio

Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Proceso Nivel 3	Subgerencia	Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel de Riesgo Absoluto	Nivel de Riesgo Absoluto2
					Empresa Operadora para beneficio de la Empresa Operadora						
2. Fiscalización	2.3 Reconsideración			Operacional	Posible Acuerdo entre Personal de Osiptel y Empresa Operadora para beneficio de la Empresa Operadora	Raro	1	Mayor	4	4	Medio
2. Fiscalización	2.4 Apelación			Operacional	Posible Acuerdo entre Personal de Osiptel y Empresa Operadora para beneficio de la Empresa Operadora	Raro	1	Mayor	4	4	Medio
2. Fiscalización	2.1 Instrucción			Operacional	Pérdida de Personal clave	Raro	1	Mayor	4	4	Medio
2. Fiscalización	2.2 Resolución			Operacional	Pérdida de Personal clave	Raro	1	Mayor	4	4	Medio
2. Fiscalización	2.3 Reconsideración			Operacional	Pérdida de Personal clave	Raro	1	Mayor	4	4	Medio

Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Proceso Nivel 3	Subgerencia	Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel de Riesgo Absoluto	Nivel de Riesgo Absoluto2
2. Fiscalización	2.4 Apelación			Operacional	Pérdida de Personal clave	Raro	1	Mayor	4	4	Medio
2. Fiscalización	2.1 Instrucción			Operacional	Documentos completados con información errónea	Posible	3	Mayor	4	12	Alto
2. Fiscalización	2.2 Resolución			Operacional	Documentos completados con información errónea	Posible	3	Mayor	4	12	Alto
2. Fiscalización	2.3 Reconsideración			Operacional	Documentos completados con información errónea	Posible	3	Mayor	4	12	Alto
2. Fiscalización	2.4 Apelación			Operacional	Documentos completados con información errónea	Posible	3	Mayor	4	12	Alto
2. Fiscalización	2.1 Instrucción			Operacional	Caída del Sistema SISDOC	Probable	2	Moderado	3	6	Medio
2. Fiscalización	2.2 Resolución			Operacional	Caída del Sistema SISDOC, SIPROI	Probable	2	Moderado	3	6	Medio
2. Fiscalización	2.3 Reconsideración			Operacional	Caída del Sistema SISDOC, SIPROI	Probable	2	Moderado	3	6	Medio
2. Fiscalización	2.4 Apelación			Operacional	Caída del Sistema SISDOC, SIPROI	Probable	2	Moderado	3	6	Medio
2. Fiscalización	2.1 Instrucción			Operacional	Análisis y revisión de la	Probable	2	Moderado	3	6	Medio

Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Proceso Nivel 3	Subgerencia	Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel de Riesgo Absoluto	Nivel de Riesgo Absoluto2
					documentación realizada incorrectamente						
2. Fiscalización	2.2 Resolución			Operacional	Análisis y revisión de la documentación realizada incorrectamente	Probable	2	Moderado	3	6	Medio
2. Fiscalización	2.3 Reconsideración			Operacional	Análisis y revisión de la documentación realizada incorrectamente	Probable	2	Moderado	3	6	Medio
2. Fiscalización	2.4 Apelación			Operacional	Análisis y revisión de la documentación realizada incorrectamente	Probable	2	Moderado	3	6	Medio



Tipo de Riesgo	Operacional	%
Alto	12	38%
Medio	19	59%
Muy Alto	1	3%
Total	32	100%

Los riesgos que más predominan en el proceso de Fiscalización son los de tipo Operacional. El 59% de los riesgos son identificados como de Nivel medio, el 38% alto y el 3% como muy alto.

7.6.4 Análisis de Riesgos – Contencioso Administrativo

Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Proceso Nivel 3	Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel de Riesgo Absoluto	Nivel de Riesgo Absoluto
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.1 Asignación de la Demanda Judicial	Operacional	Recepción incompleta de la demanda por parte de Mesa de Partes (Recibir la demanda con los folios incompletos)	Improbable	2	Menor	2	4	Bajo
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.1 Asignación de la Demanda Judicial	Operacional	Derivación errónea de la Demanda Judicial por Mesa Partes a otras áreas	Raro	1	Mayor	4	4	Medio
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia	Externo	Huelga Judicial	Probable	4	Moderado	3	12	Alto
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia	Externo	Reorganización de juzgado	Raro	1	Moderado	3	3	Medio
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia	Externo	Huelga Judicial	Probable	4	Moderado	3	12	Alto
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia	Externo	Reorganización de juzgado	Raro	1	Moderado	3	3	Medio
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.4 Análisis Legal Técnico para la Casación	Externo	Huelga Judicial	Probable	4	Moderado	3	12	Alto

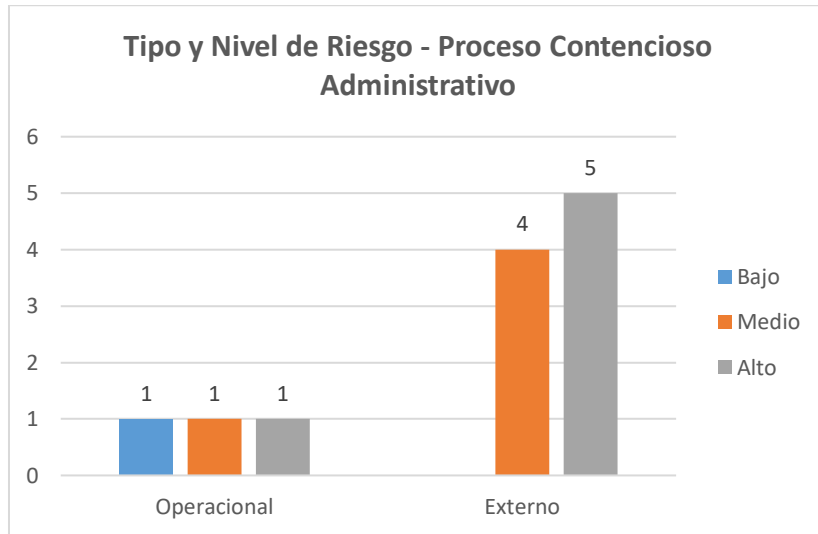
Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Proceso Nivel 3	Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel de Riesgo Absoluto	Nivel de Riesgo Absoluto
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.4 Análisis Legal Técnico para la Casación	Externo	Reorganización de juzgado	Raro	1	Moderado	3	3	Medio
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.4 Análisis Legal Técnico para la Casación	Externo	Cambios de pronunciamientos jurisprudenciales	Probable	4	Moderado	3	12	Alto
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.5 Ejecución de la Sentencia	Externo	Huelga Judicial	Probable	4	Moderado	3	12	Alto
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.5 Ejecución de la Sentencia	Externo	Estado de Emergencia	Raro	1	Alto	4	4	Medio
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.5 Ejecución de la Sentencia	Operacional	Demora en la diligencia del cumplimiento de la ejecución por áreas o Gerencias responsables, con posibilidad inminente de multas o denuncias por desacato	Posible	3	Alto	4	12	Alto
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia	Operacional	Pérdida de Documentos Físicos por parte del Personal	Probable	2	Mayor	4	8	Medio
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia	Fortuito	Pérdida de Expediente por siniestro	Raro	1	catastrófico	5	4	Medio
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia	Operacional	Posible Acuerdo entre Personal de Osiptel y Empresa Operadora para	Raro	1	Mayor	4	4	Medio

Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Proceso Nivel 3	Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel de Riesgo Absoluto	Nivel de Riesgo Absoluto
				beneficio de la Empresa Operadora						
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia	Operacional	Documentos completados con información errónea	Posible	3	Mayor	4	12	Alto
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia	Operacional	Caída del Sistema SISDOC, SINOE, SACA	Probable	2	Moderado	3	6	Medio
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia	Operacional	Análisis y revisión de la documentación realizada incorrectamente	Probable	2	Moderado	3	6	Medio
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia	Operacional	Pérdida de Documentos Físicos por parte del Personal	Probable	2	Mayor	4	8	Medio
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia	Fortuito	Pérdida de Expediente por siniestro	Raro	1	catastrófico	5	4	Medio
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia	Operacional	Posible Acuerdo entre Personal de Osiptel y Empresa Operadora para beneficio de la Empresa Operadora	Raro	1	Mayor	4	4	Medio
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.3 Análisis Legal Técnico de	Operacional	Documentos completados con información errónea	Posible	3	Mayor	4	12	Alto

Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Proceso Nivel 3	Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel de Riesgo Absoluto	Nivel de Riesgo Absoluto
		Segunda Instancia								
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia	Operacional	Caída del Sistema SISDOC, SINOE, SACA	Probable	2	Moderado	3	6	Medio
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia	Operacional	Análisis y revisión de la documentación realizada incorrectamente	Probable	2	Moderado	3	6	Medio
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.4 Análisis Legal Técnico para la Casación	Operacional	Pérdida de Documentos Físicos por parte del Personal	Probable	2	Mayor	4	8	Medio
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.4 Análisis Legal Técnico para la Casación	Fortuito	Pérdida de Expediente por siniestro	Raro	1	catastrófico	5	4	Medio
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.4 Análisis Legal Técnico para la Casación	Operacional	Posible Acuerdo entre Personal de Osiptel y Empresa Operadora para beneficio de la Empresa Operadora	Raro	1	Mayor	4	4	Medio
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.4 Análisis Legal Técnico para la Casación	Operacional	Documentos completados con información errónea	Posible	3	Mayor	4	12	Alto
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.4 Análisis Legal Técnico para la Casación	Operacional	Caída del Sistema SISDOC, SINOE, SACA	Probable	2	Moderado	3	6	Medio

Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Proceso Nivel 3	Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel de Riesgo Absoluto	Nivel de Riesgo Absoluto
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.4 Análisis Legal Técnico para la Casación	Operacional	Análisis y revisión de la documentación realizada incorrectamente	Probable	2	Moderado	3	6	Medio
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.5 Ejecución de la Sentencia	Operacional	Pérdida de Documentos Físicos por parte del Personal	Probable	2	Mayor	4	8	Medio
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.5 Ejecución de la Sentencia	Fortuito	Pérdida de Expediente por siniestro	Raro	1	catastrófico	5	4	Medio
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.5 Ejecución de la Sentencia	Operacional	Posible Acuerdo entre Personal de Osiptel y Empresa Operadora para beneficio de la Empresa Operadora	Raro	1	Mayor	4	4	Medio
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.5 Ejecución de la Sentencia	Operacional	Documentos completados con información errónea	Posible	3	Mayor	4	12	Alto
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.5 Ejecución de la Sentencia	Operacional	Caída del Sistema SISDOC, SINOE, SACA	Probable	2	Moderado	3	6	Medio
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.5 Ejecución de la Sentencia	Operacional	Análisis y revisión de la documentación realizada incorrectamente	Probable	2	Moderado	3	6	Medio
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.6 Archivo del Expediente	Operacional	Pérdida de Documentos Físicos por parte del Personal	Probable	2	Mayor	4	8	Medio

Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Proceso Nivel 3	Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel de Riesgo Absoluto	Nivel de Riesgo Absoluto
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.6 Archivo del Expediente	Fortuito	Pérdida de Expediente por siniestro	Raro	1	catastrófico	5	4	Medio
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.6 Archivo del Expediente	Operacional	Posible Acuerdo entre Personal de Osiptel y Empresa Operadora para beneficio de la Empresa Operadora	Raro	1	Mayor	4	4	Medio
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.6 Archivo del Expediente	Operacional	Documentos completados con información errónea	Posible	3	Mayor	4	12	Alto
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.6 Archivo del Expediente	Operacional	Caída del Sistema SISDOC, SINOE, SACA	Probable	2	Moderado	3	6	Medio
3. Gestión Judicial	3.1 Contencioso Administrativo	3.1.6 Archivo del Expediente	Operacional	Análisis y revisión de la documentación realizada incorrectamente	Probable	2	Moderado	3	6	Medio



Tipo de Riesgo	Operacional	Externo	%
Bajo	1		8%
Medio	1	4	42%
Alto	1	5	50%
Total	3	9	100%

Los riesgos que más predominan en el proceso Contencioso Administrativo son los de tipo Externo. El 50% de los riesgos son identificados como de Nivel Alto, el 4% Medio y el 8% Bajo.

8. Lecciones Aprendidas y Oportunidades de Mejora

8.1 Lecciones Aprendidas:

Sobre la base del Diagnóstico y Análisis realizado, a continuación, se presenta las siguientes lecciones aprendidas:

- El Coordinador del Área de Negocio designado debe estar involucrado y comprometido totalmente con el proyecto, conocer el know how del proceso y el alcance del mismo.
- En ausencia del Coordinador del Proyecto, éste deberá designar un responsable encargado que cuente con lo mencionado en el punto anterior.
- La coordinación de las reuniones de levantamiento y validación de procesos deben contar con el apoyo de las Gerencias participantes y el Coordinador designado con el fin de no dilatar el proyecto.
- La elección de los ejecutores del proceso para el levantamiento de información de los procesos debe realizarse en base a su experiencia. Se recomienda los que mejor conocen el proceso, así mismo, el equipo de procesos puede replantear el equipo de trabajo del negocio, a fin de no poner en riesgo el avance del proyecto.
- En la planificación del proyecto de relevamiento de procesos: para las entrevistas de relevamiento de información, la parte usuaria debe asignar a las personas ejecutoras (En este caso, monitores, supervisores de campo y de gabinete) con experiencia (mínima dos años) del proceso además de los Coordinadores o jefes.
- Todos los usuarios que forman parte del relevamiento de procesos, estén presentes en la capacitación inicial, para evitar capacitar nuevamente durante las entrevistas y para que proporcionen información precisa al objetivo de relevamiento del proceso.
- Los ejecutores de los procesos deben contar con estadísticas de sus procesos, para facilitar la cuantificación de entradas y salidas de las actividades, duración de las actividades, así como tiempo legal durante el relevamiento de procesos.
- En la validación funcional de las Fichas de Procesos dada por el personal de negocio se debe verificar la coherencia cuantitativa de las entradas y salidas entre procesos secuenciales, para no tener distorsiones durante la elaboración de estadísticas de los procesos.
- Los ejecutores de procesos deben tener claro las tareas que forman parte de las actividades contenidas en el proceso, así como la información que es insumo que se utilizan para la realización de las tareas los productos que se obtienen como salida.
- Para realizar relevamiento de procesos en entorno remoto, es recomendable que el equipo de procesos envíe formularios o cuestionarios, la parte usuaria complete los formularios o cuestionarios, y entre ambas partes validar la información obtenida en un e-meeting.

8.2 Oportunidades de Mejora:

Para la identificación de las oportunidades de mejora se ha tomado en cuenta la situación actual de los Procesos de Supervisión y Fiscalización, así como del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente al Proceso de Gestión de Defensa Judicial, que comprende el estudio de este esfuerzo, el análisis de la data recopilada y los hallazgos detectados durante el relevamiento y análisis mencionado.

Estas propuestas se han clasificado en “Corto plazo” y “Mediano plazo” teniendo en cuenta:

- El nivel de madurez de la organización en cuanto a la gestión por procesos y a la medición de indicadores como base para la mejora de sus procesos.
- El nivel de complejidad/ plazo en que se podría implementar la solución planteada.
- El nivel de presupuesto que se requeriría para su implementación.

Oportunidad de Mejora	Beneficios	Plazo
1. Mantener una base de datos integrada, que permite virtualizar los expedientes de Supervisión y de Instrucción	Asegurar la confiabilidad de la información requerida para los análisis respectivos y tomas de decisiones.	Corto plazo
2. Implementar indicadores de eficacia (cumplimiento de plazos) y monitorearlos en forma periódica y sistemática asignando a un responsable externo a GSF, GG-PIA y PP.	Mejorar el control operacional Y la capacidad de análisis de resultados.	Corto plazo
3. Integrar los esfuerzos que realiza Calidad, Riesgos y Procesos en los puntos en los cuales confluyen, para que sean más eficientes en el uso de los recursos disponibles y éstas se realicen con un enfoque integral evitando la redundancia en la documentación generada.	Mejorar la eficiencia.	Mediano plazo
4. Estimar las cargas de trabajo por roles en base a los tiempos efectivos relevados en el negocio a fin de determinar la capacidad instalada actual de la resolución de reclamos y proyectar la capacidad adicional disponible para la resolución de los expedientes en trámite.	Mejorar la eficiencia y la productividad	Corto plazo
5. Impulsar el análisis cualitativo (análisis de causas, resultados) y cuantitativo (resultados de indicadores,) de los procesos propendiendo a su simplificación y posterior automatización	Mejorar la eficiencia y la productividad	Corto plazo
6. Implementar un sistema informático de gestión electrónica de expedientes que permita asegurar su trazabilidad en cada paso del flujo, que de visibilidad del estado en los puntos de control establecidos (con	Trazabilidad de los expedientes. Mejora del control operacional. Ahorro de costos.	Mediano plazo

Oportunidad de Mejora	Beneficios	Plazo
indicadores de tiempos definidos) que permita exportar la información generada a reportes de fácil acceso a los usuarios	Eliminación del escaneo e impresión de documentos.	
7. Implementar el acceso a la trazabilidad del estado de los expedientes para las partes interesadas.	Mejora de imagen Mejora de satisfacción de cliente	Mediano plazo
8. Reducir la discrecionalidad en la solución de reclamos, incorporando una base de datos de conocimiento que permita mejorar la predictibilidad en las resoluciones	Mejora de productividad Mejora de imagen	Mediano plazo
9. Implementar un repositorio de conocimiento donde se resguarden los activos de procesos, las lecciones aprendidas, buenos ejemplos que sirvan de base no solo como inducción a los nuevos colaboradores, sino que sea fuente de consulta según el ámbito de aplicación	Cultura de procesos Gestión del conocimiento	Mediano plazo
10. Implementar indicadores de medición de errores u reprocesos en las resoluciones, reclasificaciones, reasignación entre otros.	Mejora en el control y monitoreo de la calidad	Mediano plazo
11. Implementar controles en los procesos tales como el seguimiento al cumplimiento de plazos de resolución, seguimiento de errores en resoluciones, seguimiento de medición de satisfacción del cliente	Mejora en el control de procesos	Mediano plazo

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que el FORMATO 1 y FORMATO 2 se virtualicen, considerando que las entradas en los procesos de Monitoreo por medio físico representan el 23% del total de entradas. El 68% de las entradas en físico corresponden al Proceso de Realización de Monitoreo. Las entradas en físico del proceso de 1.1.2 Realización de Monitoreo se debe a que el formato 1 y formato 2 son documentos en físico. Así como, las salidas en los procesos de Monitoreo por medio físico representan el 22% del total de salidas. El 79% de las salidas en físico corresponden al Proceso de Realización de Monitoreo. Las salidas en físico del proceso de 1.1.2 Realización de Monitoreo se debe a que el formato 1 y formato 2 son documentos en físico.
- Se recomienda que las ACTAS DE SUPERVISIÓN se virtualicen, teniendo en cuenta que las entradas en los procesos de Supervisión por medio físico representan el 23% del total de entradas. El 63% de las entradas en físico corresponden al Proceso de Realización de Supervisión. Las entradas en físico del proceso de 1.1.2 Realización de Supervisión se debe a que las actas de supervisión son documentos en físico. Así mismo, las salidas en los procesos de Supervisión por medio físico representan el 10% del total de las salidas. El 78% de las salidas en físico corresponden al Proceso de Realización de Supervisión. Las salidas en físico del proceso de 1.2.2 Realización de Supervisión se debe a que las actas de supervisión son documentos en físico.
- Se realizan 144 Planes de Monitoreo de la SSDU por año y sólo 48 Monitoreos por año en la SSDU. 96 planes de Monitoreo no son ejecutados durante el año. Al respecto, se recomienda que en la SSDU se panifique sólo la cantidad de Monitoreos que se va realizar
- Se recomienda tener identificado cuantas Supervisiones en promedio se realiza por año para la SSCS
- Se observa que el 93% (13 actividades manuales de un total de 14) de las actividades manuales son del proceso de 1.1.2 Realización de Monitoreo. Al respecto, se recomienda utilizar herramientas informáticas en la elaboración, registro, visados y firmas de los formatos "Descripción de la Acción de Monitoreo" (Formatos 1) y "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formatos 2) del Monitoreo.
- Se observa que el 50% (7 actividades manuales) de las actividades manuales están en el proceso de 1.2.1 Programación de la Supervisión y el otro 50% son del proceso de 1.2.2 Realización de la Supervisión. Al respecto, se recomienda que en un mediano plazo se pueda aplicar una virtualización de estos documentos.

- Se recomienda analizar los Riesgos con Nivel Muy Alto y nivel Alto en el proceso de Programación de Monitoreo y Realización de Monitoreo.
- Para mitigar los riesgos Muy Altos se recomienda realizar un análisis de carga laboral para determinar la demanda del personal en la SSDU a fin de cumplir los monitoreos programados durante el año.
- En el proceso de Fiscalización, el Expediente PAS se maneja de manera física; asimismo, los documentos externos (para el caso del proceso de Resolución) y los documentos internos (para el caso del proceso de Apelación) se gestionan de manera física por lo que se recomienda la virtualización del expediente y todo su contenido.
- En el proceso de Contencioso Administrativo, existen varios escritos que son elaborados y presentados de manera física al Poder Judicial, por lo que se recomienda la elaboración de los escritos en SISDOC y la virtualización del expediente.

ANEXOS



INFORME TÉCNICO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL
(ESCENARIO AS IS) DE LOS PROCESOS DE SUPERVISIÓN Y
FISCALIZACIÓN ASÍ COMO EL PROCESO CONTENCIOSO
ADMINISTRATIVO CORRESPONDIENTE AL PROCESO DE
LA GESTIÓN DE DEFENSA JUDICIAL

**ANEXO 1: PROCESOS A NIVEL 3 -
PROCESOS DE SUPERVISIÓN Y
FISCALIZACIÓN ASÍ COMO DEL PROCESO
CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO
CORRESPONDIENTE AL PROCESO DE
GESTIÓN DE DEFENSA JUDICIAL**



INFORME TÉCNICO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL
(ESCENARIO AS IS) DE LOS PROCESOS DE SUPERVISIÓN Y
FISCALIZACIÓN ASÍ COMO EL PROCESO CONTENCIOSO
ADMINISTRATIVO CORRESPONDIENTE AL PROCESO DE
LA GESTIÓN DE DEFENSA JUDICIAL

PROCESOS DE SUPERVISIÓN – NIVEL 3

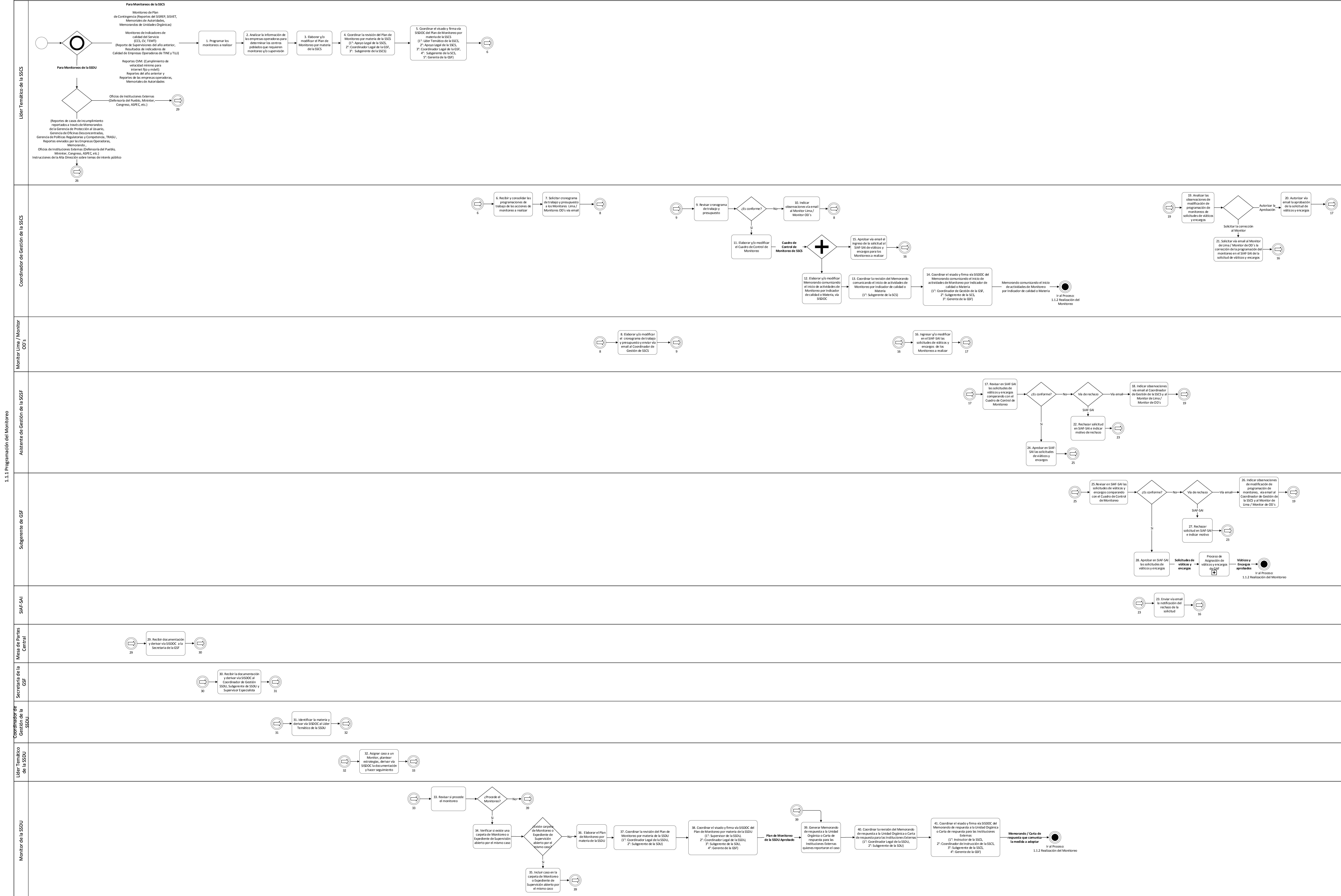


Diagrama de Procesos validado según correo electrónico del 12/05/2020 por: Gustavo Torres Linares - Coordinador Responsable de Monitoreo

Nombre del Proceso:	1.1.1 Programación del Monitoreo
Objetivo del Proceso:	Determinación y planificación de las materias a ser monitoreadas a fin de cumplir las metas del POI y controlar los gastos según el presupuesto asignado a la SSCS y SSDU
Alcance del Proceso:	Inicia con la recepción de la documentación del caso hasta la respuesta a la Unidad Orgánica comunicando la medida a adoptar (inicio de monitoreo o ninguna medida) a través de Memorando - SSDU Análisis de la información de los resultados anteriores, de reportes de Empresas Operadoras y culmina con el Memorando de Inicio de Actividades - SSCS
Fechas:	4/03/2020, 5/03/2020, 6/03/2020, 9/03/2020, 12/03/2020, 13/03/2020, 17/03/2020, 30/03/2020, 06/05/2020, 08/05/2020
Responsable:	Gerente de Supervisión y Fiscalización
Participantes (equipo de trabajo):	Líder Temático de SSCS, Coordinador de Gestión de la SSCS, Monitor Lima / Monitor OD's, Asistente de Gestión de GSF, Subgerente de Gestión de GSF, Secretaria de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, Coordinador de Gestión de la SSDU, Líder Temático de SSDU, Monitor de SSDU
TUPA (Si / No)	No
Restricciones o Requisitos:	Monitoreos de SSCS (Monitoreo de Plan de Contingencia (Reportes del SISREP, SISVET, Memoriales de Autoridades, Memorandos de Unidades Orgánicas) Monitoreo de Indicadores de calidad del Servicio (CCS, CV, TEMT)(Reporte de Supervisiones del año anterior, Resultados de Indicadores de Calidad de Empresas Operadoras de TINE y TLLI, Reportes CVM(Cumplimiento Velocidad Mínima para Internet Fija y Móvil), Reportes de las Empresas Operadoras, Memoriales de Autoridades) Monitoreos de SSDU (Reportes de casos de incumplimiento, Reportes enviados por las Empresas Operadoras, Memorando UO(Gerencia de Protección al Usuario, Gerencia de Oficinas Desconcentradas, Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, TRASU), Oficinas de Instituciones Externas (Defensoría del Pueblo, Mininter, Congreso, ASPEC, etc.)
Marco legal de soporte al Proceso:	Res. N° 034-2004-GG/OSIPEL Norma interna sobre documentos y expedientes administrativos que se siguen ante OSIPEL Res. Nº 090-2015-CD/OSIPEL Reglamento General de Supervisión Mem. N° 127-GG/2009 Instructivo para la foliación de documentos generados y recibidos en el OSIPEL Mem. Nº 1329-GFS/2016 Instructivo de Monitoreo TUO de las Condiciones de Uso RES 123-2014-CD/OSIPEL REGLAMENTO GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES RES 135-2013-CD/OSIPEL REGLAMENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA COBERTURA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES Y FIJOS CON ACCESO INALÁMBRICO Mem. N° 275-GPSU/2019 Protocolo de coordinación para la derivación de gestiones de usuarios por parte de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario hacia la Gerencia de Supervisión y Fiscalización - SSDU

Entradas				Detalle Técnico											Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Cantidad total de Ejecutores	Tipo de Ejecutor	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entrega)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
Empresa Operadora, Monitor de OD's, Oficinas Desconcentradas, Autoridades y Unidades Orgánicas	Para Monitoreos de la SSCS Monitoreo de Plan de Contingencia (Reportes del SISREP, SISVET, Memoriales de Autoridades, Memorandos de Unidades Orgánicas) Monitoreo de Indicadores de calidad del Servicio (CCS, CV, TEMT): (Reporte de Supervisiones del año anterior, Resultados de Indicadores de Calidad de Empresas Operadoras de TINE y TLLI, Reportes CVM(Cumplimiento Velocidad Mínima para Internet Fija y Móvil), Reportes de las Empresas Operadoras, Memoriales de Autoridades)	SSCS: Memoriales de Autoridades(60/Semestre) Memorando de UO(20/Semestre)	Virtual	Para Monitoreo del área de Supervisión de la Calidad del Servicio: Ir a la actividad 1 Para Monitoreo del área de Supervisión de los Derechos de Usuario: Si es por Oficinas de Instituciones Externas (Defensoría del Pueblo, Mininter, Congreso, ASPEC, etc.): Ir a la actividad 25. Caso contrario: Ir a la actividad 26 1. Programar los monitoreos a realizar	1. Analizar las evaluaciones de semestres anteriores 2. Analizar información que se solicita a la Empresa Operadora	Semiautomática	Líder Temático de la SSCS	SSCS: 9	SSCS: CAP(4) CAS(5)	SSCS: 10 días	SSCS: Red Dorsal: Semestral TUPS y Cobertura: Anual CVM(Fijo y Móvil): Semestral Indicadores de Calidad: Semestral Banda 700 y Banda AWS: Semestral Planes de Contingencia: Semestral	SSCS: 25 días	Excel, Base de Datos	No	Monitoreos Programados	Virtual	SSCS: 6 c/semestre(CVM Fija, Movil) 4 anual Planes de Contingencia	Líder Temático de la SSCS
Líder Temático de la SSCS	Monitoreos Programados	SSCS: 6 c/semestre(CVM Fija, Movil) 4 anual Planes de Contingencia	Virtual	2. Analizar la información de las Empresas Operadoras para determinar los centros poblados que requieran monitoreo y/o supervisión Ir al proceso 1.1.2 Realización de Monitoreo	1. Con la información analizada en la actividad 1, elaborar la selección de los centros poblados y derivar a Coordinador de Gestión de la SSCS	Semiautomática	Líder Temático de la SSCS	SSCS: 9	SSCS: CAP(4) CAS(5)	SSCS: 20 - 30 días	SSCS: No	SSCS: 25 -35 días	Base de Datos Excel	Reglamento de Supervisión Instructivo de Monitoreo	Centros Poblados seleccionados para realización de monitoreo	Virtual	SSCS: 26 CCP por semestre(CVMF) 50 CCP por Semestre para CVM	Coordinador de Gestión de la SSCS
Líder Temático de la SSCS	Monitoreos Programados, Plan de Monitoreo observado	SSCS: 26 CCP por semestre(CVMF) 50 CCP por Semestre para CVM	Virtual	3. Elaborar y/o modificar el Plan de Monitoreo por materia de la SSCS en SISDOC	1. Registrar información en el formato de Plan de Monitoreo	Semiautomática	Líder Temático de la SSCS	SSCS: 9	SSCS: CAP(4) CAS(5)	SSCS: 1/2 día	SSCS: No	SSCS: 3-5 días	SISDOC	No	Plan de Monitoreo	Virtual	SSCS: 15 Planes de Monitoreo/año	Líder Temático de la SSCS
Líder Temático de la SSCS	Plan de Monitoreo	SSCS: 15 Planes de Monitoreo/año	Virtual	4. Coordinar la revisión del Plan de Monitoreo por materia de la SSCS (1°: Apoyo Legal de la SSCS, 2°: Coordinador Legal de la GSF, 3°: Subgerente de la SSCS)	1. Coordinar la revisión vía email del Plan de Monitoreo por materia de la SSCS por los siguientes roles y en el siguiente orden: 1°: Apoyo Legal de la SSCS, 2°: Coordinador Legal de la GSF, 3°: Subgerente de la SSCS 2. Solicitar vía SISDOC el visado y firma del Plan de Monitoreo por materia de la SSCS	Semiautomática	Líder Temático de la SSCS	SSCS: 9	SSCS: CAP(4) CAS(5)	SSCS: 3 días	SSCS: No	SSCS: 3 días	Outlook	No	Plan de Monitoreo revisado y con solicitud de visado y firma en SISDOC	Virtual (SISDOC)	SSCS: 15 Planes de Monitoreo/año	Líder Temático de la SSCS
Líder Temático de la SSCS	Plan de Monitoreo revisado y con solicitud de visado y firma en SISDOC	SSCS: 15 Planes de Monitoreo/año	Virtual (SISDOC)	5. Coordinar el visado y firma vía SISDOC del Plan de Monitoreo por materia de la SSCS (1°: Líder Temático de la SSCS, 2°: Apoyo Legal de la SSCS, 3°: Coordinador Legal de la GSF, 4°: Subgerente de la SCS, 5°: Gerente de la GSF)	1. Coordinar el visado y firma vía SISDOC del Plan de Monitoreo por materia de la SSCS por los siguientes roles y en el siguiente orden: 1°: Visado del Líder Temático de la SSCS, 2°: Visado del Apoyo Legal de la SSCS, 3°: Visado del Coordinador Legal de la GSF, 4°: Visado del Subgerente de la SSCS, 5°: Firma del Gerente de la GSF	Semiautomática	Líder Temático de la SSCS	SSCS: 9	SSCS: CAP(4) CAS(5)	SSCS: 5 días	SSCS: NO	SSCS: 5 días	SISDOC	No	Plan de Monitoreo firmado en SISDOC	Virtual (SISDOC)	SSCS: 15 Planes de Monitoreo/año	Coordinador de Gestión de la SSCS
Líder Temático de la SSCS	Centros Poblados seleccionados para realización de Monitoreo	SSCS: 15 documentos/año	Virtual (Email)	6. Recibir y consolidar los programaciones de trabajo de las acciones de monitoreo a realizar.	1. Verificar campos completos(Ubigeo, ubicación, coordenadas) 2. Revisar procedimientos de evaluación en campo	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSCS	SSCS: 1	SSCS: CAP(1)	SSCS: 2-3 días	SSCS: No	SSCS: 5 días como máximo	Excel	No	Acciones de Monitoreo y Supervisión consolidadas	Virtual	SSCS: 2 cuadros consolidados de acciones de Monitoreo y Supervisión/año	Coordinador de Gestión de la SSCS
Coordinador de Gestión de la SSCS	Acciones de Monitoreo consolidadas	SSCS: 2 cuadros consolidados de acciones de Monitoreo y Supervisión /semestre	Virtual y/o Física	7. Solicitar cronograma de trabajo y presupuesto a los Monitores Lima / Monitores OD's vía email	1. Solicitar por email a cada Monitor de las OD's el cronograma de trabajo y presupuesto 2. Enviar un consolidado a los monitores con copia a los Jefes de las OD's	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSCS	SSCS: 1	SSCS: CAP(1)	SSCS: 1/2 hora (se envía a cada Monitor)	SSCS: No	SSCS: 3-5 días	Outlook	No	Cronograma de trabajo y presupuesto enviados	Virtual (Email)	SSCS: 20 solicitudes de cronograma de trabajo y presupuesto (1 por Monitor Lima /Monitor OD's) /año	Monitor Lima / Monitor OD's
Coordinador de Gestión de la SSCS	Cronograma de trabajo y presupuesto enviados, Cronograma de trabajo y presupuesto observado	SSCS: 20 solicitudes de cronograma de trabajo y presupuesto (1 por Monitor Lima /Monitor OD's) / año	Virtual (Email)	8. Elaborar y/o modificar el cronograma de trabajo y presupuesto y enviar vía email al Coordinador de Gestión de SSCS	1. Elaborar cronograma de trabajo 2. Elaborar presupuesto para el monitoreo	Semiautomática	Monitor Lima / Monitor OD's	19 en provincia	CAP(19)	SSCS: 2-3 días	SSCS: 5 días como máximo desde la lectura	SSCS: 5 días	Excel	No	Cronograma de Trabajo y presupuesto enviado	Virtual (Email)	SSCS: 20 cronogramas de trabajo y presupuesto (1 por Monitor Lima / Monitor OD's)/año	Coordinador de Gestión de la SSCS
Monitor Lima / Monitor OD's	Cronograma de Trabajo y presupuesto	SSCS: 20 cronogramas de trabajo y presupuesto (1 por Monitor Lima / Monitor OD's)/año	Virtual (Email)	9. Revisar cronograma de trabajo y presupuesto Si está conforme: Ir a la actividad 11. Caso contrario: Ir a la actividad 10	1. Revisar cronograma de trabajo y presupuesto este correcto y en el formato enviado	Manual	Coordinador de Gestión de la SSCS	SSCS: 1	SSCS: CAP(1)	SSCS: 1/2 hora - 1 hora (19/tema)	SSCS: No	SSCS: NA	Excel	No	Cronograma de Trabajo y presupuesto revisado	Virtual (Email)	SSCS: 20 cronogramas de trabajo y presupuesto (1 por Monitor Lima / Monitor OD's)/año	Coordinador de Gestión de la SSCS

Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades											Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Cantidad total de Ejecutores	Tipo de Ejecutor	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
Coordinador de Gestión de la SSCS	Cronograma de Trabajo y presupuesto revisado	SSCS: 20 cronogramas de trabajo y presupuesto (1 por Monitor Lima / Monitor OD's)/año	Virtual (Email)	10. Indicar observaciones y derivar vía email al Monitor Lima / Monitor OD's <i>Ir a la actividad 8</i>	1. Enviar vía email observaciones al cronograma de trabajo y/o presupuesto	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSCS	SSCS: 1	SSCS: CAP(1)	SSCS: 1/2 hora	SSCS: No	SSCS: NA	Excel	Si el cronograma de trabajo y presupuesto no es el correcto	Cronograma de Trabajo y presupuesto con observaciones	Virtual (Email)	SSCS: 1 Cronograma y/o Presupuesto/año	Monitor Lima / Monitor OD's
Coordinador de Gestión de la SSCS	Cronograma de Trabajo y presupuesto revisado, Cuadro de control observado	SSCS: 20 cronogramas de trabajo y presupuesto (1 por Monitor Lima / Monitor OD's)/año	Virtual (Email)	11. Elaborar y/o modificar el Cuadro de Control de Monitoreo de SSCS <i>En Paralelo ir a la actividad 12 y 13</i>	1. Consolidar y/o modificar los cronogramas de trabajos para los monitoreos a realizar en el periodo correspondiente 2. Consolidar y/o modifica el presupuesto para los monitoreos a realizar en el periodo correspondiente	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSCS	SSCS: 1	SSCS: CAP(1)	SSCS: 1-2 días	SSCS: No	SSCS: NA	Excel, MS Project	No	Cuadro de Control de Monitoreo de SSCS	Virtual (Email)	SSCS: 1 Cuadro de Control de Monitoreo/año	Subgerente SCS
Coordinador de Gestión de la SSCS	Cuadro de Control de Monitoreo de SSCS Memorando de Inicio de Actividades observado	SSCS: 1 Cuadro de Control de Monitoreo/año	Virtual (Email)	12. Elaborar y/o Modificar Memorando comunicando el inicio de actividades del Monitoreo por indicador de calidad o materia vía SISDOC	1. Elaborar Memorando de Inicio de Actividades 2. Elaborar el Plan de Trabajo de Monitoreo por tema 3. Elaborar el resumen del cronograma de Monitoreos 4. Adjuntar Planes de Monitoreo y/o Supervisión en el SISDOC	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSCS	SSCS: 1	SSCS: CAP(1)	SSCS: 1/2 día	SSCS: No	SSCS: 1-2 días	SISDOC	No	Memorando comunicando el inicio de actividades del Monitoreo por indicador de calidad o materia	Virtual	SSCS: 1 Memorando comunicando inicio de actividades/año	Coordinador de Gestión de la SSCS
Coordinador de Gestión de la SSCS	Memorando comunicando el inicio de actividades del Monitoreo por indicador de calidad o materia	SSCS: 1 Memorando comunicando inicio de actividades/año	Virtual	13. Coordinar la revisión del Memorando comunicando el inicio de actividades de Monitoreo por indicador de calidad o Materia <i>(1°: Subgerente de la SCS)</i>	1. Coordinar la revisión vía email del Memorando comunicando el inicio de actividades de la Supervisión por indicador de calidad o Materia por los siguientes roles y en el siguiente orden: 1°: Subgerente de la SCS 2. Solicitar vía SISDOC el visado y firma del Memorando comunicando el inicio de actividades de la Supervisión por indicador de calidad o Materia	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSCS	SSCS: 1	SSCS: CAP(1)	SSCS: 1 día	SSCS: No	SSCS: 1 día	Outlook	No	Memorando comunicando el inicio de actividades del Monitoreo por indicador de calidad o materia revisado y solicitado para visado y firma en SISDOC	Virtual (SISDOC)	SSCS: 1 Memorando comunicando inicio de actividades/año	Coordinador de Gestión de la SSCS
Coordinador de Gestión de la SSCS	Memorando comunicando el inicio de actividades del Monitoreo por indicador de calidad o materia revisado y solicitado para visado y firma en SISDOC	SSCS: 1 Memorando comunicando inicio de actividades/año	Virtual (SISDOC)	14. Coordinar el visado y firma vía SISDOC del Memorando comunicando el inicio de actividades de Monitoreo por indicador de calidad o Materia <i>(1°: Coordinador de Gestión de la GSF, 2°: Subgerente de la SCS, 3°: Gerente de la GSF)</i>	1. Coordinar el visado y firma vía SISDOC del Plan de Supervisión por materia de la SSCS por los siguientes roles y en el siguiente orden: 1°: Visado del Coordinador de Gestión de la GSF, 2°: Visado del Subgerente de la GSF, 3°: Firma del Gerente de la GSF	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSCS	SSCS: 1	SSCS: CAP(1)	SSCS: 3 días	SSCS: No	SSCS: 3 días	SISDOC	No	Memorando comunicando el inicio de actividades del Monitoreo por indicador de calidad o materia firmado en SISDOC	Virtual (SISDOC)	SSCS: 1 Memorando comunicando inicio de actividades/año	Proceso 1.1.2 Realización del Monitoreo
Coordinador de Gestión de la SSCS	Cuadro de Control o Programa de Monitoreo	SSCS: 1 Cuadro de Control de Monitoreo/año	Virtual (Email)	15. Aprobar vía email el ingreso de la solicitud al SIAF-SAI de viáticos y encargos para los Monitores a realizar	1. Aprobar vía email el ingreso de la solicitud al SIAF-SAI de viáticos y encargos para los Monitores a realizar	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSCS	SSCS: 1	SSCS: CAP(1)	SSCS: 20 - 30 min cada uno	SSCS: No	SSCS: NA	Outlook	No	Solicitud de viáticos y encargos para los monitores aprobada vía email	Virtual (Email)	SSCS: 20 solicitudes de viáticos y encargos/año	Coordinador de Gestión de la SSCS
Coordinador de Gestión de la SSCS	Solicitud de viáticos y encargos para los monitores aprobada vía email, Solicitud de viáticos y encargos para los monitores rechazado	SSCS: 20 solicitudes de viáticos y encargos/año	Virtual (Email)	16. Ingresar y/o modificar en el SIAF-SAI las solicitudes de viáticos y encargos de los monitores a realizar	1. Ingresar en el SIAF-SAI el detalle de las asignaciones para cada gasto (viáticos, pasajes aéreos y/o terrestres, pago a chofer, combustible, peajes) 2. Sistema SIAF-SAI deriva solicitud automáticamente a la Asistente de Gestión de la GSF	Semiautomática	Monitor Lima / Monitor OD's	SSCS: 19/tema	SSCS: CAP (19)	SSCS: 1.5 horas	SSCS: No	SSCS: NA	SIAF-SAI	El SAI establece los tiempos mínimos para aprobación de las solicitudes de viáticos y encargos (debe ingresarse 7 días antes como mínimo)	Solicitud de viáticos y encargos para los monitores ingresada en el SIAF-SAI	Virtual	SSCS: 20 solicitudes de viáticos y encargos/año	Asistente de Gestión de la GSF
Monitor Lima / Monitor OD's	Solicitud de viáticos y encargos para los monitores ingresada en el SIAF-SAI	SSCS: 20 solicitudes de viáticos y encargos/año	Virtual	17. Revisar en SIAF-SAI las solicitudes de viáticos y encargos comparando con el Cuadro de Control de Monitoreo de SSCS <i>En caso este conforme: ir a la actividad 24. Caso contrario: Si la vía de rechazo es por email: Ir a la actividad 18. Si la vía de rechazo es por SIAF-SAI: Ir a la actividad 22</i>	1. Revisar solicitudes de viáticos y encargos en el SIAF-SAI con el Cuadro de Control de Monitoreo	Semiautomática	Asistente de Gestión de la GSF	1	CAP(1)	0.5 horas por cada solicitud	No	NA	SIAF-SAI	No	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI revisados	Virtual	20 solicitudes de viáticos y encargos/año	Asistente de Gestión de la GSF
Asistente de Gestión de la GSF	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI revisados	SSCS: 5 solicitudes de viáticos y encargos/año	Virtual	18. Indicar observaciones vía email al Coordinador de Gestión de la SSCS y al Monitor de Lima / Monitor de OD's <i>Ir a la actividad 19</i>	1. Enviar vía email al Coordinador de Gestión de la SSCS y Monitor de Lima/Monitor de OD's las observaciones encontradas en la solicitud de viáticos y encargos	Semiautomática	Asistente de Gestión de GSF	1	CAP(1)	1/2 día	No	1 día	SIAF-SAI	Si la solicitud no está correcta	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI con observaciones	Virtual	5 solicitudes de viáticos y encargos/año	Coordinador de Gestión de la SSCS
Asistente de Gestión de la GSF	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI observado	SSCS: 5 solicitudes de viáticos y encargos/año	Virtual	19. Analizar las observaciones de modificación de programación de monitoreos de solicitudes de viáticos y encargos <i>Si Autoriza la aprobación: Ir a la actividad 20. Si solicita corrección al monitor: Ir a la actividad 21</i>	1. Analizar las observaciones de solicitudes de viáticos y encargos	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSCS	SSCS: 1	SSCS: CAP(1)	SSCS: 15-20 minutos	SSCS: No	SSCS: NA	Outlook	No	Observaciones de modificación de programación de monitoreos de solicitudes de viáticos y encargos analizado	Virtual	SSCS: 5 solicitudes de viáticos y encargos/año	Coordinador de Gestión de la SSCS
Coordinador de Gestión de la SSCS	Observaciones de modificación de programación de monitoreos de solicitudes de viáticos y encargos analizado	SSCS: 4 solicitudes de viáticos y encargos/año	Virtual	20. Autorizar vía email la aprobación de la solicitud de viáticos y encargos <i>Ir a la actividad 17</i>	1. Autorizar vía email la aprobación de la solicitud de viáticos y encargos	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSCS	SSCS: 1	CAP (1)	SSCS: 1 minuto	SSCS: No	SSCS: NA	Outlook	No	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI aprobado vía email	Virtual (Email)	SSCS: 4 solicitudes de viáticos y encargos/año	Asistente de Gestión de la GSF
Coordinador de Gestión de la SSCS	Observaciones de modificación de programación de monitoreos de solicitudes de viáticos y encargos analizado	SSCS: 1 solicitud de viáticos y encargos/año	Virtual	21. Solicitar vía email al Monitor de Lima / Monitor de OD's la corrección de la programación del monitoreo en el SIAF-SAI de la solicitud de viáticos y encargos <i>Ir a la actividad 16</i>	1. Solicitar vía email al Monitor de Lima / Monitor de OD's la corrección en el SIAF-SAI de la solicitud de viáticos y encargos	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSCS	SSCS: 1	SSCS: CAP(1)	SSCS: 5-10 minutos	SSCS: No	SSCS: NA	Outlook	No	Solicitud de corrección de viáticos y encargos en el SIAF-SAI aprobado vía email	Virtual (Email)	SSCS: 1 solicitud de viáticos y encargos/año	Monitor de Lima / Monitor de OD's
Asistente de Gestión de GSF	Check list visual de solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI	SSCS: 0 solicitudes de viáticos y encargos(hasta la fecha no existe antecedentes)/año	Virtual	22. Rechazar solicitud en SIAF-SAI e indicar motivo de rechazo	1. Rechazar solicitud en SIAF-SAI e indicar motivo de rechazo 2. Comunicar al Coordinador de Gestión de la SSCS el rechazo de la solicitud vía email	Automática	Asistente de Gestión de la GSF	1	CAP(1)	10-15 minutos	No	NA	SIAF-SAI	Si la solicitud no está correcta	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI rechazado	Virtual	0 solicitudes de viáticos y encargos(hasta la fecha no existe antecedentes)/año	SIAF-SAI
Asistente de Gestión de la GSF	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI rechazado	SSCS: 0 solicitudes de viáticos y encargos(hasta la fecha no existe antecedentes)/año	Virtual	23. Enviar vía email la notificación del rechazo de la solicitud <i>Ir a la actividad 16</i>	1. Enviar vía email la notificación del rechazo de la solicitud	Automática	SIAF-SAI	NA	NA	NA	No	NA	SIAF-SAI	NA	Notificación de rechazo	Virtual	0 solicitudes de viáticos y encargos(hasta la fecha no existe antecedentes)/año	Monitor de Lima / Monitor de OD's
Asistente de Gestión de la GSF	Check list visual de solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI	SSCS: 20 solicitudes de viáticos y encargos/año	Virtual	24. Aprobar en SIAF-SAI las solicitudes de viáticos y encargos	1. Aprobar en SIAF-SAI las solicitudes de viáticos y encargos 2. Sistema SIAF-SAI deriva solicitud automáticamente al Coordinador de Gestión de la GSF	Automática	Asistente de Gestión de la GSF	1	CAP(1)	1 minuto	No	NA	SIAF-SAI	No	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI aprobado	Virtual	20 solicitudes de viáticos y encargos/año	Coordinador de Gestión de la GSF
Asistente de Gestión de la GSF	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI aprobado	SSCS: 20 solicitudes de viáticos y encargos/año	Virtual	25. Revisar en SIAF-SAI las solicitudes de viáticos y encargos comparando con el Cuadro de Control de Monitoreo <i>En caso este conforme: ir a la actividad 28. Caso contrario: Si la vía de rechazo es vía email: Ir a la actividad 26. Si la vía de rechazo es por SIAF-SAI: Ir a la actividad 27</i>	1. Revisar solicitudes de viáticos y encargos en el SIAF-SAI con el Cuadro de Control de Monitoreo	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la GSF	1	CAP(1)	0.5 hora por cada solicitud	No	3 horas	SIAF-SAI	No	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI revisados	Virtual	20 solicitudes de viáticos y encargos/año	Coordinador de Gestión de la GSF
Coordinador de Gestión de la GSF	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI revisados	SSCS: 4 solicitudes de viáticos y encargos/año	Virtual	26. Indicar observaciones de modificación de programación de monitoreo, vía email al Coordinador de Gestión de la SSCS y al Monitor de Lima / Monitor de OD's <i>Ir a la actividad 19</i>	1. Enviar vía email al Coordinador de Gestión de la SSCS y Monitor de Lima/Monitor de OD's las observaciones encontradas en la solicitud de viáticos y encargos	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la GSF	1	CAP(1)	1 hora	No	1/2 día	SIAF-SAI	Si la solicitud no está correcta	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI con observaciones	Virtual	4 solicitudes de viáticos y encargos/año	Coordinador de Gestión de la SSCS
Coordinador de Gestión de la GSF	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI revisados	SSCS: 0 solicitudes de viáticos y encargos(hasta la fecha no existe antecedentes)/año	Virtual	27. Rechazar solicitud en SIAF-SAI e indicar motivo <i>Ir a la actividad 23</i>	1. Rechazar solicitud en SIAF-SAI e indicar motivo de rechazo	Automática	Coordinador de Gestión de la GSF	1	CAP(1)	10-15 minutos	No	NA	SIAF-SAI	Si la solicitud no está correcta	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI rechazado	Virtual	0 solicitudes de viáticos y encargos(hasta la fecha no existe antecedentes)/año	SIAF-SAI

Detalle Técnico																			
Entradas				Actividades												Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Cantidad total de Ejecutores	Tipo de Ejecutor	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida	
Coordinador de Gestión de la GSF	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI revisados	SSCS: 20 solicitudes de viáticos y encargos/año	Virtual	28. Aprobar en SIAF-SAI las solicitudes de viáticos y encargos <i>Ir al Proceso de Asignación de viáticos y encargos de GAF y luego al proceso 1.1.2 Realización del Monitoreo</i>	1. Aprobar en SIAF-SAI las solicitudes de viáticos y encargos	Automática	Coordinador de Gestión de la GSF	1	CAP(1)	1 minuto	No	NA	SIAF-SAI	No	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI aprobado	Virtual	20 solicitudes de viáticos y encargos/año	Proceso 1.1.2 Realización del Monitoreo	
Instituciones Externas	Para Monitoreos de la SSDU: Oficios de Instituciones Externas (Defensoría del Pueblo, Mininter, Congreso, ASPEC, etc.)	10 oficios y/o cartas/día	Virtual y Física	29. Recibir documentación y derivar vía SISDOC a la Secretaría de la GSF	1. Recibir documentación de Instituciones externas 2. Derivar documentación a la Secretaría de la GSF	Semiautomática	Mesa de Partes Central	1	Outsourcing	Indeterminado	No	1-2 días	SISDOC	No	Documentación de Instituciones externas derivada a Secretaría de la GSF	Virtual (SISDOC) y Física	10 oficios y/o cartas/día	Secretaría de la GSF	
Empresas Operadoras, Unidades Orgánicas	Para Monitoreos de la SSDU (Reportes de casos de incumplimiento reportados a través de Memorandos de la Gerencia de Protección al Usuario, Gerencia de Oficinas Desconcentradas, TRASU, Reportes enviados por las Empresas Operadoras, Memorando, Oficios de Instituciones Externas (Defensoría del Pueblo, Mininter, Congreso, ASPEC, etc.) Instrucciones de la Alta Dirección sobre temas de interés público	20 documentos /día	Virtual (SISDOC) y Física	30. Recibir y derivar vía SISDOC documentación a Coordinador de Gestión de SSDU, Subgerente de SSDU, Supervisor Especialista.	1. Recibir documentación(Memorandos de la GPSU, Denuncias de Usuarios, Oficios de Autoridades(Defensoría del Pueblo, Miniter, Congreso), Aviso de Presidencia, Aviso de Gerencia General 2. Enviar documentación señalada líneas arriba por SISDOC y en caso de que la documentación sea densa, se envía en forma física. 3. Al final del día, envía tabla resumen al Subgerente de todos la documentación ingresada en SISDOC(Registro SISDOC, fecha de ingreso, resumen de cada documento)	Semiautomática	Secretaría de la GSF	2	CAS(1)(apoyo) CAP(1)(derivado)	8 horas	No	NA	SISDOC	No	Memorandos de GPSU, Denuncias de Usuarios, Oficios de Autoridades(Defensoría del Pueblo, Miniter, Congreso), Aviso de Presidencia, Aviso de Gerencia General derivados	Virtual (SISDOC) y Física	20 documentos /día	Coordinador de Gestión de la SSDU	
Secretaría de la GSF	Memorandos de GPSU, Denuncias de Usuarios, Oficios de Autoridades(Defensoría del Pueblo, Miniter, Congreso), Aviso de Presidencia, Aviso de Gerencia General derivados	SSDU: 20 documentos /día	Virtual (SISDOC) y Física	31. Identificar la materia y derivar vía SISDOC al Líder Temático de la SSDU	1. Identificar el tema a monitorear 2. Identificar el líder temático de cada grupo 3. Derivar la información vía SISDOC indicando la prioridad del caso	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSDU	SSDU: 1	SSDU: CAS(1)	SSDU: 8 horas	SSDU: No	SSDU: NA	SISDOC	No	Memorandos de GPSU, Denuncias de Usuarios, Oficios de Autoridades(Defensoría del Pueblo, Miniter, Congreso), Aviso de Presidencia, Aviso de Gerencia General derivados	Virtual (SISDOC) y Física	SSDU: 20 documentos /día	Líder Temático de la SSDU	
Coordinador de Gestión de la SSDU	Memorandos de GPSU, Denuncias de Usuarios, Oficios de Autoridades(Defensoría del Pueblo, Miniter, Congreso), Aviso de Presidencia, Aviso de Gerencia General derivados	SSDU: 20 documentos /día	Virtual (SISDOC) y Física	32. Asignar caso a un Monitor, plantear estrategias, derivar vía SISDOC la documentación y hacer seguimiento	1. Analizar el caso 2. Analizar carga de trabajo de cada Monitor de su grupo temático 3. Derivar a Monitor asignado para atención a través de SISDOC	Semiautomática	Líder Temático de la SSDU	SSDU: 9	SSDU: CAS(4) CAP(5)	SSDU: 8 - 16 horas	SSDU: No	SSDU: NA	SISDOC	No	Memorandos de GPSU, Denuncias de Usuarios, Oficios de Autoridades(Defensoría del Pueblo, Miniter, Congreso), Aviso de Presidencia, Aviso de Gerencia General asignado	Virtual (SISDOC) y Física	SSDU: 20 documentos /día	Monitor de la SSDU	
Líder Temático de la SSDU	Memorandos de GPSU, Denuncias de Usuarios, Oficios de Autoridades(Defensoría del Pueblo, Miniter, Congreso), Aviso de Presidencia, Aviso de Gerencia General asignados	SSDU: 20 documentos /día	Virtual (SISDOC) y Física	33. Revisar si procede el monitoreo <i>Si procede monitoreo ir a 34. Caso contrario: Ir a la actividad 39</i>	1. Analizar la procedencia del caso y la información que viene anexada(SISDOC, información propia del OSIPTEL, consultas en Páginas Web)	Semiautomática	Monitor de SSDU	SSDU: 26	SSDU: CAS (13) CAP (13) Practicantes	SSDU: 1 día caso coyunturales 25 días demás casos	SSDU: 20 días hábiles sujetos a ampliación 10 días hábiles(Sólo Memorandos de GPSU)	SSDU: 20 días sujetos a ampliación 10 días(Sólo Memorandos de GPSU)	SISDOC Páginas Web de Empresas Operadoras, Registros de Secretarías, Registros de Expedientes	No	Potencial Monitoreo analizado	Virtual	SSDU: 5 documentos de potencial monitoreo /día	Monitor de la SSDU	
Monitor de la SSDU	Potencial Monitoreo analizado	SSDU: 5 documentos de potencial monitoreo /día	Virtual	34. Verificar si existe una carpeta de monitoreo o expediente de supervisión abierto por el mismo caso <i>Si existe ir a la actividad 35. Caso contrario ir a la actividad 37</i>	1. Verificar el registro de expedientes(BD de todos los expedientes de Monitoreo y BD de expedientes de Supervisión)	Semiautomática	Monitor de la SSDU	SSDU: 26	SSDU: CAS (13) CAP (13) Practicantes	SSDU: 1 día	SSDU: No	SSDU: 1-2 días hábiles	Excel, SISDOC, KM	No	Carpeta de Monitoreo o Expediente de Supervisión verificado	Virtual	SSDU: 5 documentos de potencial monitoreo /día	Monitor de la SSDU	
Monitor de la SSDU	Carpeta de Monitoreo y/o Expediente de Supervisión abiertos por el mismo caso revisadas	SSDU: 2 documentos de potencial monitoreo/día	Virtual y Física	35. Incluir caso en la carpeta de Monitoreo o Expediente de Supervisión abierto por el mismo caso. Ir a la Actividad 39	1. Agregar a la Carpeta de Monitoreo y/o Expediente de Supervisión la documentación en físico como en SISDOC	Semiautomática	Monitor de la SSDU	SSDU: 26	SSDU: CAS (13) CAP (13) Practicantes	SSDU: 1 día	SSDU: No	SSDU: 1 día	SISDOC	No	Documentación incluida en carpeta de Monitoreo o Expediente de Supervisión abierto por el mismo caso	Virtual (SISDOC) y Física	SSDU: 2 documentos de potencial monitoreo/día	Monitor de la SSDU	
Monitor de la SSDU	Carpeta de Monitoreo o Expediente de Supervisión verificado	SSDU: 3 documentos de potencial monitoreo/día	Virtual	36. Elaborar el Plan de Monitoreo por materia de la SSDU	1. Elaborar el Proyecto del Plan de Monitoreo en base a un formato establecido colocando objetivo, responsables, tipo de monitoreo, acciones a desempeñar, logística	Semiautomática	Monitor de la SSDU	SSDU: 26	SSDU: CAS (13) CAP (13) Practicantes	SSDU: 1 día	SSDU: No	SSDU: 1-2 días	SISDOC	No	Plan de Monitoreo	Virtual	SSDU: 3 Planes de Monitoreo/semana	Monitor de la SSDU	
Monitor de la SSDU	Plan de Monitoreo	SSDU: 3 Planes de Monitoreo/semana	Virtual	37. Coordinar la revisión del Plan de Monitoreo por materia de la SSDU (1° Apoyo Legal de la SSDU, 2° Coordinador Legal de la GSF, 3° Subgerente de la SDU)	1. Coordinar la revisión vía email Plan de Monitoreo por materia de la SSDU por los siguientes roles y en el siguiente orden: 1° Apoyo Legal de la SSDU, 2° Coordinador Legal de la GSF, 3° Subgerente de la SDU 2. Solicitar vía SISDOC el visado y firma del Plan de Monitoreo por materia de la SSCS	Semiautomática	Monitor de la SSDU	SSDU: 26	SSDU: CAS (13) CAP (13) Practicantes	SSDU: 2 días	SSDU: No	SSDU: 2 días	SISDOC	No	Plan de Monitoreo revisado y con solicitud de visado y firma en SISDOC	Virtual (SISDOC)	SSDU: 3 Planes de Monitoreo/semana	Monitor de la SSDU	
Monitor de la SSDU	Plan de Monitoreo revisado y con solicitud de visado y firma en SISDOC	SSDU: 3 Planes de Monitoreo/semana	Virtual (SISDOC)	38. Coordinar el visado y firma vía SISDOC del Plan de Monitoreo por materia de la SSDU (1°: Monitor de la SSDU, 2° Apoyo Legal de la SSDU, 3°: Coordinador Legal de la GSF, 4°: Subgerente de la SDU, 5°: Gerente de la GSF)	1. Coordinar el visado y firma vía SISDOC del Plan de Monitoreo por materia de la SSDU por los siguientes roles y en el siguiente orden: 1°: Visado del Monitor de la SSDU, 2°: Visado Apoyo Legal de la SSDU, 3°: Visado del Coordinador Legal de la GSF, 4° Visado del Subgerente de la SDU, 5° Firma del Gerente de la GSF	Semiautomática	Monitor de la SSDU	SSDU: 26	SSDU: CAS (13) CAP (13) Practicantes	SSDU: 2 días	SSDU: No	SSDU: 2 días	SISDOC	No	Plan de Monitoreo revisado visado en SISDOC	Virtual (SISDOC)	SSDU: 3 Planes de Monitoreo/semana	Monitor de la SSDU	
Monitor de la SSDU	Potencial Monitoreo analizado	SSDU: 5 documentos de potencial monitoreo /día	Virtual (SISDOC)	39. Generar memorando de respuesta a la Unidad Orgánica o Carta de Respuesta a las Entidades Externas quienes reportaron el caso	1. Elaborar el Proyecto de Memorando de Respuesta a la UO comunicando la medida a adoptar(Se inicia nueva carpeta de monitoreo, inclusión en una carpeta monitoreo o expediente de supervisión existente, no amerita medida alguna) 2. Explicar al Subgerente la medida a adoptar, sustento de la medida adoptada	Semiautomática	Monitor de la SSDU	SSDU: 26	SSDU: CAS (13) CAP (13) Practicantes	1 día	SSDU: 20 días hábiles protocolo de atención, puede ser ampliado por 10 días hábiles más	SSDU: 1-2 días	SISDOC	No	Carta y/o Memorando	Virtual	SSDU: 5 cartas y/o Memorando/semana	Monitor de la SSDU	
Monitor de la SSDU	Carta y/o Memorando	SSDU: 5 cartas y/o Memorando/semana	Virtual	40. Coordinar la revisión del Memorando de respuesta a la Unidad Orgánica o Carta de respuesta para las Instituciones Externas por los siguientes roles y en el siguiente orden: (1°: Apoyo Legal de la SSDU, 2°: Subgerente de la SDU)	1. Coordinar la revisión vía SISDOC del Memorando de respuesta a la Unidad Orgánica o Carta de respuesta para las Instituciones Externas por los siguientes roles y en el siguiente orden: 1°: Apoyo Legal de la SSDU, 2°: Subgerente de la SDU 2. Solicitar vía SISDOC el visado y firma del Memorando de respuesta a la Unidad Orgánica o Carta de respuesta para las Instituciones Externas	Semiautomática	Monitor de SSDU	SSDU: 26	SSDU: CAS (13) CAP (13) Practicantes	SSDU: 2 días	SSDU: No	SSDU: 2 días	SISDOC	No	Carta y/o Memorando revisado y con solicitud de visado y firma en SISDOC	Virtual (SISDOC)	SSDU: 5 cartas y/o Memorando/semana	Monitor de la SSDU	

Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades										Salidas				
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Cantidad total de Ejecutores	Tipo de Ejecutor	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
Monitor de la SSDU	Carta y/o Memorando revisado y con solicitud de visado y firma en SISDOC	SSDU: 5 cartas y/o Memorando/semana	Virtual (SISDOC)	41. Coordinar el visado y firma vía SISDOC del Memorando de respuesta a la Unidad Orgánica o Carta de respuesta para las Instituciones Externas (1°: Monitor de la SSDU, 2°: Apoyo Legal de la SSDU, 3°: Subgerente de la SDU, 4°: Gerente de la GSF) <i>Ir al Proceso 1.1.2 Realización del Monitoreo</i>	1. Coordinar el visado y firma vía SISDOC del Memorando de respuesta a la Unidad Orgánica o Carta de respuesta para las Instituciones Externas por los siguientes roles y en el siguiente orden: 1°: Visado del Monitor de la SSDU, 2°: Visado del Apoyo Legal de la SSDU, 3°: Visado del Subgerente de la SDU, 4° Firma del Gerente de la GSF	Semiautomática	Monitor de SSDU	SSDU: 26	SSDU: CAS (13) CAP (13) Practicantes	SSDU: 2 días	No	SSDU: 2 días	SISDOC	No	Carta y/o Memorando firmado en SISDOC	Virtual (SISDOC)	SSDU: 5 cartas y/o Memorando/semana	Proceso 1.1.2 Realización del Monitoreo

Indicadores					
Nombre del indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
No					

Análisis de los Problemas Identificados		Oportunidades de Mejora	
Causa:	Falta de conocimiento o experiencia en envío de información(SSDU) Falta de Presupuesto para contratación de personal(SSDU)	A corto plazo:	Mesas de Trabajo con agentes externos para el correcto envío de información(SSDU)
Problema:	Documentación incompleta enviada por agentes externos(SSDU) Falta de Personal(SSDU)	A mediano plazo:	Herramientas para el análisis ágil estadístico de los posibles casos de monitoreo
Tipo de Problema:	Método, Personas		
Consecuencia:	Posible dilación del proceso(SSDU) Incumplimiento de la Programación de Monitoreo(SSDU)		

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel de Riesgo Absoluto
Operacional	Identificación incorrecta del Problema(SSDU)	Posible	3	Moderado	3	9(Alto)
	Falta de Recursos Humanos para el Monitoreo(SSDU)	Probable	4	Mayor	4	16(Extremo)
	Realización de un monitoreo analizado anteriormente	Posible	3	Moderado	3	9(Alto)

Proceso Proveedor	Recepción de Documentación de Mesa de Partes Central
Proceso Cliente	1.1.2 Realización del Monitoreo Proceso de Asignación de Viáticos y Encargos
Disparador:	Recepción de Memorandos de GPSU, Denuncias de Usuarios, Oficios de Autoridades(Defensoría del Pueblo, Minter, Congreso), Aviso de Presidencia, Aviso de Gerencia General -SSDU Inicio de Monitoreos a Programar - SCS
Producto del Proceso:	1. Plan de Monitoreo por materia de la SCS aprobado 2. Solicitudes de viáticos y encargos (SSCS) 3. Viáticos y Encargos aprobados en el SIAF-SAI(SSCS) 4. Memorando que comunica la medida a adoptar (inicio de carpeta de monitoreo, inclusión en la carpeta de monitoreo existente o en una carpeta de supervisión, no amerita medida alguna (SSDU) 5. Carta de Respuesta para las instituciones externas quienes reportaron el caso (SDU) 6. Plan de Monitoreo de la SSDU aprobado
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera alguna norma o ley que considere apropiada? Qué debería decir o contemplar la ley?	No (SSDU/SSCS)
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera algún soporte tecnológico?	Herramientas para el análisis ágil estadístico de los posibles casos de monitoreo(SSDU) Aplicativo para la recepción y envío de información para la planificación de monitoreos y/o Supervisiones(SSCS)
Frecuencia	2 veces al año - 1° Mayo - Junio(Para el Segundo Semestre), 2° En Dic - Enero(Para el 1er Semestre)(SCS) Plan de Monitoreo - Semanal (SSDU)

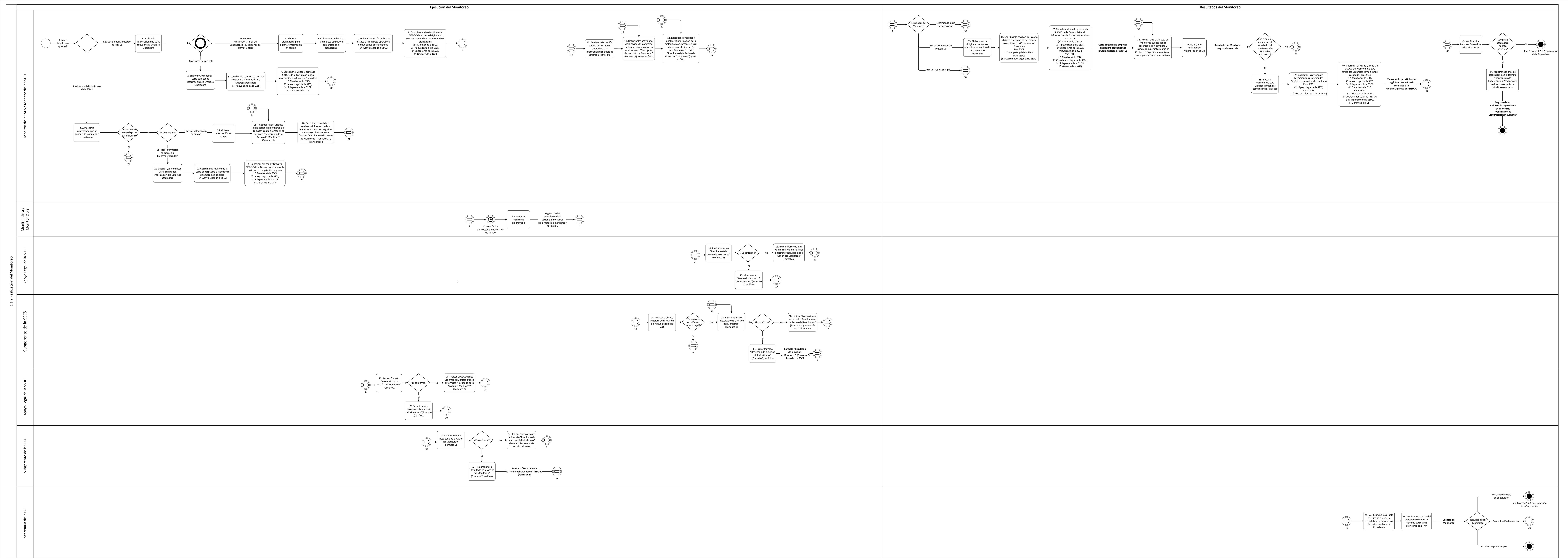


Diagrama de Proceso validado según correo electrónico del 12/05/2020 por: Gustavo Torres Linares - Coordinador Responsable de Monitoreo

Nombre del Proceso:	1.1.2 Realización del Monitoreo
Objetivo del Proceso:	Tomar conocimiento del desempeño de las Empresas Operadoras del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones
Alcance del Proceso:	Desde la apertura del Plan de Monitoreo hasta la emisión de: "Descripción de la Acción de Monitoreo" (Formato 1) y "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2)
Fecha:	12/03/2020, 19/03/2020, 06/04/2020, 14/04/2020, 20/04/2020, 28/04/2020, 29/04/2020, 07/05/2020, 08/05/2020
Responsable:	Gerente de Supervisión y Fiscalización
Participantes (Equipo de Trabajo):	Monitor de la SCS / Monitor de la SSDU, Monitor Lima / Monitor OD's, Subgerente de SCS / Subgerente de SSDU, Apoyo Legal de la SCS, Apoyo Legal de la SSDU, Secretaria de la GSF
TUPA (SI / No)	No
Restricciones o Requisitos:	Cumplimiento con los indicadores [Cumplimiento Velocidad Mínima - CVM] y evaluación de un indicador por los monitores de los planes de contingencia: Bueno, Regular, Deficiente
Marco legal de soporte al Proceso:	Res. N° 034-2004-GG/OSPFTEL Norma interna sobre documentos y expedientes administrativos que se siguen ante OSPFTEL Res. N° 090-2015-CD/OSPFTEL Reglamento General de Supervisión Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSPFTEL Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Mem. N° 127-GG/2009 Instructivo para la foliación de documentos generados y recibidos en el OSPFTEL Mem. N° 1329-GF/2016 Instructivo de Monitoreo Mem. N° 275-GPSU/2019 Protocolo de coordinación para la derivación de gestiones de usuarios por parte de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario hacia la Gerencia de Supervisión y Fiscalización Dir. N° 003-2016-GG/OSPFTEL Directiva que Regula la Autorización de Viajes y el Otorgamiento de Pasajes y Viáticos para Viajes Nacionales, así como su Rendición de Cuentas P-GUO-03 Procedimiento de Control de Bienes muebles estatales

Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades										Salidas				
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Cantidad total de Ejecutores	Tipo de Ejecutor	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entrega)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
Líder Temático de la SCS	Plan de Monitoreo aprobado de la SCS	SSCS: 15 Planes de Monitoreo/Año	Virtual (SISDOC)	Para la Realización de Monitoreo de la SCS: Ir a la actividad 1; Para la Realización de Monitoreo de la SSDU: Ir a la actividad 20 1. Analizar la información que se va requerir a la Empresa Operadora Si se debe obtener información en campo y/o gabinete, y la materia a Monitorear es Planes de Contingencia: Ir a la actividad 5; Si se debe obtener información gabinete: Ir a la actividad 2	1. Reconocer el problema 2. Evaluar el problema 3. Revisar y plantear el requerimiento de información. Información respecto a los planes de sus mecanismos de protección y/o respaldo implementados en su red de transporte y acceso.	Semiautomática	Monitor de la SCS	SSCS: 3	CAP/ CAS	SSCS: 3-5 semanas	NA	5 semanas	SISDOC SSREP SVSST Registros de tráfico Log de alarma	Cumplimiento de Velocidad Mínima - CVM (90% - Internet móvil, 95% Internet Fijo) Indicador de monitores de los planes de contingencia: Bueno, Regular, Deficiente	Requerimiento de información para solicitar a la Empresa Operadora	Virtual	SSCS: 1 requerimiento de información por cada Empresa Operadora (4 empresas operadoras) / año	Monitor de la SCS
Monitor de la SCS	Requerimiento de información para solicitar a la Empresa Operadora	SSCS: 15 Planes de Monitoreo/Año	Virtual	2. Elaborar y/o modificar Carta solicitando información a la Empresa Operadora	1. Realizar proyecto de carta solicitando información a la Empresa Operadora	Semiautomática	Monitor de la SCS	SSCS: 3	SSCS: CAP/ CAS	SSCS: 2 días	NA	SSCS: 2 días	WORD	No	Carta solicitando información a la Empresa Operadora	Virtual	1 Carta solicitando información por cada Empresa Operadora (4 empresas operadoras) / año	Monitor de la SCS
Monitor de la SCS	Carta solicitando información a la Empresa Operadora	1 Carta solicitando información por cada Empresa Operadora (4 empresas operadoras) / año	Virtual (SISDOC)	3. Coordinar la revisión de la Carta solicitando información a la Empresa Operadora (1° Apoyo Legal de la SCS)	1. Coordinar la revisión vía SISDOC de la Carta solicitando información a la Empresa Operadora por los siguientes roles y en el siguiente orden: Para SCS: (1° Apoyo Legal de la SCS) 2. Solicitar vía SISDOC el visado y firma de la Carta solicitando información a la Empresa Operadora	Semiautomática	Monitor de la SCS	SSCS: 3	SSCS: CAP/ CAS	SSCS: 1 día	NA	SSCS: 2 días	SISDOC	No	Carta solicitando información a la Empresa Operadora revisado y con solicitud para visado y firma en SISDOC	Virtual (SISDOC)	1 Carta solicitando información por cada Empresa Operadora (4 empresas operadoras) / año	Monitor de la SCS
Monitor de la SCS	Carta solicitando información a la Empresa Operadora revisado y con solicitud para visado y firma en SISDOC	1 Carta solicitando información por cada Empresa Operadora (4 empresas operadoras) / año	Virtual (SISDOC)	4. Coordinar el visado y firma vía SISDOC de la Carta solicitando información a la Empresa Operadora (1° Monitor de la SCS, 2° Apoyo Legal de la SCS, 3° Subgerente de la SCS, 4° Gerente de la GSF)	1. Coordinar el visado y firma vía SISDOC de la Carta solicitando información a la Empresa Operadora por los siguientes roles y en el siguiente orden: Para SCS: (1° Monitor de la SCS, 2° Apoyo Legal de la SCS, 3° Visado del Subgerente de la SCS, 4° Firma del Gerente de la GSF) 2. Coordinar con la Secretaría de la GSF la notificación de la Carta solicitando información a la Empresa Operadora	Semiautomática	Monitor de la SCS	SSCS: 3	SSCS: CAP/ CAS	SSCS: 2 días	NA	SSCS: 3 días	SISDOC	No	Carta solicitando información a la Empresa Operadora firmado en SISDOC	Virtual (SISDOC)	1 Carta solicitando información por cada Empresa Operadora (4 empresas operadoras) / año	Empresa Operadora
Monitor de la SCS	Plan de Monitoreo aprobado de la SCS	SSCS: 15 Planes de Monitoreo/año	Virtual (SISDOC)	5. Elaborar cronograma para obtener información en campo	1. Recopilar la información para elaborar el cronograma 2. Coordinar con cada supervisor las fechas de monitoreo a llevarse a cabo a fin de remitir la fecha a las empresas operadoras 3. Identificar y definir las actividades por tema. 4. Secuenciar las actividades por tema. 5. Estimar el tiempo para cada actividad por tema. 6. Distribuir las actividades por tema. 7. Hacer seguimiento del cronograma por tema.	Semiautomática	Monitor de la SCS	SSCS: 3	CAP/ CAS	SSCS: 1 semana	NA	2 semanas	SISDOC	Cumplimiento de Velocidad Mínima - CVM (90% - Internet móvil, 95% Internet Fijo) Indicador de monitores de los planes de contingencia: Bueno, Regular, Deficiente Si las materias a monitorear son Planes de Contingencia Se elabora 1 cronograma por tema	Cronograma para obtener información en campo	Virtual	SSCS: 1 cronograma por Empresa Operadora (4 empresas operadoras) / año	Monitor de la SCS
Monitor de la SCS	Cronograma para obtener información en campo	SSCS: 1 cronograma por Empresa Operadora (4 empresas operadoras) / año	Virtual	6. Elaborar carta dirigida a la empresa operadora comunicando el cronograma	1. Elaborar proyecto de carta y pasar por revisión legal vía email	Semiautomática	Monitor de la SCS	SSCS: 3	CAP/ CAS	SSCS: 1 hora	NA	SSCS: 1 a 5 días	SISDOC	Depende de cada tema y si el Reglamento correspondiente lo indica, para los indicadores CVM, CCS-CV-TEMT no se comunica a la Empresa Operadora Se realiza esta actividad cuando se requiere la presencia de la Empresa Operadora en la realización de la acción de la supervisión. Por ejemplo para Planes de Contingencia	Carta dirigida a la empresa operadora comunicando el cronograma	Virtual	SSCS: 1 carta por Empresa Operadora (4 empresas operadoras) / año	Monitor de la SCS
Monitor de la SCS	Carta dirigida a la empresa operadora comunicando el cronograma	SSCS: 1 carta por Empresa Operadora (4 empresas operadoras) / año	Virtual	7. Coordinar la revisión de la carta dirigida a la empresa operadora comunicando el cronograma (1° Apoyo Legal de la SCS)	1. Coordinar la revisión vía SISDOC de la Carta solicitando información a la Empresa Operadora por los siguientes roles y en el siguiente orden: Para SCS: (1° Apoyo Legal de la SCS) 2. Solicitar vía SISDOC el visado y firma de la Carta solicitando información a la Empresa Operadora	Semiautomática	Monitor de la SCS	SSCS: 3	SSCS: CAP/ CAS	SSCS: 1 día	NA	SSCS: 2 días	SISDOC	No	Carta dirigida a la empresa operadora comunicando el cronograma revisado y con solicitud de visado y firma en SISDOC	Virtual (SISDOC)	SSCS: 1 carta por Empresa Operadora (4 empresas operadoras) / año	Monitor de la SCS
Monitor de la SCS	Carta dirigida a la empresa operadora comunicando el cronograma revisado y con solicitud de visado y firma en SISDOC	SSCS: 1 carta por Empresa Operadora (4 empresas operadoras) / año	Virtual (SISDOC)	8. Coordinar el visado y firma vía SISDOC de la carta dirigida a la empresa operadora comunicando el cronograma (1° Monitor de la SCS, 2° Apoyo Legal de la SCS, 3° Subgerente de la SCS, 4° Gerente de la GSF)	1. Coordinar el visado y firma vía SISDOC de la Carta solicitando información a la Empresa Operadora por los siguientes roles y en el siguiente orden: Para SCS: (1° Visado del Monitor de la SCS, 2° Visado del Apoyo Legal de la SCS, 3° Visado del Subgerente de la SCS, 4° Firma del Gerente de la GSF) 2. Coordinar con la Secretaría de la GSF la notificación de la Carta solicitando información a la Empresa Operadora	Semiautomática	Monitor de la SCS	SSCS: 3	SSCS: CAP/ CAS	SSCS: 2 días	NA	SSCS: 3 días	SISDOC	No	Carta dirigida a la empresa operadora comunicando el cronograma firmado en SISDOC	Virtual (SISDOC)	SSCS: 1 carta por Empresa Operadora (4 empresas operadoras) / año	Empresa Operadora
Monitor de la SCS	Plan de Monitoreo aprobado de la SCS, Requerimiento de información para solicitar a la Empresa Operadora	SSCS: 15 Planes de Monitoreo/Año	Virtual (SISDOC)	9. Ejecutar el monitoreo programado Ir a la actividad 12	1. Realizar las mediciones en campo, de acuerdo a la programación previamente coordinada.	Manual	Monitor Lima / Monitor OD's	SSCS: 21	CAP/ CAS	SSCS: 1 a 3 días por Centro Poblado	NA	3 días	NA	Si son otras materias a monitorear excepto Planes de Contingencia El tiempo en las mediciones en campo para Internet Fijo/movil depende de la número de muestras a medir	Registro de las actividades de la acción de monitoreo de la materia a monitorear en el Formato "Descripción de la Acción de Monitoreo" (Formato 1) completado y visado en físico	Virtual	SSCS: 100 Formato N°1 para Monitores de Planes de Contingencia - Acceso-Transporte de todas las empresas operadoras / año 400 Formatos N°1 para monitores de Plan de Contingencia Internet Fijo/Movil de todas las empresas operadoras / año	Monitor Lima / Monitor OD's
Monitor Lima / Monitor OD's	Información enviada por la Empresa Operadora	SSCS: 1 información enviada por cada empresa operadora (4 empresas operadoras) / año	Virtual	10. Analizar información recibida de la Empresa Operadora o la información disponible de acuerdo a la materia	1. Realizar operaciones de procesamiento, que permitan el acceso y evaluación de datos, a fin de realizar un nuevo documento, llamado producto. La información solicitada, dependiendo de la complejidad de la misma, puede demorar de 3 a 4 semanas en ser enviada, incluido la ampliación de plazo que tienen por derecho las Empresas Operadoras.	Semiautomática	Monitor de la SCS	SSCS: 3	CAP/ CAS	SSCS: 1 - 2 semanas: Para Verificar que sea la información solicitada. Consolidar información. Analizar información.	NA	2 semanas	SISDOC	No	Resultado del análisis de la información recibida de la empresa operadora y/o de los resultados de la ejecución del Monitoreo	Virtual	SSCS: 1 información analizada por cada empresa operadora / año	Monitor de la SCS
Monitor de la SCS	Resultado del análisis de la información recibida de la empresa operadora y/o de los resultados de la ejecución del Monitoreo	SSCS: 1 información enviada por cada empresa operadora (4 empresas operadoras) / año	Virtual	11. Registrar las actividades de la acción de monitoreo de la materia a monitorear en el formato "Descripción de la Acción de Monitoreo" (Formato 1) y visar en físico	1. Registrar y describen las acciones de monitoreo en el formato "Descripción de la Acción de Monitoreo" (Formato 1)	Semiautomática	Monitor de la SCS	SSCS: 3	CAP/ CAS	SSCS: 1 día, se hace el seguimiento de las actividades día a día	NA	2 días	No	No	Registro de la información enviada por la empresa operadora en el Formato "Descripción de la Acción de Monitoreo" (Formato 1) completado y visado en físico	Física	SSCS: 1 registro de información enviada de empresa operadora en Formato 1 por cada empresa operadora / año	Monitor de la SCS
Monitor de la SCS	Registro de las actividades de la acción de monitoreo de la materia a monitorear en el Formato "Descripción de la Acción de Monitoreo" (Formato 1) completado y visado en físico, 400 Formatos N°1 para monitores de Plan de Contingencia Internet Fijo/Movil de todas las empresas operadoras / año 1 registro de información enviada de empresa operadora en Formato 1 por cada empresa operadora / año	SSCS: 100 Formato N°1 para Monitores de Planes de Contingencia - Acceso-Transporte de todas las empresas operadoras / año 400 Formatos N°1 para monitores de Plan de Contingencia Internet Fijo/Movil de todas las empresas operadoras / año	Física	12. Recopilar, consolidar y analizar la información de la materia a monitorear, registrar datos y conclusiones y/o modificar en el formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2) y visar en físico	1. Llenar el Formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2) con el análisis de la información recibida y/o los resultados de los monitores en campo, detallar las conclusiones de las mismas. 2. Visar Formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2)	Manual	Monitor de la SCS	SSCS: 3	CAP/ CAS	SSCS: 1 a 2 semanas	NA	2 semanas	No	No	Resultados de la acción de monitoreo en Formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2) completado y visado en físico	Física	SSCS: 15 Formato N°2 / año	Monitor de la SCS
Monitor de la SCS	Resultados de la acción de monitoreo en Formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2) completado y visado en físico	SSCS: 15 Formato N°2 / año	Física	13. Analizar si el caso requiere de la revisión del Apoyo Legal de la SCS Si se requiere revisión del Apoyo Legal: Ir a la actividad 14; caso contrario: Ir a la actividad 17	1. Proyectar el reporte del monitoreo "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2) y enviar para revisión legal vía email si el reporte requiere revisión por parte del área legal	Semiautomática	Subgerente de la SCS	SSCS: 3	CAP/ CAS	SSCS: 1 a 2 horas	NA	SSCS: 1 a 2 semanas	OUTLOOK	No	Resultado del análisis si el caso requiere de la revisión del Apoyo Legal de la SCS	Virtual	SSCS: 15 Formato N°2 revisados si requieren Apoyo Legal / año	Apoyo Legal de la SCS
Subgerente de la SCS	Resultado del análisis si el caso requiere de la revisión del Apoyo Legal de la SCS	Indeterminado	Virtual	14. Revisar formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2) Si es conforme: Ir a la actividad 16; caso contrario: Ir a la actividad 15	1. Revisar el proyecto del reporte del monitoreo	Semiautomática	Apoyo Legal de la SCS	SSCS: 3	CAP/ CAS	SSCS: 1 a 2 horas	NA	SSCS: 1 a 2 semanas	OUTLOOK	No	Formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2) revisado por el Apoyo Legal de la SCS	Física	Indeterminado	Apoyo Legal de la SCS
Apoyo Legal de la SCS	Formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2) revisado por el Apoyo Legal de la SCS	Indeterminado	Física	15. Indicar Observaciones vía email al Monitor o físico al formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2)	1. Enviar observaciones vía email al monitor el cual levanta las observaciones hechas por el Área Legal	Semiautomática	Apoyo Legal de la SCS	SSCS: 3	CAP/ CAS	SSCS: 1 a 2 días	-	2 días	OUTLOOK	No	Formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2) observado por el Apoyo Legal de la SCS	Física	Indeterminado	Monitor de la SCS / Monitor de la SSDU
Apoyo Legal de la SCS	Formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2) revisado por el Apoyo Legal de la SCS	Indeterminado	Física	16. Visar formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2) en físico	1. Visar formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2) en físico	Manual	Apoyo Legal de la SCS	SSCS: 3	CAP/ CAS	SSCS: 1 día	NA	SSCS: 1 a 2 días	NA	No	Formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2) visado en físico por el Apoyo Legal de la SCS	Física	Indeterminado	Subgerente de la SCS
Apoyo Legal de la SCS	Resultados de la acción de monitoreo en Formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2) completado y visado en físico	SSCS: 15 Formato N°2 / año	Física	17. Revisar formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2) Si es Conforme: Ir a la actividad 18; caso contrario: Ir a la actividad 18	1. Revisar formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2)	Semiautomática	Subgerente de la SCS	SSCS: 3	CAP/ CAS	SSCS: 1 hora	NA	1 día	No	No	Formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2) revisado por el Subgerente de la SCS	Física	SSCS: 15 Formato N°2 / año	Subgerente de la SCS

Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades											Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Cantidad total de Ejecutores	Tipo de Ejecutor	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entrega)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
Subgerente de la SCS	Formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2) revisado por el Subgerente de la SCS	SSCS: 1 Formato N°2 / año	Física	18. Indicar Observaciones al formato "Resultado de la Acción del Monitoreo" (Formato 2) y enviar vía email al Monitor	1. Rechazar el reporte, el cual debe ser presentado nuevamente con las observaciones levantadas, en caso de encontrar observación	Semiautomática	Subgerente de la SCS	SSCS: 3	CAP/ CAS	SSCS: 1 a 2 días	NA	1 día	OUTLOOK	No	Formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2) observado por el Subgerente de la SCS	Física	SSCS: 1 Formato N°2 / año	Monitor de la SCS
Subgerente de la SCS	Formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2) revisado por el Subgerente de la SCS	SSCS: 15 Formato N°2 / año	Física	19. Firmar formato "Resultado de la Acción del Monitoreo" (Formato 2) en físico Si el resultado del Monitoreo recomienda inicio de Supervisión: ir a la actividad 36, Si concluye en emitir Comunicación Preventiva: ir a la actividad 33, Si concluye en archivo: reporte simple: ir a la actividad 36	1. Firmar reporte "Resultado de la Acción del Monitoreo" (Formato 2), el puede recomendar, comunicación preventiva, supervisión o el reporte simple.	Manual	Subgerente de la SCS	SSCS: 3	CAP/ CAS	SSCS: 1 a 2 horas	NA	1 día	NA	No	Formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2) firmado en físico por el Subgerente de la SCS	Física	SSCS: 15 Formato N°2 / año	Monitor de la SCS
Monitor de la SSDU	Plan de Monitoreo aprobado de la SSDU	SSDU: 4 Planes de Monitoreo aprobado /mes	Virtual	20. Analizar la información que se dispone de la materia a monitorear Si la información que se dispone es suficiente: ir a la actividad 25; caso contrario: si se va obtener información de campo: ir a la actividad 24; si se va solicitar información adicional a la Empresa Operadora: ir a la actividad 21	1. Revisar los registros de los monitoreos realizados para determinar si la obligación ya ha sido monitoreada y en qué período. 2. Determinar la causalista a monitorear el período comprendido, de no haberse realizado monitoreo previo.	Semiautomática	Monitor de la SSDU	SSDU: 18	CAP/ CAS	SSDU: 2 días	NA	SSDU: 2 días	SSDOC	No	Resultado del análisis de la información que se dispone de la materia a monitorear Información Requerida a la Empresa Operadora	Virtual	SSDU: 4 Planes de Monitoreo a ejecutar/mes Mínimo 1 Requerimientos de Información por cada Empresa Operadora (4 empresas operadoras recurrentes) /mes	Monitor de la SSDU
Monitor de la SSDU	Requerimiento de Información para solicitar a la Empresa Operadora	SSCS: Mínimo 1 Requerimientos de Información por cada Empresa Operadora (4 empresas operadoras recurrentes) /mes	Virtual	21. Elaborar y/o modificar Carta solicitando información a la Empresa Operadora	1. Realizar proyecto de carta solicitando información a la Empresa Operadora	Semiautomática	Monitor de la SSDU	SSDU: 18	SSDU: CAP/CAS	SSDU: 2 días	NA	SSDU: 2 días	No	No	Carta solicitando información a la Empresa Operadora	Virtual	1 Carta solicitando información por cada Empresa Operadora (4 empresas operadoras recurrentes) /mes	Monitor de la SSDU
Monitor de la SSDU	Carta solicitando información a la Empresa Operadora	1 Carta solicitando información por cada Empresa Operadora (4 empresas operadoras recurrentes) /mes	Virtual (SSDOC)	22. Coordinar la revisión de la Carta solicitando información a la Empresa Operadora (1°: Apoyo Legal de la SSDU)	1. Coordinar la revisión vía SSDOC de la Carta solicitando información a la Empresa Operadora por los siguientes roles y en el siguiente orden: 1°: Apoyo Legal de la SSDU 2. Solicitar vía SSDOC el visado y firma de la Carta solicitando información a la Empresa Operadora	Semiautomática	Monitor de la SSDU	SSDU: 18	SSDU: CAP/CAS	SSDU: 1 día	NA	SSDU: 2 días	SSDOC	No	Carta solicitando información a la Empresa Operadora revisado y con solicitud para visado y firma en SSDOC	Virtual (SSDOC)	4 Cartas solicitando información por cada Empresa Operadora (4 empresas operadoras recurrentes) /año	Monitor de la SSDU
Monitor de la SSDU	Carta solicitando información a la Empresa Operadora revisado y con solicitud para visado y firma en SSDOC	1 Carta solicitando información por cada Empresa Operadora (4 empresas operadoras recurrentes) /mes	Virtual (SSDOC)	23. Coordinar el visado y firma vía SSDOC de la Carta de respuesta a la solicitud de ampliación de plazo (1°: Monitor de la SSDU, 2°: Apoyo Legal de la SSDU, 3°: Subgerente de la SSDU, 4°: Gerente de la GSF)	1. Coordinar el visado y firma vía SSDOC de la Carta solicitando información a la Empresa Operadora por los siguientes roles y en el siguiente orden: 1°: Visado del Monitor de la SSDU, 2°: Visado del Apoyo Legal de la SSDU, 3°: Visado del Subgerente de la SSDU, 4°: Firma de Gerente de la GSF 2. Coordinar con la Secretaría de la GSF la notificación de la Carta solicitando información a la Empresa Operadora	Semiautomática	Monitor de la SSDU	SSDU: 18	SSDU: CAP/CAS	SSDU: 1 día	NA	SSDU: 2 días	SSDOC	No	Carta solicitando información a la Empresa Operadora firmado en SSDOC	Virtual (SSDOC)	4 Cartas solicitando información por cada Empresa Operadora (4 empresas operadoras recurrentes) /año	Monitor de la SSDU
Monitor de la SSDU	Plan de Monitoreo aprobado de la SSDU	SSDU: 4 Planes de Monitoreo a ejecutar/mes	Virtual	24. Obtener información en campo ir a la actividad 28	1. Programar acción de monitoreo a la empresa. 2. De ser el caso, reprogramar la acción de monitoreo si la empresa lo solicita. 3. Acudir a las instalaciones de la Empresa Operadora en la fecha señalada para realizar la acción de monitoreo.	Manual	Monitor de la SSDU	SSDU: 18	CAP/ CAS	SSDU: 7 días	NA	SSDU: 7 días	NA	No	Información obtenida en campo en Formato "Descripción de la Acción de Monitoreo" (Formato 1) completado y visado en físico	Virtual	SSDU: 4 Formato 1 de información obtenida en campo/mes	Monitor de la SSDU
Monitor de la SSDU, Empresa Operadora	Información enviada por la Empresa Operadora	SSDU: 4 requerimientos de información enviados por empresa operadora/mes,	Virtual	25. Registrar las actividades de la acción de monitoreo de la materia a monitorear en el formato "Descripción de la Acción de Monitoreo" (Formato 1)	1. Redactar el formato "Descripción de la Acción de Monitoreo" (Formato 1) la descripción de la Acción de Monitoreo realizada 2. Adjuntar anexos e información relevante de ser el caso	Manual	Monitor de la SSDU	SSDU: 18	CAP/ CAS	SSDU: 2 días	NA	SSDU: 2 días	NA	No	Información obtenida a través de requerimientos de información a la empresa operadora "Descripción de la Acción de Monitoreo" (Formato 1) completado y visado en físico	Física	SSDU: 4 Formato 1 de información obtenida a través de requerimientos de información a la empresa operadora/mes	Monitor de la SSDU
Monitor de la SSDU	Información obtenida en campo en Formato "Descripción de la Acción de Monitoreo" (Formato 1) completado y visado en físico.	SSDU: 4 Formato 1 de información obtenida en campo/mes,	Física	26. Recopilar, consolidar y analizar la información de la materia a monitorear, registrar datos y conclusiones en el formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2) y visar en físico	1. Realiza el análisis de la información obtenida en el monitoreo y se llena el Formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2). 2. Requerir información adicional de ser necesario 3. Determinar la medida a adoptar: archivo, comunicación preventiva o inicio de supervisión. 4. Visar en físico Formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2)	Semiautomática	Monitor de la SSDU	SSDU: 18	CAP/ CAS	SSDU: 2 días	NA	SSDU: 2 días	No	No	Resultados de la Acción de Monitoreo registrados en el Formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2) completado y visado en físico	Física	SSDU: 4 Formato N° 2 /mes	Monitor de la SSDU
Monitor de la SSDU	Resultados de la Acción de Monitoreo registrados en el Formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2) completado y visado en físico	SSDU: 4 Formato N° 2 /mes	Física	27. Revisar formato "Resultado de la Acción del Monitoreo" (Formato 2) Si es conforme: ir a la actividad 29; caso contrario: ir a la actividad 28	1. Revisar si el formato se encuentra con toda la información recabada en el monitoreo	Semiautomática	Apoyo legal de la SSDU	SSDU: 9	CAP/ CAS	SSDU: 1/2 día	NA	SSDU: 1 día	No	No	Resultados de la Acción de Monitoreo registrados en el Formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2) revisado por el Apoyo Legal de la SSDU	Física	SSDU: 4 Formato N° 2 /mes	Apoyo legal de la SSDU
Apoyo Legal de la SSDU	Resultados de la Acción de Monitoreo registrados en el Formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2) revisado por el Apoyo Legal de la SSDU observado	SSDU: 4 Formato N° 2 /mes	Física	28. Indicar Observaciones vía email al Monitor o físico al formato "Resultado de la Acción del Monitoreo" (Formato 2)	1. Indicar modificaciones de manera verbal o vía email	Semiautomática	Apoyo legal de la SSDU	SSDU: 9	CAP/ CAS	SSDU: 1/2 día	NA	SSDU: 1 día	OUTLOOK	No	Resultados de la Acción de Monitoreo registrados en el Formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2) observado por el Apoyo Legal de la SSDU	Física	SSDU: 4 Formato N° 2 observados por el Apoyo Legal /mes	Monitor de la SSDU
Apoyo Legal de la SSDU	Resultados de la Acción de Monitoreo registrados en el Formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2) revisado por el Apoyo Legal de la SSDU conforme	SSDU: 4 Formato N° 2 /mes	Física	29. Visar formato "Resultado de la Acción del Monitoreo"(Formato 2) en físico	1. Visar en físico Formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2)	Manual	Apoyo legal de la SSDU	SSDU: 9	CAP/ CAS	SSDU: 1/2 día	NA	SSDU: 1 día	NA	No	Resultados de la Acción de Monitoreo registrados en el Formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2) visado por el Apoyo Legal de la SSDU	Física	SSDU: 4 Formato N° 2 visado por el Apoyo Legal/mes	Subgerente de la SDU
Apoyo Legal de la SSDU	Resultados de la Acción de Monitoreo registrados en el Formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2) visado por el Apoyo Legal de la SSDU	SSDU: 4 Formato N° 2 visado por el Apoyo Legal/mes	Física	30. Revisar formato "Resultado de la Acción del Monitoreo" (Formato 2) Si es conforme: ir a la actividad 32; caso contrario: ir a la actividad 31	1. Derivar el formato 2 a sectorista legal para revisión.	Semiautomática	Subgerente de la SDU	SSDU: 1	CAP	SSDU: 1/2 día	NA	SSDU: 1 día	No	No	Resultados de la Acción de Monitoreo registrados en el Formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2) revisado por el Subgerente de la SDU	Física	SSDU: 4 Formato N° 2 /mes	Subgerente de la SDU
Subgerente de la SDU	Resultados de la Acción de Monitoreo registrados en el Formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2) visado por el Subgerente de la SDU observado	SSDU: 4 Formato N° 2 visado por el Apoyo Legal/mes	Física	31. Indicar Observaciones al formato "Resultado de la Acción del Monitoreo" (Formato 2) y enviar vía email al Monitor	1. Indicar observaciones encontradas vía verbal o mediante correo electrónico, de ser el caso.	Semiautomática	Subgerente de la SDU	SSDU: 1	CAP	SSDU: 1/2 día	NA	SSDU: 1 día	OUTLOOK	No	Resultados de la Acción de Monitoreo registrados en el Formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2) observado por el Subgerente de la SDU	Física	SSDU: 4 Formato N° 2 observados por el Subgerente de la SDU /mes	Monitor de la SSDU
Subgerente de la SDU	Resultados de la Acción de Monitoreo registrados en el Formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2) revisado por el Subgerente de la SDU conforme	SSDU: 4 Formato N° 2 visado por el Apoyo Legal/mes	Física	32. Firmar formato "Resultado de la Acción del Monitoreo" (Formato 2) en físico Si el resultado del Monitoreo recomienda inicio de Supervisión: ir a la actividad 36, Si concluye en emitir Comunicación Preventiva: ir a la actividad 33, Si concluye en archivo: reporte simple: ir a la actividad 36	1. Firmar formato "Resultado de la Acción del Monitoreo" (Formato 2) en físico	Manual	Subgerente de la SDU	SSDU: 1	CAP	SSDU: 1/2 día	NA	SSDU: 1 día	NA	No	Formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2) revisado por el Subgerente de la SDU/mes	Física	SSDU: 4 Formato N° 2 firmado por el Subgerente de la SDU/mes	Monitor de la SSDU
Subgerente de la SCS/ Subgerente de la SDU	Formato "Resultado de la Acción de Monitoreo" (Formato 2) firmado por el Subgerente de la SCS/ Subgerente de la SDU	SSCS: 15 Formato N°2 / año SSDU: 4 Formato N° 2/mes	Física	33. Elaborar carta dirigida a la empresa operadora comunicando la Comunicación Preventiva	1. Realizar proyecto de carta de Comunicación Preventiva para la Empresa Operadora	Semiautomática	Monitor de la SCS/ Monitor de la SDU	SSCS: 3 SSDU: 18	SSCS: CAP/ CAS SSDU: CAP/CAS	SSCS: 2 días SSDU: 2 días	NA	SSCS: 2 días SSDU: 2 días	No	No	Carta dirigida a la empresa operadora comunicando la Comunicación Preventiva	Virtual	SSCS: Indeterminado 2 carpetas de monitoreo con carta dirigida a la empresa operadora comunicando comunicación preventiva/mes	Monitor de la SCS/ Monitor de la SDU
Monitor de la SCS/ Monitor de la SDU	Carta dirigida a la empresa operadora comunicando la Comunicación Preventiva	SSCS: 15 Cartas dirigidas a la empresa operadora comunicando la Comunicación Preventiva SSDU: 2 carpetas de monitoreo con carta dirigida a la empresa operadora comunicando comunicación preventiva/mes	Virtual (SSDOC)	34. Coordinar la revisión de la Carta dirigida a la empresa operadora comunicando la Comunicación Preventiva Para SCS: 1°: Apoyo Legal de la SCS) Para SSDU: 1°: Apoyo Legal de la SSDU)	1. Coordinar la revisión vía SSDOC de la Carta dirigida a la empresa operadora comunicando la Comunicación Preventiva por los siguientes roles y en el siguiente orden: Para SCS: 1°: Apoyo Legal de la SCS) Para SSDU: 1°: Apoyo Legal de la SSDU) 2. Solicitar vía SSDOC el visado y firma de la Carta dirigida a la empresa operadora comunicando la Comunicación Preventiva	Semiautomática	Monitor de la SCS/ Monitor de la SDU	SSCS: 3 SSDU: 18	SSCS: CAP/ CAS SSDU: CAP/CAS	SSCS: 1 día SSDU: 1 día	NA	SSCS: 2 días SSDU: 2 días	SSDOC	No	Carta dirigida a la empresa operadora comunicando la Comunicación Preventiva revisado y solicitado en SSDOC para visado y firma	Virtual (SSDOC)	SSCS: 15 Carta dirigida a la empresa operadora comunicando la Comunicación Preventiva SSDU: 2 carpetas de monitoreo con carta dirigida a la empresa operadora comunicando comunicación preventiva/mes	Monitor de la SCS/ Monitor de la SDU
Monitor de la SCS/ Monitor de la SDU	Carta dirigida a la empresa operadora comunicando la Comunicación Preventiva revisado y solicitado en SSDOC para visado y firma	SSCS: 15 Cartas dirigidas a la empresa operadora comunicando la Comunicación Preventiva SSDU: 2 carpetas de monitoreo con carta dirigida a la empresa operadora comunicando comunicación preventiva/mes	Virtual (SSDOC)	35. Coordinar el visado y firma vía SSDOC de la Carta dirigida a la empresa operadora comunicando la Comunicación Preventiva Para SCS: 1°: Monitor de la SCS, 2°: Apoyo Legal de la SCS, 3°: Subgerente de la SCS, 4°: Gerente de la GSF) Para SSDU: 1°: Monitor de la SSDU, 2°: Apoyo Legal de la SSDU, 3°: Subgerente de la SSDU, 4°: Gerente de la GSF)	1. Coordinar el visado y firma vía SSDOC de la Carta dirigida a la empresa operadora comunicando la Comunicación Preventiva por los siguientes roles y en el siguiente orden: Para SCS: 1°: Visado del Monitor de la SCS, 2°: Visado del Apoyo Legal de la SCS, 3°: Visado del Subgerente de la SCS, 4°: Firma del Gerente de la GSF) Para SSDU: 1°: Monitor de la SSDU, 2°: Visado del Apoyo Legal de la SSDU, 3°: Visado del Subgerente de la SSDU, 4°: Firma de Gerente de la GSF) 2. Coordinar con la Secretaría de la GSF la notificación de la Carta dirigida a la empresa operadora comunicando la Comunicación Preventiva	Semiautomática	Monitor de la SCS/ Monitor de la SDU	SSCS: 3 SSDU: 18	SSCS: CAP/ CAS SSDU: CAP/CAS	SSCS: 2 días SSDU: 1 día	NA	SSCS: 3 días SSDU: 2 días	SSDOC	No	Carta dirigida a la empresa operadora comunicando la Comunicación Preventiva firmado en SSDOC	Virtual (SSDOC)	SSCS: 15 Carta dirigida a la empresa operadora comunicando la Comunicación Preventiva SSDU: 2 carpetas de monitoreo con carta dirigida a la empresa operadora comunicando comunicación preventiva/mes	Empresa Operadora
Subgerente de la SCS/ Subgerente de la SDU	Carpetas de Monitoreo	SSCS: 15 carpetas de monitoreo / año SSDU: 4 carpetas de monitoreo /mes	Virtual	36. Revisar que la Carpeta de Monitoreo cuente con la documentación completa y foliada, completar formatos de Control de Expedientes en físico y entregar a la Secretaría en físico	1. Revisar que la carpeta de monitoreo tenga los documentos originales, que se encuentre ordenado cronológicamente y correctamente foliado. 2. Verificar que la documentación debe encontrarse cronológicamente ordenada. 3. Verificar la numeración de folios. 4. Completar el formato de control de expedientes en físico con el número de carpeta de monitoreo. 5. Entregar la carpeta de Monitoreo a la Secretaría de la GSF.	Semiautomática	Monitor de la SCS/ Monitor de la SDU	SSCS: 3 SSDU: 18	SSCS: CAP/ CAS SSDU: CAP/CAS	SSCS: 1/2 día SSDU: 1 día	NA	SSCS: 1 día SSDU: 1 día	No	No	Carpetas de Monitoreo completa y foliada	Física	SSCS: 15 carpetas de monitoreo / año SSDU: 4 carpetas de monitoreo /mes	Monitor de la SCS/ Monitor de la SDU
Monitor de la SCS/ Monitor de la SDU	Carpetas de Monitoreo completa y foliada	SSCS: 15 carpetas de monitoreo / año SSDU: 4/mes	Virtual	37. Registrar el resultado del Monitoreo en el KM Si se requiere comunicar el resultado a las Unidades Orgánicas: ir a la actividad 38; caso contrario: ir a la actividad 41	1. Registrar en el KM el resultado del "Resultado de la Acción del Monitoreo" (Formato 2) de la carpeta de monitoreo.	Semiautomática	Monitor de la SCS/ Monitor de la SDU	SSCS: 3 SSDU: 18	SSCS: CAP/ CAS SSDU: CAP/CAS	SSCS: 30 min SSDU: 1 día	NA	SSCS: 1 hora SSDU: 1 día	KM	No	Resultados del Monitoreo registrados en el KM	Virtual	SSCS: 15 carpetas de monitoreo / año SSDU: 4 carpetas de monitoreo/mes	Monitor de la SCS/ Monitor de la SDU, Secretaria de la GSF

Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades											Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Cantidad total de Ejecutores	Tipo de Ejecutor	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entrega)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
Monitor de la SSCS / Monitor de la SSDU	Carpeta de Monitoreo completa y foliada que requieren comunicarse con Memorando a la Unidad Orgánica	SSCS: Indeterminado SSDU: 1 carpeta de monitoreo que requiere comunicarse con Memorando a la Unidad Orgánica/mes	Física	38. Elaborar Memorando para Unidades Orgánicas comunicando resultado a la Unidad Orgánica por SDOOC	1. Elaborar Memorando para Unidades Orgánicas comunicando resultado a la Unidad Orgánica por SDOOC en caso que está lo solicite siempre y cuando la Unidad Ejecutora lo solicite	Semiautomática	Monitor de la SSCS / Monitor de la SSDU	SSCS: 3 SSDU: 18	SSCS: CAP/CAS SSDU: CAP/CAS	SSCS: 4 horas SSDU: 1 día	NA	SSCS: 1 día SSDU: 1 día	SDOOC	Si es solicitado por las Unidades Orgánicas	Memorando para Unidades Orgánicas comunicando resultado a la Unidad Orgánica	Virtual	SSCS: 15 Memorando para Unidades Orgánicas comunicando resultado a la Unidad Orgánica SSDU: 1 Memorando para Unidades Orgánicas comunicando resultado a la Unidad Orgánica /mes	Monitor de la SSCS / Monitor de la SSDU
Monitor de la SSCS / Monitor de la SSDU	Memorando para Unidades Orgánicas comunicando resultado a la Unidad Orgánica	SSCS: 15 Memorando para Unidades Orgánicas comunicando resultado a la Unidad Orgánica SSDU: 1 Memorando para Unidades Orgánicas comunicando resultado a la Unidad Orgánica /mes	Virtual	39. Coordinar la revisión de la Memorando para Unidades Orgánicas comunicando resultado a la Unidad Orgánica	1. Coordinar la revisión vía SDOOC de la Memorando para Unidades Orgánicas comunicando resultado a la Unidad Orgánica por los siguientes roles y en el siguiente orden: Para SSCS: (1*: Apoyo Legal de la SSCS) Para SSDU: (1*: Apoyo Legal de la SSDU) 2. Solicitar vía SDOOC el visado y firma de la Memorando para Unidades Orgánicas comunicando resultado a la Unidad Orgánica	Semiautomática	Monitor de la SSCS / Monitor de la SSDU	SSCS: 3 SSDU: 18	SSCS: CAP/CAS SSDU: CAP/CAS	SSCS: 1 día SSDU: 1 día	NA	SSCS: 2 días SSDU: 2 días	SDOOC	No	Memorando para Unidades Orgánicas comunicando resultado a la Unidad Orgánica revisado y con solicitud para visado y firma por SDOOC	Virtual (SDOOC)	SSCS: 15 Memorando para Unidades Orgánicas comunicando resultado a la Unidad Orgánica SSDU: 1 Memorando para Unidades Orgánicas comunicando resultado a la Unidad Orgánica /mes	Monitor de la SSCS / Monitor de la SSDU
Monitor de la SSCS / Monitor de la SSDU	Memorando para Unidades Orgánicas comunicando resultado a la Unidad Orgánica revisado y con solicitud para visado y firma por SDOOC	SSCS: 15 Memorando para Unidades Orgánicas comunicando resultado a la Unidad Orgánica SSDU: 1 Memorando para Unidades Orgánicas comunicando resultado a la Unidad Orgánica /mes	Virtual (SDOOC)	40. Coordinar el visado y firma vía SDOOC de la Memorando para Unidades Orgánicas comunicando resultado a la Unidad Orgánica	1. Coordinar el visado y firma vía SDOOC de la Memorando para Unidades Orgánicas comunicando resultado a la Unidad Orgánica por los siguientes roles y en el siguiente orden: Para SSCS: (1*: Monitor de la SSCS, 2*: Apoyo Legal de la SSCS, 3*: Subgerente de la SSCS, 4*: Gerente de la GSF) Para SSDU: (1*: Monitor de la SSDU, 2*: Apoyo Legal de la SSDU, 3*: Subgerente de la SSDU, 4*: Gerente de la GSF)	Semiautomática	Monitor de la SSCS / Monitor de la SSDU	SSCS: 3 SSDU: 18	SSCS: CAP/CAS SSDU: CAP/CAS	SSCS: 2 días SSDU: 1 día	NA	SSCS: 3 días SSDU: 2 días	SDOOC	No	Memorando para Unidades Orgánicas comunicando resultado a la Unidad Orgánica firmado en SDOOC	Virtual (SDOOC)	SSCS: 15 Memorando para Unidades Orgánicas comunicando resultado a la Unidad Orgánica SSDU: 1 Memorando para Unidades Orgánicas comunicando resultado a la Unidad Orgánica /mes	Monitor de la SSCS / Monitor de la SSDU
Monitor de la SSCS / Monitor de la SSDU	Carpeta de Monitoreo completa y foliada	SSCS: 15 carpetas de monitoreo / año SSDU: 4 carpetas de monitoreo /mes	Física	41. Verificar que la carpeta en físico se encuentre completa y foliada con los formatos de cierre de Expediente	1. Recibir carpeta de Monitoreo 2. Revisar que la documentación se encuentre completa, ordenada cronológicamente y foliada. 3. Revisar que la carpeta de monitoreo contenga los formatos de cierre de carpeta	Semiautomática	Secretaría de la GSF	1	CAS(1)	2 horas	NA	1 día	No	No	Carpeta de Monitoreo en físico completa y foliada y verificada	Física	SSCS: 15 carpetas de monitoreo / año SSDU: 4 carpetas de monitoreo/mes	Secretaría de la GSF
Secretaría de la GSF	Carpeta de Monitoreo en físico completa y foliada y verificada	SSCS: 15 carpetas de monitoreo / año SSDU: 4 carpetas de monitoreo/mes	Virtual (KM)	42. Verificar el registro del expediente en el KM y cerrar la carpeta de Monitoreo en el KM	1. Verificar registro de la carpeta de monitoreo en el KM. 2. Realizar cierre de la carpeta de Monitoreo en el KM	Semiautomática	Secretaría de la GSF	1	CAS(1)	2 horas	NA	1 día	KM	No	Registro de Expediente verificado en el KM y carpeta de Monitoreo cerrado en el KM	Virtual (KM)	SSCS: 15 carpetas de monitoreo / año SSDU: 4 carpetas de monitoreo/mes	Monitor de la SSCS / Monitor de la SSDU
Secretaría de la GSF	Resultados del Monitoreo registrados en el KM con Comunicación Preventiva	SSCS: 7 carpetas de monitoreo / año SSDU: Indeterminado	Virtual (KM)	43. Verificar si la Empresa Operadora adoptó acciones	1. Realizar la verificación de la comunicación preventiva impuesta dependiendo de la naturaleza de la obligación (siempre que lo permita). • De ser verificable, se solicita a la empresa información que acredite el cumplimiento de la comunicación preventiva. • De estar conforme, se emite el Formato N° 2 con la verificación de la comunicación preventiva. • De no estar conforme, se recomienda el inicio de supervisión.	Semiautomática	Monitor de la SSCS / Monitor de la SSDU	SSCS: 3 SSDU: 18	SSCS: CAP/CAS SSDU: CAP/CAS	SSCS: Indeterminado SSDU: Indeterminado	NA	SSCS: Indeterminado SSDU: Indeterminado	KM	No	Resultado de la verificación si la empresa operadora adoptó acciones	Virtual	SSCS: 7 carpetas de monitoreo/año SSDU: Indeterminado	Monitor de la SSCS / Monitor de la SSDU / Proceso 1.2.1 Programación de la Supervisión
Monitor de la SSCS / Monitor de la SSDU	Resultado de la verificación si la empresa operadora adoptó acciones	SSCS: 7 carpetas de monitoreo / año SSDU: Indeterminado	Virtual	44. Registrar acciones de seguimiento en el formato "Verificación de Comunicación Preventiva" y archivar en carpeta de Monitoreo en físico	1. Registrar las acciones de seguimiento en el caso que se haya verificado la comunicación preventiva.	Semiautomática	Monitor de la SSCS / Monitor de la SSDU	SSCS: 3 SSDU: 18	SSCS: CAP/CAS SSDU: CAP/CAS	SSCS: 4 horas SSDU: 1 día	NA	SSCS: 1 día SSDU: 1 día	Excel	No	Registro de acciones de seguimiento en el formato "Verificación de Comunicación Preventiva" y carpeta de Monitoreo archivado en físico	Física	SSCS: 7 carpetas de monitoreo/año SSDU: Indeterminado	Secretaría de la GSF

Indicadores				
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta
No tiene				

Análisis de los Problemas Identificados		Oportunidades de Mejora	
Causa:	SSCS: Las mediciones registradas en campo, y los formatos se realizan de manera manual. Al no contar con servidor propio, dado las limitaciones de instalar el hardware en el NAP Perú, obliga a que las mediciones se realicen utilizando las herramientas de medición y servidores de la empresa operadora. SSDU: Desplazamiento de personal a cada localidad para verificar los mecanismos de protección y/o respaldos en la red de acceso. SSDU: Excesiva carga laboral	A corto plazo:	SSCS: Realizar proyecto de digitalización de formato (Levantamiento de información). Monitoreo de los respaldos y/o mecanismos de protección de la Red de Transporte en el NOC Lima-Nodos (centrales) ubicados en provincias. SSDU: Implementar un registro de temas monitoreados y resultados obtenidos de acceso a todos los supervisores que participen en la SSDU, a fin de que pueda irse actualizando constantemente.
Problema:	SSCS: Necesidad de digitalización de actas. Necesidad de contar con servidor propio de medición. Necesidad de realizar el monitoreo remoto. SSDU: Dilación de los plazos establecidos para el cierre de la carpeta.		
Tipo de Problema:	Personas		
Consecuencia:	SSCS: Se tiene alta probabilidad de error humano, que invalide el formato o los anexos de las mediciones. Al depender de los servidores y herramientas de medición de la empresa operadora, además de generar mediciones inválidas que impactan en el no cumplimiento del procedimiento de acceso a Internet. Podrían no atender el monitoreo a localidades vulnerables donde podría ocurrir los eventos de interrupción de los servicios públicos de telecomunicaciones por causas de fenómenos naturales, se podría optar el monitoreo de manera mixta IN SITU y remotamente y poder cubrir adicionalmente otras localidades. SSDU: Incumplimiento de plazos establecidos	A mediano plazo:	SSCS: Implementación de aplicativo propio de medición. Verificar la conmutación del enlace principal de fibra óptica DNDOM al enlace de respaldo y/o mecanismo de protección. SSDU: Automatizar el proceso de monitoreo a través de algún sistema que permita compilar la información de las materias monitoreadas así como el resultado de cada una de ellas.

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel de Riesgo Asignado
Operacional	Error humano en el registro del acta de supervisión y/o acta de levantamiento de información.	Posible	3	Moderado	3	9
Operacional	Mediciones no válidas, al no contar con servidor de medición propio del OSIPTEL.	Casi Seguro	5	Mayor	4	20
Operacional	Mediciones realizadas fuera del polígono de cobertura, o fuera de cuadrícula de medición.	Posible	3	Moderado	3	9
Operacional	Fallos en la protección de la confidencialidad de la información	Raro	1	Moderado	3	3
Legal	Empresa operadora no corrija a tiempo la conducta no conforme detectada.	Posible	3	Moderado	3	9

Proceso Proveedor	1.1.1 Programación del Monitoreo
Proceso Cliente	1.1.3 Control de Monitoreo / 1.2.1 Programación de la Supervisión / 1.2.2 Realización de la Supervisión

Disparador:	Plan de Monitoreo aprobado
Producto del Proceso	1. Formato "Resultado de la Acción del Monitoreo" (Formato 2) firmado en físico por SSCS 2. Expediente de Monitoreo cuyos resuelto pueden ser: Inicio de Supervisión, Comunicación Preventiva o Reporte Simple 3. Resultado del Monitoreo registrado en el KM 4. Carta dirigida a la empresa operadora comunicando la Comunicación Preventiva (De ser el caso) 5. Registro de las Acciones de seguimiento en el formato "Verificación de Comunicación Preventiva" 6. Carta dirigida a la empresa operadora comunicando el cronograma 7. Memorando para Unidades Orgánicas comunicando resultado a la Unidad Orgánica por SDOOC, de ser solicitado 8. Formato 1 SSDU: 1. Formatos "Resultado de la Acción del Monitoreo" (Formato 2) firmado por la SSDU 2. Expediente de Monitoreo cuyos resuelto pueden ser: Inicio de Supervisión, Comunicación Preventiva o Reporte Simple 3. Resultado del Monitoreo registrado en el KM 4. Carta dirigida a la empresa operadora comunicando la Comunicación Preventiva (De ser el caso) 5. Registro de las Acciones de seguimiento en el formato "Verificación de Comunicación Preventiva" 6. Memorando para Unidades Orgánicas comunicando resultado a la Unidad Orgánica por SDOOC, de ser solicitado 7. Formato 1

Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades										Salidas				
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Cantidad total de Ejecutores	Tipo de Ejecutor	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entrega)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera alguna norma o ley que considere apropiada? Qué debería decir o contemplar la ley?	Para SSCS: (Cumplimiento de Velocidad Mínima – CVM) Si, ayudaría que se modifique el vigente Reglamento de Calidad de Servicio (Anexo 19 del Reglamento de Calidad), flexibilizando el tema del lugar neutral donde deba instalarse el servidor de medición de OSPTEL, como por ejemplo el propio centro de datos del OSPTEL, u otro que implique una instalación más eficiente de dicho servidor, siempre resguardando que el punto de medición deba de ser neutral, es decir un mismo punto de medición para todos los operadores. Asimismo, se debe mantener las obligaciones actualmente vigentes, como por ejemplo, que las empresas deban asumir la conectividad para el funcionamiento del servidor del OSPTEL. (Planes de contingencia) Monitoreo de manera mixta IN SITU y remotamente y poder cubrir adicionalmente otras localidades a los programados.																	
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera algún soporte tecnológico?	Para SSCS: Implementación de aplicativo propio de medición (Cumplimiento de Velocidad Mínima – CVM) y digitalización/ automatización de generación de formatos de monitoreo. (Planes de contingencia) Digitalización de los formatos de levantamiento de información. Verificar la conmutación del enlace principal de fibra óptica DWDM al enlace de respaldo y/o mecanismo de protección remotamente desde el OSPTEL (planes de contingencia), para lo cual se necesitaría contar con acceso remoto a los sistemas de alarmas y monitoreo de tráfico de las empresas operadoras, el cual se viene gestionando. Para SSDU: El Reglamento General de Supervisión contempla el marco dentro del cual se desarrolla el proceso de monitoreo; no obstante, podría incluirse algunas modificaciones para una eficiente aplicación. Para SSCS: Si, podría ser una plataforma que contenga la información de los monitoreos realizados y los resultados obtenidos.																	

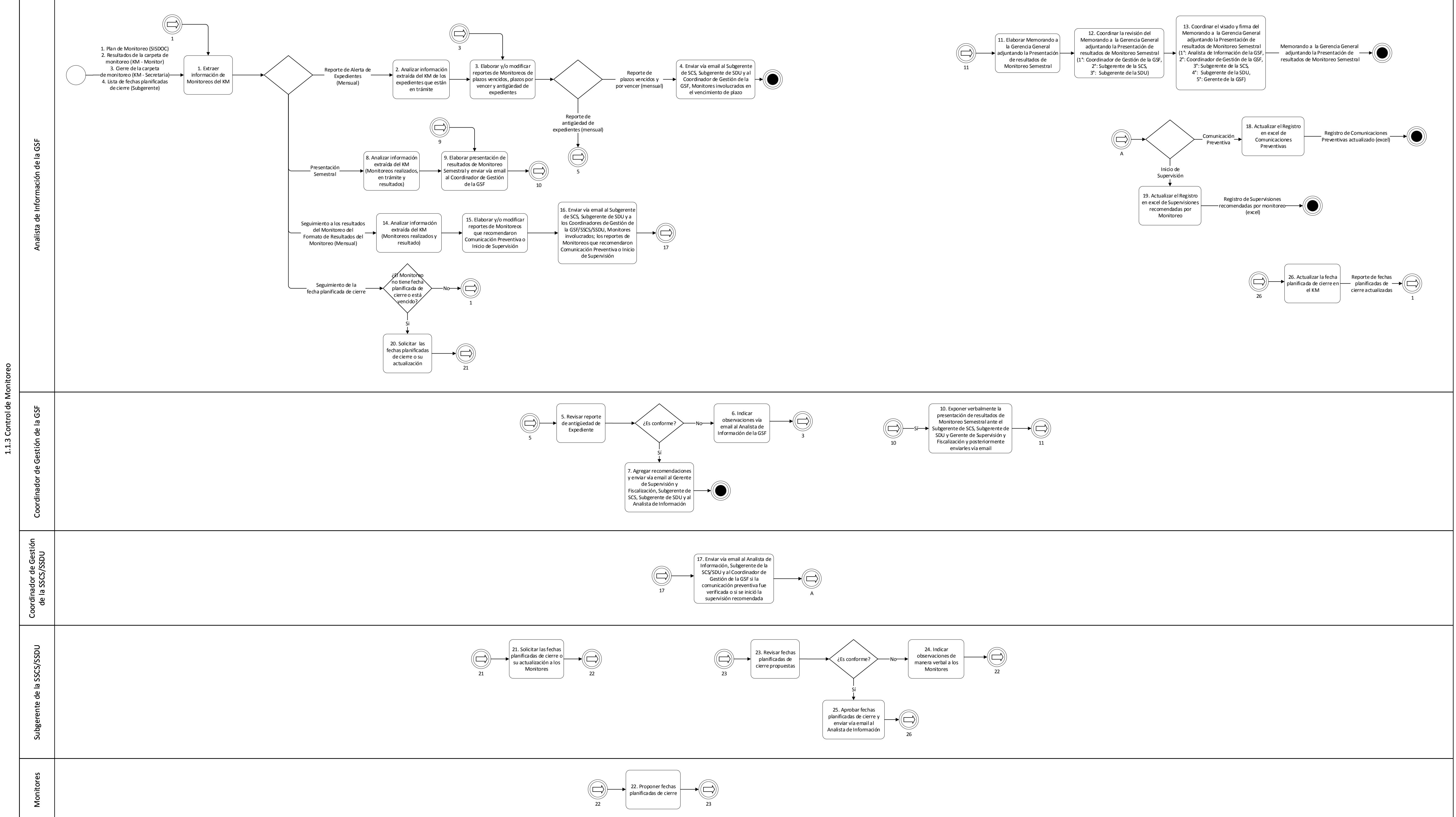


Diagrama de Procesos validado según correo electrónico del 9/05/2020 por:
 Gustavo Torres Linares - Coordinador Responsable de Monitoreo
 Víctor Tineo Briceño - Analista de Información de Supervisión

Nombre del Proceso:	1.1.3 Control del Monitoreo
Objetivo del Proceso:	Gestionar el correcto desarrollo de las acciones de monitoreo(plazos, carga, materias, resultados)
Alcance del Proceso:	Desde la extracción de la información de monitoreos hasta las presentaciones de los reportes correspondientes
Fechas:	13/03/2020; 16/03/2020; 19/03/2020; 24/03/2020; 30/03/2020; 06/04/2020; 14/04/2020; 16/04/2020; 20/04/2020; 24/04/2020; 30/04/2020
Responsable:	Coordinador de Gestión de la GSF
Participantes (equipo de trabajo):	Analista de Información de la GSF, Coordinador de Gestión de la GSF, Coordinador de Gestión de la SSCS/SSDU, Subgerente de la SSCS/SSDU, Monitores
TUPA (S / No)	No
Restricciones o Requisitos:	Plan de Monitoreo aprobado
Marco legal de soporte al Proceso:	Res. N° 034-2004-GG/OSIPTEL Norma interna sobre documentos y expedientes administrativos que se siguen ante OSIPTEL, aprobada mediante: Reglamento General de Supervisión Mem. N° 127-GG/2009 Instructivo para la foliación de documentos generados y recibidos en el OSIPTEL Mem. N° 1329-GFS/2016 Instructivo de Monitoreo P-PSU-01 Procedimiento de Monitoreo

Detalle Técnico																			
Entradas				Actividades												Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Cantidad total de Ejecutores	Tipo de Ejecutor	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida	
Proceso 1.1.1 Programación del Monitoreo KM, Secretaria de la GSF	1. Plan de Monitoreo (SISDOC) 2. Resultados de la carpeta de monitoreo (KM - Monitor) 3. Cierre de la carpeta de monitoreo (KM - Secretaria) 4. Lista de fechas planificadas de cierre (Subgerente)	10 planes de monitoreo/mes 12 resultados de monitoreo 12 cierre de carpetas de monitoreo 40 fechas planificadas de cierre /mes	Virtual (KM)	1. Extraer información de Monitoreos del KM <i>Para el tipo de reporte: Reporte Alerta de Expedientes(Reporte Mensual): ir a la actividad 2</i> <i>Presentación Semestral: ir a la actividad 8</i> <i>Seguimiento a los resultados del Monitoreo del Formato "Resultados del Monitoreo"(Mensual): ir a la actividad 14</i> <i>Seguimiento a la fecha planificada de cierre: Si el Monitoreo no tiene fecha planificada de cierre o está vencido: ir a la actividad 20. Caso contrario: ir a la actividad 1</i>	1. Extraer del Sistema KM el Reporte de Cierre de Monitoreos. 2. Extraer del Sistema KM el Reporte de Evolución de Expediente. 3. Extraer del Sistema KM el Reporte de Expediente Iniciados (por materia y empresa). 4. Extraer del Sistema KM el Reporte de Duración de Expediente. 5. Extraer del Sistema KM el Reporte de Expedientes en Trámite. 6. Extraer información del Registro de Comunicaciones preventivas. 7. Extraer información del Registro de Supervisiones recomendadas por monitoreo	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	10 min	No	4 horas	KM, Excel, SISDOC	No	Información de Monitoreos extraída	Virtual	7 reportes/mes	Analista de Información de la GSF	
Analista de Información de la GSF	Información de Monitoreos extraída	1 lista de información/mes	Virtual	2. Analizar información extraída del KM de los expedientes que están en trámite	1. Para el Reporte de Monitoreo de Plazos vencidos, filtrar del reporte de Expedientes en Trámite, aquellos expedientes cuya fecha planificada de cierre esté vencida. 2. Para el Reporte de Monitoreo de Plazos por vencer, filtrar del reporte de Expedientes en Trámite, aquellos expedientes cuya fecha planificada de cierre venza en los próximos 7 días. 3. Para el Reporte de Antigüedad de Expedientes, agregar un campo al reporte Expedientes en Trámite para determinar el rango de antigüedad. 0. De 1 a 3 meses 1. De 3 a 6 meses 2. De 6 meses a 1 año 3. De 1 año a 2 años 4. Más de 2 años	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	15 min	No	4 horas	Excel	No	Información de Monitoreos en trámite analizada	Virtual	3 lista de información/mes	Analista de Información de la GSF	
Analista de Información de la GSF	Información de Monitoreos analizada, Reporte de Antigüedad de expedientes observado	1 lista de información/mes	Virtual	3. Elaborar y/o modificar reportes de Monitoreos de plazos vencidos, plazos por vencer y antigüedad de expedientes <i>Para el Reporte de Plazos Vencidos y por vencer: Ir a la actividad 4.</i> <i>Para el Reporte de Antigüedad de Expedientes: Ir a la actividad 5</i>	1. Para el Reporte de Monitoreo de Plazos vencidos, obtener el último reporte enviado y copiar la información filtrada en el formato del último reporte. 2. Añadir comentarios adicionales de acuerdo a los casos encontrados. 3. Para el reporte de Monitoreo de Plazos por vencer, obtener el último reporte enviado y copiar la información filtrada en el formato del último reporte. 4. Añadir comentarios adicionales de acuerdo a los casos encontrados. 5. Para el Reporte de Antigüedad de Expedientes, realizar una tabla dinámica y gráfico de barras de la cantidad de expedientes por rango de antigüedad 6. Elaborar una tabla dinámica y gráfico de barras de la cantidad de expedientes por tipo de expediente y por rango de antigüedad. 7. Elaborar una tabla dinámica para obtener la antigüedad promedio de cada tipo de expediente. 8. Crear la lista de expedientes con antigüedad de entre 1 y 2 años, y mayor a 2 años. 9. Obtener el último reporte de antigüedad enviado. 10. Actualizar los 2 gráficos de antigüedad. Además los valores de antigüedades promedio: de cada tipo de expediente y de todos los expedientes. 11. Adjuntar Excel con los gráficos realizados y las listas de expedientes con antigüedad entre 1 y 2 años, y mayor a 2 años.	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	2 horas	No	6 horas	Excel	Reporte elaborado mensualmente	Reportes de Monitoreos de plazos vencidos y por vencer (mensual), Reporte de Antigüedad de Expedientes (mensual)	Virtual	3 alertas/mes	Analista de Información de la GSF/Coordinador de Gestión de la GSF	
Analista de Información de la GSF	Reportes de Monitoreos de plazos vencidos	2 reportes/mes	Virtual	4. Enviar vía email al Subgerente de SCS, Subgerente de SDU y al Coordinador de Gestión de la GSF, Monitores involucrados en el vencimiento de plazo	1. Validar con el Subgerente de la SCS, Subgerente de la SDU y Coordinadores encargados al momento de enviar el reporte. 2. Colocar como destinatarios a los subgerentes y coordinadores encargados al momento del envío del reporte. 3. Variar el remitente de envío por GSF-gestión. 4. Enviar el reporte	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	5min	No	1.5 horas	Outlook	No	Reporte de Monitoreo de Plazos vencidos y por vencer (mensual) enviado vía email	Virtual (Email)	2 Reportes/mes	Fin	
Analista de Información de la GSF	Reporte de Antigüedad de Expedientes	1 reporte/mes	Virtual	5. Revisar Reporte de Antigüedad de Expedientes <i>Si está correcto: Ir a la actividad 7. Caso contrario: Ir a la actividad 6</i>	1. Recibir el Reporte de Antigüedad de Expedientes 2. Revisar la información del Reporte de Antigüedad de Expedientes	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la GSF	1	CAP	30min	No	4 horas	Excel	No	Reporte de Antigüedad de Expedientes revisado conforme y observado	Virtual	1 reporte/mes	Coordinador de Gestión de la GSF	
Coordinador de Gestión de la GSF	Reporte de Antigüedad de Expedientes revisado observado	1 reporte/mes	Virtual	6. Indicar observaciones vía Email al Analista de Información de la GSF <i>Ir a la actividad 3</i>	1. Enviar observaciones y/o comentarios al Analista de Información de la GSF vía email	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la GSF	1	CAP	15min	No	1 hora	Outlook	No	Reporte de Antigüedad de expedientes observado	Virtual (Email)	1 /mes	Analista de Información de la GSF	
Coordinador de Gestión de la GSF	Reporte de Antigüedad de Expedientes revisado conforme	1 reporte/mes	Virtual	7. Agregar recomendaciones y enviar vía email al Gerente de Supervisión y Fiscalización, Subgerente de SCS, Subgerente de SDU y al Analista de Información <i>Fin del Proceso</i>	1. Registrar comentarios respecto de los niveles de antigüedad por total o por tipo de expedientes 2. Enviar reporte vía email al Gerente de Supervisión y Fiscalización, Subgerente de SCS, Subgerente de SDU y al Analista de Información	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la GSF	1	CAP	30min	No	2 horas	Outlook	No	Reporte de Antigüedad de expedientes enviado vía email	Virtual (Email)	1 /mes	Fin del proceso	

Analista de Información de la GSF	Información de Monitoreos extraída del KM	7 reportes/mes	Virtual (KM)	8. Analizar información extraída del KM (Monitoreos realizados, en trámite y resultados)	1. Obtener última presentación emitida para el informe. 2. Elaborar una tabla dinámica y un gráfico de la cantidad de expedientes iniciados, concluidos y en trámite por mes. 3. Elaborar una tabla dinámica y un gráfico de la cantidad de expedientes iniciados por Subgerencia. 4. Elaborar una tabla dinámica y un gráfico de la cantidad de expedientes concluidos por subgerencia. 5. Elaborar una tabla dinámica y un gráfico de la cantidad de carpetas iniciados por materia. 6. Elaborar una tabla dinámica y un gráfico de la cantidad de carpetas iniciados por operador. 7. Elaborar una tabla dinámica y un gráfico de la cantidad de carpetas iniciados por materia filtrada por la SSCS. 8. Elaborar una tabla dinámica y un gráfico de la cantidad de carpetas iniciados por operador de la SSCS. 9. Elaborar una tabla dinámica y un gráfico de la cantidad de carpetas iniciados por operador de la SSDU. 10. Elaborar una tabla dinámica y un gráfico de la cantidad de carpetas cerradas por resultado. 11. Elaborar una tabla dinámica y un gráfico de la cantidad de carpetas cerradas por rango de meses de duración. 12. Elaborar una tabla dinámica y un gráfico de la cantidad de carpetas cerradas por resultado de la SSCS. 13. Elaborar una tabla dinámica y un gráfico de la cantidad de carpetas cerradas por resultado de la SSDU. 14. Elaborar una tabla dinámica y un gráfico de la cantidad de carpetas cerradas por rango de meses de duración de la SSCS. 15. Elaborar una tabla dinámica y un gráfico de la cantidad de carpetas cerradas por rango de meses de duración de la SSDU	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	6 horas	No	3 días	Power Point, Excel	No	Monitoreos realizados y resultados analizados	Virtual	18 listas de información/mes 18 gráficos/mes	Analista de Información de la GSF
Analista de Información de la GSF	Monitoreos realizados y resultados analizados	18 listas de información/mes 18 gráficos/mes	Virtual	9. Elaborar presentación de resultados de Monitoreo Semestral y enviar vía email al Coordinador de Gestión de la GSF	1. Copiar los gráficos obtenidos en la correspondiente sección correspondiente de la presentación. 2. Adecuar los gráficos a la presentación 3. Añadir comentarios de explicación a cada gráfico.	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	4 horas	No	3 días	Power Point, Excel	Reporte enviado semestralmente	Resultado de Monitoreo Semestral enviado	Virtual (Email)	1 presentación/mes	Coordinador de Gestión de la GSF
Analista de Información de la GSF	Resultado de Monitoreo Semestral	1 presentación/mes	Virtual	10. Exponer verbalmente la presentación de resultados de Monitoreo Semestral ante el Subgerente de SCS, Subgerente de SDU y Gerente de Supervisión y Fiscalización y posteriormente enviarles vía email	1. Convocar reunión al Gerente de Supervisión y Fiscalización, Subgerente de SCS, Subgerente de SDU y Coordinadores. 2. Exponer los resultados del trámite de carpetas de monitoreo del semestre	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la GSF	1	CAP	2 horas	No	2 horas	Power Point	No	Resultado de Monitoreo Semestral enviado a SSCS, SSDU y GSF	Virtual (Email)	1 presentación/mes	Analista de Información de la GSF
Analista de Información de la GSF	Resultado de Monitoreo Semestral	1 presentación/mes	Virtual	11. Elaborar Memorando a la Gerencia General adjuntando la Presentación de resultados de Monitoreo Semestral	1. Adecuar la presentación al formato de informe. 2. Agregar comentarios y adecuaciones mencionadas en la exposición de los resultados. 3. Actualizar las conclusiones y recomendaciones respecto del resultado del monitoreo en el semestre	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	8 horas	No	3 días	Power Point	No	Memorando a la Gerencia General adjuntando la Presentación de resultados de Monitoreo Semestral	Virtual	Memorando a la Gerencia General adjuntando la Presentación de resultados de Monitoreo Semestral/ mes	Analista de Información de la GSF
Analista de Información de la GSF	Memorando a la Gerencia General adjuntando la Presentación de resultados de Monitoreo Semestral	Memorando a la Gerencia General adjuntando la Presentación de resultados de Monitoreo Semestral/ mes	Virtual (SISDOC)	12. Coordinar la revisión del Memorando a la Gerencia General adjuntando la Presentación de resultados de Monitoreo Semestral (1°: Coordinador de Gestión de la GSF, 2°: Subgerente de la SCS, 3°: Subgerente de la SDU)	1. Coordinar la revisión vía email del Memorando a la Gerencia General adjuntando la Presentación de resultados de Monitoreo Semestral por los siguientes roles y en el siguiente orden: 1°: Coordinador de Gestión de la GSF, 2°: Subgerente de la SCS, 3°: Subgerente de la SDU 2. Solicitar vía SISDOC el visado y firma del Memorando a la Gerencia General adjuntando la Presentación de resultados de Monitoreo Semestral	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	6 horas	No	6 horas	SISDOC	No	Memorando a la Gerencia General adjuntando la Presentación de resultados de Monitoreo Semestral revisado y con solicitud de visados y firmas en SISDOC	Virtual (SISDOC)	Memorando a la Gerencia General adjuntando la Presentación de resultados de Monitoreo Semestral/ mes	Analista de Información de la GSF
Analista de Información de la GSF	Memorando a la Gerencia General adjuntando la Presentación de resultados de Monitoreo Semestral revisado y con solicitud de visados y firmas en SISDOC	Memorando a la Gerencia General adjuntando la Presentación de resultados de Monitoreo Semestral/ mes	Virtual (SISDOC)	13. Coordinar el visado y firma del Memorando a la Gerencia General adjuntando la Presentación de resultados de Monitoreo Semestral (1°: Analista de Información de la GSF, 2°: Coordinador de Gestión de la GSF, 3°: Subgerente de la SCS, 4°: Subgerente de la SDU, 5°: Gerente de la GSF) Fin del Proceso	1. Coordinar el visado y firma vía SISDOC del Memorando a la Gerencia General adjuntando la Presentación de resultados de Monitoreo Semestral por los siguientes roles y en el siguiente orden: 1°: Analista de Información de la GSF, 2°: Coordinador de Gestión de la GSF, 3°: Subgerente de la SCS, 4°: Subgerente de la SDU, 5°: Gerente de la GSF	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	1 hora 4 min	No	2.5 días	SISDOC	No	Memorando a la Gerencia General adjuntando la Presentación de resultados de Monitoreo Semestral firmado en SISDOC	Virtual (SISDOC)	Memorando a la Gerencia General adjuntando la Presentación de resultados de Monitoreo Semestral/ mes	Fin del proceso
Analista de Información de la GSF	Información de Monitoreos extraída del KM	2 reportes/mes	Virtual (KM)	14. Analizar información extraída del KM (Monitoreos realizados y resultado)	1. Para el Reporte de Monitoreo que recomiendan Comunicación Preventiva, filtrar del Registro de Comunicaciones Preventivas, aquellas comunicaciones que no tienen verificación registrada. 2. Para el Reporte de Monitoreo que recomiendan Inicio de Supervisión, filtrar del Registro de Supervisiones recomendadas por monitoreo, aquellas carpetas que no tienen expediente de supervisión relacionada.	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	10 min	No	4 horas	KM, Excel	No	Monitoreos realizados y resultados analizados	Virtual	2 listas de información/mes	Analista de Información de la GSF
Analista de Información de la GSF	Monitoreos realizados y resultados analizados	2 listas de información/mes	Virtual	15. Elaborar y/o modificar reportes de Monitoreos que recomendaron Comunicación Preventiva o Inicio de Supervisión	1. Obtener el último reporte enviado. 2. Copiar la información filtrada en el formato del último reporte. 3. Añadir comentarios adicionales de acuerdo a los casos encontrados.	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	10 min	No	2 horas	Excel	No	Reportes de Monitoreos que recomendaron Comunicación Preventiva o Inicio de Supervisión	Virtual	2 alertas/mes	Analista de Información de la GSF
Analista de Información de la GSF	Reportes de Monitoreos que recomendaron Comunicación Preventiva o Inicio de Supervisión	2 alertas/mes	Virtual	16. Enviar vía email al Subgerente de SCS, Subgerente de SDU y a los Coordinadores de Gestión de la GSF/SSCS/SSDU, Monitores involucrados; los reportes de Monitoreos que recomendaron Comunicación Preventiva o Inicio de Supervisión	1. Validar con el Subgerente SCS, Subgerente de SDU y Coordinadores encargados al momento de enviar el reporte. 2. Colocar como destinatarios a los Subgerentes y coordinadores encargados al momento de enviar el reporte. 3. Variar el remitente de envío por GSF-gestión. 4. Enviar el reporte.	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	5 min	No	2 horas	Outlook	No	Reportes de Monitoreos que recomendaron Comunicación Preventiva o Inicio de Supervisión enviado vía email	Virtual (Email)	2/mes	Coordinador de Gestión de la SSCS/SSDU
Analista de Información de la GSF	Reportes de Monitoreos que recomendaron Comunicación Preventiva o del Inicio de Supervisión enviado vía email	1 alerta/mes	Virtual (Email)	17. Enviar vía email al Analista de Información, Subgerente de la SCS/SDU y al Coordinador de Gestión de la GSF si la comunicación preventiva fue verificada o si se inició la supervisión recomendada Para Comunicación Preventiva: ir a la actividad 18. Para Inicio de Supervisión: ir a la actividad 19	1. Consultar información al monitor correspondiente 2. Recopilar información 3. Enviar la información consolidada	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSCS/SSDU	SSCS: 1 SSDU: 1	SSCS: CAP(1) SSDU: CAS(1)	SSCS: 4 horas SSDU: 4 horas	No	SSCS: 3 días SSDU: 4 días	Outlook	No	Verificación de la Comunicación Preventiva o del Inicio de Supervisión	Virtual	1/mes	Analista de Información de la GSF
Coordinador de Gestión de la SSCS/SSDU	Verificación de la Comunicación Preventiva o del Inicio de Supervisión	1/mes	Virtual	18. Actualizar el Registro en excel de Comunicaciones Preventivas Fin del Proceso	1. Validar la información remitida las subgerencias 2. Actualizar el Registro de Comunicaciones Preventivas con el detalle remitido	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	30 min	No	2 horas	Excel	No	Registro de Comunicaciones preventivas actualizado	Virtual	1/mes	Fin
Coordinador de Gestión de la SSCS/SSDU	Verificación de la Comunicación Preventiva o del Inicio de Supervisión	1/mes	Virtual	19. Actualizar el Registro en excel de Supervisiones recomendadas por Monitoreo Fin del Proceso	1. Validar la información remitida las subgerencias 2. Actualizar el Registro de las Supervisiones Recomendadas con el detalle remitido	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	30 min	No	2 horas	Excel	No	Registro de Supervisiones recomendadas por monitoreo	Virtual	1/mes	Fin
Analista de Información de la GSF	Información de Monitoreos extraída del KM	1 reporte/mes	Virtual (KM)	20. Solicitar las fechas planificadas de cierre o su actualización	1. Filtrar del reporte de Expedientes en trámite aquellas carpetas que no tienen fecha planificada de cierre o está en el pasado. 2. Copiar la lista filtrada en el modelo de solicitud y adecuar al formato 3. Validar con los Subgerentes y Coordinadores encargados al momento de enviar la solicitud. 4. Colocar como destinatarios a los subgerentes y coordinadores encargados al momento de enviar la solicitud. 5. Variar el remitente de envío por GSF-gestión. 6. Enviar la solicitud.	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	1 hora	No	4 horas	Excel, Outlook	No	Solicitud de fechas planificadas de cierre o actualización	Virtual (Email)	1/mes	Subgerente de la SSCS/SSDU
Analista de Información de la GSF	Solicitud de fechas planificadas de cierre o actualización	1 / mes	Virtual (Email)	21. Solicitar las fechas planificadas de cierre o su actualización a los Monitores	1. Revisar información solicitada 2. Solicitar información de fechas planificadas de cierre a los monitores vía email	Semiautomática	Subgerente de la SSCS/SSDU	SSCS: 1 SSDU: 1	SSCS: CAP(1) SSDU: CAP(1)	SSCS: 10 min SSDU: 10 min	No	SSCS: 1 día SSDU: 1 día	Outlook	No	Solicitud de fechas planificadas de cierre o actualización	Virtual (Email)	1/mes	Subgerente de la SSCS/SSDU

Subgerente de la SSCS/SSDU	Solicitud de fechas planificadas de cierre o actualización, Propuesta de fechas planificadas de cierre observadas	1 / mes	Virtual (Email) y Física	22. Proponer fechas planificadas de cierre	1. Revisar información solicitada 2. Remitir información de fechas planificadas de cierre de sus monitoreos	Semiautomática	Monitores	12	CAS(4), CAP(8)	4 horas	No	3 días	Excel, Outlook	No	Propuesta de fechas planificadas de cierre	Virtual (Email)	1/mes	Subgerente de la SSCS/SSDU
Monitores	Propuesta de fechas planificadas de cierre	1 / mes	Virtual (Email)	23. Revisar fechas planificadas de cierre propuestas <i>Si es conforme: ir a la actividad 25. Caso contrario: ir a la actividad 24</i>	1. Revisar información remitida 2. Convocar a cada monitor a fin que mencione el sustento de las fechas planificadas de cierre	Semiautomática	Subgerente de la SSCS/SSDU	SSCS: 1 SSDU: 1	SSCS: CAP(1) SSDU: CAP(1)	SSCS: 1 hora SSDU: 1 hora	No	SSCS: 1 día SSDU: 1 día	Outlook	No	Propuesta de fechas planificadas de cierre revisadas	Virtual (Email)	1/mes	Subgerente de la SSCS/SSDU
Subgerente de la SSCS/SSDU	Propuesta de fechas planificadas de cierre revisadas	1/mes	Virtual	24. Indicar observaciones de manera verbal a los Monitores <i>Ir a la actividad 22</i>	1. Obtener información de los monitores sobre el sustento de las fechas planificadas de cierre. 2. Solicitar de manera verbal que le remita las fechas planificadas de cierre corregidas	Semiautomática	Subgerente de la SSCS/SSDU	SSCS: 1 SSDU: 1	SSCS: CAP(1) SSDU: CAP(1)	SSCS: 30 min SSDU: 30 min	No	SSCS: 3 horas SSDU: 3 horas	Outlook	No	Propuesta de fechas planificadas de cierre observadas	Virtual (Email)	1/mes	Monitores
Subgerente de la SSCS/SSDU	Propuesta de fechas planificadas de cierre revisadas	1/mes	Virtual	25. Aprobar fechas planificadas de cierre y enviar vía email al Analista de Información	1. Aprobar de las fechas planificadas de cierre 2. Enviar las fechas planificadas de cierre vía email	Semiautomática	Subgerente de la SSCS/SSDU	SSCS: 1 SSDU: 1	SSCS: CAP(1) SSDU: CAP(1)	SSCS: 5 min SSDU: 5 min	No	SSCS: 1 hora SSDU: 3 horas	Outlook	No	Fechas planificadas de cierre enviadas vía email	Virtual (Email)	1/mes	Analista de Información de la GSF
Subgerente de la SSCS/SSDU	Fechas planificadas de cierre enviadas vía email	1/mes	Virtual (Email)	26. Actualizar la fecha planificada de cierre en el KM <i>Ir a la actividad 1</i>	1. Validar las fechas planificadas de cierre 2. Actualizar las fechas planificadas de cierre de las carpetas de monitoreo	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	2 horas	No	1 día	Outlook, KM	No	Reporte de fechas planificadas de cierre actualizadas	Virtual	1/mes	Analista de Información de la GSF

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
No tiene					

Análisis de los Problemas identificados		Oportunidades de Mejora	
Causa:	Los monitores demoran en consolidar su fechas planificadas de cierre, La información se envía por correo y con posibles errores (actividad manual)	A corto plazo:	Establecer plantilla de reporte de información por correo electrónico Establecer que la planificación se remita al aprobarse el plan de monitoreo
Problema:	Demoras en la entrega de información, Demoras en la actualización de la información	A mediano plazo:	Establecer una aplicación para el registro centralizado de la información Automatizar el envío de las alertas para la planificación del cierre de carpetas Establecer un plazo recomendado de monitoreo por materia
Tipo de Problema:	Método, Personas		
Consecuencia:	Las actividades de control perturban las ejecución de los monitoreos, Reproceso al momento de obtener la información de control		

Riesgos					
Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Nivel de Riesgo Absoluto
Operacional	Fallos en la protección de la confidencialidad de la información	Raro	1	Moderado	3(Bajo)
Operacional	No tener acceso al KM	posible	3	Menor	6(Medio)
Operacional	No tener acceso a la BD KM	raro	1	Mayor	4(Bajo)
Operacional	No tener acceso al file server (PC y W)	raro	1	Mayor	4(Bajo)

Proceso Proveedor	1.1.1 Programación del Monitoreo; 1.1.2 Realización del Monitoreo
Proceso Cliente	1.1.1 Programación de Monitoreo; Sistema de Gestión de Calidad
Producto	1. Memorando a la GG adjuntando la presentación de resultados de Monitoreo Semestral por SISDOC 2. Reporte de Plazos vencidos y por vencer (mensual) 3. Reporte de antigüedad de expedientes (mensual) 4. Reporte de monitoreos que hayan recomendado Comunicación Preventiva o Inicio de Supervisión (mensual) 5. Registro de Comunicaciones Preventivas actualizado (excel) 6. Registro de Supervisiones recomendadas por monitoreo (excel) 7. Reporte de fechas planificadas de cierre actualizadas
Disparador:	Aprobación del Plan de Monitoreo
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera alguna norma o ley que considere apropiada? Qué debería decir o contemplar la ley?	No
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera algún soporte tecnológico?	Establecer una aplicación para el registro centralizado de la información Automatizar el envío de las alertas para la planificación del cierre de carpetas

Nombre del Proceso:	1.2.1 Programación de la Supervisión
Objetivo del Proceso:	Determinación y planificación de las materias a ser supervisadas a fin de cumplir las metas del POI y controlar los gastos según el presupuesto asignado a la SSCS y SSDU
Alcance del Proceso:	Para SSCS: Desde el análisis de la información de los resultados anteriores, de reportes de Empresas Operadoras hasta la aprobación del Memorando de Inicio de Actividades de Supervisión de la SSCS Para SSDU: Desde la recepción de la documentación del caso hasta la respuesta a la Unidad Orgánica comunicando la medida a adoptar (inicio de Supervisión o ninguna medida) a través de Memorando
Fechas:	21/02/2020, 04/03/2020, 09/03/2020, 12/03/2020, 18/03/2020, 08/04/2020, 28/04/2020, 30/04/2020, 15/05/2020
Responsable:	Gerente de Supervisión y Fiscalización
Participantes (equipo de trabajo):	Líder Temático de SSCS, Coordinador de Gestión de la SSCS, Subgerente de la SCS, Supervisor Lima / Supervisor OD's, Asistente de Gestión de GSF, Coordinador de Gestión de GSF, Coordinador de Gestión de la SSDU, Coordinador de Supervisión de la SSDU, Subgerente de la SSDU, Gerente de Supervisión y Fiscalización
TUPA (Si / No)	No
Restricciones o Requisitos:	No
Marco legal de soporte al Proceso:	Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado mediante: D. S. N° 020-2007-MTC, Texto Único Ordenado del Código Tributario, aprobado mediante: D.S. N° 133-2013-EF, Directiva que regula la autorización de viajes y el otorgamiento de pasajes y viáticos para viajes nacionales, aprobado mediante: Dir. N° 003-2016-GG/OSIPTEL, Norma interna sobre documentos y expedientes administrativos que se siguen ante OSIPTEL, aprobada mediante Res. N° 034-2004-GG/OSIPTEL Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante: Res. N° 087-2013-CD/OSIPTEL Reglamento General de Supervisión, aprobado mediante: Res. N° 090-2015-CD/OSIPTEL Análisis de la necesidad de implementar mejoras en las técnicas de supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones, aprobado mediante: Informe N° 00206-GPRC/2018 Instructivo para la foliación de documentos generados y recibidos en el OSIPTEL, remitido mediante: Memorando N° 127-GG/2009 Protocolo de coordinación para el trámite de los casos reportados por los usuarios entre la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario y la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, remitido mediante: Mem. N° 931-GG/2017 Control de Bienes Muebles Estatales P-GLO-03 Directiva de la GSF para Elaboración de Planes de Supervisión Mem. N° 00378-GSF/2017

Detalle Técnico																			
Entradas				Actividades												Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Cantidad total de Ejecutores	Tipo de Ejecutor	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida	
Empresa Operadora, Supervisor Lima/ Supervisor de OD's, Oficinas Desconectadas, Autoridades y Unidades Orgánicas	Archivo en formato MS Excel y MS Project de programaciones que maneja el Coordinador de Gestión de las SSCS (Programación de Medición de Indicadores del servicio móvil: TINE - TLL, CCS, CV, TEMT), Archivo en formato MS Excel y MS Project de programaciones que maneja el Coordinador de Gestión de las SSCS (Programación de Mediciones de Indicadores del servicio de internet fijo y móvil: CVM), Archivo en formato MS Excel de programaciones que maneja el Coordinador de Gestión de las SSCS (Programación de mediciones de verificación de CMI), Archivo en formato MS Excel de programaciones que maneja el Coordinador de Gestión de las SSCS (Programación de mediciones de cobertura del servicio móvil y de datos: nivel nacional en CCP urbanos y rurales), Actas de Supervisión, Reportes del SIGRE y SIGVEI, Informes de Supervisión, Cartas de la EO, Cartas de requerimiento del OSIPTEL (Verificación de indicadores de continuidad del servicio DS urbana y de TUP rurales, reporte de averías), Actas de Supervisiones, cartas de la EO, cartas de requerimiento del OSIPTEL, Informes de Supervisión, Oficios del MTC (Verificación de obligaciones a pedido de unidades orgánicas del OSIPTEL referidos a: Requerimientos de Información Periódica (GRIC), Controversias y Competencia (ST), Neutralidad de Red (GNRC), Cartas de la EO, cartas de requerimiento del OSIPTEL, Informes de Supervisión, Oficios de entidades externas (Verificación de obligaciones a pedido de Organismos externos: MTC, Contraloría, Defensoría, Congreso), Resoluciones de Gerencia General, cartas de la EO, cartas de requerimiento del OSIPTEL, Informes de Supervisión (Supervisión de cumplimiento de mandatos del OSIPTEL: Medidas Correctivas impuestas por la GG)	SSCS: 20 -30 Memorales o Pedidos de Autoridades/ semestre 1 Programación de medición de indicadores de CCS, CV y TEMT CM (1 Programación: 250-280 centros poblados)/ Semestre 1 Programación de medición de indicadores Cobertura por cada Empresa Operadora (1 Programación: 450-500 Centros Poblados)/ Año 1 Programación de medición de TUP rurales por cada Empresa Operadora (1 Programación: 350-400 Centros Poblados)/ Año 1 Reporte del SIGRE por cada Empresa Operadora (7,000 registros en promedio, Reportes promedio x semestre x empresa = 778 registros de reportes)/ Semestre 15 Requerimientos de otras Unidades Orgánicas/mes 1 Programación de medición de indicadores de CVM fijo y móvil (CVM Fijo: 5 Centros Poblados/Asemestre, CVM Móvil: 5 Centros Poblados/semestre, Velocidad Mínima en Banda de 700 Mhz: 30 Centros poblados/semestre, Velocidad Mínima en Banda AWS: 50 Centros Poblados/años) / Semestre	Virtual	Para Supervisiones de la Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio Ir a la actividad 1, Para Supervisiones de la Subgerencia de Supervisión de los Derechos del Usuario: Para Supervisión Programada: Ir a la actividad 28 Para Supervisión reactiva por Ofidios de Instituciones Externas (Defensoría del Pueblo, Ministerio, Congreso, ASPIC, etc.): Ir a la actividad 40 Para Supervisión reactiva por Memorandos de Unidades Orgánicas Ir a la actividad 41 Para Supervisión reactiva por Casos de Interés Público Solicitados por la Presidencia: Ir a la actividad 46 Para Supervisión reactiva por Casos de Interés Público Solicitados por la Presidencia: Ir a la actividad 54 Para SSCS: 1. Programar las supervisiones a realizar	1. Analizar las evaluaciones de semestres anteriores 2. Analizar información que se solicita a la Empresa Operadora 3. Seleccionar centros poblados a supervisar 4. Recopilar información de localidades con problemas de los servicios públicos de telecomunicaciones sugeridos por los supervisores de OD 5. Analizar la información de las empresas a evaluar de acuerdo a la normativa vigente 6. Analizar la cantidad de información sobre los diferentes indicadores a evaluar 7. Analizar documentación remitida por autoridades a nivel nacional sobre problemas de los servicios públicos de telecomunicaciones	Semiautomática	Líder Temático de la SSCS, Supervisor Lima / Supervisor OD's	SSCS: 9	SSCS: CAP(4) CAS(5)	SSCS: 15 días	SSCS: 25 días	Excel, Base de Datos	No	Supervisiones Programadas, Centros Poblados seleccionados para la realización de la Supervisión	Virtual	8 Supervisiones temáticas programadas para CCS, CV, TEMT/CVM/B700/TINE/TLL por cada Empresa Operadora (4 empresas operadoras)/ semestre, 1 Supervisión programada para RDNFO (Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica) / trimestre 450 Centros poblados seleccionados para la realización de supervisión/ semestre 4 Supervisiones Cobertura por cada Empresa Operadora/ año 2 Supervisiones DS Rural por cada Empresa Operadora / año	Líder Temático de la SSCS, Supervisor Lima / Supervisor OD's		
Líder Temático de la SSCS, Supervisor Lima / Supervisor OD's	Supervisiones Programadas, Centros Poblados seleccionados para la realización de la Supervisión, Plan de Supervisión Observado	SSCS: 8 Supervisiones temáticas programadas para CCS, CV, TEMT/CVM/B700/TINE/TLL por cada Empresa Operadora (4 empresas operadoras)/ semestre, 1 Supervisión programada para RDNFO / trimestre 450 Centros poblados seleccionados para la realización de supervisión/ semestre 4 Supervisiones Cobertura por cada Empresa Operadora/ año 2 Supervisiones DS Rural por cada Empresa Operadora / año	Virtual	Para SSCS: 2. Elaborar y/o modificar el Plan de Supervisión por materia en SISDOC	1. Elaboración de los objetivos del Plan de Supervisión y el contenido de las actividades a desarrollar 2. Estimar el análisis realizado previamente con la información remitida por cada empresa operadora (reporte periódico en los diferentes sistemas de la SSCS), luego proceder a proyectarlo en el plan de supervisión	Semiautomática	Líder Temático de la SSCS, Supervisor Lima / Supervisor OD's	SSCS: 9	SSCS: CAP(4) CAS(5)	SSCS: 1/2 día	No	SSCS: 3-5 días	Outlook	No	Plan de Supervisión	Virtual (Email)	1 Plan de Supervisión por cada uno de los indicadores CCS, CV, TEMT/CVM/B700 por cada empresa operadora (4 Empresas Operadora)/semestre 1 Plan de Supervisión por cada los indicadores TINE/TLL por cada empresa operadora (4 Empresas Operadora)/ trimestre 1 Plan de Supervisión de RDNFO / año	Líder Temático de la SSCS, Supervisor Lima / Supervisor OD's	
Líder Temático de la SSCS	Plan de Supervisión	SSCS: 1 Plan de Supervisión por cada uno de los indicadores CCS, CV, TEMT/CVM/B700 por cada empresa operadora (4 Empresas Operadora)/semestre 1 Plan de Supervisión por cada los indicadores TINE/TLL por cada empresa operadora (4 Empresas Operadora)/ trimestre 1 Plan de Supervisión de RDNFO / año	Virtual (Email)	3. Coordinar la revisión del Plan de Supervisión por materia de la SSCS (1°: Apoyo Legal de la SSCS, 2°: Coordinador Legal de la GSF, 3°: Subgerente de la SSCS)	1. Coordinar la revisión vía email del Plan de Supervisión por materia de la SSCS por los siguientes roles y en el siguiente orden: 1°: Apoyo Legal de la SSCS 2°: Coordinador Legal de la GSF 3°: Subgerente de la GSF 2. Solicitar vía SISDOC el visado y firma del Plan de Supervisión por materia de la SSCS	Semiautomática	Líder Temático de la SSCS	SSCS: 9	SSCS: CAP(4) CAS(5)	SSCS: 6 horas	No	SSCS: 6 horas	Outlook	No	Plan de Supervisión revisado y con solicitud de visado y firma en SISDOC	Virtual (SISDOC)	1 Plan de Supervisión por cada uno de los indicadores CCS, CV, TEMT/CVM/B700 por cada empresa operadora (4 Empresas Operadora)/semestre 1 Plan de Supervisión por cada los indicadores TINE/TLL por cada empresa operadora (4 Empresas Operadora)/ trimestre 1 Plan de Supervisión de RDNFO / año	Líder Temático de la SSCS	
Líder Temático de la SSCS	Plan de Supervisión revisado y con solicitud de visado y firma en SISDOC	SSCS: 1 Plan de Supervisión por cada uno de los indicadores CCS, CV, TEMT/CVM/B700 por cada empresa operadora (4 Empresas Operadora)/semestre 1 Plan de Supervisión por cada los indicadores TINE/TLL por cada empresa operadora (4 Empresas Operadora)/ trimestre 1 Plan de Supervisión de RDNFO / año	Virtual (SISDOC)	4. Coordinar el visado y firma del Plan de Supervisión por materia de la SSCS vía SISDOC (1°: Líder Temático de la SSCS, 2°: Apoyo Legal de la SSCS, 3°: Coordinador Legal de la GSF, 4°: Subgerente de la SSCS, 5°: Gerente de la GSF) Para Supervisiones en campo: Ir a la actividad 3 Para Supervisiones en gabinete: Ir al proceso 1.2.2. Realización de la Supervisión	1. Coordinar el visado y firma vía SISDOC del Plan de Supervisión por materia de la SSCS por los siguientes roles y en el siguiente orden: 1°: Visado del Líder Temático de la SSCS, 2°: Visado del Apoyo Legal de la SSCS, 3°: Visado del Coordinador Legal de la GSF, 4°: Visado del Subgerente de la SSCS, 5°: Firma del Gerente de la GSF	Semiautomática	Líder Temático de la SSCS	SSCS: 9	SSCS: CAP(4) CAS(5)	SSCS: 10 horas	No	SSCS: 10 horas	Outlook	No	Plan de Supervisión firmado en SISDOC	Virtual (SISDOC)	1 Plan de Supervisión por cada uno de los indicadores CCS, CV, TEMT/CVM/B700 por cada empresa operadora (4 Empresas Operadora)/semestre 1 Plan de Supervisión por cada los indicadores TINE/TLL por cada empresa operadora (4 Empresas Operadora)/ trimestre 1 Plan de Supervisión de RDNFO / año	Coordinador de Gestión de la GSF	
Líder Temático de la SSCS	Centros Poblados seleccionados para realización de Supervisión, Planes de Supervisión aprobados	SSCS: Todos los centros poblados contenidos en los planes de supervisión aprobados.	Virtual (Email)	Para SSCS: 5. Recibir y consolidar las programaciones de trabajo de las acciones de supervisión a realizar en campo	1. Verificar campos completos (Ubigeo, ubicación, coordenadas) 2. Revisar procedimientos de evaluación en campo 3. Consolidar las programaciones de trabajo de las acciones de supervisión en campo.	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSCS	SSCS: 1	SSCS: CAP(1)	SSCS: 2-3 días	No	SSCS: 5 días como máximo	Excel	No	Programaciones de trabajo de acciones de Supervisión consolidadas	Virtual	SSCS: 1 archivo de control consolidado/semestre	Coordinador de Gestión de la SSCS	
Coordinador de Gestión de la SSCS	Programaciones de trabajo de acciones de Supervisión consolidadas	SSCS: 1 archivo de control consolidado /Semestre	Virtual y/o Física	Para SSCS: 6. Solicitar cronograma de trabajo y presupuesto a los Supervisores Lima / Supervisores OD's	1. Solicitar vía email a cada Supervisor de las OD's/Lima el cronograma de trabajo y presupuesto 2. Enviar un consolidado de las acciones de supervisión a realizar a los Supervisores con copia a los Jefes de las OD's	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSCS	SSCS: 1	SSCS: CAP Supervisor	SSCS: 1/2 por tema (se envía a cada Supervisor)	No	SSCS: 3-5 días	Outlook	No	Solicitud de Cronograma de trabajo y presupuesto enviados a Supervisores	Virtual (Email)	SSCS: 1 solicitud de envío de cronograma y presupuesto a todos los supervisores (21 supervisores) que realizan actividades en campo a nivel nacional/Semestre 1 cronograma y presupuesto de todos los supervisores que realizan actividades en campo a nivel nacional observado/semestre	Supervisor Lima / Supervisor OD's	
Coordinador de Gestión de la SSCS	Solicitud de Cronograma de trabajo y presupuesto enviados a Supervisores, Cronograma de trabajo y presupuesto observado	SSCS: 1 solicitud de envío de cronograma y presupuesto por cada uno de los supervisores (21 supervisores) que realizan actividades en campo a nivel nacional/semestre 1 cronograma y presupuesto de todos los supervisores que realizan actividades en campo a nivel nacional observado/semestre	Virtual (Email)	Para SSCS: 7. Elaborar y/o modificar el cronograma de trabajo y presupuesto y enviar vía email al Coordinador de Gestión de la SSCS	1. Elaborar cronograma de trabajo 2. Elaborar presupuesto para el Supervisión	Semiautomática	Supervisor Lima / Supervisor OD's	19 Supervisores en OD's 2 Supervisores en Lima	SSCS: CAP(19) CAS(2)	SSCS: 2-3 días	No	SSCS: 5 días	Excel	5 días como máximo desde la lectura según el Memorando 172	Cronograma de Trabajo y presupuesto enviado	Virtual (Email)	SSCS: 1 cronograma y presupuesto de cada uno de los supervisores (21 supervisores) que realizan actividades en campo a nivel nacional/ semestre	Coordinador de Gestión de la SSCS	
Supervisor Lima / Supervisor OD's	Cronograma de Trabajo y presupuesto enviado	SSCS: 1 cronograma y presupuesto por cada uno de los supervisores (21 supervisores) que realizan actividades en campo a nivel nacional/ semestre	Virtual (Email)	Para SSCS: 8. Revisar cronograma de trabajo y presupuesto Si está conforme: Ir a la actividad 10. Caso contrario: Ir a la actividad 9	1. Revisar cronograma de trabajo y presupuesto este correcto y en el formato enviado	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSCS	SSCS: 1	SSCS: CAP(1)	SSCS: 1/2 hora - 1 hora (19/tema)	No	SSCS: 2 - 3 horas	Excel	No	Cronograma de Trabajo y presupuesto revisado conforme u observado	Virtual (Email)	SSCS: 1 cronograma y presupuesto de cada uno de los supervisores (21 supervisores) que realizan actividades en campo a nivel nacional/ semestre	Coordinador de Gestión de la SSCS	

Detalle Técnico																			
Entradas				Actividades												Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Cantidad total de Ejecutores	Tipo de Ejecutor	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida	
Coordinador de Gestión de la SSCS	Cronograma de Trabajo y presupuesto revisado observado	SSCS: 1 cronograma y presupuesto por cada uno de los supervisores que realizan actividades en campo a nivel nacional observado /semestre	Virtual (Email)	Para SSCS: 9. Indicar observaciones y derivar vía email al Supervisor Lima / Supervisor OD's Ir a la actividad 7	1. Enviar vía email observaciones al cronograma de trabajo y/o presupuesto	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSCS	SSCS: 1	SSCS: CAP(1)	SSCS: 1/2 hora	No	SSCS: 0.5 - 1.0 horas	Excel	Si el cronograma de trabajo y presupuesto no es el correcto	Cronograma de Trabajo y presupuesto con observaciones	Virtual (Email)	SSCS: 1 cronograma y presupuesto de cada uno de los supervisores que realizan actividades en campo a nivel nacional/ semestre	Supervisor Lima / Supervisor OD's	
Coordinador de Gestión de la SSCS	Cronograma de Trabajo y presupuesto revisado conforme	SSCS: 1 cronograma y presupuesto por cada uno de los supervisores (21 supervisores) que realizan actividades en campo a nivel nacional conforme /semestre	Virtual (Email)	Para SSCS: 10. Elaborar y/o modificar el Cuadro de Control de Supervisión o Programa de Supervisión En Paralelo ir a la actividad 11 y 12	1. Consolidar y/o modificar los cronogramas de trabajos para las Supervisiones a realizar en el periodo correspondiente 2. Consolidar y/o modificar el presupuesto para las Supervisiones a realizar en el periodo correspondiente	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSCS	SSCS: 1	SSCS: CAP(1)	SSCS: 1-2 días	No	SSCS: 4-6 horas	Excel, MS Project	No	Cuadro de Control o Programa de Supervisión	Virtual (Email)	SSCS: 1 cuadro de control consolidado de todos los cronogramas/Semestre	Coordinador de Gestión de la SSCS	
Coordinador de Gestión de la SSCS	Cuadro de Control o Programa de Supervisión, Memorando de Inicio de Actividades observado	SSCS: 1 cuadro de control consolidado de todos los cronogramas/Semestre	Virtual (Email)	Para SSCS: 11. Elaborar y/o Modificar Memorando comunicando el inicio de actividades del Supervisión por indicador de calidad o materia	1. Elaborar Memorando de Inicio de Actividades 2. Elaborar el Plan de Trabajo de Supervisión por tema 3. Elaborar el resumen del cronograma de Supervisiones 4. Adjuntar Planes de Supervisión y/o Supervisión en el SISDOOC	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSCS	SSCS: 1	SSCS: CAP(1)	SSCS: 1/2 día	No	SSCS: 1-2 días	Outlook	No	Memorando comunicando el inicio de actividades del Supervisión por indicador de calidad o materia	Virtual (Email)	SSCS: 1 memorando comunicando inicio de actividades consolidadas / semestre	Coordinador de Gestión de la SSCS	
Coordinador de Gestión de la SSCS	Memorando comunicando el inicio de actividades del Supervisión por indicador de calidad o materia	SSCS: 1 memorando comunicando inicio de actividades / semestre según cronograma o cuadro de control de actividades	Virtual (Email)	Para SSCS: 12. Coordinar la revisión del Memorando comunicando el inicio de actividades de la Supervisión por indicador de calidad o Materia (1°: Subgerente de la SCS)	1. Coordinar la revisión vía email del Memorando comunicando el inicio de actividades de la Supervisión por indicador de calidad o Materia por los siguientes roles y en el siguiente orden: 1°: Subgerente de la SCS 2. Solicitar vía SISDOOC el visado y firma del Memorando comunicando el inicio de actividades de la Supervisión por indicador de calidad o Materia	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSCS	SSCS: 1	SSCS: CAP(1)	SSCS: 1 día	No	SSCS: 1 día	Outlook	No	Memorando comunicando el inicio de actividades del Supervisión por indicador de calidad o materia revisado y con solicitud de visado y firma en SISDOOC	Virtual (Email)	SSCS: 1 memorando comunicando inicio de actividades consolidadas/ semestre	Coordinador de Gestión de la SSCS	
Coordinador de Gestión de la SSCS	Memorando comunicando el inicio de actividades del Supervisión por indicador de calidad o materia revisado	SSCS: 1 memorando comunicando inicio de actividades / semestre según cronograma o cuadro de control de actividades revisado.	Virtual (SISDOOC)	Para SSCS: 13. Coordinar el visado y firma del Memorando comunicando el inicio de actividades de la Supervisión por indicador de calidad o Materia (1°: Coordinador de Gestión de la GSF, 2°: Subgerente de la SCS, 3°: Gerente de la GSF)	1. Coordinar el visado y firma vía SISDOOC del Plan de Supervisión por materia de la SSCS por los siguientes roles y en el siguiente orden: 1°: Visado del Coordinador de Gestión de la GSF, 2°: Visado del Subgerente de la GSF, 3°: Firma del Gerente de la GSF	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSCS	SSCS: 1	SSCS: CAP(1)	SSCS: 3 días	No	SSCS: 3 días	SISDOOC	No	Memorando comunicando el inicio de actividades del Supervisión por indicador de calidad o materia firmado en SISDOOC	Virtual (SISDOOC)	SSCS: 1 memorando comunicando inicio de actividades consolidadas/ semestre	Proceso 1.2.2 Realización del Supervisión	
Coordinador de Gestión de la SSCS	Cuadro de Control o Programa de Supervisión	SSCS: 1 cuadro de control consolidado de todos los cronograma/semestre	Virtual (Email)	Para SSCS: 14. Autorizar al Supervisor Lima / Supervisor OD's vía email el ingreso de la solicitud al SIAF-SAI de viáticos y encargos para las supervisiones a realizar	1. Aprobar vía email el ingreso de la solicitud al SIAF-SAI de viáticos y encargos para los Supervisores	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSCS	SSCS: 1	SSCS: CAP(1)	SSCS: 20 - 30 min en promedio / autorización	No	SSCS: 0.5 - 1 hora	Outlook	No	Ingreso de la solicitud de viáticos y encargos para los Supervisores aprobada vía email	Virtual (Email)	1 solicitud de viáticos por cada supervisor (21 supervisores) / fechas programadas (según el cuadro de control de actividades) /semestre	Coordinador de Gestión de la SSCS	
Coordinador de Gestión de la SSCS	Solicitud de viáticos y encargos para los Supervisores aprobada vía email, Solicitud de viáticos y encargos rechazada	SSCS: 1 solicitud de viáticos por cada supervisor (21 supervisores) / fechas programadas (según el cuadro de control de actividades) /semestre 2 solicitudes de viáticos rechazadas en promedio/ semestre.	Virtual (Email)	Para SSCS: 15. Ingresar y/o modificar en el SIAF-SAI las solicitudes de viáticos y encargos de los Supervisores a realizar con el Cuadro de Control de Supervisión	1. Ingresar en el SIAF-SAI el detalle de las asignaciones para cada gasto(viáticos, pasajes aéreos y/o terrestres, pago a chofer, combustible, peajes)	Semiautomática	Supervisor OD's	SSCS: 19 Supervisores en OD's	SSCS: CAP (19)	SSCS: 1.5 horas	No	SSCS: 1 - 2 horas	SIAF-SAI	El SAI establece los tiempos mínimos para aprobación de las solicitudes de viáticos y encargos(debe ingresarse 7 días antes como mínimo)	Solicitud de viáticos y encargos para los Supervisores ingresada en el SIAF-SAI	Virtual	1 solicitud de viáticos por cada supervisor (21 supervisores) / fechas programadas (según el cuadro de control de actividades) /semestre	Asistente de Gestión de la GSF	
Supervisor Lima / Supervisor OD's	Solicitud de viáticos y encargos para los Supervisores ingresada en el SIAF-SAI	SSCS: 1 solicitud de viáticos por cada supervisor (21 supervisores) / fechas programadas (según el cuadro de control de actividades) /semestre	Virtual	Para SSCS: 16. Verificar en SIAF-SAI las solicitudes de viáticos y encargos comparando con el Cuadro de Control de Supervisión Si está conforme: Ir a la actividad 23. Caso contrario: Si la vía de rechazo es por email: Ir a la actividad 17. Si la vía de rechazo es por SIAF-SAI: Ir a la actividad 21	1. Revisar solicitudes de viáticos y encargos en el SIAF-SAI con el Cuadro de Control de Supervisión	Semiautomática	Asistente de Gestión de GSF	SSCS: 1	SSCS: CAP(1)	SSCS: 15 min/solicitud	No	SSCS: 1/2 día	SIAF-SAI	No	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI revisado conforme u observado	Virtual	SSCS: 1 solicitud de viático por cada supervisor (21 supervisores) / fechas programadas (según el cuadro de control de actividades) /semestre	Asistente de Gestión de la GSF	
Asistente de Gestión de la GSF	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI revisado observado	SSCS: 2 solicitudes de viáticos observados en promedio/ semestre	Virtual	Para SSCS: 17. Indicar observaciones vía email al Coordinador de Gestión de la SSCS y al Supervisor de Lima / Supervisor de OD's Ir a la actividad 19	1. Enviar vía email al Coordinador de Gestión de la SSCS y Supervisor de Lima/Supervisor de OD's las observaciones encontradas en la solicitud de viáticos y encargos	Semiautomática	Asistente de Gestión de la GSF	SSCS: 1	SSCS: CAP(1)	SSCS: 30 min/solicitud	No	SSCS: 1/2 día	SIAF-SAI	Si la solicitud no está correcta	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI con observaciones	Virtual	SSCS: 2 solicitudes de viáticos observados en promedio/ semestre	Coordinador de Gestión de la SSCS	
Asistente de Gestión de la GSF	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI observado	SSCS: 2 solicitudes de viáticos observados en promedio/ semestre	Virtual	Para SSCS: 18. Analizar las observaciones de solicitudes de viáticos y encargos Si Autoriza la aprobación: Ir a la actividad 19 Si solicita corrección al Supervisor: Ir a la actividad 20	1. Analizar las observaciones de solicitudes de viáticos y encargos	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSCS	SSCS: 1	SSCS: CAP(1)	SSCS: 15 - 20 minutos	No	SSCS: 0.5 - 1 hora	Outlook	No	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI analizado	Virtual	SSCS: 2 solicitudes de viáticos observados en promedio/ semestre	Coordinador de Gestión de la SSCS	
Coordinador de Gestión de la SSCS	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI analizado	SSCS: 1 solicitudes de viáticos por supervisor analizados en promedio/ semestre	Virtual	Para SSCS: 19. Autorizar vía email la aprobación de la solicitud de viáticos y encargos Ir a la actividad 16	1. Autorizar vía email la aprobación de la solicitud de viáticos y encargos	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSCS	SSCS: 1	SSCS: Planilla(1)	SSCS: 1 minuto	No	SSCS: 0.5 - 1 hora	Outlook	No	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI autorizado vía email	Virtual (Email)	SSCS: 1 solicitud de viático autorizado vía email en promedio/ semestre	Asistente de la Gestión de GSF	
Coordinador de Gestión de la SSCS	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI analizado	SSCS: 1 solicitudes de viáticos por supervisor analizados en promedio/ semestre	Virtual	Para SSCS: 20. Solicitar vía email al Supervisor de Lima / Supervisor de OD's la corrección en el SIAF-SAI de la solicitud de viáticos y encargos Ir a la actividad 15	1. Solicitar vía email al Supervisor de Lima / Supervisor de OD's la corrección en el SIAF-SAI de la solicitud de viáticos y encargos	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSCS	SSCS: 1	SSCS: CAP(1)	SSCS: 5-10 minutos	No	SSCS: 0.5 - 2 horas	Outlook	No	Solicitud de corrección de viáticos y encargos en el SIAF-SAI aprobado vía email	Virtual (Email)	SSCS: 1 solicitud de corrección de viáticos y encargos/ semestre	Supervisor de Lima / Supervisor de OD's	
Asistente de Gestión de la GSF	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI analizado	SSCS: 1 solicitudes de viáticos por supervisor analizados en promedio/ semestre	Virtual	Para SSCS: 21. Rechazar solicitud en SIAF-SAI e indicar motivo de rechazo	1. Rechazar solicitud en SIAF-SAI e indicar motivo de rechazo 2. Comunicar al Coordinador de Gestión de la SSCS el rechazo de la solicitud vía email	Automática	Asistente de Gestión de la GSF	SSCS: 1	SSCS: CAP(1)	SSCS: 10-15 minutos	No	SSCS: 0.5 - 8 horas	SIAF-SAI	Si la solicitud no está correcta	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI rechazado	Virtual	SSCS: 1 solicitud de viático rechazado en promedio/ semestre	SIAF-SAI	
Asistente de Gestión de la GSF	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI rechazado	SSCS: 1 solicitudes de viáticos rechazados en promedio/ semestre	Virtual	Para SSCS: 22. Enviar vía email la notificación del rechazo de la solicitud Ir a la actividad 15	NA	Automática	SIAF-SAI	NA	NA	NA	No	NA	SIAF-SAI	NA	Notificación de rechazo	Virtual	SSCS: 1 notificación de rechazo de solicitudes de viáticos en promedio/ semestre	Supervisor de Lima / Supervisor de OD's	
Asistente de Gestión de la GSF	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI revisado conforme	SSCS: 1 solicitudes de viáticos por supervisor (21 supervisores) conforme en promedio/ semestre	Virtual	Para SSCS: 23. Aprobar en SIAF-SAI las solicitudes de viáticos y encargos	1. Aprobar en SIAF-SAI las solicitudes de viáticos y encargos	Automática	Asistente de Gestión de la GSF	SSCS: 1	SSCS: CAP(1)	SSCS: 1 minuto	No	Hasta 7 días para viáticos y 10 días para encargos	SIAF-SAI	No	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI aprobado	Virtual	SSCS: 1 solicitud de viático por cada supervisor (21 supervisores) / fechas programadas (según el cuadro de control de actividades) /semestre	Subgerente de Gestión de la GSF	
Asistente de Gestión de la GSF	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI aprobado	1 solicitud de viáticos por cada supervisor (21 supervisores) / fechas programadas (según el cuadro de control de actividades)	Virtual	Para SSCS: 24. Revisar en SIAF-SAI las solicitudes de viáticos y encargos Si está conforme: Ir a la actividad 27. Caso contrario: Si la vía de rechazo es por email: Ir a la actividad 25. Si la vía de rechazo es por SIAF-SAI: Ir a la actividad 26	1. Revisar solicitudes de viáticos y encargos en el SIAF-SAI con el Cuadro de Control de Supervisión	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la GSF	SSCS: 1	SSCS: CAP(1)	SSCS: 15 min /solicitud	No	SSCS: 1/2 día	SIAF-SAI	No	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI revisado conforme u observado	Virtual	SSCS: 1 solicitud de viático por cada supervisor (21 supervisores) conforme / fechas programadas (según el cuadro de control de actividades) /semestre	Subgerente de Gestión de la GSF	
Subgerente de Gestión de la GSF	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI revisado observado	SSCS: 2 solicitudes de viáticos observados en promedio/ semestre	Virtual	Para SSCS: 25. Indicar observaciones vía email al Coordinador de Gestión de la SSCS y al Supervisor de Lima / Supervisor de OD's Ir a la actividad 19	1. Enviar vía email al Coordinador de Gestión de la SSCS y Supervisor de Lima/Supervisor de OD's las observaciones encontradas en la solicitud de viáticos y encargos	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la GSF	SSCS: 1	SSCS: CAP(1)	SSCS: 30 min /solicitud	No	SSCS: 1/2 día	SIAF-SAI	Si la solicitud no está correcta	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI con observaciones	Virtual	SSCS: 2 solicitudes de viáticos observados en promedio/ semestre	Coordinador de Gestión de la SSCS	
Subgerente de Gestión de la GSF	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI revisado observado	SSCS: 1 solicitudes de viáticos rechazados en promedio/ semestre	Virtual	Para SSCS: 26. Rechazar solicitud en SIAF-SAI e indicar motivo de rechazo Ir a la actividad 22	1. Rechazar solicitud en SIAF-SAI e indicar motivo de rechazo	Automática	Coordinador de Gestión de la GSF	SSCS: 1	SSCS: CAP(1)	SSCS: 10-15 minutos	No	SSCS: 0.5 - 8 horas	SIAF-SAI	Si la solicitud no está correcta	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI rechazado	Virtual	SSCS: 1 solicitud de viático rechazados en promedio/ semestre	SIAF-SAI	
Subgerente de Gestión de la GSF	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI revisado conforme	1.1 solicitud de viáticos por cada supervisor (21 supervisores) / fechas programadas (según el cuadro de control de actividades) revisada conforme	Virtual	Para SSCS: 27. Aprobar en SIAF-SAI las solicitudes de viáticos y encargos Ir al Proceso de Asignación de viáticos y encargos de GAF y luego al proceso 1.1.3 Realización del Supervisión	1. Aprobar en SIAF-SAI las solicitudes de viáticos y encargos	Automática	Coordinador de Gestión de la GSF	SSCS: 1	SSCS: CAP(1)	SSCS: 1 minuto	No	Hasta 7 días para viáticos y 10 días para encargos	SIAF-SAI	No	Solicitud de viáticos y encargos en el SIAF-SAI aprobado	Virtual	SSCS: 1 solicitud de viáticos por cada supervisor (21 supervisores) aprobado / fechas programadas (según el cuadro de control de actividades)	Proceso 1.1.2 Realización del Supervisión	

Detalle Técnico																			
Entradas				Actividades												Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Cantidad total de Ejecutores	Tipo de Ejecutor	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida	
Coordinador de Gestión de la SSDU	Supervisiones frecuentes, Reportes de Monitoreo que recomiendan la Supervisión afectación al mercado o usuarios, Resultados de años anteriores de Supervisión o de Instrucción, Reportes o Informes de las Unidades Orgánicas, Instrucciones de la Alta Dirección, Oficinas de Autoridades (Defensoría del Pueblo, Mininter, Congreso, ASPPEC) Reporte de Monitoreos que recomiendan Supervisión derivados de la Coordinación de Gestión(Anual)/año	1530 requerimientos (Reportes de Monitoreo que recomiendan la Supervisión afectación al mercado o usuarios, Resultados de años anteriores de Supervisión o de Instrucción, Reportes o Informes de las Unidades Orgánicas, Instrucciones de la Alta Dirección, Oficinas de Autoridades(Defensoría del Pueblo, Mininter, Congreso, ASPPEC) Reporte de Monitoreos que recomiendan Supervisión derivados de la Coordinación de Gestión(Anual)/año 1 Reporte de Monitoreos que recomiendan la Supervisión/año	Virtual y Física	Para SSDU: 28. Consolidar y evaluar los resultados del último año	1. Identificar la casuística recurrentes para incluirlas en el programa de supervisión 2. Evaluar la periodicidad de la supervisión 3. Realizar la distribución de las casuísticas por cada grupo 4. Proponer la conformación de los grupos por temáticas	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSDU	SSDU: 1	SSDU: CAS(1)	SSDU: 2 días	No	SSDU: 3 - 7 días	Power Point	Fecha de Corte: quincena de diciembre	Presentación con el listado de temas a supervisar	Virtual (Email)	SSDU: 20 en promedio/mes	Subgerente de SDU	
Coordinador de Gestión de la SSDU	Presentación con el listado de temas a supervisar	SSDU: 1 presentación de listado de temas a supervisar/año	Virtual (Email)	Para SSDU: 29. Elaborar y/o modificar la propuesta de programación de las Supervisiones a realizar	1. Priorizar las materias propuestas 2. Definir metodología de supervisión por tema 3. Evaluar la periodicidad y distribución de la supervisión por materia 4. Elaborar la programación de Supervisiones	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSDU	SSDU: 1	SSDU: CAS(1)	SSDU: 2 días	No	SSDU: 2 días	Power Point	Fecha de Corte: quincena de diciembre	Propuesta de Programación de las Supervisiones a realizar	Virtual (Email)	1 listado consolidado de temas a supervisar/año	Coordinador de Gestión de la SSDU	
Coordinador de Gestión de la SSDU	Propuesta de Programación de las Supervisiones a realizar	SSDU: 1 listado en promedio/año	Virtual	Para SSDU: 30. Revisar la propuesta de Programación de las Supervisiones a realizar Si está conforme: ir a la actividad 32. Caso contrario: ir a la actividad 31	1. Revisar la propuesta de Programación de Supervisión a realizar	Semiautomática	Subgerente de la SSDU	SSDU: 1	SSDU: CAP(1)	SSDU: 1/2 día	No	SSDU: 3-4 días	Power Point	No	Propuesta de Programación de las Supervisiones revisado conforme u observado	Virtual	1 listado consolidado de temas a supervisar/año	Subgerente de la SSDU	
Subgerente de la SSDU	Propuesta de Programación de las Supervisiones revisado observado	SSDU: 1 listado en promedio/año	Virtual	Para SSDU: 31. Indicar observaciones de manera verbal Ir a la actividad 29	1. Indicar modificaciones o sugerencias a la programación	Manual	Subgerente de la SSDU	SSDU: 1	SSDU: CAP(1)	SSDU: 1/2 día	No	SSDU: NA	Power Point	No	Propuesta de Programación de las Supervisiones revisado con observaciones	Virtual	1 listado consolidado de temas a supervisar/año	Coordinador de Gestión de la SSDU	
Subgerente de la SSDU	Propuesta de Programación de las Supervisiones revisado conforme	SSDU: 1 listado en promedio/año	Virtual	Para SSDU: 32. Aprobar la propuesta de Programación de Supervisiones a realizar de la SSDU y exponer al Gerente de la GSF	1. Aprobar verbalmente la propuesta de Programación de Supervisiones a realizar de la SSDU	Manual	Subgerente de la SSDU	SSDU: 1	SSDU: CAP(1)	SSDU: 1/2 día	No	SSDU: NA	Power Point	No	Propuesta de Programación de las Supervisiones a realizar aprobado	Virtual	1 listado consolidado de temas a supervisar/año	Gerente de Supervisión y Fiscalización	
Subgerente de la SSDU	Propuesta de Programación de las Supervisiones a realizar aprobado	SSDU: 1 listado en promedio/año	Virtual	Para SSDU: 33. Revisar la propuesta de Programación de las Supervisiones a realizar Si está conforme: ir a la actividad 35. Caso contrario: ir a la actividad 34	1. Revisar la Programación de Supervisión de la SSDU	Semiautomática	Gerente de Supervisión y Fiscalización	SSDU: 1	SSDU: CAP(1)	SSDU: 1/2 día	No	SSDU: 3-4 días	Power Point	No	Propuesta de Programación de las Supervisiones revisado conforme u observado	Virtual	1 listado consolidado de temas a supervisar/año	Gerente de Supervisión y Fiscalización	
Gerente de Supervisión y Fiscalización	Propuesta de Programación de las Supervisiones revisado observado	SSDU: 1 listado en promedio/año	Virtual	Para SSDU: 34. Indicar observaciones de manera verbal Ir a la actividad 29	1. Indicar modificaciones o sugerencias a cada programación	Manual	Gerente de Supervisión y Fiscalización	SSDU: 1	SSDU: CAP(1)	SSDU: 1/2 día	No	SSDU: NA	Power Point	No	Propuesta de Programación de las Supervisiones a realizar con observaciones	Virtual	1 listado consolidado de temas a supervisar/año	Coordinador de Gestión de la SSDU	
Gerente de Supervisión y Fiscalización	Propuesta de Programación de las Supervisiones revisado conforme	SSDU: 1 listado en promedio/año	Virtual	Para SSDU: 35. Aprobar las Programaciones de Supervisiones a realizar de la SSDU	1. Aprobar verbalmente las programaciones de la SSDU	Manual	Gerente de Supervisión y Fiscalización	SSDU: 1	SSDU: CAP(1)	SSDU: 1/2 día	No	SSDU: NA	Power Point	No	Programaciones de Supervisiones a realizar de la SSDU	Virtual	1 listado consolidado de temas a supervisar/año	Coordinador de Gestión de la SSDU	
Gerente de Supervisión y Fiscalización	Programaciones de Supervisiones a realizar de la SSDU	SSDU: 1 listado en promedio/año	Virtual (Email)	Para SSDU: 36. Derivar la Programación de Supervisiones a realizar de la SSDU vía email a toda la Subgerencia de SSDU	1. Enviar vía email temas a supervisar para el año en curso, conformación de los grupos por temáticas, indicaciones a Líderes Temáticos y Supervisores para determinar manera de realización de las supervisiones	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSDU	SSDU: 1	SSDU: CAS(1)	SSDU: 1 día	No	SSDU: 2 días	Outlook	No	Programación de las Supervisiones de Calidad y Usuarios enviadas	Virtual (Email)	1 listado consolidado de temas a supervisar/año	Líder Temático de la SSDU	
Coordinador de Gestión de la SSDU	Programación de las Supervisiones de Calidad y Usuarios enviadas	SSDU: 1 listado en promedio/año	Virtual (Email)	Para SSDU: 37. Coordinar y definir los requerimientos de los supervisores de las OD's solicitados por cada uno de los supervisores quienes ejecutarán las supervisiones aprobadas Si se va a requerir de los Supervisores de las OD's: ir a la actividad 38. Caso contrario: ir a la actividad 39	1. Coordinar con el Coordinador de Supervisión de la SSDU fechas disponibles para la realización de las supervisiones	Manual	Líder Temático de la SSDU	SSDU: 6	SSDU: CAP(4) CAS(2)	SSDU: 10 minutos	No	SSDU: 2 días	Outlook	No	Requerimientos de supervisión definidos	Virtual	1 requerimiento por cada programación de supervisión (20 supervisiones)/año	Coordinador de Supervisión de la SSDU	
Líder Temático de la SSDU	Requerimientos de supervisión definidos	SSDU: 1 listado en promedio/año	Virtual (Email)	Para SSDU: 38. Revisar el cuadro de control de Monitoreos y Supervisión de la SSCS para verificar los horarios disponibles de los Supervisores de OD's	1. Revisar en el Cuadro de Control de las Supervisiones programadas por la SSCS, la disponibilidad de los supervisores de las OD's que hayan sido requeridos para alguna supervisión.	Semiautomática	Coordinador de Supervisión de la SSDU	SSDU: 1	SSDU: CAP(1)	SSDU: 1/2 día	No	SSDU: Indeterminado	Excel	No	Programación de las Supervisiones de Calidad revisado	Virtual	1 listado consolidado de temas a supervisar/año	Coordinador de Supervisión de la SSDU	
Coordinador de Supervisión de la SSDU	Programación de las Supervisiones de Calidad revisado	SSDU: 1 listado en promedio/año	Virtual	Para SSDU: 39. Establecer fechas para la realización de la supervisión en coordinación con el Coordinador de Gestión de la SSCS Ir a la actividad 49	1. Elegir fechas de realización de Supervisión en coordinación con los Supervisores y comunicar al Coordinador de Gestión de la SSCS	Semiautomática	Coordinador de Supervisión de la SSDU	SSDU: 1	SSDU: CAP(1)	SSDU: 1/2 día	No	SSDU: Indeterminado	Excel	No	Cuadro de Control de Monitoreo y Supervisión actualizado por la SSDU	Virtual	1 cuadro de control de Monitoreo y Supervisión consolidado /año	Coordinador de Gestión de la SSDU	
Instituciones Externas(Defensoría del Pueblo, Mininter, Congreso, ASPPEC)	Oficinas de Instituciones Externas (Defensoría del Pueblo, Mininter, Congreso, ASPPEC, etc.)	SSDU: 5 oficinas de Instituciones externas /día	Física	Para SSDU: 40. Recibir Documentación y derivar a la Secretaria de la GSF	1. Recibir documentación 2. Digitalizar documentación 3. Derivar documentación a la secretaria vía SISDOC	Semiautomática	Mesa de Partes Central	SSDU: 1	NA	SSDU: 1 día	No	SSDU: 1-2 días	SISDOC	No	Oficinas de Instituciones Externas derivadas	Virtual (SISDOC) y Física	5 oficinas de Instituciones externas /día	Secretaria de la GSF	
Mesa de Partes Central Gerencia General Unidades Orgánicas	Memorandos de Unidades Orgánicas, Oficina de Instituciones Externas, Memorandos de la Gerencia General de Resoluciones con Medidas Correctivas.	SSDU: 20 documentos/memorandos /día (15 memorandos y 5 cartas)	Virtual (SISDOC) y Física	Para SSDU: 41. Recibir la Documentación de Mesa de Partes Central/Memorando de Unidades Orgánicas o Gerencia General y derivar vía SISDOC al Coordinador de Gestión SSDU, Subgerente de SSDU y Supervisor Especialista	1. Recibir documentación vía SISDOC 2. Derivar documentación vía SISDOC al Coordinador de Gestión SSDU, Subgerente de SSDU y Supervisor Especialista	Semiautomática	Secretaria de la GSF	SSDU: 1	SSDU: CAP(1)	SSDU: 1 minuto por documento	No	SSDU: 1 día	SISDOC	No	Documentación/Memorando de Unidades Orgánicas derivados	Virtual (SISDOC)	20 documentos/memorandos de unidades orgánicas/día	Coordinador de Gestión de la SSDU	
Secretaría de la GSF	Documentación de Mesa de Partes/Memorando de Unidades Orgánicas	SSDU: 20 documentos/memorandos de unidades orgánicas/día	Virtual (SISDOC) y Física	Para SSDU: 42. Asignar Documentación/Memorando de Unidades Orgánicas, Memorando de Gerencia General vía SISDOC al Líder Temático de la SSDU -Para Oficinas de Instituciones Externas, Memorando de Unidades Orgánicas: ir a la actividad 43. - Memorandos de la Gerencia General de Resoluciones con Medidas Correctivas: ir a la actividad 49	1. Revisar documentación para determinar temática 2. Derivar caso a Líder Temático vía SISDOC 3. Entregar anexos en físico a Líder Temático	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSDU	SSDU: 1	SSDU: CAS(1)	SSDU: 2 minutos	No	SSDU: 1 día	SISDOC	No	Documentación/Memorando de Unidades Orgánicas asignados al Líder Temático	Virtual (SISDOC) y Física	20 documentos/ memorandos de unidades orgánicas asignados al Líder Temático/día	Líder Temático de la SSDU/ Supervisor de la SSDU	
Coordinador de Gestión de la SSDU	Documentación de Mesa de Partes/Memorando de Unidades Orgánicas	SSDU: 20 documentos y/o memorandos de unidades orgánicas/día	Virtual (SISDOC) y Física	Para SSDU: 43. Revisar si procede la supervisión y derivar al supervisor Si procede la supervisión: ir a la actividad 44. Caso contrario: ir a la actividad 46	1. Revisar el Memorando con los antecedentes 2. Realizar consultas en páginas web, SISDOC, ATUS 3. Revisar carga de Trabajo de Supervisores en el Listado de Supervisiones(Excel) 4. Asignar el caso al Supervisor	Semiautomática	Líder Temático de la SSDU	SSDU: 6	SSDU: CAP(4) CAS(2)	SSDU: 10 minutos	No	SSDU: 1 día	Excel ATUS,SISDOC, Páginas Web	No	Documentación/Memorando de Unidades Orgánicas asignado que procede supervisión y no procede supervisión	Virtual	20 documentos/ memorandos de unidades orgánicas/día	Líder Temático de la SSDU	
Líder Temático de la SSDU	Documentación/Memorando de Unidades Orgánicas asignado que procede supervisión y no procede supervisión	SSDU: 20 casos en promedio /día	Virtual	Para SSDU: 44. Verificar si existe un Expediente de Supervisión abierto por el mismo caso Si existe un Expediente de Supervisión abierto por el mismo caso: Ir a la actividad 45. Caso contrario: Realizar en paralelo la actividad 46 y 49	1. Revisar si en el Registro de Expedientes de Supervisión se encuentra caso de Supervisión abierto 2. Revisa si en el KM se encuentra caso de Supervisión abierto	Semiautomática	Supervisor de la SSDU	SSDU: 20	SSDU: CAP(12) CAS(8)	SSDU: 10 minutos	No	SSDU: 1 día	KM Excel	No	Existencia de Expedientes de Supervisión en el KM verificado	Virtual	SSDU: 4 casos/día	Supervisor de la SSDU	
Líder Temático de la SSDU	Existencia de Expedientes de Supervisión en el KM verificado	SSDU: 5 casos en promedio por día	Virtual	Para SSDU: 45. Incluir caso en el Expediente de Supervisión abierto por el mismo caso	1. Agregar al Expediente de Supervisión la documentación en físico como en SISDOC	Semiautomática	Supervisor de la SSDU	SSDU: 20	SSDU: CAP(12) CAS(8)	SSDU: 2 minutos	No	SSDU: 1 día	SISDOC	No	Caso incluido en Expediente de Supervisión abierto	Física	SSDU: 4 casos incluidos en Expediente de Supervisión abierto/día	Responsable del Expediente de Supervisión	
Líder Temático de la SSDU	Documentación/Memorando de Unidades Orgánicas	SSDU: 20 documentos y/o memorandos de unidades orgánicas/día	Virtual (SISDOC)	Para SSDU: 46. Generar Memorando de respuesta a la Unidad Orgánica o Carta de respuesta para las Instituciones Externas quienes reportaron el caso	1. Elaborar el Memorando/Carta de respuesta a Unidad Orgánica que reportó el caso	Semiautomática	Supervisor de la SSDU	SSDU: 20	SSDU: CAP(12) CAS(8)	SSDU: 20 minutos	No	SSDU: 2 días	Word	30 días hábiles sólo para GPSU(normado por un protocolo de atención de GPSU con GSF) [10 días hábiles de ampliación]	Memorando de respuesta a la Unidad Orgánica o Carta de respuesta para las Instituciones Externas	Virtual (SISDOC)	20 Memorandos de respuesta a la Unidad Orgánica o Carta de respuesta para las Instituciones Externas/día	Supervisor de la SSDU	
Supervisor de la SSDU	Memorando de respuesta a la Unidad Orgánica o Carta de respuesta para las Instituciones Externa	SSDU: 20 Memorandos de respuesta a la Unidad Orgánica o Carta de respuesta para las Instituciones Externas/día	Virtual (SISDOC)	Para SSDU: 47. Coordinar la revisión del Memorando de respuesta a la Unidad Orgánica o Carta de respuesta para las Instituciones Externas (1º: Coordinador legal de la SSDU, 2º: Subgerente de la SDU)	1. Coordinar la revisión vía SISDOC del Memorando de respuesta a la Unidad Orgánica o Carta de respuesta para las Instituciones Externas por los siguientes roles y en el siguiente orden: 1º: Coordinador Legal de la SSDU, 2º: Subgerente de la SDU 2. Solicitar vía SISDOC al viado y firma del Memorando de respuesta a la Unidad Orgánica o Carta de respuesta para las Instituciones Externas	Semiautomática	Supervisor de la SSDU	SSDU: 20	SSDU: CAP(12) CAS(8)	SSDU: 2 días	No	SSDU: 2 días	SISDOC	No	Memorando de respuesta a la Unidad Orgánica o Carta de respuesta para las Instituciones Externa revisado	Virtual (SISDOC)	20 Memorandos de respuesta a la Unidad Orgánica o Carta de respuesta para las Instituciones Externas/día	Supervisor de la SSDU	

Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades											Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Cantidad total de Ejecutores	Tipo de Ejecutor	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
Supervisor de la SSDU	Memorando de respuesta a la Unidad Orgánica o Carta de respuesta para las Instituciones Externa revisado	SSDU: 20 Memorandos de respuesta a la Unidad Orgánica o Carta de respuesta para las Instituciones Externas/día	Virtual (SISDOC)	48. Coordinar el visado y firma del Memorando de respuesta a la Unidad Orgánica o Carta de respuesta para las Instituciones Externas (1°: Supervisor de la SSDU, 2°: Coordinador Legal de la SSDU, 3°: Subgerente de la SDU, 4°: Gerente de la GSF)	1. Coordinar el visado y firma vía SISDOC del Memorando de respuesta a la Unidad Orgánica o Carta de respuesta para las Instituciones Externas por los siguientes roles y en el siguiente orden: 1°: Visado del Supervisor de la SSDU, 2°: Visado del Coordinador Legal de la SDU, 3°: Visado del Subgerente de la SDU, 4°: Firma del Gerente de la GSF	Semiautomática	Supervisor de la SSDU	SSDU: 20	SSDU: CAP(12) CAS(8)	SSDU: 2 días	No	SSDU: 2 días	SISDOC	No	Memorando de respuesta a la Unidad Orgánica o Carta de respuesta para las Instituciones Externa firmado	Virtual (SISDOC)	SSDU: 20 Memorandos de respuesta a la Unidad Orgánica o Carta de respuesta para las Instituciones Externas/día	Unidades Orgánicas Entidades Externas
Supervisor de la SSDU	Requerimientos de supervisión, Requerimiento de interés público derivado	SSDU: 12 Planes de Supervisión por materia /mensual 3 Requerimientos de Interés Público/ semestre	Virtual (SISDOC)	49. Analizar los requerimientos para la realización de la supervisión o la coordinación respectiva	1. Analizar la procedencia de la realización de la Supervisión	Semiautomática	Supervisor de la SSDU	SSDU: 20	SSDU: CAP(12) CAS(8)	SSDU: 2 horas	No	SSDU: 1 día -30 días	SISDOC Registros de Expedientes de Supervisión KM ATUS	No	Requerimientos de supervisión analizados	Virtual (SISDOC)	SSDU: 6 Planes de Supervisión por materia 3 Requerimientos de Interés Público/semestre	Supervisor de la SSDU
Supervisor de la SSDU	Requerimientos de supervisión analizados	SSDU: 12 Planes de Supervisión por materia /mensual 3 Requerimientos de Interés Público/semestre	Virtual (SISDOC)	50. Elaborar y/o modificar el Plan de Supervisión por materia de SSDU <i>Ir al subproceso Visado y Firma de Documentos</i>	1. Establecer el objetivo de la Supervisión 2. Detallar los insumos/equipos a requerir 3. Establecer el periodo de la supervisión 4. Establecer el tipo de supervisión 5. Establecer los responsables de la supervisión	Semiautomática	Supervisor de la SSDU	SSDU: 20	SSDU: CAP(12) CAS(8)	SSDU: 10 minutos	No	SSDU: 2 días	SISDOC	No	Plan de Supervisión	Virtual (SISDOC)	SSDU: 2 -3 Planes de supervisión /semana	Supervisor de la SSDU
Supervisor de la SSDU	Plan de Supervisión	SSDU: 2 -3 Planes de supervisión /semana	Virtual (SISDOC)	51. Coordinar la revisión del Plan de Supervisión por materia de la SSDU (1°: Coordinador Legal de la SSDU, 2°: Subgerente de la SDU)	1. Coordinar la revisión vía email Plan de Supervisión por materia de la SSDU por los siguientes roles y en el siguiente orden: 1°: Coordinador Legal de la SSDU, 2°: Subgerente de la SDU 2. Solicitar vía SISDOC el visado y firma del Plan de Supervisión por materia de la SCS	Semiautomática	Supervisor de la SSDU	SSDU: 20	SSDU: CAP(12) CAS(8)	SSDU: 2 días	No	SSDU: 2 días	SISDOC	No	Plan de Supervisión revisado	Virtual (SISDOC)	SSDU: 2 -3 Planes de supervisión /semana	Supervisor de la SSDU
Supervisor de la SSDU	Plan de Supervisión revisado	SSDU: 2 -3 Planes de supervisión /semana	Virtual (SISDOC)	52. Coordinar el visado y firma del Plan de Supervisión por materia de la SSDU (1°: Supervisor de la SSDU, 2°: Coordinador Legal de la SSDU, 3°: Subgerente de la SDU, 4°: Gerente de la GSF)	1. Coordinar el visado y firma vía SISDOC del Plan de Supervisión por materia de la SSDU por los siguientes roles y en el siguiente orden: 1°: Visado del Supervisor de la SSDU, 2°: Visado del Coordinador Legal de la SSDU, 3°: Visado del Subgerente de la SDU, 4°: Firma del Gerente de la GSF	Semiautomática	Supervisor de la SSDU	SSDU: 20	SSDU: CAP(12) CAS(8)	SSDU: 2 días	No	SSDU: 2 días	SISDOC	No	Plan de Supervisión firmado en SISDOC	Virtual (SISDOC)	SSDU: 2 -3 Planes de supervisión /semana	Supervisor de la SSDU
Supervisor de la SSDU	Plan de Supervisión firmado	SSDU: 2 -3 Planes de supervisión /semana	Virtual (SISDOC)	53. Enviar email al Supervisor de Lima/Supervisores de OD's con fechas, instrucciones, Acta Modelo <i>Ir al proceso 1.2.2 Realización de la Supervisión</i>	1. Enviar email al Supervisor de Lima/Supervisores de OD's con fechas, instrucciones, Acta Modelo	Semiautomática	Supervisor de la SSDU	SSDU: 20	SSDU: CAP(12) CAS(8)	SSDU: 15 minutos	No	SSDU: 2 horas	Outlook	No	Fechas, instrucciones, Acta Modelo enviado	Virtual	SSDU: 1 por supervisión en promedio/mes	Supervisor de las OD's
Gerencia General	Requerimiento de interés público derivado	SSDU: 3 Requerimientos de interés público/semestre	Virtual	54. Recibir el requerimiento de casos interés público solicitados por la Presidencia y derivar de manera verbal al Subgerente al Subgerente de la SSDU	1. Recibir el requerimiento de interés público 2. Derivar de manera verbal al SSDU	Manual	Gerente de Supervisión y Fiscalización	1	SSDU: CAP(1)	SSDU: 10 minutos	No	SSDU: 20 minutos	NA	No	Requerimiento de interés público derivado	Virtual	SSDU: 3 Requerimientos de interés público/semestre	Supervisor de la SSDU
Gerente de Supervisión y Fiscalización	Requerimiento de interés público derivado	SSDU: 3 Requerimientos de interés público/semestre	Virtual	55. Recibir el requerimiento de la GSF sobre casos interés público solicitados por la Presidencia y derivar de manera verbal al Supervisor de la SSDU quien llevará el caso <i>Ir a la actividad 49</i>	1. Recibir el requerimiento de interés público 2. Derivar de manera verbal al Supervisor	Manual	Subgerente de la SSDU	1	SSDU: CAP(1)	SSDU: 10 minutos	No	SSDU: 20 minutos	NA	No	Requerimiento de interés público derivado	Virtual	SSDU: 3 Requerimientos de interés público/semestre	Supervisor de la SSDU

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
No tiene					
Análisis de los Problemas identificados			Oportunidades de Mejora		
Causa:	Falta de presupuesto(SSDU)		A corto plazo:		
Problema:	Falta de recursos humanos especializados(SSDU)				
Tipo de Problema:	Logístico(SSDU)		A mediano plazo:	Herramientas para el análisis ágil estadístico de los posibles casos de Supervisión	
Consecuencia:	No abarcar mayores casuísticas de supervisión(SSDU)				
Riesgos					
Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Nivel de Riesgo Absoluto
Operacional	No lograr supervisar todos los temas planificados(SSDU)	Posible	3	Moderado	3 (Alto)
Operacional	Requerimientos de interés público no programados(SSDU)	Casi seguro	5	Mayor	4 (Extremo)
Proceso Proveedor	Recepción de Documentación				
Proceso Cliente	1.2.2 Realización de la Supervisión				
Disparador:	Inicio de Supervisiones a Programar - SCS Requerimientos a Supervisar de SSDU				
Producto del Proceso:	Planes de Supervisión de la SCS Memorando de Inicio de Actividades de la SCS Viáticos y Encargos aprobados Programación de las Supervisiones de SSDU Plan de Supervisión de la SSDU Memorando/ Carta que comunica medida a adoptar(SSDU) Cuadro de Control de la SCS actualizado por la SSDU Carta de Respuesta para las instituciones externas quienes reportaron el caso				
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera alguna norma o ley que considere apropiada? Qué debería decir o contemplar la ley?	No				
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera algún soporte tecnológico?	Herramienta que contenga los temas consolidados, estadísticas, fechas disponibles para realizar la programación de Supervisión				
Frecuencia	SSDU: Plan de Supervisión se efectúa 1 vez al año SCS: Plan de Supervisión se efectúa 2 veces al año				

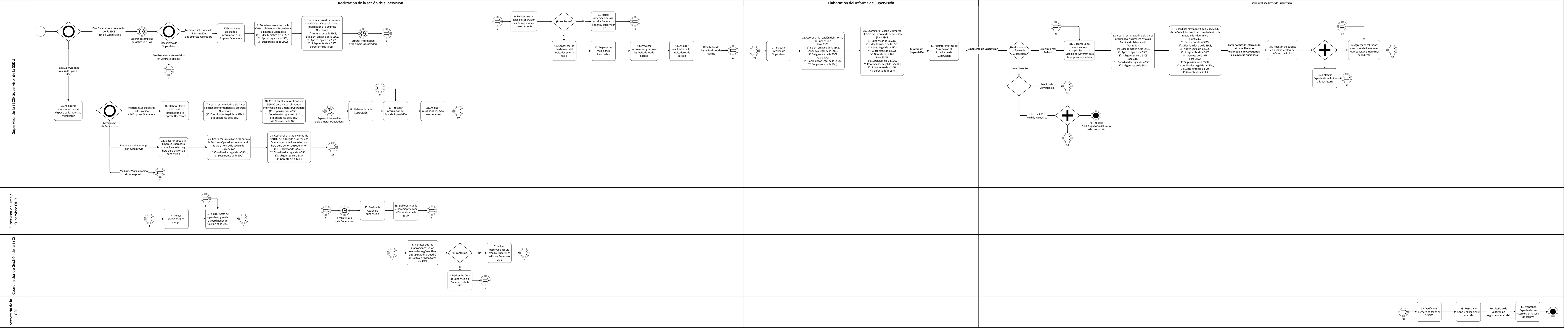


Diagrama de Procesos validado según correo electrónico del 28/05/2020 por: Rita Aguilar Rendón - Coordinadora Responsable de Supervisión

Nombre del Proceso:	1.2.2 Realización de la Supervisión
Objetivo del Proceso:	Verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las entidades supervisadas y de mandatos o resoluciones del OSIPTEL, dentro del ámbito de su competencia.
Alcance del Proceso:	Desde la aprobación del Plan de supervisión hasta la emisión del Informe de Supervisión.
Fecha:	25/02/2020, 19/03/2020, 08/04/2020, 30/04/2020, 15/05/2020, 22/05/2020, 26/05/2020
Responsable:	Gerente de Supervisión y Fiscalización
Participantes (equipo de trabajo):	Gerente de Supervisión y Fiscalización, Subgerente de SCS, Subgerente de SDU, Supervisor de Lima, Supervisor OD's, Supervisor de la SCS, Supervisor de la SSDU, Apoyo Legal de la SCS, Coordinador Legal de la SSDU, Coordinador de Gestión de la GSF, Secretaria de la GSF, Gerencia General, Asistente de Trámite Documentario o Coordinador Administrativo
TUPA (Si / No)	No
Restricciones o Requisitos:	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El Procedimiento de Supervisión debe cumplir con los requisitos establecidos en la normativa general, como el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y el Reglamento General de Supervisión del OSIPTEL. <p>Restricciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Probabilidad de error humano en el registro del acta de supervisión, acta de levantamiento de información o al procesar la información ante la falta de aplicativo o mecanismo automatizado para el levantamiento de actas. - Porcentaje de mediciones inválidas, al no contar con servidor de medición propio del OSIPTEL. - Falta de usuarios voluntarios, según se exige en el procedimiento vigente de medición del indicador de calidad del servicio de internet fijo, que genera en el incumplimiento de la metodología de medición. - Falta de recursos humanos y técnicos (equipos de medición suficientes) para la atención de todas las materias supervisables programadas y no programadas. - Demoras o falta de envío en la información que se solicita a las Empresas Operadoras en el marco de la programación y realización de las acciones de supervisión. - Eventos de caso fortuito o externos al OSIPTEL que afectan la programación y/o ejecución de las actividades de supervisión, por ejemplo la interrupción del servicio a supervisar, zonas de alto riesgo, eventos climáticos, huelgas, entre otros.
Marco legal de soporte al Proceso:	<p>Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado mediante: D.S. N° 020-2007-MTC.</p> <p>Texto Único Ordenado del Código Tributario, aprobado mediante: D.S. N° 133-2013-EF.</p> <p>Directiva que regula la autorización de viajes y el otorgamiento de pasajes y vales para viajes nacionales, así como su rendición de cuentas, aprobado mediante: Dr. N° 003-2016-GG/OSIPTEL.</p> <p>Norma interna sobre documentos y expedientes administrativos que se siguen en OSIPTEL, aprobada mediante Res. N° 034-2004-GG/OSIPTEL.</p> <p>Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante: Res. N° 087-2013-CO/OSIPTEL.</p> <p>Reglamento General de Supervisión, aprobado mediante: Res. N° 090-2015-CO/OSIPTEL.</p> <p>Análisis de la necesidad de implementar mejoras en las técnicas de supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones, aprobado mediante: Informe N° 00206-GPRC/2018.</p> <p>Instructivo para la foliación de documentos generados y recibidos en el OSIPTEL, remitido mediante: Memorando N° 127-GG/2009.</p> <p>Protocolo de coordinación para el trámite de los casos reportados por los usuarios entre la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario y la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, remitido mediante: Memo. N° 931-GG/2017.</p> <p>Control de Bienes Muebles Estables P-GUO-03</p>

Detalle Técnico																			
Entradas				Actividades												Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Cantidad total de Ejecutores	Tipo de Ejecutor	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema Informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida	
Supervisor de la SCS	Plan de Supervisión	SSCS: 4 Planes de Supervisión de COBERTURA/año 16 Planes de Supervisión de TINE-TLU/año 16 Planes de Supervisión de DS/año 8 Planes de Supervisión de CCS, CV, TEMP/año 20 Planes de Supervisión de Planes de Cobertura/año 6 Planes de Supervisión de Cumplimiento de Velocidad Mínima/año	Virtual	<p>Para supervisiones realizadas por la SCS, si el mecanismo de supervisión es mediante solicitudes de información a la Empresa Operadora: Ir a la actividad 1, si el mecanismo de supervisión es mediante toma de mediciones en Centros Poblados: Ir a la actividad 4.</p> <p>Para supervisiones realizadas por la SSDU: Ir a la actividad 15.</p> <p>1. Elaborar Carta solicitando información a la Empresa Operadora</p>	<p>SSCS:</p> <p>1. Dimensionar el pedido de la información como: a. Alcance b. Diagrama c. Procedimientos adaptados por la EO d. Análisis de la magnitud del tipo de información; e. Establecer formatos de los anexos con los que la empresa debe remitir la información f. Desagregar en numerales la información a solicitar g. Estimar un tiempo de plazo de acuerdo al dimensionamiento de la información h. Proyectar pedido de información</p>	Semiautomática	Supervisor de la SCS	2 Coordinadores de Cobertura, 2 Coordinadores de TINE-TLU, 3 Coordinadores de CVM, 2 Coordinadores de CCS, CV, y TEMT, 5 Coordinadores de DS	SSCS: CAP/CAS	SSCS: 2 días	No	SSCS: 2 días	Word	a. Equipos de mediciones listos y configurados para iniciar las mediciones en campo b. Cronograma definido y programado c. Verificación de información de acuerdo a lo remitido por la empresa operadora	Carta solicitando información a la Empresa Operadora	Virtual	SSCS: Para Cobertura 2 cartas/mes Para TINE-TLU: 2 cartas/mes Para CVM: 2 cartas/mes Para DS: 4 cartas/mes Para CCS, CV y TEMT: 2 cartas/mes Planes de Cobertura/año 4 cartas/mes	Supervisor de la SCS	
Supervisor de la SCS	Carta solicitando información a la Empresa Operadora	SSCS: Para Cobertura 2 cartas/mes Para TINE-TLU: 2 cartas/mes Para CVM: 2 cartas/mes Para DS: 4 cartas/mes Para CCS, CV y TEMT: 2 cartas/mes Planes de Cobertura/año 4 cartas/mes	Virtual	2. Coordinar la revisión de la Carta solicitando información a la Empresa Operadora (1°: Líder Temático de la SCS, 2°: Apoyo Legal de la SCS, 3°: Subgerente de la SCS)	<p>SSCS:</p> <p>1. Coordinar la revisión vía email de la Carta solicitando información a la Empresa Operadora por los siguientes roles y en el siguiente orden: 1°: Líder Temático de la SCS, 2°: Apoyo Legal de la SCS, 3°: Subgerente de la SCS 2. Solicitar vía SISOOC el visado y firma de la Carta solicitando información a la Empresa Operadora</p>	Semiautomática	Supervisor de la SCS	2 Coordinadores de Cobertura, 2 Coordinadores de TINE-TLU, 3 Coordinadores de CVM, 2 Coordinadores de CCS, CV, y TEMT, 5 Coordinadores de DS	SSCS: CAP/CAS	SSCS: 3 días	No	SSCS: 3 días	Outlook	Coordinar y explicar previamente al Apoyo Legal sobre el tema que se va a solicitar información	Carta solicitando información a la Empresa Operadora revisado y con solicitud de visado y firma en SISOOC	Virtual (SISOOC)	SSCS: Para Cobertura 2 cartas/mes Para TINE-TLU: 2 cartas/mes Para CVM: 2 cartas/mes Para DS: 4 cartas/mes Para CCS, CV y TEMT: 2 cartas/mes Planes de Cobertura/año 4 cartas/mes	Supervisor de la SCS	
Supervisor de la SCS	Carta solicitando información a la Empresa Operadora revisado y con solicitud de visado y firma en SISOOC	SSCS: Para Cobertura 2 cartas/mes Para TINE-TLU: 2 cartas/mes Para CVM: 2 cartas/mes Para DS: 4 cartas/mes Para CCS, CV y TEMT: 2 cartas/mes Planes de Cobertura/año 4 cartas/mes	Virtual (SISOOC)	3. Coordinar el visado y firma vía SISOOC de la Carta solicitando información a la Empresa Operadora (1°: Supervisor de la SCS, 2°: Líder Temático de la SCS, 3°: Apoyo Legal de la SCS, 4°: Subgerente de la SCS, 5°: Gerente de la GSF) Ir a la actividad 6	<p>SSCS:</p> <p>1. Coordinar el visado y firma vía SISOOC de la Carta solicitando información a la Empresa Operadora por los siguientes roles y en el siguiente orden: 1°: Supervisor de la SCS, 2°: Líder Temático de la SCS, 3°: Apoyo Legal de la SCS, 4°: Subgerente de la SCS, 5°: Firma del Gerente de la GSF 2. Coordinar con la Secretaría de la GSF la notificación de la carta y esperar hasta la recepción de la información de la empresa operadora</p>	Semiautomática	Supervisor de la SCS	2 Coordinadores de Cobertura, 2 Coordinadores de TINE-TLU, 3 Coordinadores de CVM, 2 Coordinadores de CCS, CV, y TEMT, 5 Coordinadores de DS	SSCS: CAP/CAS	SSCS: 5 días	No	SSCS: 5 días	SISOOC	La empresa operadora puede solicitar ampliación de plazo. Se tiene que contestar la solicitud de ampliación de plazo otorgando más plazo o rechazando la solicitud mediante carta	Carta solicitando información a la Empresa Operadora firmado en SISOOC	Virtual (SISOOC)	SSCS: Para Cobertura 2 cartas/mes Para TINE-TLU: 2 cartas/mes Para CVM: 2 cartas/mes Para DS: 4 cartas/mes Para CCS, CV y TEMT: 2 cartas/mes Planes de Cobertura/año 4 cartas/mes	Supervisor de la SCS	
Supervisor de la SCS	Plan de Supervisión	SSCS: Para Cobertura 2 cartas/mes Para TINE-TLU: 2 cartas/mes Para CVM: 2 cartas/mes Para DS: 4 cartas/mes Para CCS, CV y TEMT: 2 cartas/mes Planes de Cobertura/año 4 cartas/mes	Virtual	4. Tomar mediciones en campo	<p>SSCS:</p> <p>1. Verificar el procedimiento de medición establecido en la norma correspondiente. 2. Revisar la información remitida por las empresas operadoras sobre la materia a supervisar (reportes periódicos o informaciones solicitadas). 3. Precargar información (aplicaciones y mapas) en los equipos utilizados para las mediciones y/o programar los equipos a ser utilizados en las mediciones. 4. Identificar los centros poblados en los cuales se realizarán las mediciones, verificar que centros poblados han sido medidos antes. 5. Identificar los puntos de medición dentro de cada centro poblado y/o trazar las rutas de medición. 6. Realizar mediciones.</p>	Semiautomática	Supervisor de Lima / Supervisor OD's	Por tipo de indicador y servicio.	SSCS: CAP/CAS	Mediciones de CVM móvil: 8 días para supervisar por centro poblado por operador Mediciones de CVM fijo: 6 días para supervisar por centro poblado por operador Mediciones de CCS CV y TEMT: 8 horas para 1 centro poblado y los 3 indicadores 1 sola tecnología Mediciones de cobertura urbana: Centros Poblados mayores a 5 Km2: Máx de 2 días por centro poblado por Empresa Operadora Centros Poblados menores a 5Km2: 1 día por centro poblado por Empresa Operadora por todas las tecnologías Mediciones de cobertura rural: 1 día por Centro Poblado con 3 tecnologías	Indicadores CCS, CV, TEMT, las mediciones se realizan dentro del semestre calendario. Indicador CVM: Las mediciones se realizan dentro del semestre calendario. En el horario entre las 10:00 y las 23:59 horas, de lunes a sábado, un periodo mínimo de cinco (5) días. Las mediciones de Cobertura se realizan durante el año calendario. Las mediciones de DS Rural se realizan durante el año calendario.	Equipos especializados para medir indicadores de calidad	Según el procedimiento establecido en el Reglamento General de Supervisión y en el Reglamento General de Calidad según el indicador medido.	Mediciones de campo	Virtual	SSCS: Para Cobertura(2G, 3G y 4G): 600 centros poblado/año 3,000 registros desagregados por tecnología para las 4 empresas operadoras / año Para TINE-TLU: 32 archivos/día 1,700 millones de registros / día Para CVM: 384 mediciones, por empresa operadora, por centro poblado, por servicio medido/semestre Para DS: 14,000 eventos /año 7,000 eventos de interrupción/semestre Para CCS, CV y TEMT: Entre 400 y 600 mediciones de campo (entre 200 y 300 CPPs) en donde se miden 2G y 3G (2 mediciones separadas por cada CPP)	Supervisor de Lima / Supervisor OD's		
Supervisor de Lima / Supervisor OD's	Mediciones de campo, Información de contador recibida	SSCS: Para Cobertura: 600 centros poblado/año 3,000 registros desagregados por tecnología para las 4 empresas operadoras / año Para TINE-TLU: 32 archivos/día 1,700 millones de registros / día Para DS: 14,000 eventos /año 7,000 eventos de interrupción/semestre Para CCS, CV y TEMT: Mínimo 3,000 registros a nivel nacional y para los 3 registros/semestre	Virtual y Física	5. Realizar Actas de supervisión y enviar a Supervisor Especialista	<p>SSCS:</p> <p>1. Llenar el formato de acta previamente elaborado, registrando los datos de las mediciones, así como la fecha y hora de inicio y fecha y hora fin, comentarios según corresponda. 2. Culumado el formato se procede a la suscripción del acta por parte de supervisor y/o representante de la empresa operadora de ser el caso. 3. El Supervisor OD envía el acta y sus anexos, por medio físico y a través de canales electrónicos (Repositorio de Servidor W, previamente comunicada). 4. Entrega copia a la empresa operadora si estuvo presente en la medición.</p>	Manual	Supervisor de Lima / Supervisor OD's	21 Supervisores de Cobertura, 2 Supervisores de TINE-TLU, 21 Supervisores de CVM, 21 Supervisores de CCS, CV, y TEMT, 10 Supervisores de DS	SSCS: CAP/CAS	72 horas (3 días) por CCP (centro poblado)	No	SSCS: 20días	No	Según el procedimiento establecido en el Reglamento General de Supervisión y en el Reglamento General de Calidad según el indicador medido.	Acta de Supervisión	Virtual y Física	SSCS: Para Cobertura: 3,000 actas entre 4 operadoras/año Para TINE-TLU: 16 Actas de publicación/año Para CVM: 1 Acta de Supervisión verificado por empresa operadora, por CCP, por servicio medido (fijo, móvil)/semestre Para CCS, CV, TEMT: 96 actas mínimas (Mínimo 4 actas por departamento por cada operador) para la atención de los 3 indicadores	Coordinador de Gestión de la SCS	

Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades											Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Cantidad total de Ejecutores	Tipo de Ejecutor	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema Informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
Supervisor de Lima / Supervisor OD's	Acta de Supervisión	SSCS: Para cobertura: 3,000 actas entre 4 operadores / año Para TINE-TLLI: 16 actas de publicación/año Para CVM: 1 acta de supervisión verificada por empresa operadora, por CCP, por servicio medido (fijo, móvil)/Semestre Para CCS, CV y TEMT: Mínimo 96 actas (4 actas por departamento por empresa operadora) para la obtención de los 3 indicadores/semestre	Virtual y Física	6. Verificar que las supervisiones fueron realizadas según el Programa de Supervisión	SSCS: 1. Coordinar con los supervisores de OD's y Lima, el envío de las actas 2. Recibir las actas 3. Validar si todas las actas remitidas corresponden a las supervisiones programadas 4. Cargar el contenido de las actas a una base de datos (carga digital) 5. Hacer seguimiento para la recepción de todas las actas levantadas a nivel nacional. 6. Verificación del cronograma de supervisiones 7. Revisión de remisiones de visitas / encargos	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSCS	SSCS: 1	SSCS: CAPII	SSCS: 72 horas (3 días) por Centro Poblado	No	SSCS: 3 días	Excel	Según el procedimiento establecido en el Reglamento General de Supervisión y en el Reglamento General de Calidad según el indicador medido.	Acta de Supervisión verificada conforme u observada	Virtual y Física	SSCS: 3,000 actas entre 4 operadores / año Para TINE-TLLI: 16 actas de publicación/año Para CVM: 1 acta de supervisión verificada por empresa operadora, por CCP, por servicio medido (fijo, móvil)/Semestre Para CCS, CV y TEMT: Mínimo 96 actas (4 actas por departamento por empresa operadora) para la obtención de los 3 indicadores/semestre	Coordinador de Gestión de la SSCS
Coordinador de Gestión de la SSCS	Acta de Supervisión verificada observada	SSCS: Para Cobertura: 600 centros poblados/año 3,000 registros desagregados por tecnología para las 4 empresas operadoras / año Para TINE-TLLI: 32 archivos/día 1,700 millones de registros / día Para DS: 14,000 eventos / año 7,000 eventos de interrupción/semestre Para CCS, CV y TEMT: Mínimo 3,000 registros a nivel nacional y para los 3 registros/semestre (Las cantidades de esta entrada deben tener coherencia con las cantidades de las salidas de la actividad 3)	Virtual y Física	7. Indicar observaciones vía email al Supervisor de Lima / Supervisor OD's Si es conforme: Ir a la actividad 8; Caso contrario: Ir a la actividad 8	1. Identificar las mediciones y motivos por los cuales no cumplieron con el programa de supervisión (Ejem fuerza mayor) 2. Identificar que mediciones no fueron realizadas válidamente, a fin de determinar si corresponde una reprogramación.	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSCS	SSCS: 1	SSCS: CAPII	SSCS: 72 horas (3 días) por Centro Poblado	No	SSCS: 3 días	Outlook	Según el procedimiento establecido en el Reglamento General de Supervisión y en el Reglamento General de Calidad según el indicador medido.	Acta de Supervisión con observaciones	Virtual y Física	SSCS: Para Cobertura: 600 centros poblados/año 3,000 registros desagregados por tecnología para las 4 empresas operadoras / año Para TINE-TLLI: 32 archivos/día 1,700 millones de registros / día Para DS: 14,000 eventos / año 7,000 eventos de interrupción/semestre Para CCS, CV y TEMT: Mínimo 3,000 registros a nivel nacional y para los 3 registros/semestre (Las cantidades de esta entrada deben tener coherencia con las cantidades de las salidas de la actividad 3)	Supervisor de Lima / Supervisor OD's
Coordinador de Gestión de la SSCS	Acta de Supervisión verificada conforme	SSCS: Para cobertura: 3,000 actas entre 4 operadores / año Para TINE-TLLI: 16 actas de publicación/año Para CVM: 1 acta de supervisión verificada por empresa operadora, por CCP, por servicio medido (fijo, móvil)/Semestre Para CCS, CV y TEMT: Mínimo 96 actas (4 actas por departamento por empresa operadora) para la obtención de los 3 indicadores/semestre	Virtual y Física	8. Derivar las Actas de Supervisión al Supervisor de la SSCS	1. Entregar las actas recibidas al supervisor de Lima responsable al Líder Temático de la SSCS	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSCS	SSCS: 1	SSCS: CAPII	SSCS: 1 día	No	SSCS: 3 días	Outlook	a. Envío de actas completas físicamente dirigidas al supervisor que revisara y evaluara la información b. Actas de acuerdo al formato enviado por el supervisor a cargo	Acta de Supervisión derivadas al Supervisor de la SSCS	Virtual y Física	SSCS: Para cobertura: 3,000 actas entre 4 operadores / año Para TINE-TLLI: 16 actas de publicación/año Para CVM: 1 acta de supervisión verificada por empresa operadora, por CCP, por servicio medido (fijo, móvil)/Semestre Para CCS, CV y TEMT: Mínimo 96 actas (4 actas por departamento por empresa operadora) para la obtención de los 3 indicadores/semestre	Supervisor de la SSCS
Coordinador de Gestión de la SSCS	Acta de Supervisión derivadas al Supervisor de la SSCS	SSCS: Para cobertura: 3,000 actas entre 4 operadores / año Para TINE-TLLI: 16 actas de publicación/año Para CVM: 1 acta de supervisión verificada por empresa operadora, por CCP, por servicio medido (fijo, móvil)/Semestre Para CCS, CV y TEMT: Mínimo 96 actas (4 actas por departamento por empresa operadora) para la obtención de los 3 indicadores/semestre	Virtual y Física	9. Revisar que las actas de supervisión estén llenadas correctamente Si es conforme: Ir a la actividad 11; caso contrario: Ir a la actividad 10	1. Verificar el cumplimiento de los requisitos de validez de las actas según la normativa vigente. 2. Verificar la consistencia de los datos recogidos en las actas. 3. Identificar si existen actas con datos inconsistentes que amerite la nueva programación de las mediciones.	Manual	Supervisor de la SSCS	SSCS: 21 Supervisores de Cobertura, 2 Supervisores de TINE-TLLI 21 Supervisores de CVM, 21 Supervisores de CCS, CV y TEMT, 19 Supervisores de DS	SSCS: CAP/CAS	SSCS: 24 horas (1 día) por acta	No	SSCS: 30 días	No	Según el procedimiento establecido en el Reglamento General de Supervisión y en el Reglamento General de Calidad según el indicador medido.	Acta de Supervisión revisadas	Virtual y Física	SSCS: Para cobertura: 3,000 actas entre 4 operadores / año Para TINE-TLLI: 16 actas de publicación/año Para CVM: 1 acta de supervisión verificada por empresa operadora, por CCP, por servicio medido (fijo, móvil)/Semestre Para CCS, CV y TEMT: Mínimo 96 actas (4 actas por departamento por empresa operadora) para la obtención de los 3 indicadores/semestre	Supervisor de la SSCS
Supervisor de la SSCS	Acta de Supervisión revisadas	SSCS: Para cobertura: 3,000 actas entre 4 operadores / año Para TINE-TLLI: 16 actas de publicación/año Para CVM: 1 acta de supervisión verificada por empresa operadora, por CCP, por servicio medido (fijo, móvil)/Semestre Para CCS, CV y TEMT: Mínimo 96 actas (4 actas por departamento por empresa operadora) para la obtención de los 3 indicadores/semestre	Virtual y Física	10. Indicar observaciones vía email al Supervisor de Lima / Supervisor OD's	SSCS: 1. Detectadas observaciones a las actas se pone en conocimiento de supervisor con fines preventivos para futuras mediciones	Semiautomática	Supervisor de la SSCS	SSCS: 21 Supervisores de Cobertura, 2 Supervisores de TINE-TLLI 21 Supervisores de CVM, 21 Supervisores de CCS, CV y TEMT, 19 Supervisores de DS	SSCS: CAP/CAS	SSCS: 24 horas (1 día) por acta	No	SSCS: 30 días	No	Según el procedimiento establecido en el Reglamento General de Supervisión y en el Reglamento General de Calidad según el indicador medido.	Acta de Supervisión con observaciones	Virtual y Física	SSCS: Para cobertura: 3,000 actas entre 4 operadores / año Para TINE-TLLI: 16 actas de publicación/año Para CVM: 1 acta de supervisión verificada por empresa operadora, por CCP, por servicio medido (fijo, móvil)/Semestre Para CCS, CV y TEMT: Mínimo 96 actas (4 actas por departamento por empresa operadora) para la obtención de los 3 indicadores/semestre	Supervisor de Lima / Supervisor OD's
Supervisor de la SSCS	Acta de Supervisión revisadas conforme	SSCS: Para cobertura: 3,000 actas entre 4 operadores / año Para TINE-TLLI: 16 actas de publicación/año Para CVM: 1 acta de supervisión verificada por empresa operadora, por CCP, por servicio medido (fijo, móvil)/Semestre Para CCS, CV y TEMT: Mínimo 96 actas (4 actas por departamento por empresa operadora) para la obtención de los 3 indicadores/semestre	Virtual y Física	11. Consolidar las mediciones del indicador en una tabla	SSCS: 1. Cargar toda la información de las empresas operadoras en diferentes tablas de base de datos, dependiendo del indicador de calidad medido (Ejem: TINE - TLLI) 2. Recopilar la información en una única base de datos, dependiendo del indicador medido (Ejem: CVM, DS)	Semiautomática	Supervisor de la SSCS	SSCS: 21 Supervisores de Cobertura, 2 Supervisores de TINE-TLLI 21 Supervisores de CVM, 21 Supervisores de CCS, CV y TEMT, 19 Supervisores de DS	SSCS: CAP/CAS	SSCS: 72 horas (3 días) por Centro Poblado	No	SSCS: 40 días	No	Según el procedimiento establecido en el Reglamento General de Supervisión y en el Reglamento General de Calidad según el indicador medido.	Mediciones del indicador consolidadas	Virtual	SSCS: Para Cobertura: 3,000 actas entre 4 operadores/año Para TINE-TLLI: 16 Actas de publicación/año Para CVM: 1 Acta de Supervisión verificada por empresa operadora, por CCP, por servicio medido (fijo, móvil)/Semestre Para CCS, CV, TEMT: 96 actas mínimas (Mínimo 4 actas por departamento por cada operadora) para la obtención de los 3 indicadores	Supervisor de la SSCS
Supervisor de la SSCS	Mediciones del indicador consolidadas	SSCS: Para Cobertura: 600 centros poblados/año 3,000 registros desagregados por tecnología para las 4 empresas operadoras / año Para TINE-TLLI: 32 archivos/día 1,700 millones de registros / día Para DS: 14,000 eventos / año 7,000 eventos de interrupción/semestre Para CCS, CV y TEMT: Mínimo 3,000 registros a nivel nacional y para los 3 registros/semestre	Virtual	12. Depurar las mediciones incorrectas	1. Identificar aquellas mediciones que no hayan seguido todos los parámetros dispuesto en el respectivo procedimiento o presenten registros con errores. 2. Retirar de la evaluación las mediciones inválidas identificadas en el punto 1.	Semiautomática	Supervisor de la SSCS	SSCS: 21 Supervisores de Cobertura, 2 Supervisores de TINE-TLLI 21 Supervisores de CVM, 21 Supervisores de CCS, CV y TEMT, 19 Supervisores de DS	SSCS: CAP/CAS	SSCS: 8 horas (0.3 días)	No	SSCS: 40 días	Excel	Según el procedimiento establecido en el Reglamento General de Supervisión y en el Reglamento General de Calidad según el indicador medido.	Mediciones del indicador consolidadas y depuradas	Virtual	SSCS: Para Cobertura: 3,000 actas entre 4 operadores/año Para TINE-TLLI: 16 Actas de publicación/año Para CVM: 1 Acta de Supervisión verificada por empresa operadora, por CCP, por servicio medido (fijo, móvil)/Semestre Para CCS, CV, TEMT: 96 actas mínimas (Mínimo 4 actas por departamento por cada operadora) para la obtención de los 3 indicadores	Supervisor de la SSCS

Detalle Técnico																			
Entradas				Actividades												Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Cantidad total de Ejecutores	Tipo de Ejecutor	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema Informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida	
Supervisor de la SSCS	Mediciones del indicador consolidadas y depuradas	SSCS: Para Cobertura: 600 centros poblados/año 3,000 registros desagregados por tecnología para las 4 empresas operadoras / año Para TINE-TLLI: 32 archivos/día 1,700 millones de registros / día Para DS: 14,000 eventos/año 7,000 eventos de interrupción/semestre Para CCCS, CV y TEMT: Mínimo 3,000 registros a nivel nacional y para los 3 registros/semestre	Virtual	13. Procesar información y calcular los indicadores de calidad	SSCS: 1. Utilizar software especializado para el procesamiento de la información recogida en campo, dependiendo del indicador medido. (Ejemp: CCS, CV o TEMT) 2. Análisis de información reportada por las empresas operadoras y referida a los albinados afectados, tiempos de afectación por servicio y departamento dependiendo del indicador de calidad medido. (Ejemp: DS) 3. Análisis de información sobre eventos críticos (Ejemp: DS-Eventos críticos) 4. Carga de tablas adicionales de exclusión, dependiendo del indicador de calidad medido. (Ejemp: TINE-TLLI) 5. Cálculo mediante la aplicación de fórmulas y según el procedimiento establecido en el Reglamento de Calidad.	Semiautomática	Supervisor de la SSCS	SSCS: 21 Supervisores de Cobertura, 2 Supervisores de TINE-TLLI 21 Supervisores de CVM, 21 Supervisores de CCS, CV, y TEMT, 19 Supervisores de DS	SSCS: CAP/CAS	SSCS: 640 horas (26 días) por Empresa Operadora	No	SSC: 40 días	Oracle / Analice	Según el procedimiento establecido en el Reglamento General de Supervisión y en el Reglamento General de Calidad según el indicador medido.	Indicadores de calidad calculados	Virtual	SSCS: Para TINE-TLLI: 96 indicadores TINE y 96 indicadores TLLI/mes Actualización de 40,000 estaciones/mes Para CVM: 1 tabla consolidada, depurada y procesada por empresas operadora y por servicio medido/semestre Para CCS, CV y TEMT: 3 indicadores (CCS, CV, TEMT) por empresa operadora, por centro poblado. 3,000 indicadores a nivel nacional/semestre Para DS: 4 indicadores por empresa, por servicio brindado/semestre	Supervisor de la SSCS	
Supervisor de la SSCS	Indicadores de calidad calculados	SSCS: Para TINE-TLLI: 96 indicadores TINE y 96 indicadores TLLI/mes Actualización de 40,000 estaciones/mes Para CVM: 1 tabla consolidada, depurada y procesada por empresas operadora y por servicio medido/semestre Para CCS, CV y TEMT: 3 indicadores (CCS, CV, TEMT) por empresa operadora, por centro poblado. 3,000 indicadores a nivel nacional/semestre Para DS: 4 indicadores por empresa, por servicio brindado/semestre	Virtual	14. Analizar resultados de los indicadores de calidad I) a la actividad 27	SSCS: 1. Contratar los resultados obtenidos con los valores fijados por cada indicador en el Reglamento de Calidad. 2. Verificar los valores consignados en las actas de supervisión con los valores fijados por cada indicador en el Reglamento de Calidad. 3. Contratar los resultados obtenidos con los valores publicados por la empresa operadora, dependiendo del indicador de calidad medido. (Ejemp: TINE-TLLI)	Semiautomática	Supervisor de la SSCS	SSCS: 21 Supervisores de Cobertura, 2 Supervisores de TINE-TLLI 21 Supervisores de CVM, 21 Supervisores de CCS, CV, y TEMT, 19 Supervisores de DS	SSCS: CAP/CAS	SSCS: 24 horas (1 día) por medición de indicador	No	SSCS: 40 días	Oracle / Analice	Según el procedimiento establecido en el Reglamento General de Supervisión y en el Reglamento General de Calidad según el indicador medido.	Análisis de los resultados de los indicadores de calidad	Virtual	SSCS: Para TINE-TLLI: 96 indicadores TINE y 96 indicadores TLLI/mes Actualización de 40,000 estaciones/mes Para CVM: 1 tabla consolidada, depurada y procesada por empresas operadora y por servicio medido/semestre Para CCS, CV y TEMT: 3 indicadores (CCS, CV, TEMT) por empresa operadora, por centro poblado. 3,000 indicadores a nivel nacional/semestre Para DS: 4 indicadores por empresa, por servicio brindado/semestre	Supervisor de la SSCS	
Supervisor de la SSDU	Plan de Supervisión firmado	SSDU: 12 Planes de Supervisión / mes	Virtual (SSDOC)	15. Analizar la información que se dispone de la materia a supervisar Si el Mecanismo de Supervisión es Mediante Solicitudes de Información a la Empresa Operadora I) o la actividad 16 Si el Mecanismo de Supervisión es Mediante Visita a campo con aviso previo: I) o la actividad 22 Si el Mecanismo de Supervisión es Mediante Visita a campo sin aviso previo: I) o la actividad 25	SSDU: 1. Definir que casuística se estaría incumpliendo y revisar si ya se ha supervisado algún periodo anterior. 2. Establecer el periodo a supervisar en caso de no haber supervisado antes. 3. Establecer la estrategia de supervisión, así como las acciones de supervisión a realizar (reuniones de información, supervisiones en campo, requerimientos de información, etc.).	Semiautomática	Supervisor de la SSDU	SSDU: 1	SSDU: CAP/CAS	SSDU: 2 días en promedio	No	SSDU: 10 días	SSDOC	Según lo establecido en el Reglamento de Supervisión	Información que se dispone de la materia a supervisar analizada	Virtual (Email)	SSDU: 12 informes de supervisión / mes	Supervisor de la SSDU	
Supervisor de la SSDU	Información que se dispone de la materia a supervisar analizada	SSDU: 24 requerimientos de información / mes (considerando reiterativos)	Virtual (Email)	16. Elaborar Carta solicitando información a la Empresa Operadora	SSDU: 1. Evaluar la información que dio mérito al inicio de supervisión (informe de casos, periodo evaluado, etc.). 2. Remite para revisión y/o comentarios el proyecto de carta de requerimiento de información al Coordinador de Supervisión	Semiautomática	Supervisor de la SSDU	SSDU: 1	SSDU: CAP/CAS	SSDU: 2 días	No	SSDU: 2 días	Word	No	Carta solicitando información a la Empresa Operadora	Virtual	SSDU: 24 cartas de requerimientos de información / mes (considerando reiterativos)	Supervisor de la SSDU	
Supervisor de la SSDU	Carta solicitando información a la Empresa Operadora	SSDU: 24 cartas de requerimientos de información / mes (considerando reiterativos)	Virtual	17. Coordinar la revisión de la Carta solicitando información a la Empresa Operadora (1°: Coordinador Legal de la SSDU, 2°: Subgerente de la SDU)	SSDU: 1. Coordinar la revisión vía email de la Carta solicitando información a la Empresa Operadora por los siguientes roles y en el siguiente orden: 1°: Coordinador Legal de la SSDU, 2°: Subgerente de la SDU 2. Solicitar vía SSDOC el visado y firma de la Carta solicitando información a la Empresa Operadora	Semiautomática	Supervisor de la SSDU	SSDU: 1	SSDU: CAP/CAS	SSDU: 4 días	No	SSDU: 4 días	Outlook	No	Carta solicitando información a la Empresa Operadora revisada y con solicitud de visado y firma en SSDOC	Virtual (SSDOC)	SSDU: 24 cartas de requerimientos de información revisadas en SSDOC / mes (considerando reiterativos)	Supervisor de la SSDU	
Supervisor de la SSDU	Carta solicitando información a la Empresa Operadora revisada y con solicitud de visado y firma en SSDOC	SSDU: 24 cartas de requerimientos de información revisadas en SSDOC / mes (considerando reiterativos)	Virtual (SSDOC)	18. Coordinar el visado y firma vía SSDOC de la Carta solicitando información a la Empresa Operadora (1°: Supervisor de la SSDU, 2°: Coordinador Legal de la SSDU, 3°: Subgerente de la SDU, 4°: Gerente de la GSF)	SSDU: 1. Coordinar el visado y firma vía SSDOC de la Carta solicitando información a la Empresa Operadora por los siguientes roles y en el siguiente orden: 1°: Visado del Supervisor de la SSDU, 2°: Visado del Coordinador Legal de la SSDU, 3°: Visado del Subgerente de la SDU, 4°: Firma del Gerente de la GSF 2. Coordinar con la Secretaría de la GSF la notificación de la carta y esperar hasta la recepción de la información de la empresa operadora	Semiautomática	Supervisor de la SSDU	SSDU: 1	SSDU: CAP/CAS	SSDU: 8 días	No	SSDU: 8 días	SSDOC	La empresa operadora puede solicitar ampliación de plazo. Se tiene que contestar la solicitud de ampliación de plazo otorgando más plazo o rechazando la solicitud mediante carta	Carta solicitando información a la Empresa Operadora firmado en SSDOC	Virtual (SSDOC)	SSDU: 24 Carta solicitando información a la Empresa Operadora visadas y firmadas en SSDOC / mes (considerando reiterativos)	Supervisor de la SSDU	
Supervisor de la SSDU	Información de empresa operadora recibida	SSDU: 12 cartas de respuesta recibidas de empresa operadora / mes	Virtual y Física	19. Elaborar Acta de Supervisión	SSDU: 1. Elaborar proyecto de Acta de Supervisión, en atención a la naturaleza de la obligación que se pretende supervisar. 2. Realizar capacitación previa a fin de explicar el objeto de la supervisión a Supervisores de las OD's, en caso que se requiera su apoyo.	Semiautomática	Supervisor de la SSDU	SSDU: 2	SSDU: CAP/CAS	SSDU: 5 horas en promedio	No	SSDU: 3 días	No	Según lo establecido en el Reglamento de Supervisión	Acta de Supervisión	Virtual	SSDU: 12 actas de supervisión / mes	Supervisor de la SSDU	
Supervisor de la SSDU	Acta de Supervisión	SSDU: 12 actas de supervisión /mes	Virtual	20. Procesar información del Acta de Supervisión	SSDU: 1. Completar en el Acta de Supervisión datos como fecha y hora de inicio de la supervisión, nombre de la entidad supervisada, local donde se desarrolló la supervisión, identificación de los supervisores, objeto de la supervisión, descripción y relato de los incidentes, mención de las copias de los documentos recabados, comentarios (de ser el caso), fecha de finalización, firma de los supervisores. 2. Hacer el filtro de acuerdo a la cantidad de acciones de supervisión llevadas a cabo.	Semiautomática	Supervisor de la SSDU	SSDU: 2	SSDU: CAP/CAS	SSDU: 2 días en promedio	No	SSDU: 2 días en promedio	No	Según lo establecido en el Reglamento de Supervisión	Acta de Supervisión con información procesada	Virtual	SSDU: 12 - 150 Actas de Supervisión con información procesada / mes (dependiente de la naturaleza de la supervisión)	Supervisor de la SSDU	
Supervisor de la SSDU	Acta de Supervisión con información procesada	SSDU: 12 - 150 Actas de Supervisión con información procesada / mes (dependiente de la naturaleza de la supervisión)	Virtual	21. Analizar resultados del Acta de supervisión I) o la actividad 27	SSDU: 1. Establecer la fecha de la acción de supervisión con los datos del acta elaborado.	Semiautomática	Supervisor de la SSDU	SSDU: 1	SSDU: CAP/CAS	SSDU: 2 días en promedio	No	SSDU: 2 días en promedio	No	Según lo establecido en el Reglamento de Supervisión	Análisis de los resultados de Actas de Supervisión	Virtual	SSDU: 12 - 150 Actas de Supervisión con información procesada y analizada precisando los resultados del caso/ mes (dependiente de la naturaleza de la supervisión)	Supervisor de la SSDU	
Supervisor de la SSDU	Plan de Supervisión firmado	SSDU: 12 Planes de Supervisión promedio /mes	Virtual (SSDOC)	22. Elaborar carta a la Empresa Operadora comunicando fecha y hora de la acción de supervisión	SSDU: 1. Redactar el proyecto de carta a la empresa operadora comunicando la fecha y hora de la supervisión. 2. Reprogramar la acción de supervisión en caso que la Empresa Operadora lo solicite.	Semiautomática	Supervisor de la SSDU	SSDU: 1	SSDU: CAP/CAS	SSDU: 1 día en promedio	No	SSDU: 1 día en promedio	SSDOC	Según lo establecido en el Reglamento de Supervisión	Carta a la Empresa Operadora comunicando fecha y hora de la acción de supervisión	Virtual (SSDOC)	SSDU: 24 Cartas a la Empresa Operadora comunicando fecha y hora de la acción de supervisión / mes (considerando supervisiones complementarias)	Supervisor de la SSDU	
Supervisor de la SSDU	Carta solicitando información a la Empresa Operadora	SSDU: 24 Cartas a la Empresa Operadora comunicando fecha y hora de la acción de supervisión / mes (considerando supervisiones complementarias)	Virtual	23. Coordinar la revisión de la Carta a la Empresa Operadora comunicando fecha y hora de la acción de supervisión (1°: Coordinador Legal de la SSDU, 2°: Subgerente de la SDU)	SSDU: 1. Coordinar la revisión vía email de la Carta a la Empresa Operadora comunicando fecha y hora de la acción de supervisión por los siguientes roles y en el siguiente orden: 1°: Coordinador Legal de la SSDU, 2°: Subgerente de la SDU 2. Solicitar vía SSDOC el visado y firma de la Carta solicitando información a la Empresa Operadora	Semiautomática	Supervisor de la SSDU	SSDU: 1	SSDU: CAP/CAS	SSDU: 4 días	No	SSDU: 4 días	Outlook	No	Carta a la Empresa Operadora comunicando fecha y hora de la acción de supervisión revisada y con solicitud de visado y firma en SSDOC	Virtual (SSDOC)	SSDU: 24 Cartas a la Empresa Operadora revisadas comunicando fecha y hora de la acción de supervisión / mes (considerando supervisiones complementarias)	Supervisor de la SSDU	
Supervisor de la SSDU	Carta a la Empresa Operadora comunicando fecha y hora de la acción de supervisión revisada y con solicitud de visado y firma en SSDOC	SSDU: 24 Cartas a la Empresa Operadora revisadas comunicando fecha y hora de la acción de supervisión / mes (considerando supervisiones complementarias)	Virtual (SSDOC)	24. Coordinar el visado y firma vía SSDOC de la Carta a la Empresa Operadora comunicando fecha y hora de la acción de supervisión (1°: Supervisor de la SSDU, 2°: Coordinador Legal de la SSDU, 3°: Subgerente de la SDU, 4°: Gerente de la GSF)	SSDU: 1. Coordinar el visado y firma vía SSDOC de la Carta a la Empresa Operadora comunicando fecha y hora de la acción de supervisión por los siguientes roles y en el siguiente orden: 1°: Visado del Supervisor de la SSDU, 2°: Visado del Coordinador Legal de la SSDU, 3°: Visado del Subgerente de la SDU, 4°: Firma del Gerente de la GSF 2. Coordinar con la Secretaría de la GSF la notificación de la Carta a la Empresa Operadora comunicando fecha y hora de la acción de supervisión	Semiautomática	Supervisor de la SSDU	SSDU: 1	SSDU: CAP/CAS	SSDU: 8 días	No	SSDU: 8 días	SSDOC	La empresa operadora puede solicitar ampliación de plazo. Se tiene que contestar la solicitud de ampliación de plazo otorgando más plazo o rechazando la solicitud mediante carta	Carta a la Empresa Operadora comunicando fecha y hora de la acción de supervisión firmado en SSDOC	Virtual (SSDOC)	SSDU: 24 Cartas a la Empresa Operadora visadas y firmadas comunicando fecha y hora de la acción de supervisión / mes (considerando supervisiones complementarias)	Empresa Operadora, Supervisor de Lima / Supervisor OD's	

Detalle Técnico																			
Entradas				Actividades												Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Cantidad total de Ejecutores	Tipo de Ejecutor	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema Informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida	
Supervisor de la SSDU	Cargo de carta a la Empresa Operadora comunicando fecha y hora de la acción de supervisión	SSDU: 12 Cartas de carta a la Empresa Operadora comunicando fecha y hora de la acción de supervisión /mes	Virtual (Email)	25. Realizar la Acción de supervisión	SSDU: 1. Llevar a cabo la acción de supervisión en la fecha programada con las personas designadas.	Semiautomática	Supervisor de Lima / Supervisor OD's	SSDU: 1	SSDU: CAP/CAS	SSDU: 1 día en promedio	No	SSDU: 1 día en promedio	No	Según lo establecido en el Reglamento de Supervisión	Información obtenida de la Realización de la Acción de supervisión	Virtual y Física	SSDU: 12 actas de supervisión preliminar / mes	Supervisor de Lima / Supervisor OD's	
Supervisor de Lima / Supervisor OD's	Información obtenida de la Realización de la Acción de supervisión	SSDU: 12 actas de supervisión preliminar / mes	Virtual y Física	26. Elaborar Acta de Supervisión y enviar al Supervisor de la SSDU	SSDU: 1. Dejar constancia de todo lo acontecido en el acta de supervisión. 2. Adjuntar los anexos y la documentación recabada en la acción de supervisión, de ser el caso. 3. Firma el acta de supervisión y se finaliza la acción con los datos exigidos en el numeral 13. 4. Entregar una copia del acta de supervisión levantada.	Semiautomática	Supervisor de Lima / Supervisor OD's	SSDU: 1	SSDU: CAP/CAS	SSDU: 5 horas en promedio	No	SSDU: 5 horas en promedio	No	Según lo establecido en el Reglamento de Supervisión	Acta de supervisión	Virtual y Física	SSDU: 12 actas de supervisión / mes	Supervisor de la SSDU	
Supervisor de la SSCS/ Supervisor de la SSDU	Análisis de los resultados de los indicadores de calidad. Análisis de los resultados de Actas de Supervisión	SSCS: 4 Informes de Supervisión de Cobertura/año 4 Informes de Supervisión de TINE-TLL/Año 4 Informes de Supervisión de DS/Año 4 Informes de Supervisión de Plan de Cobertura/año 4 Informes de Supervisión de Cumplimiento de Velocidad Mínima/año SSDU: 12 actas de supervisión / mes	Virtual	27. Elaborar Informe de Supervisión	SSCS y SSDU: 1. Elaboración del informe de acuerdo a los objetivos del Plan de Supervisión y a los actuados del expediente. 2. Verificación del cumplimiento de los indicadores de calidad. 3. Incluir la recomendación de archivo, inicio de PAS o Medidas de advertencia, según los resultados obtenidos. 4. Remitir el informe para revisión del equipo legal. 5. Levantar las observaciones del equipo legal de ser el caso. 6. Generar el informe para a vista y firma y aprobación de Gerente. De recomendar PAS se envía con copia al Coordinador de Instrucción de la SSCS. 7. Exponer y sustentar al Gerente el informe firmado para su aprobación.	Semiautomática	Supervisor de la SSCS/ Supervisor de la SSDU	SSCS: 21 Supervisores de Cobertura, 2 Supervisores de TINE-TLL, 21 Supervisores de CVM, 21 Supervisores de CCS, CV, y TEMT, 19 Supervisores de DS SSDU: 1	SSCS: CAP/CAS	SSCS: 4 días por Empresa Operadora SSDU: 7 días en promedio	No	SSCS: 40 días SSDU: 7 días en promedio	SISDOC	Según el procedimiento establecido en el Reglamento General de Supervisión y en el Reglamento General de Calidad según el indicador medido.	Informe de Supervisión	Virtual	SSCS: 1 Informe de Supervisión por cada empresa operadora / Por periodo de evaluación (la frecuencia dependerá de cada tema) Para SSDU: 12 Informes de supervisión / mes	Supervisor de la SSCS/ Supervisor de la SSDU	
Supervisor de la SSCS/ Supervisor de la SSDU	Informe de Supervisión	SSCS: 1 Informe de Supervisión por cada empresa operadora y por periodo de evaluación [frecuencia] Para SSDU: 12 Informes de supervisión / mes	Virtual (SISDOC)	28. Coordinar la revisión del Informe de Supervisión	1. Coordinar la revisión vía email del Informe de Supervisión por los siguientes roles y en el siguiente orden: Para SSCS: 1° Líder Temático de la SSCS, 2° Apoyo Legal de la SSCS, 3° Subgerente de la SSCS Para SSDU: 1° Coordinador Legal de la SSDU, 2° Subgerente de la SSDU	Semiautomática	Supervisor de la SSCS/ Supervisor de la SSDU	SSCS: 21 Supervisores de Cobertura, 2 Supervisores de TINE-TLL, 21 Supervisores de CVM, 21 Supervisores de CCS, CV, y TEMT, 19 Supervisores de DS SSDU: 1	SSCS: CAP/CAS	SSCS: 3 días SSDU: 4 días	No	SSCS: 3 días SSDU: 4 días	Outlook	Para SSCS: a. Coordinación y explicar previamente al apoyo legal sobre el tema supervisado. b. Enviar un correo formal al apoyo legal con copia a los que participaran en la revisión del informe c. Reunión a fin de esclarecer y complementar los puntos en el informe con todo el equipo que está participando en la revisión del informe Para SSDU: No	Informe de Supervisión revisado y con solicitud de visado y firma en SISDOC	Virtual (SISDOC)	SSCS: 1 Informe de Supervisión por cada empresa operadora y por periodo de evaluación [frecuencia] Para SSDU: 12 Informes de supervisión revisados / mes	Supervisor de la SSCS/ Supervisor de la SSDU	
Supervisor de la SSCS/ Supervisor de la SSDU	Informe de Supervisión revisado y con solicitud de visado y firma en SISDOC	SSCS: 1 Informe de Supervisión por cada empresa operadora y por periodo de evaluación [frecuencia] Para SSDU: 12 Informes de supervisión revisados / mes	Virtual (SISDOC)	29. Coordinar el visado y firma vía SISDOC del Informe de Supervisión	1. Coordinar el visado y firma vía SISDOC del Informe de Supervisión por los siguientes roles y en el siguiente orden: Para SSCS: 1° Supervisor de la SSCS, 2° Líder Temático de la SSCS, 3° Apoyo Legal de la SSCS, 4° Subgerente de la SSCS Para SSDU: 1° Gerente de la GSF 2° Supervisor de la SSDU, 3° Coordinador Legal de la SSDU, 4° Gerente de la GSF	Semiautomática	Supervisor de la SSCS/ Supervisor de la SSDU	SSCS: 21 Supervisores de Cobertura, 2 Supervisores de TINE-TLL, 21 Supervisores de CVM, 21 Supervisores de CCS, CV, y TEMT, 19 Supervisores de DS SSDU: 1	SSCS: CAP/CAS	SSCS: 5 días SSDU: 8 días	No	SSCS: 5 días SSDU: 8 días	SISDOC	Para SSCS: a. Coordinación para el visado y firma vía SISDOC del Informe de Supervisión b. Previamente se envía un correo a todos los intervinientes del informe que van a visar y firmar. c. Una vez firmado el supervisor con el apoyo legal en coordinación con el Subgerente de la SSCS sustentan el informe al Gerente de la GSF. Para SSDU: No	Informe de Supervisión firmado en SISDOC	Virtual (SISDOC)	SSCS: 1 Informe de Supervisión por cada empresa operadora y por periodo de evaluación [frecuencia] Para SSDU: 12 Informes de supervisión revisados, visados y firmado / mes	Supervisor de la SSCS/ Supervisor de la SSDU	
Supervisor de la SSCS/ Supervisor de la SSDU	Informe de Supervisión	SSCS: 1 Informe por empresa operadora y por periodo de evaluación. SSDU: 12 Informes de supervisión revisados, visados y firmado / mes	Física	30. Adjuntar Informe de Supervisión al Expediente de Supervisión	1. Adjuntar Informe de Supervisión al Expediente de Supervisión. Si no existe cumplimiento y es Inicio de PAS o Medida Correctiva: ir a la actividad 31. Si no existe cumplimiento y es inicio de PAS o Medida Correctiva: ir a la actividad 35 y al proceso 2.1.1 Asignación del inicio de la Instrucción	Manual	Supervisor de la SSCS/ Supervisor de la SSDU	SSCS: 21 Supervisores de Cobertura, 2 Supervisores de TINE-TLL, 21 Supervisores de CVM, 21 Supervisores de CCS, CV, y TEMT, 19 Supervisores de DS SSDU: 1	SSCS: CAP/CAS	SSCS: 1 día SSDU: 1 día	No	SSCS: 1 día SSDU: 1 día	No	Según el instructivo de foliación de documentos.	Informe de Supervisión adjuntado al Expediente	Física	SSCS: 1 Informe por empresa operadora y por periodo de evaluación. Para SSDU: 12 Informes de supervisión revisados, visados y firmado adjuntados al expediente respectivo / mes	Supervisor de la SSCS/ Supervisor de la SSDU	
Supervisor de la SSCS/ Supervisor de la SSDU	Informe de Supervisión	SSCS: 1 Informe por empresa operadora y por periodo de evaluación. SSDU: 12 Informes de supervisión revisados, visados y firmado adjuntados al expediente respectivo / mes	Física	31. Elaborar Carta informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia a la empresa operadora	1. Elaborar proyecto de carta a ser remitida a la empresa operadora con el resultado de la supervisión. 2. Solicitar revisión del equipo legal, Coordinador de Supervisión y Subgerente, luego pasa por ciclo de visos. 3. Se remite copia del informe de supervisión a la empresa operadora con los resultados del informe. 4. En caso de recomendación de inicio de PAS, la carta la remite el equipo de instrucción. 5. Notificar carta a Empresa Operadora.	Semiautomática	Supervisor de la SSCS/ Supervisor de la SSDU	SSCS: 21 Supervisores de Cobertura, 2 Supervisores de TINE-TLL, 21 Supervisores de CVM, 21 Supervisores de CCS, CV, y TEMT, 19 Supervisores de DS SSDU: 1	SSCS: CAP/CAS	SSCS: 1 día SSDU: 2 días	No	SSCS: 1 día SSDU: 2 días	SISDOC	Según lo establecido en el Reglamento de Supervisión	Carta informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia a la empresa operadora	Virtual	SSCS: 1 Informe por empresa operadora y por periodo de evaluación. Para SSDU: 12 Cartas informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia / mes	Supervisor de la SSCS/ Supervisor de la SSDU	
Supervisor de la SSCS/ Supervisor de la SSDU	Carta informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia a la empresa operadora	SSCS: 4 cartas informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia a la empresa operadora de COBERTURA/año 16 cartas informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia a la empresa operadora de TINE-TLL/Año 32 cartas informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia a la empresa operadora de DS/Año 8 cartas informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia a la empresa operadora de CCS, CV, TEMP/Año 20 cartas informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia a la empresa operadora de Planes de Cobertura/año 6 cartas informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia a la empresa operadora de Cumplimiento de Velocidad Mínima/año SSDU: 12 Carta informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia / mes	Virtual	32. Coordinar la revisión de la Carta informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia	1. Coordinar la revisión vía email del Carta informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia por los siguientes roles y en el siguiente orden: Para SSCS: 1° Líder Temático de la SSCS, 2° Apoyo Legal de la SSCS, 3° Subgerente de la SSCS Para SSDU: 1° Coordinador Legal de la SSDU, 2° Subgerente de la SSDU	Semiautomática	Supervisor de la SSCS/ Supervisor de la SSDU	SSCS: 21 Supervisores de Cobertura, 2 Supervisores de TINE-TLL, 21 Supervisores de CVM, 21 Supervisores de CCS, CV, y TEMT, 19 Supervisores de DS SSDU: 1	SSCS: CAP/CAS	SSCS: 3 días SSDU: 4 días	No	SSCS: 3 días SSDU: 4 días	Outlook	Para SSCS: a. Coordinación y explicar previamente al apoyo legal sobre Carta informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia b. Enviar un correo formal al apoyo legal con copia a los que participaran para la revisión de la carta Para SSDU: No	Carta informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia revisado y con solicitud de visado y firma en SISDOC	Virtual (SISDOC)	SSCS: 4 cartas informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia a la empresa operadora de COBERTURA/año 16 cartas informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia a la empresa operadora de TINE-TLL/Año 32 cartas informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia a la empresa operadora de DS/Año 8 cartas informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia a la empresa operadora de CCS, CV, TEMP/Año 20 cartas informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia a la empresa operadora de Planes de Cobertura/año 6 cartas informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia a la empresa operadora de Cumplimiento de Velocidad Mínima/año SSDU: 12 Cartas revisadas informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia y con solicitud de visado y firma en SISDOC / mes	Supervisor de la SSCS/ Supervisor de la SSDU	
Supervisor de la SSCS/ Supervisor de la SSDU	Carta informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia a la empresa operadora	SSCS: 4 cartas informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia a la empresa operadora de COBERTURA/año 16 cartas informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia a la empresa operadora de TINE-TLL/Año 32 cartas informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia a la empresa operadora de DS/Año 8 cartas informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia a la empresa operadora de CCS, CV, TEMP/Año 20 cartas informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia a la empresa operadora de Planes de Cobertura/año 6 cartas informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia a la empresa operadora de Cumplimiento de Velocidad Mínima/año SSDU: 12 Cartas revisadas informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia y con solicitud de visado y firma en SISDOC / mes	Virtual (SISDOC)	33. Coordinar el visado y firma vía SISDOC de la Carta informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia	1. Coordinar el visado y firma vía SISDOC de la Carta informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia por los siguientes roles y en el siguiente orden: Para SSCS: 1° Supervisor de la SSCS, 2° Líder Temático de la SSCS, 3° Apoyo Legal de la SSCS, 4° Subgerente de la SSCS Para SSDU: 1° Gerente de la GSF 2° Supervisor de la SSDU, 3° Coordinador Legal de la SSDU, 4° Gerente de la GSF	Semiautomática	Supervisor de la SSCS/ Supervisor de la SSDU	SSCS: 21 Supervisores de Cobertura, 2 Supervisores de TINE-TLL, 21 Supervisores de CVM, 21 Supervisores de CCS, CV, y TEMT, 19 Supervisores de DS SSDU: 1	SSCS: CAP/CAS	SSCS: 5 días SSDU: 8 días	No	SSCS: 5 días SSDU: 8 días	SISDOC	Para SSCS: a. Coordinación para el visado y firma vía SISDOC de la Carta informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia b. Previamente se envía un correo a todos los intervinientes de la carta que van a visar y firmar. c. Una vez firmado el supervisor o el apoyo legal en coordinación con el Subgerente de la SSCS sustentan la carta ante el Gerente de la GSF para la firma. Para SSDU: No	Carta informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia firmado en SISDOC	Virtual (SISDOC)	SSCS: 4 cartas informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia a la empresa operadora de COBERTURA/año 16 cartas informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia a la empresa operadora de TINE-TLL/Año 32 cartas informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia a la empresa operadora de DS/Año 8 cartas informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia a la empresa operadora de CCS, CV, TEMP/Año 20 cartas informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia a la empresa operadora de Planes de Cobertura/año 6 cartas informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia a la empresa operadora de Cumplimiento de Velocidad Mínima/año SSDU: 12 Cartas revisadas, visadas y firmadas informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia / mes	Supervisor de la SSCS/ Supervisor de la SSDU	
Supervisor de la SSCS/ Supervisor de la SSDU	Informe de Supervisión adjuntado al Expediente	SSCS: 1 Informe por empresa operadora y por periodo de evaluación. SSDU: 12 Informes de supervisión revisados, visados y firmado adjuntados al expediente respectivo / mes	Virtual (SISDOC)	34. Finalizar Expediente en SISDOC y colocar el número de folios	1. Verificar que el Expediente de Supervisión contengan los documentos originales, anexos y cualquier otra información actualizada durante la supervisión. 2. Verificar que todos los documentos estén ordenados cronológicamente y debidamente foliados. 3. Finalizar Expediente en SISDOC.	Semiautomática	Supervisor de la SSCS/ Supervisor de la SSDU	SSCS: 21 Supervisores de Cobertura, 2 Supervisores de TINE-TLL, 21 Supervisores de CVM, 21 Supervisores de CCS, CV, y TEMT, 19 Supervisores de DS SSDU: 1	SSCS: CAP/CAS	SSCS: 1 día SSDU: 1 día	No	SSCS: 1 día SSDU: 1 día	SISDOC	No	Expediente de Supervisión finalizado en SISDOC	Virtual (SISDOC)	SSCS: 1 Informe por empresa operadora y por periodo de evaluación. Para SSDU: 12 Expedientes de Supervisión finalizado en SISDOC / mes	Supervisor de la SSCS/ Supervisor de la SSDU	

Detalle Técnico																			
Entradas				Actividades												Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Cantidad total de Ejecutores	Tipo de Ejecutor	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entrega)	Sistema Informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida	
Supervisor de la SSCS/ Supervisor de la SSDU	Expediente de Supervisión finalizado en SISDOC	1 Informe por empresa operadora y por periodo de evaluación. SSDU: 12 Expedientes de Supervisión finalizado en SISDOC / mes	Virtual (SISDOC)	35. Agregar conclusiones y recomendaciones en el KM y solicitar el cierre del expediente	SSCS y SSDU: 1. Ingresar al KM (aplicativo interno del OSIPTEL) 2. Se agrega las recomendaciones por cada obligación según la norma respectiva. 3. Se agrega las conclusiones por cada obligación evaluada. 4. Se graba en el KM	Semiautomática	Supervisor de la SSCS/ Supervisor de la SSDU	SSCS: 21 Supervisores de Cobertura, 2 Supervisores de TINE-TLLL 21 Supervisores de CVM, 19 Supervisores de DS SSDU: 1	SSCS: CAP/CAS SSDU: CAP/CAS	SSCS: 1 día SSDU: 1 día	No	SSCS: 1 día SSDU: 1 día	KM	No	Conclusiones y recomendaciones agregados en el KM y cierre de expediente solicitado	Virtual (KM)	SSCS: Se realiza por cada informe emitido Para SSDU 12 Expedientes de Supervisión finalizado en SISDOC, incluyendo Conclusiones y recomendaciones concluidas en el KM / mes	Secretaría de la GSF	
Supervisor de la SSCS/ Supervisor de la SSDU	Expediente de Supervisión	1 Informe por empresa operadora y por periodo de evaluación. SSDU: 12 Expedientes de Supervisión finalizado en SISDOC, incluyendo Conclusiones y recomendaciones concluidas en el KM / mes	Física	36. Entregar Expediente en Físico a la Secretaría de la GSF	SSCS y SSDU: 1. Entregar expediente de supervisión en físico a la secretaria de GSF.	Manual	Supervisor de la SSCS/ Supervisor de la SSDU	SSCS: 21 Supervisores de Cobertura, 2 Supervisores de TINE-TLLL 21 Supervisores de CVM, 19 Supervisores de DS SSDU: 1	SSCS: CAP/CAS SSDU: CAP/CAS	SSCS: 1 día SSDU: 1 día	No	SSCS: 1 día SSDU: 1 día	No	No	Expediente de Supervisión entregado a Secretaría de la GSF	Física	SSCS: Por cada expediente de supervisión Para SSDU 12 Expedientes de Supervisión físicos / mes	Secretaría de la GSF	
Supervisor de la SSCS/ Supervisor de la SSDU	Expediente de Supervisión finalizado en SISDOC	1 Informe por empresa operadora y por periodo de evaluación. SSDU: 12 Expedientes de Supervisión físicos / mes	Virtual (SISDOC)	37. Verificar el número de folios en SISDOC	SSCS y SSDU: 1. Verificar que el expediente se encuentre completo y con el número de folios indicados en el SISDOC.	Semiautomática	Secretaría de la GSF	1	CAP	1 día	No	1 día	SISDOC	No	Número de folios de expediente verificado en SISDOC	Virtual (SISDOC)	SSCS: Por cada expediente de supervisión Para SSDU 12 Expedientes de Supervisión físicos registrados y consultados / mes	Secretaría de la GSF	
Secretaría de la GSF	Conclusiones y recomendaciones agregados en el KM y cierre de expediente solicitado	1 Informe por empresa operadora y por periodo de evaluación. SSDU: 12 Expedientes de Supervisión físicos registrados y consultados / mes	Virtual (KM)	38. Concluir Expediente en el KM	SSCS y SSDU: 1. Concluir expedite de supervisión en el KM.	Semiautomática	Secretaría de la GSF	1	CAP	1 día	No	1 día	KM	No	Expediente cerrado en KM	Virtual (KM)	SSCS: Por cada expediente de supervisión Para SSDU 12 Expedientes de Supervisión finalizado en SISDOC, incluyendo Conclusiones y recomendaciones registrados en estado de Concluido en el KM / mes	Secretaría de la GSF	
Secretaría de la GSF	Número de folios de expediente verificado en SISDOC, Expediente cerrado en KM, Expediente de Supervisión	1 Informe por empresa operadora y por periodo de evaluación. SSDU: 12 Expedientes de Supervisión finalizado en SISDOC, incluyendo Conclusiones y recomendaciones registrados en estado de Concluido en el KM / mes	Virtual (KM)	39. Mantener Expedientes en custodia en la zona de archivo	SSCS y SSDU: 1. Registrar el ingreso del expediente de supervisión en el archivo de GSF. 2. Guardar el expediente de supervisión en el archivo GSF, para custodia.	Manual	Secretaría de la GSF	1	CAP	2 últimos años	No	2 últimos años	no aplica	Se debe archivar los 2 últimos años	Expediente de Supervisión puesto a custodia en zona de archivo	Física	SSCS: Por cada expediente de supervisión Para SSDU 12 Expedientes de Supervisión entregados en custodia en zona de archivo / mes	Secretaría de la GSF	

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
No tiene					

Análisis de los Problemas Identificados		Oportunidades de Mejora		
Causa:	<p>SSCS: El primer proceso es a nivel de base de datos, el segundo proceso es muy manual que conlleva a una análisis muy amplio, que demandado mucho tiempo. Hay muchas estaciones que salen observadas no por problemas de calidad sino por problemas estadísticas. Las empresas operadoras envían varios tipos de exclusiones sin sentido como feriados no declarados eventos de interrupción distintos a la de voz, etc. Al no contar con servidor propio, dado las limitaciones de instalar el hardware en el NAP Perú, obliga a que las mediciones se realicen utilizando las herramientas de medición y servidores de la empresa operadora. La metodología vigente en el Anexo 19 del Reglamento de Calidad, exige un alto número de mediciones por centro poblado, un mínimo de 5 días por centro poblado, mediciones en usuarios voluntarios y en la totalidad de nodos de acceso para el caso de Internet Fijo, entre otros aspectos, que la convierten en un procedimiento altamente complejo de realizar en diversos centros poblados a nivel semestral. Al respecto, la GSF ya ha realizado una propuesta de modificación de dicho procedimiento en el año 2019, el cual viene siendo analizado por la GPEC. No considera a las zonas rurales para el cálculo del indicador de disponibilidad DS. No contar con dicho procedimiento genera un vacío para interpretar a que se determina interrupción masiva. Se crearon aplicaciones específicas no considerando el indicador DS ni las fuentes que se necesitan (EMPRESA, OD y USUARIOS). La información recogida en actas son registradas de manera manual off line. polígonos y cuadrículas de Centros poblados Urbanos.</p> <p>Para SSDU: Falta de presupuesto</p>	<p>SSCS: Remisión de información de las supervisiones con plazos establecidos Solicitud de resguardo para supervisiones en localidades de alto índice delictual Mejorar el módulo reportes SVSST Mejorar el módulo registros interrupciones señal OSIPTEL por usuarios Modificar el procedimiento de acceso a internet. Realizar proyecto de digitalización de actas. Mejorar Proceso Automáticos</p> <p>Implementar un proyecto de digitalización de actas que se soporte en un ambiente de TEST (GSF) Modificar el procedimiento del Anexo 3 del Reglamento que contemple aquellas cuadrículas no accesibles Realizar mas muestras de medición en un Centro poblados rural/urbano y desarrollar nuevos radios de Circunferencia en base a la población.</p> <p>Para SSDU: Implementar un registro de temas supervisados y resultados obtenidos de acceso a todos los supervisores que participen en la SSDU, a fin de que pueda irse actualizando constantemente.</p>	A corto plazo:	
Problema:	<p>SSCS: El cálculo de los indicadores a nivel de estación base. Se debe de aclarar de mejor manera el tema de exclusiones. Necesidad de contar con servidor propio de medición. Necesidad de flexibilizar procedimiento de medición actual, estipulado en el Anexo 19 del Reglamento de Calidad. Alcance del Reglamento de Calidad: Alcance Urbano. Necesidad de procedimiento para determinar interrupción masiva, para cada servicio. Diversas fuentes para identificar interrupciones masivas. Necesidad de advertir los resultados en tiempo real, además se requiere automatizar el llenado del acta. Durante las mediciones de campo, existen cuadrículas en las que son inaccesibles por ser propiedad privadas o zonas restringidas.</p> <p>Para SSDU: Falta de recursos humanos para la atención de todos los temas supervisables.</p>	<p>Para SSCS: Modificación de las Normas para la obtención de los indicadores de calidad Cambio del Reglamento General de Calidad, sobre el indicador de Disponibilidad que incluye Zonas Urbanas y Rurales; actualización de valores objetivos actuales con hitos, incluir procedimiento para exclusiones de eventos críticos Cambio de los artículos de TUO de CDU, correspondiente a los plazos de Reportes Revisión de los Contratos de Concesión correspondientes a reportes por interrupciones del servicio si son aplicables actualmente Implementación de servidor de medición propio. Implementación de aplicativo propio de medición. Cambio Normativo Cambio Normativo</p> <p>Implementar un aplicativo tanto en web como APP en un ambiente de desarrollo y Producción en los ambientes de la Gerencia de Tecnologías de Información (GTIC)</p> <p>Modificar el Reglamento de Cobertura</p>	A mediano plazo:	
Tipo de Problema:	Método, Legal, Personas			
Consecuencia:	<p>SSCS: Hace que el tiempo de análisis tome demasiado tiempo de análisis Hace que el tiempo de análisis tome demasiado tiempo de análisis Al depender de los servidores y herramientas de medición de la empresa operadora, ante la indisponibilidad de dichos servidores, las acciones de medición en campo se pueden frustrar y retrasar las programaciones, además de generar mediciones inválidas que impactan en el no cumplimiento del procedimiento de acceso a internet. Se realiza una menor cantidad de centro poblados en la modalidad de supervisión, con la finalidad de reducir la probabilidad de incumplimiento del procedimiento dado su alto nivel de detalle e inflexibilidad. No posibilidad de comparación del impacto entre la zonas urbanas y rurales una brecha en verificar la disponibilidad del servicio en zonas rurales. No todas las empresas reportan las interrupciones. Complejidad en el análisis de los casos que se registran en las diversas aplicativos, podría duplicarse algún incumplimiento. Probabilidad muy alta que se invalide el acta por mala calidad de la información benada. No se pueda evaluar, debido a la falta de información.</p> <p>Para SSDU: Incumplimiento de programación</p>	<p>Para SSDU: Automatizar el proceso de supervisión a través de algún sistema que permita compilar la información de las materias supervisadas así como el resultado de cada una de ellas.</p>	A mediano plazo:	

Riesgo							
Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel de Riesgo Absoluto	
Para SSCS							
Operacional	Errores en los archivos de medición / equipo de medición	Raro	1	Moderado	3	3	
Operacional	Errores en las actas de supervisión	Raro	1	Menor	2	2	
Operacional	Error en foliado de expediente	Improbable	2	Insignificante	1	2	
Operacional	Eventos no reportados por parte de las empresas operadoras	Casi seguro	5	Mayor	4	20	
Operacional	Error humano al procesar información	Probable	4	Moderado	3	12	
Operacional	Error humano en el registro del acta de supervisión y/o acta de levantamiento de información.	Probable	4	Moderado	3	12	
Operacional	Mediciones no válidas, al no contar con servidor de medición propio del regulador.	Probable	4	Mayor	4	16	
Operacional	Mediciones realizadas fuera del polígono de cobertura, o fuera de cuadrícula de medición.	Posible	3	Moderado	3	9	
Operacional	No cumplimiento de metodología de medición, por falta de usuarios voluntarios (Internet Fijo)	Probable	4	Mayor	4	16	
Operacional	Error humano en el cálculo manual de los indicadores procesados TINE y TLI	Raro	1	Menor	2	2	
Legal	Fallo en la protección de confidencialidad de la información de las estaciones Base (Coordenadas XY)	Improbable	2	Mayor	4	8	
Operacional	Fallo en la protección de la información de reportes de centros poblados con Cobertura (Estaciones base que las atienden)	Improbable	2	Mayor	4	8	
Operacional	Error en consignar en el acta, la medición fuera del radio de los 200 metros	Raro	1	Mayor	4	4	
Operacional	Error en consignar en el acta, la medición fuera del polígono establecido por el OsipTel	Raro	1	Mayor	4	4	

Detalle Técnico																			
Entradas				Actividades											Salidas				
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Cantidad total de Ejecutores	Tipo de Ejecutor	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entrega)	Sistema Informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida	
Operacional	Error de consignar información básica del procedimientos de Supervisión (fecha, nombre del supervisor, firma, etc.)		Raro	1	Mayor	4	4												
Legal	No seguir con el procedimiento establecidos en el anexo 3 y anexo 4 del Reglamento de Cobertura.		Raro	1	Mayor	4	4												
Para SIOU																			
Operación	Falta de atención de todas las materias supervisables programadas		Posible	3	Moderado	3	9												

Proceso Proveedor	1.1.2 Realización del Monitoreo
Proceso Cliente	1.2.3 Control de la Supervisión, 2.1.1 Asignación del Inicio de Instrucción (PAS o Medida Correctiva), 2.1.2 Elaboración de la Carta de Inicio, 2.1.3 Elaboración de Informe Final de Instrucción
Producto	SSCS: 1. Resultados de los indicadores de calidad 2. Informe de Supervisión (Cumplimiento: Archivo. Incumplimiento: Medida de advertencia o inicio de PAS o inicio de Medida Correctiva) 3. Expediente de Supervisión 4. Resultado de la Supervisión registrado en el KM 5. Carta notificada informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia a la empresa operadora (De ser el caso) SSDU: 1. Carta a la Empresa Operadora comunicando fecha y hora de la acción de supervisión 2. Informe de Supervisión (Cumplimiento: Archivo. Incumplimiento: Medida de advertencia o inicio de PAS o inicio de Medida Correctiva) 3. Expediente de Supervisión 4. Resultado de la Supervisión registrado en el KM 5. Carta notificada informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia a la empresa operadora (De ser el caso)
Disparador:	Plan de Supervisión
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera alguna norma o ley que considere apropiada? Qué debería decir o contemplar la ley?	Si - Cambios en los Contratos de Concesión, a fin que las disposiciones sobre la prestación del servicio se limiten y restrinjan a las disposiciones que sobre la materia emita el OSIPTEL, sin incluir obligaciones adicionales o que se contrapongan a las disposiciones vigentes del OSIPTEL, por ejemplo plazos distintos para el reporte de averías o interrupciones del servicio. - Modificaciones al Reglamento General de Calidad, referentes al alcance (inclusión de zonas rurales) y procedimientos de medición de los indicadores de calidad del servicio de acceso a internet fijo y móvil). Indicador de Disponibilidad que incluya Zonas Urbanas y Rurales (actualización de valores objetivos, procedimiento para exclusiones de eventos críticos). La SSCS de la GSF ha elaborado Informe N° 00140-GSF/SSCS/2018, en el cual se desarrollan las principales oportunidades al Reglamento General de Calidad. - Modificación normativa de las principales obligaciones contenidas en el TUO de la Condiciones de Uso. - Establecer entregas periódicas a través de sistemas informáticos para todos los indicadores supervisables según el Reglamento de Calidad como el caso de los indicadores TINI y TLLI. - Para el caso de la programación de mediciones en campo, evaluar otras opciones de programación que también consideren agendar las supervisiones en campo considerando la agrupación de varios departamentos adyacentes, de modo que los supervisores se dediquen a evaluar un indicador y luego rotar en el siguiente período de evaluación. - Mejoras al Reglamento General de Supervisión vigente, que permita modificar aspectos del procedimiento y las medidas administrativas aplicables (Ejem: medidas de advertencia, modificación de los supuestos de aplicación), al Reglamento General de Infracciones y Sanciones del OSIPTEL, para realizar adecuaciones (Ejem: Tipificación de incumplimiento de medidas cautelares dictadas en el marco de la supervisión) según las últimas modificaciones realizadas a la Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera algún soporte tecnológico?	Si - Implementación de servidor del OSIPTEL para las mediciones de acceso a Internet. - Digitalización de actas y firma en las actas de supervisión (las actas podrían ser digitales en campo con firma digitales del OSIPTEL y la empresa operadora) - Mejorar el sistema SISREP, incorporando procesamiento de información en línea, incorporar las entradas del SVSET y SERAL OSIPTEL. - Integrar Sistema Único de Reportes de Interrupciones y Evaluación, integrando los reportes SISREP (Empresa Operadora), SVSET (Reportes Oficiales Desconcentrados), Reportes Señal OSIPTEL (Reportes usuarios) - Automatizar el proceso de supervisión de modo que se implemente un Registro Informático específico, que permita compilar la información de las materias supervisadas de toda la GSF y por Subgerencia, así como el resultado de cada una de ellas, para acceso y seguimiento de todos los supervisores (consulta por materias, estado del procedimiento, plazos, etc. - Uso para la programación del MS Project para las programaciones de supervisiones - Optimización de la herramienta SIRUTEL para la programación y realización de las supervisiones (permite uso de actas digitales) - Implementar el Expediente de Supervisión Virtual (digitalización de todos los expedientes de supervisión). - Integración del SISOOC, KM y el SIPROCI. - Mejoras en el SISOOC, implementación de plantillas con texto para la redacción de cartas y documentos de gestión recurrente, asimismo, mejora en las alertas en el ciclo de vistos y firmas, que mejore el proceso de seguimiento (alerta por cada visto o firma), así como alertas con la cantidad de documentos en bandeja por tipo y plazos de atención (asignados por usuario).

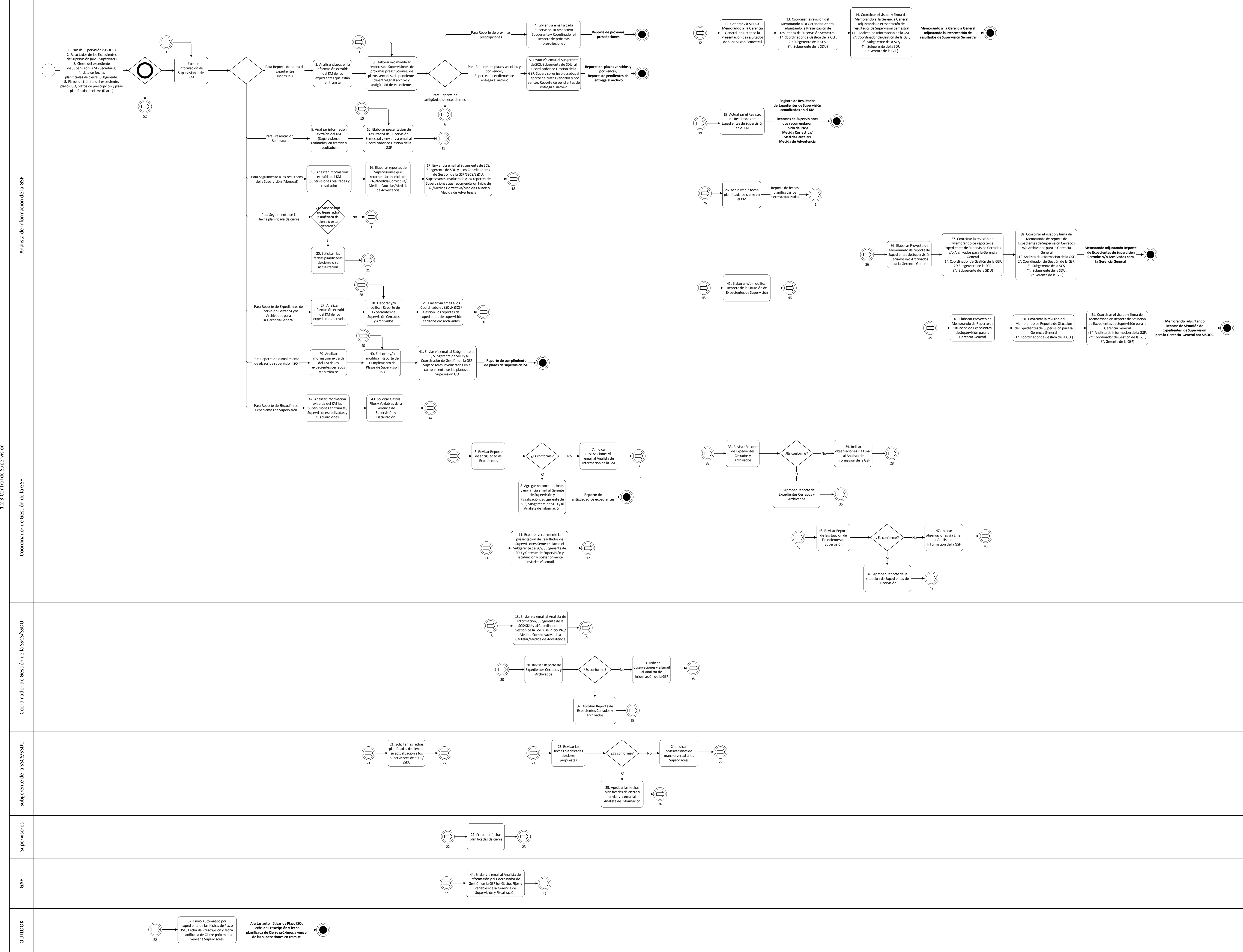


Diagrama de Procesos validado según correo electrónico del 11/05/2020 por:
 Rita Aguilar Rendón - Coordinadora Responsable de Supervisión
 Víctor Tineo Briceño - Analista de Información de Supervisión

Nombre del Proceso:	1.2.3 Control de la Supervisión
Objetivo del Proceso:	Controlar que todos los expedientes de monitoreo tengan un cierre planificado Controlar que los expedientes cumplan con su cierre planificado Controlar que no existan expedientes con demorada antigüedad Controlar que se efectúe el inicio de los Procedimientos Sancionadores, Procedimientos de Medidas Correctiva, Procedimientos de Imposición de Medidas Cautelares y Medidas de Advertencia recomendadas en los Informes de Supervisión Mantener informado a la Alta Dirección sobre el trámite y resultado del Proceso de 1.2 Supervisión
Alcance del Proceso:	Inicia con la aprobación de Planes de Supervisión de SCS/SSDU hasta la ejecución de las medidas recomendadas en los Informes de Supervisión
Fecha:	13/03/2020, 19/03/2020, 25/03/2020, 31/03/2020, 08/04/2020, 15/04/2020, 20/04/2020, 24/04/2020, 30/04/2020, 07/05/2020, 11/05/2020
Responsable:	Coordinador de Gestión de la GSF
Participantes (equipo de trabajo):	Analista de Información de la GSF, Coordinador de Gestión de la GSF, Coordinador de Gestión de la SCS/SSDU, Subgerente de la SCS/SSDU, Supervisores, GAF
TUPA (Si / No)	No
Restricciones o Requisitos:	Aprobación de los Planes de Supervisión
Marco legal de soporte al Proceso:	Res. N° 034-2004-GG/OSIPTEL. Norma interna sobre documentos y expedientes administrativos que se siguen ante OSIPTEL. Res. N° 090-2015-CO/OSIPTEL. Reglamento General de Supervisión, aprobado mediante Mem. N° 127-GG/2009. Instructivo para la foliación de documentos generados y recibidos en el OSIPTEL. Res. N° 081-2013-CO/OSIPTEL. Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones. P-PSU-02 PROCEDIMIENTO SUPERVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. Ley 27336 Ley de desarrollo de las funciones y facultades del OSIPTEL.

Entradas		Detalle Técnico														Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Cantidad total de Ejecutores	Tipo de Ejecutor	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
Proceso 1.2.1 Programación de la Supervisión KM, Secretaria de la GSF	1. Plan de Supervisión (SDDOC) 2. Resultados de los Expedientes de Supervisión (KM - Supervisor) 3. Cierre del expediente de Supervisión (KM - Secretaria) 4. Lista de fechas planificadas de cierre (Subgerente) 5. Plazos de trámite del expediente: plazos SD, plazos de prescripción y plazo planificado de cierre (Diario)	66 planes de supervisión / mes 25 resultados de monitoreo 26 cierre de expedientes de supervisión / mes 40 fechas planificadas de cierre 204 expedientes de supervisión en trámite / mes	Virtual (KM)	1. Extraer información de Supervisiones del KM Para el tipo de reporte: Reporte de Alerta de Expedientes (Reporte Mensual): Ir a la actividad 2 Presentación Semestral: Ir a la actividad 9 Seguimiento a los resultados de la Supervisión (mensual): Ir a la actividad 15 Seguimiento a la fecha planificada de cierre: Si la Supervisión no tiene fecha planificada de cierre o está vencida: Ir a la actividad 22. Caso contrario: Ir a la actividad 1. Reporte de Expedientes de Supervisión Cerrados y/o Archivados para la Gerencia General: Ir a la actividad 27. Reporte de cumplimiento de plazos de supervisión SD: Ir a la actividad 30. Reporte de Situación de Expedientes de Supervisión: Ir a la actividad 42	1. Extraer del SISTEMA KM. Para todos estos reportes: 1. Ingresar al Sistema KM 2. Ingresar a la opción del reporte respectivo 3. Generar el reporte de acuerdo al periodo analizado. 4. Exportar el reporte a Excel	Semiatomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	20 min	No	6 hrs	KM, Excel, SDDOC	No	Información de Supervisiones extraída Reporte de Evolución de Expediente. Reporte de Expediente iniciados (por materia y empresa). Reporte de Duración de Expediente. Reporte de Expedientes en Trámite. Reporte de Expedientes Cerrados. Reporte de expedientes por entregar al archivo. Reporte de próximas prescripciones	Virtual	7 reportes / mes	Analista de Información de la GSF
Analista de Información de la GSF	Información de Supervisiones extraída Reporte de Expedientes en Trámite. Reporte de expedientes por entregar al archivo. Reporte de próximas prescripciones	1 lista de información / mes	Virtual	2. Analizar información extraída del KM de los expedientes que están en trámite	Para Reporte de Supervisiones de Plazos vencidos 1. Filtrar reporte de Expedientes en Trámite, aquellos expedientes cuya fecha planificada de cierre esté vencida. Para Reporte de Antigüedad de Expedientes 1. Agregar un campo al reporte Expedientes en Trámite para determinar el rango de antigüedad. 0. De 1 a 3 meses 1. De 3 a 6 meses 2. De 6 meses a 1 año 3. De 1 año a 2 años 4. Más de 2 años Para reporte de Supervisiones por entregar al Archivo 1. Filtrar del reporte de expedientes por entregar al archivo, aquellos expedientes que ya tienen registrado informe final de supervisión y este ha sido emitido hace más de 5 días hábiles. Para reporte de Supervisiones próximas a prescribir 1. Filtrar del reporte de próximas prescripciones, aquellos expedientes cuya fecha estimada de prescripción se encuentre en los próximos 7 meses y están en la etapa de supervisión. 2. Ordenar por Responsable y Fecha de prescripción estimada.	Semiatomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	15 min	No	4 hrs	Excel	No	Información de Supervisiones en trámite analizada Lista de Información de plazos vencidos de expedientes Lista de Información de antigüedad de expedientes Lista de Información de expediente por entregar al archivo Lista de Información de expedientes próximos a prescribir	Virtual	4 lista de información / mes	Analista de Información de la GSF
Analista de Información de la GSF	Información de Supervisiones analizada. Reporte de Antigüedad de expedientes observado	4 lista de información / mes	Virtual	3. Elaborar y/o modificar reportes de Supervisiones de próximas prescripciones, de plazos vencidos, de pendientes de entregar al archivo y antigüedad de expedientes. Para el Reporte de Próximas prescripciones: Ir a la actividad 4. Para el Reporte de Plazos Vencidos y por vencer y Reporte de pendientes de entrega al archivo: Ir a la actividad 5. Para Reporte de Antigüedad de Expedientes: Ir a la actividad 6	Para Reporte de Supervisión de Plazos vencidos 1. Obtener el último reporte enviado. 2. Copiar la información filtrada en el formato del último reporte. Se consideran los siguientes datos: el número de expediente, la empresa, la materia, estado, responsable, fecha estimada de cierre (desactualizada), asunto y comentario del caso 3. Añadir comentarios adicionales de acuerdo a los casos encontrados. Para Reporte de Antigüedad de Expedientes 1. Realizar una tabla dinámica de la cantidad de expedientes por rango de antigüedad. 2. Realizar un gráfico de barras de la cantidad de expediente por rango de antigüedad. 3. Realizar una tabla dinámica de la cantidad de expedientes por tipo de expediente y por rango de antigüedad. 4. Realizar un gráfico de barras de la cantidad de expedientes por tipo de expediente y por rango de antigüedad. 5. Realizar una tabla dinámica para obtener la antigüedad promedio de cada tipo de expediente. 6. Cruzar la lista de expedientes con antigüedad de entre 1 y 2 años. 7. Cruzar la lista de expedientes con antigüedad mayor a 2 años. 8. Obtener el último reporte de antigüedad enviado. 9. Actualizar los 7 gráficos de antigüedad. Además los valores de antigüedades promedio de cada tipo de expediente y de todos los expedientes 10. Adjuntar Excel con los gráficos realizados y los listas de expedientes con antigüedad entre 1 y 2 años, y mayor a 2 años. Para Reporte de Supervisiones por entregar al Archivo 1. Obtener el último reporte enviado. 2. Copiar la información filtrada en el formato del último reporte. Se consideran los siguientes datos: número de expediente, responsable, asunto, estado, fecha del informe final, días transcurridos desde la emisión del informe final. 3. Añadir comentarios adicionales de acuerdo a los casos encontrados. Para Reporte de Supervisiones próximas a prescribir 1. Obtener el último reporte enviado. 2. Copiar la información filtrada correspondiente a cada supervisor. Se consideran los siguientes datos: número de expediente, responsable, subgerencia, estado, empresa, fecha conseradores de prescripción, fecha planificada de cierre y asunto 3. Añadir comentarios adicionales de acuerdo a los casos encontrados.	Semiatomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	120 min	No	10 hrs	Excel/Power Point	Reporte elaborado mensualmente	Reporte de próximas prescripciones, Reporte de plazos vencidos y por vencer, Reporte de pendientes de entrega al archivo	Virtual (Email)	11 reportes / mes	Analista de Información de la GSF
Analista de Información de la GSF	Información de Supervisiones analizada. Reporte de Antigüedad de expedientes observado	6 reportes / mes	Virtual	4. Enviar vía email a cada Supervisor, su respectivo Subgerente y Coordinador el Reporte de próximas prescripciones Fin del proceso	1. Validar Subgerente y Coordinadores encargados (tomando en cuenta las vacaciones o licencias de estos responsables) al momento de enviar el reporte. 2. Colocar como destinatarios a cada supervisor, y a su respectivo Subgerente y Coordinador 3. Cambiar el remitente del correo, que por defecto muestra el email del elaborador del reporte, por el de GSF-gestión@osiptel.gob.pe. 4. Enviar el reporte por cada supervisor.	Semiatomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	30 min	No	2 hrs	Excel/Power Point	Reporte enviado mensualmente	Reporte de próximas prescripciones	Virtual (Email)	6 correos / mes	Supervisor, su respectivo Subgerente, Coordinador
Analista de Información de la GSF	Reportes de Supervisiones de plazos vencidos	4 reportes / mes	Virtual	5. Enviar vía email al Subgerente de SCS, Subgerente de SDU, al Coordinador de Gestión de la GSF, Supervisores involucrados el Reporte de plazos vencidos y por vencer, Reporte de pendientes de entrega al archivo Fin del proceso	1. Validar Subgerente y Coordinadores encargados (tomando en cuenta las vacaciones o licencias de estos responsables) al momento de enviar el reporte. 2. Colocar como destinatarios a los subgerentes y coordinadores encargados al momento. 3. Cambiar el remitente del correo, que por defecto muestra el email del elaborador del reporte, por el de GSF-gestión@osiptel.gob.pe. 4. Enviar el reporte por cada subgerencia.	Semiatomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	10 min	No	2 hrs	Outlook	No	Reporte de plazos vencidos y por vencer, Reporte de pendientes de entrega al archivo	Virtual (Email)	4 correos electrónicos / mes	Subgerente de SCS, Subgerente de SDU, Coordinador de Gestión de la GSF, Supervisores involucrados
Analista de Información de la GSF	Reporte de Antigüedad de Expedientes	1 reporte / mes	Virtual	6. Revisar Reporte de Antigüedad de Expedientes Si es conforme: Ir a la actividad 8. Caso contrario: Ir a la actividad 7	1. Recibir el reporte. 2. Revisar la información.	Semiatomática	Coordinador de Gestión de la GSF	1	CAP	30 min	No	4 hrs	Excel	No	Reporte de Antigüedad de expedientes revisado conforme y observado	Virtual	1 reporte revisado / mes	Coordinador de Gestión de la GSF
Coordinador de Gestión de la GSF	Reporte de Antigüedad de expedientes revisado observado	1 reporte revisado con observaciones / 4 meses	Virtual	7. Indicar observaciones vía Email al Analista de Información de la GSF Ir a la actividad 3	1. Enviar comentarios por email.	Semiatomática	Coordinador de Gestión de la GSF	1	CAP	15 min	No	1 hr	Excel	No	Reporte de Antigüedad de expedientes observado	Virtual	1 correo electrónico / 4 meses	Analista de Información de la GSF
Coordinador de Gestión de la GSF	Reporte de Antigüedad de expedientes revisado conforme	1 reporte revisado / mes	Virtual	8. Agregar recomendaciones y enviar vía email al Gerente de Supervisión y Fiscalización, Subgerente de SCS, Subgerente de SDU y al Analista de Información Fin del Proceso	1. Registrar comentarios respecto de los niveles de antigüedad por total o por tipo de expedientes 2. Enviar reporte.	Semiatomática	Coordinador de Gestión de la GSF	1	CAP	30 min	No	2 hrs	Outlook	No	Reporte de Antigüedad de expedientes enviado vía email	Virtual (Email)	1 correo electrónico / mes	Gerente de Supervisión y Fiscalización, Subgerente de SCS, Subgerente de SDU, Analista de Información

Entradas		Detalle Técnico														Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Cantidad total de Ejecutores	Tipo de Ejecutor	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entrega)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
Analista de Información de la GSF	Información de Supervisiones extraída del KM	7 reportes / 6 meses	Virtual (KM)	9. Analizar información extraída del KM (Supervisiones realizadas, en trámite y resultados)	<p>1. Realizar un gráfico de la cantidad de expedientes iniciados por subgerencia.</p> <p>2. Realizar una tabla dinámica de la cantidad de expedientes concluidos por subgerencia.</p> <p>3. Realizar un gráfico de la cantidad de expedientes concluidos por subgerencia.</p> <p>1. Realizar una tabla dinámica de la cantidad de expedientes iniciados por materia.</p> <p>2. Realizar un gráfico de la cantidad de expedientes iniciados por materia.</p> <p>3. Realizar una tabla dinámica de la cantidad de expedientes iniciados por operador.</p> <p>4. Realizar un gráfico de la cantidad de expedientes iniciados por operador.</p> <p>1. Realizar una tabla dinámica de la cantidad de expedientes iniciados por materia filtrada por la SSCS</p> <p>2. Realizar un gráfico de la cantidad de expedientes iniciados por materia de la SSCS.</p> <p>3. Realizar una tabla dinámica de la cantidad de expedientes iniciados por operador de la SSCS.</p> <p>4. Realizar un gráfico de la cantidad de expedientes iniciados por operador de la SSCS.</p> <p>1. Realizar una tabla dinámica de la cantidad de expedientes iniciados por materia filtrada por la SSDU</p> <p>2. Realizar un gráfico de la cantidad de expedientes iniciados por materia de la SSDU.</p> <p>3. Realizar una tabla dinámica de la cantidad de expedientes iniciados por operador de la SSDU.</p> <p>4. Realizar un gráfico de la cantidad de expedientes iniciados por operador de la SSDU.</p> <p>1. Realizar una tabla dinámica de la cantidad de expedientes cerrados por resultado</p> <p>2. Realizar un gráfico de la cantidad de expedientes cerrados por resultado.</p> <p>3. Realizar una tabla dinámica de la cantidad de expedientes cerrados por rango de meses de duración</p> <p>4. Realizar un gráfico de la cantidad de expedientes cerrados por rango de meses de duración</p> <p>1. Realizar una tabla dinámica de la cantidad de expedientes cerrados por resultado de la SSCS</p> <p>2. Realizar un gráfico de la cantidad de expedientes cerrados por resultado de la SSCS.</p>	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	7 hrs	No	5 días	KM, Excel	No	Lista y Gráfico de la cantidad de expedientes iniciados por subgerencia. Lista y Gráfico de la cantidad de expedientes concluidos por subgerencia. Lista y Gráfico de la cantidad de expedientes iniciados por materia. Lista y Gráfico de la cantidad de expedientes iniciados por operador. Lista y Gráfico de la cantidad de expedientes iniciados por materia filtrada por la SSCS Lista y Gráfico de la cantidad de expedientes iniciados por operador de la SSCS. Lista y Gráfico de la cantidad de expedientes iniciados por materia filtrada por la SSDU Lista y Gráfico de la cantidad de expedientes cerrados por resultado de la SSCS Lista y Gráfico de la cantidad de expedientes cerrados por resultado de la SSDU Lista y Gráfico de la cantidad de expedientes cerrados por rango de meses de duración de la SSCS Lista y Gráfico de la cantidad de expedientes cerrados por rango de meses de duración de la SSDU	Virtual	18 listas de información / 6 meses 18 gráficos / 6 meses	Analista de Información de la GSF
Analista de Información de la GSF	Supervisiones realizadas y resultados analizados Lista y Gráfico de la cantidad de expedientes iniciados por subgerencia. Lista y Gráfico de la cantidad de expedientes concluidos por subgerencia. Lista y Gráfico de la cantidad de expedientes iniciados por materia. Lista y Gráfico de la cantidad de expedientes iniciados por operador. Lista y Gráfico de la cantidad de expedientes iniciados por materia filtrada por la SSCS Lista y Gráfico de la cantidad de expedientes iniciados por operador de la SSCS. Lista y Gráfico de la cantidad de expedientes iniciados por materia filtrada por la SSDU Lista y Gráfico de la cantidad de expedientes cerrados por resultado de la SSCS Lista y Gráfico de la cantidad de expedientes cerrados por resultado de la SSDU Lista y Gráfico de la cantidad de expedientes cerrados por rango de meses de duración de la SSCS Lista y Gráfico de la cantidad de expedientes cerrados por rango de meses de duración de la SSDU Gráficos de cantidad de expedientes iniciados, concluidos y en trámite, por subgerencia.	18 listas de información / 6 meses 18 gráficos / 6 meses	Virtual	10. Elaborar presentación de resultados de Supervisiones Semestral y enviar vía email al Coordinador de Gestión de la GSF	<p>1. Copiar el gráfico obtenido de los expedientes iniciados por subgerencia en la sección correspondiente de la presentación.</p> <p>2. Copiar el gráfico obtenido de los expedientes concluidos por subgerencia en la sección correspondiente de la presentación.</p> <p>3. Copiar el gráfico de expedientes de supervisión iniciados por mes y por subgerencia del Reporte de Evolución de Expediente.</p> <p>4. Copiar el gráfico de expedientes de supervisión concluidos por mes y por subgerencia del Reporte de Evolución de Expediente.</p> <p>5. Copiar el gráfico de expedientes de supervisión en trámite por mes y por subgerencia del Reporte de Evolución de Expediente.</p> <p>6. Adecuar los gráficos a la presentación y se añaden comentarios de explicación de los mismos.</p> <p>1. Copiar el gráfico de la cantidad de expedientes iniciados por materia en la presentación.</p> <p>2. Copiar el gráfico de la cantidad de expedientes iniciados por operador de la SSCS.</p> <p>3. Adecuar los gráficos a la presentación y se añaden comentarios de explicación de los mismos.</p> <p>1. Copiar el gráfico de la cantidad de expedientes iniciados por materia de la SSDU.</p> <p>2. Copiar el gráfico de la cantidad de expedientes iniciados por operador de la SSDU.</p> <p>3. Adecuar los gráficos a la presentación y se añaden comentarios de explicación de los mismos.</p> <p>1. Copiar el gráfico de la cantidad de expedientes cerrados por resultado en la presentación.</p> <p>2. Copiar el gráfico de la cantidad de expedientes cerrados por rango de meses de duración de la SSCS.</p> <p>3. Adecuar los gráficos a la presentación y se añaden comentarios de explicación de los mismos.</p> <p>1. Copiar el gráfico de la cantidad de expedientes cerrados por resultado de la SSDU en la presentación.</p> <p>2. Copiar el gráfico de la cantidad de expedientes cerrados por rango de meses de duración de la SSDU en la presentación.</p>	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	4 hrs	No	5 días	Excel/Power Point	Reporte enviado semestralmente	Resultado de Supervisiones Semestral enviado	Virtual (Email)	1 presentación / 6 meses	Coordinador de Gestión de la GSF
Analista de Información de la GSF	Resultado de Supervisiones Semestral	1 presentación / 6 meses	Virtual	11. Exponer verbalmente la presentación de resultados de Supervisiones Semestral ante el Subgerente de SCS, Subgerente de SDU y Gerente de Supervisión y Fiscalización y posteriormente enviarle vía email	<p>1. Convocar a reunión del Gerente, Subgerentes y Coordinadores.</p> <p>2. Exponer los resultados del trámite de expedientes de supervisión del semestre</p>	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la GSF	1	CAP	2 hrs	No	2 hrs	Power Point	No	Presentación validada con Resultados de Supervisiones Semestral enviado a SSCS, SSDU y GSF	Virtual (Email)	1 presentación validada / 6 meses	Analista de Información de la GSF
Analista de Información de la GSF	Resultado de Supervisiones Semestral	1 presentación validada / 6 meses	Virtual	12. Elaborar Proyecto de Informe de resultados de Supervisiones Semestral para la Gerencia General adjuntando la Presentación de resultados de Supervisión Semestral	<p>1. Adecuar la presentación al formato de informe</p> <p>2. Agregar comentarios y adecuaciones mencionadas en la exposición de los resultados</p> <p>3. Actualizar las conclusiones y recomendaciones respecto del resultado de la supervisión en el semestre</p>	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	8 hrs	No	3 días	SSDOC	No	Informe de Resultado de Supervisiones Semestral adjuntando la Presentación de resultados de Supervisión Semestral	Virtual	1 Memorando a la Gerencia General adjuntando la Presentación de resultados de Supervisión Semestral / 6 meses	Analista de Información de la GSF
Analista de Información de la GSF	Informe de Resultado de Supervisiones Semestral adjuntando la Presentación de resultados de Supervisión Semestral	1 Memorando a la Gerencia General adjuntando la Presentación de resultados de Supervisión Semestral / 6 meses	Virtual	13. Coordinar la revisión del Memorando a la Gerencia General adjuntando la Presentación de resultados de Supervisión Semestral	<p>1. Coordinar la revisión vía email del Memorando a la Gerencia General adjuntando la Presentación de resultados de Supervisión Semestral por los siguientes roles y en el siguiente orden:</p> <p>1°. Coordinador de Gestión de la GSF,</p> <p>2°. Subgerente de la GSF,</p> <p>3°. Subgerente de la SDU</p> <p>2. Solicitar vía SSDOC el visado y firma del Memorando a la Gerencia General adjuntando la Presentación de resultados de Monitoreo Semestral</p>	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	6 hrs	No	6 hrs	Power Point	No	Memorando a la Gerencia General adjuntando la Presentación de resultados de Supervisión Semestral revisado y con solicitud de visado y firma vía SSDOC	Virtual (SSDOC)	1 Memorando a la Gerencia General adjuntando la Presentación de resultados de Supervisión Semestral / 6 meses	Analista de Información de la GSF
Analista de Información de la GSF	Memorando a la Gerencia General adjuntando la Presentación de resultados de Supervisión Semestral revisado y con solicitud de visado y firma vía SSDOC	1 Memorando a la Gerencia General adjuntando la Presentación de resultados de Supervisión Semestral / 6 meses	Virtual (SSDOC)	14. Coordinar el visado y firma del Memorando a la Gerencia General adjuntando la Presentación de resultados de Supervisión Semestral	<p>1. Coordinar el visado y firma vía SSDOC del Memorando a la Gerencia General adjuntando la Presentación de resultados de Supervisión Semestral por los siguientes roles y en el siguiente orden:</p> <p>1°. Analista de Información de la GSF,</p> <p>2°. Coordinador de Gestión de la GSF,</p> <p>3°. Subgerente de la SCS,</p> <p>4°. Subgerente de la SDU,</p> <p>5°. Gerente de la GSF</p>	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	1 hora 40 min	No	2.5 días	SSDOC	No	Memorando a la Gerencia General adjuntando la Presentación de resultados de Supervisión Semestral revisado firmado en SSDOC	Virtual (SSDOC)	1 Memorando a la Gerencia General adjuntando la Presentación de resultados de Supervisión Semestral / 6 meses	Analista de Información de la GSF
Analista de Información de la GSF	Información de Supervisiones extraída del KM Reporte de Expedientes Concluidos con datos del expediente y el resultado Reporte de Expedientes en trámite que tienen informe final y el resultado de ese informe	2 reportes / mes	Virtual (KM)	15. Analizar información extraída del KM (Supervisiones realizadas y resultado)	<p>Para Reporte de Resultado de Supervisiones</p> <p>1. Filtrar del reporte de Expedientes en Trámite, aquellos expedientes que ya tienen informe final de supervisión.</p> <p>2. Adicionar la lista anteriormente obtenida al Reporte de Expedientes Cerrados. Este resultado es la lista de Expedientes con Supervisión Finalizada</p> <p>3. Filtrar la lista de Expedientes con Supervisión Finalizada para obtener aquellos expedientes que recomiendan el inicio de algún procedimiento administrativo sancionador, procedimiento de imposición de medida correctiva, medida cautelar o medida de advertencia.</p> <p>4. Filtrar del resultado anteriormente obtenido aquellos expedientes que aún no tienen asignado el procedimiento o medida que recomiendan</p>	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	20 min	No	4 hrs	KM, Excel	No	Supervisiones realizadas y resultados analizados Lista de Expedientes con resultados determinado que aún no tienen asignado el procedimiento que recomiendan	Virtual	2 listas de información / mes	Analista de Información de la GSF
Analista de Información de la GSF	Supervisiones realizadas y resultados analizados Lista de Expedientes con resultados determinado que aún no tienen asignado el procedimiento que recomiendan	2 listas de información / mes	Virtual	16. Elaborar reportes de Supervisiones que recomendaron Inicio de PAS/Medida Correctiva/Medida Cautelar/Medida de Advertencia	<p>1. Obtener el último reporte enviado.</p> <p>2. Copiar la información filtrada en el formato del último reporte.</p> <p>3. Añadir comentarios adicionales de acuerdo a los casos encontrados.</p>	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	20 min	No	2 hrs	Excel	Reporte elaborado mensualmente	Reportes de Supervisiones que recomendaron Inicio de PAS, MEDIDA CORRECTIVA, MEDIDA CAUTELAR O MEDIDA DE ADVERTENCIA, por subgerencia.	Virtual	2 alertas / mes	Analista de Información de la GSF
Analista de Información de la GSF	Reportes de Supervisiones que recomendaron Inicio de PAS, MEDIDA CORRECTIVA, MEDIDA CAUTELAR O MEDIDA DE ADVERTENCIA, por subgerencia.	2 alertas / mes	Virtual	17. Enviar vía email al Subgerente de SCS, Subgerente de SDU y a los Coordinadores de Gestión de la GSF/SSCS/SSDU. Supervisores involucrados; los reportes de Supervisiones que recomendaron Inicio de PAS/Medida Correctiva/Medida Cautelar/Medida de Advertencia	<p>1. Validar Subgerente y Coordinadores encargados al momento de enviar el reporte.</p> <p>2. Colocar como destinatarios a los subgerentes y coordinadores encargados al momento.</p> <p>3. Variar el remitente de envío por GSF-gestión.</p> <p>4. Enviar el reporte.</p>	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	5 min	No	2 hrs	Outlook	Reporte enviado mensualmente	Correo con reportes de Supervisiones que recomendaron Inicio de PAS, MEDIDA CORRECTIVA, MEDIDA CAUTELAR O MEDIDA DE ADVERTENCIA, por subgerencia.	Virtual (Email)	2 correos electrónicos / mes	Subgerente de SCS, Subgerente de SDU, Coordinadores de Gestión de la GSF/SSCS/SSDU, Supervisores involucrados
Analista de Información de la GSF	Reportes de Monitores que recomendaron Inicio de PAS enviado vía email	2 alertas / mes	Virtual (Email)	18. Enviar vía email al Analista de Información, Subgerente de la SCS/SDU y al Coordinador de Gestión de la GSF si se inicio PAS/Medida Correctiva/Medida Cautelar/Medida de Advertencia	<p>1. Consultar información al supervisor correspondiente</p> <p>2. Recopilar información</p> <p>3. Enviar la información consolidada</p>	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSCS/SSDU	SSCS: 1 SSDU: 1	SSCS: CAP(1) SSDU: CAS(1)	SSCS: 4 horas SSDU: 4 horas	No	SSCS: 3 días SSDU: 3 días	Outlook	No	Verificación del PAS/Medida Correctiva/Medida Cautelar/Medida de Advertencia enviado vía email	Virtual	2 correo electrónico / mes	Analista de Información de la GSF, Subgerente de la SSCS/SSDU, Coordinador de Gestión de la GSF
Coordinador de Gestión de la SSCS/SSDU	Verificación del PAS/Medida Correctiva/Medida Cautelar/Medida de Advertencia enviado vía email	2 correo electrónico / mes	Virtual	19. Actualizar el Registro de Expedientes con Inicio de PAS/Medida Correctiva/Medida Cautelar/Medida de Advertencia	<p>1. Validar la información remitida las subgerencias.</p> <p>2. Asignar los procedimientos y/o medidas iniciadas a los expedientes de supervisión que los recomendaron.</p>	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	30 min	No	4 hrs	Excel	No	Registro de Resultados de Expedientes de Supervisión actualizados en el KM Reportes de Supervisiones que recomendaron Inicio de PAS/ Medida Correctiva/ Medida Cautelar/ Medida de Advertencia	Virtual	1 actualización del registro de PAS/Medida Correctiva/Medida Cautelar/Medida de Advertencia actualizado / mes	Fin del proceso
Analista de Información de la GSF	Información de Supervisiones extraída del KM	2 reporte / mes	Virtual (KM)	20. Solicitar las fechas planificadas de cierre o su actualización	<p>1. Filtrar del reporte de Expedientes en trámite aquellos expedientes que no tienen fecha planificada de cierre o está en el pasado.</p> <p>2. Copiar la lista filtrada en el modelo de solicitud y se adecua al formato</p> <p>3. Validar Subgerente y Coordinadores encargados al momento de enviar la solicitud.</p> <p>4. Colocar como destinatarios a los subgerentes y coordinadores encargados al momento.</p> <p>5. Variar el remitente de envío por GSF-gestión.</p> <p>6. Enviar la solicitud.</p>	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	1 hr	No	4 hrs	KM, Excel	Solicitud enviada mensualmente	Solicitud de fechas planificadas de cierre o actualización	Virtual (Email)	2 correo electrónicos / mes	Subgerente de la SSCS/SSDU
Analista de Información de la GSF	Solicitud de fechas planificadas de cierre o actualización	2 correo electrónico / mes	Virtual (Email)	21. Solicitar las fechas planificadas de cierre o su actualización a los Supervisores	<p>1. Revisar información solicitada</p> <p>2. Solicitar información de fechas planificadas de cierre a los supervisores</p>	Semiautomática	Subgerente de la SSCS/SSDU	SSCS: 1 SSDU: 1	SSCS: CAP(1) SSDU: CAP(1)	SSCS: 10 min SSDU: 10 min	No	SSCS: 1 día SSDU: 1 día	Outlook, Excel	No	Solicitud de fechas planificadas de cierre o actualización	Virtual (Email)	2 correo electrónico / mes	Supervisores de la SSCS/SSDU
Subgerente de la SSCS/SSDU	Solicitud de fechas planificadas de cierre o actualización, Propuesta de fechas planificadas de cierre observadas	2 correo electrónico / mes	Virtual (Email)	22. Proponer fechas planificadas de cierre	<p>1. Revisar información solicitada</p> <p>2. Remitir información de fechas planificadas de cierre de sus supervisores</p>	Semiautomática	Supervisores	SSCS: 13 SSDU: 10	SSCS: CAP(8) CAP(5) SSDU: CAP(12) CAS(8)	SSCS: 6 hrs SSDU: 6 hrs	No	3 días	Outlook, Excel	No	Propuesta de fechas planificadas de cierre	Virtual (Email)	32 correo electrónico / mes	Subgerente de la SSCS/SSDU
Supervisores de la SSCS/SSDU	Propuesta de fechas planificadas de cierre	32 correo electrónicos / mes	Virtual (Email)	23. Revisar fechas planificadas de cierre propuestas	<p>1. Revisar información remitida</p> <p>2. Convocar a cada supervisor para que mencione sustento de las fechas planificadas de cierre</p>	Semiautomática	Subgerente de la SSCS/SSDU	SSCS: 1 SSDU: 1	SSCS: CAP(1) SSDU: CAP(1)	SSCS: 2 horas SSDU: 2 horas	No	SSCS: 1 día SSDU: 1 día	Outlook, Excel	No	Propuesta de fechas planificadas de cierre revisadas	Virtual	32 Propuesta de Fechas Revisadas / mes	Subgerente de la SSCS/SSDU

Entradas				Detalle Técnico													Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Cantidad total de Ejecutores	Tipo de Ejecutor	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entrega)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida	
Subgerente de la SSCS/SSDU	Propuesta de fechas planificadas de cierre revisadas	16 Propuesta de Fechas Revisadas / mes	Virtual	24. Indicar observaciones de manera verbal a los Supervisores <i>Ir a la actividad 22</i>	1. Obtener información de los supervisores sobre el sustento de las fechas planificadas de cierre 2. Solicitar que se remita las fechas planificadas de cierre corregidas	Semiautomática	Subgerente de la SSCS/SSDU	SSCS: 1 SSDU: 1	SSCS: CAP(1) SSDU: CAP(1)	SSCS: 30 min SSDU: 30 min	No	SSCS: 3 horas SSDU: 3 horas	Outlook, Excel	No	Propuesta de fechas planificadas de cierre observadas	Virtual (Email)	16 Propuesta de Fechas con Observaciones / mes	Supervisores de la SSCS/SSDU	
Subgerente de la SSCS/SSDU	Propuesta de fechas planificadas de cierre revisadas	2 Propuesta de Fechas Aprobadas / mes	Virtual	25. Aprobar fechas planificadas de cierre y enviar vía email al Analista de Información	1. Dar su aprobación de las fechas entregadas 2. Enviar las fechas por correo	Semiautomática	Subgerente de la SSCS/SSDU	SSCS: 1 SSDU: 1	SSCS: CAP(1) SSDU: CAP(1)	SSCS: 5 min SSDU: 5 min	No	SSCS: 1 hora SSDU: 1 hora	Outlook, Excel	No	Fechas planificadas de cierre enviadas vía email	Virtual (Email)	2 correo electrónicos / mes	Analista de información de la GSF	
Subgerente de la SSCS/SSDU	Fechas planificadas de cierre enviadas vía email	2 correo electrónicos / mes	Virtual (Email)	26. Actualizar la fecha planificada de cierre en el KM <i>Ir a la actividad 1</i>	1. Validar las fechas remitidas 2. Actualizar las fechas planificadas de cierre de los expedientes de supervisión	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	4 hrs	No	1 día	KM	No	Reporte de fechas planificadas de cierre actualizadas	Virtual (KM)	1 actualización de las fechas planificadas de cierre / mes	Analista de información de la GSF	
Analista de Información de la GSF	Información de Supervisiones Cerradas mencionando los datos del expediente, la norma supervisada, datos del informe final de supervisión y el resultado del expediente	2 lista de información / 3 meses	Virtual (KM)	27. Analizar información extraída del KM de los expedientes cerrados	1. Filtrar del reporte de Expedientes Cerrados aquellos expedientes que se han archivado 2. Revisar el informe de supervisión de cada expediente y se coloca por cada norma evaluada de cada expediente el resumen de los hallazgos encontrados y el motivo del archivo.	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	20 min	No	2 horas	Outlook, Excel	No	Supervisiones realizadas y resultados analizados Lista de expedientes cerrados mencionando los datos del expediente, la norma supervisada, datos del informe final de supervisión, cuyo resultado del expediente sea el ARCHIVO	Virtual	1 lista de información / 3 meses 23 informes de supervisión / 3 meses	Analista de información de la GSF	
Analista de Información de la GSF	Supervisiones realizadas y resultados analizados	1 lista de información / 3 meses 23 informes de supervisión / 3 meses	Virtual	28. Elaborar y/o modificar Reporte de Expedientes de Supervisión Cerrados y Archivados	1. Obtener el último reporte enviado. 2. Copiar la información filtrada en el formato del último reporte. 3. Añadir comentarios adicionales de acuerdo a los casos encontrados.	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	4 hrs	No	8 horas	Power Point, Excel	Reporte elaborado trimestralmente	Reporte de Expedientes de Supervisión Cerrados y Archivados	Virtual	2 reportes / 3 meses	Analista de información de la GSF	
Analista de Información de la GSF	Reporte de Expedientes de Supervisión Cerrados y Archivados	2 reportes / 3 meses	Virtual	29. Enviar vía email a los Coordinadores SSDU/SSCS/Gestión, los reportes de expedientes de supervisión cerrados y/o archivados	1. Validar Subgerente y Coordinadores encargados (tomando en cuenta las vacaciones o licencias de estos responsables) al momento de enviar el reporte. 2. Colocar como destinatarios a los subgerentes y coordinadores encargados al momento. 3. Cambiar el remitente del correo, que por defecto muestra el email del elaborador del reporte, por el de GSF-gestión@ospitel.gob.pe. 4. Enviar el reporte por cada subgerencia.	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	15 min	No	1 hora	Outlook	Reporte enviado trimestralmente	Reporte de Expedientes de Supervisión Cerrados y Archivados enviado vía email	Virtual (Email)	2 correos electrónicos / 3 meses	Coordinador de Gestión de la SSCS/SSDU	
Analista de Información de la GSF	Reporte de Expedientes de Supervisión Cerrados y Archivados enviado vía email	2 correos / 3 meses	Virtual (Email)	30. Revisar Reporte de Expedientes Cerrados y Archivados <i>Síes conforme: Ir a la actividad 32, caso contrario: Ir a la actividad 31</i>	1. Recibir el reporte. 2. Revisar la información.	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSCS/SSDU	SSCS: 1 SSDU: 1	SSCS: CAP(1) SSDU: CAP(1)	SSCS: 4 horas SSDU: 4 horas	No	SSCS: 3 días SSDU: 3 días	Outlook, Power Point	No	Reporte de Expedientes Cerrados y Archivados revisado	Virtual	2 reportes revisados / 3 meses	Coordinador de Gestión de la SSCS/SSDU	
Coordinador de Gestión de la SSCS/SSDU	Reporte de Expedientes Cerrados y Archivados revisado	1 reporte revisado con observaciones / 3 meses	Virtual	31. Indicar observaciones vía Email al Analista de Información de la GSF. <i>Ir a la actividad 28</i>	1. Enviar comentarios por email.	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSCS/SSDU	SSCS: 1 SSDU: 1	SSCS: CAP(1) SSDU: CAS(1)	SSCS: 15 min SSDU: 15 min	No	SSCS: 3 horas SSDU: 3 horas	Outlook, Power Point	No	Reporte de Expedientes Cerrados y Archivados observado y con indicaciones	Virtual (Email)	1 correo electrónico / 3 meses	Analista de información de la GSF	
Coordinador de Gestión de la SSCS/SSDU	Reporte de Expedientes Cerrados y Archivados revisado	2 reportes revisado / 3 meses	Virtual	32. Aprobar Reporte de Expedientes Cerrados y Archivados	1. Aprobar Reporte de Expedientes Cerrados y Archivados	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSCS/SSDU	SSCS: 1 SSDU: 1	SSCS: CAP(1) SSDU: CAS(1)	SSCS: 5 min SSDU: 5 min	No	SSCS: 1 hora SSDU: 1 hora	Outlook, Power Point	No	Reporte de Expedientes Cerrados y Archivados aprobado	Virtual (Email)	2 reportes aprobados / 3 meses	Coordinador de Gestión de la GSF	
Coordinador de Gestión de la SSCS/SSDU	Reporte de Expedientes Cerrados y Archivados aprobado	1 reporte revisado por las subgerencias / 3 meses	Virtual (Email)	33. Revisar Reporte de Expedientes Cerrados y Archivados <i>Síes conforme: Ir a la actividad 35, caso contrario: Ir a la actividad 34</i>	1. Recibir el reporte. 2. Revisar la información.	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la GSF	1	CAP	1 hr	No	2 horas	Outlook, Power Point	No	Reporte de Expedientes Cerrados y Archivados revisado	Virtual	1 reporte revisado por subgerencia y coordinador de gestión / 3 meses	Coordinador de Gestión de la GSF	
Coordinador de Gestión de la GSF	Reporte de Expedientes Cerrados y Archivados revisado	1 reporte revisado por subgerencia y con observaciones del coordinador de gestión / 9 meses	Virtual	34. Indicar observaciones vía Email al Analista de Información de la GSF	1. Enviar comentarios por email.	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la GSF	1	CAP	15 min	No	1 hora	Outlook, Power Point	No	Reporte de Expedientes Cerrados y Archivados observado y con indicaciones	Virtual (Email)	1 correo electrónico / 9 meses	Analista de información de la GSF	
Coordinador de Gestión de la GSF	Reporte de Expedientes Cerrados y Archivados revisado	1 reporte / 3 meses	Virtual	35. Aprobar Reporte de Expedientes Cerrados y Archivados	1. Aprobar Reporte de Expedientes Cerrados y Archivados	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la GSF	1	CAP	5 min	No	30 min	Outlook, Power Point	No	Reporte de Expedientes Cerrados y Archivados aprobado	Virtual (Email)	1 reporte aprobado / 3 meses	Analista de información de la GSF	
Coordinador de Gestión de la GSF	Reporte de Expedientes Cerrados y Archivados aprobado	1 Reporte Validado / 3 meses	Virtual (Email)	36. Elaborar Proyecto de Memorando de reporte de Expedientes de Supervisión Cerrados y/o Archivados para la Gerencia General	1. Adecuar el reporte al formato de memorando 2. Agregar comentarios y adiciones mencionadas por los revisores, de ser el caso.	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	4 hrs	No	2 días	WORD, EXCEL	No	Memorando de reporte de Expedientes de Supervisión Cerrados y/o Archivados	Virtual	1 Memorando de reporte de Expedientes de Supervisión Cerrados y/o Archivados / 3 meses	Analista de información de la GSF	
Analista de Información de la GSF	Memorando de reporte de Expedientes de Supervisión Cerrados y/o Archivados	1 Memorando de reporte de Expedientes de Supervisión Cerrados y/o Archivados / 3 meses	Virtual (SISDOC)	37. Coordinar la revisión del Memorando de reporte de Expedientes de Supervisión Cerrados y/o Archivados para la Gerencia General <i>(1°: Coordinador de Gestión de la GSF, 2°: Subgerente de la SSCS, 3°: Subgerente de la SDU)</i>	1. Coordinar la revisión vía email del Memorando de reporte de Expedientes de Supervisión Cerrados y/o Archivados para la Gerencia General por los siguientes roles y en el siguiente orden: 1°: Coordinador de Gestión de la GSF, 2°: Subgerente de la SSCS, 3°: Subgerente de la SDU 2. Solicitar vía SISDOC el visado y firma del Memorando de reporte de Expedientes de Supervisión Cerrados y/o Archivados para la Gerencia General	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	6 hrs	No	7.5 días	SISDOC	No	Memorando de reporte de Expedientes de Supervisión Cerrados y/o Archivados revisado y con solicitud de visado y firma en SISDOC	Virtual (SISDOC)	1 Memorando de reporte de Expedientes de Supervisión Cerrados y/o Archivados / 3 meses	Analista de información de la GSF	
Analista de Información de la GSF	Memorando de reporte de Expedientes de Supervisión Cerrados y/o Archivados revisado y con solicitud de visado y firma en SISDOC	1 Memorando de reporte de Expedientes de Supervisión Cerrados y/o Archivados / 3 meses	Virtual (SISDOC)	38. Coordinar el visado y firma del Memorando de reporte de Expedientes de Supervisión Cerrados y/o Archivados para la Gerencia General <i>(1°: Analista de Información de la GSF, 2°: Coordinador de Gestión de la GSF, 3°: Subgerente de la SSCS, 4°: Subgerente de la SDU, 5°: Gerente de la GSF Fin del Proceso)</i>	1. Coordinar el visado y firma vía SISDOC del Memorando de reporte de Expedientes de Supervisión Cerrados y/o Archivados para la Gerencia General por los siguientes roles y en el siguiente orden: 1°: Analista de Información de la GSF, 2°: Coordinador de Gestión de la GSF, 3°: Subgerente de la SSCS, 4°: Subgerente de la SDU, 5°: Gerente de la GSF Fin del Proceso	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	1 hr 40 min	No	4.5 días	SISDOC	Realizar al finalizar cada trimestre y dentro de los siguientes 15 días calendario	Memorando de reporte de Expedientes de Supervisión Cerrados y/o Archivados firmado en SISDOC	Virtual (SISDOC)	1 Memorando de reporte de Expedientes de Supervisión Cerrados y/o Archivados / 3 meses	Analista de información de la GSF	
Analista de Información de la GSF	Información de Supervisiones extraída Lista de Expedientes Concluidos con datos del expediente y el informe final de supervisión Lista de Expedientes en trámite con datos del expediente y el informe final de supervisión	2 listas de información / mes	Virtual (KM)	39. Analizar información extraída del KM de los expedientes cerrados y en trámite	Para Reporte de Expedientes Incluidos en el cálculo del indicador del Plazo de Supervisión ISO 1. Filtrar del reporte de Expedientes en Trámite, aquellos expedientes que ya tienen informe final de supervisión. 2. Adicionar la lista anteriormente obtenida al Reporte de Expedientes Cerrados. Este resultado es la lista de Expedientes con Supervisión Finalizada 3. Filtrar la lista de Expedientes con Supervisión Finalizada para obtener aquellos expedientes cuyo informe final de supervisión se emitieron en el año en curso Para Reporte de Expedientes en Trámite con plazo ISO por vencer 1. Excluir del reporte aquellos expedientes que por la naturaleza de su materia no se incluyen en el cálculo del indicador del Plazo de Supervisión ISO 2. Filtrar del resultado, aquellos expedientes que tienen fechas de plazo ISO por vencer en los próximos 2 meses	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	2 hrs	No	2 hrs	KM, Excel	No	Supervisiones realizadas y resultados analizados Lista de Expedientes Concluidos con datos del expediente y el informe final de supervisión del año en curso Lista de Expedientes en trámite con datos del expediente y el informe final de supervisión, cuyo plazo ISO vence en los próximos 2 meses o ya cuentan con informe final de supervisión.	Virtual	2 listas de información / mes	Analista de información de la GSF	
Analista de Información de la GSF	Supervisiones realizadas y resultados analizados Lista de Expedientes Concluidos con datos del expediente y el informe final de supervisión del año en curso Lista de Expedientes en trámite con datos del expediente y el informe final de supervisión, cuyo plazo ISO vence en los próximos 2 meses o ya cuentan con informe final de supervisión.	2 listas de información / mes	Virtual	40. Elaborar y/o modificar Reporte de Cumplimiento de Plazos de Supervisión ISO	1. Obtener el último reporte enviado. 2. Realizar una tabla dinámica para obtener el cumplimiento de plazos de supervisión ISO por mes y subgerencia 3. Realizar un gráfico para obtener el cumplimiento de plazos de supervisión ISO por mes y subgerencia 4. Realizar una tabla dinámica para obtener el cumplimiento de plazos de supervisión ISO por supervisor y subgerencia 5. Copiar el gráfico y la tabla de cumplimiento por supervisor en el formato del último reporte (por cada subgerencia) 6. Copiar la lista de expediente con plazo ISO por vencer durante los próximos 2 meses 7. Añadir comentarios adicionales de acuerdo a los casos encontrados.	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	2 hrs	No	4 hrs	Power Point, Excel	Reporte elaborado mensualmente. Para las supervisiones anteriores a 2019 se consideran los siguientes plazos ISO por temas: 1. TARIFAS = 300 días 2. MNU = 330 días 3. DEVOLUCIONES = 300 días 4. CALIDAD = 240 días 5. RURALES = 510 días 6. USO INDEBIDO = 33 días 7. PLANES DE COBERTURA = 99 días Para las supervisiones de 2019 en adelante se consideran los siguientes plazos ISO: 1. Para supervisiones Semestrales, Mensuales, Trimestrales o de Parte (Reactivas) = 15 meses a partir de la fecha probable y conservadora de infracción 1. Para supervisiones anuales = 17 meses a partir de la fecha probable y conservadora de infracción	Reporte de Cumplimiento de Plazos de Supervisión ISO	Virtual	2 reportes / mes	Analista de información de la GSF	
Analista de Información de la GSF	Reporte de Cumplimiento de Plazos de Supervisión ISO	2 reportes / mes	Virtual	41. Enviar vía email al Subgerente de SSCS, Subgerente de SDU y al Coordinador de Gestión de la GSF, Supervisores involucrados en el cumplimiento de los plazos de Supervisión ISO <i>Fin del Proceso</i>	1. Validar Subgerente y Coordinadores encargados (tomando en cuenta las vacaciones o licencias de estos responsables) al momento de enviar el reporte. 2. Colocar como destinatarios a los subgerentes y coordinadores encargados al momento. 3. Cambiar el remitente del correo, que por defecto muestra el email del elaborador del reporte, por el de GSF-gestión@ospitel.gob.pe. 4. Enviar el reporte por cada subgerencia.	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	20 min	No	2 hrs	Outlook	Reporte enviado mensualmente	Reporte de Cumplimiento de Plazos de Supervisión ISO enviado vía email	Virtual (Email)	2 correos electrónicos / mes	Subgerente de SSCS, Subgerente de SDU y el Coordinador de Gestión de la GSF - Supervisores	
Analista de Información de la GSF	Información de Supervisiones extraída Lista de Expedientes Concluidos con datos del expediente, fecha del informe final de supervisión, fecha de inicio Lista de Expedientes en trámite con datos del expediente y meses que estuvo en trámite Lista de Expedientes iniciados con datos del expediente, fecha de inicio	3 listas de información / 3 meses	Virtual (KM)	42. Analizar información extraída del KM las Supervisiones en trámite, Supervisiones realizadas y sus duraciones	1. Filtrar del reporte de Expedientes Cerrados en los últimos 6 años 2. Filtrar del reporte de Expedientes iniciados en los últimos 3 meses 3. Obtener el reporte de Expedientes en Trámite	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	6 hrs	No	1.5 días	KM, Excel	No	Supervisiones realizadas y resultados analizados DETALLAR	Virtual	3 listas de información / 3 meses	Analista de información de la GSF	

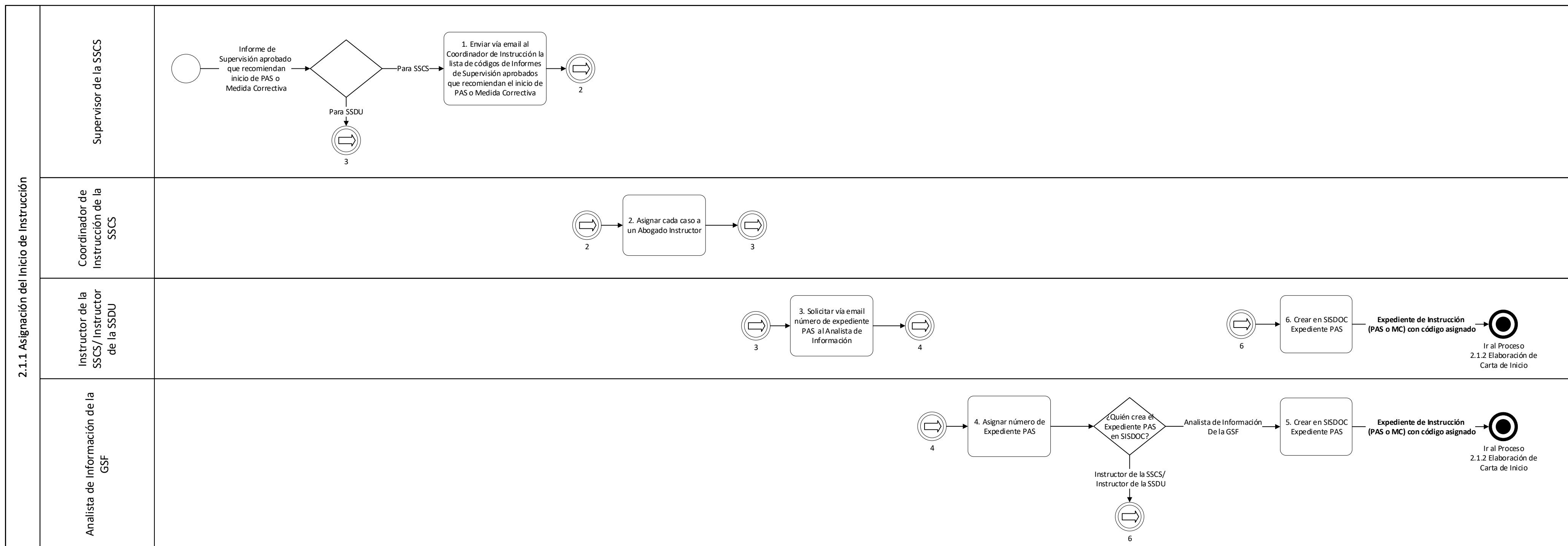
Detalle Técnico																			
Entradas				Actividades												Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Cantidad total de Ejecutores	Tipo de Ejecutor	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida	
Analista de Información de la GSF	Supervisiones realizadas y resultados analizados	1 reporte / 3 meses	Virtual	43. Solicitar Gastos Fijos y Variables de la Gerencia de Supervisión y Focalización	1. Validar encargado de las tareas del Analista de Contabilidad 2. Enviar correo al Analista de Contabilidad solicitando los gastos fijos y variables realizados en la GSF en el último trimestre	Semiamotómica	Analista de Información de la GSF	1	CAS	10 min	No	30 min	Outlook	No	Solicitud de Gastos Fijos y Variables de la Gerencia de Supervisión y Focalización	Virtual (Email)	1 correo electrónico / 3 meses	Supervisiones realizadas y resultados analizados Lista de Expedientes Concluidos con datos del expediente, fecha del informe final de supervisión, fecha de inicio, de los últimos 6 años Lista de Expedientes en trámite con datos del expediente y meses que estuvo en trámite durante los últimos 3 meses. Lista de Expedientes iniciados con datos del expediente, fecha de inicio de los últimos 3 meses	
Analista de Información de la GSF	Solicitud de Gastos Fijos y Variables de la Gerencia de Supervisión y Focalización	2 archivos / 3 meses	Virtual (Email)	44. Enviar vía email al Analista de Información y al Coordinador de Gestión de la GSF los Gastos Fijos y Variables de la Gerencia de Supervisión y Focalización	1. Enviar correo al Analista de Información con la información de los gastos fijos y variables realizados en la GSF en el último trimestre	Semiamotómica	GAF	1	CAP	4 hr	No	5 días	Outlook	No	Gastos Fijos y Variables de la Gerencia de Supervisión y Focalización	Virtual (Email)	1 correo electrónico / 3 meses	Analista de Contabilidad	
Analista de Contabilidad	Gastos Fijos y Variables de la Gerencia de Supervisión y Focalización	5 listas / 3 meses	Virtual (Email)	45. Elaborar y/o modificar Reporte de la Situación de Expedientes de Supervisión	1. Obtener del KM el consolidado de los expedientes concluidos, iniciados y en trámite del trimestre, por actividad 2. Obtener consolidado de los expedientes concluidos, iniciados y en trámite del trimestre, por materia, para la actividad Marco Normativo de usuario 3. Obtener consolidado de la duración de los expedientes cerrados durante el trimestre por materia. Si es el primer trimestre de un año se obtiene el consolidado de la duración de los expedientes cerrados durante los 5 años anteriores. 4. Obtener consolidado de los gastos de supervisión del trimestre por actividad. 5. Obtener consolidado de la duración de los expedientes cerrados durante los últimos 6 años 6. Realizar un gráfico de la duración de los expedientes cerrados durante los últimos 6 años. 7. Obtener consolidado del periodo promedio entre el inicio de supervisión y el inicio del periodo evaluado (pre-supervisión) de los expedientes iniciados antes del periodo de supervisión 8. Obtener consolidado del periodo promedio entre el inicio del periodo evaluado y el inicio de supervisión (en supervisión) de los expedientes iniciados durante el periodo de supervisión 9. Obtener consolidado del periodo promedio entre el final del periodo evaluado y el inicio de supervisión post-supervisión de los expedientes iniciados después del periodo de supervisión 10. Obtener el consolidado de expedientes en trámite al final de los últimos 6 trimestres, por trimestre y actividad 11. Realizar un gráfico de expedientes en trámite al final de los últimos 6 trimestres, por trimestre y actividad 12. Obtener un consolidado de los expedientes en trámite por año de inicio y actividad 13. Obtener un gráfico de los expedientes iniciados desde el 2016, por estado, actividad y resultado del cumplimiento del plazo ISO a la fecha del reporte 14. Obtener un consolidado de los expedientes en trámite por empresa y actividad 15. Añadir comentarios adicionales de acuerdo a los casos encontrados.	Semiamotómica	Analista de Información de la GSF	1	CAS	8 hrs	No	3.5 días	Power Point, Excel	Reporte elaborado trimestralmente	Reporte de la Situación de Expedientes de Supervisión	Virtual (Email)	1 reporte / 3 meses	Coordinador de Gestión de la GSF	
Analista de Información de la GSF	Reporte de la Situación de Expedientes de Supervisión	1 reporte / 3 meses	Virtual (Email)	46. Revisar Reporte de la situación de Expedientes de Supervisión Si es conforme: Ir a la actividad 48; caso contrario: Ir a la actividad 47	1. Recibir el reporte. 2. Revisar la información.	Semiamotómica	Coordinador de Gestión de la GSF	1	CAP	30 min	No	4 horas	Outlook, Power Point	No	Reporte de la situación de Expedientes de Supervisión revisado	Virtual	1 reporte revisado / 3 meses	Coordinador de Gestión de la GSF	
Coordinador de Gestión de la GSF	Reporte de la situación de Expedientes de Supervisión revisado	1 reporte revisado con observaciones / 12 meses	Virtual	47. Indicar observaciones vía Email al Analista de Información de la GSF	1. Enviar comentarios por email.	Semiamotómica	Coordinador de Gestión de la GSF	1	CAP	10 min	No	2 hora	Outlook, Power Point	No	Reporte de la situación de Expedientes de Supervisión observado y con indicaciones	Virtual (Email)	1 correo electrónico / 12 meses	Analista de Información de la GSF	
Coordinador de Gestión de la GSF	Reporte de la situación de Expedientes de Supervisión revisado	1 reporte revisado sin observaciones / 3 meses	Virtual	48. Aprobar Reporte de la situación de Expedientes de Supervisión	1. Aprobar Reporte de la situación de Expedientes de Supervisión	Semiamotómica	Coordinador de Gestión de la GSF	1	CAP	5 min	No	2 hora	Outlook, Power Point	No	Reporte de la situación de Expedientes de Supervisión aprobado	Virtual (Email)	1 reporte aprobado / 3 meses	Analista de Información de la GSF	
Coordinador de Gestión de la GSF	Reporte de la situación de Expedientes de Supervisión aprobado	1 Reporte Validado / 3 meses	Virtual (Email)	49. Elaborar Proyecto de Memorando de Reporte de Situación de Expedientes de Supervisión para la Gerencia General	1. Adecuar el reporte al formato de memorando 2. Agregar comentarios y adiciones mencionadas en la revisión, de ser el caso.	Semiamotómica	Analista de Información de la GSF	1	CAS	4 hrs	No	8 hrs	WORD, EXCEL	No	Memorando de Reporte de Situación de Expedientes de Supervisión para la Gerencia General	Virtual	1 Memorando de Reporte de Situación de Expedientes de Supervisión para la Gerencia General / 3 meses	Analista de Información de la GSF	
Analista de Información de la GSF	Memorando de Reporte de Situación de Expedientes de Supervisión para la Gerencia General	1 Memorando de Reporte de Situación de Expedientes de Supervisión para la Gerencia General / 3 meses	Virtual	50. Coordinar la revisión del Memorando de Reporte de Situación de Expedientes de Supervisión para la Gerencia General (1°: Coordinador de Gestión de la GSF)	1. Coordinar la revisión vía email del Memorando de Reporte de Situación de Expedientes de Supervisión para la Gerencia General por los siguientes roles y en el siguiente orden: 1°: Coordinador de Gestión de la GSF, 2°: Subgerente de la SCU, 3°: Subgerente de la SDU 2. Solicitar vía SISOOC el visado y firma del Memorando de Reporte de Situación de Expedientes de Supervisión para la Gerencia General	Semiamotómica	Analista de Información de la GSF	1	CAS	6 hrs	No	7.5 días	SISOOC	No	Memorando de Reporte de Situación de Expedientes de Supervisión para la Gerencia General revisado y solicitado en SISOOC para visado y firma	Virtual (SISOOC)	1 Memorando de Reporte de Situación de Expedientes de Supervisión para la Gerencia General / 3 meses	Analista de Información de la GSF	
Analista de Información de la GSF	Memorando de Reporte de Situación de Expedientes de Supervisión para la Gerencia General revisado y solicitado en SISOOC para visado y firma	1 Memorando de Reporte de Situación de Expedientes de Supervisión para la Gerencia General / 3 meses	Virtual (Email) y Física	51. Coordinar el visado y firma del Memorando de Reporte de Situación de Expedientes de Supervisión para la Gerencia General (1°: Analista de Información de la GSF, 2°: Coordinador de Gestión de la GSF, 3°: Gerente de la GSF) Fin del Proceso	1. Coordinar el visado y firma vía SISOOC del Memorando de Reporte de Situación de Expedientes de Supervisión para la Gerencia General por los siguientes roles y en el siguiente orden: 1°: Analista de Información de la GSF, 2°: Coordinador de Gestión de la GSF, 3°: Subgerente de la SCU, 4°: Subgerente de la SDU, 5°: Gerente de la GSF	Semiamotómica	Analista de Información de la GSF	1	CAS	1 hr 40 min	No	4.5 días	SISOOC	No	Memorando de Reporte de Situación de Expedientes de Supervisión para la Gerencia General firmado en SISOOC	Virtual (SISOOC)	1 Memorando de Reporte de Situación de Expedientes de Supervisión para la Gerencia General / 3 meses	Analista de Información de la GSF	
KM	Información de Supervisiones en trámite, entrada del KM. Se incluye información como: Datos del expediente, fecha planificada de cierre, fecha de prescripción, fecha de vencimiento del plazo ISO, datos del responsable del expediente.	1 lista de información / día	Virtual (KM)	52. Envío Automático por expediente de las fechas de Plazo ISO, Fecha de Prescripción y fecha planificada de Cierre próximos a vencer a Supervisores Fin del Proceso	NA	Automática	OUTLOOK	1	NA	5 min	No	5 min	OUTLOOK, KM	1. Diariamente Se toma como referencia, para cada expediente en trámite, 3 fechas de control: Fecha de Prescripción, Fecha de Plazo ISO, Fecha Planificada de Cierre. (para el plazo ISO se consideran las reglas de las actividad 36) 2. Se obtiene la menor fecha de control y se revisa si está a 30 días o menos en el futuro. Si es así se revisa si ya se alertó en los anteriores 7 días. Si se cumplen estas dos condiciones se envía la alerta. 3. Si no se cumplen las dos condiciones, se pasa a la siguiente de las 3 fechas de control (en orden ascendente) hasta que se envía alguna alerta para el expediente. 4. Se hace el paso 2 y 3 para todos los expedientes en trámite.	Alertas automáticas de Plazo ISO, Fecha de Prescripción y fecha planificada de Cierre próximos a vencer de las supervisiones en trámite	Virtual (Email)	23 correos electrónicos / mes	Supervisores de la SCS/SSDU	

Forma de Indicador		Indicadores		Forma de Datos	
Nombre del Indicador	Forma de Cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Mesa	Forma de Datos
NA tiene					
Objetivo del Programa - Oportunidades de Mejora					
Causa:	Las Supervisiones demoran en consolidar sus fechas planificadas de cierre/ la información se envía por correo y con posible errores (actividad manual)	A corto plazo:	Establecer Plantilla de reporte de información por correo electrónico/ Establecer que cada supervisor envíe una actualización mensual de la planificación de cierre de sus expedientes		
Problema:	Demoras en la actualización de la información	A mediano plazo:	Establecer una aplicación para el registro centralizado de la información/ Automatizar el envío de alertas para la planificación del cierre de expedientes		
Tipo de Problema:	Personas / sistemas				
Consecuencia:	Las actividades de control perturbaban la ejecución de las supervisiones/ Retraso al obtener la información de control				
Riesgos					
Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Nivel de Riesgo Absoluto
Operacional	Fallos en la protección de la confidencialidad de la información	Raro	1	Moderado	3
Tecnología	No tener acceso al KM	Posible	3	Menor	6
Tecnología	No tener acceso a la BD del KM	Raro	1	Mayor	4
Tecnología	No tener acceso al File Server (PC y W)	Raro	1	Mayor	4
Proceso Proveedor	1.2.1 Programación de la Supervisión, 1.2.2 Realización de la Supervisión				
Proceso Cliente	NA				
Producto	Reporte de Plazos Vencidos y por Vencer Reporte de Antigüedad de Expedientes Memorando a la Gerencia General adjuntando la Presentación de Resultados de Supervisiones Semestral Registro en Excel de Supervisiones que recomiendan inicio de PAS Registro en Excel de Supervisiones que son archivadas Reporte de fechas planificadas de cierre actualizadas				
Disparador:	Aprobación de Planes de Supervisión de SCS/SSDU por el Gerente de la GSF				
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera alguna norma o ley que considere apropiada? Que debería decir o contemplar la ley?	No				
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera algún soporte tecnológico?	Permitir que cada supervisor actualice mensualmente la planificación de cierre de sus expedientes es un sistema web centralizado automatizar el envío de alertas para la planificación del cierre de expedientes Automatizar la generación de reportes gerenciales que permitan el control de plazos, fechas de vencimiento y resultados				



INFORME TÉCNICO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL
(ESCENARIO AS IS) DE LOS PROCESOS DE SUPERVISIÓN Y
FISCALIZACIÓN ASÍ COMO EL PROCESO CONTENCIOSO
ADMINISTRATIVO CORRESPONDIENTE AL PROCESO DE
LA GESTIÓN DE DEFENSA JUDICIAL

PROCESOS DE FISCALIZACIÓN – NIVEL 3



Nombre del Proceso:	2.1.1 Asignación del Inicio de Instrucción
Objetivo del Proceso:	Designar al Abogado Instructor que será responsable del expediente en la etapa de Instrucción.
Alcance del Proceso:	Desde la comunicación del Informe de Supervisión realizado por el Supervisor al Coordinador de Instrucción hasta la asignación del expediente al Abogado Instructor y creación del Expediente PAS en SISDOC.
Fechas:	28/02/2020, 25/03/2020, 07/04/2020, 17/04/2020, 25/04/2020, 04/05/2020, 11/05/2020, 20/05/2020
Responsable:	Coordinador de Instrucción de la SSCS / Instructor de la SSDU
Participantes (equipo de trabajo):	Supervisor de la SSCS, Coordinador de Instrucción de la SSCS, Coordinador de Instrucción de la SSDU, Instructor de la SSCS, Instructor de la SSDU, Analista de Información de la GSF
TUPA (Si / No)	No
Restricciones o Requisitos:	Comunicación vía correo del Informe de supervisión con recomendación de inicio de PAS o MC. Correo electrónico al Abogado Instructor con el número de Informe de Supervisión.
Marco legal de soporte al Proceso:	Res. Nº 090-2015-CD/OSIPTEL Reglamento General de Supervisión Ley 47444 Ley del Procedimientos Administrativo General

Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades											Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Cantidad total de Ejecutores	Tipo de Ejecutor	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entrega)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
Supervisor de la SSCS/ Supervisor de la SSDU	Informe de Supervisión aprobado que recomiendan inicio de PAS o Medida Correctiva	SSCS: 3 proyectos /mes	Virtual (Email)	Para Expedientes de la SSCS: Ir a la actividad 1; Para Expedientes de la SSDU: Ir a la actividad 3 1. Enviar vía email al Coordinador de Instrucción la lista de códigos de Informes de Supervisión aprobados que recomiendan el inicio de PAS o Medida Correctiva	1. Identificar la lista de códigos de Informes de Supervisión aprobados que recomiendan el inicio de PAS o Medida Correctiva 2. Comunicar vía email al Coordinador de Instrucción, si en alguno de ellos se ha recomendado el inicio de PAS y/o MC	Semiautomática	Supervisor de la SSCS	SSCS: 2 Coordinadores de Cobertura, 2 Coordinadores de TINE-TLLI, 3 Coordinadores de CVM, 2 Coordinadores de CCS, CV, y TEMT, 5 Coordinadores de DS	SSCS: CAP/CAS	SSCS: 1 día	NA	SSCS: 5 días	Outlook	No	Códigos de Informes de Supervisión que recomiendan inicio de PAS o Medida Correctiva enviado al Coordinador de Instrucción	Virtual (Email)	SSCS: 3 proyectos /mes	Coordinador de Instrucción de la SSCS
Supervisor de la SSCS	Códigos de Informes de Supervisión que recomiendan inicio de PAS o Medida Correctiva enviado al Coordinador de Instrucción	SSCS: 3 proyectos /mes	Virtual (Email)	2. Asignar cada caso a un Abogado Instructor En paralelo: Ir a la actividad 3 y a la actividad 5	1. Verificar el email del área de supervisión en el que se precise el número de informe de supervisión y la conclusión de inicio de PAS o MC. 2. Enviar vía email a cada Abogado Instructor, asignándole el/los informes de supervisión para la elaboración de la carta de intento de PAS o MC	Semiautomática	Coordinador de Instrucción de la SSCS	SSCS: 1	SSCS: CAP(1)	SSCS: 1 día	NA	SSCS: 10 días	Outlook	Para SSCS: 1. Verificar carga actual de los abogados instructores y asignar informes de supervisión de manera homogénea para elaborar carta de intento. Para SSDU: El Abogado Instructor es la misma persona quien realizó el Informe de Supervisión, por ende SSDU no realiza esta actividad	Instructor asignado	Virtual (Email)	SSCS: 3 proyectos /mes	Instructor de la SSCS
Coordinador de Instrucción de la SSCS / Supervisor de la SSDU	Caso Asignado a un Abogado Instructor	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos /mes	Virtual (Email)	3. Solicitar vía email número de Expediente PAS al Analista de Información	1. Revisar la información del expediente de supervisión que deberá remitirse al Analista de Información 2. Enviar email al analista de información precisando datos requeridos (N° de Expediente de Supervisión, N° de Informe de Supervisión, plazo de prescripción, materia, fecha de comisión de la infracción, norma incumplida, norma que tipifica la infracción) solicitando la asignación de un número de expediente PAS o MC.	Semiautomática	Instructor de la SSCS/ Instructor de la SSDU	SSCS: 3 SSDU: 9	CCSS: CAP(1)/CAS(2) SSDU: CAP(S1)/CAS(4)	SSCS: 10 min SSDU: 10 min	SSCS: NA SSDU: NA	SSCS: 5 días SSDU: 1 hora	Outlook	Para SSCS: 1. Enviar correo electrónico a analista de información, detallando los datos que requiere para hacer seguimiento.	Solicitud de Número de expediente PAS	Virtual (Email)	SSCS: 3 proyectos /mes SSDU: 7 proyectos /mes	Analista de Información de la GSF
Instructor de la SSCS/ Instructor de la SSDU	Solicitud de Número de expediente PAS	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos /mes	Virtual (Email)	4. Asignar número de expediente PAS Si el Expediente PAS es creado por el Analista de Información de la GSF: Ir a la actividad 5; Si el Expediente PAS es creado por Instructor de la SSCS/Instructor de la SSDU: Ir a la actividad 6	1. Validar información 2. Registrar en el sistema KM la información con el cual se obtiene el número del expediente PAS	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	10 min	NA	2 horas	KM, Outlook	No	Número de Expediente PAS	Virtual (Email)	SSCS: 3 proyectos /mes SSDU: 7 proyectos /mes	Instructor de la SSCS/ Instructor de la SSDU
Analista de Información de la GSF	Número de Expediente PAS	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos /mes	Virtual (Email)	5. Crear en SISDOC Expediente PAS	1. Crear un Expediente en el SISDOC con el número de Expediente PAS obtenido 2. Derivar el expediente creado en el SISDOC a la persona registrada en la Solicitud como responsable	Semiautomática	Analista de Información de la GSF	1	CAS	5 min	NA	2 horas	SISDOC, KM	No	Expediente de Instrucción (PAS o MC) en SISDOC con código asignado	Virtual (SISDOC)	SSCS: 3 proyectos /mes SSDU: 7 proyectos /mes	Instructor de la SSCS/ Instructor de la SSDU / Proceso 2.1.2 Elaboración de Carta de Inicio
Analista de Información de la GSF	Número de Expediente PAS	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos /mes	Virtual (Email)	6. Crear en SISDOC Expediente PAS	1. Crear un Expediente en el SISDOC con el número de Expediente PAS obtenido	Semiautomática	Instructor de la SSCS/ Instructor de la SSDU	SSCS: 3 SSDU: 9	CCSS: CAP(1)/CAS(2) SSDU: CAP(S1)/CAS(4)	5 min	NA	2 horas	SISDOC, KM	No	Expediente de Instrucción (PAS o MC) en SISDOC con código asignado	Virtual (SISDOC)	SSCS: 3 proyectos /mes SSDU: 7 proyectos /mes	Instructor de la SSCS/ Instructor de la SSDU / Proceso 2.1.2 Elaboración de Carta de Inicio

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
No tiene					

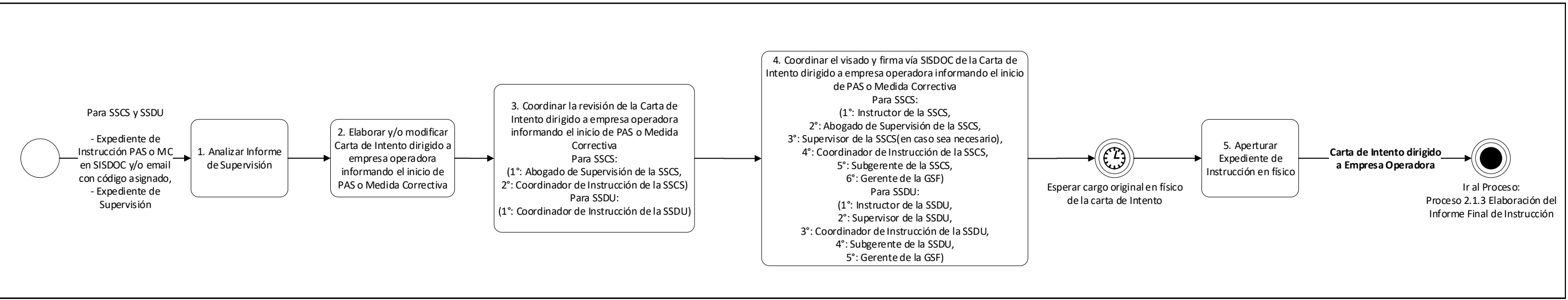
Análisis de los Problemas Identificados		Oportunidades de Mejora	
Causa:	Para SSCS: No existe base de datos al respecto Para SSDU: No se comunica a nadie que hay un expediente pendiente de iniciar y de solicitar número	A corto plazo:	Para SSCS: Creación de base de datos con resoluciones de Gerencia General y/o Consejo directivo, separados por temas
Problema:	Para SSCS: Falta de una base de datos que contengan los pronunciamientos realizados por Gerencia General y/o Consejo Directivo, a fin de seguir los criterios ya establecidos. Para SSDU: No hay un seguimiento del proceso dado que el responsable es cada abogado instructor que participa en el informe de supervisión	A mediano plazo:	Para SSDU: Implementar un mecanismo a través de uno de los sistemas existentes que permita que cuando se emita un informe de supervisión se genere una alerta de que está pendiente solicitar número de expediente e iniciarlo.
Tipo de Problema:	Sistemas		
Consecuencia:	Para SSCS: Cada abogado instructor debe hacer la búsqueda de estas resoluciones y emplea mucho tiempo en ello. Para SSDU: Podría darse el caso que no se llegue a solicitar el número de expediente y por ende no se inicie el expediente		

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel de Riesgo Absoluto
Para SSCS:						
Operacional	Licencia solicitada por el Coordinador de Instrucción y/o por el abogado instructor.	Raro	1	Moderado	3	3
Para SSDU:						
Operacional	No se solicita número de expediente y por ende no se inicie el expediente	Improbable	2	Moderado	3	6
Operacional	Se asigna un mismo número a dos expedientes	Improbable	2	Mayor	4	8

Proceso Proveedor	1.2.2 Realización de la Supervisión
Proceso Cliente	2.1.2 Elaboración de la Carta de Inicio
Producto	Instructor asignado, Expediente de Instrucción (PAS o MC) en SISDOC con código asignado
Disparador:	Comunicación del Informe de Supervisión
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera alguna norma o ley que considere apropiada? Qué debería decir o contemplar la ley?	SSDU: No
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera algún soporte tecnológico?	Si, Si contáramos con un sistema en el que se pueda derivar los informes de supervisión con la recomendación de inicio de PAS o MC al coordinador legal de instrucción para que este directamente, desde la misma plataforma, pueda asignar al abogado instructor la elaboración de la carta de intento correspondiente. Ejem. en el mismo SISDOC derivar informes de supervisión al coordinador legal, y este a su vez, asignarlo al abogado instructor.

2.1.2 Elaboración de la Carta de Inicio

Instructor de la SSCS/ Instructor de la SSDU



Nombre del Proceso:	2.1.2 Elaboración de la Carta de Inicio
Objetivo del Proceso:	Comunicar al Administrado la intención de imponerse una Sanción o Medida Correctiva.
Alcance del Proceso:	Desde la asignación del expediente al Abogado Instructor y creación del Expediente PAS en SISDOC, hasta la notificación de la carta al administrado.
Fechas:	28/02/2020, 25/03/2020, 07/04/2020, 17/04/2020, 25/04/2020, 30/04/2020, 04/05/2020, 11/05/2020, 20/05/2020
Responsable:	Instructor de la SSCS/ Instructor de la SSDU
Participantes (equipo de trabajo):	Instructor de la SSCS, Instructor de la SSDU, Supervisor de la SSCS, Supervisor de la SSDU, Coordinador de Instrucción de la SSDU, Subgerente de la SSCS, Subgerente de la SSDU, Coordinador de Gestión de la GSF, Coordinador Legal de la GSF, Gerente de la GSF, Secretaria de la GSF
TUPA (Si / No)	No
Restricciones o Requisitos:	Verificar contenido del informe de supervisión y sus anexos. Informe de supervisión que recomienda el inicio de una PAS o MC, aprobado por el Gerente de GSF.
Marco legal de soporte al Proceso:	RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO Nº 087-2013-CD-OSIPTEL: REGLAMENTO DE FISCALIZACIÓN, INFRACCIONES Y SANCIONES (RFIS) Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo Sancionador (Decreto Supremo 004-2019-JUS) - TUO DE LA LPAG - Art. 254 y 255

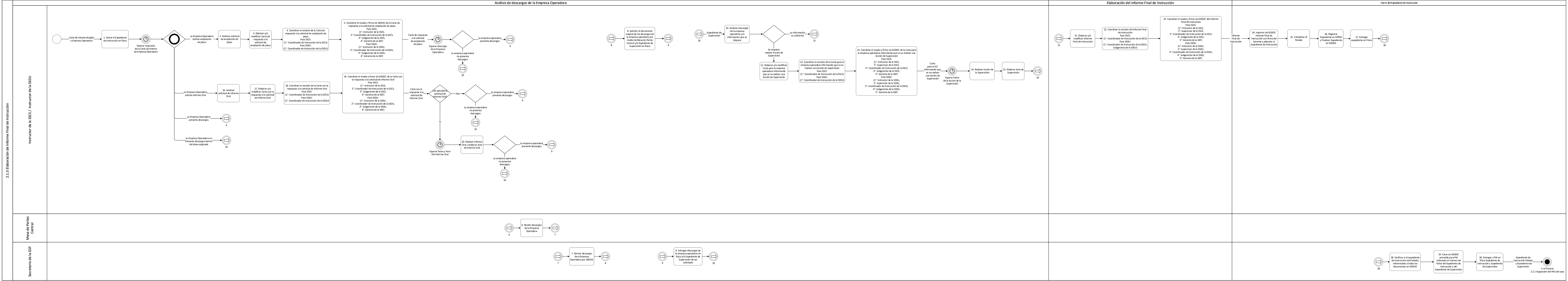
Detalle Técnico																			
Entradas				Actividades												Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable [Ejecutor]	Cantidad total de Ejecutores	Tipo de Ejecutor	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida	
Instructor de la SSCS/ Instructor de la SSDU	Para SSCS y SSDU - Expediente de Instrucción PAS o MC en SISDOC y/o email con código asignado, - Expediente de Supervisión	SSCS: 3/mes SSDU: 7/mes	Virtual	Para SSCS y SSDU 1. Analizar Informe de Supervisión	Para SSCS y SSDU 1. Buscar en el SISDOC el informe de supervisión que recomienda el inicio de una PAS o MC, aprobado por el Gerente de GSF. 2. Revisar el informe de supervisión indicado. 3. Identificar las normas incumplidas y las que tipifican los incumplimientos detectados.	Semiautomática	Instructor de la SSCS/ Instructor de la SSDU	SSCS: 3 SSDU: 9	SSCS: CAP (1)/CAS (2) SSDU: CAP(5)/CAS(4)	SSCS: 1 día SSDU: 30 min	No	SSCS: 2 días SSDU: 1 día	SISDOC	No	Resultado del análisis del Informe de Supervisión	Virtual	SSCS: 3 proyectos /mes SSDU: 7/mes	Instructor de la SSCS/ Instructor de la SSDU	
Instructor de la SSCS/ Instructor de la SSDU	Resultado del análisis del Informe de Supervisión	SSCS: 3/mes SSDU: 7/mes	Virtual	2. Elaborar y/o modificar Carta de Intento dirigido a empresa operadora informando el inicio de PAS o Medida Correctiva	Para SSCS: 1. Abogado instructor elabora carta de intento. Para SSDU: 1. Generar un documento en el SISDOC, ingresando los datos de asunto, empresa, representante legal, domicilio. 2. Elaborar la carta con la información identificada del informe de supervisión, de acuerdo a lo que establece el TUO de la LPAG y el RFIS. 3. Ingresar el documento en la carpeta del PAS o MC del SISDOC 4. Se envía el documento elaborado al revisor (coordinador de instrucción), a través del SISDOC. 5. Se genera una notificación del SISDOC a través del correo electrónico institucional al revisor, de que existe un documento por revisar.	Semiautomática	Instructor de la SSCS/ Instructor de la SSDU	SSCS: 3 SSDU: 9	SSCS: CAP (1)/CAS (2) SSDU: CAP(5)/CAS(4)	SSCS: 1 día SSDU: 30 min	No	SSCS: 1 día SSDU: 30 min	Word, SISDOC, OUTLOOK	Art. 22 y 26 del RFIS	Carta de Intento dirigido a empresa operadora informando el inicio de PAS o Medida Correctiva	Virtual (Email)	SSCS: 3 proyectos /mes SSDU: 7/mes	Instructor de la SSCS/ Instructor de la SSDU	
Instructor de la SSCS/ Instructor de la SSDU	Carta de Intento dirigido a empresa operadora informando el inicio de PAS o Medida Correctiva	SSCS: 3/mes SSDU: 7/mes	Virtual	3. Coordinar la revisión de la Carta de Intento dirigido a empresa operadora informando el inicio de PAS o Medida Correctiva Para SSCS: (1°: Abogado de Supervisión de la SSCS, 2°: Coordinador de Instrucción de la SSCS) Para SSDU: (1°: Coordinador de Instrucción de la SSDU)	1. Coordinar la revisión vía email de la Carta de Intento dirigido a empresa operadora informando el inicio de PAS o Medida Correctiva por los siguientes roles y en el siguiente orden: Para SSCS: (1°: Coordinador de Instrucción de la SSCS) Para SSDU: (1°: Coordinador de Instrucción de la SSDU) 2. Solicitar vía SISDOC el visado y firma de la Carta de Intento dirigido a empresa operadora informando el inicio de PAS o Medida Correctiva	Semiautomática	Instructor de la SSCS/ Instructor de la SSDU	SSCS: 3 SSDU: 9	SSCS: CAP (1)/CAS (2) SSDU: CAP(5)/CAS(4)	SSCS: 30 min SSDU: 30 min	No	SSCS: 2 horas SSDU: 1 día	SISDOC, OUTLOOK	No	Carta de Intento dirigido a empresa operadora informando el inicio de PAS o Medida Correctiva revisado y solicitado por SISDOC para visado y firma	Virtual (SISDOC)	SSCS: 3 proyectos /mes SSDU: 7/mes	Instructor de la SSCS/ Instructor de la SSDU	
Instructor de la SSCS/ Instructor de la SSDU	Carta de Intento dirigido a empresa operadora informando el inicio de PAS o Medida Correctiva revisado y solicitado por SISDOC para visado y firma	SSCS: 3/mes SSDU: 7/mes	Virtual (SISDOC)	4. Coordinar el visado y firma vía SISDOC de la Carta de Intento dirigido a empresa operadora informando el inicio de PAS o Medida Correctiva Para SSCS: (1°: Instructor de la SSCS, 2°: Supervisor de la SSCS, 3°: Coordinador de Instrucción de la SSCS, 4°: Subgerente de la SSCS, 5°: Gerente de la GSF) Para SSDU: (1°: Instructor de la SSDU, 2°: Supervisor de la SSDU, 3°: Coordinador de Instrucción de la SSDU, 4°: Subgerente de la SSDU, 5°: Gerente de la GSF)	1. Coordinar el visado y firma vía SISDOC de la Carta de Intento dirigido a empresa operadora informando el inicio de PAS o Medida Correctiva por los siguientes roles y en el siguiente orden: Para SSCS: (1°: Visado de Instructor de la SSCS, 2°: Visado del Supervisor de la SSCS, 3°: Visado de Coordinador de Instrucción de la SSCS, 4°: Visado de Subgerente de la SSCS, 5°: Firma del Gerente de la GSF) Para SSDU: (1°: Visado de Instructor de la SSDU, 2°: Supervisor de la SSDU, 3°: Visado de Coordinador de Instrucción de la SSDU, 4°: Visado de Subgerente de la SSDU, 5°: Firma de Gerente de la GSF) 2. Coordinar con la Secretaría de la GSF la notificación de la Carta de Intento dirigido a empresa operadora informando el inicio de PAS o Medida Correctiva	Semiautomática	Instructor de la SSCS/ Instructor de la SSDU	SSCS: 3 SSDU: 9	SSCS: CAP (1)/CAS (2) SSDU: CAP(5)/CAS(4)	SSCS: 1 hora SSDU: 1 hora	No	SSCS: 1.25 días SSDU: 1.25 días	SISDOC	No	Carta de Intento dirigido a empresa operadora informando el inicio de PAS o Medida Correctiva visado en SISDOC	Virtual (SISDOC)	SSCS: 3 proyectos /mes SSDU: 7/mes	Instructor de la SSCS/ Instructor de la SSDU	
Secretaría de la GSF	Cargo de la carta de intento	SSCS: 3/mes SSDU: 7/mes	Física	5. Aperturar Expediente de Instrucción en físico	Para SSCS: 1. Recibir cargo de la carta de intento e imprimir el informe de supervisión correspondiente y sus anexos. 2. Buscar o solicitar materiales a la secretaria de gerencia y armar el expediente PAS o MC.	Manual	Instructor de la SSCS	SSCS: 1	SSCS: PRACTICANTE	SSCS: 3	No	SSCS: 30 min	No	Una vez que se recibe el cargo original en físico de la Carta de Inicio	Folder de Expediente de Instrucción aperturado	Física	SSCS: 3/mes	Proceso 2.1.2 Elaboración de Carta de Inicio	

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
No tiene					

Análisis de los Problemas identificados		Oportunidades de Mejora	
Causa:	SSCS: El equipo legal de supervisión ha establecido ese plazo. SSDU: Error humano / No existir un modelo de carta único generado en el SISDOC que incluya de manera general la información que debe contener la carta.	A corto plazo:	SSCS: Definir plazos para la emisión de cartas de intento. SSDU: A través del SISDOC podría generarse la plantilla del modelo de carta de inicio a fin de agregarle únicamente los datos que aplican a cada caso.
Problema:	SSCS: Abogado supervisor emplea mucho tiempo en la revisión de un proyecto de carta de intento. SSDU: No incluir toda la información necesaria en la carta.	A mediano plazo:	NA
Tipo de Problema:	Método		
Consecuencia:	SSCS: Las cartas de intento demoran en emitirse. SSDU: Que no se notifique adecuadamente al administrado del inicio del PAS o MC.		

Riesgos							
Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel de Riesgo Absoluto	
Para SSCS							
Operacional	Falta de algún personal que se encuentre en el ciclo de vistos	Posible	3	Moderado	3	9	
Para SSDU							
Operacional	Que no se coloque la información correcta en la carta de inicio de PAS o MC	Posible	3	Mayor	4	12	

Proceso Proveedor	2.1.1 Asignación del Inicio de Instrucción
Proceso Cliente	2.1.3 Elaboración de Informe Final de Instrucción
Producto	Carta de intento dirigido a Empresa Operadora
Disparador:	Asignación del Abogado Instructor
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera alguna norma o ley que considere apropiada? Qué debería decir o contemplar la ley?	<p>Gestión: No</p> <p>SSCS: No, en caso se establezcan plazos legales para este tipo de tareas, podrían ser excesivamente cortas y podría ser contraproducente para el presente subproceso. Los procedimientos sancionadores ya están sujetos a plazo de caducidad y prescripción que regulan su temporalidad en general. Podrían existir plazos de calidad para las tareas más importantes que tengan un indicador de cumplimiento.</p> <p>SSDU: No</p>
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera algún soporte tecnológico?	<p>Gestión: Colocar una interfaz KM-SISDOC para que los expedientes en el KM se creen en el SISDOC automáticamente.</p> <p>SSCS: No</p> <p>SSDU: A través del SISDOC podría generarse la plantilla del modelo de carta de inicio a fin de agregarle únicamente los datos que aplican a cada caso.</p>



Nombre del Proceso:	2.1.3 Elaboración de Informe Final de Instrucción
Objetivo del Proceso:	Recomendar a la Gerencia General (Órgano Sancionador) la imposición de una sanción o medida correctiva, en caso de incumplimiento normativo.
Alcance del Proceso:	Desde la recepción del cargo de la carta de intento en donde se informa a la Empresa Operadora el inicio del proceso PAS hasta la emisión del Informe Final de Instrucción.
Fechas:	28/02/2020, 25/03/2020, 07/04/2020, 17/04/2020, 25/04/2020, 30/04/2020, 04/05/2020, 11/05/2020, 20/05/2020, 22/05/2020
Responsable:	Instructor de la SSCS/ Instructor de la SSDU
Participantes (equipo de trabajo):	Instructor de la SSCS, Instructor de la SSDU, Supervisor de la SSCS, Supervisor de la SSDU, Coordinador de Instrucción de la SSCS, Coordinador de Instrucción de la SSDU, Mesa de Partes Central, Secretaria de la GSF, Coordinador Legal de la GSF, Subgerente de la SSCS, Subgerente de la SSDU, Coordinador de Gestión de la GSF, Coordinador Legal de la GSF, Gerente de la GSF
TUPA (Si / No)	No
Restricciones o Requisitos:	SSCS: Contar con el expediente completo (documentos) SSDU: Se necesita haber notificado válidamente a la empresa el inicio del PAS o MC y haberle otorgado el plazo mínimo legal para enviar descargos por escrito.
Marco legal de soporte al Proceso:	Res. Nº 090-2015-CD/OSIPEL Reglamento General de Supervisión Ley 47444 Ley del Procedimientos Administrativo General Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones (Res. 087-2013-CD/OSIPEL) - RFIS - Art. 22 y 26 Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo Sancionador (Decreto Supremo 004-2019-JUS) - TUO DE LA LPAG - Art. 254 y 255

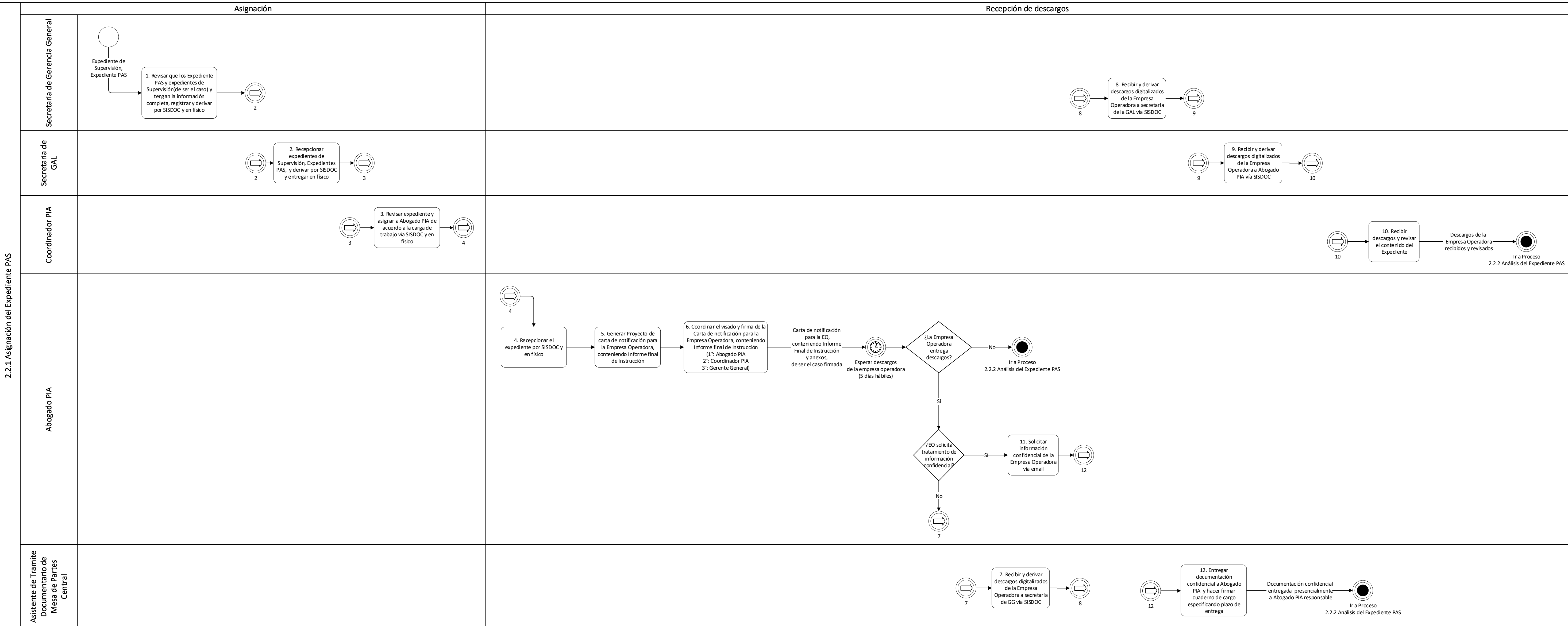
Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades											Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Cantidad total de Ejecutores	Tipo de Ejecutor	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	Carta de intento dirigido a Empresa Operadora	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Virtual (SISDOC)	1. Armar el Expediente de Supervisión en físico <i>Si la Empresa Operadora solicita ampliación de plazo: Ir a la actividad 2;</i> <i>Si la Empresa Operadora solicita Informe Oral: Ir a la actividad 16;</i> <i>Si la Empresa Operadora presenta descargos: Ir a la actividad 6;</i> <i>Si la Empresa Operadora no presenta descargos dentro del plazo asignado: Ir a la actividad 10</i>	1. Recibir y/o solicitar cargo de carta de intento a la asistente de secretaria de Gerencia. 2. Imprimir del SISDOC Informe de Supervisión y sus anexos. 3. Agregar el cargo de notificación como primera página del expediente de supervisión seguido de la copia del Informe de Supervisión que forma parte de la carta. 4. Elaborar y colocar la carátula en el expediente. 5. Ordenar los documentos en el expediente PAS en físico (cargo de la carta de intento, el Informe de Supervisión y sus anexos).	Semiautomática	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	SSCS: 3 SSDU: 9	SSCS: CAP (1) /CAS (2) SSDU: CAP(5)/CAS(4)	SSCS: 20 min SSDU: 15 min	No	SSCS: 1 día SSDU: 1 día	NA	No	Informe de Supervisión adjuntado al Expediente de Instrucción	Física	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU
Empresa Operadora	Solicitud de ampliación de plazo	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Física	2. Analizar solicitud de ampliación de plazo	1. Verificar en el SISDOC la asignación del documento de solicitud de ampliación de plazo para presentar descargos. 2. Analizar si se otorga o no la ampliación de plazo solicitada por la administrada.	Manual	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	SSCS: 3 SSDU: 9	SSCS: CAP (1) /CAS (2) SSDU: CAP(5)/CAS(4)	SSCS: 20 min SSDU: 15 min	No	SSCS: 1 día SSDU: 1 día	NA	No	Solicitud de ampliación de plazo analizada	Virtual	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU
Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	Solicitud de ampliación de plazo analizada	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Física	3. Elaborar y/o modificar Carta de respuesta a la solicitud de ampliación de plazo	1. Elaborar la carta de respuesta a la solicitud de ampliación. Para SSDU: 1. Crear en SISDOC carta de respuesta a la solicitud de ampliación de plazo, ingresando los datos de asunto, empresa, representante legal, domicilio. 2. Elaborar la carta de respuesta a la solicitud de ampliación de plazo a través del SISDOC. 3. Ingresar el documento en la carpeta del PAS o MC del SISDOC 4. Enviar la carta para revisión a través del SISDOC. 5. Se genera una notificación del SISDOC a través del correo electrónico institucional al revisor, de que existe un documento por revisar.	Semiautomática	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	SSCS: 3 SSDU: 9	SSCS: CAP (1) /CAS (2) SSDU: CAP(5)/CAS(4)	SSCS: 20 min SSDU: 15 min	No	SSCS: 1 día SSDU: 30 min	Word, Outlook, SISDOC	No	Carta de respuesta a la solicitud de ampliación de plazo	Virtual	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU
Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	Carta de respuesta a la solicitud de ampliación de plazo	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Virtual	4. Coordinar la revisión de la Carta de respuesta a la solicitud de ampliación de plazo Para SSCS: (1°: Coordinador de Instrucción de la SSCS) Para SSDU: (1°: Coordinador de Instrucción de la SSDU)	1. Coordinar la revisión vía email de la Carta de respuesta a la solicitud de ampliación de plazo por los siguientes roles y en el siguiente orden: Para SSCS: (1°: Coordinador de Instrucción de la SSCS) Para SSDU: (1°: Coordinador de Instrucción de la SSDU) 2. Solicitar vía SISDOC el visado y firma de la Carta de respuesta a la solicitud de ampliación de plazo.	Semiautomática	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	SSCS: 3 SSDU: 9	SSCS: CAP (1) /CAS (2) SSDU: CAP(5)/CAS(4)	SSCS: 30 min SSDU: 30 min	No	SSCS: 2 horas SSDU: 1 día	SISDOC, OUTLOOK	No	Carta de respuesta a la solicitud de ampliación de plazo revisado y con solicitud en SISDOC para visado y firma	Virtual (SISDOC)	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU
Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	Carta de respuesta a la solicitud de ampliación de plazo revisado y con solicitud en SISDOC para visado y firma	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Virtual (SISDOC)	5. Coordinar el visado y firma vía SISDOC de la Carta de respuesta a la solicitud de ampliación de plazo Para SSCS: (1°: Instructor de la SSCS, 2°: Coordinador de Instrucción de la SSCS, 3°: Subgerente de la SSCS, 4°: Gerente de la GSF) Para SSDU: (1°: Instructor de la SSDU, 2°: Coordinador de Instrucción de la SSDU, 3°: Subgerente de la SSDU, 4°: Gerente de la GSF) <i>Si la empresa operadora presenta descargos: Ir a la actividad 6;</i> <i>Si la empresa operadora no presenta descargos: Ir a la actividad 10</i>	1. Coordinar el visado y firma vía SISDOC de la Carta de respuesta a la solicitud de ampliación de plazo por los siguientes roles y en el siguiente orden: Para SSCS: (1°: Visado de Instructor de la SSCS, 2°: Visado de Coordinador de Instrucción de la SSCS, 3°: Visado de Subgerente de la SSCS, 4°: Firma del Gerente de la GSF) Para SSDU: (1°: Visado de Instructor de la SSDU, 2°: Visado de Coordinador de Instrucción de la SSDU, 3°: Visado de Subgerente de la SSDU, 4°: Firma de Gerente de la GSF) 2. Coordinar con la Secretaria de la GSF la notificación de la Carta de respuesta a la solicitud de ampliación de plazo	Semiautomática	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	SSCS: 3 SSDU: 9	SSCS: CAP (1) /CAS (2) SSDU: CAP(5)/CAS(4)	SSCS: 40 min SSDU: 40 min	No	SSCS: 1.1 días SSDU: 1.1 días	SISDOC	No	Carta de respuesta a la solicitud de ampliación de plazo firmado SISDOC	Virtual (SISDOC)	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU
Empresa Operadora	Descargos de la Empresa Operadora	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Física	6. Recibir descargos de la Empresa Operadora	1. Recibir los descargos presentados por la empresa operadora por mesa de partes.	Manual	Mesa de Partes Central	1	NA	10 días (plazo puede ser mayor)	No	10 días	SISDOC	No	Descargos de la Empresa Operadora recibido	Física	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Secretaría de la GSF
Mesa de Partes Central	Descargos de la Empresa Operadora recibido	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Física	7. Derivar descargos de la Empresa Operadora por SISDOC	1. Consultar número de expediente en KM 2. Consultar en registro emitidos - GSF (referencias) 3. Registrar el descargo en dctos recibidos - GSF, Sub Gerencia a cargo del expediente.	Semiautomática	Secretaría de la GSF	1	CAP(1)	10 min	No	4 horas	SISDOC, Excel	No	Descargos de la Empresa Operadora derivado por SISDOC al Instructor	Virtual (SISDOC) y Física	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU
Secretaría de la GSF	Descargos de la Empresa Operadora derivado por SISDOC al Instructor	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Virtual (SISDOC)	8. Solicitar el documento original de los descargos de la empresa operadora por medio de Mesa de Partes Central y/o Expediente de Supervisión en físico	1. Imprimir del SISDOC la primera hoja de los descargos de la empresa operadora. 2. Entregar dicha copia a la secretaria de Gerencia firmada, con la fecha y consignando el número de expediente PAS y/o MC solicitando el original.	Semiautomática	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	SSCS: 3 SSDU: 9	SSCS: CAP (1) /CAS (2) SSDU: CAP(5)/CAS(4)	SSCS: 10 min SSDU: 5 min	No	SSCS: 10 min SSDU: 4 mese	NA	No	Solicitud del original de los descargos de la empresa operadora	Física	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Secretaría de la GSF
Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	Solicitud del original de los descargos de la empresa operadora	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Física	9. Entregar descargos de la empresa operadora en físico y/o Expediente de Supervisión de ser solicitado	1. Imprimir la primera página del documento en donde figura el número de registro de Mesa de Partes 2. Colocar el número de expediente 3. Colocar nombre del funcionario que lo solicita 4. Colocar Fecha 5. Registrar en cuaderno 6. Enviar a trámite documentario para el canal del mismo	Manual	Secretaría de la GSF	1	CAP(1)	3 min	No	1 día	NA	No	Descargos de la empresa operadora en físico	Física	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU
Secretaría de la GSF	Descargos de la empresa operadora en físico, Expediente de Supervisión en físico	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Física	10. Analizar descargos de la empresa operadora y/o información que se dispone <i>Si se requiere realizar Acción de Supervisión: Ir a la actividad 11;</i> <i>Si la Información es suficiente: Ir a la actividad 21</i>	1. Recibir vía SISDOC los descargos del administrado. 2. Analizar si se cuenta con toda la información necesaria para emitir el informe final de Instrucción.	Manual	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	SSCS: 3 SSDU: 9	SSCS: CAP (1) /CAS (2) SSDU: CAP(5)/CAS(4)	SSCS: 5 días SSDU: 1 hora	No	SSCS: 5 días SSDU: 3 meses	SISDOC	No	Resultados del Análisis de los descargos de la empresa operadora	Virtual	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU

Detalle Técnico																			
Entradas				Actividades												Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Cantidad total de Ejecutores	Tipo de Ejecutor	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida	
Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	Análisis de los descargos de la empresa operadora en físico	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Virtual	11. Elaborar y/o modificar Carta para la empresa operadora informando que se va realizar una Acción de Supervisión	Para SSCS: 1. Elaborar Carta para la empresa operadora informando que se va realizar una Acción de Supervisión. Para SSDU: 1. Si se requiere una acción de supervisión, se coordina personalmente con las personas que deben participar en la misma, se coordina una fecha y hora. 2. Crear en SISDOC carta que notifica supervisión, ingresando los datos de asunto, empresa, representante legal, domicilio. 3. Elaborar la carta que notifica supervisión a través del SISDOC. 4. Ingresar el documento en la carpeta del PAS o MC del SISDOC. 5. Enviar la carta para revisión a través del SISDOC. 6. Se genera una notificación del SISDOC a través del correo electrónico institucional al revisor, de que existe un documento por revisar.	Semiautomática	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	SSCS: 3 SSDU: 9	SSCS: CAP (1) /CAS (2) SSDU: CAP(5)/CAS(4)	SSCS: 30 min SSDU: 30 min	No	SSCS: 30 min SSDU: 1 semana	Word, Outlook, SISDOC	No	Carta para la empresa operadora informando que se va realizar una Acción de Supervisión revisado y con solicitud en SISDOC para visado y firma	Virtual	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	
Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	Carta para la empresa operadora informando que se va realizar una Acción de Supervisión revisado y con solicitud en SISDOC para visado y firma	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Virtual	12. Coordinar la revisión de la Carta para la empresa operadora informando que se va realizar una Acción de Supervisión	1. Coordinar la revisión vía email de la Carta para la empresa operadora informando que se va realizar una Acción de Supervisión por los siguientes roles y en el siguiente orden: Para SSCS: (1°: Coordinador de Instrucción de la SSCS) Para SSDU: (1°: Coordinador de Instrucción de la SSDU) 2. Solicitar vía SISDOC el visado y firma de la Carta para la empresa operadora informando que se va realizar una Acción de Supervisión	Semiautomática	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	SSCS: 3 SSDU: 9	SSCS: CAP (1) /CAS (2) SSDU: CAP(5)/CAS(4)	SSCS: 30 min SSDU: 30 min	No	SSCS: 2 horas SSDU: 1 día	SISDOC, OUTLOOK	No	Carta para la empresa operadora informando que se va realizar una Acción de Supervisión revisado y con solicitud en SISDOC para visado y firma	Virtual	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	
Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	Carta para la empresa operadora informando que se va realizar una Acción de Supervisión	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Virtual (SISDOC)	13. Coordinar el visado y firma vía SISDOC de la Carta para la empresa operadora informando que se va realizar una Acción de Supervisión	1. Coordinar el visado y firma vía SISDOC de la Carta para la empresa operadora informando que se va realizar una Acción de Supervisión por los siguientes roles y en el siguiente orden: Para SSCS: (1°: Visado del Instructor de la SSCS, 2°: Visado del Supervisor de la SSCS, 3°: Visado del Coordinador de Instrucción de la SSCS, 4°: Firma del Gerente de la GSF) Para SSDU: (1°: Visado de Instructor de la SSDU, 2°: Visado del Supervisor de la SSDU, 3°: Visado de Coordinador de Instrucción de la SSDU, 4°: Firma de Gerente de la GSF) 2. Coordinar con la Secretaría de la GSF la notificación de la Carta para la empresa operadora informando que se va realizar una Acción de Supervisión	Semiautomática	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	SSCS: 3 SSDU: 9	SSCS: CAP (1) /CAS (2) SSDU: CAP(5)/CAS(4)	SSCS: 50 min SSDU: 50 min	No	SSCS: 1.25 días SSDU: 1.25 días	SISDOC	No	Carta para la empresa operadora informando que se va realizar una Acción de Supervisión firmado SISDOC	Virtual	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	
Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	Carta para la empresa operadora informando que se va realizar una Acción de Supervisión creada en SISDOC	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Virtual (SISDOC)	14. Realizar Acción de la Supervisión	1. Llevar a cabo la acción de supervisión en la fecha programada con las personas designadas.	Manual	Instructor de la SSDU	SSDU: 9	SSDU: CAP(5)/CAS(4)	SSDU: 5 horas	No	SSDU: 4 meses	NA	Esta actividad sólo es realizada por SSDU	Resultados de la Acción de Supervisión	Virtual	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	
Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	Resultados de la Acción de Supervisión	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Virtual	15. Elaborar Acta de Supervisión	1. Dejar constancia de todo lo acontecido en el acta de supervisión. 2. Adjuntar los anexos y la documentación recabada en la acción de supervisión, de ser el caso. 3. Firma el acta de supervisión y se finaliza la acción con los datos exigidos en el numeral 13. 4. Entregar una copia del acta de supervisión levantada.	Semiautomática	Instructor de la SSDU	SSDU: 9	SSDU: CAP(5)/CAS(4)	SSDU: 1 hora	No	SSDU: 1 hora	NA	Esta actividad sólo es realizada por SSDU	Acta de Supervisión	Física	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	
Empresa Operadora	Solicitud de Informe Oral	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Física	16. Analizar solicitud de Informe Oral	1. De ser el caso, se recibe a través del SISDOC la solicitud de informe oral. 2. Se analiza la pertinencia de otorgar informe oral.	Manual	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	SSCS: 3 SSDU: 9	SSCS: CAP (1) /CAS (2) SSDU: CAP(5)/CAS(4)	SSCS: 30 min SSDU: 15 min	No	SSCS: 30 min SSDU: 1 día	NA	No	Solicitud de Informe Oral analizado	Virtual	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	
Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	Solicitud de Informe Oral analizado	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Virtual	17. Elaborar y/o modificar carta con la respuesta a la solicitud de Informe Oral	Para SSCS: 1. Elaborar carta con la respuesta a la solicitud de Informe Oral. Para SSDU: 1. Si se requiere informe oral, verificar las salas y horarios disponibles para llevar a cabo la misma, y se reserva la misma a través de un sistema del Intranet. 2. Crear en SISDOC carta que responde solicitud de informe oral, ingresando los datos de asunto, empresa, representante legal, domicilio. 3. Elaborar la carta que responde solicitud de informe oral a través del SISDOC. 4. Ingresar el documento en la carpeta del PAS o MC del SISDOC. 5. Enviar la carta para revisión a través del SISDOC. 6. Se genera una notificación del SISDOC a través del correo electrónico institucional al revisor, de que existe un documento por revisar.	Semiautomática	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	SSCS: 3 SSDU: 9	SSCS: CAP (1) /CAS (2) SSDU: CAP(5)/CAS(4)	SSCS: 30 min SSDU: 30 min	No	SSCS: 30 min SSDU: 1 hora	Word, SISDOC, Outlook	No	Carta con la respuesta a la solicitud de Informe Oral	Virtual	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	
Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	Carta con la respuesta a la solicitud de Informe Oral	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Virtual	18. Coordinar la revisión de la Carta con la respuesta a la solicitud de Informe Oral	1. Coordinar la revisión vía email de la Carta con la respuesta a la solicitud de Informe Oral por los siguientes roles y en el siguiente orden: Para SSCS: (1°: Coordinador de Instrucción de la SSCS) Para SSDU: (1°: Coordinador de Instrucción de la SSDU) 2. Solicitar vía SISDOC el visado y firma de la Carta con la respuesta a la solicitud de Informe Oral	Semiautomática	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	SSCS: 3 SSDU: 9	SSCS: CAP (1) /CAS (2) SSDU: CAP(5)/CAS(4)	SSCS: 30 min SSDU: 30 min	No	SSCS: 2 horas SSDU: 1 día	SISDOC, OUTLOOK	No	Carta con la respuesta a la solicitud de Informe Oral revisado y con solicitud en SISDOC para visado y firma	Virtual (SISDOC)	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	
Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	Carta con la respuesta a la solicitud de Informe Oral revisado y con solicitud en SISDOC para visado y firma	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Virtual (SISDOC)	19. Coordinar el visado y firma vía SISDOC de la Carta con la respuesta a la solicitud de Informe Oral	1. Coordinar el visado y firma vía SISDOC de la Carta con la respuesta a la solicitud de Informe Oral por los siguientes roles y en el siguiente orden: Para SSCS: (1°: Visado del Instructor de la SSCS, 2°: Visado del Coordinador de Instrucción de la SSCS, 3°: Visado del Subgerente de la SSCS, 4°: Firma del Gerente de la GSF) Para SSDU: (1°: Visado de Instructor de la SSDU, 2°: Visado del Supervisor de la SSDU, 3°: Visado del Subgerente de la SSDU, 4°: Firma del Gerente de la GSF) 2. Coordinar con la Secretaría de la GSF la notificación de la Carta con la respuesta a la solicitud de Informe Oral	Semiautomática	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	SSCS: 3 SSDU: 9	SSCS: CAP (1) /CAS (2) SSDU: CAP(5)/CAS(4)	SSCS: 40 min SSDU: 40 min	No	SSCS: 1.1 días SSDU: 1.1 días	SISDOC	No	Carta con la respuesta a la solicitud de Informe Oral firmado SISDOC	Virtual (SISDOC)	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	

Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades												Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Cantidad total de Ejecutores	Tipo de Ejecutor	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	Carta con la respuesta a la solicitud de Informe Oral creado en SISDOC	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Física	20. Realizar Informe Oral y elaborar Acta de Informe Oral Si la empresa operadora presenta descargos: Ir a la actividad 6; Si la empresa operadora no presenta descargos: Ir a la actividad 10	1. Antes del informe oral, verificar la disponibilidad de laptop y cámara de video para grabar el mismo. 2. Recibir el aviso de que los representantes del administrado llegaron. 3. Acompañar a los representantes a subir a la sala reservada. 4. Dar inicio al Informe Oral, procediendo a grabar el mismo. 5. Culminar el informe oral, procediendo a detener la grabación del mismo. 6. Elaborar acta de informe oral con los datos del expediente e identificación de representantes del administrado. 7. Firmar el acta por parte de todos los intervinientes.	Manual	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	SSCS: 3 SSDU: 9	SSCS: CAP (1) /CAS (2) SSDU: CAP(5)/CAS(4)	SSCS: 5 días SSDU: 2 horas	No	SSCS: 5 días SSDU: 3 meses	NA	No	Acta de Informe Oral	Física	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Mesa de Partes Central
Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	Resultados del Análisis de los descargos de la empresa operadora	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Virtual	21. Elaborar y/o modificar Informe Final de Instrucción Si es conforme: Ir a la actividad 29; caso contrario: Ir a la actividad 28	Para SSCS: 1. Elaborar el proyecto de Informe Final de Instrucción analizando los actuados del expediente PAS o MC. Para SSDU: 1. Si se cuenta con toda la información necesaria para emitir el informe final de instrucción, se procede a elaborar el mismo. 2. Elaborar informe final de instrucción, de ser necesario con apoyo de un ingeniero supervisor. 3. Una vez culminado, crear en SISDOC el informe final de instrucción, ingresando los datos de asunto y expediente. 4. Ingresar el documento en la carpeta del PAS o MC del SISDOC. 5. Enviar el documento para revisión a través del SISDOC. 6. Se genera una notificación del SISDOC a través del correo electrónico institucional al revisor, de que existe un documento por revisar.	Semiautomática	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	SSCS: 3 SSDU: 9	SSCS: CAP (1) /CAS (2) SSDU: CAP(5)/CAS(4)	SSCS: 7 días SSDU: 1 semana	No	SSCS: 7 días SSDU: 5 meses	Word, SISDOC, Outlook	No	Informe Final de Instrucción elaborado	Virtual	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU
Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	Informe Final de Instrucción elaborado	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Virtual	22. Coordinar la revisión del Informe Final de Instrucción Para SSCS: (1°: Coordinador de Instrucción de la SSCS) Para SSDU: (1°: Coordinador de Instrucción de la SSDU, Subgerente de la SSDU)	1. Coordinar la revisión vía email del Informe Final de Instrucción por los siguientes roles y en el siguiente orden: Para SSCS: (1°: Coordinador de Instrucción de la SSCS) Para SSDU: (1°: Coordinador de Instrucción de la SSDU)	Semiautomática	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	SSCS: 3 SSDU: 9	SSCS: CAP (1) /CAS (2) SSDU: CAP(5)/CAS(4)	SSCS: 1 día SSDU: 1.5 días	No	SSCS: 3 días SSDU: 2 semanas	SISDOC, OUTLOOK	No	Informe Final de Instrucción revisado y con solicitud en SISDOC para visado y firma	Virtual (SISDOC)	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU
Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	Informe Final de Instrucción revisado y con solicitud en SISDOC para visado y firma	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Virtual (SISDOC)	23. Coordinar el visado y firma vía SISDOC del Informe Final de Instrucción Para SSCS: (1°: Instructor de la SSCS, 2°: Supervisor de la SSCS, 3°: Coordinador de Instrucción de la SSCS, 4°: Subgerente de la SSCS, 5°: Gerente de la GSF) Para SSDU: (1°: Instructor de la SSDU, 2°: Supervisor de la SSDU, 3°: Coordinador de Instrucción de la SSDU, 4°: Subgerente de la SSDU, 5°: Gerente de la GSF)	1. Coordinar el visado y firma vía SISDOC del Informe Final de Instrucción por los siguientes roles y en el siguiente orden: Para SSCS: (1°: Visado del Instructor de la SSCS, 2°: Visado del Supervisor de la SSCS, 3°: Visado del Coordinador de Instrucción de la SSCS, 4°: Visado del Subgerente de la SSCS, 5°: Firma del Gerente de la GSF) Para SSDU: (1°: Visado del Instructor de la SSDU, 2°: Visado del Supervisor de la SSDU, 3°: Visado del Coordinador de Instrucción de la SSDU, 4°: Visado del Subgerente de la SSDU, 5°: Firma del Gerente de la GSF)	Semiautomática	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	SSCS: 3 SSDU: 9	SSCS: CAP (1) /CAS (2) SSDU: CAP(5)/CAS(4)	SSCS: 50 min SSDU: 50 min	No	SSCS: 1.25 días SSDU: 1.25 días	SISDOC	No	Informe Final de Instrucción elaborado firmado SISDOC	Virtual (SISDOC)	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU
Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	Informe Final de Instrucción creado en SISDOC	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Virtual (SISDOC)	24. Imprimir de SISDOC Informe Final de Instrucción con firma del Gerente y adjuntar al Expediente de Instrucción	1. Imprimir el Informe Final de Instrucción. 2. Adjuntar Informe Final de instrucción al Expediente PAS.	Semiautomática	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	SSCS: 3 SSDU: 9	SSCS: CAP (1) /CAS (2) SSDU: CAP(5)/CAS(4)	SSCS: 40 min SSDU: 15 min	No	SSCS: 40 min SSDU: 1 hora	NA	No	Informe Final de Instrucción en físico y Adjuntado al Expediente de Instrucción	Física	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU
Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	Informe Final de Instrucción en físico y Adjuntado al Expediente de Instrucción	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Física	25. Completar el foliado	1. Ordenar los documentos cronológicamente. 2. Foliar el expediente PAS o MC.	Manual	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	SSCS: 3 SSDU: 9	SSCS: CAP (1) /CAS (2) SSDU: CAP(5)/CAS(4)	SSCS: 15 min SSDU: 1 hora	No	SSCS: 15 min SSDU: 1 día	NA	No	Informe Final de Instrucción foliado	Física	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU
Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	Informe Final de Instrucción foliado	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Física	26. Registrar Expediente en SIPROI y Finalizar Expediente en SISDOC	1. Crear el expediente PAS o MC en el SIPROI 2. Registrar los documentos que forman parte del expediente en el SIPROI. 3. Incluir artículos infringidos, recomendaciones y el nombre del abogado responsable. 4. Finalizar Expediente en SISDOC e ingresar el número de folios	Semiautomática	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	SSCS: 3 SSDU: 9	SSCS: CAP (1) /CAS (2) SSDU: CAP(5)/CAS(4)	SSCS: 15 min SSDU: 1 hora	No	SSCS: 15 min SSDU: 1 día	SIPROI	No	Expediente registrado en SIPROI	Virtual (SIPROI)	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU
Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	Expediente registrado en SIPROI	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Física	27. Entregar expediente en Físico	1. Entregar el expediente PAS o MC físico a la secretaria de la Gerencia para ser elevado a Gerencia General junto con el Expediente de supervisión.	Manual	Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	SSCS: 3 SSDU: 9	SSCS: CAP (1) /CAS (2) SSDU: CAP(5)/CAS(4)	SSCS: 10 min SSDU: 5 min	No	SSCS: 10 min SSDU: 5 min	NA	No	Expediente de Instrucción entregado en físico a la Secretaría	Física	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Secretaría de la GSF
Instructor de la SSCS / Instructor de la SSDU	Expediente de Instrucción entregado en físico a la Secretaría	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Física	28. Verificar si el expediente de Instrucción está foliado, referenciado a todos los documentos en SISDOC	1. Verificar el expediente 2. Verificar Documento de elevación 3. Verificar que esté debidamente foliado 4. Registrar en Excel Seguimiento de Expedientes	Manual	Secretaría de la GSF	1	CAP (1)	15 min	No	1 día	NA	El expediente debe elevarse correctamente y completo	Expediente de Instrucción entregado en físico revisado	Física	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Secretaría de la GSF
Secretaría de la GSF	Expediente de Instrucción entregado en físico revisado	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Física	29. Crear en SISDOC Proveído para PIA indicando el número de folios del Expediente de Instrucción y del Expediente de Supervisión	1. Registrar proveído en SISDOC 2. Indicar fecha, número de documento de elevación, y números de expedientes según corresponda (expedientes de supervisión)	Semiautomática	Secretaría de la GSF	1	CAP (1)	5 min	No	1 hora	SISDOC, Excel	Entregar expediente foliado, registrado y finalizado en SIPROI Datos precisos y su correspondiente elevación en el tiempo oportuno (30 minutos)	Proveído para PIA para el Expediente de Instrucción	Virtual (SISDOC)	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Secretaría de la GSF
Secretaría de la GSF	Proveído para PIA para el Expediente de Instrucción	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Física	30. Entregar a PIA en físico Expediente de Instrucción y Expediente de Supervisión	1. Verificar el expediente 2. Verificar Documento de elevación 3. Verificar que esté Debidamente foliado 4. Registrar en Excel Seguimiento de Expedientes. 5. Se registra proveído en SISDOC. 6. Indicar fecha, número de documento de elevación, y números de expedientes según corresponda (expedientes de supervisión)	Manual	Secretaría de la GSF	1	CAP (1)	1 hora	No	1 hora	SISDOC, Excel	Se debe entregar dentro de 20 minutos	Expediente de Instrucción foliado y registrado en SIPROI y Expediente de Supervisión	Física	SSCS: 3 proyectos/mes SSDU: 7 proyectos/mes	Proceso 2.3 Reconsideración

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
SSCS:					
Indicador ISO	180 días desde la notificación de la carta de intento hasta la emisión del informe final de instrucción, en caso de que sean PAS referentes al Reglamento de Disponibilidad y Continuidad Rural, el plazo es de 120 días.	Días		70%	SISDOC

Detalle Técnico																			
Entradas				Actividades											Salidas				
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Cantidad total de Ejecutores	Tipo de Ejecutor	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida	
Análisis de los Problemas identificados				Oportunidades de Mejora															
Causa:	SSCS: Planificación por parte del Coordinador de instrucción SSDU: Error humano / Falta de seguimiento en línea			A corto plazo:	SSCS: Crear base de datos que contengan las resoluciones de Gerencia General y consejo directivo, separados por materias. SSDU: Implementar alguna alerta a través del SISDOC que permita hacer seguimiento de las solicitudes pendientes de responder														
Problema:	SSCS: No se asigna un número equitativo de expedientes PAS entre los abogados instructores SSDU: No responder a las solicitud de ampliación de plazo o informe oral.			A mediano plazo:	Reducir los plazos de emisión de informes finales de instrucción														
Tipo de Problema:	Personas																		
Consecuencia:	SSCS: Algunos abogados tienen mayor carga de trabajo que otros SSDU: Posible afectación al debido procedimiento																		
Riesgos																			
Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel de Riesgo Absoluto													
SSCS:																			
Operacional	Detección de errores en la etapa de supervisión que deben ser corregidos en instrucción.	Probable	4	Moderado	3	12													
SSDU:																			
Operacional	No responder a las solicitud de ampliación de plazo o informe oral.	Posible	4	Moderado	3	12													
Proceso Proveedor	2.1.2 Elaboración de la Carta de Inicio																		
Proceso Cliente	2.2.1 Asignación del PAS del caso																		
Producto	Informe Final de Instrucción																		
Disparador:	Notificación de la carta PAS																		
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera alguna norma o ley que considere apropiada? Qué debería decir o contemplar la ley?	SSCS: No, en caso se establezcan plazos legales para este tipo de tareas, podrían ser excesivamente cortas y podría ser contraproducente para el presente subproceso. los procedimientos sancionadores ya están sujetos a plazo de caducidad y prescripción que regulan su temporalidad en general. Podrían existir plazos de calidad para las tareas más importantes que tengan un indicador de cumplimiento. SSDU: No																		
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera algún soporte tecnológico?	SSCS: Si. Implementar alguna alerta a través del SISDOC que permita hacer seguimiento de las solicitudes pendientes de responder Secretaría de GSF: Si. Si hubiera un solo registro donde se puedan ver los procesos de etapas de procedimiento administrativo, donde puedan ingresar las diferentes gerencias.																		



Nombre del Proceso:	2.2.1 Asignación del Expediente PAS
Objetivo del Proceso:	Asignar de manera eficiente los expedientes administrativos sancionadores y con ellos garantizar un pronunciamiento oportuno
Alcance del Proceso:	El proceso inicia desde la revisión de los expedientes enviados por GSF hasta la recepción de los descargos por parte de la Empresa Operadora
Fechas:	28/02/2020; 23/03/2020; 07/04/2020; 20/05/2020; 25/05/2020; 06/06/2020; 11/06/2020
Responsable:	Gerente General
Participantes (equipo de trabajo):	Secretaría de Gerencia General, Secretaría de la GAL, Coordinador PIA, Abogado PIA, Asistente de Tramite Documentario de Mesa de Partes Central
TUPA (Si / No)	No
Restricciones o Requisitos:	Expediente de Supervisión, Expediente PAS
Marco legal de soporte al Proceso:	P-FIS-01 01 Resolución de PAS y MC por la GG

Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades											Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
Secretaría de la GSF	Expediente de Supervisión, Expediente PAS	6 Expedientes de Supervisión y PAS/mes	Virtual (SISDOC) y Física	1. Revisar que los Expediente PAS y expedientes de Supervisión (de ser el caso) y tengan la información completa, registrar y derivar por SISDOC y en físico	1. Revisar que los expedientes de Supervisión (de ser el caso) y Expedientes PAS estén completos (foliado, CD completos, Informe Final de Instrucción, finalizado en el SIPROJ) 2. Colocar el sello en el Informe Final de Instrucción. 3. Registrar información de expedientes en el Excel PIA 4. Derivar por SISDOC el Informe Final de Instrucción a la secretaria de la GAL 5. Entregar Expedientes (Supervisión y PAS) en físico a la secretaria de GAL	Semiautomática	Secretaría de Gerencia General	Outsourcing	1	1 hora	No	1 día	SISDOC Excel	Todo expediente (Supervisión y PAS) se considera elevado a GG cuando se encuentre en físico y completo.	Expediente de Supervisión, Expediente PAS derivados a Secretaría de la GAL	Virtual (SISDOC) y Física	6 Expedientes de Supervisión y PAS/mes	Secretaría de la GAL
Secretaría de Gerencia General	Expediente de Supervisión, Expediente PAS derivados a Secretaría de la GAL	6 Expedientes de Supervisión y PAS/mes	Virtual (SISDOC) y Física	2. Recepcionar expedientes de Supervisión, Expedientes PAS, y derivar por SISDOC y entregar en físico	1. Recepcionar expedientes de Supervisión, Expediente PAS 2. Derivar expedientes por SISDOC al Coordinador PIA 3. Entregar expedientes en físico al Coordinador PIA	Semiautomática	Secretaría de la GAL	CAP	1	10 minutos	No	1 día	SISDOC	No	Expediente de Supervisión, Expediente PAS derivados a Coordinador PIA	Virtual (SISDOC) y Física	6 Expedientes de Supervisión y PAS/mes	Coordinador PIA
Secretaría de la GAL	Expediente de Supervisión, Expediente PAS derivados a Coordinador PIA	6 Expedientes de Supervisión y PAS/mes	Virtual (SISDOC) y Física	3. Revisar expediente y asignar a Abogado PIA de acuerdo a la carga de trabajo vía SISDOC y en físico	1. Revisar expediente de Supervisión y Expediente PAS 2. Revisar carga de trabajo de los Abogados PIA 3. Asignar a Abogado el caso correspondiente vía SISDOC 4. Entregar expedientes de Supervisión y Expediente PAS en físico al Abogado PIA asignado 5. Registrar en el documento de Excel a Abogado PIA asignado	Semiautomática	Coordinador PIA	CAP	1	1 hora	No	2 días	SISDOC Excel	No	Expediente de Supervisión, Expediente PAS asignado a Abogado PIA	Virtual (SISDOC) y Física	6 Expedientes de Supervisión y PAS/mes	Abogado PIA
Coordinador PIA	Expediente de Supervisión, Expediente PAS asignado a Abogado PIA	6 Expedientes de Supervisión y PAS/mes	Virtual (SISDOC) y Física	4. Recepcionar el expediente por SISDOC y en físico	1. Recepcionar el expediente por SISDOC y en físico. 2. Verificar que el expediente se encuentre completo 3. Revisar plazos de prescripción y caducidad y establecer un cronograma para su atención	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	30 minutos	No	2 horas	SISDOC	Se da prioridad a los plazos de prescripción sobre los de caducidad, a efectos de determinar prioridades	Expediente PAS y de Supervisión recibidos	Virtual (SISDOC) y Física	6 Expedientes de Supervisión y PAS/mes	Abogado PIA
Abogado PIA	Expediente PAS y de Supervisión recibidos	6 Expedientes de Supervisión y PAS/mes	Virtual (SISDOC) y Física	5. Generar Proyecto de carta de notificación para la Empresa Operadora, conteniendo Informe final de Instrucción	1. Elaborar proyecto de carta de notificación en el SISDOC. 2. En caso que el Informe Final de Instrucción incluya anexos, coordinar con Secretaría de la GAL para que una copia de los mismos se incluyan en la carta. 3. Remitir proyecto de carta vía SISDOC para visto de Coordinador de PIA y firma de Gerente General	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	30 minutos	No	1 hora	SISDOC	Se otorga plazo de 5 días hábiles para efectos que la empresa presente descargos. La carta debe incluir los anexos del informe Final de Instrucción	Carta de notificación para la Empresa Operadora, conteniendo Informe final de Instrucción y anexos, de ser el caso	Virtual (SISDOC)	4-6 cartas/mes	Abogado PIA
Abogado PIA	Carta de notificación para la Empresa Operadora, conteniendo Informe final de Instrucción y anexos, de ser el caso	4-6 cartas/mes	Virtual (SISDOC)	6. Coordinar el visado y firma de la Carta de notificación para la Empresa Operadora, conteniendo Informe final de Instrucción (1°: Abogado PIA 2°: Coordinador PIA 3°: Gerente General) Si la empresa operadora entrega descargos y solicita sea tratada como información confidencial: Ir a la actividad 11. Caso contrario: ir a la actividad 7 Si la Empresa Operadora no entrega descargos: Ir al Proceso 2.2.2 Análisis del Expediente PAS	1. Coordinar el visado y la firma Carta de notificación para la Empresa Operadora, conteniendo Informe final de Instrucción vía SISDOC por los roles siguientes en el orden mostrado: (1°: Visado Abogado PIA 2°: Visado Coordinador PIA 3°: Firma Gerente General) 2. Coordinar con la Secretaría de la GAL la notificación de la carta y esperar hasta la recepción de la información de la empresa operadora	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	30 minutos	No	1 día	SISDOC	No	Carta de notificación para la Empresa Operadora, conteniendo Informe final de Instrucción y anexos, de ser el caso firmada	Virtual (SISDOC)	4-6 cartas/mes	Abogado PIA
Empresa Operadora	Descargos de Empresa Operadora	4-6 descargos/mes	Física	7. Recibir y derivar descargos digitalizados de la Empresa Operadora a secretaria de GG vía SISDOC	1. Digitalizar descargos 2. Derivar descargos vía SISDOC a Secretaría de Gerencia General	Semiautomática	Asistente de Tramite Documentario de Mesa de Partes Central	CAP	1	2 horas	NA	1 día	SISDOC	No	Descargos digitalizados de la Empresa Operadora derivados a Secretaría de Gerencia General	Virtual (SISDOC)	4-6 descargos digitalizados/mes	Secretaría de Gerencia General
Asistente de Tramite Documentario de Mesa de Partes Central	Descargos digitalizados de la Empresa Operadora derivados a Secretaría de Gerencia General	4-6 descargos digitalizados/mes	Virtual (SISDOC)	8. Recibir y derivar descargos digitalizados de la Empresa Operadora a secretaria de la GAL vía SISDOC	1. Recibir descargos digitalizados de Empresa Operadora vía SISDOC 2. Registrar documentos en el Excel PIA y lo deriva a secretaria de GAL vía SIDOC	Semiautomática	Secretaría de Gerencia General	Outsourcing	1	30 minutos	No	1 hora	SISDOC	No	Descargos digitalizados de la Empresa Operadora derivados a Secretaría de la GAL	Virtual (SISDOC)	4-6 descargos digitalizados/mes	Secretaría de la GAL
Secretaría de Gerencia General	Descargos digitalizados de la Empresa Operadora derivados a Secretaría de la GAL	4-6 descargos digitalizados/mes	Virtual (SISDOC)	9. Recibir y derivar descargos digitalizados de la Empresa Operadora a Abogado PIA vía SISDOC	1. Recibir descargos digitalizados de la Empresa Operadora vía SISDOC 2. Verificar en el Excel PIA a Abogado responsable y derivar para su atención vía SISDOC 3. Coordinar con Mesa de Partes el envío de los descargos en físico y entregar a Abogado PIA	Semiautomática	Secretaría de la GAL	CAP	1	30 minutos	No	2 días	SISDOC	No	Descargos digitalizados y en físico de la Empresa Operadora derivados a Abogado PIA	Virtual (SISDOC) y Física	4-6 descargos digitalizados y en físico/mes	Abogado PIA
Secretaría de la GAL	Descargos de la Empresa Operadora derivados a Abogado PIA	4-6 descargos digitalizados y en físico/mes	Virtual (SISDOC)	10. Recibir descargos y revisar el contenido del Expediente Ir al proceso 2.2.2 Análisis del Expediente PAS	1. Recibir descargos de la Empresa Operadora vía SISDOC 2. Recibir los descargos en físico 3. Revisar el contenido del Expediente	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	5 días	No	2-3 semanas	SISDOC	No	Descargos de la Empresa Operadora recibidos y revisados	Virtual (SISDOC) y Física	4-6 descargos digitalizados y en físico/mes	Proceso 2.2.2 Análisis del Expediente PAS
Abogado PIA	Formato de Información confidencial	1 email solicitando información confidencial/mensual	Física	11. Solicitar información confidencial de la Empresa Operadora vía email	1. Enviar email a Mesa de Partes, solicitando información confidencial de Empresa Operadora indicando plazo del préstamo	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	5 minutos	No	1 hora	Outlook	No	Solicitud de información confidencial enviada vía email a Mesa de Partes	Virtual (Email)	1 email solicitando información confidencial/mensual	Asistente de Tramite Documentario de Mesa de Partes Central
Abogado PIA	Solicitud de información confidencial enviada vía email a Mesa de Partes	1 email solicitando información confidencial/mensual	Virtual (Email)	12. Entregar documentación confidencial a Abogado PIA y hacer firmar cuaderno de cargo especificando plazo de entrega Ir al proceso 2.2.2 Análisis del Expediente PAS	1. Entregar documentación confidencial a través del conserje al Abogado PIA 2. Hacer firmar cuaderno de cargo al Abogado PIA responsable a través de un conserje especificando plazo del préstamo	Manual	Asistente de Tramite Documentario de Mesa de Partes Central	CAP	1	1 día	No	2-3 días	NA	La información debe ser entregada en un sobre cerrado	Documentación confidencial entregada presencialmente a Abogado PIA responsable	Física	1 descargo conteniendo información confidencial/mensual	Proceso 2.2.2 Análisis del Expediente PAS

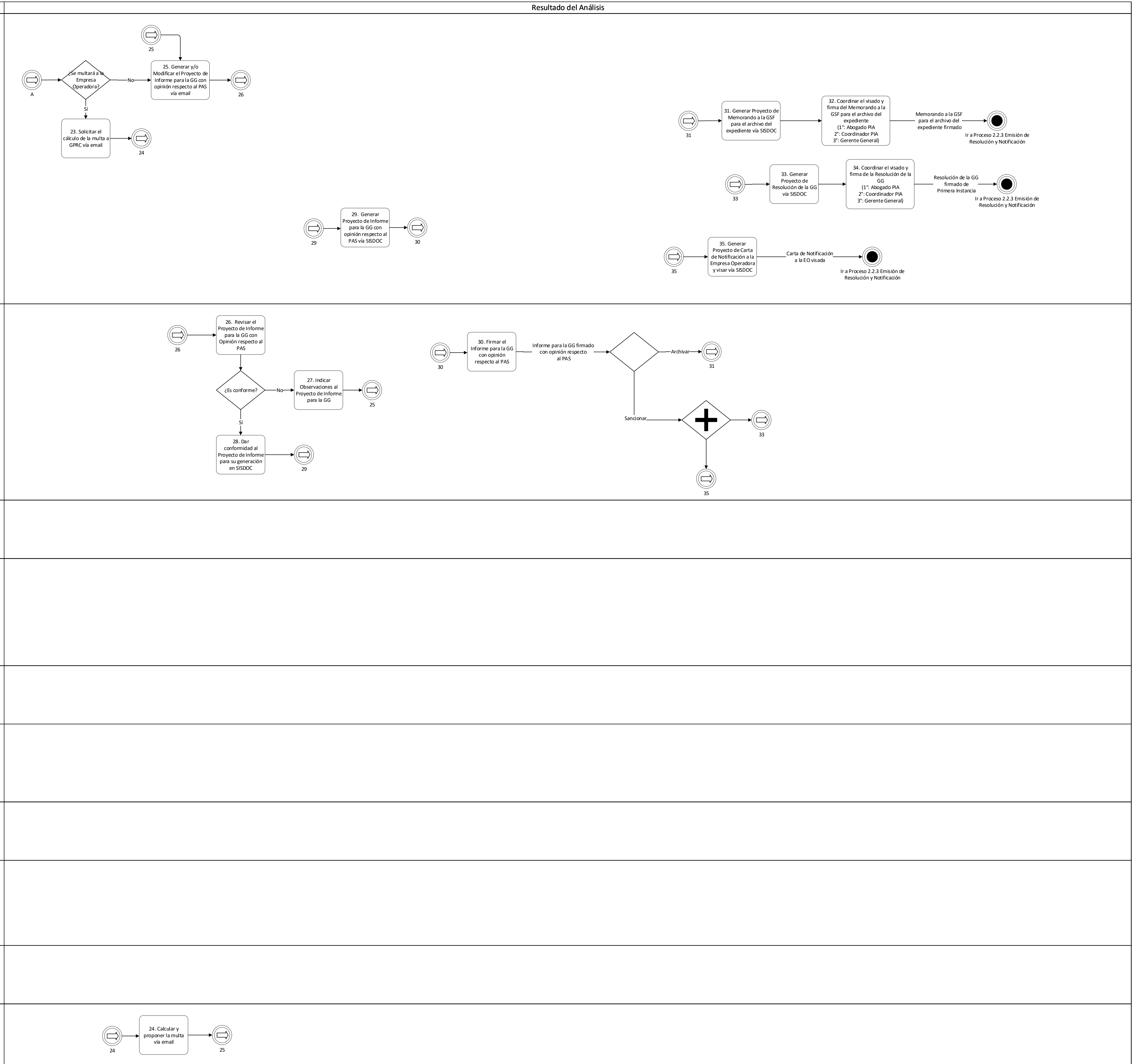
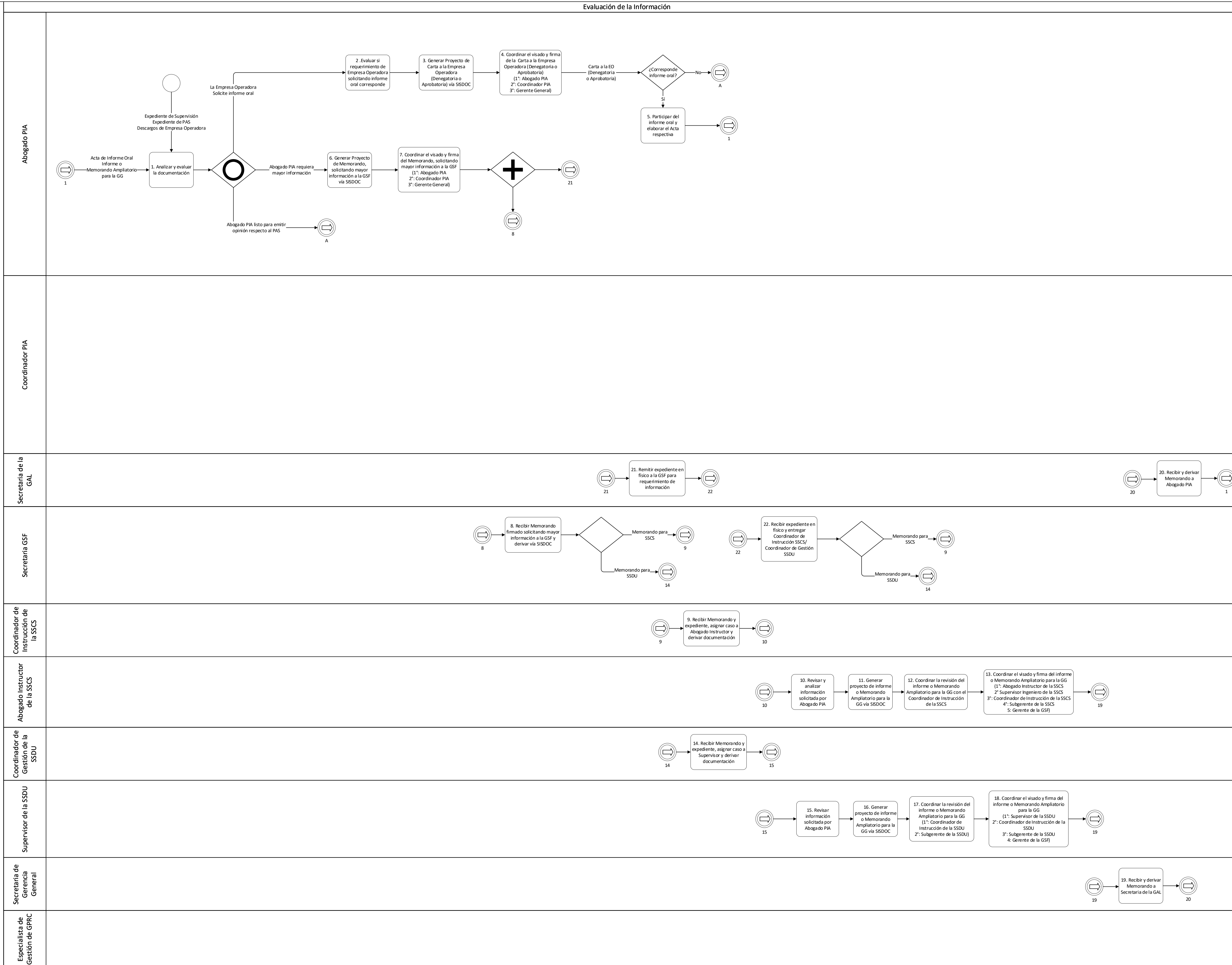
Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
No tiene					

Análisis de los Problemas identificados		Oportunidades de Mejora	
Causa:	Carga de expedientes y falta de personal en la GSF, Secretaría de GAL no tiene permisos/accesos para tomar conocimiento de documentación que ingresa a GG	A corto plazo:	Reducción de actividades que no aportan valor al proceso

Problema:	Los expedientes son elevados con plazos muy próximos a los vencimientos por prescripción y/o caducidad, Expediente físico no se encuentra completo o descargos no fueron remitidos por el SISDOC.	A mediano plazo:	No se especifico
Tipo de Problema:	Personas, Métodos		
Consecuencia:	Sobrecarga de expedientes en Primera Instancia y poco tiempo para analizar los expedientes, Resolución es emitida sin considerar toda la documentación presentada por la empresa operadora		

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel de Riesgo Absoluto
Operacional	Expedientes elevados no estén completos	Probable	4	Mayor	4	16 (Extremo)
Operacional	Sobreasignación de expedientes a abogados de PIA	Probable	4	Moderado	3	12 (Alto)
Operacional	Derivación errónea del SISDOC	Probable	4	Menor	4	16 (Extremo)

Proceso Proveedor	2.1.3 Elaboración del Informe Final de Instrucción
Proceso Cliente	2.2.2 Análisis del Expediente PAS
Producto	Descargos de la Empresa Operadora recibidos y revisados Carta de notificación para la Empresa Operadora, conteniendo Informe final de Instrucción y anexos, de ser el caso firmada Documentación confidencial entregada presencialmente a Abogado PIA responsable
Disparador:	Recepción de Expedientes PAS, Expediente de Supervisión
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera alguna norma o ley que considere apropiada? Que debería decir o contemplar la ley?	No se especifico
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera algún soporte tecnológico?	Mejora tecnológica en el SISDOC (ejemplo, la trazabilidad de los documentos) a fin de generar una información íntegra y ordenada.



Nombre del Proceso:	2.2.2 Análisis del Expediente PAS
Objetivo del Proceso:	Determinar responsabilidad administrativa por parte de las empresas operadoras ante incumplimientos a la normas de telecomunicaciones, o al contrato de concesión.
Alcance del Proceso:	El proceso inicia desde el análisis de la documentación (Expedientes PAS y Expedientes Supervisión) hasta la emisión de los documentos de Resolución o Archiviado del expediente
Fechas:	28/02/2020; 23/03/2020; 07/04/2020; 20/05/2020; 25/05/2020;28/05/2020; 02/06/2020; 06/06/2020; 11/06/2020
Responsable:	Gerente General
Participantes (equipo de trabajo):	Abogado PIA, Coordinador PIA, Secretaria de Gerencia General, Secretaria de la GSF, Coordinador de Gestión de la SSCS/SSDU, Supervisor de la SSCS/SSDU, Especialista de Gestión de la GPRC
TUPA (Si / No)	No
Restricciones o Requisitos:	Expediente de Supervisión y Expediente PAS
Marco legal de soporte al Proceso:	TUD de la PAG – Aplicación de criterios para graduación de multa, actuación de medios probatorios (Informe oral) Reglamento de Infracciones y Sanciones (Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL) para aplicación de eximentes y atenuantes Ley N° 27336- establece rangos máximo para el cálculo de la sanción a imponer, de acuerdo a la gravedad.

Detalle Técnico																			
Entradas				Actividades												Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida	
Proceso 2.2.1 Asignación del Expediente PAS Secretaria de la GAL	Expediente de Supervisión, Expediente de PAS, Descargos de Empresa Operadora	6 Expedientes/mes	Virtual y Física	1. Analizar y evaluar la documentación Para el caso que: La Empresa Operadora solicite Informe oral: Ir a la actividad 2 El abogado PIA requiera más información: Ir a la actividad 6 Abogado PIA esté listo para emitir opinión respecto al PAS: Si se multará a la Empresa Operadora: Ir a la actividad 18. Caso contrario: Ir a la actividad 20	1. Analizar información del Expediente PAS y Expediente de Supervisión 2. Analizar descargos de la Empresa Operadora	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	5 días	No	2-3 semanas	SISDOC	No	Expediente Analizado Requerimiento a GSF de mayor información Convocatoria a la audiencia oral	Virtual (SISDOC) y Física	6 Expedientes analizados/mes 1 Requerimientos a GSF de mayor información/quincenal 1 Convocatoria a Audiencia Oral/mes	Abogado PIA	
Abogado PIA	Convocatoria a la audiencia oral	1 Convocatoria a Audiencia Oral/mes	Virtual y Física	2. Evaluar si el requerimiento de Empresa Operadora solicitando informe oral corresponde	1. Coordinar con Coordinador PIA la procedencia, según materia cuestionada. 2. En caso la carta sea aprobatoria, coordinar con la Secretaria de Gerencia General la disponibilidad de horarios del Gerente General y disponibilidad de sala	Manual	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	4 horas	No	1 día	NA	No	Solicitud de Empresa Operadora evaluada	Observación	1 Convocatoria a Audiencia Oral/mes	Abogado PIA	
Abogado PIA	Solicitud de Empresa Operadora evaluada	1 Convocatoria a Audiencia Oral/mes	Virtual	3. Generar Proyecto de Carta a la Empresa Operadora (Denegatoria o Aprobatoria) vía SISDOC	1. Generar Proyecto de Carta a la Empresa Operadora vía SISDOC	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	20 minutos	No	1 hora	SISDOC	La convocatoria debe realizarse al menos con 3 días hábiles de anticipación	Carta a la Empresa Operadora (Denegatoria o Aprobatoria)	Virtual (SISDOC)	1 Carta a la Empresa Operadora/mes	Abogado PIA	
Abogado PIA	Carta a la Empresa Operadora (Denegatoria o Aprobatoria)	1 Carta a la Empresa Operadora/mes	Virtual (SISDOC)	4. Coordinar el visado y firma de la Carta a la Empresa Operadora (Denegatoria o Aprobatoria) (1°: Abogado PIA 2°: Coordinador PIA 3°: Gerente General) Si corresponde el informe oral: Ir a la actividad 5. Si se multará a empresa operadora: Ir a la actividad 18. Caso contrario: Ir a la actividad 20	1. Coordinar el visado y la firma de la Carta a la Empresa Operadora (Denegatoria o Aprobatoria) vía SISDOC por los roles siguientes en el orden mostrado: (1°: Visado Abogado PIA 2°: Visado Coordinador PIA 3°: Firma Gerente General) 2. Coordinar con la Secretaria de la GAL la Notificación de la carta a la Empresa Operadora	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	30 minutos	No	1 día	SISDOC	No	Carta a la Empresa Operadora (Denegatoria o Aprobatoria) firmada	Virtual (SISDOC)	1 Carta a la Empresa Operadora firmada/mes	Abogado PIA	
Abogado PIA	Carta a la Empresa Operadora (Denegatoria o Aprobatoria) firmada	1 Carta a la Empresa Operadora firmada/mes	Física	5. Participar del informe oral y elaborar el Acta respectiva Ir a la actividad 1	1. Coordinar con las gerencias involucradas la necesidad de contar con algún representante 2. Coordinar con secretaria de la GG a fin que facilite proyector y cámara de video para la grabación de la audiencia. 3. Participar de la audiencia oral 4. Tomar la firma de los participantes 5. Coordinar con secretaria de la GG la incorporación del acta de la presentación del informe oral en el expediente	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	4 horas	No	1 semana	NA	Si procede Informe Oral	Acta de Informe Oral	Virtual y Física	1 Acta de informe oral/mes	Abogado PIA	
Abogado PIA	Requerimiento a GSF de mayor información	2 Requerimientos a GSF de mayor información/mes	Virtual (SISDOC) y Física	6. Generar Proyecto de Memorando, solicitando mayor información a la GSF vía SISDOC	1. Elaborar Proyecto de Memorando a GSF. 2. Coordinar con la GSF vía email para determinar los plazos para la atención del memorando. 3. Coordinar la revisión del memorando con el Coordinador PIA	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	1 día	No	2 días	SISDOC	No	Memorando a GSF	Virtual (SISDOC)	2 Memorandos a GSF/mes	Abogado PIA	
Abogado PIA	Memorando a GSF	2 Memorandos a GSF/mes	Virtual (SISDOC)	7. Coordinar el visado y firma del Memorando, solicitando mayor información a la GSF (1°: Abogado PIA 2°: Coordinador PIA 3°: Gerente General) En paralelo Ir a la actividad 8 y 16	1. Coordinar el visado y la firma del Memorando, solicitando mayor información a la GSF vía SISDOC por los roles siguientes en el orden mostrado: (1°: Visado Abogado PIA 2°: Visado Coordinador PIA 3°: Firma Gerente General)	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	30 minutos	No	1 día	SISDOC	No	Memorando a GSF firmado	Virtual (SISDOC)	2 Memorandos a GSF firmado/mes	Secretaria de la GSF	
Abogado PIA	Memorando a GSF firmado	2 Memorandos a GSF firmado/mes	Virtual (SISDOC)	8. Recibir Memorando firmado solicitando mayor información a la GSF y derivar vía SISDOC Si el Memorando es derivado a la SSCS: Ir a la actividad 9. Caso contrario: Ir a la actividad 14	1. Recibir Memorando firmado 2. Determinar el área (SSCS/SSDU) al cual corresponde. 3. Derivar el documento al Subgerente de la SSCS/SSDU y a los Coordinadores de Gestión de la respectiva subgerencia.	Semiautomática	Secretaria de la GSF	CAP	1	15 minutos	No	1 día	SISDOC	No	Memorando a GSF firmado y derivado al Subgerente SSCS/SSDU y Coordinadores de Gestión de las respectivas Subgerencias	Virtual (SISDOC)	2 Memorandos a GSF firmado y derivado /mes	Coordinador de Gestión de la SSDU, Coordinador de Instrucción de la SSCS, Subgerente de la SSCS/SSDU	
Secretaria GSF	Memorando a GSF firmado y derivado al Subgerente SSCS/SSDU y Coordinadores de Gestión de las respectivas Subgerencias	2 Memorandos a GSF firmado y derivado /mes	Virtual (SISDOC)	9. Recibir Memorando y expediente, asignar caso a Abogado Instructor y derivar documentación	1. Recibir Memorando y Expediente 2. Asignar a Abogado Instructor la atención del documento. 3. Derivar vía SISDOC documentación al Abogado Instructor	Semiautomática	Coordinador de Instrucción de la SSCS	CAP	1	15 minutos	No	1 día	NA	No	Memorando a GSF firmado y derivado al Abogado Instructor de la SSCS	Virtual (SISDOC)	2 Memorandos a GSF firmado y derivado /mes	Abogado Instructor de la SSCS	
Coordinador de Instrucción de la SSCS	Memorando a GSF firmado y derivado al Abogado Instructor de la SSCS	2 Memorandos a GSF firmado y derivado /mes	Virtual (SISDOC)	10. Revisar y analizar información solicitada por Abogado PIA	1. Revisar el memorando remitido a fin de determinar claramente la información solicitada. 2. Consultar con el Ingeniero Supervisor la evaluación de la información solicitada. 3. De ser necesario, coordinar telefónicamente con el Abogado PIA respecto de los alcances del requerimiento. 4. Recibir del Ingeniero Supervisor el análisis de la información.	Semiautomática	Abogado Instructor de la SSCS	1 CAP 2 CAS	3	1 día	No	1 semana	NA	No	Análisis efectuado	Virtual	2 Análisis realizados/mes	Abogado Instructor de la SSCS	
Abogado Instructor de la SSCS	Análisis efectuado	2 Análisis realizados/mes	Virtual	11. Generar proyecto de Informe o Memorando Ampliatorio para la GG vía SISDOC	1. Elaborar Proyecto de Memorando Ampliatorio o Informe. 2. Imprimir el Memorando para revisión en físico por el Coordinador de Instrucción	Semiautomática	Abogado Instructor de la SSCS	1 CAP 2 CAS	3	4 horas	No	1 día	SISDOC	No	Informe o Memorando Ampliatorio para GG impreso	Física	2 Informes o Memorandos Ampliatorio para GG/mes	Abogado Instructor de la SSCS	

Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades											Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entrega)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
Abogado Instructor de la SSCS	Informe o Memorando Ampliatorio para GG impreso	2 Informes o Memorando Ampliatorio para GG/mes	Física	12. Coordinar la revisión del Informe o Memorando Ampliatorio para la GG con el Coordinador de Instrucción de la SSCS	1. Coordinar la revisión del Informe o Memorando Ampliatorio para la GG con el Coordinador de Instrucción de la SSCS	Semiautomática	Abogado Instructor de la SSCS	1 CAP 2 CAS	3	3 horas	No	2 días	NA	No	Informe o Memorando Ampliatorio para la GG revisado y con solicitud de visado y firma en SISDOC	Virtual (SISDOC)	2 Informes o Memorandos Ampliatorio para GG revisado/mes	Abogado Instructor de la SSCS
Abogado Instructor de la SSCS	Informe o Memorando Ampliatorio para la GG revisado y con solicitud de visado y firma en SISDOC	2 Informe o Memorando Ampliatorio para GG revisado/mes	Virtual (SISDOC)	13. Coordinar el visado y firma del Informe o Memorando Ampliatorio para la GG (1°: Abogado Instructor de la SSCS 2° Supervisor Ingeniero de la SSCS 3°: Coordinador de Instrucción de la SSCS 4°: Subgerente de la SSCS 5: Gerente de la GSF) Ir a la actividad 19	1. Coordinar el visado y la firma del Memorando para la GAL vía SISDOC por los roles siguientes en el orden mostrado: 1°: Visado Abogado Instructor de la SSCS 2° Visado Supervisor Ingeniero de la SSCS 3°: Visado Coordinador de Instrucción de la SSCS 4°: Visado Subgerente de la SSCS 5: Firma Gerente de la GSF 2. Coordinar con Secretaria de GSF la entrega del Expediente a la Secretaria de Gerencia General	Semiautomática	Abogado Instructor de la SSCS	1 CAP 2 CAS	3	1 hora	No	1 día	SISDOC	No	Informe o Memorando Ampliatorio para la GG firmado	Virtual (SISDOC)	2 Informes o Memorandos Ampliatorio para GG firmado/mes	Secretaria de la Gerencia General
Secretaria GSF	Memorando a GSF firmado y derivado al Subgerente SSCS/SSDU y Coordinadores de Gestión de las respectivas Subgerencias	2 Memorandos a GSF firmado y derivado /mes	Virtual (SISDOC)	14. Recibir Memorando y expediente, asignar caso a Supervisor y derivar documentación	1. Asignar a Supervisor la atención del documento. 2. Derivar vía SISDOC documentación al Abogado Instructor y vía email al Supervisor, de ser el caso.	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSDU	CAS	1	15 minutos	No	1 día	NA	No	Memorando a GSF firmado y derivado al Supervisor SSDU	Virtual (SISDOC)	2 Memorandos a GSF firmado y derivado /mes	Supervisor de la SSDU
Coordinador de Gestión de la SSDU	Memorando a GSF firmado y derivado al Supervisor SSCS/SSDU	2 Memorandos a GSF firmado y derivado /mes	Virtual (SISDOC)	15. Revisar información solicitada por Abogado PIA	1. Revisar el memorando remitido a fin de determinar claramente la información solicitada. 2. De ser necesario, coordinar telefónicamente con el Abogado PIA respecto de los alcances del requerimiento. 3. Efectuado el análisis, coordinar con el ingeniero remitir el insumo de la información analizada al abogado instructor asignado. 4. Elaborar el proyecto de memorando de respuesta.	Semiautomática	Supervisor de la SSDU	5 CAP 4 CAS	9	3 días	No	1 semana	NA	No	Análisis efectuado	Virtual	2 Análisis realizados/mes	Supervisor de la SSDU
Supervisor de la SSDU	Análisis efectuado	2 Análisis realizados/mes	Virtual	16. Generar proyecto de Informe o Memorando Ampliatorio para la GG vía SISDOC	1. Elaborar Proyecto de Memorando Ampliatorio o Informe. 2. En caso de ser elaborado por un ingeniero, derivar el Proyecto para revisión del abogado a cargo.	Semiautomática	Supervisor de la SSDU	5 CAP 4 CAS	9	6 horas	No	1 día	SISDOC	No	Informe o Memorando Ampliatorio para GG	Virtual (SISDOC)	2 Informes o Memorandos Ampliatorio para GG/mes	Supervisor de la SSDU
Supervisor de la SSDU	Informe o Memorando Ampliatorio para GG	2 Informes o Memorando Ampliatorio para GG/mes	Virtual (SISDOC)	17. Coordinar la revisión del Informe o Memorando Ampliatorio para la GG (1°: Coordinador de Instrucción de la SSDU 2°: Subgerente de la SSDU)	1. Coordinar la revisión del Informe o Memorando Ampliatorio para la GG por los roles siguientes en el orden mostrado: 1°: Coordinador de Instrucción de la SSDU 2°: Subgerente de la SSDU 2. Solicitar vía SISDOC el visado y firma del Informe o Memorando Ampliatorio para la GG	Semiautomática	Supervisor de la SSDU	5 CAP 4 CAS	9	SSDU: 2 horas	No	SSDU: 2 días	SISDOC	No	Informe o Memorando Ampliatorio para la GG revisado y con solicitud de visado y firma en SISDOC	Virtual (SISDOC)	2 Informes o Memorandos Ampliatorio para GG revisado/mes	Supervisor de la SSDU
Supervisor de la SSDU	Informe o Memorando Ampliatorio para la GG revisado y con solicitud de visado y firma en SISDOC	2 Informe o Memorando Ampliatorio para GG revisado/mes	Virtual (SISDOC)	18. Coordinar el visado y firma del Informe o Memorando Ampliatorio para la GG (1°: Supervisor de la SSDU 2°: Coordinador de Instrucción de la SSDU 3°: Subgerente de la SSDU 4: Gerente de la GSF)	1. Coordinar el visado y la firma del Informe o Memorando Ampliatorio para la GG vía SISDOC por los roles siguientes en el orden mostrado: 1°: Visado Supervisor de la SSDU 2°: Visado Coordinador de Instrucción de la SSDU 3°: Visado Subgerente de la SSDU 4: Firma Gerente de la GSF 2. Coordinar con Secretaria de GSF la entrega del Expediente a la Secretaria de Gerencia General	Semiautomática	Supervisor de la SSDU	5 CAP 4 CAS	9	SSDU: 1 hora	No	SSDU: 1 día	SISDOC	No	Informe o Memorando Ampliatorio para la GG firmado	Virtual (SISDOC)	2 Informes o Memorandos Ampliatorio para GG firmado/mes	Secretaria de la Gerencia General
Supervisor de la SSDU, Abogado Instructor de la SSCS	Informe o Memorando Ampliatorio para la GG firmado, Expediente	2 Informes o Memorandos Ampliatorio para GG firmado/mes 1 Expediente/mes	Virtual (SISDOC)	19. Recibir y derivar Memorando a Secretaria de la GAL	1. Recibir memorando de la GSF vía SISDOC 2. Verificar que expediente este foliado 3. Verificar que Memorando este anexo 4. Derivar Memorando a Secretaria de la GAL vía SISDOC y Expediente en físico	Semiautomática	Secretaria de Gerencia General	Outsourcing	1	10 minutos	No	1 día	SISDOC	No	Memorando y expediente derivado a Secretaria de la GAL	Virtual (SISDOC) y Física	2 Informes o Memorandos Ampliatorio para GG firmado/mes 2 Expedientes/mes	Secretaria de la GAL
Secretaria de Gerencia General	Memorando y expediente derivado a Secretaria de la GAL	2 Informes o Memorandos Ampliatorio para GG firmado/mes 2 Expediente/mes	Virtual (SISDOC) y Física	20. Recibir y derivar Memorando a Abogado PIA Ir a la actividad 1	1. Recibir Memorando de GSF vía SISDOC y Expediente en físico 2. Derivar vía SISDOC Memorando de GSF y Expediente en físico a Abogado PIA asignado	Semiautomática	Secretaria de la GAL	CAP	1	5 minutos	No	1 hora	SISDOC	No	Memorando y expediente derivado a Abogado PIA	Virtual (SISDOC) y Física	2 Informes o Memorandos Ampliatorio para GG firmado y expediente/mes	Abogado PIA
Abogado PIA	Memorando a GSF firmado por GG	2 Expedientes/mes	Física	21. Remitir expediente en físico a la GSF para requerimiento de información	1. Anexar Memorando firmado por GG 2. Entregar expediente PAS, Expediente de Supervisión a GSF	Manual	Secretaria de la GAL	CAP	1	10 minutos	No	1 día	NA	No	Expediente PAS, Expediente de Supervisión entregado a GSF en físico	Física	2 Expedientes/mes	Secretaria de la GSF
Secretaria de la GAL	Expediente PAS, Expediente de Supervisión entregado a GSF en físico	2 Expediente/mes	Física	22. Recibir expediente en físico y entregar Coordinador de Instrucción SSCS/Coordinador de Gestión SSDU Si el Memorando es derivado a la SSCS: Ir a la actividad 9. Caso contrario: Ir a la actividad 14	1. Recibir expediente en físico 2. Entregar al Coordinador de Instrucción de la SSCS/Coordinador de Gestión de la SSDU correspondiente	Manual	Secretaria de la GSF	CAP	1	10 minutos	No	1 día	NA	No	Expediente PAS, Expediente de Supervisión entregado en físico	Física	2 Expedientes/mes	Coordinador de Instrucción de la SSCS/Coordinador de Gestión de la SSDU
Abogado PIA	Expediente analizados	6 Expedientes analizados/mes	Virtual y Física	23. Solicitar el cálculo de la multa a GPRC vía email	1. Elaborar un proyecto de memo con un resumen del caso, el sentido del proyecto de resolución, adjuntando toda la documentación necesaria 2. Enviar al Coordinador PIA vía email quien deriva a GPRC indicando plazo para que se otorgue una respuesta	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	30 minutos	No	2 días	Outlook	se aplica sólo cuando la Empresa Operadora va a ser multada	Solicitud de cálculo de la multa enviada vía email	Virtual (Email)	5 solicitudes de cálculo de la multa/mes(se considera expedientes en espera)	Especialista de Gestión de GPRC
Abogado PIA	Solicitud de cálculo de la multa enviada vía email	5 solicitudes de cálculo de la multa/mes (se considera expedientes en espera)	Virtual (Email)	24. Calcular y proponer la multa vía email	1. Revisar informes de supervisión e instrucción 2. Realizar el análisis de las bases de datos asociada al detalle de la supervisión y los casos en infracción 3. Diseñar la metodología de graduación 4. Elaborar la hoja de cálculo para la estimación de la multa. 5. Coordinar monto calculado con Gerente de GPRC 6. Elaborar email adjuntando cálculo (Excel) y sustento (Word)	Semiautomática	Funcionario de Regulación	Locador	1	4 horas	No	2 semanas	Outlook	No	Solicitudes de cálculo atendidas vía email	Virtual (Email)	2-3 Solicitudes de cálculo atendidas/mes (se considera expedientes en espera)	Abogado PIA
Abogado PIA, Funcionario de Regulación, Coordinador de Gestión de la SSCS/SSDU	Expediente de Supervisión, Expediente de PAS, Descargos de Empresa Operadora, Acta de Informe Oral, Proyecto de Informe o Memorando Ampliatorio para la GG, Solicitud de cálculo de la multa atendidas vía email	6 Expedientes/mes	Virtual y Física	25. Generar y/o Modificar el Proyecto de Informe para la GG con opinión respecto al PAS vía email	1. Revisar antecedentes. 2. Redactar Proyecto de Informe 3. Derivar vía email al Coordinador PIA para su revisión	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	5 días	No	2 semanas	Outlook	No	Proyecto de Informe para GG	Virtual (Email)	4 Proyectos de Informe/mes	Coordinador PIA

Detalle Técnico																			
Entradas				Actividades												Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entrega)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida	
Abogado PIA	Proyecto de Informe para GG	4 Proyectos de Informe/mes	Virtual (SISDOC)	26. Revisar el Proyecto de Informe para la GG con Opinión respecto al PAS <i>Si el Informe es conforme: Ir a la actividad 28. Caso contrario: Ir a la actividad 27</i>	1. Revisar el Proyecto de Informe para la GG con Opinión respecto al PAS	Semiautomática	Coordinador PIA	CAP	1	2 días	No	3 - 4 días	Outlook	No	Proyecto de Informe para GG revisado	Virtual (Email)	4 Proyectos de Informe/mes	Abogado PIA	
Coordinador PIA	Proyecto de Informe para GG revisado	4 Proyectos de Informe/mes	Virtual (Email)	27. Indicar Observaciones al Proyecto de Informe para la GG <i>Ir a la actividad 25</i>	1. Efectuar correcciones 2. Enviar al Abogado PIA para su modificación	Semiautomática	Coordinador PIA	CAP	1	1 hora - 2 días dependiendo de la complejidad del tema evaluado	No	3 - 5 días	Outlook	No	Proyecto de Informe para GG observado	Virtual (Email)	4 Proyectos de Informe/mes	Abogado PIA	
Coordinador PIA	Proyecto de Informe para GG revisado	4 Proyectos de Informe/mes	Virtual (Email)	28. Dar conformidad al Proyecto de Informe para su generación en SISDOC	1. Dar conformidad al Proyecto de Informe para su generación en SISDOC	Manual	Coordinador PIA	CAP	1	5 minutos	No	5 minutos	Outlook	No	Proyecto de Informe para GG conforme	Observación	4 Proyectos de Informe/mes	Abogado PIA	
Coordinador PIA	Proyecto de Informe para GG conforme	4 Proyectos de Informe/mes	Virtual (Email)	29. Generar Proyecto de Informe para la GG con opinión respecto al PAS vía SISDOC	1. Generar Proyecto de Informe para la GG con opinión respecto al PAS vía SISDOC 2. Visar Proyecto de Informe para la GG con opinión respecto al PAS	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	1 hora	No	2 horas	SISDOC	No	Proyecto de Informe para GG visado en SISDOC	Virtual (SISDOC)	4 Proyecto de Informe/mes	Coordinador PIA	
Abogado PIA	Proyecto de Informe para GG visado	4 Proyectos de Informe/mes	Virtual (SISDOC)	30. Firmar el Informe para la GG con opinión respecto al PAS <i>Si se archivará el expediente: Ir a la actividad 31. Si se sancionará: Realizar en paralelo la actividad 33 y 35</i>	1. Firmar del Informe para la GG con opinión respecto al PAS con el Coordinador PIA vía SISDOC	Semiautomática	Coordinador PIA	CAP	1	10 minutos	No	1 hora	SISDOC	No	Informe para la GG firmado con opinión respecto al PAS	Virtual (SISDOC)	4 Informes firmados/mes	Abogado PIA	
Abogado PIA	Informe para la GG firmado con opinión respecto al PAS firmado	4 Proyectos de Informe/mes	Virtual (SISDOC)	31. Generar Proyecto del Memorando a la GSF para el archivo del expediente vía SISDOC	1. Con el número de Informe para la GG, elaborar el proyecto de Memorando a la GSF para el archivo del expediente	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	20 min	No	1/2 día	SISDOC	No	Memorando a la GSF para el archivo del expediente	Virtual (SISDOC)	1 Memorando/bimestre	Abogado PIA	
Abogado PIA	Memorando a la GSF para el archivo del expediente revisado y con solicitud de visado y firma en SISDOC	1 Memorando/bimestre	Virtual (SISDOC)	32. Coordinar el visado y firma del Memorando a la GSF para el archivo del expediente (1°: Abogado PIA 2°: Coordinador PIA 3°: Gerente General) <i>Ir al proceso 2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación</i>	1. Coordinar el visado y la firma del Memorando a la GSF para el archivo del expediente vía SISDOC por los roles siguientes en el orden mostrado: (1°: Visado Abogado PIA 2°: Visado Coordinador PIA 3°: Firma Gerente General)	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	30 minutos	No	1 día	SISDOC	No	Memorando a la GSF para el archivo del expediente firmado	Virtual (SISDOC)	1 Memorando/bimestre	2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación	
Abogado PIA	Informe para la GG firmado con opinión respecto al PAS firmado	4 Informes firmados/mes	Virtual (SISDOC)	33. Generar Proyecto de Resolución de la GG vía SISDOC	1. Generar el proyecto de resolución 2. Adjuntar los anexos correspondientes, de ser el caso	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	1 hora	No	1 día	SISDOC	Con el Informe PIA se genera el proyecto de Resolución. Las resoluciones no deben exceder las 10 páginas	Resolución de la GG	Virtual (SISDOC)	4 Resoluciones/mes	Abogado PIA	
Abogado PIA	Resolución de la GG revisado y con solicitud de visado y firma en SISDOC	4 Resoluciones/mes	Virtual (SISDOC)	34. Coordinar el visado y firma de la Resolución de la GG (1°: Abogado PIA 2°: Coordinador PIA 3°: Gerente General) <i>Ir al proceso 2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación</i>	1. Coordinar el visado y la firma de la Resolución de la GG vía SISDOC por los roles siguientes en el orden mostrado: (1°: Visado Abogado PIA 2°: Visado Coordinador PIA 3°: Firma Gerente General)	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	30 minutos	No	1 día	SISDOC	No	Resolución de la GG firmado de Primera Instancia	Virtual (SISDOC)	4 Resoluciones/mes	2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación	
Abogado PIA	Informe para la GG firmado con opinión respecto al PAS firmado	4 Informes firmados/mes	Virtual (SISDOC)	35. Generar Proyecto de Carta de Notificación a la Empresa Operadora y visar vía SISDOC <i>Ir al proceso 2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación</i>	1. Elaborar Proyecto de Carta de Notificación a la Empresa Operadora vía SISDOC 2. Visar Carta de Notificación a la Empresa Operadora	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	20 minutos	No	30 minutos	SISDOC	No	Carta de Notificación a la Empresa Operadora visada	Virtual (SISDOC)	4 cartas/mes	2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación	

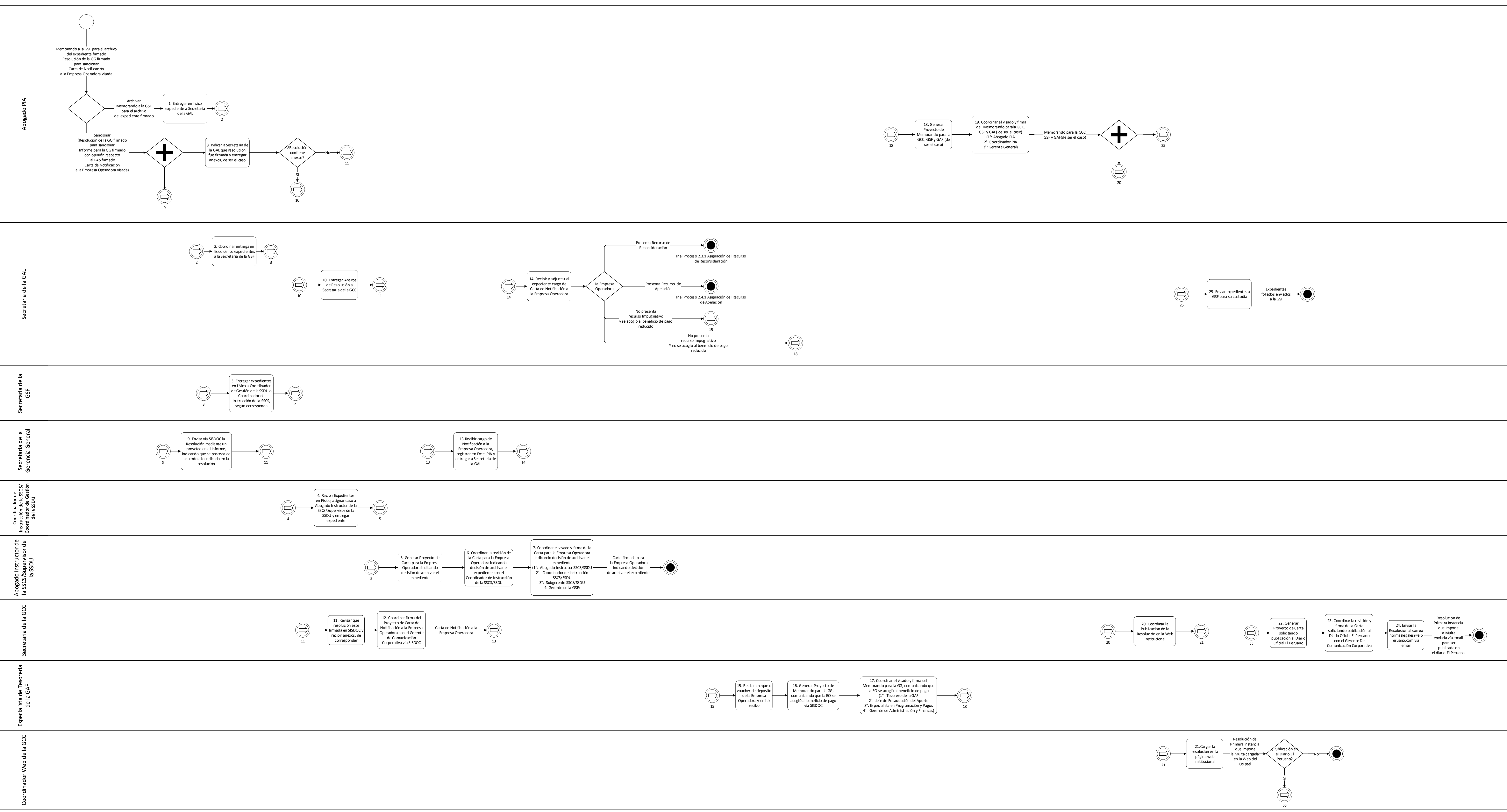
Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Ratificación de las infracciones propuestas por la GSF en los PAS por parte de la Primera Instancia Administrativa (GG-PIA)	X = Cantidad de infracciones propuestas por la GSF ratificadas por la PIA / Cantidad de infracciones propuestas por la GSF ratificadas y no ratificadas por la PIA	Registro	Semestral	X>=80%	Base de datos de GSF y PIA
Ratificación de las infracciones propuestas por la GG en los PAS por parte de la Segunda Instancia Administrativa	X = Cantidad de infracciones propuestas por la GSF ratificadas por la PIA / Cantidad de infracciones propuestas por la GSF ratificadas y no ratificadas por la PIA	Registro	Semestral	X>=89%	Base de datos (Excel) PIA
Cumplimiento de plazos aplicables a la finalización de la etapa de resolutive	X = Cantidad de expedientes de la etapa Resolutive cuya finalización fue realizada en los plazos establecidos / Cantidad total de expedientes de la etapa Resolutive finalizados	Expedientes	Semestral	X>=60%	Base de datos (Excel) PIA

Análisis de los Problemas Identificados		Oportunidades de Mejora	
Causa:	No existe una metodología de cálculo de multa que comprenda a todas las infracciones supervisadas y la que existe presenta cambios constantes, Los Informes Finales de Instrucción no incorporan el análisis de todos los argumentos planteados por las empresas operadoras, La carga de expedientes impide que se pueda contar con tiempo suficiente para revisar la casuística y tener una posición preliminar para efectos de requerir cálculo de multa	A corto plazo:	No se específico
Problema:	Cuestionamientos por parte de las empresas operadoras sobre la falta de uniformidad en la metodología de cálculo de multa aplicada, Constantes requerimientos de precisiones o ampliación de pronunciamientos efectuados a la GSF, Demora en la solicitud de cálculo de multa a GPRC	A mediano plazo:	Elaboración de una única metodología de cálculo de multa aplicable a todos los procedimientos iniciados por el OSIPTEL (TRASU, GSF) que abarque toda la tipología de las obligaciones supervisadas por el OSIPTEL. Definir criterios estándares para la aplicación de criterios para el cálculo de la multa Mejorar los sistemas existentes o la creación de uno nuevo para la integración de la información entre GSF, GAF, GAL y Procuraduría Pública.
Tipo de Problema:	Método, Personal		
Consecuencia:	Ante casos similares el monto de la multa difiere sin que se advierta un mayor sustento, constantes coordinaciones con el personal de GPRC y modificaciones a las multas calculadas, Sobrecarga al personal de la GSF que debe volver a revisar expedientes que ya fueron elevados a GG y reducción del plazo con el que cuenta el personal de PIA para el análisis del caso, GPRC no cuenta con tiempo suficiente o con toda la información necesaria para calcular multa, lo cual incrementa la posibilidad de error.		

Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades											Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entrega)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel de Riesgo Absoluto
Operacional	falta de predictibilidad en los montos calculados	probable	4	Moderado	3	12 (Alto)
Operacional	Se omite dar atención a solicitud de informe oral planteado por empresa operadora	raro	1	mayor	4	4 (Alto)
Operacional	Incumplimiento de los plazos por parte de la GSF para dar atención a requerimientos efectuados por Gerencia General	Casi seguro	5	Mayor	4	20 (Extremo)
Operacional	Demora en la solicitud de cálculo de multa por parte de PIA	Probable	4	moderado	3	12 (Alto)
Operacional	Demora en la entrega de cálculo de multa por parte de GPRC	probable	4	moderado	3	12 (Alto)
Operacional	Resolución emitida fuera de los plazos legales (prescripción)	Raro	1	catastrófico	5	5 (Alto)
Operacional	Resolución emitida fuera de los plazos legales (caducidad)	Raro	1	Mayor	4	4 (Alto)
Operacional	Resolución emitida sin considerar descargos de la Empresa Operadora	Posible	3	Moderado	3	9 (Alto)

Proceso Proveedor	2.2.1 Asignación del Expediente PAS
Proceso Cliente	2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación
Producto	Resolución de la GG firmado de Primera Instancia Informe para la GG firmado con opinión respecto al PAS firmado Carta de Notificación a la EO visada Memorando a la GSF para el archivo del expediente firmado
Disparador:	Expediente de Supervisión, Expediente de PAS, Descargos de Empresa Operadora entregadas al Abogado PIA
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera alguna norma o ley que considere apropiada? Qué debería decir o contemplar la ley?	Se podría mejorar la predictibilidad del análisis del PAS, con la aprobación de lineamientos o precedentes de observancia obligatoria, así como una metodología de cálculo de multa que contemple la totalidad de las infracciones supervisadas.
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera algún soporte tecnológico?	Sí, un sistema que garantice la trazabilidad de la información entre la GSF y GAL.



Nombre del Proceso:	2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación
Objetivo del Proceso:	Otorgar eficacia, a través de la notificación, al pronunciamiento emitido por la Gerencia General, en el marco de un procedimiento administrativo sancionador
Alcance del Proceso:	El proceso inicia desde la entrega de los expedientes para su archivo o la indicación del informe de resolución firmado hasta la publicación de la resolución en el diario El Peruano o la Web de Osiptel
Fechas:	28/02/2020; 23/03/2020; 07/04/2020; 20/05/2020; 28/05/2020; 04/06/2020; 06/06/2020; 11/06/2020
Responsable:	Gerente General
Participantes (equipo de trabajo):	Abogado PIA, Secretaria de la GAL, Secretaria de la GSF, Secretaria de la GCC, Especialista de Tesorería de la GAF, Secretaria de la Gerencia General, Coordinador de Instrucción de la SSCS, Coordinador de Gestión de la SSDU, Abogado Instructor de la SSCS, Supervisor de la SSDU, Coordinador Web de la GCC
TUPA (Si / No)	No
Restricciones o Requisitos:	Memorando a la GSF para el Archivo del Expediente Firmado Proyecto de Carta de Notificación a la Empresa Operadora visada Resolución de Gerencia General firmada
Marco legal de soporte al Proceso:	<ul style="list-style-type: none"> Ley N° 27336 - Rangos de multa Decreto Supremo N° 0004-2019-IUS. Aplicación de prescripción/caducidad, principios del procedimiento administrativo sancionador, criterios de razonabilidad para la imposición de la multa. Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante la Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL - aplicación de eximentes y atenuantes de responsabilidad/publicidad de las resoluciones

Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades											Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
2.2.2 Análisis del Expediente PAS Secretaria de la GAL	Memorando a la GSF para el archivo del expediente firmado	1 Memorando a la GSF/bimestre	Virtual (SISDOC)	<p>Si se archiva el expediente: ir a la actividad 1.</p> <p>Si se sancionará: En paralelo ir a la actividad 8 y 9</p> <p>1. Entregar en físico expediente a Secretaria de la GAL</p>	<p>1. Verificar que expediente se encuentre completo.</p> <p>2. Cuando el sistema informa que el Proyecto de Memorando ha sido firmado por el GG, entregar expediente físico a secretaria de GAL</p>	Manual	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	10 minutos	No	1/2 día	SISDOC	Entrega expediente si Memorando es firmado por GG	Expediente entregado	Virtual (SISDOC) y Física	1 expediente/bimestre	Secretaria de la GAL
Abogado PIA	Expediente entregado	1 expediente/bimestre	Física	2. Coordinar entrega en físico de los expedientes a la Secretaria de la GSF	<p>1. Revisar que expediente este completo</p> <p>2. Adjunta Informe PIA, Memorando a la GSF</p> <p>3. Foliar el expediente</p> <p>4. Coordinar la entrega de los expedientes físicos a secretaria de GSF</p> <p>5. Hacer firmar cuaderno de cargo a la entrega de documentos a la secretaria de la GSF</p>	Manual	Secretaria de la GAL	CAP	1	15 minutos	No	1 día	NA	Entregar expediente debidamente foliado	Expediente foliado entregado a Secretaria de la GSF	Física	1 expediente/bimestre	Secretaria de la GSF
Secretaria de la GAL	Expediente entregado	1 expediente/bimestre	Física	3. Entregar expedientes en físico a Coordinador de Gestión de la SSDU o Coordinador de Instrucción de la SSCS, según corresponda	<p>1. Recibir Expedientes en físico</p> <p>2. Derivar al Coordinador de Instrucción de la SSCS o Coordinador de Gestión SSDU, según corresponda</p>	Manual	Secretaria de la GSF	CAP	1	15 minutos	No	1 día	NA	No	Expedientes entregados en físico al Coordinador de Gestión de la SSDU o Coordinador de Instrucción de la SSCS, según corresponda	Física	1 expediente/bimestre	Coordinador de Instrucción de la SSCS/Coordinador de Gestión de la SSDU
Secretaria de la GSF	Expedientes entregados en físico al Coordinador de Gestión de la SSDU o Coordinador de Instrucción de la SSCS, según corresponda	1 expediente/bimestre	Física	4. Recibir Expedientes en Físico, asignar caso a Abogado Instructor de la SSCS/Supervisor de la SSDU y entregar expediente	<p>1. Recibir Expedientes en Físico</p> <p>2. Asignar caso a Abogado Instructor de la SSCS/Supervisor de la SSDU</p> <p>3. Entregar expediente</p>	Manual	Coordinador de Instrucción de la SSCS/Coordinador de Gestión de la SSDU	1 CAP/SSCS 2 CAS/SSDU	2	15 minutos	No	1 día	NA	No	Expedientes entregados en físico al Abogado Instructor de la SSCS/Supervisor de la SSDU asignado	Física	1 expediente/bimestre	Abogado Instructor de la SSCS/Supervisor de la SSDU
Coordinador de Instrucción de la SSCS/Coordinador de Gestión de la SSDU	Expedientes entregados en físico al Abogado Instructor de la SSCS/Supervisor de la SSDU asignado	1 expediente/bimestre	Física	5. Generar Proyecto de Carta para la Empresa Operadora indicando decisión de archivar el expediente	<p>1. Generar Proyecto de Carta para la Empresa Operadora indicando decisión de archivar el expediente.</p> <p>2. Para el caso de SSCS, Imprimir Proyecto de Carta para la Empresa Operadora para la revisión del Coordinador de Instrucción de la SSCS.</p>	Semiautomática	Abogado Instructor de la SSCS/Supervisor de la SSDU	1 CAP/SSCS 2 CAS/SSCS 5 CAP/SSDU 4 CAS/SSDU	12	30 minutos	No	1 día	SISDOC	No	Carta para la Empresa Operadora indicando decisión de archivar el expediente	Virtual (SISDOC) y Física	1 expediente/bimestre	Abogado Instructor de la SSCS/Supervisor de la SSDU
Abogado Instructor de la SSCS/Supervisor de la SSDU	Carta para la Empresa Operadora indicando decisión de archivar el expediente	1 expediente/bimestre	Virtual (SISDOC)	6. Coordinar la revisión de la Carta para la Empresa Operadora indicando decisión de archivar el expediente con el Coordinador de Instrucción de la SSCS/SSDU	<p>1. Coordinar la revisión del informe o Memorando Ampliatorio para la GG con el Coordinador de Instrucción de la SSCS/SSDU.</p> <p>2. Solicitar vía SISDOC el visado y firma del informe o Memorando Ampliatorio para la GG</p>	Semiautomática	Abogado Instructor de la SSCS/Supervisor de la SSDU	1 CAP/SSCS 2 CAS/SSCS 5 CAP/SSDU 4 CAS/SSDU	12	SSDU: 15 minutos SSCS: 30 minutos	No	1 día	SSCS: Físico SSDU: SISDOC	No	Carta para la Empresa Operadora indicando decisión de archivar el expediente revisada y solicitud de visado y firma en SISDOC	Virtual (SISDOC) y Física	1 expediente/bimestre	Abogado Instructor de la SSCS/Supervisor de la SSDU
Abogado Instructor de la SSCS/Supervisor de la SSDU	Carta para la Empresa Operadora indicando decisión de archivar el expediente revisada y solicitud de visado y firma en SISDOC	1 expediente/bimestre	Virtual (SISDOC) y Física	7. Coordinar el visado y firma de la Carta para la Empresa Operadora indicando decisión de archivar el expediente (1°: Abogado Instructor SSCS/SSDU 2°: Coordinador de Instrucción SSCS/SSDU 3°: Subgerente SSCS/SSDU 4: Gerente de la GSF) Fin del Proceso	<p>1. Coordinar el visado y la firma de la Carta para la Empresa Operadora indicando decisión de archivar el expediente vía SISDOC por los roles siguientes en el orden mostrado: (1°: Visado Abogado Instructor SSCS/SSDU 2°: Visado Coordinador de Instrucción SSCS/SSDU 3°: Visado Subgerente SSCS 4: Firma Gerente de la GSF)</p> <p>2. Coordinar con la Secretaria de GSF la notificación a la Empresa Operadora</p>	Semiautomática	Abogado Instructor de la SSCS/Supervisor de la SSDU	1 CAP/SSCS 2 CAS/SSCS 5 CAP/SSDU 4 CAS/SSDU	12	1 hora	No	1 día	SISDOC	No	Carta firmada para la Empresa Operadora indicando decisión de archivar el expediente	Virtual (SISDOC)	1 expediente/bimestre	Fin del Proceso
2.2.2 Análisis del Expediente PAS	Resolución de la GG firmada	4 Resoluciones/mes	Virtual (SISDOC)	8. Indicar a Secretaria de la GAL que resolución fue firmada y entregar anexos, de ser el caso Si existen documentos por entregar a Secretaria de la GCC: Ir a la actividad 10. Caso contrario: ir a la actividad 11	<p>1. Poner en conocimiento a la secretaria de la GAL que la Resolución fue firmada.</p> <p>2. Si la resolución contiene anexos, entregar anexos a la secretaria de la GAL</p>	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	5 minutos	No	2 horas	SISDOC	Se adjunta a la Resolución y toda la documentación que hubiese servido de sustento para el pronunciamiento	Resolución de la GG comunicada a Secretaria de la GAL	Observación	4 resoluciones/mes	Secretaria de la GAL
Proceso 2.2.2 Análisis del Expediente PAS Coordinador PIA	Informe de GG firmado	4 Informes firmados/mes	Virtual (SISDOC)	9. Enviar vía SISDOC la Resolución mediante un proveído en el Informe, indicando que se proceda de acuerdo a lo indicado en la resolución Ir a la actividad 11	<p>1. Enviar vía SISDOC la Resolución mediante un proveído en el Informe, indicando que se proceda de acuerdo a lo indicado en la Resolución a la Secretaria de la GCC vía SISDOC</p> <p>2. Actualizar Base PIA</p>	Semiautomática	Secretaria de Gerencia General	Outsourcing	1	20 minutos	No	1 hora	SISDOC	No	Resolución mediante un proveído en el Informe derivada la Secretaria de GCC	Virtual (SISDOC)	4 Resoluciones mediante un proveído en el Informe derivada/mes	Secretaria de GCC
Abogado PIA	Resolución de la GG comunicada a Secretaria de la GAL	4 Resoluciones/mes	Observación	10. Entregar anexos de Resolución a Secretaria de la GCC	1. Entregar anexos de la Resolución a Secretaria de la GCC	Semiautomática	Secretaria de la GAL	CAP	1	10 minutos	No	1/2 día	NA	No	Anexos de la Resolución entregados	Física	4 Resoluciones/mes	Secretaria de la GCC
Secretaria de la GAL Secretaria de Gerencia General Proceso 2.2.2 Análisis del Expediente PAS	Anexos de la Resolución entregados Resolución mediante un proveído en el Informe derivada la Secretaria de GCC Carta de Notificación visada	4 Anexos de resolución/mes	Física	11. Revisar que resolución esté firmada en SISDOC y recibir anexos, de corresponder	<p>1. Recibir anexos de Resolución, de corresponder</p> <p>2. Revisar que resolución esté firmada en SISDOC</p> <p>3. Revisar que carta de notificación esté visada</p>	Semiautomática	Secretaria de la GCC	CAP	1	5 minutos	No	1/2 día	SISDOC	No	Carta de notificación visada revisada Anexos recibidos	Virtual (SISDOC) y Física	4 cartas/mes 4 anexos de Resolución/mes	Secretaria de la GCC
Secretaria de la GCC	Carta de notificación visada revisada Anexos recibidos	4 cartas/mes 4 anexos de Resolución/mes	Virtual (SISDOC)	12. Coordinar firma del Proyecto de Carta de Notificación a la Empresa Operadora con el Gerente de Comunicación Corporativa vía SISDOC	<p>1. Verificar que el proyecto de Carta de Notificación a la Empresa Operadora esté adjunto en el SISDOC</p> <p>2. Derivar por SISDOC para firma de Gerente de Comunicación Corporativa</p> <p>3. Coordinar firma de la Carta de Notificación a la Empresa Operadora con el Gerente de Comunicación Corporativa.</p> <p>4. Coordinar la notificación de la Carta a la Empresa Operadora</p> <p>5. Coordinar la recepción del cargo de notificación a la Empresa Operadora con Mesa de Partes</p>	Semiautomática	Secretaria de la GCC	CAP	1	10 minutos	No	2 horas	SISDOC	No	Cargo de Notificación a la Empresa Operadora	Física	4 cargos de Cartas de Notificación a la Empresa Operadora/mes	Secretaria de la Gerencia General

Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades											Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
Secretaría de GCC	Cargo de Carta de Notificación a Empresa Operadora	4 Cargos de Cartas de Notificación a la Empresa Operadora/mes	Física	13. Recibir cargo de Notificación a la Empresa Operadora, registrar en Excel PIA y entregar a Secretaría de la GAL	1. Recibir cargo de notificación de la Secretaría de GCC 2. Incluir información de Cargo de Notificación en Excel PIA 3. Entregar Cargo de notificación a Secretaría de la GAL 4. Hacer firmar cuaderno de cargo a Secretaría de la GAL	Semiautomática	Secretaría de Gerencia General	Outsourcing	1	1 hora	No	1 día	Excel	No	Cargo de Notificación registrado y entregado a Secretaría de la GAL	Física	4 cargos de Cartas de Notificación a la Empresa Operadora/mes	Secretaría de la GAL
Secretaría de la Gerencia General	Cargo de Notificación registrado y entregado a Secretaría de la GAL	4 Cargos de Cartas de Notificación a la Empresa Operadora/mes	Física	14. Recibir y adjuntar al expediente cargo de Carta de Notificación a la Empresa Operadora Si la Empresa Operadora: Presenta Recurso Impugnativo de Reconsideración: Ir al proceso 2.3.1 Asignación del Recurso de Reconsideración Presenta recurso impugnativo de Apelación: Ir al proceso 2.4.1 Asignación del Recurso de Apelación No presenta recurso impugnativo y se acogió al beneficio de pago reducido: Ir a la actividad 15 No presenta recurso impugnativo y no se acogió al beneficio de pago reducido: Ir a la actividad 18	1. Recibir cargo de notificación a la Empresa Operadora 2. Adjuntar cargo de notificación al expediente debidamente foliado 3. Custodiar Expediente por 15 días (plazo de impugnación)	Manual	Secretaría de la GAL	CAP	1	15 minutos	No	3 días	NA	No	Cargo de notificación adjuntado a expediente	Física	4 cartas/mes	Abogado PIA
Empresa Operadora	Cheque de Pago o voucher de depósito	2018: 4 cheques 2019: 1 cheque 2020: 4 cheques	Virtual (Email) y Física	15. Recibir cheque o voucher de depósito de la Empresa Operadora y emitir recibo	1. Solicitar a Abogado PIA la resolución notificada a la Empresa Operadora, vía email o telefónicamente. 2. Verificar el plazo (15 días hábiles según norma) de la Resolución notificada 3. Recibir cheque de la Empresa Operadora. En el caso de que sea voucher de depósito, verificar con el estado de cuenta del Banco. 4. Emitir recibo 5. Entregar recibo a la empresa operadora en forma física o vía email.	Semiautomática	Especialista de Tesorería de la GAF	CAS	1	1.5 horas	No	1 día	Outlook	No	Recibo de pago a Empresa Operadora	Virtual (Email) y Física	2018: 4 cheques 2019: 1 cheque 2020: 4 cheques	Empresa Operadora
Especialista de Tesorería de la GAF	Recibo de pago a Empresa Operadora	2018: 4 cheques 2019: 1 cheque 2020: 4 cheques	Física	16. Generar Memorando para la GG, comunicando que la EO se acogió al beneficio de pago vía SISDOC	1. Generar Memorando para la GG, vía SISDOC 2. Visar Memorando para la GG, vía SISDOC 3. Adjuntar recibo escaneado, resolución notificada y carta de notificación vía SISDOC	Semiautomática	Especialista de Tesorería de la GAF	CAS	1	0.5 hora	No	0.5 hora	SISDOC	No	Memorando para la GG visado, comunicando que la EO se acogió al beneficio de pago	Virtual (SISDOC)	2018: 4 cheques 2019: 1 cheque 2020: 4 cheques	Especialista de Tesorería de la GAF
Especialista de Tesorería de la GAF	Memorando para la GG visado, comunicando que la EO se acogió al beneficio de pago	2018: 4 cheques 2019: 1 cheque 2020: 4 cheques	Virtual (SISDOC)	17. Coordinar el visado y firma del Memorando para la GG, comunicando que la EO se acogió al beneficio de pago (1°: Tesorero 2°: Jefe de Recaudación del Aporte 3°: Especialista en Programación y Pagos 4°: Gerente de Administración y Finanzas)	1. Coordinar el visado y la firma del Memorando para la GG, comunicando que la EO se acogió al beneficio de pago vía SISDOC por los roles siguientes en el orden mostrado: (1°: Visa Tesorero 2°: Visa Jefe de Recaudación del Aporte 3°: Visa: Especialista en Programación y Pagos 4°: Firma: Gerente de Administración y Finanzas)	Semiautomática	Especialista de Tesorería de la GAF	CAS	1	1 hora	No	1 día	SISDOC	No	Memorando para la GG firmado, comunicando que la EO se acogió al beneficio de pago	Virtual (SISDOC)	2018: 4 cheques 2019: 1 cheque 2020: 4 cheques	Abogado PIA
Especialista de Tesorería de la GAF, Secretaría de la GAL	Memorando para la GG comunicando que la EO se acogió al beneficio de pago firmado, Cargo de notificación adjuntado a expediente	4 Cargos de Cartas de Notificación a la Empresa Operadora/mes	Virtual (SISDOC)	18. Generar Proyecto de Memorando para la GCC, GSF y GAF (de ser el caso)	1. Recibir de Coordinador PIA el Memorando para la GG comunicando que la Empresa Operadora se acogió al beneficio de pago vía SISDOC (en caso haya efectuado pago) 2. Preparar Proyecto de Memorando para la GCC, GSF y GAF (en el caso que la Empresa Operadora no efectúe el pago)	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	30 min	No	1 hora	SISDOC	Tiene que haber quedado firme en 1era Instancia. Se incluye a GAF en caso EO no pague la multa y la resolución queda firme en primera instancia	Memorando para la GCC, GSF y GAF (de ser el caso)	Virtual (SISDOC)	1 Memorando para la GCC, GSF y GAF (de ser el caso)/bimestre	Abogado PIA
Abogado PIA	Memorando para la GCC, GSF y GAF (de ser el caso)	1 Memorando para la GCC, GSF y GAF (de ser el caso)/bimestre	Virtual (SISDOC)	19. Coordinar el visado y firma del Memorando para la GCC, GSF y GAF (de ser el caso) (1°: Abogado PIA 2°: Visado Coordinador PIA 3°: Firma Gerente General) En paralelo ir a la actividad 20 y 25.	1. Coordinar el visado y la firma del Memorando para la GCC, GSF y GAF (de ser el caso) vía SISDOC por los roles siguientes en el orden mostrado: (1°: Visado Abogado PIA 2°: Visado Coordinador PIA 3°: Firma Gerente General) 2. Coordinar con Secretaría de GG el registro del Memorando en el Excel PIA y finalización del expediente en el SIPROI 3. Enviar la resolución escaneada por email a la Secretaría de la GCC	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	30 minutos	No	1 día	SISDOC	Se incluye a GAF en caso EO no pague la multa y la resolución queda firme en primera instancia	Memorando para la GCC, GSF y GAF (de ser el caso) firmado	Virtual (SISDOC)	1 Memorando para la GCC, GSF y GAF (de ser el caso)/bimestre	GCC/GSF/GAF de ser el caso
Abogado PIA	Memorando para la GCC, GSF y GAF (de ser el caso) firmado	1 Memorando para la GCC, GSF y GAF (de ser el caso)/bimestre	Virtual (SISDOC)	20. Coordinar la Publicación de la Resolución en la Web Institucional	1. Enviar correo a Coordinador Web de la GCC con copia a secretaria de la Gerencia General, a responsable de PIA y a Gerente de Comunicación Corporativa indicando día de publicación. 2. Adjuntar resolución a publicar en PDF. 3. Consignar proveído en el SISDOC indicando las actividades realizadas.	Semiautomática	Secretaría de la GCC	CAP	1	10 minutos	No	1 hora	Outlook SISDOC	Se realiza una vez se envíe carta a la Empresa Operadora	Resolución en PDF para publicación en la web institucional enviada a Coordinador Web de la GCC	Virtual (Email)	1 Resolución en PDF para publicación en la web/bimestre	Coordinador Web de GCC
Secretaría de la GCC	Resolución en PDF para publicación en la web institucional enviada a Coordinador Web de la GCC	1 Resolución en PDF para publicación en la web/bimestre	Virtual (Email)	21. Cargar la resolución en la página web institucional Si se publicará Resolución el Diario El Peruano: Ir a la actividad 22. Caso contrario: Fin del Proceso	1. Recepcionar vía email o SISDOC el archivo principal (Resolución) y anexos de la Secretaría de GCC 2. Verificar si están completas y bien digitalizadas las paginas de los documentos 3. Actualizar el cuadro de control de documentos a publicarse en web. 4. Cargar Resolución en la Web del Osipitel	Semiautomática	Coordinador Web de la GCC	CAS	1	10 minutos	No	15 minutos	SISDOC Outlook	Los archivos y anexos a publicar estén completos y bien digitalizados	Resolución de Primera Instancia que impone la Multa cargada en la Web del Osipitel	Virtual	1 Resolución cargada en la web del Osipitel/bimestre	Fin del Proceso
Abogado PIA	Memorando para la GCC, GSF y GAF (de ser el caso) firmado	1 Memorando para la GCC, GSF y GAF (de ser el caso)/bimestre	Virtual (SISDOC)	22. Generar Proyecto de Carta solicitando publicación al Diario Oficial El Peruano	1. Generar Proyecto de Carta solicitando publicación al Diario Oficial El Peruano en Word 2. Solicitar archivo de Word numerado	Semiautomática	Secretaría de la GCC	CAP	1	15 minutos	No	2 horas		Se remite documentos en formato Word con firma original y resolución debe estar fechada	Proyecto de Carta solicitando publicación al Diario Oficial El Peruano	Virtual (SISDOC)	1 Proyecto de Carta solicitando publicación al Diario Oficial El Peruano/bimestre	Secretaría de la GCC
Secretaría de la GCC	Proyecto de Carta solicitando publicación al Diario Oficial El Peruano	1 Proyecto de Carta solicitando publicación al Diario Oficial El Peruano/bimestre	Virtual (SISDOC)	23. Coordinar la revisión y firma de la Carta solicitando publicación al Diario Oficial El Peruano con el Gerente De Comunicación Corporativa	1. Coordinar la revisión de la Carta solicitando publicación al Diario Oficial El Peruano con el Gerente de Comunicación Corporativa 2. Solicitar vía SISDOC la firma de la Carta solicitando publicación al Diario Oficial El Peruano con el Gerente de Comunicación Corporativa 3. Coordinar envío de la carta original en físico solicitando publicación en el diario El Peruano.	Semiautomática	Secretaría de la GCC	CAP	1	5 minutos	No	1/2 día	Outlook	No	Carta solicitando publicación al Diario Oficial El Peruano firmada	Virtual (SISDOC)	1 Proyecto de Carta solicitando publicación al Diario Oficial El Peruano/bimestre	Secretaría de la GCC
Secretaría de la GCC	Carta solicitando publicación al Diario Oficial El Peruano firmada	1 Proyecto de Carta solicitando publicación al Diario Oficial El Peruano/bimestre	Virtual (SISDOC)	24. Enviar la Resolución al correo normales@elperuano.com vía email Fin del Proceso	1. Elaborar proyecto de correo informando que se está enviando documento en físico igual al original	Semiautomática	Secretaría de la GCC	CAP	1	10 minutos	No	2 horas	Outlook	No	Resolución de Primera Instancia que impone la Multa enviada vía email para ser publicada en el diario El Peruano	Virtual (Email)	1 Resolución Publicada en el diario El Peruano/bimestre	Fin del Proceso
Secretaría de la GCC	Memorando para la GCC, GSF y GAF (de ser el caso) firmado	1 Memorando para la GCC, GSF y GAF (de ser el caso)/bimestre	Virtual (SISDOC)	25. Enviar expedientes a GSF para su custodia Fin del Proceso	1. Foliar expediente PAS y Supervisión 1. Enviar expedientes a la GSF para su custodia. 2. Hacer firmar cuaderno de cargo a Secretaría de la GSF	Manual	Secretaría de la GAL	CAP	1	4 horas	No	1 día	NA	Enviar expediente completo y foliado. Se envían expedientes que han quedado firmes y que han pagado su multa	Expedientes foliados enviados a la GSF	Física	1 expediente/bimestre	Fin del Proceso

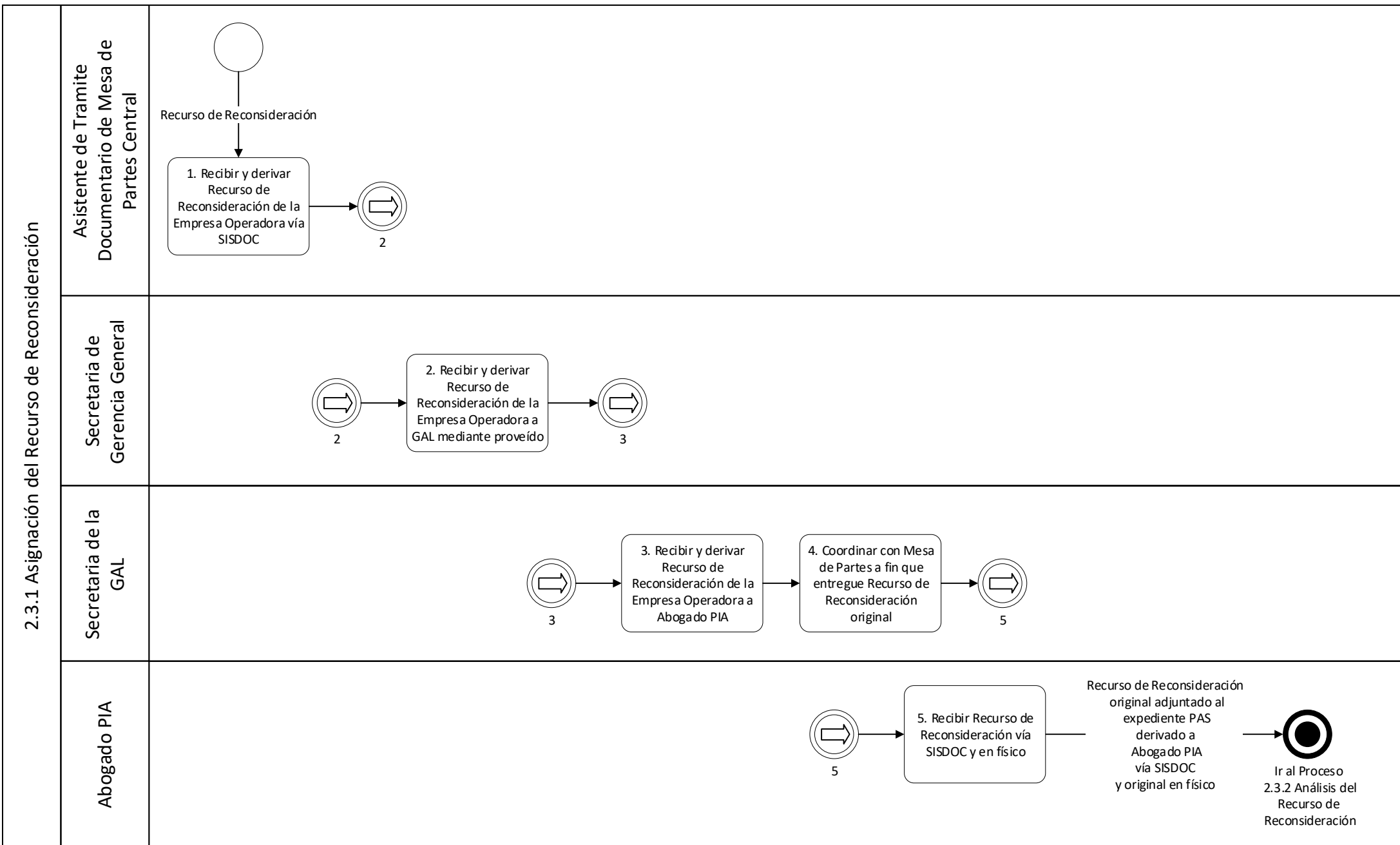
Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades										Salidas				
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida

Indicadores		Frecuencia		Fuente de datos	
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida		Meta	
Ratificación de las infracciones propuestas por la GSF en los PAS por parte de la Primera Instancia Administrativa (GG-PIA)	X = Cantidad de infracciones propuestas por la GSF ratificadas por la PIA / Cantidad de infracciones propuestas por la GSF ratificadas y no ratificadas por la PIA	registro	semestral	X>=80%	Base de datos de GSF y PIA
Ratificación de las infracciones propuestas por la GG en los PAS por parte de la Segunda Instancia Administrativa	X = Cantidad de infracciones propuestas por la GSF ratificadas por la PIA / Cantidad de infracciones propuestas por la GSF ratificadas y no ratificadas por la PIA	registro	semestral	X>=89%	Base de datos (Excel) PIA
Cumplimiento de plazos aplicables a la finalización de la etapa de resolutive	X = Cantidad de expedientes de la etapa Resolutive cuya finalización fue realizada en los plazos establecidos / Cantidad total de expedientes de la etapa Resolutive finalizados	Expedientes	semestral	X>=60%	Base de datos (Excel) PIA

Análisis de los Problemas Identificados		Oportunidades de Mejora	
Causa:	Notificación involucra varias áreas	A corto plazo:	Definir las responsabilidades entre Gerencia General y GAL en cuanto a la tramitación de los expedientes sancionadores Actualización del ROF, considerando que la cobranza de las multas se realiza en la Jefatura de Finanzas, el memo de GAF a GG lo visa la Jefatura de Recaudación del Aporte; por estar a su cargo de acuerdo al ROF vigente.
Problema:	Seguimiento a la notificación a la Empresa Operadora	A mediano plazo:	Manejar un sistema transversal entre las áreas involucradas (GAL, Procuraduría, GSF, GAF)
Tipo de Problema:	Método		
Consecuencia:	Demora en la tramitación de la notificación		

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel de Riesgo Absoluto
Operacional	Notificación de resolución sea emitida fuera de plazo	Raro	1	mayor	4	4 (Alto)
Operacional	Notificación no incluya todos los documentos que conforman la resolución	Raro	1	mayor	4	4 (Alto)
Operacional	Resolución no se encuentre publicada en la página web/El Peruano una vez que se haya agotado la vía administrativa	Raro	1	Mayor	4	4 (Alto)
Operacional	Publicación de información confidencial	Probable	4	menor	2	8 (Alto)

Proceso Proveedor	2.2.2 Análisis del Expediente PAS
Proceso Cliente	2.3.1 Asignación del Recurso de Reconsideración 2.4.1 Asignación del Recurso de Apelación
Disparador:	Resolución de la GG Memorando de la GSF
Producto:	Recurso de Reconsideración Recurso de Apelación Expedientes foliados enviados a la GSF Carta firmada para la Empresa Operadora indicando decisión de archivar el expediente Resolución de Primera Instancia que impone la Multa enviada vía email para ser publicada en el diario El Peruano Resolución de Primera Instancia que impone la Multa cargada en la Web del Osiptel
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera alguna norma o ley que considere apropiada? Qué debería decir o contemplar la ley?	Evaluar que la notificación sea efectuada por cada área responsable de la Resolución
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera algún soporte tecnológico?	Implementación de notificaciones electrónicas



Nombre del Proceso:	2.3.1 Asignación del Recurso de Reconsideración
Objetivo del Proceso:	Distribuir la carga correspondiente a los recursos de reconsideraciones presentados en el marco de un procedimiento administrativo sancionador
Alcance del Proceso:	El proceso inicia desde que la empresa operadora presenta su recurso de reconsideración hasta que se deriva el mismo al abogado responsable PIA
Fechas:	08/04/2020; 05/05/2020; 02/06/2020; 06/06/2020; 11/06/2020
Responsable:	Gerente General
Participantes (equipo de trabajo):	Asistente de Tramite Documentario de Mesa de Partes Central, Secretaria de la GAL, Secretaria de Gerencia General, Abogado PIA
TUPA (Si / No)	Si
Restricciones o Requisitos:	Recurso de Reconsideración
Marco legal de soporte al Proceso:	Texto Único de la Ley del Procedimiento Administrativo General

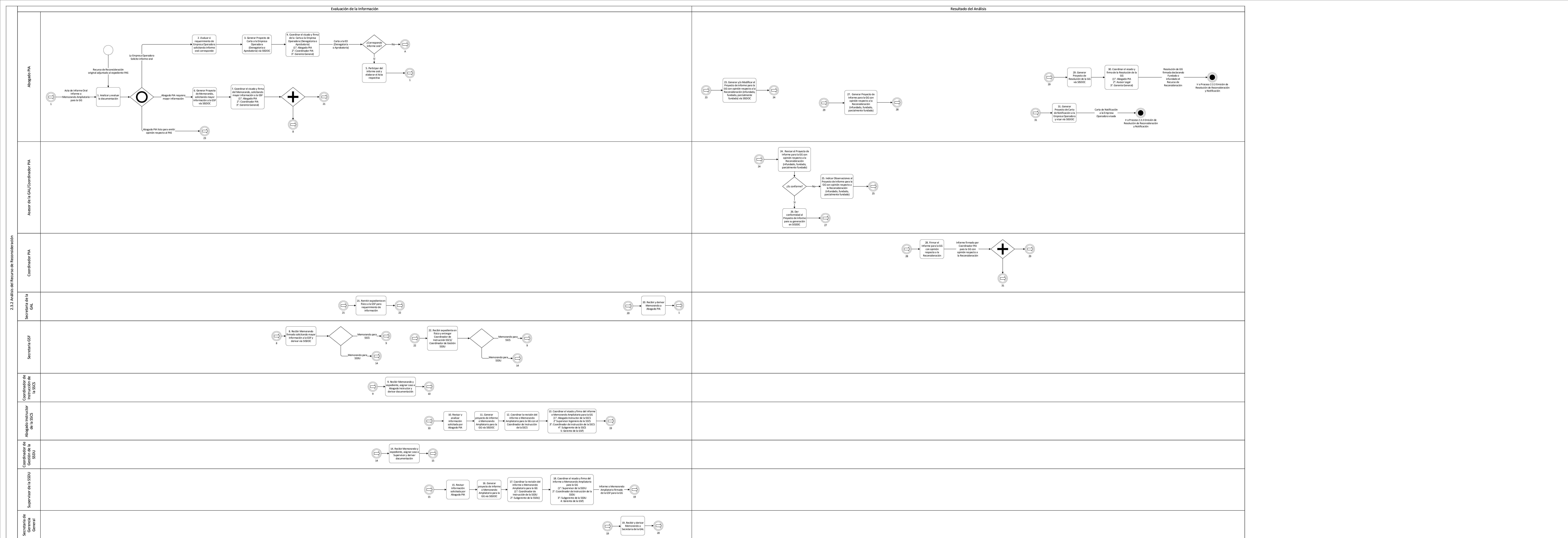
Entradas				Detalle Técnico											Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación Empresa Operadora	Recurso de Reconsideración	4 Recursos de Reconsideración/mes	Física	1. Recibir y derivar Recurso de Reconsideración de la Empresa Operadora vía SISDOC	1. Recibir Recurso de Reconsideración de Empresa Operadora 2. Sellar y enumerar documento 3. Escanear documentación 4. Registrar en SISDOC y deriva a la Secretaría de Gerencia General	Semiamotómica	Asistente de Tramite Documentario de Mesa de Partes Central	CAP	1	2 horas	No	1 día	SISDOC	No	Recurso de Reconsideración derivado vía SISDOC	Virtual (SISDOC)	4 Recursos de Reconsideración/mes	Secretaría de Gerencia General
Asistente de Tramite Documentario de Mesa de Partes Central	Recurso de Reconsideración derivado vía SISDOC	4 Recursos de Reconsideración/mes	Virtual (SISDOC)	2. Recibir vía SISDOC y derivar Recurso de Reconsideración de la Empresa Operadora a la Secretaría de la GAL mediante proveído	1. Recibir Recurso de Reconsideración vía SISDOC 2. Registrar el Recurso de Reconsideración en la Base PIA (Documento de Excel). 3. Derivar mediante proveído vía SISDOC a la Secretaría de la GAL	Semiamotómica	Secretaría de Gerencia General	Outsourcing	1	10 minutos	No	2 horas	SISDOC Excel	No	Recurso de Reconsideración derivado vía SISDOC mediante proveído	Virtual (SISDOC)	4 Recursos de Reconsideración/mes	Secretaría de la GAL
Secretaría de Gerencia General	Recurso de Reconsideración derivado vía SISDOC mediante proveído	4 Recursos de Reconsideración/mes	Virtual (SISDOC)	3. Recibir vía SISDOC y derivar Recurso de Reconsideración de la Empresa Operadora a Abogado PIA	1. Recibir Recurso de Reconsideración vía SISDOC 2. Derivar Recurso de Reconsideración a Abogado PIA responsable que analizó expediente en primera instancia vía SISDOC	Semiamotómica	Secretaría de la GAL	CAP	1	15 minutos	No	2 horas	SISDOC	No	Recurso de Reconsideración derivado a Abogado PIA vía SISDOC	Virtual (SISDOC)	4 Recursos de Reconsideración/mes	Abogado PIA
Secretaría de la GAL	Recurso de Reconsideración derivado a Abogado PIA vía SISDOC	4 Recursos de Reconsideración/mes	Virtual (SISDOC)	4. Coordinar con Mesa de Partes a fin que entregue Recurso de Reconsideración original	1. Coordinar con Mesa de Partes a fin que entregue Recurso de Reconsideración original 2. Adjuntar Recurso de Reconsideración original al expediente. 3. Entregar Expediente a Abogado PIA	Manual	Secretaría de la GAL	CAP	1	2 horas	No	6 horas	NA	No	Recurso de Reconsideración original adjuntado al expediente PAS	Física	4 Recursos de Reconsideración en físico original/mes	Abogado PIA
Secretaría de la GAL	Recurso de Reconsideración derivado a Abogado PIA vía SISDOC y original en físico	4 Recursos de Reconsideración derivado a Abogado PIA vía SISDOC y original en físico/mes	Virtual (SISDOC) y Física	5. Recibir Recurso de Reconsideración vía SISDOC y en físico <i>Ir al Proceso 2.3.2 Análisis del Recurso de Reconsideración</i>	1. Recepcionar el expediente por SISDOC y en físico. 2. Verificar que el expediente se encuentre completo 3. Establecer un cronograma para su atención	Manual	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	30 minutos	30 días hábiles para emitir la Resolución de Reconsideración	2 horas	SISDOC	No	Recurso de Reconsideración original adjuntado al expediente PAS derivado a Abogado PIA vía SISDOC y original en físico	Virtual (SISDOC) y Física	4 Recursos de Reconsideración en físico original/mes	Proceso 2.3.2 Análisis del Recurso de Reconsideración

Indicadores				
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Fuente de datos
No tiene				

Análisis de los Problemas Identificados		Oportunidades de Mejora	
Causa:	Aumento de la carga de los Expedientes PAS	A corto plazo:	Evaluar y definir un procedimiento que agilice la derivación del escrito físico para ser incorporado en el expediente (Sin necesidad de solicitar a Mesa de Partes)
Problema:	Resolución emitida fuera de los plazos legales, Resolución emitida sin considerar descargos de la Empresa Operadora,	A mediano plazo:	Realizar análisis de la carga laboral
Tipo de Problema:	Legal, Operacional		
Consecuencia:	El Nivel Reputacional del Osiptel se vería afectado		

Riesgos					
Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Nivel de Riesgo Absoluto
Operacional	Derivación tardía de expedientes	Probable	4	Moderado	12 (Alto)
Operacional	No entrega de escrito (Documentos que presentan Empresas Operadoras) físico	Probable	4	Mayor	16 (Extremo)

Proceso Proveedor	2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación
Proceso Cliente	2.3.2 Análisis del Recurso de Reconsideración
Disparador:	Recepción del Recurso de Reconsideración
Producto del Proceso:	Recurso de Reconsideración original adjuntado al expediente PAS derivado a Abogado PIA vía SISDOC y original en físico
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera alguna norma o ley que considere apropiada? Qué debería decir o contemplar la ley?	No
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera algún soporte tecnológico?	Si el SISDOC permitiese que los escritos que ingresen se encuentren organizados por fecha de ingreso y no permita que mas de un registro se crucen



Nombre del Proceso:	2.3.2 Análisis del Recurso de Reconsideración
Objetivo del Proceso:	Análisis de los descargos presentados por la Empresa Operadora
Alcance del Proceso:	El proceso inicia desde que el Recurso de Reconsideración es entregado al Abogado PIA hasta que se emite la Resolución de Reconsideración
Fechas:	08/04/2020; 05/05/2020; 20/05/2020; 02/06/2020; 06/06/2020; 11/06/2020
Responsable:	Gerente General
Participantes (equipo de trabajo):	Abogado PIA, Coordinador PIA, Secretaria de Gerencia General, Secretaria de la GSF, Abogado Instructor de la SSCS, Asesor de la GAL, Coordinador de Gestión de la SSDU, Coordinador de Instrucción de la SSCS, Supervisor de la SSDU
TUPA (Si / No)	Si
Restricciones o Requisitos:	Expediente de PAS, Recurso de Reconsideración
Marco legal de soporte al Proceso:	Texto Único de la Ley del Procedimiento Administrativo General

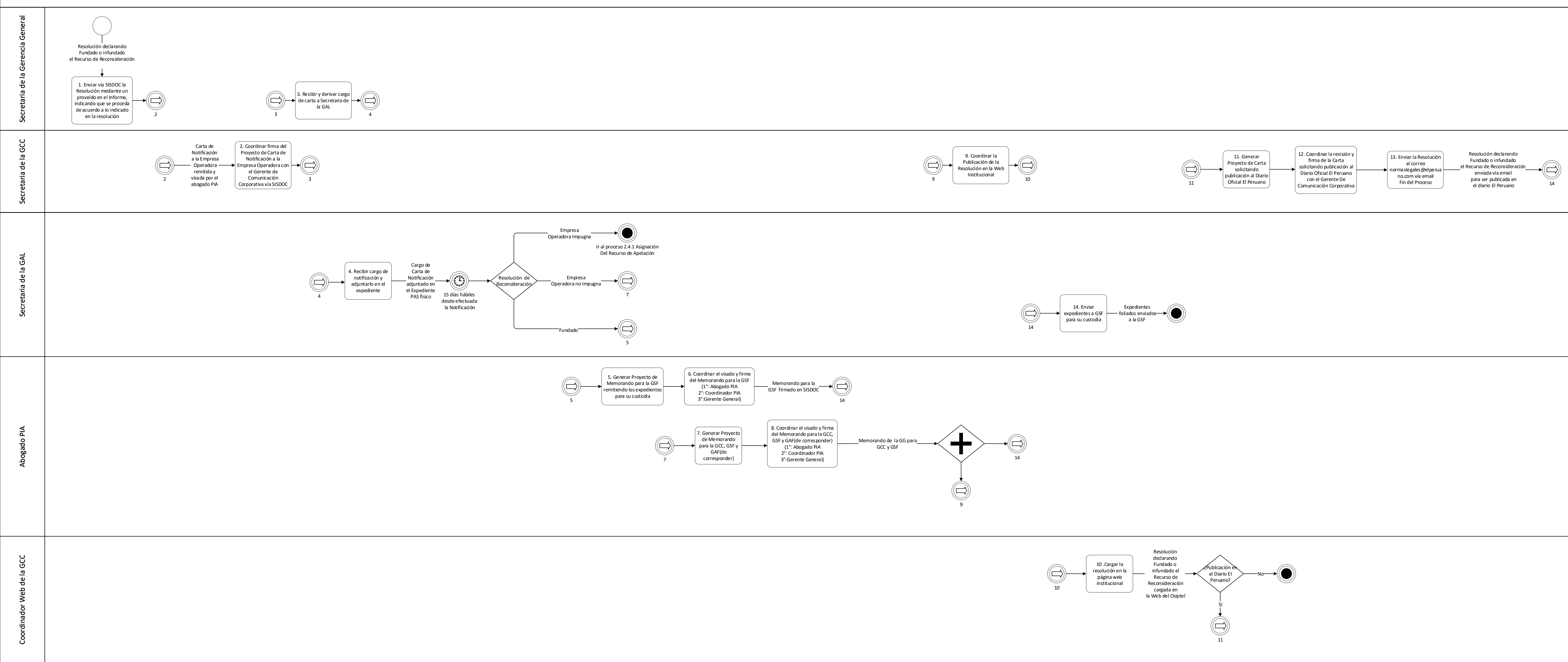
Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades										Salidas				
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entrega)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
Proceso 2.3.1 Asignación del Recurso de Reconsideración Secretaría de la GAL	Recurso de Reconsideración original adjuntado al expediente PAS Informe o Memorando Ampliatorio firmado de la GSF para la GG Acta de Informe Oral	4 Recursos de Reconsideración/mes	Virtual y Física	1. Analizar y evaluar la documentación Para el caso que: <i>La Empresa Operadora solicite informe oral: ir a la actividad 2</i> <i>El abogado PIA requiera opinión técnica: ir a la actividad 7</i> <i>Abogado PIA esté listo para emitir opinión respecto al PAS: ir a la actividad 23</i>	1. Analizar información del Expediente PAS 2. Analizar Recurso de Reconsideración	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	5 días	No	2-3 semanas	NA	No	Recurso de Reconsideración Analizado, Requerimiento a GSF de opinión técnica, Convocatoria a la audiencia oral	Virtual (SISDOC) y Física	4 Recurso de Reconsideración/mes 1 Requerimiento a GSF/mes 1 convocatoria a Audiencia oral/mes	Abogado PIA
Abogado PIA	Convocatoria a la audiencia oral	1 convocatoria a Audiencia oral/mes	Virtual y Física	2. Evaluar si el requerimiento de Empresa Operadora solicitando informe oral corresponde	1. Coordinar con Coordinador PIA la procedencia, según materia cuestionada. 2. En caso la carta sea aprobatoria, coordinar con la Secretaría de Gerencia General la disponibilidad de horarios del Gerente General y disponibilidad de sala	Manual	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	4 horas	No	1 día	NA	No	Solicitud de Empresa Operadora evaluada	Observación	1 solicitud de Empresa Operadora/mes	Abogado PIA
Abogado PIA	Solicitud de Empresa Operadora evaluada	1 solicitud de Empresa Operadora/mes	Observación	3. Generar Proyecto de Carta a la Empresa Operadora (Denegatoria o Aprobatoria) vía SISDOC	1. Generar Proyecto de Carta a la Empresa Operadora vía SISDOC	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	20 minutos	No	1 hora	SISDOC	La convocatoria debe realizarse al menos con 3 días hábiles de anticipación	Proyecto de Carta a Empresa Operadora	Virtual (SISDOC)	1 Proyecto de Carta a Empresa Operadora/mes	Abogado PIA
Abogado PIA	Proyecto de Carta a Empresa Operadora	1 Proyecto de Carta a Empresa Operadora/mes	Virtual (Email)	4. Coordinar el visado y firma del Proyecto de Carta a la Empresa Operadora (1°: Abogado PIA 2°: Coordinador PIA 3°:Gerente General) <i>Si corresponde el informe oral: ir a la actividad 5. Caso contrario: ir a la actividad 19</i>	1. Coordinar el visado y la firma del Proyecto de Carta a la Empresa Operadora vía SISDOC por los siguientes roles y en el siguiente orden: 1°: Visado del Abogado PIA 2°: Visado del Coordinador PIA 3°: Firma del Gerente General 2. Coordinar con la Secretaría de la GAL la notificación de la Carta a la Empresa Operadora informando sobre la Audiencia Oral(Aprobatorio o denegatorio)	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	30 minutos	No	1 día	SISDOC	No	Carta a Empresa Operadora firmada en SISDOC	Virtual (SISDOC)	1 Carta a Empresa Operadora firmada/mes	Abogado PIA
Abogado PIA	Carta a la Empresa Operadora (Denegatoria o Aprobatoria) firmada	1 Carta a Empresa Operadora firmada/mes	Física	5. Participar del informe oral y elaborar el Acta <i>Ir a la actividad 1</i>	1. Coordinar con las gerencias involucradas la necesidad de contar con algún representante 2. Coordinar con secretaria de la GG a fin que facilite proyector y cámara de video para la grabación de la audiencia. 3. Participar de la audiencia oral 4. Tomar la firma de los participantes 5. Coordinar con secretaria de la GG la incorporación del acta de la presentación del informe oral en el expediente	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	4 horas	No	1 semana	NA	Si procede informe Oral	Acta de Informe Oral	Virtual y Física	1 Acta de Informe Oral/mes	Abogado PIA
Abogado PIA	Requerimiento a GSF de opinión técnica	1 Requerimiento a GSF de opinión técnica/mes	Virtual y Física	6. Generar Proyecto de Memorando, solicitando opinión técnica a la GSF vía SISDOC	1. Elaborar Proyecto de Memorando a GSF. 2. Coordinar con la GSF vía email para determinar los plazos para la atención del memorando. 3. Coordinar la revisión del memorando con el Coordinador PIA	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	1 día	No	2 días	SISDOC	No	Memorando a GSF solicitando opinión técnica	Virtual (SISDOC)	1 Memorando a GSF solicitando opinión técnica/mes	Abogado PIA
Abogado PIA	Memorando a GSF solicitando opinión técnica	1 Memorando a GSF solicitando opinión técnica/mes	Virtual (SISDOC)	7. Coordinar el visado y firma del Memorando, solicitando opinión técnica a la GSF (1°: Abogado PIA 2°: Coordinador PIA 3°:Gerente General) <i>En paralelo ir a la actividad 8 y 21</i>	1. Coordinar el visado y la firma del Memorando, solicitando opinión técnica a la GSF vía SISDOC por los siguientes roles y en el siguiente orden: 1°: Visado del Abogado PIA 2°: Visado del Coordinador PIA 3°: Firma del Gerente General	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	30 minutos	No	1 día	SISDOC	No	Memorando a GSF solicitando opinión técnica firmado vía SISDOC	Virtual (SISDOC)	1 Memorando a GSF solicitando opinión técnica firmado/mes	Secretaría de GSF/Secretaría de la GAL
Abogado PIA	Memorando a GSF solicitando opinión técnica firmado vía SISDOC	1 Memorando a GSF solicitando opinión técnica firmado/mes	Virtual (SISDOC)	8. Recibir Memorando firmado solicitando mayor información a la GSF y derivar vía SISDOC <i>Si el Memorando es derivado a la SSCS: ir a la actividad 9. Caso contrario: ir a la actividad 14</i>	1. Recibir Memorando firmado 2. Determinar el área (SSCS/SSDU) al cual corresponde. 3. Derivar el documento al Subgerente de la SSCS/SSDU y a los Coordinadores de Gestión de la respectiva subgerencia.	Semiautomática	Secretaría de la GSF	CAP	1	15 minutos	No	1 día	SISDOC	No	Memorando a GSF firmado y derivado al Subgerente SSCS/SSDU y Coordinadores de Gestión de las respectivas Subgerencias	Virtual (SISDOC)	1 Memorando a GSF solicitando opinión técnica/mes	Coordinador de Gestión de la SSDU, Coordinador de Instrucción de la SSCS, Subgerente de la SSCS/SSDU
Secretaría de la GSF	Memorando a GSF firmado y derivado al Subgerente SSCS/SSDU y Coordinadores de Gestión de las respectivas Subgerencias Expediente PAS, Expediente de Supervisión entregado en físico	1 Memorando a GSF solicitando opinión técnica/mes 1 Expediente PAS, 1 Expediente de Supervisión entregado en físico/mes	Virtual (SISDOC)	9. Recibir Memorando y expediente, asignar caso a Abogado Instructor y derivar documentación	1. Recibir Memorando y Expediente 2. Asignar a Abogado Instructor la atención del documento. 3. Derivar vía SISDOC documentación al Abogado Instructor	Semiautomática	Coordinador de Instrucción de la SSCS	CAP	1	15 minutos	No	1 día	NA	No	Memorando a GSF firmado y derivado al Abogado Instructor de la SSCS	Virtual (SISDOC)	1 Memorando a GSF solicitando opinión técnica/mes	Abogado Instructor de la SSCS
Coordinador de Instrucción de la SSCS	Memorando a GSF firmado y derivado al Abogado Instructor de la SSCS	1 Memorando a GSF solicitando opinión técnica/mes	Virtual (SISDOC)	10. Revisar y analizar información solicitada por Abogado PIA	1. Revisar el memorando remitido a fin de determinar claramente la información solicitada. 2. Consultar con el Ingeniero Supervisor la evaluación de la información solicitada. 3. De ser necesario, coordinar telefónicamente con el Abogado PIA respecto de los alcances del requerimiento. 4. Recibir del Ingeniero Supervisor el análisis de la información.	Semiautomática	Abogado Instructor de la SSCS	1 CAP 2 CAS	3	1 día	No	1 semana	NA	No	Análisis efectuado	Virtual	1 Memorando a GSF solicitando opinión técnica/mes	Abogado Instructor de la SSCS
Abogado Instructor de la SSCS	Análisis efectuado	1 Memorando a GSF solicitando opinión técnica/mes	Virtual	11. Generar proyecto de Informe o Memorando Ampliatorio para la GG vía SISDOC	1. Elaborar Proyecto de Memorando Ampliatorio o Informe. 2. Imprimir el Memorando para revisión en físico por el Coordinador de Instrucción	Semiautomática	Abogado Instructor de la SSCS	1 CAP 2 CAS	3	4 horas	No	1 día	SISDOC	No	Informe o Memorando Ampliatorio para GG impreso	Física	1 Proyecto de Informe o Memorando Ampliatorio para la GG impreso/mes	Abogado Instructor de la SSCS
Abogado Instructor de la SSCS	Informe o Memorando Ampliatorio para GG impreso	1 Proyecto de Informe o Memorando Ampliatorio para la GG/mes	Física	12. Coordinar la revisión del Informe o Memorando Ampliatorio para la GG con el Coordinador de Instrucción de la SSCS	1. Coordinar la revisión del informe o Memorando Ampliatorio para la GG con el Coordinador de Instrucción de la SSCS	Semiautomática	Abogado Instructor de la SSCS	1 CAP 2 CAS	3	3 horas	No	2 días	NA	No	Informe o Memorando Ampliatorio para la GG revisado y con solicitud de visado y firma en SISDOC	Virtual (SISDOC)	1 Proyecto de Informe o Memorando Ampliatorio para la GG impreso revisado/mes	Abogado Instructor de la SSCS

Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades											Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entreezue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
Abogado Instructor de la SSCS	Informe o Memorando Ampliatorio para la GG revisado y con solicitud de visado y firma en SISDOC	1 Proyecto de Informe o Memorando Ampliatorio para la GG impreso revisado/mes	Virtual (SISDOC)	13. Coordinar el visado y firma del Informe o Memorando Ampliatorio para la GG (1°: Abogado Instructor de la SSCS 2° Supervisor Ingeniero de la SSCS 3°: Coordinador de Instrucción de la SSCS 4°: Subgerente de la SSCS 5: Gerente de la GSF) Ir a la actividad 19	1. Coordinar el visado y la firma del Informe o Memorando Ampliatorio para la GG vía SISDOC por los roles siguientes en el orden mostrado: (1°: Abogado Instructor de la SSCS 2° Supervisor Ingeniero de la SSCS 3°: Coordinador de Instrucción de la SSCS 4°: Subgerente de la SSCS 5: Gerente de la GSF) 2. Coordinar con Secretaría de GSF la entrega del Expediente a la Secretaría de Gerencia General	Semiautomática	Abogado Instructor de la SSCS	1 CAP 2 CAS	3	1 hora	No	1 día	SISDOC	No	Informe o Memorando Ampliatorio para la GG firmado	Virtual (SISDOC)	1 Informe o Memorando Ampliatorio para la GG firmado/mes	Secretaria de la Gerencia General
Secretaria GSF	Memorando a GSF firmado y derivado al Subgerente SSCS/SSDU y Coordinadores de Gestión de las respectivas Subgerencias Expediente PAS, Expediente de Supervisión entregado en físico	1 Memorando a GSF solicitando opinión técnica/mes 1 Expediente PAS, 1 Expediente de Supervisión entregado en físico/mes	Virtual (SISDOC)	14. Recibir Memorando y expediente, asignar caso a Supervisor y derivar documentación	1. Asignar a Supervisor la atención del documento. 2. Derivar vía SISDOC documentación al Abogado Instructor y vía email al Supervisor, de ser el caso.	Semiautomática	Coordinador de Gestión de la SSDU	CAS	1	15 minutos	No	1 día	NA	No	Memorando a GSF firmado y derivado al Supervisor SSDU	Virtual (SISDOC)	1 Memorando a GSF solicitando opinión técnica/mes	Supervisor de la SSDU
Coordinador de Gestión de la SSDU	Memorando a GSF firmado y derivado al Supervisor SSCS/SSDU	1 Memorando a GSF solicitando opinión técnica/mes	Virtual (SISDOC)	15. Revisar información solicitada por Abogado PIA	1. Revisar el memorando remitido a fin de determinar claramente la información solicitada. 2. De ser necesario, coordinar telefónicamente con el Abogado PIA respecto de los alcances del requerimiento. 3. Efectuado el análisis, coordinar con el ingeniero remitir el insumo de la información analizada al abogado instructor asignado. 4. Elaborar el proyecto de memorando de respuesta.	Semiautomática	Supervisor de la SSDU	5 CAP 4 CAS	9	3 días	No	1 semana	NA	No	Análisis efectuado	Virtual	1 Memorando a GSF solicitando opinión técnica/mes	Supervisor de la SSDU
Supervisor de la SSDU	Análisis efectuado	1 Memorando a GSF solicitando opinión técnica/mes	Virtual	16. Generar proyecto de Informe o Memorando Ampliatorio para la GG vía SISDOC	1. Elaborar Proyecto de Memorando Ampliatorio o Informe. 2. En caso de ser elaborado por un ingeniero, derivar el Proyecto para revisión del abogado a cargo.	Semiautomática	Supervisor de la SSDU	5 CAP 4 CAS	9	6 horas	No	1 día	SISDOC	No	Informe o Memorando Ampliatorio para GG	Virtual (SISDOC)	1 Proyecto de Informe o Memorando Ampliatorio para la GG/mes	Supervisor de la SSDU
Supervisor de la SSDU	Informe o Memorando Ampliatorio para GG	1 Proyecto de Informe o Memorando Ampliatorio para la GG/mes	Virtual (SISDOC)	17. Coordinar la revisión del Informe o Memorando Ampliatorio para la GG (1°: Coordinador de Instrucción de la SSDU 2°: Subgerente de la SSDU)	1. Coordinar la revisión del Informe o Memorando Ampliatorio para la GG por los roles siguientes en el orden mostrado: 1°: Coordinador de Instrucción de la SSDU 2°: Subgerente de la SSDU 2. Solicitar vía SISDOC el visado y firma del Informe o Memorando Ampliatorio para la GG	Semiautomática	Supervisor de la SSDU	5 CAP 4 CAS	9	SSDU: 2 horas	No	SSDU: 2 días	SISDOC	No	Informe o Memorando Ampliatorio para la GG revisado y con solicitud de visado y firma en SISDOC	Virtual (SISDOC)	1 Proyecto de Informe o Memorando Ampliatorio para la GG revisado/mes	Supervisor de la SSDU
Supervisor de la SSDU	Informe o Memorando Ampliatorio para la GG revisado y con solicitud de visado y firma en SISDOC	1 Proyecto de Informe o Memorando Ampliatorio para la GG revisado/mes	Virtual (SISDOC)	18. Coordinar el visado y firma del Informe o Memorando Ampliatorio para la GG (1°: Supervisor de la SSDU 2°: Coordinador de Instrucción de la SSDU 3°: Subgerente de la SSDU 4: Gerente de la GSF)	1. Coordinar el visado y la firma del Informe o Memorando Ampliatorio para la GG vía SISDOC por los roles siguientes en el orden mostrado: (1°: Visado Supervisor de la SSDU 2°: Visado Coordinador de Instrucción de la SSDU 3°: Visado Subgerente de la SSDU 4: Firma Gerente de la GSF) 2. Coordinar con Secretaría de GSF la entrega del Expediente a la Secretaría de Gerencia General	Semiautomática	Supervisor de la SSDU	5 CAP 4 CAS	9	SSDU: 1 hora	No	SSDU: 1 día	SISDOC	No	Informe o Memorando Ampliatorio firmado de la GSF para la GG	Virtual (SISDOC)	1 Informe o Memorando Ampliatorio para la GG firmado/mes	Secretaria de la Gerencia General
Supervisor de la SSDU, Abogado Instructor de la SSCS	Informe o Memorando Ampliatorio para la GG firmado, Expediente	1 Informe o Memorando Ampliatorio para la GG firmado/mes	Virtual (SISDOC)	19. Recibir y derivar Memorando a Secretaria de la GAL	1 Recibir memorando de la GSF vía SISDOC 2. Verificar que expediente este foliado 3. Verificar que Memorando este anexo 4. Derivar Memorando a Secretaria de la GAL vía SISDOC y Expediente en físico	Semiautomática	Secretaria de Gerencia General	Outsourcing	1	10 minutos	No	1 día	SISDOC	No	Memorando y expediente derivado a Secretaria de la GAL	Virtual (SISDOC) y Física	1 Informe o Memorando Ampliatorio para la GG firmado/mes 1 Expediente/mes	Secretaria de la GAL
Secretaria de Gerencia General	Memorando y expediente derivado a Secretaria de la GAL	1 Informe o Memorando Ampliatorio para la GG firmado/mes 1 Expediente/mes	Virtual (SISDOC) y Física	20. Recibir y derivar Memorando a Abogado PIA Ir a la actividad 1	1. Recibir Memorando de GSF vía SISDOC y Expediente en físico 2. Derivar vía SISDOC Memorando de GSF y Expediente en físico a Abogado PIA asignado	Semiautomática	Secretaria de la GAL	CAP	1	5 minutos	No	1 hora	SISDOC	No	Informe o Memorando Ampliatorio firmado de la GSF para la GG	Virtual (SISDOC) y Física	1 Informe o Memorando Ampliatorio para la GG firmado/mes 1 Expediente/mes	Abogado PIA
Abogado PIA	Memorando a GSF firmado por GG	1 Memorando a GSF solicitando opinión técnica/mes	Física	21. Remitir expediente en físico a la GSF para requerimiento de información	1. Anexar Memorando firmado por GG 2. Entregar expediente PAS, Expediente de Supervisión a GSF	Manual	Secretaria de la GAL	CAP	1	10 minutos	No	1 día	NA	No	Expediente PAS, Expediente de Supervisión entregado a la Secretaria de la GSF en físico	Física	1 Expediente PAS, 1 Expediente de Supervisión entregado a la Secretaria de la GSF en físico/mes	Secretaria de la GSF
Secretaria de la GAL	Expediente PAS, Expediente de Supervisión entregado a GSF en físico	1 Expediente PAS, 1 Expediente de Supervisión entregado a la Secretaria de la GSF en físico/mes	Física	22. Recibir expediente en físico y entregar Coordinador de Instrucción SSCS/Coordinador de Gestión SSDU Si el Memorando es derivado a la SSCS: Ir a la actividad 9. Caso contrario: Ir a la actividad 14	1. Recibir expediente en físico 2. Entregar al Coordinador de Instrucción de la SSCS/Coordinador de Gestión de la SSDU correspondiente	Manual	Secretaria de la GSF	CAP	1	10 min	No	1 día	NA	No	Expediente PAS, Expediente de Supervisión entregado en físico	Física	1 Expediente PAS, 1 Expediente de Supervisión entregado en físico/mes	Coordinador de Instrucción de la SSCS/Coordinador de Gestión de la SSDU
Abogado PIA, Coordinador de Gestión de la SSCS/SSDU	Expediente de Supervisión, Expediente de PAS, Acta de Informe Oral, Informe o Memorando Ampliatorio para la GG Proyecto de Informe para la GG con opinión respecto a la Reconsideración observado	4 Expediente de Supervisión/mes, 4 Expedientes de PAS/mes, 1 Acta de Informe Oral/mes, 1 Informe o Memorando Ampliatorio para la GG/mes	Virtual y Física	23. Generar y/o Modificar el Proyecto de Informe para la GG con opinión respecto a la Reconsideración (infundado, fundado, parcialmente fundado) vía SISDOC	1. Revisar antecedentes. 2. Redactar Proyecto de Informe para la GG con opinión respecto a la Reconsideración (infundado, fundado, parcialmente fundado) 3. Derivar vía email al Coordinador PIA o Asesor de la GAL para su revisión	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	5 días	No	2 semanas	SISDOC	No	Proyecto de Informe para GG con opinión respecto a la Reconsideración	Virtual (SISDOC)	2 Proyectos de Informe para GG con opinión respecto a la Reconsideración/mes	Coordinador PIA/Asesor de la GAL
Abogado PIA	Proyecto de Informe para GG con opinión respecto a la Reconsideración	2 Proyectos de Informe para GG/mes	Virtual (SISDOC)	24. Revisar el Proyecto de Informe para la GG con opinión respecto a la Reconsideración (infundado, fundado, parcialmente fundado) Si el Informe es conforme: Ir a la actividad 26. Caso contrario: Ir a la actividad 25	1. Revisar el Proyecto de Informe para la GG con opinión respecto al PAS	Semiautomática	Asesor de la GAL/Coordinador PIA	CAP	2	2 días	No	3 - 4 días	Outlook	No	Proyecto de Informe para GG con opinión respecto a la Reconsideración revisado	Virtual (Email)	2 Proyectos de Informe para GG con opinión respecto a la Reconsideración revisados/mes	Asesor de la GAL/Coordinador PIA
Asesor de la GAL/Coordinador PIA	Proyecto de Informe para GG con opinión respecto a la Reconsideración revisado	2 Proyectos de Informe para GG con opinión respecto a la Reconsideración revisados/mes	Virtual (Email)	25. Indicar Observaciones al Proyecto de Informe para la GG con opinión respecto a la Reconsideración (infundado, fundado, parcialmente fundado) Ir a la actividad 23	1. Efectuar correcciones 2. Enviar al Abogado PIA para su modificación	Semiautomática	Asesor de la GAL/Coordinador PIA	CAP	2	1hora - 2 días dependiendo de la complejidad del tema evaluado	No	3 - 5 días	Outlook	No	Proyecto de Informe para GG con opinión respecto a la Reconsideración observado	Virtual (Email)	2 Proyectos de Informe para GG con opinión respecto a la Reconsideración observados/mes	Abogado PIA
Asesor de la GAL/Coordinador PIA	Proyecto de Informe para GG con opinión respecto a la Reconsideración revisado	2 Proyectos de Informe para GG con opinión respecto a la Reconsideración observados/mes	Virtual (Email)	26. Dar conformidad al Proyecto de Informe para su generación en SISDOC	1. Dar conformidad al Proyecto de Informe para su generación en SISDOC	Manual	Asesor de la GAL/Coordinador PIA	CAP	2	5 minutos	No	5 minutos	Outlook	No	Proyecto de Informe para GG con opinión respecto a la Reconsideración conforme	Observación	2 Proyectos de Informe para GG con opinión respecto a la Reconsideración conforme/mes	Abogado PIA
Asesor de la GAL/Coordinador PIA	Proyecto de Informe para GG con opinión respecto a la Reconsideración conforme	2 Proyectos de Informe para GG con opinión respecto a la Reconsideración conforme/mes	Virtual (Email)	27. Generar Proyecto de Informe para la GG con opinión respecto a la Reconsideración (infundado, fundado, parcialmente fundado) vía SISDOC	1. Generar Proyecto de Informe para la GG con opinión respecto a la Reconsideración (infundado, fundado, parcialmente fundado) vía SISDOC 2. Visar Proyecto de Informe para la GG con opinión respecto a la Reconsideración (infundado, fundado, parcialmente fundado) al PAS	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	1 hora	No	2 horas	SISDOC	No	Proyecto de Informe para GG con opinión respecto a la Reconsideración visado en SISDOC	Virtual (SISDOC)	2 Proyectos de Informe para GG con opinión respecto a la Reconsideración/mes	Coordinador PIA

Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades											Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entrezuel)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
Abogado PIA	Proyecto de Informe para GG con opinión respecto a la Reconsideración visado en SISDOC	2 Proyectos de Informe para GG con opinión respecto a la Reconsideración/mes	Virtual (SISDOC)	28. Firmar el Informe para la GG con opinión respecto a la Reconsideración En paralelo: ir a la actividad 29 y 31	1. Firmar del Informe para la GG con opinión respecto al PAS con el Coordinador PIA vía SISDOC	Semiautomática	Coordinador PIA	CAP	1	10 minutos	No	1 hora	SISDOC	No	Informe firmado por Coordinador PIA para la GG con opinión respecto a la Reconsideración	Virtual (SISDOC)	2 Informes para GG con opinión respecto a la Reconsideración/mes	Abogado PIA
Coordinador PIA	Informe para GG firmado	2 Informes para GG con opinión respecto a la Reconsideración/mes	Virtual (SISDOC)	29. Generar Proyecto de Resolución vía SISDOC	1. Generar Proyecto de Resolución declarando fundado o infundado Recurso de Reconsideración vía SISDOC	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	1 hora	30 días hábiles	1 día	SISDOC	Se genera una vez generado el informe PIA	Resolución de la GG	Virtual (SISDOC)	2 Resoluciones de la GG/mes	Abogado PIA
Abogado PIA	Resolución de la GG	2 Resoluciones de la GG/mes	Virtual (Email)	30. Coordinar el visado y firma del Proyecto de Resolución (1°: Abogado PIA 2°: Coordinador PIA 3°: Gerente General) Ir al proceso 2.3.3 Emisión de Resolución de Reconsideración y Notificación	1. Coordinar el visado y la firma del Proyecto de Resolución vía SISDOC por los siguientes roles y en el siguiente orden: 1°: Visado del Abogado PIA 2°: Visado del Coordinador PIA 3°: Firma del Gerente General	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	30 minutos	No	1 día	SISDOC	No	Resolución de GG firmada declarando Fundado o infundado el Recurso de Reconsideración	Virtual (SISDOC)	2 Resoluciones de la GG firmados/mes	2.3.3 Emisión de Resolución de Reconsideración y Notificación
Abogado PIA	Informe para GG firmado	2 Informes para GG con opinión respecto a la Reconsideración/mes	Virtual (SISDOC)	31. Generar Proyecto de Carta de Notificación a la Empresa Operadora vía SISDOC Ir al proceso 2.3.3 Emisión de Resolución de Reconsideración y Notificación	1. Elaborar Proyecto de Carta de Notificación a la Empresa Operadora vía SISDOC 2. Visar Carta de Notificación a la Empresa Operadora	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	20 minutos	No	30 minutos	SISDOC	No	Carta de Notificación a la Empresa Operadora visada	Virtual (SISDOC)	2 Cartas de Notificación visada/mes	2.3.3 Emisión de Resolución de Reconsideración y Notificación

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
No tiene					
Análisis de los Problemas identificados			Oportunidades de Mejora		
Causa:	Alta carga de PAS y constantes escritos/medios probatorios presentados por la Empresa Operadora	A corto plazo:	Contar con personal que apoye con el análisis de recursos de reconsideración		
Problema:	Los Recursos de Reconsideración no vienen siendo analizados dentro de los plazos establecidos	A mediano plazo:	No se especifico		
Tipo de Problema:	Personas				
Consecuencia:	No se cumplan con los plazos establecidos en el TUO de la LPAG				
Riesgos					
Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Nivel de Riesgo Absoluto
Operacional	No se analicen todos los medios probatorios presentados por la empresa operadora	Posible	3	Mayor	12 (Extremo)
Operacional	No se responde solicitud de Informe Oral	Posible	3	Mayor	12 (Extremo)

Proceso Proveedor	2.3.1 Asignación del Recurso de Reconsideración
Proceso Cliente	2.3.3 Emisión de Resolución de Reconsideración y Notificación
Producto	Resolución declarando Fundado o infundado el Recurso de Reconsideración Informe para la GG con opinión respecto a la Reconsideración Carta de Notificación a la Empresa Operadora visada
Disparador:	Recurso de Reconsideración asignado
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera alguna norma o ley que considere apropiada? Qué debería decir o contemplar la ley?	No
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera algún soporte tecnológico?	No



Nombre del Proceso:	2.3.3 Emisión de Resolución de Reconsideración y Notificación
Objetivo del Proceso:	Emitir el pronunciamiento respecto de los descargos presentados por la empresa operadora a través de su Recurso de Reconsideración
Alcance del Proceso:	El proceso inicia desde que se remite el Proyecto de Resolución hasta la notificación del mismo
Fechas:	08/04/2020; 05/05/2020; 20/05/2020; 02/06/2020; 06/06/2020; 11/06/2020
Responsable:	Gerente General
Participantes (equipo de trabajo):	Secretaría de Gerencia General, Secretaría de la GAL, Secretaría de la GCC, Coordinador Web de GCC; Abogado PIA
TUPA (Sí / No)	Sí
Restricciones o Requisitos:	Plazo para resolver el recurso de reconsideración es del 30 días hábiles desde su presentación (plazo no incluye notificación) / debe ser atendido por la misma area que resolvió la primera instancia
Marco legal de soporte al Proceso:	Texto Único de la Ley del Procedimiento Administrativo General

Detalle Técnico																			
Entradas				Actividades												Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida	
2.3.2 Análisis del Recurso de Reconsideración Abogado PIA	Resolución declarando Fundado o Infundado el Recurso de Reconsideración	2 Resoluciones de la GG/mes	Virtual (SISDOC)	1. Enviar vía SISDOC la Resolución mediante un proveído en el Informe, indicando que se proceda de acuerdo a lo indicado en la resolución	1. Enviar vía SISDOC la Resolución mediante un proveído en el Informe, indicando que se proceda de acuerdo a lo indicado en la Resolución a la Secretaría de la GCC vía SISDOC 2. Actualizar Base PIA	Semiautomática	Secretaría de Gerencia General	Outsourcing	1	20 minutos	No	1 hora	SISDOC Excel	Si resolución se encuentra firmada por GG	Resolución mediante un proveído en el Informe derivada la Secretaría de GCC	Virtual (SISDOC)	2 Resoluciones mediante un proveído en el Informe derivada/mes	Secretaría de GCC	
Secretaría de Gerencia General	Resolución mediante un proveído en el Informe derivada la Secretaría de GCC Carta de Notificación a la Empresa Operadora remitida y visada por el abogado PIA	2 Resoluciones mediante un proveído en el Informe derivada/mes 2 Cartas de Notificación visadas/mes	Virtual (SISDOC)	2. Coordinar firma del Proyecto de Carta de Notificación a la Empresa Operadora con el Gerente de Comunicación Corporativa vía SISDOC	1. Verificar que el proyecto de Carta de Notificación a la Empresa Operadora esté adjunto en el SISDOC 2. Coordinar con Secretaría de la GAL para que se remita físicamente los anexo que van a ser adjuntados a la resolución, de corresponder. 3. Derivar por SISDOC para firma de Gerente de Comunicación Corporativa 4. Coordinar firma de la Carta de Notificación a la Empresa Operadora con el Gerente de Comunicación Corporativa. 5. Coordinar la notificación de la Carta a la Empresa Operadora 6. Coordinar la recepción del cargo de notificación a la Empresa Operadora con Mesa de Partes 7. Entregar cargo a la Secretaría de la Gerencia General	Semiautomática	Secretaría de la GCC	CAP	1	1.5 horas	Se cuenta con 5 días hábiles para efectuar la notificación	1 día	SISDOC	No	Cargo de Carta de Notificación entregada a Secretaría de Gerencia General	Virtual (SISDOC)	2 Cargos de Notificación entregados a Secretaría de Gerencia General/mes	Secretaría de Gerencia General	
Secretaría de la GCC	Cargo de Carta de Notificación entregada a Secretaría de Gerencia General	2 Cargos de Notificación entregados a Secretaría de Gerencia General/mes	Física	3. Recibir y derivar cargo de carta a Secretaría de la GAL	1. Recibir los cargos de las cartas de notificación 2. Revisar a que expediente pertenece. 3. Registrar en la Base PIA, consignar el número de la carta, fecha de emisión, fecha de notificación, Abogado PIA encargado y cambiar estado de: "PIA/ Pendiente Recurso de Reconsideración" a "En plazo para Apelar", e incluir también la fecha de plazo para apelación. 4. Derivar mediante un cuaderno de cargo las cartas en físico a la Secretaría de la GAL	Semiautomática	Secretaría de Gerencia General	Outsourcing	1	20 minutos	No	1 día	Excel	No	Cargo de Carta de Notificación entregada a Secretaría de la GAL	Física	2 Cargos de Notificación entregados a Secretaría de la GAL/mes	Secretaría de la GAL	
Secretaría de Gerencia General	Cargo de Carta de Notificación entregada a Secretaría de la GAL	2 Cargos de Notificación entregados a Secretaría de la GAL/mes	Física	4. Recibir cargo de notificación y adjuntarlo en el expediente <i>Si la Empresa Operadora impugna: Ir al proceso 2.4.1 Asignación del Recurso de Apelación</i> <i>Si la Empresa Operadora no impugna: Ir a la actividad 7</i> <i>Si es Recurso de Reconsideración es fundado: Ir a la actividad 5</i>	1. Recibir el cargo de notificación físico e incluirlo en el expediente correspondiente. 2. Realizar la foliación del expediente 3. Incluir el expediente físico en una zona de "custodia" a la espera de que la Empresa Operadora impugne o la resolución quede firme	Semiautomática	Secretaría de la GAL	CAP	1	30 minutos	15 días hábiles para que la Empresa Operadora impugne desde efectuada la notificación	2 días	NA	Cargo llega en 3 días hábiles	Cargo de Carta de Notificación adjuntado en el Expediente PAS físico	Física	2 Cargos de Carta de Notificación adjuntos en el Expediente PAS físico/mes	Abogado PIA	
2.3.2 Análisis del Recurso de Reconsideración Abogado PIA	Resolución de Reconsideración	2 Resoluciones de Reconsideración/mes	Virtual y Física	5. Generar Proyecto de Memorando para la GSF remitiendo los expedientes para su custodia	1. En el caso que la Resolución de Reconsideración sea fundada, generar Proyecto de Memorando para la GSF remitiendo los expedientes para su custodia	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	20 min	No	4 horas	SISDOC	No	Memorando para la GSF	Virtual (SISDOC)	1 Memorando para la GSF/semestre	Abogado PIA	
Abogado PIA	Memorando para la GSF	1 Memorando para la GSF/semestre	Virtual (Email)	6. Coordinar el visado y firma del Memorando a la GSF para el archivo del expediente (1°: Abogado PIA 2°: Coordinador PIA 3°: Gerente General) <i>Ir al proceso 14</i>	1. Coordinar el visado y la firma del Memorando a la GSF para el archivo del expediente vía SISDOC por los roles siguientes en el orden mostrado: (1°: Visado Abogado PIA 2°: Visado Coordinador PIA 3°: Firma Gerente General) 2. Entregar expedientes a la Secretaría de la GAL	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	30 minutos	No	1 día	SISDOC	No	Memorando para la GSF firmado en SISDOC Expedientes entregados a Secretaría de la GAL	Virtual (SISDOC)	1 Memorando para la GSF/semestre 1 Expediente entregado/semestre	GSF, Secretaría de la GAL	
2.3.2 Análisis del Recurso de Reconsideración Abogado PIA	Resolución de Reconsideración	2 Resoluciones de Reconsideración/mes	Virtual y Física	7. Generar Proyecto de Memorando para la GCC, GSF y GAF (de corresponder)	1. En el caso que la Empresa Operadora no impugne, elaborar proyecto de Memorando dirigido a la GSF, GCC y GAF (de corresponder) 2. Derivar información referida al PAS a Abogado PIA responsable de incluir data en el "Registro de Sanciones", a cargo de la GG	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	30 min	No	1 hora	SISDOC	NA	Memorando para la GCC, GSF y GAF(de corresponder)	Virtual (SISDOC)	1 Memorando para la GCC, GSF y GAF(de corresponder)/semestre	Abogado PIA	
Abogado PIA	Memorando para la GCC, GSF y GAF(de corresponder)	1 Memorando para la GCC, GSF y GAF(de corresponder)/semestre	Virtual (Email)	8. Coordinar el visado y firma del Memorando para la GCC, GSF y GAF(de corresponder) (1°: Abogado PIA 2°: Coordinador PIA 3°: Gerente General) <i>En paralelo ir a la actividad 9 y 14</i>	1. Coordinar el visado y la firma del Memorando para la GCC, GSF y GAF (de ser el caso) vía SISDOC por los roles siguientes en el orden mostrado: (1°: Visado Abogado PIA 2°: Visado Coordinador PIA 3°: Firma Gerente General) 2. Coordinar con Secretaría de GG el registro del Memorando en el Excel PIA y finalización del expediente en el SIPROI	Semiautomática	Abogado PIA	5 CAP 2 CAS	7	30 minutos	No	1 día	SISDOC	Se incluye a GAF en caso EO no pague la multa y la resolución queda firme en primera instancia	Memorando para la GCC, GSF y GAF(de corresponder) firmado vía SISDOC	Virtual (SISDOC)	1 Memorando para la GCC, GSF y GAF(de corresponder)/semestre	Secretaría de la GCC	
Abogado PIA	Memorando para la GCC, GSF y GAF(de corresponder) firmado vía SISDOC	1 Memorando para la GCC, GSF y GAF(de corresponder)/semestre	Virtual (SISDOC)	9. Coordinar la Publicación de la Resolución en la Web Institucional	1. Enviar correo a Coordinador Web de la GCC con copia a secretaria de la Gerencia General, a responsable de PIA y a Gerente de Comunicación Corporativa indicando día de publicación. 2. Adjuntar resolución a publicar en PDF. 3. Consignar proveído en el SISDOC indicando las actividades realizadas.	Semiautomática	Secretaría de la GCC	CAP	1	10 minutos	No	1 hora	Outlook SISDOC	Se realiza una vez se envíe carta a la Empresa Operadora	Resolución en PDF para publicación en la web institucional enviada a Coordinador Web de la GCC	Virtual (Email)	1 Resolución en PDF para publicación en la web/semestre	Coordinador Web de GCC	
Secretaría de la GCC	Resolución en PDF para publicación en la web institucional enviada a Coordinador Web de la GCC	1 Resolución en PDF para publicación en la web/semestre	Virtual (Email)	10. Cargar la resolución en la página web institucional <i>Si se publicará Resolución el Diario El Peruano. Ir a la actividad 11. Caso contrario: Fin del Proceso</i>	1. Recepcionar vía email o SISDOC el archivo principal (Resolución) y anexos de la Secretaría de GCC 2. Verificar si están completas y bien digitalizadas las paginas de los documentos 3. Actualizar el cuadro de control de documentos a publicarse en web. 4. Cargar Resolución en la Web del Osipitel	Semiautomática	Coordinador Web de la GCC	CAS	1	10 minutos	No	15 minutos	SISDOC Outlook	Los archivos y anexos a publicar estén completos y bien digitalizados	Resolución declarando Fundado o infundado el Recurso de Reconsideración cargada en la Web del Osipitel	Virtual	1 Resolución cargada en la web del Osipitel/semestre	Fin del Proceso	

Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades										Salidas				
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entrega)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
Abogado PIA	Memorando para la GCC, GSF y GAF(de corresponder) firmado via SISDOC	1 Memorando para la GCC, GSF y GAF(de corresponder)/semestre	Virtual (SISDOC)	11. Generar Proyecto de Carta solicitando publicación al Diario Oficial El Peruano	1. Generar Proyecto de Carta solicitando publicación al Diario Oficial El Peruano en Word 2. Solicitar archivo de Word numerado	Semiautomática	Secretaría de la GCC	CAP	1	15 minutos	No	2 horas		Se remite documentos en formato Word con firma original y resolución debe estar fechada	Proyecto de Carta solicitando publicación al Diario Oficial El Peruano	Virtual (SISDOC)	1 Proyecto de Carta solicitando publicación al Diario Oficial El Peruano/semestre	Secretaría de la GCC
Secretaría de la GCC	Proyecto de Carta solicitando publicación al Diario Oficial El Peruano	1 Proyecto de Carta solicitando publicación al Diario Oficial El Peruano/semestre	Virtual (SISDOC)	12. Coordinar la revisión y firma de la Carta solicitando publicación al Diario Oficial El Peruano con el Gerente De Comunicación Corporativa	1. Coordinar la revisión de la Carta solicitando publicación al Diario Oficial El Peruano con el Gerente de Comunicación Corporativa 2. Solicitar vía SISDOC la firma de la Carta solicitando publicación al Diario Oficial El Peruano con el Gerente de Comunicación Corporativa 3. Coordinar envío de la carta original en físico solicitando publicación en el diario El Peruano.	Semiautomática	Secretaría de la GCC	CAP	1	5 minutos	No	1/2 día	Outlook	No	Carta solicitando publicación al Diario Oficial El Peruano firmada	Virtual (SISDOC)	1 Carta solicitando publicación al Diario Oficial El Peruano firmada/semestre	Secretaría de la GCC
Secretaría de la GCC	Carta solicitando publicación al Diario Oficial El Peruano firmada	1 Carta solicitando publicación al Diario Oficial El Peruano firmada/semestre	Virtual (SISDOC)	13. Enviar la Resolución al correo normaslegales@elperuano.com via email <i>Fin del Proceso</i>	1. Elaborar proyecto de correo informando que se está enviando documento en físico igual al original	Semiautomática	Secretaría de la GCC	CAP	1	10 minutos	No	2 horas	Outlook	No	Resolución declarando Fundado o infundado el Recurso de Reconsideración enviada via email para ser publicada en el diario El Peruano	Virtual (Email)	1 Resolución Publicada en el diario El Peruano enviada via email/semestre	Fin del Proceso
Secretaría de la GCC	Memorando para la GCC, GSF y GAF(de ser el caso) firmado	1 Memorando para la GCC, GSF y GAF(de corresponder)/semestre	Virtual (SISDOC)	14. Enviar expedientes a GSF para su custodia <i>Fin del Proceso</i>	1. Foliar expediente PAS y Supervisión 1. Enviar expedientes a la GSF para su custodia. 2. Hace firmar cuaderno de cargo a Secretaría de la GSF	Manual	Secretaría de la GAL	CAP	1	4 horas	No	1 día	NA	Enviar expediente completo y foliado. Se envían expedientes que han quedado firmes y que han pagado su multa	Expedientes foliados enviados a la GSF	Física	1 expediente foliado enviados a la GSF/semestre	Fin del Proceso

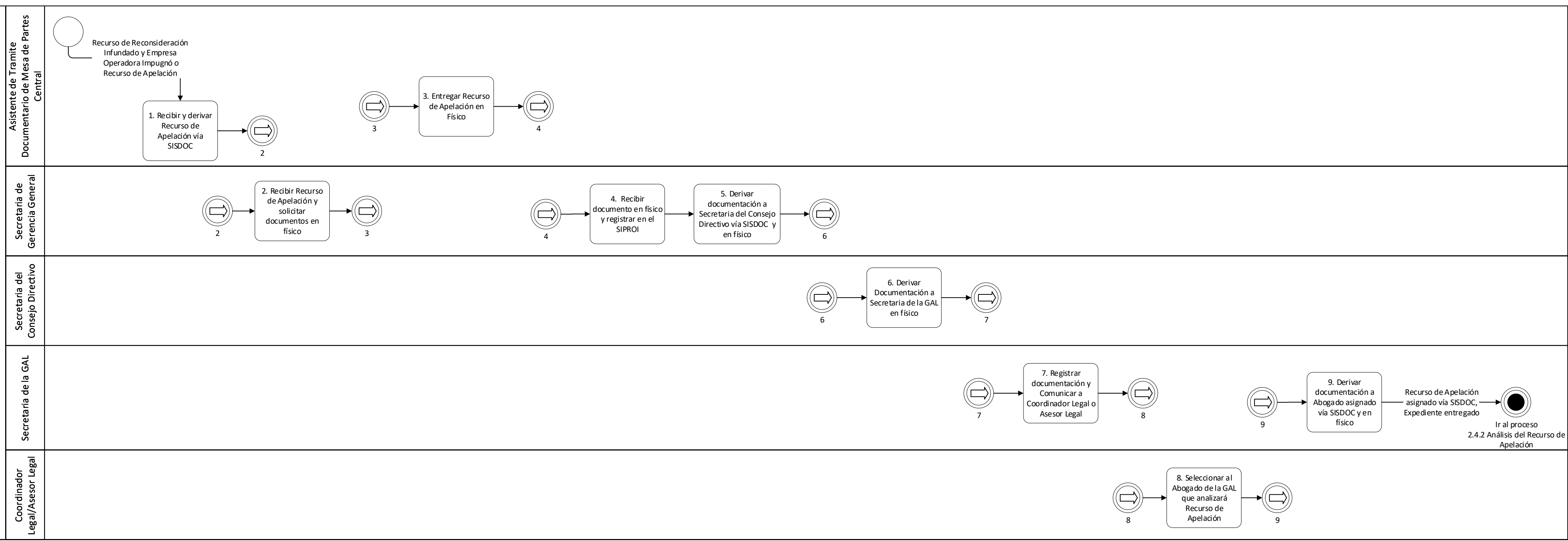
Indicadores				
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Fuente de datos
No tiene				

Análisis de los Problemas identificados		Oportunidades de Mejora	
Causa:	No tiene	A corto plazo:	No se especifico
Problema:	No tiene	A mediano plazo:	Manejar un sistema transversal entre las áreas involucradas(GAL, Procuraduría, GSF, GAF)
Tipo de Problema:	No tiene		
Consecuencia:	No tiene		

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel de Riesgo Absoluto
Operacional	Notificación de resolución sea emitida fuera de plazo	raro	1	mayor	4	4
Operacional	Notificación no incluya todos los documentos que conforman la resolución	raro	1	mayor	4	4
Operacional	Resolución no se encuentre publicada en la página web/El Peruano una vez que se haya agotado la vía administrativa	raro	1	Mayor	4	4
Operacional	Publicación de información confidencial	probable	4	menor	2	8

Proceso Proveedor	2.3.2 Análisis del Recurso de Reconsideración
Proceso Cliente	2.4.1 Asignación del Recurso de Apelación
Disparador:	Resolución de la GG Proyecto de Carta de Notificación
Producto	Cargo de Carta de Notificación adjuntado en el Expediente PAS físico Expedientes foliados enviados a la GSF Resolución declarando Fundado o infundado el Recurso de Reconsideración cargada en la Web del Osiptel Resolución declarando Fundado o infundado el Recurso de Reconsideración enviada via email para ser publicada en el diario El Peruano
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera alguna norma o ley que considere apropiada? Qué debería decir o contemplar la ley?	No
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera algún soporte tecnológico?	Implementación de Notificaciones Electrónicas Si, un sistema que garantice la trazabilidad de la información entre la GSF y GAL

2.4.1 Asignación del Recurso de Apelación



Nombre del Proceso:	2.4.1 Asignación del Recurso de Apelación
Objetivo del Proceso:	Asignar el Recurso de Apelación a un abogado.
Alcance del Proceso:	Se inicia con la elevación del Recurso de Apelación a la Gerencia de Asesoría Legal y culmina con la asignación del recurso por parte de la Coordinadora Legal.
Fechas:	26/03/2020; 07/04/2020; 14/04/2020; 17/04/2020; 21/04/2020; 28/04/2020; 29/04/2020; 14/05/2020; 21/05/2020; 26/05/2020; 28/05/2020
Responsable:	Gerente de Asesoría Legal
Participantes (equipo de trabajo):	Mesa de Partes, Secretaria de la GAL, Secretaria de Gerencia General, Secretaria del Consejo Directivo, Coordinador Legal / Asesor Legal
TUPA (Si / No)	No
Restricciones o Requisitos:	Recurso de Apelación
Marco legal de soporte al Proceso:	El TUO de la LPAG

Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades											Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
Empresa Operadora	Recurso de Reconsideración Infundado y Empresa Operadora Impugnó y Recurso de Apelación	12 Recursos de Apelación/mes	Física	1. Recibir y derivar Recurso de Apelación vía SISDOC	1. Recibir recurso de Apelación de Empresa Operadora 2. Sellar y enumerar documento 3. Escanear documentación 4. Registrar en SISDOC y deriva a la Secretaría de Gerencia General	Semiamotómica	Asistente de Tramite Documentario de Mesa de Partes Central	CAP	1	2 horas	No	1 día	SISDOC	No	Recurso de Apelación derivado	Virtual (SISDOC)	12 Recursos de Apelación/mes	Secretaría de Gerencia General
Mesa de Partes Central	Recurso de Apelación	12 Recursos de Apelación/mes	Virtual (SISDOC)	2. Recibir Recurso de Apelación y solicitar documentos en físico	1. Recibir Recurso de Apelación por SISDOC. 2. Solicitar a la Secretaría de la GAL los Expedientes PAS y de Supervisión (los cuales deben estar correctamente foliados y con toda la documentación correspondiente). 3. Imprimir en físico la primera cara del Recurso de Apelación 4. Entregar cargo al Conserje de GG para que sea llevado a Mesa de Partes Central	Semiamotómica	Secretaría de Gerencia General	Outsourcing	1	1 hora	No	1 día	NA	No	Solicitud de Recurso de Apelación en físico	Física	12 Solicitudes de Recurso de Apelación/mes	Mesa de Partes Central
Secretaría de Gerencia General	Solicitud Recurso de Apelación en físico	12 Solicitudes de Recurso de Apelación/mes	Física	3. Entregar Recurso de Apelación en Físico	1. Entregar Recurso de Apelación en Físico a Secretaría de Gerencia General	Manual	Asistente de Tramite Documentario de Mesa de Partes Central	CAP	1	2 horas	No	1 día	SISDOC	No	Recurso de Apelación en físico	Física	12 Recursos de Apelación en físico/mes	Secretaría de Gerencia General
Mesa de Partes Central	Recurso de Apelación en físico	12 Recursos de Apelación en físico/mes	Física	4. Recibir documento en físico y registrar en el SIPROI	1. Anexar documento en físico al Expediente PAS y foliar. 2. Registrar la Información del Recurso de Apelación en el "Excel PIA" (cambiando su estado de Pendiente en PIA a elevado a GAL) 3. Registrar información del Recurso de Apelación en el SIPROI	Semiamotómica	Secretaría de Gerencia General	Outsourcing	1	1 hora	No	1 hora	Excel, SIPROI	No	Recurso de Apelación recibido y registrado	Virtual y Física	12 Recursos de Apelación recibidos y registrados/mes	Secretaría de Gerencia General
Secretaría de Gerencia General	Recurso de Apelación recibido y registrado	12 Recursos de Apelación recibidos y registrados/mes	Virtual y Física	5. Derivar documentación a Secretaría del Consejo Directivo vía SISDOC y en físico	1. Derivar documentación vía SISDOC a Secretaría de Consejo Directivo con copia a la Secretaría de la GAL y a la Secretaría de la GSF 2. Entregar documentación en Físico a Secretaría del Consejo Directivo y hacer firmar cuaderno de cargo	Semiamotómica	Secretaría de Gerencia General	Outsourcing	1	30 min	No	30 min	SISDOC	No	Recurso de Apelación y Expedientes derivados	Virtual (SISDOC) y Física	12 Recursos de Apelación/mes 12 Expedientes/mes	Secretaría del Consejo Directivo
Secretaría de Gerencia General	Expediente de Supervisión, Expediente PAS Recurso de Apelación	12 Recursos de Apelación/mes 12 Expedientes/mes	Virtual (SISDOC) y Física	6. Derivar Documentación a Secretaría de la GAL en físico	1. Derivar documentación a Secretaría de la GAL y hace firmar cuaderno de cargo. 2. Genera proveído en el SISDOC a fin de indicar nueva ubicación del Recurso de Apelación	Semiamotómica	Secretaría del Consejo Directivo	CAS	1	30 min	No	30 min	SISDOC	No	Documentación derivada a Secretaría de la GAL	Física	12 Recursos de Apelación/mes 12 Expedientes/mes	Secretaría de la GAL
Secretaría del Consejo Directivo	Expediente de Supervisión, Expediente PAS Recurso de Apelación	12 Recursos de Apelación/mes 12 Expedientes/mes	Virtual (SISDOC) y Física	7. Registrar documentación y Comunicar a Coordinador Legal o Asesor Legal	1. Registrar información en base de datos "Documentos Recibidos" 2. Imprimir una copia del Recurso de Apelación y adjuntar al expediente PAS 3. Comunicar a Coordinadora Legal o Asesor Legal sobre Recurso de Apelación de Empresa Operadora	Manual	Secretaría de la GAL	CAP	1	1 día	No	1 día	Excel	No	Recurso de Apelación comunicado	Observación	12 Recursos de Apelación comunicados/mes	Coordinador Legal/Asesor Legal
Secretaría de la GAL	Recurso de Apelación comunicado	12 Recursos de Apelación comunicados/mes	Observación	8. Seleccionar al Abogado de la GAL que analizará Recurso de Apelación	1. Revisar carga laboral de Abogados de la GAL 2. Elegir al Abogado de la GAL que analizará el Recurso de Apelación 3. Registrar en Excel (tareas por tema de cada Abogado de la GAL)	Semiamotómica	Coordinador Legal/Asesor Legal	CAP	1	30 min	No	1 hora	Excel	No	Recurso de Apelación asignado a Abogado de la GAL	Observación	12 Recursos de Apelación asignados/mes	Secretaría de la GAL
Coordinador Legal	Recurso de Apelación asignado a Abogado de la GAL	12 Recursos de Apelación asignados/mes	Observación	9. Derivar documentación a Abogado asignado vía SISDOC y en físico <i>Ir al proceso 2.4.2 Análisis del Recurso de Apelación</i>	1. Derivar documentación vía SISDOC a Abogado de la GAL asignado 2. Entregar documentación en físico a Abogado de la GAL	Semiamotómica	Secretaría de la GAL	CAP	1	1 min	No	1 min	SISDOC	No	Recurso de Apelación asignado vía SISDOC, Expediente entregado	Virtual (SISDOC)	12 Recursos de Apelación asignados/mes 12 Expedientes entregados/mes	Abogado de la GAL

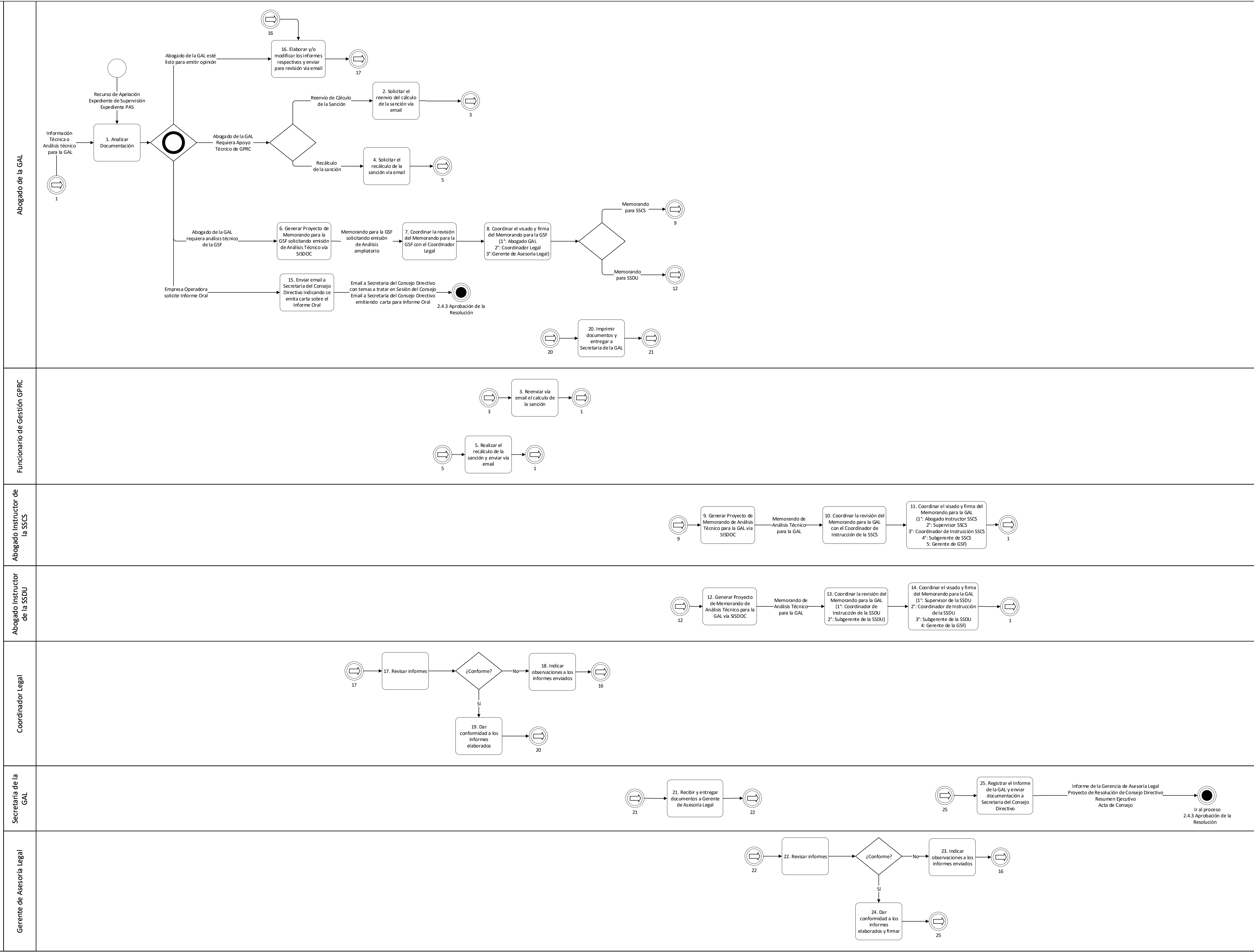
Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
No tiene					

Análisis de los Problemas identificados		Oportunidades de Mejora	
Causa:	No referenciación de una recurso de Apelación en el SISDOC	A corto plazo:	Derivación en el SISDOC debe coincidir con el traslado de expedientes PAS y de supervisión. Eliminar el registro de información en el SIPROI; es un sistema que casi no se usa y muchas veces se tiene que estar reiterando a las demás gerencias el llenado, a parte que no cuenta con muchos campos y esto imposibilita su llenado. Derivación en paralelo del Recurso de Apelación por parte de Mesa de Partes a Gerencia General en virtual y físico; Mesa de Partes espera el requerimiento en físico de GG para que te puedan enviar el escrito en original, y esto ocasiona demoras. Tratamiento de expedientes en forma virtual y no en físico; SISDOC tiene la opción de crear expedientes así como adjuntar anexos, con esto ya no se estaría perdiendo hasta un día en la espera de un documento de Mesa de Partes.
Problema:	Abogado de la GAL no pueda saber con facilidad si presentaron algún recurso, ya que la apelación ingresada no está referenciado con la resolución de reconsideración o de multa.	A mediano plazo:	No se especifico
Tipo de Problema:	Persona		
Consecuencia:	El Abogado de la GAL puede declarar como firme y consentida el recurso de Apelación y esto generaría que al final la Empresa Operadora alegue diciendo que si apeló y no tuvieron porque haberle declarado firme.		

Riesgos					
Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Nivel de Riesgo Absoluto
Operacional	No asignación o asignación incorrecta del Recurso	Raro	1	Moderado	4 (Bajo)

Proceso Proveedor	2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación (Resolución) 2.3.3 Emisión de Reconsideración y Notificación (Reconsideración)
Proceso Cliente	2.4.2 Análisis del Recurso de Apelación
Disparador:	Llegada del Recurso de Apelación
Producto del Proceso:	Recurso de Apelación asignado via SISDOC, Expediente entregado
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera alguna norma o ley que considere apropiada? Qué debería decir o contemplar la ley?	No
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera algún soporte tecnológico?	No

2.4.2. Análisis del Recurso de Apelación



Nombre del Proceso:	2.4.2 Análisis del Recurso de Apelación
Objetivo del Proceso:	Analizar el Recurso de Apelación y elaborar los documentos correspondientes a ser evaluados por el Consejo Directivo.
Alcance del Proceso:	Inicia cuando el abogado de la Gerencia de Asesoría Legal recibe el Recurso Impugnativo de Apelación y hasta la emisión de los documentos de la GAL
Fechas:	26/03/2020; 07/04/2020; 14/04/2020; 21/04/2020; 28/04/2020; 29/04/2020; 11/05/2020; 13/05/2020; 18/05/2020; 21/05/2020; 26/05/2020; 28/05/2020; 29/05/2020
Responsable:	Gerente de Asesoría Legal
Participantes (equipo de trabajo):	Abogado de la GAL, Coordinador Legal, Secretaria de la GAL, Funcionario de Gestión de GPRC, Funcionario de Regulación, Gerente de Políticas Regulatorias y Competencia, Coordinador de Investigación Económica, Abogado Instructor SSCS/SSDU, Gerente de Asesoría Legal
TUPA (Si / No)	No
Restricciones o Requisitos:	Recurso de Apelación Expediente de Supervisión Expediente PAS
Marco legal de soporte al Proceso:	TUO de la LPAG

Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades											Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
2.4.1 Asignación del Recurso Impugnativo de Apelación	Recurso de Apelación Expediente de Supervisión Expediente PAS	12 Recursos de Apelación/mes 12 Expedientes de Supervisión/mes 12 Expedientes PAS/mes	Virtual y Física	1. Analizar Documentación Si Abogado de la GAL requiere apoyo técnico de GPRC: Para reenvío de la sanción: ir a la actividad 2. Para recálculo de la sanción: ir a la actividad 4 Si Abogado de la GAL requiere análisis técnico de la GSF: Ir a la actividad 6 Si la Empresa Operadora solicita Informe Oral: Ir a la actividad 15 Si Abogado de la GAL está listo para emitir opinión: Ir a la actividad 16	1. Leer la documentación 2. Revisar antecedentes	Semiautomática	Abogado de la GAL	CAP	10	5 días	No	5 días	SISDOC	No	Documentación analizada Requerimiento de reenvío de cálculo de la sanción Solicitud de recálculo de la sanción Solicitud de Análisis Técnico Solicitud de Informe Oral	Virtual y Física	12 Expedientes PAS y Supervisión analizados/mes 12 Requerimientos de reenvío de cálculo de la sanción/mes 7 Solicitudes de recálculo de la sanción/mes 3 Solicitudes de Análisis Técnico/mes	Abogado de la GAL
Abogado de la GAL	Requerimiento de reenvío de cálculo de la sanción/mes	12 Requerimientos de reenvío de cálculo de la sanción/mes	Virtual y Física	2. Solicitar el reenvío del cálculo de la sanción vía email	1. Solicitar a GPRC el reenvío del cálculo de la multa que efectuó en PIA. 2. Enviar email al Funcionario de Gestión de GPRC	Semiautomática	Abogado de la GAL	CAP	10	5 minutos	No	30 minutos	Outlook	No	Email del requerimiento del reenvío del cálculo de la sanción	Virtual (Email)	12 Emails de Requerimiento de reenvío de cálculo de la sanción/mes	Funcionario de Gestión GPRC
Abogado de la GAL	Email del requerimiento del reenvío del cálculo de la sanción	12 Emails de Requerimiento de reenvío de cálculo de la sanción/mes	Virtual (Email)	3. Reenviar vía email el calculo de la sanción Ir a la actividad 1	1. Reenviar el cálculo de la sanción 2. Enviar email al Abogado de la GAL	Semiautomática	Funcionario de Gestión GPRC	CAP	1	5 minutos	No	1 día	Outlook	No	Email del reenvío del cálculo de la sanción al abogado de la GAL	Virtual (Email)	12 Emails de reenvío del cálculo de la sanción/mes	Abogado de la GAL
Abogado de la GAL	Solicitud de recálculo de la sanción	7 Solicitudes de recálculo de la sanción/mes	Virtual y Física	4. Solicitar el recálculo de la sanción vía email	1. Solicitar el recálculo de la sanción 2. Enviar email al Funcionario de Gestión de GPRC	Semiautomática	Abogado de la GAL	CAP	10	4 horas	No	4 horas	Outlook	No	Solicitud de Recálculo de la sanción	Virtual (Email)	7 emails de Solicitud de Recálculo de la sanción/mes	Funcionario de Gestión GPRC
Abogado de la GAL	Solicitud de Recálculo de la sanción	7 emails de Solicitud de Recálculo de la sanción/mes	Virtual (Email)	5. Realizar el recálculo de la sanción y enviar vía email Ir a la actividad 1	1. Recibir solicitud 2. Registrar solicitud en el Cuadro de Pendientes e indicar los plazos aplicables al área que realiza el análisis 3. Coordinar con el Funcionario de Regulación, la revisión de los informes de supervisión e Instrucción 4. Coordinar con el Funcionario de Regulación el análisis de la base de datos asociada al detalle de la supervisión y los casos de infracción 5. Coordinar con el Funcionario de Regulación la Elaboración de una Propuesta Metodológica, la elaboración de la hoja de cálculo para la estimación de la multa y/o el documento de texto de explicación de acuerdo al caso que corresponda. 6. Coordinar con el Coordinador de Investigación Económica el envío del recálculo al Abogado de la GAL.	Semiautomática	Funcionario de Gestión GPRC	CAP	1	2 horas	No	1 día	Outlook	No	Hoja de cálculo para la estimación de la multa, documento texto de explicación	Virtual (Email)	7 Documentos elaborados por GPRC (Hoja de cálculo para la estimación de la multa, documento texto de explicación)/mes	Abogado de la GAL
Abogado de la GAL	Solicitud de Análisis Técnico	3 Solicitudes de Análisis Técnico/mes	Virtual y Física	6. Generar Proyecto de Memorando para la GSF solicitando emisión de Análisis Técnico vía SISDOC	1. Generar Proyecto de Memorando para la GSF solicitando emisión de Análisis Técnico vía SISDOC	Semiautomática	Abogado de la GAL	CAP	10	4 horas	No	4 horas	SISDOC	No	Memorando para la GSF solicitando emisión de Análisis Técnico	Virtual (SISDOC)	3 Memorandos para la GSF solicitando emisión de Análisis Técnico/mes	Abogado de la GAL
Abogado de la GAL	Memorando para la GSF solicitando emisión de Análisis Técnico	3 Memorandos para la GSF solicitando emisión de Análisis Técnico/mes	Virtual (SISDOC)	7. Coordinar la revisión del Memorando para la GSF con el Coordinador Legal	1. Coordinar la revisión con el Coordinador Legal del Memorando para la GSF vía email 2. Solicitar vía SISDOC el visado y firma del Memorando para la GSF	Semiautomática	Abogado de la GAL	CAP	10	1 hora	No	4 horas	Outlook	No	Memorando para la GSF solicitando emisión de Análisis Técnico revisado y solicitud de visado y firma en SISDOC	Virtual (Email)	3 Memorandos para la GSF solicitando emisión de Análisis Técnico/mes	Abogado de la GAL
Abogado de la GAL	Memorando para la GSF solicitando emisión de Análisis Técnico revisado y solicitud de visado y firma en SISDOC	3 Memorandos para la GSF solicitando emisión de Análisis Técnico/mes	Virtual (Email)	8. Coordinar el visado y firma del Memorando para la GSF (1°: Abogado GAL 2°: Coordinador Legal 3°: Gerente de Asesoría Legal) Si el Memorando va dirigido a SSCS: Ir a la Actividad 9. Caso contrario: Ir a la actividad 12	1. Coordinar el visado y la firma del Memorando para la GSF vía SISDOC por los roles siguientes en el orden mostrado: 1°: Visado del Abogado de la GAL 2°: Visado del Coordinador Legal 3°: Firma del Gerente de Asesoría Legal	Semiautomática	Abogado de la GAL	CAP	10	1 hora	No	1 día	SISDOC	No	Memorando para la GSF solicitando emisión de Análisis Técnico firmado	Virtual (SISDOC)	3 Memorandos para la GSF solicitando emisión de Análisis Técnico/mes	Abogado Instructor de la SSCS
Abogado de la GAL	Memorando para la GSF solicitando emisión de Análisis Técnico firmado	3 Memorandos para la GSF solicitando emisión de Análisis Técnico/mes	Virtual (SISDOC)	9. Generar Proyecto de Memorando de Análisis Técnico para la GAL vía SISDOC	1. Generar Proyecto Memorando de Análisis Técnico para la GAL vía SISDOC	Semiautomática	Abogado Instructor de la SSCS	CAP(1) CAS(2)	3	1 día	No	3 días	SISDOC	No	Memorando de Análisis Técnico para la GAL	Virtual (SISDOC)	3 Memorandos de Análisis Técnico para la GAL/mes	Abogado Instructor de la SSCS
Abogado Instructor de la SSCS	Memorando de Análisis Técnico para la GAL	3 Memorandos de Análisis Técnico para la GAL/mes	Virtual (SISDOC)	10. Coordinar la revisión del Memorando para la GAL con el Coordinador de Instrucción de la SSCS	1. Coordinar la revisión del Memorando para la GAL con el Coordinador de Instrucción de la SSCS 2. Solicitar vía SISDOC el visado y firma del Memorando para la GAL	Semiautomática	Abogado Instructor de la SSCS	CAP(1) CAS(2)	3	1 día	No	2 días	Outlook	No	Memorando de Análisis Técnico para la GAL revisado y solicitud de visado y forma en SISDOC	Virtual (Email) y Física	3 Memorandos de Análisis Técnico para la GAL/mes	Abogado Instructor de la SSCS
Abogado Instructor de la SSCS	Memorando de Análisis Técnico para la GAL revisado y solicitud de visado y firma en SISDOC	3 Memorandos de Análisis Técnico para la GAL/mes	Virtual (Email)	11. Coordinar el visado y firma del Memorando para la GAL (1°: Abogado Instructor de la SSCS 2°: Supervisor de la SSCS 3°: Coordinador de Instrucción de la SSCS 4°: Subgerente de la SSCS 5: Gerente de la GSF) Ir a la actividad 1	1. Coordinar el visado y la firma del Memorando para la GAL vía SISDOC por los roles siguientes en el orden mostrado: 1°: Visado Abogado instructor SSCS 2°: Visado Supervisor SSCS 3°: Visado Coordinador de Instrucción SSCS 4°: Visado Subgerente de SSCS 5: Firma Gerente de GSF)	Semiautomática	Abogado Instructor de la SSCS	CAP(1) CAS(2)	3	30 minutos	No	1 día	SISDOC	No	Memorando de Análisis Técnico para la GAL firmado	Virtual (SISDOC)	3 Memorandos de Análisis Técnico para la GAL/mes	Abogado de la GAL
Abogado de la GAL	Memorando para la GSF solicitando emisión de Análisis Técnico firmado	3 Memorandos para la GSF solicitando emisión de Análisis Técnico/mes	Virtual (SISDOC)	12. Generar Proyecto de Memorando de Análisis Técnico para la GAL vía SISDOC	1. Generar Proyecto Memorando de Análisis Técnico para la GAL vía SISDOC	Semiautomática	Abogado Instructor de la SSDU	CAP(10) CAS(10)	20	1 día	No	3 días	SISDOC	No	Memorando de Análisis Técnico para la GAL	Virtual (SISDOC)	3 Memorandos de Análisis Técnico para la GAL/mes	Abogado Instructor de la SSDU

Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades											Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
Abogado Instructor de la SSDU	Memorando de Análisis Técnico para la GAL	3 Memorandos de Análisis Técnico para la GAL/mes	Virtual (SISDOC)	13. Coordinar la revisión del Memorando para la GAL (1°: Coordinador de Instrucción de la SSDU 2°: Subgerente de la SSDU)	1. Coordinar la revisión del Memorando para la GAL por los roles siguientes en el orden mostrado: 1°: Coordinador de Instrucción de la SSDU 2°: Subgerente de la SSDU 2. Solicitar vía SISDOC el visado y firma del Memorando para la GAL	Semiautomática	Abogado Instructor de la SSDU	CAP(10) CAS(10)	20	1 día	No	2 días	SISDOC	No	Memorando de Análisis Técnico para la GAL revisado y solicitud de visado y forma en SISDOC	Virtual (SISDOC)	3 Memorandos de Análisis Técnico para la GAL/mes	Abogado Instructor de la SSDU
Abogado Instructor de la SSDU	Memorando de Análisis Técnico para la GAL revisado y solicitud de visado y firma en SISDOC	3 Memorandos de Análisis Técnico para la GAL/mes	Virtual (SISDOC)	14. Coordinar el visado y firma del Memorando para la GAL (1°: Supervisor de la SSDU 2°: Coordinador de Instrucción de la SSDU 3°: Subgerente de la SSDU 4: Gerente de la GSF) Ir a la actividad 1	1. Coordinar el visado y la firma del Memorando para la GAL vía SISDOC por los roles siguientes en el orden mostrado: 1°: Supervisor de la SSDU 2°: Coordinador de Instrucción de la SSDU 3°: Subgerente de la SSDU 4: Gerente de la GSF	Semiautomática	Abogado Instructor de la SSDU	CAP(10) CAS(10)	20	30 minutos	No	1 día	SISDOC	No	Memorando de Análisis Técnico para la GAL firmado	Virtual (SISDOC)	3 Memorandos de Análisis Técnico para la GAL/mes	Abogado de la GAL
Abogado de la GAL	Solicitud de Informe Oral	2 Solicitudes de Informe Oral/mes	Virtual y Física	15. Enviar email a Secretaria del Consejo Directivo indicando se emita carta sobre el Informe Oral Ir al proceso 2.4.3 Aprobación de la Resolución	1. Enviar email a Secretaria del Consejo Directivo indicando se emita carta aprobatoria o denegatoria para el Informe Oral, indicando datos de empresa operadora. 2. Enviar email a Secretaria del Consejo Directivo indicando temas a tratar en la Sesión del Consejo Directivo(Coordinador Legal es quien envía ya que hace las veces de Abogado de la GAL)	Semiautomática	Abogado de la GAL	CAP	10	5 minutos	No	1 hora	Outlook	No	Email indicando se emita carta sobre el Informe Oral Email con temas a tratar en Sesión del Consejo	Virtual (Email)	2 emails indicando se emita carta sobre el Informe Oral/mes	2.4.3 Aprobación de la Resolución
Abogado de la GAL Abogado Instructor SCS/SSDU Funcionario de Gestión GPRC	Recurso de Apelación Expedientes PAS y Supervisión analizados/mes Reenvío del cálculo de la sanción Documento elaborado por GPRC(Hoja de cálculo para la estimación de la multa, documento texto de explicación)	12 Expedientes PAS y Supervisión analizados/mes 12 Recursos de Apelación/mes 12 Emails de reenvío del cálculo de la sanción/mes 7 Documentos elaborados por GPRC(Hoja de cálculo para la estimación de la multa, documento texto de explicación)/mes 3 Memorandos para la GSF solicitando emisión de Análisis Técnico/mes	Virtual y Física	16. Elaborar y/o modificar los informes respectivos y enviar para revisión vía email	1. Elaborar y/o modificar Informe GAL 2. Elaborar y/o modificar Proyecto de Resolución de Consejo Directivo 3. Elaborar y/o modificar Acuerdo del Consejo Directivo 4. Elaborar y/o modificar Resumen Ejecutivo 5. Generar vía SISDOC el N° de informe GAL 6. Enviar vía email	Semiautomática	Abogado de la GAL	CAP	10	5 días	No	5 días	Word	No	Informe de GAL, Proyecto de Resolución de Consejo Directivo, Acuerdo del Consejo Directivo, Resumen Ejecutivo enviados vía email	Virtual (Email)	12 Informe de GAL/mes, 12 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes, 12 Acuerdos del Consejo Directivo, 12 Resúmenes Ejecutivo/mes	Coordinador Legal
Abogado de la GAL	Informe de GAL, Proyecto de Resolución de Consejo Directivo, Acuerdo del Consejo Directivo, Resumen Ejecutivo enviados vía email	12 Informe de GAL/mes, 12 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes, 12 Acuerdos del Consejo Directivo, 12 Resúmenes Ejecutivo/mes	Virtual (Email)	17. Revisar informes Si es conforme: Ir a la actividad 19. Caso contrario: Ir a la actividad 18	1. Revisar Informe de GAL 2. Revisar Proyecto de Resolución de Consejo Directivo 3. Revisar Acuerdo del Consejo Directivo 4. Revisar Resumen Ejecutivo	Semiautomática	Coordinador Legal	CAP	1	2 horas	No	1 día	Outlook	No	Documentación revisada	Virtual (Email)	12 Informe de GAL/mes, 12 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes, 12 Acuerdos del Consejo Directivo, 12 Resúmenes Ejecutivo/mes	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Documentación revisada	12 Informe de GAL/mes, 12 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes, 12 Acuerdos del Consejo Directivo, 12 Resúmenes Ejecutivo/mes	Virtual (Email)	18. Indicar observaciones a los informes enviados Ir a la actividad 16	1. Indicar observaciones a documentación	Semiautomática	Coordinador Legal	CAP	1	2 horas	No	1 día	Outlook	No	Documentación observada	Virtual (Email)	6 Informe de GAL/mes, 6 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes, 6 Acuerdos del Consejo Directivo, 6 Resúmenes Ejecutivo/mes	Abogado de la GAL
Coordinador Legal	Documentación revisada	12 Informe de GAL/mes, 12 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes, 12 Acuerdos del Consejo Directivo, 12 Resúmenes Ejecutivo/mes	Virtual (Email)	19. Dar conformidad a los informes elaborados	1. Dar conformidad a los documentos elaborados.	Semiautomática	Coordinador Legal	CAP	1	2 horas	No	1 día	Outlook	No	Documentación conforme	Física	12 Informe de GAL/mes, 12 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes, 12 Acuerdos del Consejo Directivo, 12 Resúmenes Ejecutivo/mes	Abogado de la GAL
Coordinador Legal	Documentación conforme	12 Informe de GAL/mes, 12 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes, 12 Acuerdos del Consejo Directivo, 12 Resúmenes Ejecutivo/mes	Virtual (Email)	20. Imprimir documentos y entregar a Secretaria de la GAL	1. Imprimir documentos 2. Visar y sacar vistos de la Coordinadora Legal 3. Entregar documentos a la Secretaria de la GAL	Manual	Abogado de la GAL	CAP	10	4 horas	No	4 horas	NA	No	Documentación entregada a Secretaria de la GAL	Física	12 Informe de GAL/mes, 12 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes, 12 Acuerdos del Consejo Directivo, 12 Resúmenes Ejecutivo/mes	Secretaría de la GAL
Abogado de la GAL	Documentación entregada a Secretaria de la GAL	12 Informe de GAL/mes, 12 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes, 12 Acuerdos del Consejo Directivo, 12 Resúmenes Ejecutivo/mes	Física	21. Recibir y entregar documentos a Gerente de Asesoría Legal	1. Recibir y colocar el sello del Gerente de Asesoría Legal 2. Entregar documentos a Gerente de Asesoría Legal	Manual	Secretaría de la GAL	CAP	1	4 horas	No	4 horas	NA	No	Documentos entregados a Gerente de Asesoría Legal	Física	12 Informe de GAL/mes, 12 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes, 12 Acuerdos del Consejo Directivo, 12 Resúmenes Ejecutivo/mes	Gerente de Asesoría Legal
Coordinador Legal	Informe de GAL, Proyecto de Resolución de Consejo Directivo, Acuerdo del Consejo Directivo, Resumen Ejecutivo enviados vía email	12 Informe de GAL/mes, 12 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes, 12 Acuerdos del Consejo Directivo, 12 Resúmenes Ejecutivo/mes	Virtual (Email)	22. Revisar informes Si es conforme: Ir a la actividad 24. Caso contrario: Ir a la actividad 23	1. Revisar Informe de GAL 2. Revisar Proyecto de Resolución de Consejo Directivo 3. Revisar Acuerdo del Consejo Directivo 4. Revisar Resumen Ejecutivo	Semiautomática	Gerente de Asesoría Legal	CAP	1	1 hora	No	1 día	Outlook	No	Documentación revisada	Virtual (Email)	12 Informe de GAL/mes, 12 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes, 12 Acuerdos del Consejo Directivo, 12 Resúmenes Ejecutivo/mes	Gerente de Asesoría Legal
Gerente de Asesoría Legal	Documentación revisada	12 Informe de GAL/mes, 12 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes, 12 Acuerdos del Consejo Directivo, 12 Resúmenes Ejecutivo/mes	Virtual (Email)	23. Indicar observaciones a los informes enviados Ir a la actividad 16	1. Indicar observaciones a documentación	Semiautomática	Gerente de Asesoría Legal	CAP	1	1 hora	No	1 día	Outlook	No	Documentación observada	Virtual (Email)	6 Informe de GAL/mes, 6 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes, 6 Acuerdos del Consejo Directivo, 6 Resúmenes Ejecutivo/mes	Abogado de la GAL
Gerente de Asesoría Legal	Documentación revisada	12 Informe de GAL/mes, 12 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes, 12 Acuerdos del Consejo Directivo, 12 Resúmenes Ejecutivo/mes	Virtual (Email)	24. Dar conformidad a los informes elaborados y visar/firmar según corresponda	1. Dar conformidad a los documentos elaborados. 2. Firmar Informe de la GAL 3. Visar el proyecto de Resolución, Resumen Ejecutivo y Acuerdo de Consejo Directivo	Semiautomática	Gerente de Asesoría Legal	CAP	1	1 hora	No	1 día	NA	No	Documentos firmados/Visados según corresponda	Física	12 Informe de GAL/mes, 12 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes, 12 Acuerdos del Consejo Directivo, 12 Resúmenes Ejecutivo/mes	Abogado de la GAL
Abogado de la GAL	Documentos entregados	12 Informe de GAL/mes, 12 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes, 12 Acuerdos del Consejo Directivo, 12 Resúmenes Ejecutivo/mes	Física	25. Registrar el Informe de la GAL y enviar documentación a Secretaria del Consejo Directivo	1. Ingresar el número de Informe de GAL en su documento de seguimiento 2. Sacar copia de dicho documento como cargo 3. Enviar los documentos a la Secretaria de Presidencia	Semiautomática	Secretaría de la GAL	CAP	1	1 hora	No	1 hora	NA	No	Informe de la Gerencia de Asesoría Legal Proyecto de Resolución de Consejo Directivo Resumen Ejecutivo Acta de Consejo	Física	12 Informe de GAL/mes, 12 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes, 12 Acuerdos del Consejo Directivo, 12 Resúmenes Ejecutivo/mes	Secretaría del Consejo Directivo

Indicadores				
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Fuente de datos
No tiene				

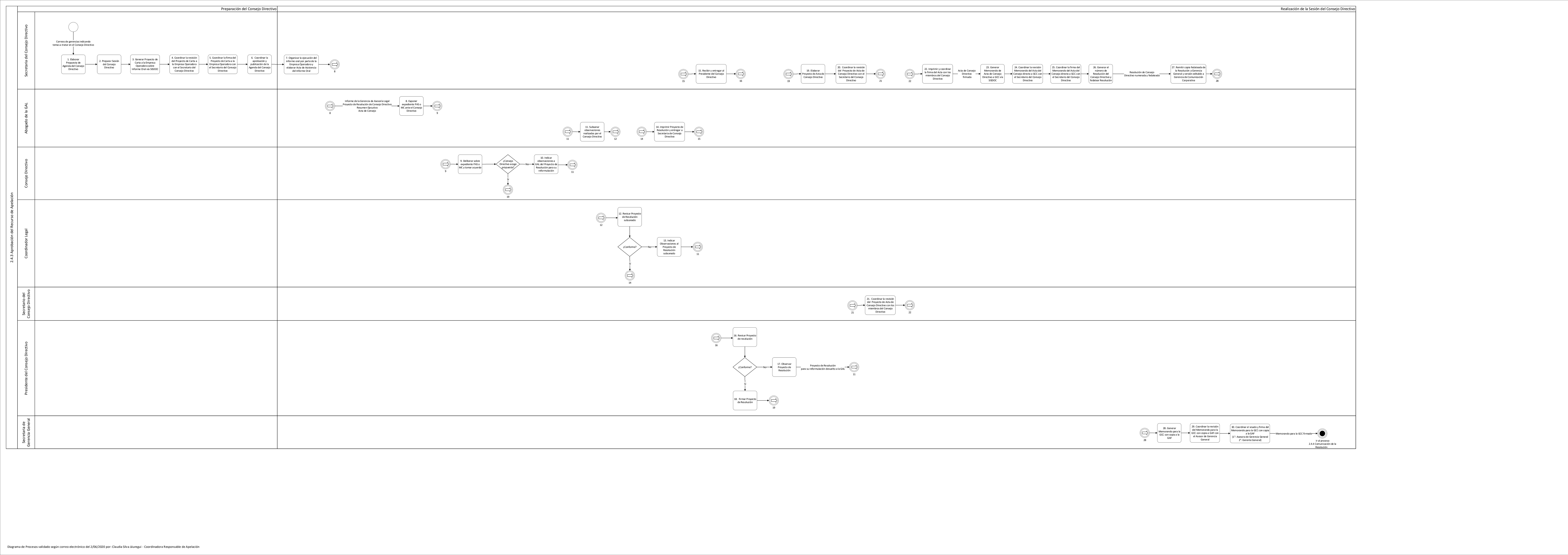
Detalle Técnico																			
Entradas				Actividades												Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entrega)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida	

Análisis de los Problemas Identificados				Oportunidades de Mejora			
Causa:	Deficiencias en las coordinación entre equipos			A corto plazo:	Emisión de los criterios resolutivos		
Problema:	Diferencia de criterios			A mediano plazo:	No se especificó		
Tipo de Problema:	Método						
Consecuencia:	Criterios diferentes para casos iguales						

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel de Riesgo Absoluto
Operacional	Diferencia de criterios	Posible	3	Moderado	3	9 (Alto)

Proceso Proveedor	2.2.3 Emisión de la Resolución y Notificación 2.3.3 Emisión de la Reconsideración y Notificación 2.4.1 Asignación del Recurso de Apelación
Proceso Cliente	2.4.3. Aprobación de la Resolución
Disparador:	Asignación del Recurso de Apelación al Abogado de la GAL
Producto del Proceso:	Informe de la Gerencia de Asesoría Legal Proyecto de Resolución de Consejo Directivo Resumen Ejecutivo Acta de Consejo Email a Secretaría del Consejo Directivo con temas a tratar en Sesión del Consejo Email a Secretaría del Consejo Directivo emitiendo carta para Informe Oral
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera alguna norma o ley que considere apropiada? Qué debería decir o contemplar la ley?	No
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera algún soporte tecnológico?	No

Cambios ante Estado de Emergencia		
Actividad	Cambio implementado	Responsable (Ejecutor)
25. Imprimir documentos y entregar a Secretaría de la GAL	Ya no se realiza esta actividad. El Informe de la Gerencia de Asesoría Legal y la Resolución de Consejo Directivo se manejan vía SISDOC El Resumen Ejecutivo y el Acta de Consejo vía email	Abogado de la GAL
26. Recibir y entregar documentos a Gerente de Asesoría Legal 30. Registrar el Informe de la GAL y enviar documentación a Secretaría del Consejo Directivo	Ya no se realiza estas actividades. El Informe de la Gerencia de Asesoría Legal y la Resolución de Consejo Directivo se manejan vía SISDOC El Resumen Ejecutivo y el Acta de Consejo vía email	Secretaría de la GAL



Nombre del Proceso:	2.4.3 Aprobación de la Resolución
Objetivo del Proceso:	Aprobar el Proyecto de Resolución elaborado por la Gerencia de Asesoría Legal
Alcance del Proceso:	El proceso inicia desde la preparación de Sesión del Consejo Directivo hasta que se solicita la notificación de la Resolución a la Gerencia de Comunicación Corporativa
Fechas:	26/03/2020; 07/04/2020; 14/04/2020; 17/04/2020; 21/04/2020; 30/04/2020; 07/05/2020; 11/05/2020; 13/05/2020; 21/05/2020; 26/05/2020; 28/05/2020
Responsable:	Gerente de Asesoría Legal
Participantes (equipo de trabajo):	Secretaría del Consejo Directivo, Abogado de la GAL, Consejo Directivo, Coordinador Legal, Secretario del Consejo Directivo, Presidente del Consejo Directivo, Secretaria de Gerencia General
TUPA (Si / No)	No
Restricciones o Requisitos:	Informe de la Gerencia de Asesoría Legal Proyecto de Resolución de Consejo Directivo Resumen Ejecutivo Acta de Consejo
Marco legal de soporte al Proceso:	TUO de la LPAG

Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades											Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera [Desde que se recibe hasta que se entregue]	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
Gerencias del Osiptel	Correos de gerencias indicando temas a tratar en el Consejo Directivo	8 correos electrónicos/mes	Virtual (Email)	1. Elaborar Propuesta de Agenda del Consejo Directivo	1. Enviar correo a las gerencias indicando la fecha del Consejo Directivo. 2. Incluir caso del Recurso de Apelación en la agenda del Consejo Directivo. 3. Elaborar Agenda y coordinar con Secretario del Consejo Directivo la revisión y aprobación de la Agenda del Consejo Directivo. 4. Solicitar a cada gerencia la documentación correspondiente para la Sesión del Consejo Directivo.	Semiautomática	Secretaría del Consejo Directivo	CAS	1	2 días	No	3 días	Outlook	2 sesiones al mes	Agenda del Consejo Directivo Propuesta	Virtual (Email)	2 Agendas del Consejo Directivo/mes	Todas las gerencias del OSIPTEL
Secretaría del Consejo Directivo	Agenda del Consejo Directivo	2 Agendas del Consejo Directivo/mes	Física	2. Preparar Sesión del Consejo Directivo	1. Sacar las copias correspondientes para la formación de las ocho (8) carpetas por los Consejeros. 2. Coordinar con GAF la entrega de dinero para la movilización del Conserje para la entrega de las carpetas (esta tarea se realiza después de terminada la actividad 24, siendo subsanada por una gestión personal de la Secretaría del Consejo Directivo) 3. Entregar la documentación al Conserje para su repartición física. 4. Coordinar vía email con GCC a fin que facilite proyector y cámara de video para la grabación de la sesión 5. Coordinar vía email con GTICE para la conexión a Internet y laptop.	Semiautomática	Secretaría del Consejo Directivo	CAS	1	2 días	No	3 días	NA	2 sesiones al mes	Email y carpeta física a los miembros del Consejo Directivo	Virtual	2 email/mes 2 envíos de carpeta física a los miembros del CD/mes	Consejo Directivo
Abogado de la GAL	Solicitud de carta a Empresa Operadora sobre informe oral vía email	2 Emails indicando se emita carta sobre el Informe Oral/mes	Virtual (Email)	3. Generar Proyecto de Carta a la Empresa Operadora sobre Informe Oral vía SISDOC	1. Identificar el nombre de Empresa Operadora, N° resolución de GG, N° Expediente 2. Generar Proyecto de Carta a la Empresa Operadora vía SISDOC	Semiautomática	Secretaría del Consejo Directivo	CAS	1	30 min	No	1 hora	SISDOC	Deben existir los campos de la tarea 1 para generar la carta	Carta a Empresa Operadora sobre Informe Oral	Virtual (SISDOC)	2 Cartas a Empresa Operadora sobre Informe Oral/mes	Secretaría del Consejo Directivo
Secretaría del Consejo Directivo	Carta a Empresa Operadora sobre Informe Oral	2 Cartas a Empresa Operadora sobre Informe Oral/mes	Virtual (SISDOC)	4. Coordinar la revisión del Proyecto de Carta a la Empresa Operadora con el Secretario del Consejo Directivo	1. Coordinar la revisión del Proyecto de Carta a la Empresa Operadora vía email con el Secretario del Consejo Directivo 2. Solicitar vía SISDOC la firma de la Carta a la Empresa Operadora	Semiautomática	Secretaría del Consejo Directivo	CAS	1	10 min	No	30 min	SISDOC	No	Carta a Empresa Operadora sobre Informe Oral revisada y solicitud de firma en SISDOC	Virtual (SISDOC)	2 Cartas a Empresa Operadora sobre Informe Oral/mes	Secretaría del Consejo Directivo
Secretaría del Consejo Directivo	Carta a Empresa Operadora sobre Informe Oral revisada y solicitud de firma en SISDOC	2 Cartas a Empresa Operadora sobre Informe Oral/mes	Virtual (SISDOC)	5. Coordinar la firma del Proyecto de Carta a la Empresa Operadora con el Secretario del Consejo Directivo	1. Coordinar la firma de la Carta a la Empresa Operadora vía SISDOC por el Secretario del Consejo Directivo 2. Coordinar la notificación de la Carta a la Empresa Operadora sobre el Informe Oral	Semiautomática	Secretaría del Consejo Directivo	CAS	1	10 min	No	30 min	SISDOC	No	Carta a Empresa Operadora sobre Informe Oral firmada en SISDOC	Virtual (SISDOC)	2 Cartas a Empresa Operadora sobre Informe Oral/mes	Secretaría del Consejo Directivo
Secretaría del Consejo Directivo	Agenda del Consejo Directivo Propuesta	2 Agendas del Consejo Directivo/mes	Virtual (Email)	6. Coordinar la aprobación y publicación de la Agenda del Consejo Directivo	1. Coordinar el visado con el Gerente General, el Secretario del Consejo Directivo. 2. Coordinar la firma con el Presidente del Consejo Directivo 3. Coordinar con GCC la publicación de la Agenda del Consejo Directivo en el portal institucional.	Semiautomática	Secretaría del Consejo Directivo	CAS	1	5 horas	No	6 horas	SISDOC	No	Agenda del Consejo Directivo aprobada y publicada en el portal institucional	Virtual (SISDOC)	2 Agendas del Consejo Directivo/mes	GCC
Secretaría del Consejo Directivo	Carta a Empresa Operadora sobre Informe Oral firmada en SISDOC	2 Cartas a Empresa Operadora sobre Informe Oral/mes	Virtual (SISDOC)	7. Organizar la ejecución del informe oral por parte de la Empresa Operadora y elaborar Acta de Asistencia del Informe Oral	1. Organizar la ejecución de la audiencia oral por parte de la Empresa Operadora 2. Tomar la firma de los participantes en el Acta de Asistencia del Informe Oral	Manual	Secretaría del Consejo Directivo	CAS	1	4 días	No	5 días	NA	No	Acta de Asistencia del Informe Oral firmada por los participantes	Física	2 Actas de Asistencia del Informe Oral/mes	Abogado de la GAL
2.4.2 Análisis de Recurso de Apelación	Informe de la Gerencia de Asesoría Legal Proyecto de Resolución de Consejo Directivo Resumen Ejecutivo Acta de Consejo	12 Informes de GAL/mes 12 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes 12 Acuerdos del Consejo Directivo/mes 12 Resúmenes Ejecutivo/mes	Física	8. Exponer expediente PAS o MC ante el Consejo Directivo	1. Exponer expediente PAS o MC ante el Consejo Directivo	Manual	Abogado de la GAL	CAP	10	5 min	No	5 días	NA	No	Expediente PAS o MC ante Consejo Directivo revisado	Observación	12 Informes de GAL/mes 12 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes 12 Acuerdos del Consejo Directivo/mes 12 Resúmenes Ejecutivo/mes	Consejo Directivo
Abogado de la GAL	Expediente PAS o MC ante Consejo Directivo revisado	12 Informes de GAL/mes 12 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes 12 Acuerdos del Consejo Directivo/mes 12 Resúmenes Ejecutivo/mes	Observación	9. Deliberar sobre expediente PAS o MC y tomar acuerdo Si Consejo Directivo acoge propuesta: Ir a la actividad 19. Caso contrario: Ir a la actividad 10	1. Deliberar sobre expediente PAS o MC 2. Tomar acuerdo sobre expediente PAS o MC	Manual	Consejo Directivo	CAP	5	10 min	No	10 min	NA	No	Acuerdos verbales con respecto al Expediente PAS o MC	Observación	12 Informes de GAL/mes 12 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes 12 Acuerdos del Consejo Directivo/mes 12 Resúmenes Ejecutivo/mes	Secretaría del Consejo Directivo
Consejo Directivo	Acuerdos verbales con respecto al Expediente PAS o MC	12 Informes de GAL/mes 12 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes 12 Acuerdos del Consejo Directivo/mes 12 Resúmenes Ejecutivo/mes	Observación	10. Indicar observaciones a GAL del Proyecto de Resolución para su reformulación	1. Indicar observaciones a GAL del Proyecto de Resolución para su reformulación	Manual	Consejo Directivo	CAP	5	10 min	No	10 min	NA	No	Proyecto de Resolución observado	Observación	6 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes	Abogado de la GAL
Consejo Directivo	Proyecto de Resolución observado	6 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes	Observación	11. Subsanar observaciones realizadas por el Consejo Directivo	1. Subsanar observaciones realizadas por el Consejo Directivo 2. Enviar vía email el Proyecto de Resolución corregido a Coordinador Legal para su revisión	Semiautomática	Abogado de la GAL	CAP	10	4 horas	No	1.5 días	Word	No	Proyecto de Resolución corregido	Virtual (Email)	6 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes	Coordinador Legal

Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades										Salidas				
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
Abogado de la GAL	Proyecto de Resolución subsanado	6 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes	Virtual (Email)	12. Revisar Proyecto de Resolución subsanado <i>Si Proyecto de Resolución es conforme: Ir a la actividad 14. Caso contrario: Ir a la actividad 13</i>	1. Revisar Proyecto de Resolución subsanado	Semiautomática	Coordinador Legal	CAP	1	4 horas	No	1.5 días	Outlook	No	Proyecto de Resolución revisado	Virtual (Email)	6 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes	Coordinador Legal
Coordinador Legal	Proyecto de Resolución revisado	6 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes	Virtual (Email)	13. Indicar Observaciones al Proyecto de Resolución subsanado <i>Ir a la actividad 11</i>	1. Indicar Observaciones al Proyecto de Resolución subsanado vía email	Semiautomática	Coordinador Legal	CAP	1	1 hora	No	2 horas	Outlook	No	Proyecto de Resolución observado	Virtual (Email)	3 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes	Abogado de la GAL
Coordinador Legal	Proyecto de Resolución revisado	6 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes	Virtual (Email)	14. Imprimir Proyecto de Resolución y entregar a Secretaria de Consejo Directivo	1. Imprimir documentos 2. Visar y sacar vistos de la Coordinadora Legal 3. Entregar documentos a la Secretaría del Consejo Directivo	Semiautomática	Abogado de la GAL	CAP	10	4 horas	No	4 horas	NA	No	Proyecto de Resolución entregado	Física	6 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes	Secretaria del Consejo Directivo
Abogado de la GAL	Proyecto de Resolución entregado	6 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes	Virtual (Email)	15. Recibir y entregar al Presidente del Consejo Directivo	1. Recibir Proyecto de Resolución 2. Entregar Proyecto de Resolución al Presidente del Consejo Directivo	Manual	Secretaria del Consejo Directivo	CAS	1	5 min	No	15 min	NA	No	Proyecto de Resolución entregado	Física	6 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes	Presidente del Consejo Directivo
Secretaria del Consejo Directivo	Proyecto de Resolución entregado	6 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes	Física	16. Revisar Proyecto de resolución <i>Si Proyecto de Resolución es conforme: Ir a la actividad 18. Caso contrario: Ir a la actividad 17</i>	1. Revisar Proyecto de Resolución corregido	Manual	Presidente del Consejo Directivo	CAP	1	15 min	No	2 horas	NA	No	Proyecto de Resolución revisado	Física	6 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes	Presidente del Consejo Directivo
Presidente del Consejo Directivo	Proyecto de Resolución revisado	6 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes	Física	17. Observar Proyecto de Resolución <i>Ir a la actividad 11</i>	1. Indicar Observaciones al Proyecto de Resolución corregido 2. Indicar la devolución a GAL para su respectiva corrección	Manual	Presidente del Consejo Directivo	CAP	1	15 min	No	2 horas	NA	No	Proyecto de Resolución para su reformulación devuelto a la GAL	Observación	6 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes	Abogado de la GAL
Presidente del Consejo Directivo	Proyecto de Resolución revisado	6 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes	Física	18. Firmar Proyecto de Resolución	1. Firmar Proyecto de Resolución	Manual	Presidente del Consejo Directivo	CAP	1	1 min	No	2 horas	NA	No	Proyecto de Resolución firmado	Física	6 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes	Secretaria del Consejo Directivo
Consejo Directivo	Acuerdos verbales con respecto al Expediente PAS o MC	12 Informes de GAL/mes 12 Proyectos de Resolución de Consejo Directivo/mes 12 Acuerdos del Consejo Directivo/mes 12 Resúmenes Ejecutivo/mes	Observación	19. Elaborar Proyecto de Acta de Consejo Directivo	1. Elaborar Acta de Consejo Directivo 2. Enviar Acta a Secretario de Consejo Directivo	Semiautomática	Secretaria del Consejo Directivo	CAS	1	2 horas	No	1 día	NA	No	Acta de Consejo Directivo enviada vía email	Virtual (Email)	2 Actas de Consejo Directivo/mes	Secretaria del Consejo Directivo
Secretaria del Consejo Directivo	Acta de Consejo Directivo enviada vía email	2 Actas de Consejo Directivo/mes	Virtual (Email)	20. Coordinar la revisión del Proyecto de Acta de Consejo Directivo con el Secretario del Consejo Directivo	1. Coordinar la revisión del Proyecto de Acta de Consejo Directivo con el Secretario del Consejo Directivo vía email	Semiautomática	Secretaria del Consejo Directivo	CAS	1	1 hora	Reglamento de CD indica 5 días	1 día	Outlook	No	Acta de Consejo Directivo revisada	Virtual (Email)	2 Actas de Consejo Directivo/mes	Secretario del Consejo Directivo
Secretaria del Consejo Directivo	Acta de Consejo Directivo revisada	2 Actas de Consejo Directivo/mes	Virtual (Email)	21. Coordinar la revisión del Proyecto de Acta de Consejo Directivo con los miembros del Consejo Directivo	1. Coordinar la revisión del Proyecto de Acta de Consejo Directivo con los miembros del Consejo Directivo	Semiautomática	Secretario del Consejo Directivo	CAP	1	3 horas	Reglamento de CD indica 5 días	6 días	Outlook	No	Acta de Consejo Directivo revisada	Virtual (Email)	2 Actas de Consejo Directivo/mes	Secretaria del Consejo Directivo
Secretario del Consejo Directivo	Acta de Consejo Directivo revisada	2 Actas de Consejo Directivo/mes	Virtual (Email)	22. Imprimir y coordinar la firma del Acta con los miembros del Consejo Directivo	1. Imprimir Acta del Consejo Directivo 2. Coordinar la firma del Acta con los miembros del Consejo Directivo	Semiautomática	Secretaria del Consejo Directivo	CAS	1	2 días	Reglamento de CD indica 5 días	4 días	NA	No	Acta de Consejo Directivo firmada	Física	2 Actas de Consejo Directivo/mes	Secretaria del Consejo Directivo
Secretaria del Consejo Directivo	Acta de Consejo Directivo firmada	2 Actas de Consejo Directivo/mes	Física	23. Generar Memorando de Acta de Consejo Directivo a GCC vía SISDOC	1. Escanear Acta del Consejo Directivo 2. Generar Memorando de Acta de Consejo Directivo a GCC vía SISDOC	Semiautomática	Secretaria del Consejo Directivo	CAS	1	30 min	Reglamento de CD indica 5 días	1 hora	SISDOC	No	Memorando de Acta de Consejo Directivo a GCC vía SISDOC	Virtual (SISDOC)	2 Memorandos de Acta de Consejo Directivo/mes	Secretaria del Consejo Directivo
Secretaria del Consejo Directivo	Memorando de Acta de Consejo Directivo a GCC vía SISDOC	2 Memorandos de Acta de Consejo Directivo/mes	Virtual (SISDOC)	24. Coordinar la revisión Memorando del Acta del Consejo Directivo con el Secretario del Consejo Directivo	1. Coordinar la revisión del Memorando del Acta del Consejo Directivo a GCC vía email con el Secretario del Consejo Directivo 2. Solicitar vía SISDOC la firma del Memorando del Acta del Consejo Directivo a GCC	Semiautomática	Secretaria del Consejo Directivo	CAS	1	10 min	No	30 min	Outlook	No	Memorando de Acta de Consejo Directivo a GCC revisada y con solicitud de firma	Virtual (Email)	2 Memorandos de Acta de Consejo Directivo/mes	Secretaria del Consejo Directivo
Secretaria del Consejo Directivo	Memorando de Acta de Consejo Directivo a GCC revisada y con solicitud de firma	2 Memorandos de Acta de Consejo Directivo/mes	Virtual (Email)	25. Coordinar la firma del Memorando del Acta del Consejo Directivo con el Secretario del Consejo Directivo	1. Coordinar la firma del Memorando del Acta del Consejo Directivo a GCC vía SISDOC por el Secretario del Consejo Directivo	Semiautomática	Secretaria del Consejo Directivo	CAS	1	10 min	No	30 min	SISDOC	No	Memorando de Acta de Consejo Directivo a GCC firmada	Virtual (SISDOC)	2 Memorandos de Acta de Consejo Directivo/mes	Secretaria del Consejo Directivo
Consejo Directivo	Acta de Consejo Directivo Firmada	2 Actas de Consejo Directivo/mes	Física	26. Generar el número de Resolución del Consejo Directivo y fedatear Resolución	1. Generar el número de Resolución del Consejo Directivo 2. Sacar Copias de la Resolución del Consejo Directivo 3. Fedatear la Resolución del Consejo Directivo	Semiautomática	Secretaria del Consejo Directivo	CAS	1	5 días	No	5 días	SISDOC	No	Resolución de Consejo Directivo numerada y fedateada	Física	12 Resoluciones de Consejo Directivo/mes	Secretaria del Consejo Directivo
Secretaria del Consejo Directivo	Resolución de Consejo Directivo numerada y fedateada	12 Resoluciones de Consejo Directivo/mes	Física	27. Remitir copia fedateada de la Resolución a Gerencia General y el documento en Word a Gerencia de Comunicación Corporativa	1. Remitir copia fedateada de la Resolución a Gerencia General 2. Remitir versión en Word de la Resolución del Consejo Directivo a Gerencia General Corporativa	Manual	Secretaria del Consejo Directivo	CAS	1	2 días	No	2 días	NA	No	Copia fedateada de Resolución enviada a GG	Física	12 Resoluciones de Consejo Directivo/mes	Secretaria de Gerencia General
Secretaria del Consejo Directivo	Copia fedateada de Resolución enviada a GG	12 Resoluciones de Consejo Directivo/mes	Física	28. Generar Memorando para la GCC con copia a la GAF	1. Generar Memorando para la GCC con copia a la GAF	Semiautomática	Secretaria de Gerencia General	Outsourcing	1	1 día	No	1 día	SISDOC	No	Memorando para la GCC con copia a la GAF elaborado	Virtual (SISDOC)	12 Memorandos para la GCC con copia a la GAF/mes	Secretaria de Gerencia General
Secretaria de Gerencia General	Memorando para la GCC con copia a GAF elaborado	12 Memorandos para la GCC con copia a la GAF/mes	Virtual (SISDOC)	29. Coordinar la revisión del Memorando para la GCC con copia a GAF con el Asesor de Gerencia General	1. Coordinar la revisión del Memorando para la GCC con copia a GAF con el Asesor de Gerencia General 2. Solicitar vía SISDOC el visado y firma del Memorando para la GCC con copia a la GAF	Semiautomática	Secretaria de Gerencia General	Outsourcing	1	10 minutos	No	1 día	Outlook	No	Memorando para la GCC con copia GAF revisado	Virtual (SISDOC)	12 Memorandos para la GCC con copia a la GAF/mes	Secretaria de Gerencia General
Secretaria de Gerencia General	Memorando para la GCC con copia a GAF revisado	12 Memorandos para la GCC con copia a la GAF/mes	Virtual (SISDOC)	30. Coordinar el visado y firma del Memorando para la GCC con copia a la GAF (1°: Asesora de Gerencia General 2°: Gerente General)	1. Coordinar el visado y la firma del Memorando para la GCC con copia GAF vía SISDOC por los roles siguientes en el orden mostrado: 1°: Asesora de Gerencia General 2°: Firma de Gerencia General	Semiautomática	Secretaria de Gerencia General	Outsourcing	1	5 minutos	No	1 día	SISDOC	No	Memorando para la GCC con copia a la GAF firmado	Virtual (SISDOC)	12 Memorandos para la GCC con copia a la GAF/mes	2.4.4 Comunicación de la Resolución

Indicadores				
Nombre del indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Fuente de datos
No tiene				
Análisis de los Problemas Identificados		Oportunidades de Mejora		
Causa:	No se específico	A corto plazo:	Resoluciones de Consejo Directivo se trabajen en el SISDOC. Los Consejeros podrían tener acceso a los documentos como "revisión" y luego se podrían pasar las versiones finales para firma.	
Problema:	No se específico	A mediano plazo:	No se específico	
Tipo de Problema:	No se específico			
Consecuencia:	No se específico			

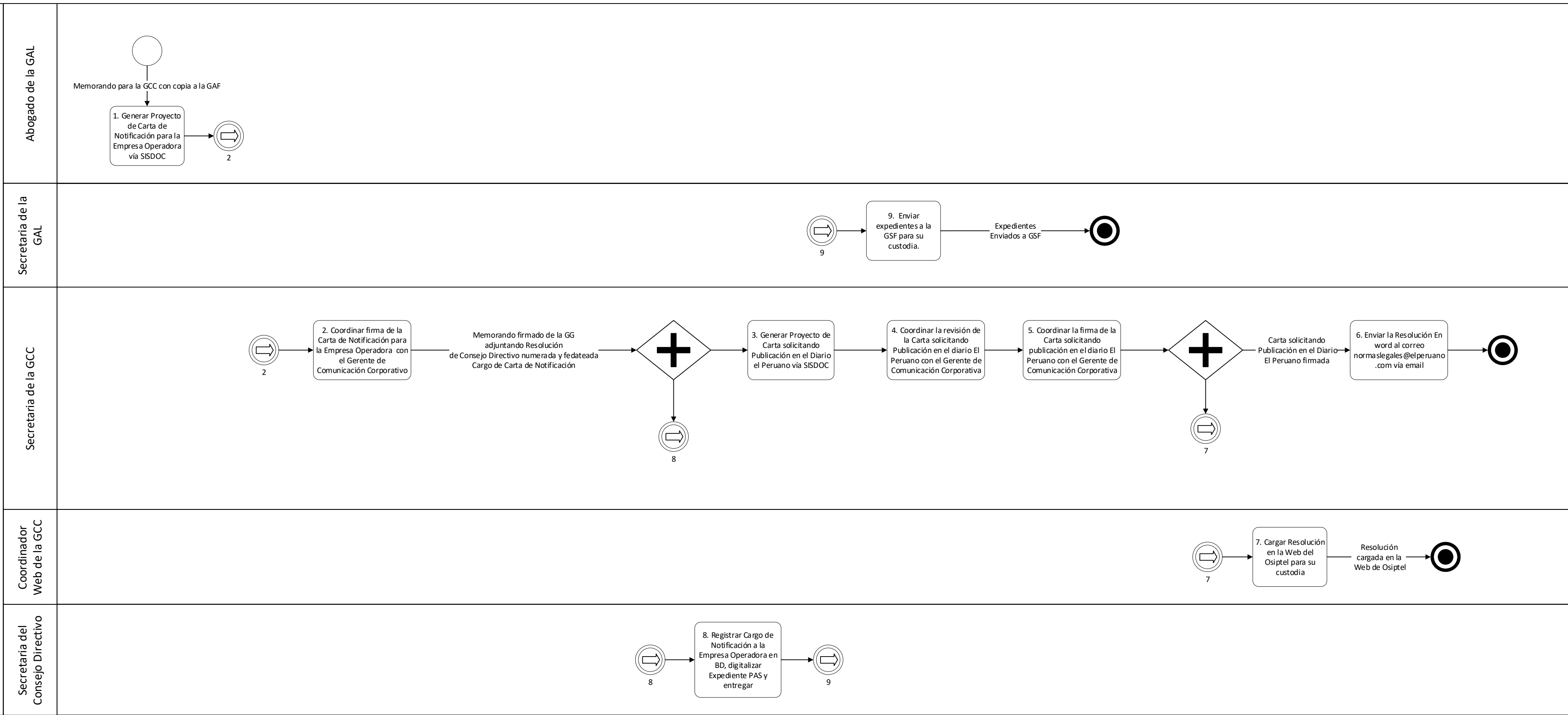
Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades										Salidas				
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel de Riesgo Absoluto
No se específico	No se específico	No se específico	No se específico	No se específico	No se específico	No se específico

Proceso Proveedor	2.4.2 Análisis de Recurso de Apelación
Proceso Cliente	2.4.4 Comunicación de la Resolución
Disparador:	Sesión del Consejo Directivo
Producto del Proceso:	Memorando para la GCC con copia a la GAF firmado Acta de Consejo Directivo firmada Resolución de Consejo Directivo numerada y fechada
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera alguna norma o ley que considere apropiada? Qué debería decir o contemplar la Ley?	No
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera algún soporte tecnológico?	No

Cambios ante Estado de Emergencia		
Actividad	Cambio implementado	Responsable (Ejecutor)
1. Elaborar Propuesta de Agenda del Consejo Directivo	Todas las tareas de esta actividad se realizan a través de email	Secretaría del Consejo Directivo
2. Preparar Sesión del Consejo Directivo	En lugar de carpeta física, se envían a través de correo las carpetas digitalizadas para ser enviadas a los miembros del Consejo Directivo	Secretaría del Consejo Directivo
22. Imprimir y coordinar la firma del Acta con los miembros del Consejo Directivo	No se firma el Acta del Consejo Directivo	Secretaría del Consejo Directivo
23. Generar Memorando de Acta de Consejo Directivo a GCC vía SISDOC	No se genera Memorando de Acta de Consejo. Las actividades de revisión, visado y firma ya no se realizan.	Secretaría del Consejo Directivo
26. Generar el número de Resolución del Consejo Directivo y fedatear Resolución	La Resolución del Consejo Directivo se carga al SISDOC, ya no se fedatea	Secretaría del Consejo Directivo
27. Remitir copia fechada de la Resolución a Gerencia General y el documento en Word a Gerencia de Comunicación Corporativa	La Resolución se notifica a través de correo electrónico, ya no se entrega resolución en físico	Secretaría del Consejo Directivo
28. Generar Memorando para la GCC con copia a la GAF	La Resolución se deriva a través de un proveído vía SISDOC a GCC, ya no se genera Memorando. Se reduce el tiempo de ejecución (de 1 día a 5min) y el tiempo de espera (de 1 día a 6 horas). Las actividades de revisión, visado y firma ya no se realizan.	Secretaría de Gerencia General

2.4.4 Comunicación de la Resolución



Nombre del Proceso:	2.4.4 Comunicación de la Resolución
Objetivo del Proceso:	Notificar y publicar la Resolución aprobada por Consejo Directivo
Alcance del Proceso:	El proceso inicia con la generación del Proyecto de Carta de Notificación para la Empresa Operadora vía SISDOC y termina con la publicación de la Resolución en el Diario El Peruano y/o Portal Institucional.
Fechas:	26/03/2020; 07/04/2020; 14/04/2020; 17/04/2020; 21/04/2020; 07/05/2020; 13/05/2020; 18/05/2020; 19/05/2020; 21/05/2020; 26/05/2020; 28/05/2020
Responsable:	Gerente de Comunicación Corporativa
Participantes (equipo de trabajo):	Abogado de la GAL, Gerente de Comunicación Corporativa, Secretaria de la GCC, Coordinador Web, Secretaria del Consejo Directivo, Secretaria de la GAL
TUPA (Si / No)	No
Restricciones o Requisitos:	Memorando para la GCC firmado, Memorando firmado de la GG adjuntando Resolución de Consejo Directivo numerada y fechada
Marco legal de soporte al Proceso:	TUO de la LPAG

Detalle Técnico																			
Entradas				Actividades												Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida	
2.4.3 Aprobación de la Resolución	Memorando para la GCC con copia a la GAF	12 Memorandos para la GCC con copia a la GAF/mes	Virtual (SISDOC)	1. Generar Proyecto de Carta de Notificación para la Empresa Operadora vía SISDOC	1. Generar Proyecto de Carta de Notificación a la Empresa Operadora vía SISDOC 2. Visar Proyecto de Carta de Notificación a la Empresa Operadora vía SISDOC	Semiamatónica	Abogado de la GAL	CAP	10	15 min	No	15 min	SISDOC	30 días hábiles (TUO de la LPAG)	Proyecto de Carta de Notificación visado	Virtual (SISDOC)	12 Proyectos de Carta de Notificación visado/mes	Abogado de la GAL	
Abogado de la GAL	Proyecto de Carta de Notificación visado	12 Proyectos de Carta de Notificación visado/mes	Virtual (SISDOC)	2. Coordinar firma de la Carta de Notificación para la Empresa Operadora con el Gerente de Comunicación Corporativa <i>En Paralelo ir a la actividad 3 y 8</i>	1. Revisar Resolución de Consejo Directivo, Informe 2. Coordinar la firma de la Carta de Notificación para la Empresa Operadora vía SISDOC con el Gerente de Comunicación Corporativa 3. Coordinar notificación de la Carta de Notificación 4. Registrar cargo de notificación a la empresa Operadora en Cuadro de Control de Excel 5. Escanear y enviar Resolución a Coordinador Web 6. Devolver documentos a Secretaria del Consejo Directivo	Semiamatónica	Secretaria de la GCC	CAP	1	10 minutos	5 días hábiles	2 horas	SISDOC	No	Carta de Notificación firmada	Virtual (SISDOC)	12 Cartas de Notificación firmadas/mes	Secretaria de la GCC	
Abogado de la GAL	Carta de Notificación firmada	12 Cartas de Notificación firmadas/mes	Virtual (SISDOC)	3. Generar Proyecto de Carta solicitando Publicación en el Diario el Peruano vía SISDOC	1. Revisar datos de la Resolución 2. Generar Proyecto de Carta solicitando Publicación en el Diario el Peruano vía SISDOC	Semiamatónica	Secretaria de la GCC	CAP	1	10 minutos	No	2 horas	SISDOC	Máximo 10 días hábiles (depende de la urgencia de publicación)	Proyecto de Carta solicitando Publicación en el Diario el Peruano	Virtual (SISDOC)	12 Proyectos de Carta solicitando Publicación en el Diario el Peruano/mes	Secretaria de la GCC	
Secretaria de la GCC	Proyecto de Carta solicitando Publicación en el Diario el Peruano	12 Proyectos de Carta solicitando Publicación en el Diario el Peruano/mes	Virtual (SISDOC)	4. Coordinar la revisión de la Carta solicitando publicación en el diario El Peruano con el Gerente de Comunicación Corporativa	1. Coordinar la revisión de la Carta solicitando Publicación en el diario El Peruano con el Gerente de Comunicación Corporativa 2. Solicitar vía SISDOC el visado y firma de la Carta solicitando Publicación al diario El Peruano	Semiamatónica	Secretaria de la GCC	CAP	1	10 minutos	No	2 horas	SISDOC	Máximo 10 días hábiles (depende de la urgencia de publicación)	Proyecto de Carta solicitando Publicación en el Diario el Peruano revisada y solicitud de visado y firma	Virtual (Email)	12 Proyectos de Carta solicitando Publicación en el Diario el Peruano/mes	Secretaria de la GCC	
Secretaria de la GCC	Proyecto de Carta solicitando Publicación en el Diario el Peruano revisada y solicitud de visado y firma	12 Proyectos de Carta solicitando Publicación en el Diario el Peruano/mes	Virtual (Email)	5. Coordinar la firma de la Carta solicitando Publicación en el diario El Peruano con el Gerente de Comunicación Corporativa <i>En paralelo ir a la actividad 6 y actividad 7</i>	1. Coordinar la firma de la Carta solicitando Publicación en el diario El Peruano con el Gerente de Comunicación Corporativa (original) 2. Coordinar envío de la carta en físico solicitando publicación en el diario El Peruano de la Resolución de Consejo Directivo.	Semiamatónica	Secretaria de la GCC	CAP	1	20 minutos	No	2 horas	NA	Máximo 10 días hábiles (depende de la urgencia de publicación)	Carta solicitando Publicación en el Diario el Peruano firmada	Virtual (SISDOC)	12 Cartas solicitando Publicación en el Diario el Peruano firmada/mes	Secretaria de la GCC	
Secretaria de la GCC	Proyecto de Carta solicitando Publicación en el Diario el Peruano firmada	12 Cartas solicitando Publicación en el Diario el Peruano firmada/mes	Virtual (SISDOC)	6. Enviar la Resolución en Word al correo normaslegales@elperuano.com vía email <i>Fin del Proceso</i>	1. Enviar la Resolución en Word al correo normaslegales@elperuano.com vía email	Semiamatónica	Secretaria de la GCC	CAP	1	5 minutos	No	2 horas	Outlook	No	Resolución enviada vía email	Virtual (Email)	12 Resoluciones enviadas vía email/mes	Fin del Proceso	
Abogado de la GAL	Carta de Notificación firmada	12 Cartas de Notificación firmadas/mes	Virtual (Email)	7. Cargar Resolución en la Web del Osiptel <i>Fin del Proceso</i>	1. Recepcionar vía email o SISDOC el archivo principal (Resolución) y anexos de la Secretaria de GCC 2. Verificar si están completas y bien digitalizadas las paginas de los documentos 3. Actualizar el cuadro de control de documentos a publicarse en web. 4. Cargar Resolución en la Web del Osiptel	Semiamatónica	Coordinador Web de la GCC	CAS	1	10 minutos	No	15 minutos	SISDOC / Outlook	Los archivos y anexos a publicar estén completos y bien digitalizados	Resolución cargada en la Web de Osiptel	Virtual	12 Resoluciones cargadas en la Web de Osiptel/mes	Fin del Proceso	
Mesa de Partes	Cargo de Carta de Notificación	12 Cargos de cartas de Notificación/mes	Física	8. Registrar Cargo de Notificación a la Empresa Operadora en BD, digitalizar Expediente PAS y entregar	1. Registrar el Cargo de Notificación Cuadro de Control Resoluciones y Archivo en Excel 2. Digitalizar de la documentación del Consejo Directivo no ingresada por SISDOC 3. Archivar los documentos ingresados al Consejo Directivo en el Expediente PAS 4. Foliar documentos del Expediente PAS 5. Enviar Expediente PAS a la Secretaria de la GAL	Semiamatónica	Secretaria del Consejo Directivo	CAS	1	4 días	No	5 días	Excel	No	Expedientes enviados a la Secretaria de la GAL	Física	12 Expedientes enviados a la Secretaria de la GAL/mes	Secretaria de la GAL	
Secretaria del Consejo Directivo	Expedientes enviados a la Secretaria de la GAL	12 Expedientes enviados a la Secretaria de la GAL/mes	Física	9. Enviar expedientes a la Secretaria de la GSF para su custodia. <i>Fin del Proceso</i>	1. Enviar expedientes y cuaderno de cargo de la GAL a la Secretaria de la GSF, a través del conserje.	Manual	Secretaria de la GAL	CAP	1	10 minutos	No	30 minutos	NA	No	Expedientes Enviados a GSF	Física	12 Expedientes enviados a la Secretaria de la GAL/mes	Fin del Proceso	

Indicadores				
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Fuente de datos
No tiene				

Análisis de los Problemas identificados		Oportunidades de Mejora	
Causa:	No se específico	A corto plazo:	No se específico
Problema:	No se específico	A mediano plazo:	No se específico
Tipo de Problema:	No se específico		
Consecuencia:	No se específico		

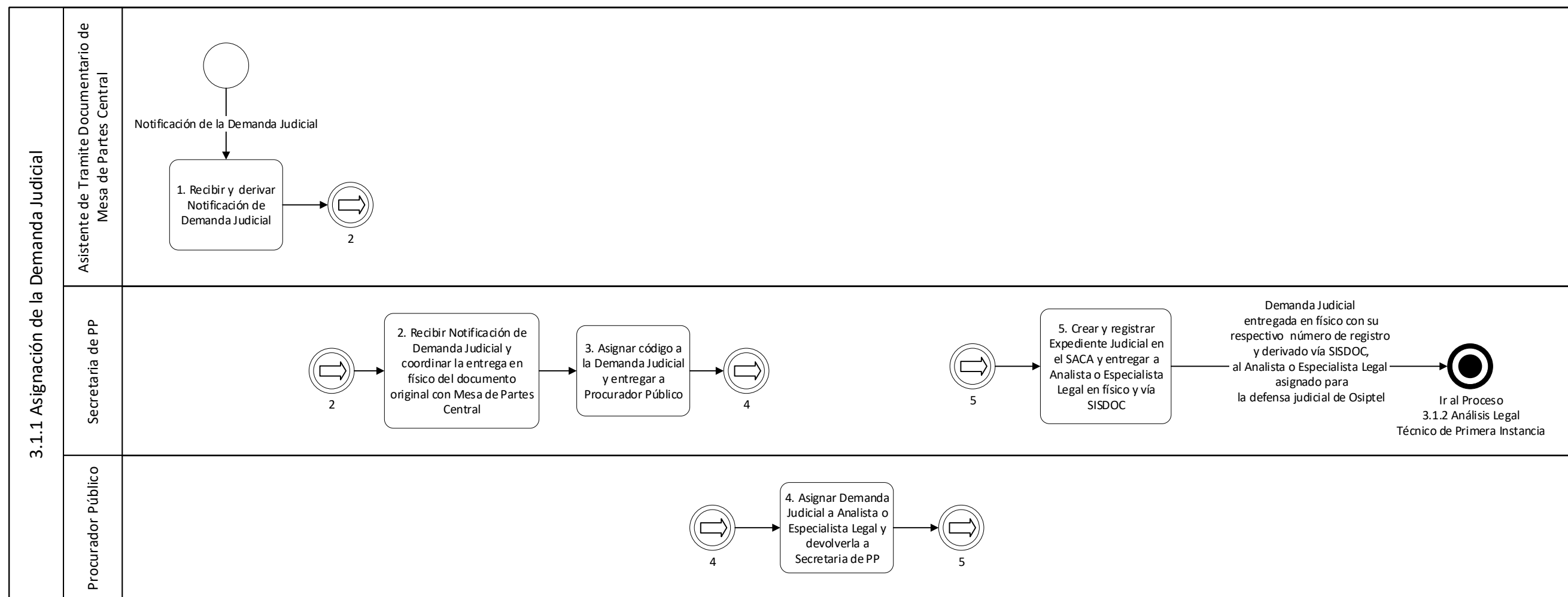
Riesgos					
Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Nivel de Riesgo Absoluto
No se específico	No se específico	No se específico	No se específico	No se específico	No se específico
Proceso Proveedor	2.4.3 Aprobación de la Apelación				
Proceso Cliente	3.3.1 Asignación de la Demanda Judicial (N2: Contencioso Administrativo Sancionador - N1: Gestión de Defensa Judicial)				
Disparador:	Memorando firmado a la GCC				
Producto del Proceso:	Expedientes Enviados a GSF Carta solicitando Publicación en el Diario el Peruano firmada Resolución de Consejo Directorio o de segunda instancia administrativa cargada en la Web del Osiptel para su custodia				
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera alguna norma o ley que considere apropiada? Qué debería decir o contemplar la ley?	No				
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera algún soporte tecnológico?	No				

Cambios ante Estado de Emergencia		
Actividad	Cambio implementado	Responsable (Ejecutor)
Actividades que requieran interacción física	Actividades ahora son vía email	GCC
1. Generar Proyecto de Carta de Notificación para la Empresa Operadora vía SISDOC	<p>No se genera Carta vía SISDOC.</p> <p>Con Memorando Nro. 00146-GG/2020 de fecha 27 de febrero, se solicita a todas las gerencias, que en aquellos casos en los que se requiera que la carta de notificación de un documento contenga determinada información, se realicen las coordinaciones correspondientes directamente con la Gerencia de Comunicación Corporativa – GCC, encargada de la notificación de las Resoluciones de Consejo Directivo, Presidencia y Gerencia General. 00146-GG/2020</p> <p>Para tal efecto, podrán elaborarse formatos de notificación clasificados por tema, procedimiento, instancia, entre otros criterios, a fin que sean tomados en cuenta por GCC al momento de la elaboración de la respectiva carta de notificación.</p> <p>Teniéndose presente esta indicación de la Alta Dirección y habiendo empezado el estado de emergencia a nivel nacional, actualmente se envía a través del correo gco-osiptel@osiptel.gob.pe la Carta tipo de Notificación a la Empresa Operadora, adjuntando la Resolución e Informe Técnico, de ser el caso.</p> <p>Para publicaciones en El Peruano: Se envía por correo electrónico y se adjunta la Resolución de CD, archivo en Word y Resolución fedateada.</p> <p>Para publicaciones en la Web Institucional: Se envía por correo electrónico y por SISDOC adjuntándose la Resolución de CD, Informe técnico y otros documentos que correspondan.</p>	Secretaria de la GCC
2. Revisar y visar Carta de Notificación para la Empresa Operadora	No se genera Carta vía SISDOC.	Secretaria de la GCC
3. Coordinar firma de la Carta de Notificación para la Empresa Operadora con el Gerente de Comunicación	No se genera Carta vía SISDOC.	Secretaria de la GCC



INFORME TÉCNICO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL
(ESCENARIO AS IS) DE LOS PROCESOS DE SUPERVISIÓN Y
FISCALIZACIÓN ASÍ COMO EL PROCESO CONTENCIOSO
ADMINISTRATIVO CORRESPONDIENTE AL PROCESO DE
LA GESTIÓN DE DEFENSA JUDICIAL

PROCESOS DE CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO – NIVEL 3



Nombre del Proceso:	3.1.1 Asignación de la Demanda Judicial
Objetivo del Proceso:	Asignar Analista o Especialista Legal para la atención y seguimiento de demanda
Alcance del Proceso:	Inicia en la derivación de la mesa de partes central de la demanda a la Procuraduría Pública y termina en la entrega física con cuaderno de cargo y mediante SISDOC al Analista o Especialista Legal asignado.
Fechas:	14/04/2020; 09/05/2020; 15/05/2020; 26/05/2020; 06/06/2020; 12/06/2020
Responsable:	Procurador Público
Participantes (equipo de trabajo):	Asistente de Tramite Documentario de Mesa de Partes Central, Secretaria de PP, Procurador Público
TUPA (Si / No)	No
Restricciones o Requisitos:	Notificación de una resolución que admite la demanda.
Marco legal de soporte al Proceso:	Codigo Procesal Civil y el T.U.O. de la Ley del Proceso Contencioso Administrativo

Detalle Técnico																			
Entradas				Actividades												Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entrega)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida	
Poder Judicial	Notificación de Demanda Judicial	5 demandas/mes	Física	1. Recibir y derivar Notificación de Demanda Judicial	1. Recibir y chequear Notificación de Demanda Judicial 2. Registrar Notificación de Demanda Judicial en SISDOC obteniendo en número de registro del documento 3. Colocar sello de OSIPTEL registrando fecha y hora de recepción así como el número de registro en el documento original. 4. Digitalizar Notificación de la Demanda Judicial 5. Derivar Notificación de Demanda Judicial a Secretaria de Procuraduría Pública via SISDOC	Semiamotómica	Asistente de Tramite Documentario de Mesa de Partes Central	CAP	1	2 horas	No	1 día	SISDOC	No	Notificación de Demanda Judicial derivada via SISDOC	Virtual (SISDOC)	5 demandas/mes	Secretaria de PP	
Asistente de Tramite Documentario de Mesa de Partes Central	Notificación de Demanda Judicial derivada via SISDOC	5 demandas/mes	Virtual (SISDOC)	2. Recibir Notificación de Demanda Judicial y coordinar la entrega en físico del documento original con Mesa de Partes Central	1. Recibir Notificación de Demanda Judicial 2. Imprimir primera hoja de notificación de demanda 3. Canjear in situ por original en Mesa de Partes Central 4. Revisar que los folios estén completos según revisión de documentos de la demanda original.	Semiamotómica	Secretaria de PP	CAS	1	1 hora	No	5 horas	SISDOC	No	Documentación original de Notificación de Demanda Judicial	Física	5 demandas/mes	Secretaria de PP	
Secretaria de PP	Documentación original de Notificación de Demanda Judicial	5 demandas/mes	Física	3. Asignar código a la Demanda Judicial y entregar a Procurador Público	1. Asignar código a la Demanda Judicial en el SACA y en el cuadro de control 2. Generar y colocar hoja de ruta a la demanda judicial 3. Registrar demanda en el cuadro de control de Procuraduría ubicado en la carpeta pública. 4. Entregar al Procurador Público con cuaderno de despacho, para análisis y asignación de Analista o Especialista Legal.	Semiamotómica	Secretaria de PP	CAS	1	15 minutos	No	1.5 horas	SACA	No	Documentación original de Notificación de Demanda Judicial entregada a Procurador Público cuyo código está asignado en el SACA	Física	5 demandas/mes	Procurador Público	
Secretaria de PP	Documentación original de Notificación de Demanda Judicial entregada a Procurador Público	5 demandas/mes	Física	4. Asignar Demanda Judicial a Analista o Especialista Legal y devolverla a Secretaria de PP	1. Analizar Demanda Judicial 2. Revisar carga laboral, complejidad de la demanda y preparación del Analista o Especialista Legal 3. Designar al Analista o Especialista Legal responsable del proceso 4. Dar instrucciones y establecer plazos para elaboración de Proyecto de Escrito de Contestación de ley y otras defensas, de acuerdo a plazos de ley de contestación de la demanda. 5. Devolver la Demanda Judicial a Secretaria de PP, con indicaciones en la hoja de ruta y firma de cuaderno de cargo	Semiamotómica	Procurador Público	CAP(1) En ausencia Procurador Adjunto CAS(1)	1	45 minutos	No	4 horas	Excel	No	Demanda Judicial con Analista o Especialista Legal asignado y devuelta a Secretaria de PP	Observación	5 demandas/mes	Secretaria de PP	
Procurador Público	Demanda Judicial asignada a Analista o Especialista Legal y devuelta a Secretaria de PP	5 demandas/mes	Física	5. Crear y registrar Expediente Judicial en el SACA y entregar a Analista o Especialista Legal en físico y via SISDOC	1. Crear y registrar Expediente Judicial en el SACA 2. Entregar documentación al Analista o Especialista Legal asignado mediante cuaderno de cargo 3. Derivar Demanda Judicial a Analista o Especialista Legal asignado via SISDOC.	Semiamotómica	Secretaria de PP	CAS	1	45 minutos	No	2 horas	SACA SISDOC	No	Demanda Judicial entregada en físico con su respectivo número de registro y derivado via SISDOC, al Analista o Especialista Legal asignado para la defensa judicial de Osipitel	Virtual (SISDOC) y Física	5 demandas/mes	3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia	

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
No tiene					

Análisis de los Problemas Identificados		Oportunidades de Mejora	
Causa:	Demoras en el sistema para el registro de la información	A corto plazo:	Coordinación y comunicación inmediata entre Procuraduría Pública y mesa de partes para la revisión de la demanda a recibir Mesa de Partes Virtual para Procuraduría Pública El Consejo Directivo debería emitir un memorando de las Resoluciones de Consejo Directivo que se emiten en la Sesión del Consejo, sobretodo de casos emblemáticos.
Problema:	La exigencia del registro de la demanda en Sistema informático de la Procuraduría Pública General como el SISCAS (Sistema de Seguimiento de Causas del MINJUS) y el Sistema de seguimiento de contingencias del MEF para la Contaduría General	A mediano plazo:	Capacitación para el personal administrativo de Mesa de Partes y de la Procuraduría Pública como primeros filtros. Se esta trabajando la mejora y/o reemplazo de los Sistemas SISCAS, Sistema de Seguimiento de Contingencias del MEF para la Contaduría General a fin que el registro sea sólo por el SACA, garantizando la continuidad del proceso y la integridad de la información.
Tipo de Problema:	Sistema		
Consecuencia:	Carga de trabajo, ya que dicho registro es obligatorio		

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel de Riesgo Absoluto
Operacional	Recepción incompleta de la demanda por parte de Mesa de Partes (Recibir la demanda con los folios incompletos)	Improbable	2	Menor	2	4
Operacional	Derivación errónea de la Demanda Judicial por Mesa Partes a otras áreas	Raro	1	Mayor	4	4

Proceso Proveedor	2.4.4 Comunicación de la Resolución(Después de que se notifica a la empresa Operadora, esta tiene 3 meses para presentar su demanda al PJ)
Proceso Cliente	3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia

Disparador:	Notificación de Demanda Judicial
Producto del Proceso:	Demanda Judicial entregada en físico con su respectivo número de registro y derivado vía SISDOC, al Analista o Especialista Legal asignado para la defensa judicial de Osiptel
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera alguna norma o ley que considere apropiada? Qué debería decir o contemplar la ley?	No
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera algún soporte tecnológico?	La modernización del SACA (SISTEMA DE REGISTRO DE PROCESOS JUDICIALES)

Cambios ante Estado de Emergencia		
Actividad	Cambio implementado	Responsable (Ejecutor)
1. Recibir y derivar Notificación de Demanda Judicial	En el caso de los expedientes que lleguen al Poder Judicial desde el inicio del Estado de Emergencia están enviando de manera electrónica. Los expedientes en físico se mantienen en suspensión hasta el fin del estado de emergencia.	Secretaria de PP(responsable provisional)

Nombre del Proceso:	3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia
Objetivo del Proceso:	Ejecutar acciones de defensa judicial para OSIPTEL en Primera Instancia (Juzgado Contencioso Administrativo) para obtener una sentencia a favor de la Institución.
Alcance del Proceso:	Comienza cuando el Analista o Especialista Legal designado recibe la notificación con la demanda registrada y termina con emisión de la Resolución Concesoria de Apelación o Improcedencia, para las Sentencias de Primera Instancia en Contra o con la Resolución Concesoria de Apelación y Traslado o Improcedencia, para las Sentencias de Primera Instancia a favor.
Fechas:	14/04/2020; 09/05/2020; 15/05/2020; 28/05/2020; 29/05/2020; 06/06/2020; 11/06/2020; 12/06/2020; 03/07/2020
Responsable:	Analista o Especialista Legal
Participantes (equipo de trabajo):	Analista o Especialista Legal, Procurador Público, Secretaria de la PP, GSF
TUPA (Si / No)	No
Restricciones o Requisitos:	Demanda Judicial
Marco legal de soporte al Proceso:	El TUO del Código Procesal Civil y el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27584, Ley del Proceso Contencioso Administrativo y Código Procesal Civil.

Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades											Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entrega)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
3.1.1 Asignación de la Demanda Judicial Secretaria de la PP	Demanda Judicial entregada en físico y derivado vía SISDOC a Abogado asignado	5 Demandas Judiciales/mes	Virtual (SISDOC) y Física	1. Recibir Demanda Judicial, analizar y elaborar Expediente <i>Si corresponde Escrito de Tacha: Ir a la actividad 4</i> <i>Si corresponde Escrito de Excepción: Ir a la actividad 7</i> <i>Caso contrario: 2</i>	1. Recibir Notificación y Demanda Judicial 2. Revisar demanda Judicial y anexos adjuntos 3. Firmar Cuaderno de Cargo 4. Elabora Expediente Físico con la Demanda Judicial y anexos con apoyo del Practicante (Preparar folder, colocar nombre, materia)	Manual	Analista o Especialista Legal	CAP(2) CAS(3)	5	1 hora	No	11 horas	NA	Verificar que no falte ningún folio de la demanda y anexos relevantes	Expediente judicial	Física	5 Expedientes Judicial/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Expediente judicial	5 Expedientes Judiciales/mes	Física	2. Generar Memorando a GSF solicitando copia fedateada de Expediente Administrativo (Expediente PAS y Expediente de Supervisión) como medio probatorio	1. Elabora Memorando a GSF solicitando copia fedateada de Expediente Administrativo (Expediente PAS y Expediente de Supervisión) como medio probatorio 2. Ingresar Memorando a GSF solicitando copia fedateada de Expediente Administrativo (Expediente PAS y Expediente de Supervisión) vía SISDOC. 3. Derivar Memorando a GSF a Procurador Público para su revisión.	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	CAP(2) CAS(3)	5	30 minutos	10 - 15 días hábiles (Ley Contenciosa Administrativo)	7 horas	Word SISDOC	Se le otorga a GSF el plazo de 4 a 5 días para que remita el Expediente Administrativo dependiendo de su volumen	Memorando a GSF solicitando copia fedateada de Expediente Administrativo derivado al Procurador Público	Virtual (SISDOC)	5 Memorandos firmados/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Memorando a GSF solicitando copia fedateada de Expediente Administrativo derivado al Procurador Público	5 Memorando/mes	Virtual (SISDOC)	3. Coordinar la revisión y firma del Memorando para la GSF con el Procurador Público	1. Coordinar la revisión del Memorando para la GSF con el Procurador Público 2. Coordinar la firma del Memorando para la GSF vía SISDOC con el Procurador Público	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	CAP(2) CAS(3)	5	30 minutos	10 - 15 días hábiles (Ley Contenciosa Administrativo)	4 horas	SISDOC	No	Memorando a GSF solicitando copia fedateada de Expediente Administrativo firmado	Virtual (SISDOC)	5 Memorandos firmados/mes	Supervisor Especialista de la SGSF
Analista o Especialista Legal	Demanda Judicial	5 Demandas Judiciales/mes	Física	4. Elaborar Proyecto de escrito de tacha u oposición contra medio probatorio	1. Elaborar Proyecto de escrito de tacha u oposición contra medio probatorio 2. Enviar Proyecto de Escrito de tacha u oposición vía email al Procurador Público para su revisión	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	CAP(2) CAS(3)	5	2 horas	3 días hábiles (Ley Contenciosa Administrativo)	7 horas	Word Outlook	No	Escrito de tacha u oposición contra medio probatorio enviado al Procurador Público	Virtual (Email)	1 escrito de Tacha u Oposición/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Escrito de tacha u oposición contra medio probatorio enviado al Procurador Público	1 escrito de Tacha u Oposición/mes	Virtual (Email)	5. Coordinar revisión y firma de Proyecto de Escrito de Tacha u oposición contra medio probatorio con la Procurador Público	1. Coordinar revisión de Proyecto de Escrito de Tacha u oposición contra medio probatorio con el Procurador Público 2. Imprimir Escrito de Tacha u Oposición de Medio Probatorio 3. Coordinar firma del Escrito de Tacha u oposición contra medio probatorio con Procurador Público 4. Imprimir Anexos y adjuntar a Escrito	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	CAP(2) CAS(3)	5	48 minutos	3 días hábiles (Ley Contenciosa Administrativo)	13 horas	Word Outlook	No	Escrito de tacha u oposición contra medio probatorio firmada por Procurador Público	Física	1 escrito de Tacha u Oposición/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Escrito de tacha u oposición contra medio probatorio firmada por Procurador Público	1 escrito de Tacha u Oposición/mes	Física	6. Presentar Escrito de tacha u oposición en Mesa de Partes de Poder Judicial y archivar cargo en expediente físico	1. Coordinar con el practicante la presentación del Escrito de tacha u oposición en Mesa de Partes de Poder Judicial 2. Después de presentar Escrito de Excepción en Mesa de Partes del Poder Judicial, archivar cargo en expediente físico	Manual	Analista o Especialista Legal	CAP(2) CAS(3)	5	2 horas	3 días hábiles (Ley Contenciosa Administrativo)	5 horas	NA	No	Escrito de tacha u oposición contra medio probatorio con el sello de recepción del Poder Judicial	Física	1 escrito de Tacha u Oposición/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Demanda Judicial	5 Demandas Judiciales/mes	Física	7. Elaborar proyecto de escrito de Excepción	1. Elaborar Proyecto de escrito de Excepción 2. Enviar Proyecto de Escrito de Excepción vía email al Procurador Público para su revisión	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	CAP(2) CAS(3)	5	3 horas	5 días hábiles (Ley Contenciosa Administrativo)	5 horas	Word Outlook	No	Escrito de Excepción enviado al Procurador Público	Virtual (Email)	2 Escritos de Excepción/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Escrito de Excepción enviado al Procurador Público	2 Escritos de Excepción/mes	Virtual (Email)	8. Coordinar revisión y firma de Proyecto de Escrito de Excepción con el Procurador Público	1. Coordinar revisión de Proyecto de Escrito de Excepción con el Procurador Público 2. Imprimir Escrito de Excepción 3. Coordinar firma del Escrito de Excepción a Procurador Público 4. Adjuntar a Escrito de Excepción documentación que corresponda	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	CAP(2) CAS(3)	5	42 minutos	5 días hábiles (Ley Contenciosa Administrativo)	15 horas	Word Outlook	No	Escrito de Excepción firmada por Procurador Público	Física	2 Escritos de Excepción/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Escrito de Excepción firmada por Procurador Público	2 Escritos de Excepción/mes	Física	9. Presentar Escrito Excepción en Mesa de Partes de Poder Judicial y archivar cargo en expediente físico	1. Coordinar con el Practicante Presentar Escrito de Excepción en Mesa de Partes de Poder Judicial 2. Después de presentar Escrito de Excepción en Mesa de Partes del Poder Judicial, archivar cargo en expediente físico	Manual	Analista o Especialista Legal	CAP(2) CAS(3)	5	2 horas	5 días hábiles (Ley Contenciosa Administrativo)	5 horas	NA	No	Escrito de Excepción con sello de recepción del Poder Judicial	Física	2 Escritos de Excepción/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Memorando a GSF solicitando copia fedateada de Expediente Administrativo firmado	5 Memorando firmados/mes	Virtual (SISDOC)	10. Recibir Memorando y entregar Expediente Administrativo fedateado	1. Recibir Memorando de Procuraduría Pública 2. En caso el Expediente se encuentre en la GSF, coordinar con Personal involucrado la fotocopia y fedateo del Expediente (Secretaria de la GSF, Funcionario de SGSF, Fedatario, Funcionario Legal de SGSF, Coordinador de SGSF, Gerente de GSF, Mensajero) 3. En caso el Expediente se encuentre en Archivo Central, coordinar con Personal involucrado la fotocopia y fedateo del Expediente (Apoyo administrativo GAF, Secretaria de la GSF, Funcionario de SGSF, Fedatario, Funcionario Legal de SGSF, Coordinador de SGSF, Gerente de GSF, Mensajero) 4. Entregar Expediente fedateado y CD a Secretaria de la PP 5. Derivar vía SISDOC Memorando de Entrega de Expediente solicitado	Manual	Supervisor Especialista de la SGSF	CAP	1	Expedientes en: GSF: 3 días Archivo Central: 5 días	No	Expedientes en: GSF: 5 días Archivo Central: 7 días	NA	Procuraduría Pública establece el plazo en el memorando. Los plazos tiene un promedio de 7 días	Copia fedateada física del Expediente administrativo y CD del Expediente Administrativo escaneado	Física	5 copias de Expediente y 5 CD/mes	Secretaria de la PP
Supervisor Especialista SGSF	Copia fedateada física del Expediente administrativo y CD del Expediente Administrativo escaneado	5 copias de Expediente y 5 CD/mes	Física	11. Recibir copia fedateada de Expediente Administrativo y entregar a Analista o Especialista Legal	1. Recibir copia fedateada de Expediente Administrativo 2. Firmar cargo de recepción en cuaderno de cargo 3. Registrar datos de Expediente Administrativo en cuaderno de cargo 4. Derivar Memorando a Analista o Especialista Legal vía SISDOC 4. Entregar a Analista o Especialista Legal	Manual	Secretaria de la PP	CAS	1	7 minutos	10 a 15 días hábiles	8 horas	NA	Expediente Administrativo debe ser remitido a la brevedad posible (4-5 días)	Expediente Administrativo entregado a Analista o Especialista Legal en físico y vía SISDOC	Virtual (SISDOC) y Física	5 copias de Expediente y 5 CD/mes	Analista o Especialista Legal
Secretaria de la PP	Expediente Administrativo entregado a Analista o Especialista Legal en físico y vía SISDOC	5 copias de Expediente y 5 CD/mes	Física	12. Revisar copia Fedateada de Expediente Administrativo	1. Revisar copia Fedateada de Expediente Administrativo a fin de verificar si está completo y foliado	Manual	Analista o Especialista Legal	CAP(2) CAS(3)	5	45 minutos	10 a 15 días hábiles	5 horas	NA	No	Expediente Administrativo revisado	Física	5 copias de Expediente y 5 CD/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Expediente Administrativo revisado	5 copias de Expediente y 5 CD/mes	Física	13. Elaborar proyecto de escrito de Contestación de la Demanda	1. Elaborar Proyecto de Contestación de la Demanda 2. Enviar Proyecto de Escrito de Contestación de la Demanda vía email al Procurador Público para su revisión	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	CAP(2) CAS(3)	5	4 días	10 días útiles	5 días	Word Outlook	No	Escrito de Contestación de la Demanda enviado al Procurador Público	Virtual (Email)	5 Escritos de Contestación de la demanda/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Escrito de Contestación de la Demanda enviado al Procurador Público	5 Escritos de Contestación de la demanda/mes	Virtual (Email)	14. Coordinar revisión y firma de Proyecto de Escrito de Contestación de la Demanda con el Procurador Público	1. Coordinar revisión de Proyecto de Escrito de Contestación de la Demanda con el Procurador Público 2. Imprimir Escrito de Contestación de la Demanda 3. Coordinar firma del Escrito de Contestación de la Demanda a Procurador Público 4. Adjuntar a Escrito de Contestación de la Demanda, el Expediente Administrativo y Anexos que correspondan	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	CAP(2) CAS(3)	5	1-2 horas (dependiendo del caso)	10 días útiles	18 horas	Word Outlook	No	Escrito de Contestación de la Demanda firmada por Procurador Público	Física	5 Escritos de Contestación de la demanda/mes	Analista o Especialista Legal

Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades											Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
Analista o Especialista Legal	Escrito de Contestación de la Demanda firmada por Procurador Público	5 Escritos de Contestación de la demanda/mes	Física	15. Presentar Escrito de Contestación de la Demanda en Mesa de Partes de Poder Judicial y archivar el cargo en expediente físico	1. Coordinar con el Practicante Presentar Escrito de Contestación de la Demanda en Mesa de Partes de Poder Judicial 2. Después de presentar Escrito de Contestación de la Demanda en Mesa de Partes del Poder Judicial, archivar cargo en expediente físico	Manual	Analista o Especialista Legal	CAP(2) CAS(3)	5	2 horas	10 días útiles	3 horas	NA	No	Escrito de Contestación de la Demanda con sello del Poder Judicial	Física	5 Escritos de Contestación de la demanda/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Escrito de Tacha u Oposición contra medio probatorio con sello de recepción del Poder Judicial Escrito de Excepción con sello de recepción del Poder Judicial Escrito de Contestación de la Demanda con sello de recepción del Poder Judicial	1 escrito de Tacha u Oposición/mes 2 Escritos de Excepción/mes 5 Escritos de Contestación de la demanda/mes	Física	16. Registrar en SACA información de los escritos judiciales presentados	1. Registrar en SACA los datos de identificación del Expediente 2. Registrar en SACA sumilla y fecha de cada escrito de tacha u oposición, excepción y contestación de demanda presentados	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	CAP(2) CAS(3)	5	20 minutos	No	8 horas	SACA	No	Escritos registrados en SACA	Virtual	1 escrito de Tacha u Oposición/mes 2 Escritos de Excepción/mes 5 Escritos de Contestación de la demanda/mes	Analista o Especialista Legal
Casilla Física (Colegio de Analista o Especialista Legal de Lima) Casillas electrónicas (Poder Judicial)	Notificación Judicial referida a Resolución de Audiencia de Saneamiento Procesal	3 Notificaciones Judiciales referida a la Resolución de Audiencia Saneamiento Procesal/mes	Virtual y Física	17. Recepcionar notificaciones judiciales referida a la Resolución de Audiencia Saneamiento Procesal por casilla electrónica y física y entregar a Procurador Público	1. Revisar casilla electrónica (SINOE) en la página web del Poder Judicial 2. Imprimir notificación electrónica 3. Verificar en SACA Código Interno de Expediente y Analista o Especialista Legal a cargo. 4. Adjuntar a Notificación Hoja de Ruta y llenar datos de la misma (Código Interno de Expediente, Fecha de recepción de notificación, Analista o Especialista Legal asignado) 5. Llenar Cuaderno de Cargo de Procurador Público y adjuntar notificaciones. 6. Entregar Cuaderno de Cargo, con notificaciones a Procurador Público	Semiautomática	Secretaría de la PP	CAS	1	30 minutos	No	7 horas	SINOE SACA	No	Notificaciones entregadas a Procurador Público	Física	3 Notificaciones Judiciales referida a la Resolución de Audiencia Saneamiento Procesal/mes	Procurador Público
Notificaciones entregadas a Procurador Público	Notificaciones entregadas a Procurador Público	3 Notificaciones Judiciales referida a la Resolución de Audiencia Saneamiento Procesal/mes	Física	18. Recibir, revisar y devolver notificaciones referida a la Resolución de Audiencia Saneamiento Procesal a Secretaría de la PP	1. Revisar notificaciones e indicar instrucciones en Hoja de Ruta de la acción de defensa a tomar, con plazos. 2. Firmar Cuaderno de cargo 3. Entregar a Secretaría de la PP	Manual	Procurador Público	CAP	1	10 minutos	No	2 horas	NA	No	Notificaciones entregadas a Secretaría de la PP	Física	3 Notificaciones Judiciales referida a la Resolución de Audiencia Saneamiento Procesal/mes	Secretaría de la PP
Procurador Público	Notificaciones entregadas a Secretaría de la PP	3 Notificaciones Judiciales referida a la Resolución de Audiencia Saneamiento Procesal/mes	Física	19. Entregar Notificaciones referida a la Resolución de Audiencia Saneamiento Procesal a Analista o Especialista a cargo	1. Completar en Cuaderno de Cargo de Analista o Especialista Legal los datos del Código Interno de Expediente y número de resolución que anexa notificación. 2. Entregar a Analista o Especialista Legal a cargo adjuntando notificación	Manual	Secretaría de la PP	CAS	1	5 minutos	No	4 horas	NA	No	Notificaciones entregadas a Analista o Especialista Legal a Cargo	Física	3 Notificaciones Judiciales referida a la Resolución de Audiencia Saneamiento Procesal/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Notificaciones entregadas a Analista o Especialista Legal a Cargo	3 Notificaciones Judiciales referida a la Resolución de Audiencia Saneamiento Procesal/mes	Física	20. Asistir a Audiencia de Saneamiento Procesal	1. Movilizarse a la Sede Judicial 1. Asistir a Audiencia de Saneamiento Procesal 2. Retornar a la Sede del OSIPTEL	Manual	Analista o Especialista Legal	CAP(2) CAS(3)	5	3 horas	No	7 horas	NA	No	Acta de Asistencia a la Audiencia del Poder Judicial	Física	3 Actas de Asistencia/mes	Poder Judicial
Casilla Física (Colegio de Analista o Especialista Legal de Lima) Casillas electrónicas (Poder Judicial)	Notificaciones Judiciales	3 Notificaciones Judiciales /mes	Virtual y Física	21. Recepcionar notificaciones judiciales por casilla electrónica y física y entregar a Procurador Público	1. Revisar casilla electrónica (SINOE) en la página web del Poder Judicial 2. Imprimir notificación electrónica 3. Verificar en SACA Código Interno de Expediente y Analista o Especialista Legal a cargo. 4. Adjuntar a Notificación Hoja de Ruta y llenar datos de la misma (Código Interno de Expediente, Fecha de recepción de notificación, Analista o Especialista Legal asignado) 5. Llenar Cuaderno de Cargo de Procurador Público y adjuntar notificaciones. 6. Entregar Cuaderno de Cargo, con resoluciones a Procurador Público	Semiautomática	Secretaría de la PP	CAS	1	30 minutos	No	7 horas	SINOE SACA	No	Notificaciones entregadas a Procurador Público	Física	3 Notificaciones Judiciales /mes	Procurador Público
Secretaría de la PP	Notificaciones entregadas a Procurador Público	3 Notificaciones Judiciales /mes	Física	22. Recibir, revisar y devolver notificaciones a Secretaría de la PP	1. Revisar notificaciones e indicar instrucciones en Hoja de Ruta de la acción de defensa a tomar, con plazos. 2. Firmar Cuaderno de cargo 3. Entregar a Secretaría de la PP	Manual	Procurador Público	CAP	1	1 hora	No	9 horas	NA	No	Notificaciones entregadas a Secretaría de la PP	Física	3 Notificaciones Judiciales /mes	Secretaría de la PP
Procurador Público	Notificaciones entregadas a Secretaría de la PP	3 Notificaciones Judiciales /mes	Física	23. Entregar Notificaciones a Analista o Especialista a cargo	1. Completar en Cuaderno de Cargo de Analista o Especialista Legal los datos del Código Interno de Expediente y número de resolución que anexa notificación. 2. Entregar a Analista o Especialista Legal a cargo adjuntando notificación	Manual	Secretaría de la PP	CAS	1	5 minutos	No	6 horas	No	No	Notificaciones entregadas a Analista o Especialista Legal a Cargo	Física	3 Notificaciones Judiciales /mes	Analista o Especialista Legal
Secretaría de la PP	Notificaciones entregadas a Analista o Especialista Legal a Cargo	3 Notificaciones Judiciales /mes	Física	24. Recibir documentos, registrar y archivar en Expediente físico	1. Recibir, revisar notificación y firmar Cuaderno de Cargo. 2. Registrar en SACA resumen relevante de Resolución, y los escritos varios o de impulso 3. Archivar resoluciones en Expediente físico	Manual	Analista o Especialista Legal	CAP(2) CAS(3)	5	20 minutos	No	9 horas	SACA	No	Notificación registrada en SACA y archivada en expediente	Virtual y Física	3 Notificaciones Judiciales /mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Notificación registrada en SACA y archivada en expediente	3 Notificaciones Judiciales /mes	Física	25. Elaborar Proyecto de Escrito de Nulidad, Alegatos, Absolución o Impulso	1. Elaborar Proyecto de Escrito de Nulidad, Alegatos, Absolución o Impulso 2. Enviar Proyecto Escrito de Nulidad, Alegatos, Absolución o Impulso vía email a la Procurador Público para su revisión	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	CAP(2) CAS(3)	5	4 horas	No	10 horas	Word Outlook	No	Escrito de Nulidad, Alegatos, Absolución o Impulso enviado a la Procurador Público vía email	Virtual (Email)	3 Escritos de Nulidad, Alegatos, Absolución o Impulso/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Escrito de Nulidad, Alegatos, Absolución o Impulso enviado a la Procurador Público vía email	3 Escritos de Nulidad, Alegatos, Absolución o Impulso/mes	Virtual (Email)	26. Coordinar revisión y firma de Proyecto de Escrito de Nulidad, Alegatos, Absolución o Impulso con el Procurador Público	1. Coordinar revisión de Proyecto de Escrito de Contestación de la Demanda con la Procurador Público 2. Imprimir Escrito de Contestación de la Demanda 3. Coordinar firma del Escrito de Contestación de la Demanda con el Procurador Público	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	CAP(2) CAS(3)	5	1-2 horas (dependiendo del caso)	No	11 horas	Word Outlook	No	Escrito de Nulidad, Alegatos, Absolución o Impulso firmada por Procurador Público	Física	3 Escritos de Nulidad, Alegatos, Absolución o Impulso/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Escrito de Nulidad, Alegatos, Absolución o Impulso firmada por Procurador Público	3 Escritos de Nulidad, Alegatos, Absolución o Impulso/mes	Física	27. Presentar Escrito de Nulidad, Alegatos, Absolución o Impulso en Mesa de Partes de Poder Judicial	1. Coordinar con el Practicante la presentación del Escrito de Nulidad, Alegatos, Absolución o Impulso en Mesa de Partes de Poder Judicial	Manual	Analista o Especialista Legal	CAP(2) CAS(3)	5	2 horas	No	4 horas	NA	No	Escrito de Nulidad, Alegatos, Absolución o Impulso con sello del Poder Judicial	Física	3 Escritos de Nulidad, Alegatos, Absolución o Impulso/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Escrito de Nulidad, Alegatos, Absolución o Impulso con sello del Poder Judicial	3 Escritos de Nulidad, Alegatos, Absolución o Impulso/mes	Física	28. Registrar Escrito de Nulidad, Alegatos, Absolución o Impulso y archivar cargo en expediente	1. Registrar en SACA la sumilla de escritos de nulidad, alegatos, absolución o impulso 2. Coordinar con el practicante el archivamiento del Expediente cargo de presentación de escritos de nulidad, alegatos, absolución o impulso y archivar cargo en expediente	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	CAP(2) CAS(3)	5	1 hora	No	6 horas	SACA	No	Escrito de Nulidad, Alegatos, Absolución o Impulso archivado y registrado en SACA	Virtual y Física	3 Escritos de Nulidad, Alegatos, Absolución o Impulso/mes	Analista o Especialista Legal

Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades											Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
Casilla Física (Colegio de Analista o Especialista Legal de Lima) Casillas electrónicas (Poder Judicial)	Notificación Judicial de Vista de Causa	4 Notificaciones Judiciales de Vista de Causa/mes	Virtual y Física	29. Recepcionar Notificación Judicial de Vista de Causa por casilla electrónica y física y entregar a Procurador Público	1. Revisar casilla electrónica (SINOE) en la página web del Poder Judicial 2. Imprimir notificación electrónica 3. Verificar en SACA Código Interno de Expediente y Analista o Especialista Legal a cargo. 4. Adjuntar a Notificación Hoja de Ruta y llenar datos de la misma (Código Interno de Expediente, Fecha de recepción de notificación, Analista o Especialista Legal asignado) 5. Llenar Cuaderno de Cargo de Procurador Público y adjuntar notificaciones. 6. Entregar Cuaderno de Cargo, con notificación judicial de Vista de Causa a Procurador Público	Semiautomática	Secretaría de la PP	CAS	1	30 minutos	No	4 horas	SINOE SACA	Tiempo limite máximo 4 horas	Notificación Judicial de Vista de Causa entregada a Procurador Público	Física	4 Notificaciones Judiciales de Vista de Causa/mes	Procurador Público
Secretaría de la PP	Notificaciones entregadas a Procurador Público	4 Notificaciones Judiciales de Vista de Causa/mes	Física	30. Recibir, revisar y devolver notificación Judicial de Vista de Causa a Secretaría de la PP	1. Revisar notificaciones e indicar instrucciones en Hoja de Ruta de la acción de defensa a tomar, con plazos. 2. Firmar Cuaderno de cargo 3. Entregar a Secretaría de la PP	Manual	Procurador Público	CAP	1	30 minutos	No	2 horas	NA	No	Notificaciones entregadas a Secretaría de la PP	Física	4 Notificaciones Judiciales de Vista de Causa/mes	Secretaría de la PP
Procurador Público	Notificaciones entregadas a Secretaría de la PP	4 Notificaciones Judiciales de Vista de Causa/mes	Física	31. Entregar Notificación Judicial de Vista de Causa a Analista o Especialista a cargo	1. Completar en Cuaderno de Cargo de Analista o Especialista Legal los datos del Código Interno de Expediente y número de resolución que anexa notificación. 2. Entregar a Analista o Especialista Legal a cargo adjuntando notificación	Manual	Secretaría de la PP	CAS	1	5 minutos	No	1 hora	No	No	Notificaciones entregadas a Analista o Especialista Legal a Cargo	Física	4 Notificaciones Judiciales de Vista de Causa/mes	Analista o Especialista Legal
Casilla Física (Colegio de Analista o Especialista Legal de Lima) Casillas electrónicas (Poder Judicial)	Notificación Judicial de Vista de Causa	4 Notificaciones Judiciales de Vista de Causa/mes	Física	32. Elaborar estrategia según Audiencia Judicial y elaborar Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra para Informe Oral	1. Elaborar estrategia según audiencia judicial 2. Elaborar escrito de Solicitud de Uso de la Palabra para Informe Oral según estrategia. 3. Imprimir Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra para Informe Oral y dar cuenta a Procurador de estrategia.	Manual	Analista o Especialista Legal	CAP(2) CAS(3)	5	40 minutos	3 días hábiles (Ley Contenciosa Administrativo)	12 horas	Word	No	Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra entregado al Procurador Público	Física	4 Escritos de Uso de la Palabra para Informe Oral/mes	Procurador Público
Analista o Especialista Legal	Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra para Informe Oral entregado al Procurador Público	4 Escritos de Uso de la Palabra para Informe Oral/mes	Física	33. Firmar escrito de Solicitud de Uso de la Palabra para Informe Oral	1. Firmar escrito de Solicitud de Uso de la Palabra para Informe Oral	Manual	Procurador Público	CAP	1	1 minuto	3 días hábiles (Ley Contenciosa Administrativo)	3 horas	NA	No	Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra firmado	Física	4 Escritos de Uso de la Palabra para Informe Oral/mes	Analista o Especialista Legal
Procurador Público	Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra para Informe Oral firmado	4 Escritos de Uso de la Palabra para Informe Oral/mes	Física	34. Entregar escrito de Solicitud de Uso de la Palabra para Informe Oral a Mesa de Partes del Poder Judicial.	1. En algunos casos de requerirlo, Coordinar con el Practicante para la entrega del Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra para Informe Oral a Mesa de Partes del Poder Judicial	Manual	Analista o Especialista Legal	CAP(2) CAS(3)	5	2 horas	3 días hábiles (Ley Contenciosa Administrativo)	4 horas	NA	No	Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra con sello de Mesa de Partes del Poder Judicial	Física	4 Escritos de Uso de la Palabra para Informe Oral/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra para Informe Oral con sello de Mesa de Partes del Poder Judicial	4 Escritos de Uso de la Palabra para Informe Oral/mes	Física	35. Registrar sumilla de escrito de Solicitud de uso de la Palabra para Informe Oral	1. Ingreso a SACA de sumilla de Escrito de Uso de la Palabra para Informe Oral 2. Archivar resoluciones en Expediente de Resolución de uso de la Palabra para Informe Oral. 3. Guardar Expediente en archivo del área.	Manual	Analista o Especialista Legal	CAP(2) CAS(3)	5	12 minutos	No	9 horas	SACA	No	Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra firmado registrado y archivado	Física	4 Escritos de Uso de la Palabra para Informe Oral/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra firmado registrado y archivado	4 Escritos de Uso de la Palabra para Informe Oral/mes	Física	36. Asistir a Audiencia de Informe Oral	1. Movilizarse a la Sede Judicial 1. Asistir a Audiencia de Informe Oral 2. Retornar a la Sede del OSIPTEL	Manual	Analista o Especialista Legal	CAP(2) CAS(3)	5	3 horas	No	7 horas	NA	No	Cargo de Acta Asistencia a Informe Oral	Física	4 Cargos de Acta de Asistencia a Informe Oral/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Cargo de Acta Asistencia a Informe Oral	4 Cargos de Acta de Asistencia a Informe Oral/mes	Física	37. Realizar entrevista con el Juez para reforzar	1. Movilizarse a la Sede Judicial 1. Asistir a entrevista con el Juez 2. Retornar a la Sede del OSIPTEL	Manual	Analista o Especialista Legal	CAP(2) CAS(3)	5	3 horas	No	7 horas	NA	No	Registro de Asistencia del Poder Judicial	Física	2 Registros de Asistencia al Poder Judicial/mes	Poder Judicial
Casilla Física (Colegio de Analista o Especialista Legal de Lima) Casillas electrónicas (Poder Judicial)	Notificación y sentencia de Primera Instancia	3 Notificaciones y Sentencias de Primera Instancia/mes	Virtual y Física	38. Recibir Sentencia de Primera Instancia y entregar a Procurador Público	1. Revisar casilla electrónica (SINOE) en la página web del Poder Judicial. 2. Imprimir notificación electrónica y sentencia 3. Verificar en SACA, Código Interno de Expediente y a que Analista o Especialista Legal corresponde notificación. 4. Adjuntar a notificación judicial, la Hoja de Ruta y llenar datos de la misma (Código Interno de Expediente, Fecha de recepción de notificación, Analista o Especialista Legal asignado) 5. Llenar Cuaderno de Cargo de Procurador Público, adjuntando notificación y sentencia. 6. Entregar Cuaderno de Cargo a Procurador Público	Semiautomática	Secretaría de la PP	CAS	1	30 minutos	No	5 horas	SINOE SACA	No	Notificación y Sentencia de Primera Instancia	Física	3 Notificaciones y Sentencias de Primera Instancia/mes	Procurador Público
Secretaría de la PP	Notificación y Sentencia de Primera Instancia	3 Notificaciones y Sentencias de Primera Instancia/mes	Física	39. Recibir y Analizar sentencia de Primera Instancia	1. Recibir Sentencia de Primera Instancia 2. Analizar sentencia de Primera Instancia 3. Anotar instrucciones en Hoja de Ruta 4. Firmar cuaderno de cargo 5. Entregar a la Secretaría de la PP	Manual	Procurador Público	CAP	1	1 hora	No	5 horas	NA	No	Notificación y Sentencia de Primera Instancia entregada a Secretaría de la PP	Física	3 Notificaciones y Sentencias de Primera Instancia/mes	Secretaría de la PP
Procurador Público	Notificación y Sentencia de Primera Instancia entregada a Secretaría de la PP	3 Notificaciones y Sentencias de Primera Instancia/mes	Física	40. Entregar Notificación y Sentencia de Primera Instancia a Analista o Especialista Legal a cargo	1. Completar en Cuaderno de Cargo de Analista o Especialista Legal los datos del Código Interno de Expediente y número de resolución que anexa notificación 2. Entregar a Analista o Especialista Legal a cargo adjuntando notificación y sentencia	Manual	Secretaría de la PP	CAS	1	6 minutos	No	2 horas	NA	No	Notificación y Sentencia de Primera Instancia entregada a Analista o Especialista Legal	Física	3 Notificaciones y Sentencias de Primera Instancia/mes	Analista o Especialista Legal
Secretaría de la PP	Notificación y Sentencia de Primera Instancia entregada a Analista o Especialista Legal	3 Notificaciones y Sentencias de Primera Instancia/mes	Física	41. Recibir Notificación y Sentencia de Primera Instancia	1. Recibir y revisar notificación y Sentencia de Primera Instancia 2. Firmar Cuaderno de Cargo.	Manual	Analista o Especialista Legal	CAP(2) CAS(3)	5	20 minutos	No	2 horas	NA	No	Notificación y Sentencia de Primera Instancia recibida (A favor y en contra)	Física	3 Notificaciones y Sentencias de Primera Instancia (a favor y en contra)/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Notificación y Sentencia de Primera Instancia en contra o fundada en parte (en contra)	1 Notificaciones y Sentencias de Primera Instancia en contra/mes	Física	42. Analizar sentencia de Primera Instancia	1. Analizar Sentencia de Segunda Instancia 2. Analizar Expediente Físico 3. Identificar Causal de Apelación	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	1 día	5 días útiles para Apelar	2 días	NA	Plazo máximo de 2 día útiles para realizar el análisis	Sentencia de Primera Instancia analizada	Observación	1 Notificaciones y Sentencias de Primera Instancia en contra/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Sentencia de Primera Instancia analizada	1 Notificaciones y Sentencias de Primera Instancia en contra/mes	Observación	43. Exponer argumentos a Procurador Público para no realizar Apelación	2. Exponer argumentos a Procurador Público para no realizar Apelación	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	30 minutos	5 días útiles para Apelar	1 hora	NA	No	Argumentos expuestos al Procurador Público	Observación	Aún no se ha dado el caso	Procurador Público
Analista o Especialista Legal	Argumentos expuestos al Procurador Público	Aún no se ha dado el caso	Observación	44. Analizar argumentos expuestos y decidir si se realizará de Apelación	1. Analizar argumentos expuestos 2. Decidir si se apelará 3. Dar Instrucciones a Analista o Especialista Legal	Manual	Procurador Público	CAP	1	40 minutos	5 días útiles para Apelar	1 hora	NA	No	Argumentos analizados por el Procurador Público	Observación	Aún no se ha dado el caso	Analista o Especialista Legal
Procurador Público	Argumentos analizados por el Procurador Público	Aún no se ha dado el caso	Observación	45. Elaborar Proyecto de Informe de No Apelar	1. Elaborar Proyecto de Informe de No Apelar (Incluye análisis de costo - beneficio) 2. Coordinar con Gerencia Involucrada fecha de reunión (Ver plazos, agenda)	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	1 día	No	1 día	Word	Máximo 2 días hábiles para realizar la actividad	Proyecto de Informe de No Apelar	Virtual	Aún no se ha dado el caso	Analista o Especialista Legal

Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades										Salidas				
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
Analista o Especialista Legal	Proyecto de Informe de No Apelar	Aún no se ha dado el caso	Virtual	46. Exponer Informe de No Apelar ante Gerencia involucrada y tomar decisión <i>Si se realiza Apelación: Ir a la actividad 53. Caso contrario: Ir a la actividad 47</i>	1. Trasladar al lugar de la exposición 1. Exponer Informe de No Apelar ante Gerencia involucrada 2. Realizar debate junto a Gerencia Involucrada	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	1.5 horas	No	3 horas	NA	Máximo 2 días hábiles para realizar la actividad	Informe de No Apelar expuesto ante Gerencia Involucrada	Observación	Aún no se ha dado el caso	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Informe de No Apelar expuesto ante Gerencia Involucrada	Aún no se ha dado el caso	Observación	47. Enviar el Informe de No Apelar vía email	1. Enviar el Informe de No Apelar vía email dirigido a la Gerencia Involucrada	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	2 horas	No	2 horas	Outlook	No	Informe de No Apelar enviado a la Gerencia Involucrada	Virtual (Email)	Aún no se ha dado el caso	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Informe de No Apelar enviado a la Gerencia Involucrada	Aún no se ha dado el caso	Virtual (Email)	48. Coordinar Revisión del Informe de No Apelar con la persona designada por la Gerencia Involucrada	1. Coordinar Revisión del Informe de No Apelar con la persona designada por la Gerencia Involucrada vía email	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	8 horas	No	12 horas	Outlook	Considerar plazos legales	Informe de No Apelar revisado por la Gerencia Involucrada	Virtual (Email)	Aún no se ha dado el caso	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Informe de No Apelar revisado por la Gerencia Involucrada	Aún no se ha dado el caso	Virtual (Email)	49. Generar Informe de No Apelar vía SISDOC	1. Generar Informe de No Apelar vía SISDOC	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	30 minutos	No	2 horas	SISDOC	Considerar plazos legales	Informe de No Apelar vía SISDOC	Virtual (SISDOC)	Aún no se ha dado el caso	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Informe de No Apelar vía SISDOC	Aún no se ha dado el caso	Virtual (SISDOC)	50. Coordinar el visado y firma del Informe de No Apelar (1° : Gerencia Involucrada 2° : Procurador Público)	1. Coordinar el visado y firma del Informe de No Apelar vía SISDOC por los roles siguientes en el orden mostrado: 1° : Visado Gerencia Involucrada 2° : Firma Procurador Público	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	30 minutos	No	6 horas	SISDOC	Considerar plazos legales	Informe de No Apelar firmado vía SISDOC	Virtual (SISDOC)	Aún no se ha dado el caso	Presidente del Consejo Directivo
Analista o Especialista Legal	Informe de No Apelar firmado vía SISDOC	Aún no se ha dado el caso	Virtual (SISDOC)	51. Dar Consentimiento expreso vía SISDOC o Consentimiento tácito	1. Revisar y Coordinar con Procurador Público el Informe de No Apelar. 2. Registrar proveído de conformidad vía SISDOC	Semiautomática	Presidente del Consejo Directivo	PAC	1	4 horas	No	2 días	SISDOC	Si en 48 horas no hay respuesta se considera consentimiento tácito	Informe de No Apelar con conformidad expresa o tácita del Presidente del Consejo Directivo	Virtual (SISDOC)	Aún no se ha dado el caso	Analista o Especialista Legal
Presidente del Consejo Directivo	Informe de No Apelar con conformidad expresa o tácita del Presidente del Consejo Directivo	Aún no se ha dado el caso	Virtual (SISDOC)	52. Gestionar o impulsar el expediente para su ejecución <i>Ir al proceso 3.1.5 Ejecución de la Sentencia</i>	1. Trasládase hasta la Sede Judicial 2. Gestionar en la Sede Judicial el Seguimiento del Expediente con el Secretario de la Sala. 3. Coordinar con el Juez del Juzgado la emisión de la Resolución de Ejecución	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	3 horas	No	4 horas	NA	No	Resolución de Ejecución	Física	Aún no se ha dado el caso	Ir al proceso 3.1.5 Ejecución de la Sentencia
Poder Judicial (Casilla Electrónica, Casilla Física) Gerencia Involucrada, de ser el caso	Sentencia de Primera Instancia, Escrito de Contestación de la Demanda, Opinión Técnica de la Gerencia Involucrada, de ser el caso	1 Notificaciones y Sentencias de Primera Instancia en contra/mes 2 Memorandos solicitando opinión técnica a la Gerencia Involucrada vía SISDOC/mes 5 Escritos de Contestación de la Demanda	Virtual (SISDOC) y Física	53. Elaborar Proyecto de escrito de Apelación de Sentencia	1. Coordinar con Gerencia Involucrada para solicitud de insumos, de ser el caso 2. Elaborar Proyecto de Escrito de Apelación de Sentencia 3. Enviar Proyecto de Escrito de Apelación de Sentencia vía email al Procurador Público para su revisión	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	3 días	5 días útiles	4 días	Word Outlook	Esta actividad debe de cumplirse dentro de los 5 días útiles bajo responsabilidad	Escrito de Apelación de Sentencia enviado al Procurador Público	Virtual (Email)	1 Escrito de Apelación de Sentencia enviado al Procurador Público vía email/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Escrito de Apelación de Sentencia enviado al Procurador Público	1 Escrito de Apelación de Sentencia enviado al Procurador Público vía email/mes	Virtual (Email)	54. Coordinar revisión y firma del Proyecto de Escrito de Apelación de Sentencia con el Procurador Público	1. Coordinar la revisión del Proyecto de Escrito de Apelación de Sentencia con el Procurador Público 2. Imprimir Escrito de Apelación de Sentencia 3. Coordinar firma del Escrito de Apelación de Sentencia con Procurador Público 4. Adjuntar a Escrito de Apelación anexos que correspondan	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	2 horas	5 días útiles	5 horas	Word Outlook	Esta actividad debe de cumplirse dentro de los 5 días útiles bajo responsabilidad	Escrito de Apelación de Sentencia firmada por Procurador Público	Física	1 Escrito de Apelación de Sentencia firmados/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Escrito de Apelación de Sentencia firmada por Procurador Público	1 Escrito de Apelación de Sentencia firmados/mes	Física	55. Presentar Escrito de Apelación de Sentencia en Mesa de Partes de Poder Judicial	1. Con apoyo del Practicante, presentar Escrito de Apelación de Sentencia en Mesa de Partes de Poder Judicial	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	2 horas	5 días útiles	3 horas	NA	Esta actividad debe de cumplirse dentro de los 5 días útiles bajo responsabilidad	Cargo de Escrito de Apelación de Sentencia con sello del Poder Judicial	Física	1 cargo de Escritos de Apelación de Sentencia con sello del Poder Judicial/mes	Poder Judicial
Poder Judicial	Cargo de Escrito de Apelación de Sentencia con sello del Poder Judicial	1 cargo de Escritos de Apelación de Sentencia con sello del Poder Judicial/mes	Física	56. Registrar en SACA sumilla y fecha de cada escrito de apelación	1. Ingresar al SACA 2. Registrar en SACA sumilla y fecha de cada escrito de apelación	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	12 minutos	No	4 horas	SACA	No	Cargo de Escrito de Apelación registrados en SACA	Virtual	1 cargo de Escritos de Apelación registrados en SACA/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Escritos registrados en SACA	1 cargo de Escritos de Apelación registrados en SACA/mes	Virtual	57. Archivar Cargo de Escrito de Apelación de Sentencia en Expediente Físico. <i>Si el Resultado de la Apelación es una: Resolución Concesoria de Apelación: Ir al Proceso 3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia. Resolución de Judicial de Imprudencia (para el OSIPTEL): Ir a la actividad 58</i>	1. Con el apoyo del Practicante, archivar el Cargo de Escrito de Apelación de Sentencia en Expediente Físico	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	20 minutos	No	4 horas	NA	Se debe archivar los cargos en 2 días hábiles como máximo desde su presentación en el Poder Judicial	Cargo de Escrito de Apelación de Sentencia con sello del Poder Judicial archivado en el Expediente físico	Física	1 cargo de Escritos de Apelación archivados en el Expediente físico/mes	Secretaría de la PP
Casilla Física (Colegio de Analista o Especialista Legal de Lima) Casillas electrónicas (Poder Judicial)	Resolución de Imprudencia	2018: 1 Resolución de Imprudencia	Virtual y Física	58. Analizar Resolución de Imprudencia <i>Si hay fundamentos para la queja: Ir al Proceso 3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia. Caso contrario: Ir al proceso 3.1.5 Ejecución de la Sentencia.</i>	1. Revisar la Resolución de Imprudencia con la Sentencia Apelada 2. Revisar la Apelación declarada improcedente	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	2 horas	3 días hábiles (Código Procesal Civil)	5 horas	NA	Plazo máximo de 3 días hábiles para realizar la actividad	Resolución de Imprudencia analizada	Observación	2018: 1 Resolución de Imprudencia	3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia. 3.1.5 Ejecución de la Sentencia.
Casilla Física (Colegio de Analista o Especialista Legal de Lima) Casillas electrónicas (Poder Judicial)	Notificaciones de Resolución de Concesorios de Apelación	2 Notificaciones de Resolución de Concesorios de Apelación/mes	Virtual y Física	59. Recibir Resolución de Concesorio de Apelación y entregar a Procurador Público	1. Revisar casilla electrónica (SINUE) en la página web del Poder Judicial. 2. Imprimir notificación electrónica y sentencia 3. Verificar en SACA, Código Interno de Expediente y a que Analista o Especialista Legal corresponde notificación. 4. Adjuntar a notificación judicial, la Hoja de Ruta y llenar datos de la misma (Código Interno de Expediente, Fecha de recepción de notificación, Analista o Especialista Legal asignado) 5. Llenar Cuaderno de Cargo de Procurador Público, adjuntando notificación y sentencia. 6. Entregar Cuaderno de Cargo a Procurador Público	Semiautomática	Secretaría de la PP	CAS	1	30 minutos	No	5 horas	SINOE SACA	No	Notificación de Resolución de Concesorios de Apelación entregadas al Procurador Público	Física	2 Notificaciones de Resolución de Concesorios de Apelación entregadas al Procurador Público/mes	Procurador Público
Secretaría de la PP	Notificación de Resolución de Concesorios de Apelación entregadas al Procurador Público	2 Notificaciones de Resolución de Concesorios de Apelación entregadas al Procurador Público/mes	Física	60. Recibir, revisar y devolver notificaciones a Secretaría de la PP	1. Revisar notificaciones e indicar instrucciones en Hoja de Ruta de la acción de defensa a tomar, con plazos. 2. Firmar Cuaderno de cargo 3. Entregar a Secretaría de la PP	Manual	Procurador Público	CAP	1	30 minutos	No	2 horas	NA	No	Notificaciones entregadas a Secretaría de la PP	Física	2 Notificaciones de Resolución de Concesorios de Apelación entregadas a la Secretaría de la PP/mes	Secretaría de la PP
Procurador Público	Notificaciones entregadas a Secretaría de la PP	2 Notificaciones de Resolución de Concesorios de Apelación entregadas a la Secretaría de la PP/mes	Física	61. Entregar Notificación de Resolución de Concesorio de Apelación a Analista o Especialista a cargo	1. Completar en Cuaderno de Cargo de Analista o Especialista Legal los datos del Código Interno de Expediente y número de resolución que anexa notificación. 2. Entregar a Analista o Especialista Legal a cargo adjuntando notificación	Manual	Secretaría de la PP	CAS	1	5 minutos	No	1 hora	NA	No	Notificaciones entregadas a Analista o Especialista Legal a Cargo	Física	2 Notificaciones de Resolución de Concesorios de Apelación entregadas al Analista o Especialista Legal a cargo/mes	Analista o Especialista Legal
Secretaría de la PP	Notificaciones entregadas a Analista o Especialista Legal a Cargo	2 Notificaciones de Resolución de Concesorios de Apelación entregadas al Analista o Especialista Legal a cargo/mes	Física	62. Revisar la Resolución de Concesorio de Apelación <i>Si el Resultado de la Resolución: Es procedente: Ir al proceso 3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia. Es Improcedente: Si la Empresa Operadora presenta Recurso de Queja: Ir al proceso 3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia. Caso contrario: Ir a la actividad 63.</i>	1. Recibir Resolución de Concesorio de Apelación 2. Registrar Resolución de Concesorio de Apelación en el SACA 3. Con apoyo del Practicante, archivar Resolución de Concesorio de Apelación en el Expediente	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	40 minutos	No	4 horas	NA	Se debe archivar los cargos en 2 días hábiles como máximo desde su presentación en el Poder Judicial	Resolución Judicial de Concesorio de Apelación y Traslado, Resolución de Imprudencia	Física	Resolución de Imprudencia: 1 (muy rara vez) 2 Resoluciones de Concesorio de Apelación y Traslado/mes	3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia. Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Resolución de Imprudencia	Resolución de Imprudencia: 1 (muy rara vez)	Física	63. Gestionar efectivamente la baja del expediente al juzgado <i>Ir al proceso 3.1.6 Archivo del Expediente</i>	1. Gestionar entrevista con el Especialista para que se declare consentida y archivo del expediente	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	2.5 horas	No	3 horas	NA	No	Resolución de Archivo y Concluido el proceso	Virtual y Física	1 (muy rara vez)	3.1.6 Archivo del Expediente

Indicadores				
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Fuente de datos
Numero de Sentencias a favor	Numero de sentencias a favor / Total de sentencias notificadas en el año	Porcentaje	Anual	SACA y legajos físicos de expedientes

Análisis de los Problemas identificados		Oportunidades de Mejora	
Causa:	Demora en el fedateo de copias, Excesiva carga laboral, Excesiva carga laboral y sistemas con dificultad de acceso	A corto plazo:	Mejorar la administración de tiempos según las tareas.
Problema:	Falta de remisión oportuna de Expediente Administrativo, Entrega de la demanda al abogado después de 2 días de recibida en OSIPTEL para contestarla, Falta de registro de actos procesales en sistemas MEF y SISCA		
Tipo de Problema:	Personas	A mediano plazo:	Dimensionar tareas de cada colaborador y capacidad de atención

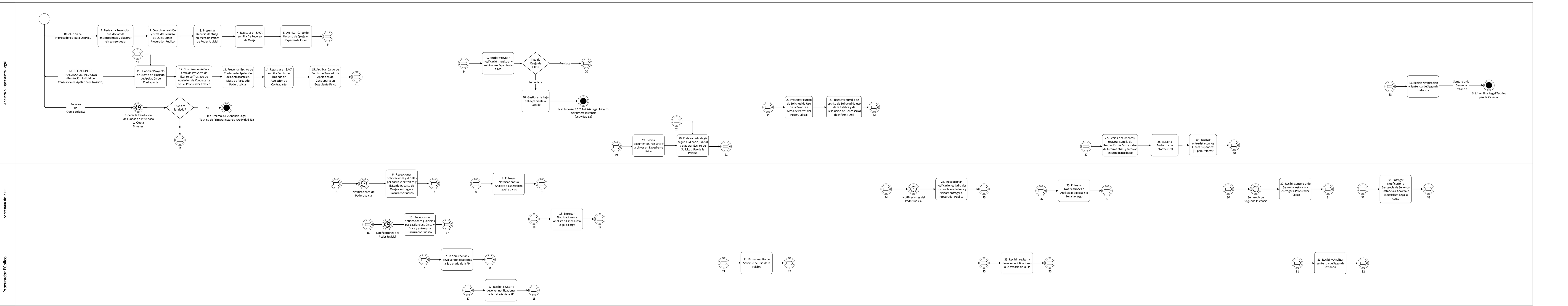
Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades							Salidas							
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida

Consecuencia:	Falta de tiempo para analizar expediente como insumo para contestar la demanda, No poder analizar con mayor tiempo el caso, Falta de cumplimiento de requerimientos de MEF y MINJUS																		
----------------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel de Riesgo Absoluto
Externo	Huelga Judicial	Probable	4	Moderado	3	12
Externo	Reorganización de juzgado	Raro	1	Moderado	3	3

Proceso Proveedor	3.1.1 Asignación de la Demanda Judicial
Proceso Cliente	3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia 3.1.6 Archivo del Expediente
Disparador:	Demanda Judicial recibida por el Analista o Especialista Legal
Producto del Proceso:	Resolución Judicial de Consensoria de Apelación y Traslado Recurso de Queja Resolución de Archivo y Concluido el proceso Resolución de Improcedencia para el Osiptel
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera alguna norma o ley que considere apropiada? Qué debería decir o contemplar la ley?	La ley debería ampliar los plazos para el demandado más aún cuando no existe ahora opinión del Ministerio Público. Por ejemplo ampliar el plazo para impugnar las sentencias de 05 a 10 días.
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera algún soporte tecnológico?	Sí, un sistema que permita el acceso inmediato al Expediente Administrativo Sancionador y de Supervisión.

3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia



Nombre del Proceso:	3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia
Objetivo del Proceso:	El objeto del proceso es que el órgano jurisdiccional superior examine la resolución de primera instancia, esta puede ser confirmada, anulada o revocada, total o parcialmente, a través de la emisión de una resolución de segunda instancia.
Alcance del Proceso:	El proceso inicia al recibir la Resolución de Improcedencia para el Osiptel, la Notificación de Traslado de Apelación o el Recurso de Queja de la Empresa Operadora y termina con la notificación de la sentencia de segunda instancia judicial
Fechas:	14/04/2020; 09/05/2020; 15/05/2020;03/06/202004/06/2020; 04/06/2020; 12/06/2020; 03/07/2020
Responsable:	Analista o Especialista Legal
Participantes (equipo de trabajo):	Analista o Especialista Legal, Procurador Público, Secretaría de PP
TUPA (Si / No)	No
Restricciones o Requisitos:	Notificación y Sentencia de Primera Instancia
Marco legal de soporte al Proceso:	El TUO del Código Procesal Civil y el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27584, Ley del Proceso Contencioso Administrativo y Código Procesal Civil, DL 1326 Ley de Defensa Jurídica del Estado.

Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades											Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
Casilla Física (Colegio de Analista o Especialista Legals de Lima) Casillas electrónicas (Poder Judicial)	Resolución de Improcedencia para el Osiptel	1 (muy rara vez)	Virtual y Física	Para: Resolución de Improcedencia para el Osiptel: Ir a la actividad 1 Resolución Judicial de Concesoria de Apelación y Traslado: Ir a la actividad 11 Recurso de queja de la Empresa Operadora: Si la queja es fundada: Ir a la actividad 11. Caso contrario: Ir a Proceso 3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia (Actividad 63)	1. Revisar Resolución que declaró la Improcedencia 2. Elaborar Recurso de Queja 3. Enviar Recurso de Queja vía email al Procurador Publico para su revisión	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	1 día	3 días hábiles (Código Procesal Civil)	1 día	Outlook	3 días hábiles para presentar recurso de queja	Recurso de Queja	Virtual (Email)	1 (muy rara vez)	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Recurso de Queja	1 (muy rara vez)	Virtual (Email)	2. Coordinar revisión y firma del Recurso de Queja con el Procurador Público	1. Coordinar revisión de Recurso de Queja con el Procurador Público 2. Imprimir Recurso de Queja 3. Coordinar firma del Recurso de Queja con Procurador Público	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	1.5 horas	No	4 horas	Word Outlook	No	Recurso de Queja firmada por Procurador Público	Física	1 (muy rara vez)	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Recurso de Queja firmada por Procurador Público	1 (muy rara vez)	Física	3. Presentar Recurso de Queja en Mesa de Partes de Poder Judicial	1. Con el apoyo del Practicante, presentar Recurso de Queja en Mesa de Partes de Poder Judicial	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	2 horas	No	3 horas	NA	No	Cargo de Recurso de Queja con sello del Poder Judicial	Física	1 (muy rara vez)	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Cargo de Recurso de Queja con sello del Poder Judicial	1 (muy rara vez)	Física	4. Registrar en SACA sumilla Recurso de Queja	1. Registrar en SACA sumilla Recurso de Queja	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	9 minutos	No	6 horas	SACA	No	Cargo de Recurso de Queja registrado en SACA	Virtual	1 (muy rara vez)	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Cargo de Recurso de Queja registrado en SACA	1 (muy rara vez)	Física	5. Archivar Cargo del Recurso de Queja en Expediente Físico	1. Con el Apoyo del Practicante, archivar Cargo de Recurso de Queja en expediente	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	20 minutos	No	4 horas	NA	Se debe archivar los cargos en 2 días hábiles como máximo desde su presentación en el Poder Judicial	Cargo de Recurso de Queja archivado en el Expediente físico	Física	1 (muy rara vez)	Secretaría de la PP
Casilla Física (Colegio de Analista o Especialista Legals de Lima) Casillas electrónicas (Poder Judicial)	Notificación de la Resolución de la Queja (fundada o infundada)	1 (muy rara vez)	Virtual y Física	6. Recepcionar notificaciones judiciales por casilla electrónica y física de Recurso de Queja y entregar a Procurador Público	1. Revisar casilla electrónica (SINOE) en la página web del Poder Judicial. 2. Imprimir notificación electrónica y sentencia 3. Verificar en SACA, Código Interno de Expediente y a que Analista o Especialista Legal corresponde notificación. 4. Adjuntar a notificación judicial, la Hoja de Ruta y llenar datos de la misma (Código Interno de Expediente. Fecha de recepción de notificación, Analista o Especialista Legal asignado) 5. Llenar Cuaderno de Cargo de Procurador Público, adjuntando notificación y sentencia. 6. Entregar Cuaderno de Cargo a Procurador Público	Semiautomática	Secretaría de la PP	CAS	1	30 minutos	No	4 horas	SINOE SACA	No	Notificación de la Resolución de la Queja (fundada o infundada) entregada a Procurador Público	Física	1 (muy rara vez)	Procurador Público
Secretaría de la PP	Notificación de la Resolución de la Queja (fundada o infundada) entregada a Procurador Público	1 (muy rara vez)	Física	7. Recibir, revisar y devolver notificaciones a Secretaría de la PP	1. Revisar notificaciones e indicar instrucciones en Hoja de Ruta de la acción de defensa a tomar, con plazos. 2. Firmar Cuaderno de cargo 3. Entregar a Secretaría de la PP	Manual	Procurador Público	CAP	1	30 minutos	No	2 horas	NA	No	Notificación de la Resolución de la Queja (fundada o infundada) entregada a Secretaría de la PP	Física	1 (muy rara vez)	Secretaría de la PP
Procurador Público	Notificación de la Resolución de la Queja (fundada o infundada) entregada a Secretaría de la PP	1 (muy rara vez)	Física	8. Entregar Notificaciones a Analista o Especialista Legal a cargo	1. Completar en Cuaderno de Cargo de Analista o Especialista Legal los datos del Código Interno de Expediente y número de resolución que anexa notificación. 2. Entregar a Analista o Especialista Legal a cargo adjuntando notificación	Manual	Secretaría de la PP	CAS	1	5 minutos	No	1 hora	No	No	Notificación de la Resolución de la Queja (fundada o infundada) entregada a Analista o Especialista Legal a Cargo	Física	1 (muy rara vez)	Analista o Especialista Legal
Secretaría de la PP	Notificación de la Resolución de la Queja (fundada o infundada) entregada a Analista o Especialista Legal a Cargo	1 (muy rara vez)	Física	9. Recibir y revisar notificación, registrar y archivar en Expediente físico Si el tipo de queja de Osiptel es fundada: Ir a la actividad 20. Caso contrario: Ir a la actividad 10.	1. Recibir, revisar notificación y firmar Cuaderno de Cargo. 2. Registrar en SACA resumen relevante de Resolución, y los escritos varios o de impulso 3. Con el Apoyo del Practicante, archivar resoluciones en Expediente físico.	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	30 minutos	No	1 día	SACA	No	Notificación de la Resolución de la Queja (fundada o infundada) revisada, registrada y archivada	Física	1 (muy rara vez)	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Notificación de la Resolución de la Queja (fundada o infundada) revisada, registrada y archivada	1 (muy rara vez)	Física	10. Gestionar la baja del expediente al juzgado Ir al proceso 3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia (Actividad 63)	1. Gestionar entrevista con el Secretario Relator de la Suprema para solicitar baja de Expediente. 2. Trasládarse hasta la Sede Judicial	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	2.5 horas	No	3 horas	NA	No	Resolución de Archivo y Concluido el proceso	Física	1 (muy rara vez)	3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia (Actividad 63)
3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia Casilla Física (Colegio de Analista o Especialista Legals de Lima) Casillas electrónicas (Poder Judicial)	Notificación de Resolución de Concesorio de Apelación y Traslado	3 Notificaciones de Resolución de Concesorio de Apelación y Traslado/mes	Virtual y Física	11. Elaborar Proyecto de Escrito de Traslado de Apelación de Contraparte	1. Elaborar Proyecto de Escrito de Traslado de Apelación de Contraparte 2. Enviar vía email Proyecto de Escrito de Traslado de Apelación de Contraparte al Procurador Publico para su revisión	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	1 día	10 días hábiles	9 días	Word Outlook	Se debe entregar en máximo 10 días hábiles	Escrito de Traslado de Apelación de Contraparte enviado al Procurador Público	Virtual (Email)	3 Escritos de Traslado de Apelación de Contraparte enviado al Procurador Público/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Escrito de Traslado de Apelación de Contraparte enviado al Procurador Público	3 Escritos de Traslado de Apelación de Contraparte enviado al Procurador Público/mes	Virtual (Email)	12. Coordinar revisión y firma de Proyecto de Escrito de Traslado de Apelación de Contraparte con el Procurador Público	1. Coordinar revisión de Proyecto de Escrito Traslado de Apelación de Contraparte con el Procurador Público 2. Imprimir Escrito de Traslado de Apelación de Contraparte 3. Coordinar firma del Escrito de Traslado de Apelación de Contraparte con Procurador Público	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	1.5 horas	No	4 horas	Word Outlook	No	Escrito de Traslado de Apelación de Contraparte firmada por Procurador Público	Física	3 Escritos de Traslado de Apelación de Contraparte firmada por Procurador Público/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Escrito de Traslado de Apelación de Contraparte firmada por Procurador Público	3 Escritos de Traslado de Apelación de Contraparte firmada por Procurador Público/mes	Física	13. Presentar Escrito de Traslado de Apelación de Contraparte en Mesa de Partes de Poder Judicial	1. Con el apoyo del Practicante, presentar Escrito de Traslado de Apelación de Contraparte en Mesa de Partes de Poder Judicial	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	2 horas	No	3 horas	NA	No	Cargo de Escrito de Traslado de Apelación de Contraparte con sello del Poder Judicial	Física	3 Cargos de Escrito de Traslado de Apelación de Contraparte con sello del Poder Judicial/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Cargo de Escrito de Traslado de Apelación de Contraparte con sello del Poder Judicial	3 Cargos de Escrito de Traslado de Apelación de Contraparte con sello del Poder Judicial/mes	Física	14. Registrar en SACA sumilla Escrito de Traslado de Apelación de Contraparte	1. Registrar en SACA sumilla Escrito de Traslado de Apelación de Contraparte	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	9 minutos	No	6 horas	SACA	No	Cargo de Escrito de Traslado de Apelación de Contraparte registrado en SACA	Virtual	3 Cargos de Escrito de Traslado de Apelación de Contraparte registrados en SACA/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Cargo de Escrito de Traslado de Apelación de Contraparte registrado en SACA	3 Cargos de Escrito de Traslado de Apelación de Contraparte registrados en SACA/mes	Física	15. Archivar Cargo de Escrito de Traslado de Apelación de Contraparte en Expediente Físico Ir a la actividad 24	1. Con el Apoyo del Practicante, archivar Cargo de Escrito de traslado de Apelación de Contraparte en expediente	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	20 minutos	No	4 horas	NA	Se debe archivar los cargos en 2 días hábiles como máximo desde su presentación en el Poder Judicial	Cargo de Escrito de Traslado de Apelación de Contraparte archivado en el Expediente físico	Física	3 Cargos de Escrito de Traslado de Apelación de Contraparte archivados en expediente/mes	Secretaría de la PP

Detalle Técnico																			
Entradas				Actividades												Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entrega)	Sistema Informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida	
Casilla Física (Colegio de Analista o Especialista Legales de Lima) Casillas electrónicas (Poder Judicial)	Notificaciones Judiciales de Apelación de Sentencia Notificaciones Judiciales de Resolución Concesionaria Notificaciones Judiciales que Concede el uso de la Palabra	3 Notificaciones Judiciales de la Sentencia/mes 3 Notificaciones Judiciales de Resolución Concesionaria/mes 1 Notificación Judicial que concede el Uso de la Palabra/mes	Virtual y Física	16. Recepcionar notificaciones judiciales por casilla electrónica y física y entregar a Procurador Público	1. Revisar casilla electrónica (SINOE) en la página web del Poder Judicial 2. Imprimir notificación electrónica 3. Verificar en SACA Código Interno de Expediente y Analista o Especialista Legal a cargo. 4. Adjuntar a Notificación Hoja de Ruta y llenar datos de la misma (Código Interno de Expediente, Fecha de recepción de notificación, Analista o Especialista Legal asignado) 5. Llenar Cuaderno de Cargo de Procurador Público y adjuntar notificaciones. 6. Entregar Cuaderno de Cargo, con resoluciones a Procurador Público	Semiautomática	Secretaría de PP	CAS	1	30 minutos	No	8 horas	SINOE SACA	No	Notificaciones Judiciales de Apelación de Sentencia, Notificaciones Judiciales de Resolución Concesionaria y Notificaciones Judiciales que Concede el uso de la Palabra entregadas a Procurador Público	Física	3 Notificaciones Judiciales de la Sentencia/mes 3 Notificaciones Judiciales de Resolución Concesionaria/mes 1 Notificación Judicial que concede el Uso de la Palabra/mes	Procurador Público	
Secretaría de PP	Notificaciones Judiciales de Apelación de Sentencia, Notificaciones Judiciales de Resolución Concesionaria y Notificaciones Judiciales que Concede el uso de la Palabra entregadas a Procurador Público	3 Notificaciones Judiciales de la Sentencia/mes 3 Notificaciones Judiciales de Resolución Concesionaria/mes 1 Notificación Judicial que concede el Uso de la Palabra/mes	Física	17. Recibir, revisar y devolver notificaciones a Secretaría de la PP	1. Revisar notificaciones e indicar instrucciones en Hoja de Ruta de la acción de defensa a tomar, con plazos. 2. Firmar Cuaderno de cargo 3. Entregar a Secretaría de la PP	Manual	Procurador Público	CAP	1	1 hora	No	6 horas	NA	No	Notificaciones Judiciales de Apelación de Sentencia, Notificaciones Judiciales de Resolución Concesionaria y Notificaciones Judiciales que Concede el uso de la Palabra entregadas a Secretaría de la PP	Física	3 Notificaciones Judiciales de la Sentencia/mes 3 Notificaciones Judiciales de Resolución Concesionaria/mes 1 Notificación Judicial que concede el Uso de la Palabra/mes	Secretaría de la PP	
Procurador Público	Notificaciones Judiciales de Apelación de Sentencia, Notificaciones Judiciales de Resolución Concesionaria y Notificaciones Judiciales que Concede el uso de la Palabra entregadas a Secretaría de la PP	3 Notificaciones Judiciales de la Sentencia/mes 3 Notificaciones Judiciales de Resolución Concesionaria/mes 1 Notificación Judicial que concede el Uso de la Palabra/mes	Física	18. Entregar Notificaciones a Analista o Especialista Legal a cargo	1. Completar en Cuaderno de Cargo de Analista o Especialista Legal los datos del Código Interno de Expediente y número de resolución que anexa notificación 2. Entregar a Analista o Especialista Legal a cargo adjuntando notificación	Manual	Secretaría de PP	CAS	1	10 minutos	No	6 horas	NA	No	Notificaciones Judiciales de Apelación de Sentencia, Notificaciones Judiciales de Resolución Concesionaria y Notificaciones Judiciales que Concede el uso de la Palabra entregadas a Analista o Especialista Legal a Cargo	Física	3 Notificaciones Judiciales de la Sentencia/mes 3 Notificaciones Judiciales de Resolución Concesionaria/mes 1 Notificación Judicial que concede el Uso de la Palabra/mes	Analista o Especialista Legal	
Secretaría de PP	Notificaciones Judiciales de Apelación de Sentencia, Notificaciones Judiciales de Resolución Concesionaria y Notificaciones Judiciales que Concede el uso de la Palabra entregadas a Analista o Especialista Legal a Cargo	3 Notificaciones Judiciales de la Sentencia/mes 3 Notificaciones Judiciales de Resolución Concesionaria/mes 1 Notificación Judicial que concede el Uso de la Palabra/mes	Física	19. Recibir documentos, registrar y archivar en Expediente físico	1. Recibir, revisar notificación y firmar Cuaderno de Cargo. 2. Registrar en SACA resumen relevante de Resolución, y los escritos varios o de impulso 3. Con el Apoyo del Practicante, archivar resoluciones en Expediente físico.	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	30 minutos	No	1 día	SACA	No	Notificaciones Judiciales de Apelación de Sentencia, Notificaciones Judiciales de Resolución Concesionaria y Notificaciones Judiciales que Concede el uso de la Palabra registradas en SACA y archivadas en expediente físico	Virtual y Física	3 Notificaciones Judiciales de la Sentencia/mes 3 Notificaciones Judiciales de Resolución Concesionaria/mes 1 Notificación Judicial que concede el Uso de la Palabra/mes	Secretaría de la PP Analista o Especialista Legal	
Secretaría de la PP Analista o Especialista Legal	Expediente Físico que consta de (Notificaciones Judiciales de Apelación de la Sentencia, Notificaciones Judiciales de Resolución Concesionaria, Notificación Judicial que concede el Uso de la Palabra, Cargo de Escrito de Traslado de Apelación de Contraparte)	4 Expedientes Físicos/mes	Física	20. Elaborar estrategia según audiencia judicial y elaborar Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra para Informe Oral	1. Elaborar estrategia para informe oral según estrategia 2. Elaborar escrito de Solicitud de Uso de la Palabra para Informe Oral 3. Imprimir escrito de Solicitud de Uso de Palabra para Informe Oral y da cuenta a Procurador de estrategia	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	3.5 horas	3 días hábiles	9 horas	NA	Escrito debe ser presentado en el plazo	Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra para Informe Oral	Física	4 Escritos de Solicitud de Uso de la Palabra para Informe Oral/mes	Procurador Público	
Analista o Especialista Legal	Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra para Informe Oral	4 Escritos de Solicitud de Uso de la Palabra para Informe Oral/mes	Física	21. Firmar escrito de Solicitud de Uso de la Palabra para Informe Oral	1. Firmar escrito de Solicitud de Uso de la Palabra para Informe Oral	Manual	Procurador Público	CAP	1	1 minuto	3 días hábiles	0.5 horas	NA	Escrito debe ser presentado en el plazo	Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra para Informe Oral firmado	Física	4 Escritos de Solicitud de Uso de la Palabra para Informe Oral firmados/mes	Analista o Especialista Legal	
Procurador Público	Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra firmado	Escritos de Solicitud de Uso de la Palabra para Informe Oral firmados/mes	Física	22. Presentar escrito de Solicitud de Uso de la Palabra a Mesa de Partes del Poder Judicial	1. Con el apoyo del Practicante, presentar Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra en Mesa de Partes de Poder Judicial	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	2 horas	3 días hábiles	3 horas	NA	Escrito debe ser presentado en el plazo	Cargo de Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra con sello del Poder Judicial	Física	4 Cargos de Escritos de Solicitud de Uso de la Palabra para Informe Oral/mes	Analista o Especialista Legal	
Analista o Especialista Legal	Cargo de Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra con sello del Poder Judicial	4 Cargos de Escritos de Solicitud de Uso de la Palabra para Informe Oral/mes	Física	23. Registrar sumilla de escrito de Solicitud de uso de la Palabra y archivar en Expediente Físico	1. Ingreso a SACA de sumilla de escrito de uso de palabra 2. Con el apoyo del Practicante, archivar cargo de Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra en Expediente Físico.	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	12 minutos	No	8 horas	SACA	Se debe archivar los cargos en 2 días hábiles como máximo desde su presentación en el Poder Judicial	Cargo de Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra registrado en SACA y archivado en Expediente físico	Física	4 Cargos de Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra registrado en SACA y archivado en Expediente físico/mes	Analista o Especialista Legal	
Casilla Física (Colegio de Analista o Especialista Legales de Lima) Casillas electrónicas (Poder Judicial)	Notificación de Resolución de Concesorios de Informe Oral	3 Notificaciones de Resolución de Concesorios de Informe Oral/mes	Virtual y Física	24. Recepcionar notificación de Resolución de Concesorios de Informe Oral por casilla electrónica y física y entregar a Procurador Público	1. Revisar casilla electrónica (SINOE) en la página web del Poder Judicial 2. Imprimir notificación electrónica 3. Verificar en SACA Código Interno de Expediente y Analista o Especialista Legal a cargo. 4. Adjuntar a Notificación Hoja de Ruta y llenar datos de la misma (Código Interno de Expediente, Fecha de recepción de notificación, Analista o Especialista Legal asignado) 5. Llenar Cuaderno de Cargo de Procurador Público y adjuntar notificaciones. 6. Entregar Cuaderno de Cargo, con resoluciones a Procurador Público	Semiautomática	Secretaría de PP	CAS	1	30 minutos	No	8 horas	SINOE SACA	No	Notificación de Resolución de Concesorios de Informe Oral entregadas a Procurador Público	Física	3 Notificaciones de Resolución de Concesorios de Informe Oral/mes	Procurador Público	
Secretaría de PP	Notificaciones de Resolución de Concesorios de Informe Oral entregadas a Procurador Público	3 Notificaciones de Resolución de Concesorios de Informe Oral/mes	Física	25. Recibir, revisar y devolver notificaciones a Secretaría de la PP	1. Revisar notificaciones e indicar instrucciones en Hoja de Ruta de la acción de defensa a tomar, con plazos. 2. Firmar Cuaderno de cargo 3. Entregar a Secretaría de la PP	Manual	Procurador Público	CAP	1	1 hora	No	6 horas	NA	No	Notificación de Resolución de Concesorios de Informe Oral entregadas a Secretaría de la PP	Física	3 Notificaciones de Resolución de Concesorios de Informe Oral/mes	Secretaría de la PP	
Procurador Público	Notificación de Resolución de Concesorios de Informe Oral entregadas a Secretaría de la PP	3 Notificaciones de Resolución de Concesorios de Informe Oral/mes	Física	26. Entregar Notificaciones a Analista o Especialista Legal a cargo	1. Completar en Cuaderno de Cargo de Analista o Especialista Legal los datos del Código Interno de Expediente y número de resolución que anexa notificación 2. Entregar a Analista o Especialista Legal a cargo adjuntando notificación	Manual	Secretaría de PP	CAS	1	10 minutos	No	6 horas	NA	No	Notificación de Resolución de Concesorios de Informe Oral entregadas a Analista o Especialista Legal a Cargo	Física	3 Notificaciones de Resolución de Concesorios de Informe Oral/mes	Analista o Especialista Legal	
Secretaría de PP	Notificación de Resolución de Concesorios de Informe Oral entregadas a Analista o Especialista Legal a Cargo	3 Notificaciones de Resolución de Concesorios de Informe Oral/mes	Física	27. Recibir documentos, registrar sumilla de Resolución de Concesorios de Informe Oral y archivar en Expediente físico	1. Ingreso a SACA de sumilla de Resolución de Concesorios de Informe Oral 2. Con el apoyo del Practicante, archivar el cargo de Resolución de Concesorios de Informe Oral en Expediente Físico.	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	12 minutos	No	8 horas	SACA	Se debe archivar los cargos en 2 días hábiles como máximo desde su presentación en el Poder Judicial	Notificación de Resolución de Concesorios de Informe Oral registrado en SACA y archivado en Expediente físico	Física	3 Notificaciones de Resolución de Concesorios de Informe Oral registrado en SACA y archivado en Expediente físico/mes	Analista o Especialista Legal	
Analista o Especialista Legal	Cargo de Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra registrado en SACA y archivado en Expediente físico	4 Cargos de Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra registrado en SACA y archivado en Expediente físico/mes	Física	28. Asistir a Audiencia de Informe Oral	1. Movilizarse a la Sede Judicial 1. Asistir a Audiencia de Informe Oral 2. Retornar a la Sede del OSIPTEL	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	3 horas	No	5 horas	NA	No	Cargo de Acta Asistencia a Informe Oral	Física	3 Cargos de Acta de Asistencia a Informe Oral/mes	Analista o Especialista Legal	
Analista o Especialista Legal	Cargo de Acta Asistencia a Informe Oral	3 Cargos de Acta de Asistencia a Informe Oral/mes	Física	29. Realizar entrevista con los Jueces Superiores (3) para reforzar	1. Movilizarse a la Sede Judicial 1. Asistir a entrevista con el Juez 2. Retornar a la Sede del OSIPTEL	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	3 horas	No	3 horas	NA	No	Registro de Asistencia del Poder Judicial	Física	1 Registros de Asistencia al Poder Judicial/mes	Poder Judicial	

Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades											Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
Casilla Física (Colegio de Analista o Especialista Legals de Lima) Casillas electrónicas (Poder Judicial)	Notificación y sentencia de Segunda Instancia	3 Notificaciones y sentencia de Segunda Instancia/mes	Virtual y Física	30. Recibir Sentencia de Segunda Instancia y entregar a Procurador Público	1. Revisar casilla electrónica (SINOE) en la página web del Poder Judicial. 2. Imprimir notificación electrónica y sentencia 3. Verificar en SACA, Código Interno de Expediente y a que Analista o Especialista Legal corresponde notificación. 4. Adjuntar a notificación judicial, la Hoja de Ruta y llenar datos de la misma (Código Interno de Expediente, Fecha de recepción de notificación, Analista o Especialista Legal asignado) 5. Llenar Cuaderno de Cargo de Procurador Público, adjuntando notificación y sentencia. 6. Entregar Cuaderno de Cargo a Procurador Público	Semiautomática	Secretaría de la PP	CAS	1	31 minutos	No	6 horas	SINOE SACA	No	Notificación y Sentencia de Segunda Instancia entregada a Procurador Público	Física	3 Notificaciones y Sentencia de Segunda Instancia entregada a Procurador Público/mes	Procurador Público
Secretaría de PP	Notificación y Sentencia de Segunda Instancia entregada a Procurador Público	3 Notificaciones y Sentencia de Segunda Instancia entregada a Procurador Público/mes	Física	31. Recibir y Analizar sentencia de Segunda Instancia	1. Recibir Sentencia de Segunda Instancia 2. Analizar sentencia de Segunda Instancia 3. Anotar instrucciones en Hoja de Ruta 4. Firmar cuaderno de cargo 5. Entregar a la Secretaría de PP	Manual	Procurador Público	CAP	1	3 horas	No	5 horas	NA	No	Notificación y Sentencia de Segunda Instancia entregada a Secretaría de PP	Física	3 Notificaciones y Sentencia de Segunda Instancia entregada a Secretaría de PP/mes	Secretaría de la PP
Procurador Público	Notificación y Sentencia de Segunda Instancia entregada a Secretaría de PP	3 Notificaciones y Sentencia de Segunda Instancia entregada a Secretaría de PP/mes	Física	32. Entregar Notificación y Sentencia de Segunda Instancia a Analista o Especialista Legal a cargo	1. Completar en Cuaderno de Cargo de Analista o Especialista Legal los datos del Código Interno de Expediente y número de resolución que anexa notificación 2. Entregar a Analista o Especialista Legal a cargo adjuntando notificación y sentencia	Manual	Secretaría de PP	CAS	1	20 minutos	No	4 horas	NA	No	Notificación y Sentencia de Segunda Instancia entregada a Analista o Especialista Legal	Física	3 Notificaciones y Sentencia de Segunda Instancia entregada a Analista o Especialista Legal/mes	Analista o Especialista Legal
Secretaría de PP	Notificación y Sentencia de Segunda Instancia entregada a Analista o Especialista Legal	3 Notificaciones y Sentencia de Segunda Instancia entregada a Analista o Especialista Legal/mes	Física	33. Recibir Notificación y Sentencia de Segunda Instancia Ir al proceso 3.1.4 Análisis Legal Técnico de Casación	1. Recibir y revisar notificación y Sentencia de Segunda Instancia 2. Firmar Cuaderno de Cargo. 3. Con apoyo del Practicante, archivar notificación y sentencia de Segunda Instancia en el expediente	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	40 minutos	No	4 horas	NA	Se debe archivar los cargos en 2 días hábiles como máximo desde su presentación en el Poder Judicial	Notificación y Sentencia de Segunda Instancia recibida	Física	3 Notificaciones y Sentencia de Segunda Instancia recibida (a favor y en contra)/mes	3.1.4 Análisis Legal Técnico para la Casación

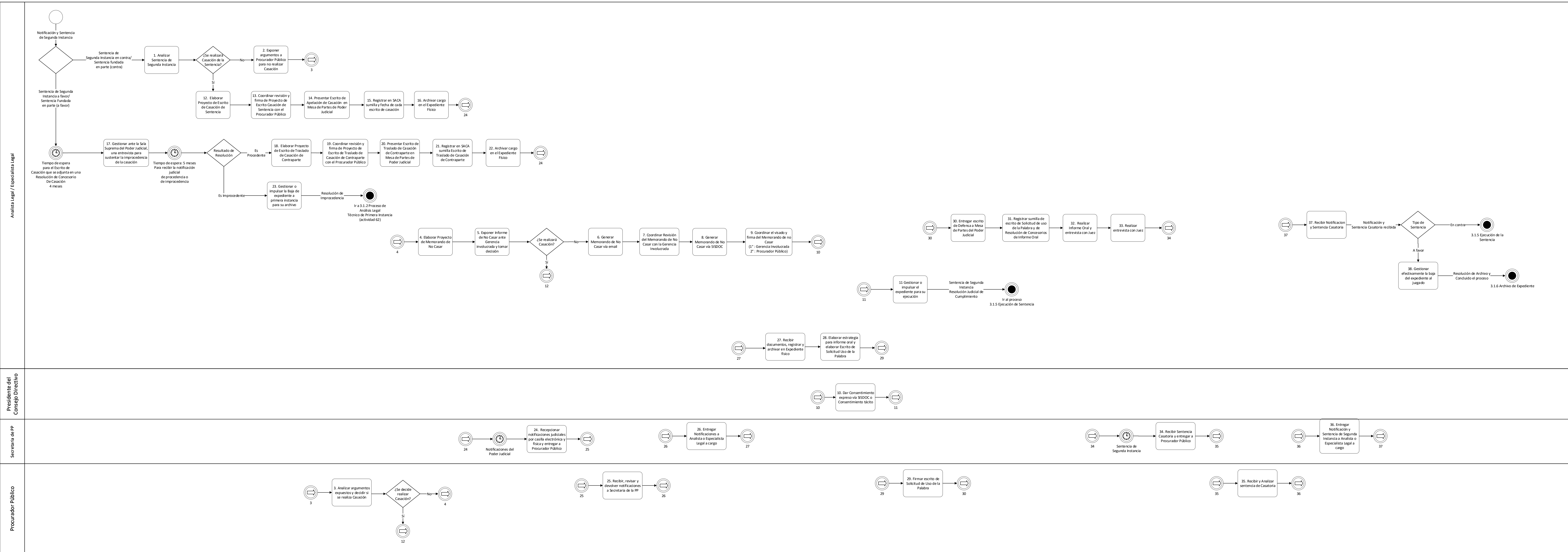
Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Cantidad de Sentencias a favor	Sentencias favor / Total de sentencias notificadas en el año	Porcentaje	Anual	94%	SACA y legajos físicos de expedientes

Análisis de los Problemas identificados		Oportunidades de Mejora	
Causa:	Excesiva carga laboral administrativa, Excesiva carga laboral jurídica y sistemas con dificultad de acceso	A corto plazo:	Mejorar la administración de tiempos según las tareas.
Problema:	Recepción de la sentencia de 1ª instancia de forma inmediata por el Analista o Especialista Legal dado los plazos cortos para absolver, Falta de registro de actos procesales en sistemas MEF y SISCA	A mediano plazo:	Dimensionar tareas de cada colaborador y capacidad de atención
Tipo de Problema:	Personas		
Consecuencia:	No poder analizar con mayor tiempo el caso Falta de cumplimiento de requerimientos de MEF y MINJUS		

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel de Riesgo Absoluto
Externo	Huelga Judicial	Probable	4	Moderado	3	12
Externo	Reorganización de juzgado	Raro	1	Moderado	3	3

Proceso Proveedor	3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia
Proceso Cliente	3.1.4 Análisis Legal Técnico para la Casación 3.1.6 Archivo del Expediente
Disparador:	Notificación y Sentencia de Primera Instancia
Producto del Proceso:	Notificación y Sentencia de Segunda Instancia a favor o en contra Resolución de Archivo y Concluido el proceso
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera alguna norma o ley que considere apropiada? Qué debería decir o contemplar la ley?	La ley (TUO) debería ampliar los plazos para el demandado más aún cuando no existe ahora opinión del Ministerio Público. Por ejemplo ampliar el plazo para impugnar las sentencias de 05 a 10 días.
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera algún soporte tecnológico?	Si, un sistema que permita el acceso inmediato al Expediente Administrativo Sancionador y de Supervisión. Digitalización de Expedientes y del SACA.

3.1.4 Análisis Legal/Técnico para la Casación



Nombre del Proceso:	3.1.4 Análisis Legal Técnico para la Casación (Impugnación)
Objetivo del Proceso:	El objeto del proceso es reexaminar la sentencia de Segunda Instancia en virtud del Recurso Casatorio.
Alcance del Proceso:	Comienza cuando el Analista o Especialista Legal designado recibe la notificación de sentencia de Segunda Instancia y termina con la notificación de la Sentencia de Casación
Fechas:	14/04/2020; 9/05/2020;15/05/2020; 04/06/2020; 05/06/2020; 09/06/2020; 10/06/2020; 03/07/2020
Responsable:	Analista o Especialista legal
Participantes (equipo de trabajo):	Analista o Especialista Legal, Procurador Público, Secretaria de PP
TUPA (Si / No)	No
Restricciones o Requisitos:	Notificación y Sentencia de Segunda Instancia
Marco legal de soporte al Proceso:	El TUO del Código Procesal Civil y el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27584, Ley del Proceso Contencioso Administrativo y Código Procesal Civil, DL 1326 Ley de Defensa Jurídica del Estado

Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades											Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia Casilla Física (Colegio de Analista o Especialista Legales de Lima) Casillas electrónicas (Poder Judicial)	Notificación y Sentencia de Segunda Instancia en contra o fundada en parte (en contra)	1 Notificaciones y Sentencia de Segunda Instancia en contra/mes	Física	<i>Para la Sentencia de Segunda Instancia: Es en contra o fundada en parte (en contra): Ir a la actividad 1 A favor o fundada en parte (a favor): 17</i> 1. Analizar sentencia de Segunda Instancia Si se casa sentencia: Ir a actividad 12. Caso contrario: Ir a la actividad 2.	1. Analizar Sentencia de Segunda Instancia 2. Analizar Expediente Físico 3. Identificar Causal de Casación	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	1 día	10 días útiles	2 días	NA	Plazo máximo de 2 días útiles para realizar el análisis	Sentencia de Segunda Instancia analizada	Observación	1 Sentencias analizadas/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Sentencia de Segunda Instancia analizada	1 Sentencias analizadas/mes	Observación	2. Exponer argumentos a Procurador Público para no realizar Casación	2. Exponer argumentos a Procurador Público para no realizar Casación	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	30 minutos	10 días útiles	1 hora	NA	No	Argumentos expuestos al Procurador Público	Observación	1 Argumentos Expuestos/bimestre	Procurador Público
Analista o Especialista Legal	Argumentos expuestos al Procurador Público	1 Argumentos Expuestos/bimestre	Observación	3. Analizar argumentos expuestos y decidir realización de Casación Si se decide Casar: Ir a la actividad 12. Caso contrario: Ir a la actividad 4	1. Analizar argumentos expuestos 2. Decidir si se realizará Casación 3. Dar Instrucciones a Analista o Especialista Legal	Manual	Procurador Público	CAP	1	40 minutos	10 días útiles	1 hora	NA	No	Argumentos analizados por el Procurador Público	Observación	1 Argumentos Expuestos/bimestre	Analista o Especialista Legal
Procurador Público	Argumentos analizados por el Procurador Público	1 Argumentos Expuestos/bimestre	Observación	4. Elaborar Proyecto de Informe de No Casar	1. Elaborar Proyecto de Informe de No Casar (Incluye análisis de costo-beneficio) 2. Coordinar con Gerencia Involucrada fecha de reunión (Ver plazos, agenda)	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	1 día	No	1 día	Word	Máximo 2 días hábiles para realizar la actividad	Proyecto de Informe de No Casar	Virtual	2015: 2 Informe de No Casar	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Proyecto de Informe de No Casar	2015: 2 Memorando de No Casar	Virtual	5. Exponer Informe de No Casar ante Gerencia involucrada y tomar decisión Si se realiza Casación: Ir a la actividad 12. Caso contrario: Ir a la actividad 6	1. Trasladar al lugar de la exposición 1. Exponer Informe de No Casar ante Gerencia involucrada 2. Realizar debate junto a Gerencia involucrada	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	1.5 horas	No	3 horas	NA	Máximo 2 días hábiles para realizar la actividad	Informe de No Casar expuesto ante Gerencia involucrada	Observación	2015: 2 Informe de No Casar expuestos a Gerencia involucrada	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Informe de No Casar expuesto ante Gerencia involucrada	2015: 2 Informe de No Casar expuestos a Gerencia involucrada	Observación	6. Enviar el Informe de No Casar vía email	1. Enviar el Informe de No Casar vía email dirigido a la Gerencia involucrada	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	2 horas	No	2 horas	Outlook	No	Informe de No Casar enviado a la Gerencia involucrada	Virtual (Email)	2015: 2 Informe de No Casar enviados a Gerencia involucrada	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Informe de No Casar enviado a la Gerencia involucrada	2015: 2 Informe de No Casar enviados a Gerencia involucrada	Virtual (Email)	7. Coordinar Revisión del Informe de No Casar con la persona designada por la Gerencia involucrada	1. Coordinar Revisión del Informe de No Casar con la persona designada por la Gerencia involucrada vía email	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	8 horas	No	12 horas	Outlook	Considerar plazos legales	Informe de No Casar revisado por la Gerencia involucrada	Virtual (Email)	2015: 2 Informe de No Casar revisados por Gerencia involucrada	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Informe de No Casar revisado por la Gerencia involucrada	2015: 2 Informe de No Casar revisados por Gerencia involucrada	Virtual (Email)	8. Generar Informe de No Casar vía SISDOC	1. Generar Informe de No Casar vía SISDOC	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	30 minutos	No	2 horas	SISDOC	Considerar plazos legales	Informe de No Casar vía SISDOC	Virtual (SISDOC)	2015: 2 Informe de No Casar generados vía SISDOC	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Informe de No Casar vía SISDOC	2015: 2 Informe de No Casar generados vía SISDOC	Virtual (SISDOC)	9. Coordinar el visado y firma del Memorando de no Casar (1° : Gerencia involucrada 2° : Procurador Público)	1. Coordinar el visado y firma del Memorando de no Casar vía SISDOC por los roles siguientes en el orden mostrado: 1° : Visado Gerencia involucrada 2° : Firma Procurador Público	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	30 minutos	No	6 horas	SISDOC	Considerar plazos legales	Informe de No Casar firmado vía SISDOC	Virtual (SISDOC)	2015: 2 Informe de No Casar firmados vía SISDOC	Presidente del Consejo Directivo
Analista o Especialista Legal	Informe de No Casar firmado vía SISDOC	2015: 2 Informe de No Casar firmados vía SISDOC	Virtual (SISDOC)	10. Dar Consentimiento expreso vía SISDOC o Consentimiento tácito	1. Revisar y Coordinar con Procurador Público el Informe de No Casar. 2. Registrar proveído de conformidad vía SISDOC	Semiautomática	Presidente del Consejo Directivo	PAC	1	4 horas	No	2 días	SISDOC	Si en 48 horas no hay respuesta se considera consentimiento tácito	Informe de No Casar con conformidad expresa o tácita del Presidente del Consejo Directivo	Virtual (SISDOC)	2015: 2 Informe de No Casar conformes	Analista o Especialista Legal
Presidente del Consejo Directivo	Informe de No Casar con conformidad expresa o tácita del Presidente del Consejo Directivo	2015: 2 Informe de No Casar conformes	Virtual (SISDOC)	11 Gestionar o impulsar el expediente para su ejecución Ir al proceso 3.1.5 Ejecución de la Sentencia	1. Trasladarse hasta la Sede Judicial 2. Gestionar en la Sede Judicial el Seguimiento del Expediente con el Secretario de la Sala. 3. Coordinar con el Juez del Juzgado la emisión de la Resolución de Ejecución	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	3 horas	No	4 horas	NA	No	Resolución de Ejecución	Física	2015: 2 Resoluciones de Ejecución	Ir al proceso 3.1.5 Ejecución de la Sentencia
Analista o Especialista Legal	Sentencia de Segunda Instancia analizada	1 Sentencias analizadas/mes	Observación	12. Elaborar Proyecto de Escrito de Casación de Sentencia	1. Coordinar con Gerencia involucrada para solicitud de insumos, de ser el caso 2. Elaborar Proyecto de Escrito de Casación de Sentencia 3. Enviar Proyecto de Escrito de Casación de Sentencia vía email al Procurador Público para su revisión	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	2 días	10 días útiles	8 días	Word Outlook	No	Escrito de Casación de Sentencia enviado al Procurador Público	Virtual (Email)	1 Escrito de Casación de Sentencia enviado al Procurador Público/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Escrito de Casación de Sentencia enviado al Procurador Público	1 Escrito de Casación de Sentencia enviado al Procurador Público/mes	Virtual (Email)	13. Coordinar revisión y firma de Proyecto de Escrito de Casación de Sentencia con el Procurador Público	1. Coordinar revisión de Proyecto de Escrito de Casación de Sentencia con el Procurador Público 2. Imprimir Escrito de Casación de Apelación de Sentencia 3. Coordinar firma del Escrito de Casación de Sentencia con Procurador Público 4. Coordinar con el Practicante adjuntar a Escrito de Casación de Sentencia anexos que correspondan	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	6.5 horas	10 días útiles	12 horas	Word Outlook	No	Escrito de Casación de Sentencia firmada por el Procurador Público	Física	1 Escrito de Casación de Sentencia firmada por el Procurador Público/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Escrito de Casación de Sentencia firmada por el Procurador Público	1 Escrito de Casación de Sentencia firmada por el Procurador Público/mes	Física	14. Presentar Escrito de Apelación de Casación en Mesa de Partes de Poder Judicial	1. Con el apoyo del Practicante, presentar Escrito de Casación en Mesa de Partes de Poder Judicial	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	2 horas	5 días útiles	2 horas	NA	Se debe archivar los cargos en 2 días hábiles como máximo desde su presentación en el Poder Judicial	Cargo de Escrito de Casación de Sentencia con sello del Poder Judicial	Física	1 Cargo de Escrito de Casación de Sentencia con sello del Poder Judicial/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Cargo de Escrito de Casación de Sentencia con sello del Poder Judicial	1 Cargo de Escrito de Casación de Sentencia con sello del Poder Judicial/mes	Física	15. Registrar en SACA sumilla y fecha de cada escrito de casación	1. Registrar en SACA sumilla y fecha de cada escrito de apelación	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	12 minutos	No	3 horas	SACA	No	Cargo de Escrito de Casación de Sentencia con sello del Poder Judicial registrado en SACA	Virtual	1 Cargo de Escrito de Casación de Sentencia con sello del Poder Judicial registrado en SACA/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Escritos registrados en SACA	1 Escritos registrados en SACA/mes	Virtual	16. Archivar cargo en expediente físico Ir a la actividad 24	1. Con el apoyo del Practicante, Archivar cargo en expediente físico	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	20 minutos	No	4 horas	NA	Se debe archivar los cargos en 2 días hábiles como máximo desde su presentación en el Poder Judicial	Cargo de Escrito de Casación de Sentencia con sello del Poder Judicial archivado en el Expediente físico	Física	1 Cargo de Escrito de Casación de Sentencia con sello del Poder Judicial archivado en el Expediente físico/mes	Secretaria de la PP
3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia Casilla Física (Colegio de Analista o Especialista Legales de Lima) Casillas electrónicas (Poder Judicial)	Notificación y Sentencia de Segunda Instancia a favor o fundada en parte (a favor)	2 Notificaciones y Sentencia de Segunda Instancia a favor/mes	Física	17. Gestionar ante la Sala Suprema del Poder Judicial una entrevista para sustentar la improcedencia de la Casación Si es el Resultado de la Resolución es procedente: Ir a la actividad 18. Caso contrario: Ir a la actividad 23	1. Gestionar cita con el Secretario de la Corte Suprema 2. Trasladarse hasta la Sede Judicial 3. Realizar la exposición ante el Secretario de la Corte Suprema	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	3 horas	5 meses para recibir la Notificación Judicial de procedencia o improcedencia (Pdte ver norma)	4 horas	NA	No	Resolución Judicial de Procedencia o Improcedencia	Física	3 Resolución Judicial de Procedencia o Improcedencia/mes	Analista o Especialista Legal

Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades											Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
Poder Judicial	Resolución Judicial de Procedencia	2 Resolución Judicial de Procedencia/mes	Física	18. Elaborar Proyecto de Escrito de Traslado de Casación de Contraparte	1. Elaborar Proyecto de Escrito de Traslado de Casación de Contraparte 2. Enviar Proyecto de Escrito de Traslado de Casación de Contraparte vía email al Procurador Público para su revisión	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	1 día	10 días hábiles	9 días	Word Outlook	No	Escrito de Traslado de Casación de Contraparte enviado al Procurador Público	Virtual (Email)	2 Escritos de Traslado de Casación de Contraparte enviado al Procurador Público/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Escrito de Traslado de Casación de Contraparte enviado al Procurador Público	2 Escritos de Traslado de Casación de Contraparte enviado al Procurador Público/mes	Virtual (Email)	19. Coordinar revisión y firma de Proyecto de Escrito de Traslado de Casación de Contraparte con el Procurador Público	1. Coordinar revisión de Proyecto de Escrito Traslado de Apelación de Contraparte con el Procurador Público 2. Imprimir Escrito de Traslado de Apelación de Contraparte 3. Coordinar firma del Escrito de Traslado de Apelación de Contraparte con Procurador Público	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	2 horas	No	6 horas	Word Outlook	No	Escrito de Traslado de Casación de Contraparte firmada por Procurador Público	Física	2 Escritos de Traslado de Casación de Contraparte firmada por Procurador Público/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Escrito de Traslado de Casación de Contraparte firmada por Procurador Público	2 Escritos de Traslado de Casación de Contraparte firmada por Procurador Público/mes	Física	20. Presentar Escrito de Traslado de Casación de Contraparte en Mesa de Partes de Poder Judicial	1. Con el apoyo del Practicante, presentar Escrito de Traslado de Apelación de Contraparte en Mesa de Partes de Poder Judicial	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	2 horas	No	3 horas	NA	No	Cargo de Escrito de Traslado de Casación de Contraparte con el sello del Poder Judicial	Física	2 Cargo de Escrito de Traslado de Casación de Contraparte con el sello del Poder Judicial/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Cargo de Escrito de Traslado de Casación de Contraparte con el sello del Poder Judicial	2 Cargo de Escrito de Traslado de Casación de Contraparte con el sello del Poder Judicial/mes	Física	21. Registrar en SACA sumilla Escrito de Traslado de Casación de Contraparte y archivar	1. Registrar en SACA sumilla Escrito de Traslado de Apelación de Contraparte	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	9 minutos	No	3 horas	SACA	No	Cargo de Escrito de Traslado de Casación de Contraparte registrado en SACA	Virtual	2 Escritos de Traslado de Casación de Contraparte registrado en SACA/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Cargo de Escrito de Traslado de Casación de Contraparte registrado en SACA	2 Escritos de Traslado de Casación de Contraparte registrado en SACA/mes	Virtual	22. Archivar cargo en el Expediente Físico Ir a la actividad 24	1. Con el apoyo del Practicante, archivar Cargo de Presentación de Escritos de traslado de Apelación de Contraparte en expediente	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	20 minutos	No	4 horas	NA	Se debe archivar los cargos en 2 días hábiles como máximo desde su presentación en el Poder Judicial	Cargo de Escrito de Traslado de Casación de Contraparte archivado en Expediente	Física	2 Cargos de Escrito de Traslado de Casación de Contraparte archivado en Expediente/mes	Secretaria de la PP
Poder Judicial	Resolución Judicial de Improcedencia	1 Resolución Judicial de Improcedencia/mes	Física	23. Gestionar o impulsar la Baja de expediente a primera instancia para su archivo Ir al proceso 3.1.2 Proceso de Análisis Legal Técnico de Primera Instancia (Actividad 62)	1. Gestionar entrevista con el Secretario Relator de la Suprema para solicitar baja de Expediente. 2. Traslarse hasta la Sede Judicial	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	2.5 horas	No	3 horas	NA	Gestionar la baja de expediente para el cobro de la multa	Reporte de la Página Web del Poder Judicial indicando que expediente fue remitido a juzgado	Virtual	1 Reporte de la Página Web del Poder Judicial indicando que expediente fue remitido a juzgado/mes	Ir al proceso 3.1.2 Proceso de Análisis Legal Técnico de Primera Instancia
Casilla Física (Colegio de Analista o Especialista Legals de Lima) Casillas electrónicas (Poder Judicial)	Notificaciones Judiciales de Vista de la Causa Notificación de Traslado de Casación de Contraparte	2 Notificaciones Judiciales de Vista de la Causa/mes 1 Notificación de Traslado de Casación de Contraparte/mes	Virtual y Física	24. Recepcionar notificaciones judiciales por casilla electrónica y física y entregar a Procurador Público	1. Revisar casilla electrónica (SINOE) en la página web del Poder Judicial 2. Imprimir notificación electrónica 3. Verificar en SACA Código Interno de Expediente y Analista o Especialista Legal a cargo. 4. Adjuntar a Notificación Hoja de Ruta y llenar datos de la misma (Código Interno de Expediente, Fecha de recepción de notificación, Analista o Especialista Legal asignado) 5. Llenar Cuaderno de Cargo de Procurador Público y adjuntar notificaciones. 6. Entregar Cuaderno de Cargo, con notificaciones a Procurador Público	Semiautomática	Secretaria de PP	CAS	1	19 minutos	No	6 horas	SINOE SACA	En el caso de notificaciones de Vista de la Causa, se debe entregar inmediatamente en un plazo no mayor de 1 día	Notificaciones judiciales entregadas a Procurador Público	Física	2 Notificaciones Judiciales de Vista de la Causa/mes 1 Notificación de Traslado de Casación de Contraparte/mes	Procurador Público
Secretaria de PP	Notificaciones Judiciales entregadas a Procurador Público	2 Notificaciones Judiciales de Vista de la Causa/mes 1 Notificación de Traslado de Casación de Contraparte/mes	Física	25. Recibir, revisar y devolver notificaciones a Secretaría de la PP	1. Revisar notificaciones e indicar instrucciones en Hoja de Ruta de la acción de defensa a tomar, con plazos. 2. Firmar Cuaderno de cargo 3. Entregar a Secretaria de la PP	Manual	Procurador Público	CAP	1	30 minutos	No	4 horas	NA	En el caso de notificaciones de Vista de la Causa, se debe entregar inmediatamente en un plazo no mayor de 1 día	Notificaciones entregadas a Secretaria de la PP	Física	2 Notificaciones Judiciales de Vista de la Causa/mes 1 Notificación de Traslado de Casación de Contraparte/mes	Secretaria de la PP
Procurador Público	Notificaciones Judiciales entregadas a Secretaria de la PP	2 Notificaciones Judiciales de Vista de la Causa/mes 1 Notificación de Traslado de Casación de Contraparte/mes	Física	26. Entregar Notificaciones a Analista o Especialista Legal a cargo	1. Completar en Cuaderno de Cargo de Analista o Especialista Legals los datos del Código Interno de Expediente y número de resolución que anexa notificación 2. Entregar a Analista o Especialista Legal a cargo adjuntando notificación	Manual	Secretaria de PP	CAS	1	5 minutos	No	3 horas	NA	En el caso de notificaciones de Vista de la Causa, se debe entregar inmediatamente en un plazo no mayor de 1 día	Notificaciones entregadas a Analista o Especialista Legal a Cargo	Física	2 Notificaciones Judiciales de Vista de la Causa/mes 1 Notificación de Traslado de Casación de Contraparte/mes	Analista o Especialista Legal
Secretaria de PP	Notificaciones entregadas a Analista o Especialista Legal a Cargo	2 Notificaciones Judiciales de Vista de la Causa/mes 1 Notificación de Traslado de Casación de Contraparte/mes	Física	27. Recibir documentos, registrar y archivar en Expediente físico	1. Recibir, revisar notificación y firmar Cuaderno de Cargo. 2. Registrar en SACA resumen relevante de Resolución en sede casatoria y los escritos varios o de impulso 3. Con apoyo del Practicante, archivar resoluciones en Expediente físico	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	20 minutos	No	3 horas	SACA	Atención inmediata	Notificación registrada en SACA y archivada en expediente	Virtual y Física	2 Notificaciones Judiciales de Vista de la Causa/mes 1 Notificación de Traslado de Casación de Contraparte/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Notificación registrada en SACA y archivada en expediente	2 Notificaciones Judiciales de Vista de la Causa/mes 1 Notificación de Traslado de Casación de Contraparte/mes	Física	28. Elaborar estrategia para informe oral y elaborar Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra	1. Elaborar estrategia para informe oral 2. Elaborar escrito de Solicitud de Uso de la Palabra según estrategia 3. Imprimir escrito de solicitud de uso de palabra y da cuenta a Procurador de estrategia	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	2 horas	3 días hábiles (Ley Contencioso Administrativo)	4 horas	NA	3 días hábiles	Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra	Física	2 Escritos de Solicitud de Uso de la Palabra/mes	Procurador Público
Analista o Especialista Legal	Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra	2 Escritos de Solicitud de Uso de la Palabra/mes	Física	29. Firmar escrito de Solicitud de Uso de la Palabra	1. Revisar Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra. 2. Firmar escrito de Solicitud de Uso de la Palabra	Manual	Procurador Público	CAP	1	5 minutos	3 días hábiles (Ley Contencioso Administrativo)	1 hora	NA	No	Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra firmado	Física	2 Escritos de Solicitud de Uso de la Palabra firmado/mes	Analista o Especialista Legal
Procurador Público	Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra firmado	2 Escritos de Solicitud de Uso de la Palabra firmado/mes	Física	30. Entregar escrito de Uso de la Palabra a Mesa de Partes del Poder Judicial	1. Con el apoyo del Practicante, entregar escrito de Uso de la Palabra a Mesa de Partes del Poder Judicial	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	2 horas	3 días hábiles (Ley Contencioso Administrativo)	3 horas	NA	No	Cargo de Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra con sello del Poder Judicial	Física	2 Cargos de Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra con sello del Poder Judicial/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Cargo de Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra con sello del Poder Judicial	2 Cargos de Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra con sello del Poder Judicial/mes	Física	31. Registrar sumilla de escrito de Solicitud de uso de la Palabra	1. Ingreso a SACA de sumilla de escrito de uso de palabra 2. Con apoyo del Practicante, archivar resoluciones emitidas en sede casatoria en Expediente 3. Coordinar con Practicante, almacenamiento del Expediente en archivo del área. 4. Verificar en página web del Poder Judicial Concesorio de Informe Oral	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	40 minutos	No	4 horas	SACA	No	Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra firmado registrado y archivado	Virtual y Física	2 Escritos de Solicitud de Uso de la Palabra firmado registrado y archivado/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra firmado registrado y archivado	2 Escritos de Solicitud de Uso de la Palabra firmado registrado y archivado/mes	Virtual y Física	32. Realizar Informe Oral	1. Movilizarse a la Sede Judicial 1. Asistir a Audiencia de Informe Oral 2. Retornar a la Sede del OSIPTEL	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	3 horas	No	7 horas	NA	No	Cargo de Acta Asistencia a Informe Oral	Física	2 Cargos de Acta de Asistencia a Informe Oral/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Cargo de Acta Asistencia a Informe Oral	2 Cargos de Acta de Asistencia a Informe Oral/mes	Física	33. Realizar entrevista con el Juez	1. Movilizarse a la Sede Judicial 1. Asistir a entrevista con el Juez (5 magistrados) 2. Retornar a la Sede del OSIPTEL	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	7 horas	No	2 días	NA	No	Registro de Asistencia del Poder Judicial	Física	2 Registros de Asistencia al Poder Judicial/mes	Poder Judicial

Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades										Salidas				
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
Casilla Física (Colegio de Analista o Especialista Legal de Lima) Casillas electrónicas (Poder Judicial)	Notificación y sentencia Casatoria	1 Notificación y sentencia Casatoria/mes	Virtual y Física	34. Recibir Sentencia Casatoria y entregar a Procurador Público	1. Revisar casilla electrónica (SINOE) en la página web del Poder Judicial. 2. Imprimir notificación electrónica y sentencia 3. Verificar en SACA, Código Interno de Expediente y a que Analista o Especialista Legal corresponde notificación. 4. Adjuntar a notificación judicial, la Hoja de Ruta y llenar datos de la misma (Código Interno de Expediente, Fecha de recepción de notificación, Analista o Especialista Legal asignado) 5. Llenar Cuaderno de Cargo de Procurador Público, adjuntando notificación y sentencia. 6. Entregar Cuaderno de Cargo a Procurador Público	Semiamotómica	Secretaria de PP	CAS	1	31 minutos	No	8 horas	SINOE SACA	No	Notificación y Sentencia Casatoria entrega a Procurador Público	Física	1 Notificación y Sentencia Casatoria entrega a Procurador Público/mes	Procurador Público
Secretaria de PP	Notificación y Sentencia Casatoria entrega a Procurador Público	1 Notificación y Sentencia Casatoria entrega a Procurador Público/mes	Física	35. Recibir y Analizar sentencia de Casatoria	1. Recibir Sentencia de Casación 2. Analizar sentencia 3. Anotar instrucciones en Hoja de Ruta 4. Firmar cuaderno de cargo 5. Entregar a la Secretaria de PP	Manual	Procurador Público	CAP	1	A favor: 1 hora En contra: 2 horas	No	3 horas	NA	No	Notificación y Sentencia de Casatoria entregada a Secretaria de PP	Física	1 Notificación y Sentencia de Casatoria entregada a Secretaria de PP/mes	Secretaria de la PP
Procurador Público	Notificación y Sentencia Casatoria entregada a Secretaria de PP	1 Notificación y Sentencia de Casatoria entregada a Secretaria de PP/mes	Física	36. Entregar Notificación y Sentencia Casatoria a Analista o Especialista Legal a cargo	1. Completar en Cuaderno de Cargo de Analista o Especialista Legal los datos del Código Interno de Expediente y número de resolución que anexa notificación 2. Entregar a Analista o Especialista Legal a cargo adjuntando notificación y sentencia casatoria	Manual	Secretaria de PP	CAS	1	6 minutos	No	2 horas	NA	No	Notificación y Sentencia Casatoria entregada a Analista o Especialista Legal	Física	1 Notificación y Sentencia Casatoria entregada a Analista o Especialista Legal/mes	Analista o Especialista Legal
Secretaria de PP	Notificación y Sentencia Casatoria entregada a Analista o Especialista Legal	1 Notificación y Sentencia Casatoria entregada a Analista o Especialista Legal/mes	Física	37. Recibir Notificación y Sentencia Casatoria Si Sentencia Casatoria es: A favor: ir a la actividad 38 En contra: ir al proceso 3.1.5 Ejecución de la Sentencia	1. Recibir y revisar notificación y Sentencia de Segunda Instancia 2. Firmar Cuaderno de Cargo.	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	20 minutos	No	4 horas	NA	Si la sentencia es a favor, gestionar impulso de baja de expediente	Notificación y Sentencia Casatoria recibida	Física	Notificación y Sentencia Casatoria recibida/mes	3.1.5 Ejecución de la Sentencia Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Sentencia Casatoria a favor	1 Sentencia Casatoria a favor/mes	Física	38. Gestionar efectivamente la baja del expediente al juzgado Ir al proceso 3.1.6 Archivo del Expediente	1. Gestionar entrevista con el Secretario Relator de la Suprema para solicitar baja de Expediente. 2. Trasládarse hasta la Sede Judicial	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	2.5 horas	No	3 horas	NA	Gestionar la baja de expediente para el cobro de la multa	Reporte de la Página Web del Poder Judicial indicando que expediente fue remitido a juzgado	Virtual	1 Reporte de la Página Web del Poder Judicial indicando que expediente fue remitido a juzgado/mes	3.1.6 Archivo del Expediente

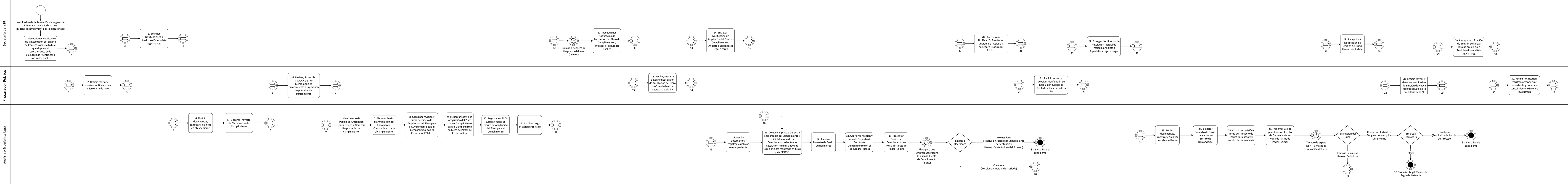
Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Cantidad de Sentencias a favor	Sentencias favor / Total de sentencias notificadas en el año	Porcentaje	Anual	94%	SACA y legajos físicos de expedientes
Cantidad de Procesos Concluidos a favor	Procesos concluidos a favor/ Total de procesos concluidos en el año	Porcentaje	Anual	82%	SACA y legajos físicos de expedientes
Cantidad de Procesos judiciales concluidos con una antigüedad mayor a 04 años	Procesos concluidos a favor con antigüedad mayor a 4 años/ Total de procesos concluidos en el año	Porcentaje	Anual	47%	SACA y legajos físicos de expedientes

Análisis de los Problemas Identificados		Oportunidades de Mejora	
Causa:	Excesiva carga laboral administrativa y complejidad del recurso, Excesiva carga laboral jurídica y sistemas con dificultad de acceso	A corto plazo:	Mejorar la administración de tiempos según las tareas.
Problema:	Recepción de la sentencia de 2ª instancia de forma inmediata por el Analista o Especialista Legal dado los plazos cortos para absolver, Falta de registro de actos procesales en sistemas MEF y SISCA	A mediano plazo:	Dimensionar tareas de cada colaborador y capacidad de atención Proponer acuerdos de nivel de servicio entre las diferentes áreas funcionales del Osiptel que deben de emitir información a Procuraduría Pública a fin de optimizar los tiempos de atención y garantizar la calidad del servicio del cliente interno.
Tipo de Problema:	Personas		
Consecuencia:	No poder analizar con mayor tiempo el caso, Falta de cumplimiento de requerimientos de MEF y MINJUS		

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel de Riesgo Absoluto
Externo	Huelga Judicial	Probable	4	Moderado	3	12
Externo	Reorganización de juzgado	Raro	1	Moderado	3	3
Externo	Cambios de pronunciamientos jurisprudenciales	Probable	4	Moderado	3	12

Proceso Proveedor	3.1.2 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia
Proceso Cliente	3.1.5 Ejecución de la Sentencia 3.1.6 Archivo del Expediente
Disparador:	Notificación y Sentencia de Segunda Instancia
Producto del Proceso:	Notificación y Sentencia de Casación a favor y en contra Resolución de Archivo y Concluido el proceso
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera alguna norma o ley que considere apropiada? Qué debería decir o contemplar la ley?	La ley debería ampliar los plazos para el demandado más aún cuando no existe ahora opinión del Ministerio Público. Por ejemplo ampliar el plazo para impugnar las sentencias de 10 a 15 días.
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera algún soporte tecnológico?	Sí, un sistema que permita el acceso inmediato al Expediente Administrativo Sancionador y de Supervisión.

3.1.5 Ejecución de la Sentencia



Nombre del Proceso:	3.1.5 Ejecución de la Sentencia
Objetivo del Proceso:	Proceder a dar cumplimiento a lo decidido en una sentencia judicial con calidad de cosa juzgada.
Alcance del Proceso:	El proceso se inicia con la resolución judicial que ordena al OSIPTEL cumplir con lo sentenciado y ejecutoriado; y, concluye con notificación de resolución judicial que indica se tenga por cumplida la sentencia de cosa juzgada por el OSIPTEL.
Fechas:	14/04/2020; 09/05/2020; 15/05/2020; 18/06/2020; 24/06/2020
Responsable:	Analista Legal o Especialista Legal
Participantes (equipo de trabajo):	Analista Legal o Especialista Legal, Secretaria de la PP, Procurador Público
TUPA (Si / No)	No
Restricciones o Requisitos:	La resolución del Poder Judicial que ordena el cumplimiento de lo ejecutoriado.
Marco legal de soporte al Proceso:	El Texto Único ordenado de la Ley que regula el Proceso Contencioso Administrativo y el Código Procesal Civil., La Ley Orgánica del Poder Judicial

Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades											Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia 3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia 3.1.4 Análisis Legal Técnico de Casación	Notificación de la Resolución del órgano de Primera Instancia Judicial que dispone el cumplimiento de lo ejecutoriado	1 Notificación de la Resolución del Órgano de Primera Instancia Judicial que dispone el cumplimiento de lo Ejecutoriado/año	Virtual y Física	1. Recepcionar Notificación de la Resolución del órgano de Primera Instancia Judicial que dispone el cumplimiento de lo ejecutoriado y entregar a Procurador Público	1. Revisar casilla electrónica (SINOE) en la página web del Poder Judicial 2. Recibir notificación recogida en la casilla física por las practicantes y/o Analista o Especialista Legal 3. Imprimir notificación electrónica 4. Verificar en SACA Código Interno de Expediente y Analista o Especialista Legal a cargo. 5. Adjuntar a Notificación Hoja de Ruta y llenar datos de la misma (Código interno, Analista o Especialista Legal, fecha de recepción para cómputo de plazo, fecha del documento físico, revisión del Analista o Especialista Legal, conocimiento del Procurador Público o del Procurador Adjunto, acciones a seguir, observaciones) 6. Llenar Cuaderno de Cargo de Procurador Público y adjuntar notificaciones. 7. Entregar Cuaderno de Cargo a Procurador Público	Semiautomática	Secretaría de la PP	CAS	1	30 minutos	No	8 horas	SINOE SACA	En caso de ser urgente, al haber previsto el órgano jurisdiccional un plazo muy corto, poner de conocimiento inmediato al Analista o Especialista Legal a cargo	Notificación de la Resolución del órgano de Primera Instancia Judicial que dispone el cumplimiento de lo ejecutoriado entregada a Procurador Público	Física	1 Notificación de la Resolución del Órgano de Primera Instancia Judicial que dispone el cumplimiento de lo Ejecutoriado/año	Procurador Público
Secretaría de la PP	Notificación de la Resolución del órgano de Primera Instancia Judicial que dispone el cumplimiento de lo ejecutoriado entregada a Procurador Público	1 Notificación de la Resolución del Órgano de Primera Instancia Judicial que dispone el cumplimiento de lo Ejecutoriado/año	Física	2. Recibir, revisar y devolver notificaciones a Secretaría de la PP	1. Revisar notificaciones 2. Anotar en Hoja de Ruta las acciones a seguir, el plazo y/o las observaciones. 3. Firmar Cuaderno de cargo 3. Entregar a Secretaría de la PP	Manual	Procurador Público	CAP	1	30 minutos	No	4 horas	NA	No	Notificación de la Resolución del órgano de Primera Instancia Judicial que dispone el cumplimiento de lo ejecutoriado entregada a Secretaría de la PP	Física	1 Notificación de la Resolución del Órgano de Primera Instancia Judicial que dispone el cumplimiento de lo Ejecutoriado/año	Secretaría de la PP
Procurador Público	Notificación adjuntando resolución que dispone el cumplimiento de lo ejecutoriado entregada a Secretaría de la PP	1 Notificación de la Resolución del Órgano de Primera Instancia Judicial que dispone el cumplimiento de lo Ejecutoriado/año	Física	3. Entregar Notificaciones a Analista o Especialista Legal a cargo	1. Completar en Cuaderno de Cargo de Analista o Especialista Legal los datos del Código Interno de Expediente, a quien se dirige, número de resolución y fecha de entrega 2. Entregar a Analista o Especialista Legal a cargo adjuntando notificación	Manual	Secretaría de la PP	CAS	1	10 minutos	No	3 horas	NA	No	Notificación de la Resolución del órgano de Primera Instancia Judicial que dispone el cumplimiento de lo ejecutoriado entregada al Analista o Especialista Legal a Cargo	Física	1 Notificación de la Resolución del Órgano de Primera Instancia Judicial que dispone el cumplimiento de lo Ejecutoriado/año	Analista o Especialista Legal
Secretaría de la PP	Notificación de la Resolución del órgano de Primera Instancia Judicial que dispone el cumplimiento de lo ejecutoriado entregada al Analista o Especialista Legal a Cargo	1 Notificación de la Resolución del Órgano de Primera Instancia Judicial que dispone el cumplimiento de lo Ejecutoriado/año	Física	4. Recibir documentos, registrar y archivar en el expediente	1. Recibir, revisar notificación y firmar Cuaderno de Cargo. 2. Registrar en SACA contenido más importante de la Notificación 3. Con apoyo del Practicante, archivar notificación en el expediente.	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	20 minutos	No	3 horas	SACA	No	Notificación de la Resolución del órgano de Primera Instancia Judicial que dispone el cumplimiento de lo ejecutoriado registrada en SACA y archivada	Virtual y Física	1 Notificación de la Resolución del Órgano de Primera Instancia Judicial que dispone el cumplimiento de lo Ejecutoriado/año	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Notificación de la Resolución del órgano de Primera Instancia Judicial que dispone el cumplimiento de lo ejecutoriado registrada en SACA y archivada	1 Notificación de la Resolución del Órgano de Primera Instancia Judicial que dispone el cumplimiento de lo Ejecutoriado/año	Física	5. Elaborar Proyecto de Memorando de Cumplimiento	1. Elaborar Proyecto de Memorando de Cumplimiento vía SISDOC 2. Anexar la resolución de cumplimiento y las resoluciones pertinentes 3. Enviar vía email al Procurador	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	1 hora	No	3 horas	Word Outlook	En caso de ser urgente, proyectar el mismo día de recibida la resolución de cumplimiento	Proyecto de Memorando de Cumplimiento enviado al Procurador Público	Virtual (Email)	1 Proyecto de Memorando de Cumplimiento enviado al Procurador Público/año	Procurador Público
Analista o Especialista Legal	Proyecto de Memorando de Cumplimiento enviado al Procurador Público	1 Proyecto de Memorando de Cumplimiento enviado al Procurador Público/año	Virtual (Email)	6. Revisar, firmar vía SISDOC y derivar Memorando de Cumplimiento a la gerencia responsable del cumplimiento	1. Revisar Proyecto Memorando de Cumplimiento vía email 2. Firmar Memorando de Cumplimiento vía SISDOC 3. Enviar vía SISDOC el Memorando de Cumplimiento firmado a la Gerencia Responsable del Cumplimiento	Semiautomática	Procurador Público	CAP	1	30 minutos	No	2 horas	Outlook SISDOC	En caso de ser urgente. Revisar y firmar el mismo día	Memorando de Cumplimiento firmado por el Procurador Público	Virtual (SISDOC)	1 Memorando de Cumplimiento firmado por el Procurador Público/año	Gerencia Responsable del cumplimiento
Gerencia Responsable del cumplimiento	Memorando de Pedido de Ampliación	1 Memorando de Pedido de Ampliación/año	Virtual (SISDOC)	7. Elaborar Escrito de Ampliación del Plazo para el Cumplimiento para el cumplimiento.	1. Elaborar el Escrito de Ampliación del Plazo para el Cumplimiento para el cumplimiento (cuando hay poco tiempo para el cumplimiento se solicita una ampliación) 2. Enviar Escrito de Ampliación del Plazo para el Cumplimiento para el cumplimiento vía email al Procurador Público para su revisión	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	1 hora	No	3 horas	Word Outlook	Se solicita cuando hay poco tiempo para el realizar el cumplimiento	Escrito de Ampliación del Plazo para el Cumplimiento enviado al Procurador Público vía email	Virtual (Email)	1 Escrito de Ampliación del Plazo para el Cumplimiento enviado al Procurador Público/año	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Escrito de Ampliación del Plazo para el Cumplimiento enviado al Procurador Público vía email	1 Escrito de Ampliación del Plazo para el Cumplimiento enviado al Procurador Público/año	Virtual (Email)	8. Coordinar revisión y firma de Escrito de Ampliación del Plazo para el Cumplimiento con el Procurador Público	1. Coordinar revisión del Escrito de Ampliación del Plazo para el Cumplimiento para el cumplimiento con el Procurador Público 2. Imprimir Escrito de Ampliación del Plazo para el Cumplimiento para el Cumplimiento 3. Coordinar firma del Escrito de Ampliación del Plazo para el Cumplimiento con el Procurador Público 4. Coordinar con el Practicante, adjuntar a Escrito de Ampliación del Plazo para el Cumplimiento para el cumplimiento anexos que correspondan	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	6.5 horas	No	12 horas	Word Outlook	No	Escrito de Ampliación del Plazo para el Cumplimiento firmado por el Procurador Público	Física	1 Escrito de Ampliación del Plazo para el Cumplimiento firmado por el Procurador Público/año	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Escrito de Ampliación del Plazo para el Cumplimiento firmado por el Procurador Público	1 Escrito de Ampliación del Plazo para el Cumplimiento firmado por el Procurador Público/año	Física	9. Presentar Escrito de Ampliación del Plazo para el Cumplimiento para el cumplimiento en Mesa de Partes de Poder Judicial	1. Con el apoyo del Practicante, presentar Escrito de Ampliación del Plazo para el Cumplimiento en Mesa de Partes de Poder Judicial	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	2 horas	No	2 horas	NA	Se debe archivar los cargos en 2 días hábiles como máximo desde su presentación en el Poder Judicial	Cargo de Escrito de Ampliación del Plazo para el Cumplimiento con sello del Poder Judicial	Física	1 Cargo de Escrito de Ampliación del Plazo para el Cumplimiento con sello del Poder Judicial/año	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Cargo de Escrito de Ampliación del Plazo para el Cumplimiento con sello del Poder Judicial	1 Cargo de Escrito de Ampliación del Plazo para el Cumplimiento con sello del Poder Judicial/año	Física	10. Registrar en SACA sumilla y fecha de Escrito de Ampliación del Plazo para el Cumplimiento	1. Registrar en SACA sumilla y fecha de Escrito de Ampliación del Plazo para el Cumplimiento	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	12 minutos	No	3 horas	SACA	No	Cargo de Escrito de Ampliación del Plazo para el Cumplimiento con sello del Poder Judicial registrado en SACA	Virtual	1 Cargo de Escrito de Ampliación del Plazo para el Cumplimiento con sello del Poder Judicial registrado en SACA/año	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Cargo de Escrito de Ampliación del Plazo para el Cumplimiento con sello del Poder Judicial registrado en SACA	1 Cargo de Escrito de Ampliación del Plazo para el Cumplimiento con sello del Poder Judicial registrado en SACA/año	Virtual	11. Archivar cargo en expediente físico	1. Con el apoyo del Practicante, Archivar cargo en expediente físico	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	20 minutos	No	4 horas	NA	Se debe archivar los cargos en 2 días hábiles como máximo desde su presentación en el Poder Judicial	Cargo de Escrito de Ampliación del Plazo para el Cumplimiento con sello del Poder Judicial archivado en expediente físico	Física	1 Cargo de Escrito de Ampliación del Plazo para el Cumplimiento con sello del Poder Judicial archivado en expediente físico/año	Secretaría de la PP
Casilla Física (Colegio de Analista o Especialista Legal de Lima) Casillas electrónicas (Poder Judicial)	Notificación de Ampliación del Plazo de Cumplimiento	1 Notificación de Ampliación del Plazo de Cumplimiento/año	Virtual y Física	12. Recepcionar Notificación de Ampliación del Plazo de Cumplimiento y entregar a Procurador Público	1. Revisar casilla electrónica (SINOE) en la página web del Poder Judicial 2. Recibir notificación recogida en la casilla física por las practicantes y/o Analista o Especialista Legal 3. Imprimir notificación electrónica 4. Verificar en SACA Código Interno de Expediente y Analista o Especialista Legal a cargo. 5. Adjuntar a Notificación Hoja de Ruta y llenar datos de la misma (Código interno, Analista o Especialista Legal, fecha de recepción para cómputo de plazo, fecha del documento físico, revisión del Analista o Especialista Legal, conocimiento del Procurador Público o del Procurador Adjunto, acciones a seguir, observaciones) 6. Llenar Cuaderno de Cargo de Procurador Público y adjuntar notificaciones. 7. Entregar Cuaderno de Cargo a Procurador Público	Semiautomática	Secretaría de la PP	CAS	1	31 minutos	No	8 horas	SINOE SACA	No	Notificación de Ampliación del Plazo de Cumplimiento entregada al Procurador Público	Física	1 Notificación de Ampliación del Plazo de Cumplimiento entregada al Procurador Público/año	Procurador Público

Detalle Técnico																			
Entradas				Actividades												Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema Informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida	
Secretaría de la PP	Notificación de Ampliación del Plazo de Cumplimiento entregada al Procurador Público	1 Notificación de Ampliación del Plazo de Cumplimiento entregada al Procurador Público/año	Física	13. Recibir, revisar y devolver notificación de Ampliación del Plazo de Cumplimiento a Secretaría de la PP	1. Revisar notificación de Ampliación del Plazo de Cumplimiento 2. Anotar en Hoja de Ruta las acciones a seguir, el plazo y/o las observaciones. 3. Firmar Cuaderno de cargo 3. Entregar a Secretaría de la PP	Manual	Procurador Público	CAP	1	30 minutos	No	4 horas	NA	No	Notificación de Ampliación del Plazo de Cumplimiento entregada a Secretaría de la PP	Física	1 Notificación de Ampliación del Plazo de Cumplimiento entregada a Secretaría de la PP/año	Secretaría de la PP	
Procurador Público	Notificación de Ampliación del Plazo de Cumplimiento entregada a Secretaría de la PP	1 Notificación de Ampliación del Plazo de Cumplimiento entregada a Secretaría de la PP/año	Física	14. Entregar Notificación de Ampliación del Plazo de Cumplimiento a Analista o Especialista Legal a cargo	1. Completar en Cuaderno de Cargo de Analista o Especialista Legal los datos del Código Interno de Expediente, a quien se dirige, número de resolución y fecha de entrega 2. Entregar a Analista o Especialista Legal a cargo adjuntando notificación	Manual	Secretaría de la PP	CAS	1	10 minutos	No	3 horas	NA	No	Notificación de Ampliación del Plazo de Cumplimiento entregada a Analista o Especialista Legal	Física	1 Notificación de Ampliación del Plazo de Cumplimiento entregada a Analista o Especialista Legal/año	Analista o Especialista Legal	
Secretaría de la PP	Notificación de Ampliación del Plazo de Cumplimiento entregada a Analista o Especialista Legal	1 Notificación de Ampliación del Plazo de Cumplimiento entregada a Analista o Especialista Legal/año	Física	15. Recibir documentos, registrar y archivar en el expediente	1. Recibir, revisar notificación y firmar Cuaderno de Cargo. 2. Registrar en SACA contenido más importante de la Notificación 3. Con apoyo del Practicante, archivar notificación en el expediente.	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	20 minutos	No	3 horas	SACA	No	Notificación de Ampliación del Plazo de Cumplimiento registrada en SACA y archivada en expediente físico	Virtual y Física	1 Notificación de Ampliación del Plazo de Cumplimiento registrada en SACA y archivada en expediente físico/año	Analista o Especialista Legal	
Analista o Especialista Legal	Notificación de Ampliación del Plazo de Cumplimiento registrada en SACA y archivada en expediente físico	1 Notificación de Ampliación del Plazo de Cumplimiento registrada en SACA y archivada en expediente físico/año	Física	16. Comunicar plazo a Gerencia Responsable del Cumplimiento y recibir Memorando de Cumplimiento adjuntando Resolución Administrativa de Cumplimiento fedateada en físico y vía SISDOC	1. Comunicar Ampliación del Plazo de Cumplimiento a la Gerencia Involucrada 2. Recibir de la Gerencia Responsable del Cumplimiento el Memorando de Cumplimiento adjuntando Resolución Administrativa de Cumplimiento fedateada en físico y vía SISDOC	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	1 mes	No	1 mes	SISDOC	El Memorando de Cumplimiento debe darse dentro del plazo de la Ampliación	Memorando de Cumplimiento adjuntando Resolución Administrativa de Cumplimiento fedateada en físico y vía SISDOC recibida	Virtual (SISDOC) y Física	1 Memorando de Cumplimiento adjuntando Resolución Administrativa de Cumplimiento fedateada en físico y vía SISDOC/año	Analista o Especialista Legal	
Analista o Especialista Legal	Memorando de Cumplimiento adjuntando Resolución Administrativa de Cumplimiento fedateada en físico y vía SISDOC recibida	1 Memorando de Cumplimiento adjuntando Resolución Administrativa de Cumplimiento fedateada en físico y vía SISDOC/año	Virtual (SISDOC) y Física	17. Elaborar Proyecto de Escrito Cumplimiento	1. Elaborar Proyecto de Escrito de Cumplimiento 2. Adjunta Resolución Administrativa de Cumplimiento 3. Enviar Proyecto de Escrito de Cumplimiento vía email al Procurador Público para su revisión	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	20 minutos	No	3 horas	Word Outlook	No	Escrito de Cumplimiento enviado al Procurador Público	Virtual (Email)	1 Escrito de Cumplimiento enviado al Procurador Público/año	Analista o Especialista Legal	
Analista o Especialista Legal	Escrito de Cumplimiento enviado al Procurador Público	1 Escrito de Cumplimiento enviado al Procurador Público/año	Virtual (Email)	18. Coordinar revisión y firma de Proyecto de Escrito de Cumplimiento con el Procurador Público	1. Coordinar revisión de Proyecto de Escrito Cumplimiento con el Procurador Público 2. Imprimir Escrito de Cumplimiento 3. Coordinar firma del Escrito de Cumplimiento con Procurador Público	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	30 minutos	No	3 horas	Word Outlook	No	Escrito de Cumplimiento firmado por el Procurador Público	Física	1 Escrito de Cumplimiento firmado por el Procurador Público/año	Analista o Especialista Legal	
Analista o Especialista Legal	Escrito de Cumplimiento firmado por el Procurador Público	1 Escrito de Cumplimiento firmado por el Procurador Público/año	Física	19. Presentar Escrito de Cumplimiento en Mesa de Partes de Poder Judicial <i>Si la Empresa Operadora No Cuestiona: Ir al Proceso 3.1.6 Archivo del Expediente. Caso contrario: Ir a la actividad 20</i>	1. Con apoyo del Practicante, presentar Escrito de Cumplimiento en Mesa de Partes de Poder Judicial	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	1 hora	No	3 horas	NA	No	Escrito de Cumplimiento con el sello de Mesa de Partes del Poder Judicial En el caso que la EO no cuestiona se emite la Resolución Judicial de Cumplimiento de Sentencia y Resolución de Archivo del Proceso	Física	1 Escrito de Cumplimiento con el sello de Mesa de Partes del Poder Judicial/año	Poder Judicial 3.1.6 Archivo del Expediente	
Casilla Física (Colegio de Analista o Especialista Legal de Lima) Casillas electrónicas (Poder Judicial)	Resolución Judicial de Traslado	1 Resolución Judicial de Traslado/año	Virtual y Física	20. Recepcionar Notificación de Resolución Judicial de Traslado y entregar a Procurador Público	1. Revisar casilla electrónica (SINOE) en la página web del Poder Judicial 2. Recibir notificación recogida en la casilla física por las practicantes y/o Analista o Especialista Legal 3. Imprimir notificación electrónica 4. Verificar en SACA Código Interno de Expediente y Analista o Especialista Legal a cargo 5. Adjuntar a Notificación Hoja de Ruta y llenar datos de la misma (Código interno, Analista o Especialista Legal, fecha de recepción para cómputo de plazo, fecha del documento físico, revisión del Analista o Especialista Legal, conocimiento del Procurador Público o del Procurador Adjunto, acciones a seguir, observaciones) 6. Llenar Cuaderno de Cargo de Procurador Público y adjuntar notificaciones. 7. Entregar Cuaderno de Cargo a Procurador Público	Semiautomática	Secretaría de la PP	2 CAP 3 CAS	5	31 minutos	No	5 horas	SINOE SACA	Hay un plazo para que la contraparte presente escrito	Notificación de Resolución Judicial de Traslado entregada a Procurador Público	Física	1 Notificación de Resolución Judicial de Traslado entregada a Procurador Público/año	Procurador Público	
Analista o Especialista Legal	Notificación de Resolución Judicial de Traslado entregada a Procurador Público	1 Notificación de Resolución Judicial de Traslado entregada a Procurador Público/año	Física	21. Recibir, revisar y devolver Notificación de Resolución Judicial de Traslado a Secretaría de la PP	1. Revisar Notificación de Resolución Judicial de Traslado 2. Anotar en Hoja de Ruta las acciones a seguir, el plazo y/o las observaciones. 3. Firmar Cuaderno de cargo 3. Entregar a Secretaría de la PP	Manual	Procurador Público	CAP	1	30 minutos	No	4 horas	NA	No	Notificación de Resolución Judicial de Traslado entregada a Secretaría de la PP	Física	1 Notificación de Resolución Judicial de Traslado entregada a Secretaría de la PP/año	Secretaría de la PP	
Procurador Público	Notificación de Resolución Judicial de Traslado entregada a Secretaría de la PP	1 Notificación de Resolución Judicial de Traslado entregada a Secretaría de la PP/año	Física	22. Entregar Notificación de Resolución Judicial de Traslado a Analista o Especialista Legal a cargo	1. Completar en Cuaderno de Cargo de Analista o Especialista Legal los datos del Código Interno de Expediente, a quien se dirige, número de resolución y fecha de entrega 2. Entregar a Analista o Especialista Legal a cargo adjuntando notificación	Manual	Secretaría de la PP	CAS	1	10 minutos	No	3 horas	NA	No	Notificación de Resolución Judicial de Traslado entregada a Analista o Especialista Legal	Física	1 Notificación de Resolución Judicial de Traslado entregada a Analista o Especialista Legal/año	Analista o Especialista Legal	
Secretaría de la PP	Notificación de Resolución Judicial de Traslado entregada a Analista o Especialista Legal	1 Notificación de Resolución Judicial de Traslado entregada a Analista o Especialista Legal/año	Física	23. Recibir documentos, registrar y archivar en el expediente	1. Recibir, revisar notificación y firmar Cuaderno de Cargo. 2. Registrar en SACA contenido más importante de la Notificación 3. Con apoyo del Practicante, archivar notificación en el expediente.	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	20 minutos	No	3 horas	SACA	No	Notificación de Resolución Judicial de Traslado registrada en SACA y archivada en expediente físico	Virtual y Física	1 Notificación de Resolución Judicial de Traslado registrada en SACA y archivada en expediente físico/año	Analista o Especialista Legal	
Analista o Especialista Legal	Notificación de Resolución Judicial de Traslado registrada en SACA y archivada en expediente físico	1 Notificación de Resolución Judicial de Traslado registrada en SACA y archivada en expediente físico/año	Física	24. Elaborar Proyecto de Escrito para Absolver Escrito de Demandante	1. Elaborar Proyecto de Escrito para Absolver Escrito de Demandante 2. Adjunta Resolución Administrativa de Cumplimiento 3. Enviar Proyecto de Escrito de Cumplimiento vía email al Procurador Público para su revisión	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	2 horas	No	4 horas	Word Outlook	No	Escrito para Absolver Escrito de Demandante enviado al Procurador Público	Virtual (Email)	1 Escrito para Absolver Escrito de Demandante enviado al Procurador Público/año	Analista o Especialista Legal	
Analista o Especialista Legal	Escrito para Absolver Escrito de Demandante enviado al Procurador Público	1 Escrito para Absolver Escrito de Demandante enviado al Procurador Público/año	Virtual (Email)	25. Coordinar revisión y firma del Proyecto de Escrito para absolver escrito de demandante	1. Coordinar revisión de Proyecto de Escrito para absolver escrito de demandante con el Procurador Público 2. Imprimir Escrito para absolver escrito de demandante 3. Coordinar firma del Escrito para Absolver Escrito de Demandante con Procurador Público	Semiautomática	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	30 minutos	No	3 horas	Word Outlook	No	Escrito para Absolver Escrito de Demandante firmado por el Procurador Público	Física	1 Escrito para Absolver Escrito de Demandante firmado por el Procurador Público/año	Analista o Especialista Legal	
Analista o Especialista Legal	Escrito para Absolver Escrito de Demandante firmado por el Procurador Público	1 Escrito para Absolver Escrito de Demandante firmado por el Procurador Público/año	Física	26. Presentar Escrito para Absolver Escrito de Demandante en Mesa de Partes de Poder Judicial <i>Si la Evaluación del Juez es: - Emitir Resolución Judicial de Téngase por Cumplida la sentencia: Si Empresa Operadora apela: Ir al proceso 3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia. Caso contrario: Ir al proceso 3.1.6. Archivo del Expediente. - Emitase una nueva Resolución Judicial: Ir a la actividad 27</i>	1. Con apoyo del Practicante, presentar Escrito para Absolver Escrito de Demandante en Mesa de Partes de Poder Judicial	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	1 hora	No	3 horas	NA	No	Escrito para Absolver Escrito de Demandante con el sello de Mesa de Partes del Poder Judicial. Después de la Evaluación del Juez se emite la Resolución Judicial de Téngase por Cumplida la Sentencia Si la EO no apela se emite la Resolución de Archivo del Proceso	Física	1 Escrito para Absolver Escrito de Demandante con el sello de Mesa de Partes del Poder Judicial/año 1 Resolución Judicial de Téngase por Cumplida la Sentencia/año	3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia 3.1.6 Archivo del Expediente	

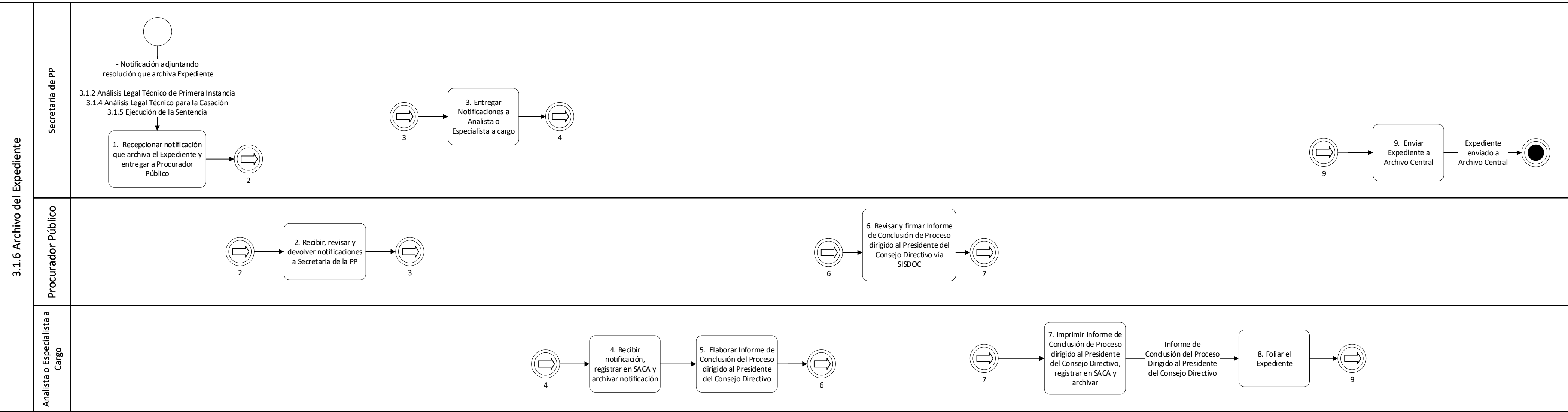
Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades											Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema Informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
Analista o Especialista Legal de Casillas electrónicas (Poder Judicial)	Notificación de Emisión de Nueva Resolución Judicial	1 Notificación de Emisión de Nueva Resolución Judicial/año	Virtual y Física	27. Recepcionar Notificación de Emisión de Nueva Resolución Judicial	1. Revisar casilla electrónica (SINOE) en la página web del Poder Judicial 2. Recibir notificación recogida en la casilla física por las practicantes y/o Analista o Especialista Legal 3. Imprimir notificación electrónica 4. Verificar en SACA Código Interno de Expediente y Analista o Especialista Legal a cargo. 5. Adjuntar a Notificación Hoja de Ruta y llenar datos de la misma (Código interno, Analista o Especialista Legal, fecha de recepción para cómputo de plazo, fecha del documento físico, revisión del Analista o Especialista Legal, conocimiento del Procurador Público o del Procurador Adjunto, acciones a seguir, observaciones) 6. Llenar Cuaderno de Cargo de Procurador Público y adjuntar notificaciones. 7. Entregar Cuaderno de Cargo a Procurador Público	Semiamatónica	Secretaría de la PP	2 CAP 3 CAS	5	31 minutos	No	4 horas	SINOE SACA	No	Notificación de Emisión de Nueva Resolución Judicial entregada a Procurador Público	Física	1 Notificación de Emisión de Nueva Resolución Judicial entregada a Procurador Público/año	Procurador Público
Analista o Especialista Legal	Notificación de Emisión de Nueva Resolución Judicial entregada a Procurador Público	1 Notificación de Emisión de Nueva Resolución Judicial entregada a Procurador Público/año	Física	28. Recibir, revisar y devolver Notificación de Emisión de Nueva Resolución Judicial a Secretaría de la PP	1. Revisar Notificación de Emisión de Nueva Resolución Judicial 2. Anotar en Hoja de Ruta las acciones a seguir, el plazo y/o las observaciones. 2. Firmar Cuaderno de cargo 3. Entregar a Secretaría de la PP	Manual	Procurador Público	CAP	1	30 minutos	No	4 horas	NA	No	Notificación de Emisión de Nueva Resolución Judicial entregada a Secretaría de la PP	Física	1 Notificación de Emisión de Nueva Resolución Judicial entregada a Secretaría de la PP/año	Secretaría de la PP
Procurador Público	Notificación de Emisión de Nueva Resolución Judicial entregada a Secretaría de la PP	1 Notificación de Emisión de Nueva Resolución Judicial entregada a Secretaría de la PP/año	Física	29. Entregar Notificación de Emisión de Nueva Resolución Judicial a Analista o Especialista Legal a cargo	1. Completar en Cuaderno de Cargo de Analista o Especialista Legal los datos del Código Interno de Expediente, a quien se dirige, número de resolución y fecha de entrega 2. Entregar a Analista o Especialista Legal a cargo adjuntando notificación	Manual	Secretaría de la PP	CAS	1	10 minutos	No	3 horas	NA	No	Notificación de Emisión de Nueva Resolución Judicial entregada a Analista o Especialista Legal	Física	1 Notificación de Emisión de Nueva Resolución Judicial entregada a Analista o Especialista Legal/año	Analista o Especialista Legal
Secretaría de la PP	Notificación de Emisión de Nueva Resolución Judicial entregada a Analista o Especialista Legal	1 Notificación de Emisión de Nueva Resolución Judicial entregada a Analista o Especialista Legal/año	Virtual y Física	30. Recibir notificación, registrar, archivar en el expediente y poner en conocimiento a Gerencia Involucrada <i>Ir a la actividad 16</i>	1. Recibir, revisar notificación y firmar Cuaderno de Cargo. 2. Registrar en SACA contenido más importante de la Notificación 3. Con apoyo del Practicante, archivar notificación en el expediente. 4. Poner en conocimiento a la Gerencia Responsable del Cumplimiento para que emita un nuevo Memorando de cumplimiento	Semiamatónica	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	20 minutos	No	3 horas	SACA	No	Notificación de Emisión de Nueva Resolución Judicial entregada a Analista o Especialista Legal comunicada a Gerencia Involucrada	Observación	1 Notificación de Emisión de Nueva Resolución Judicial entregada a Analista o Especialista Legal comunicada a Gerencia Involucrada/año	Analista o Especialista Legal

Indicadores				
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta
No tiene				

Análisis de los Problemas Identificados		Oportunidades de Mejora
Causa:	Excesiva carga u omisión	A corto plazo:
Problema:	Demora en la entrega de notificación de cumplimiento o no recabar la notificación oportunamente, ya sea de manera física o por el SINOE	A mediano plazo: Contar con personal administrativo adicional que apoye a la Secretaría de Procuraduría Pública Virtualización de documentación
Tipo de Problema:	Personas	
Consecuencia:	Se corre el riesgo de incumplir en el plazo otorgado por el órgano jurisdiccional con el cumplimiento de lo ejecutoriado	

Riesgos						
Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel de Riesgo Absoluto
Externo	Huelga Judicial	Probable	4	Moderado	3	12
Externo	Estado de Emergencia	Raro	1	Alto	4	4
Operacional	Demora en la diligencia del cumplimiento de la ejecución por áreas o Gerencias responsables, con posibilidad inminente de multas o denuncias por desacato	Posible	3	Alto	4	12

Proceso Proveedor	3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia 3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia 3.1.4 Análisis Legal Técnico de Casación
Proceso Cliente	3.1.6 Archivo del Expediente 3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia
Disparador:	Resolución del órgano de Primera Instancia Judicial que dispone el cumplimiento de lo ejecutoriado
Producto del Proceso:	Resolución Judicial de téngase por cumplida la sentencia Resolución de Archivo del Proceso
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera alguna norma o ley que considere apropiada? Qué debería decir o contemplar la ley?	No lo estimamos pertinente, sino se debe velar por un correcto trabajo en conjunto de coordinación de la Procuraduría Pública y las Gerencias Involucradas
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera algún soporte tecnológico?	Sí, con una mejora y rapidez de los sistemas con que actualmente se trabaja (SACA, SISDOC).



Nombre del Proceso:	3.1.6 Archivo del Expediente
Objetivo del Proceso:	Concluir un Expediente judicial y enviarlo al archivo central de la Entidad
Alcance del Proceso:	El proceso se inicia desde que se notifica a OSIPTEL la resolución judicial de archivamiento hasta que se remite expediente al archivo central de la Entidad
Fechas:	14/04/2020; 09/05/2020; 15/05/2020; 18/06/2020; 24/06/2020
Responsable:	Analista o Especialista Legal
Participantes (equipo de trabajo):	Analista o Especialista Legal, Procurador Público, Secretaria de la PP
TUPA (Si / No)	No
Restricciones o Requisitos:	La resolución del Poder Judicial que ordena el cumplimiento de lo ejecutorio.
Marco legal de soporte al Proceso:	El Texto Único ordenado de la Ley que regula el Proceso Contencioso Administrativo y el Código Procesal Civil.

Detalle Técnico																		
Entradas				Actividades											Salidas			
Quién provee la entrada	Entrada	Cantidad estimada	Medio de recepción de información	Actividades	Tareas o Pasos	Tipo de Actividad	Responsable (Ejecutor)	Tipo de Ejecutor	Cantidad total de Ejecutores	Tiempo estimado en ejecutar la actividad por ejecutor	Tiempo Legal	Tiempo de espera (Desde que se recibe hasta que se entregue)	Sistema informático	Regla de Negocio	Salida	Medio de entrega de información	Cantidad estimada	Quién recibe la salida
3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia 3.1.4 Análisis Legal Técnico para la Casación 3.1.5 Ejecución de la Sentencia Casilla Física (Colegio de Analistas o Especialistas Legal de Lima) Casillas electrónicas (Poder Judicial)	Notificación adjuntando la Resolución que archiva Expediente	2 Notificaciones adjuntando la Resolución que archiva Expediente/mes	Virtual y Física	1. Recepcionar notificación que archiva el Expediente y entregar a Procurador Público	1. Revisar casilla electrónica (SINOE) en la página web del Poder Judicial 2. Imprimir notificación electrónica 3. Verificar en SACA Código Interno de Expediente y abogado a cargo. 4. Adjuntar a Notificación Hoja de Ruta y llenar datos de la misma (Código Interno de Expediente, Fecha de recepción de notificación, Abogado asignado) 5. Llenar Cuaderno de Cargo de Procurador Público y adjuntar notificaciones. 6. Entregar Cuaderno de Cargo a Procurador Público	Semiamotómica	Secretaria de la PP	CAS	1	31 minutos	No	2 horas	SINOE SACA	En caso de ser urgente, al haber previsto el órgano jurisdiccional un plazo muy corto, poner de conocimiento inmediato al abogado a cargo	Notificación adjuntando la Resolución que archiva Expediente entregada a Procurador Público	Física	2 Notificaciones adjuntando la Resolución que archiva Expediente entregada a Procurador Público/mes	Procurador Público
Secretaria de la PP	Notificación adjuntando la Resolución que archiva Expediente entregada a Procurador Público	2 Notificaciones adjuntando la Resolución que archiva Expediente entregada a Procurador Público/mes	Física	2. Recibir, revisar y devolver notificaciones a Secretaria de la PP	1. Revisar notificaciones 2. Anotar en Hoja de Ruta las acciones a seguir, el plazo y/o las observaciones. 3. Firmar Cuaderno de cargo 4. Entregar a Secretaria de la PP	Manual	Procurador Público	CAP	1	30 minutos	No	2 horas	NA	No	Notificación adjuntando la Resolución que archiva Expediente entregada a Secretaria de la PP	Física	2 Notificaciones adjuntando la Resolución que archiva Expediente entregada a Secretaria de la PP/mes	Secretaria de la PP
Procurador Público	Notificación adjuntando la Resolución que archiva Expediente registrada a Secretaria de la PP	2 Notificaciones adjuntando la Resolución que archiva Expediente entregada a Secretaria de la PP/mes	Física	3. Entregar Notificaciones a Analista o Especialista a cargo	1. Completar en Cuaderno de Cargo de Abogados los datos del Código Interno de Expediente y número de resolución que anexa notificación 2. Entregar a Abogado a cargo adjuntando notificación	Manual	Secretaria de la PP	CAS	1	10 minutos	No	2 horas	NA	No	Notificación adjuntando la Resolución que archiva Expediente entregada a Analista o Especialista Legal	Física	2 Notificaciones adjuntando la Resolución que archiva Expediente entregada a Analista o Especialista Legal/mes	Analista o Especialista Legal
Secretaria de la PP	Notificación adjuntando la Resolución que archiva Expediente entregada a Analista o Especialista Legal	2 Notificaciones adjuntando la Resolución que archiva Expediente entregada a Analista o Especialista Legal/mes	Física	4. Recibir notificación, registrar en SACA y archivar notificación	1. Recibir, revisar notificación y firmar Cuaderno de Cargo. 2. Leer Notificación minuciosamente. 3. Registrar en SACA contenido más importante de la Notificación 4. Con apoyo del Practicante, archivar notificación en expediente físico	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	20 minutos	No	3 horas	SACA	No	Notificación adjuntando la Resolución que archiva Expediente registrada en SACA y archivada	Virtual y Física	2 Notificaciones adjuntando la Resolución que archiva Expediente registrada en SACA y archivada/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Notificación adjuntando la Resolución que archiva Expediente registrada en SACA y archivada	2 Notificaciones adjuntando la Resolución que archiva Expediente registrada en SACA y archivada/mes	Física	5. Elaborar Informe de Conclusión del Proceso dirigido al Presidente del Consejo Directivo	1. Elaborar Proyecto de Informe de Conclusión de Proceso dirigido al Presidente del Consejo Directivo en Word 2. Ingresar Informe de Conclusión de Proceso dirigido al Presidente del Consejo Directivo y anexos vía SISDOC y dar cuenta a Procurador Público	Semiamotómica	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	2 horas	No	6 horas	Word Outlook	Antes de concluir el mes	Proyecto de Informe de Conclusión de Proceso dirigido al Presidente del Consejo Directivo enviado al Procurador Público	Virtual (SISDOC)	2 Proyectos de Informe de Conclusión de Proceso dirigido al Presidente del Consejo Directivo enviado al Procurador Público/mes	Procurador Público
Analista o Especialista Legal	Proyecto de Informe de Conclusión de Proceso dirigido al Presidente del Consejo Directivo enviado al Procurador Público	2 Proyectos de Informe de Conclusión de Proceso dirigido al Presidente del Consejo Directivo enviado al Procurador Público/mes	Virtual (SISDOC)	6. Revisar y firmar Informe de Conclusión de Proceso dirigido al Presidente del Consejo Directivo vía SISDOC	1. Revisar Proyecto Informe de Conclusión de Proceso dirigido al Presidente del Consejo Directivo vía SISDOC 2. Coordinar con Analista o Especialista Legal el escaneo de las Resoluciones que ponen fin a la instancia y la que decide archivar Expediente 3. Firmar Informe de Conclusión de Proceso dirigido al Presidente del Consejo Directivo vía SISDOC	Semiamotómica	Procurador Público	CAP	1	2 horas	No	4 horas	Outlook SISDOC	Antes de concluir el mes	Informe de Conclusión de Proceso dirigido al Presidente del Consejo Directivo firmado por el Procurador Público vía SISDOC	Virtual (SISDOC)	2 Informes de Conclusión de Proceso dirigido al Presidente del Consejo Directivo firmado por el Procurador Público vía SISDOC/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Informe de Conclusión de Proceso dirigido al Presidente del Consejo Directivo firmado por el Procurador Público	2 Informes de Conclusión de Proceso dirigido al Presidente del Consejo Directivo firmado por el Procurador Público vía SISDOC/mes	Virtual (SISDOC)	7. Imprimir Informe de Conclusión de Proceso dirigido al Presidente del Consejo Directivo, registrar en SACA y archivar	1. Imprimir Informe de Conclusión de Proceso dirigido al Presidente del Consejo Directivo 2. Registrar en SACA número de Informe de Conclusión de Proceso dirigido al Presidente del Consejo Directivo 3. Registrar conclusión del Proceso en SACA 4. Con apoyo del Practicante, archivar Informe de Conclusión de Proceso dirigido al Presidente del Consejo Directivo	Semiamotómica	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	1 hora	No	5 horas	SACA	No	Informe de Conclusión de Proceso dirigido al Presidente del Consejo Directivo archivado y registrado en SACA	Virtual y Física	2 Informes de Conclusión de Proceso dirigido al Presidente del Consejo Directivo archivado y registrado en SACA/mes	Analista o Especialista Legal
Analista o Especialista Legal	Informe de Conclusión de Proceso dirigido al Presidente del Consejo Directivo archivado y registrado	2 Informes de Conclusión de Proceso dirigido al Presidente del Consejo Directivo archivado y registrado en SACA/mes	Virtual y Física	8. Foliar el Expediente	1. Con apoyo del Practicante, foliar el Expediente 2. Entregar Expediente foliado a Secretaria de la PP	Manual	Analista o Especialista Legal	2 CAP 3 CAS	5	2 horas	No	6 horas	NA	No	Expediente Foliado	Física	2 Expedientes foliados/mes	Secretaria de la PP
Analista o Especialista Legal	Expediente Foliado	2 Expedientes foliados/mes	Física	9. Enviar Expediente a Archivo Central	1. Llenar Formato de Remisión a Archivo Central consignado número de Expediente, número de folios, número de tomos, tipo de soporte y número de caja 2. Colocar Expediente en Caja y consignar número para su identificación 3. Remitir caja al Archivo Central	Manual	Secretaria de la PP	CAS	1	20 minutos	No	6 horas	NA	Se envía al archivo los meses de febrero o agosto	Expediente enviado a Archivo Central	Física	2 Expedientes enviados al Archivo Central/año	Fin

Indicadores					
Nombre del Indicador	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia	Meta	Fuente de datos
Porcentaje de Procesos Concluidos	Total de Expedientes Concluidos/Total de Expedientes	Porcentaje	Anual	20%	SISDOC, SACA, Pagina Web del Poder Judicial, Expediente Físico
Análisis de los Problemas Identificados					
Causa:	Excesiva carga	Oportunidades de Mejora:	Apoyo de personal para realizar tareas administrativas (personal operativo) Redistribución de tareas		
Problema:	Falta de entrega inmediata de notificación con resolución de archivamiento La periodicidad establecida para remitir expedientes concluidos a Archivo Central (febrero y agosto).	A corto plazo:	Virtualización de Expedientes		
Tipo de Problema:	Personas	A mediano plazo:			
Consecuencia:	Se reduce el plazo para hacer Informe o Memorando de conclusión de proceso Se acumulan Expedientes en archivo de PP y no hay espacio				
Riesgos					
Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Valor	Impacto	Nivel de Riesgo Absoluto
Externo	Huelga Judicial	Probable	4	Moderado	12

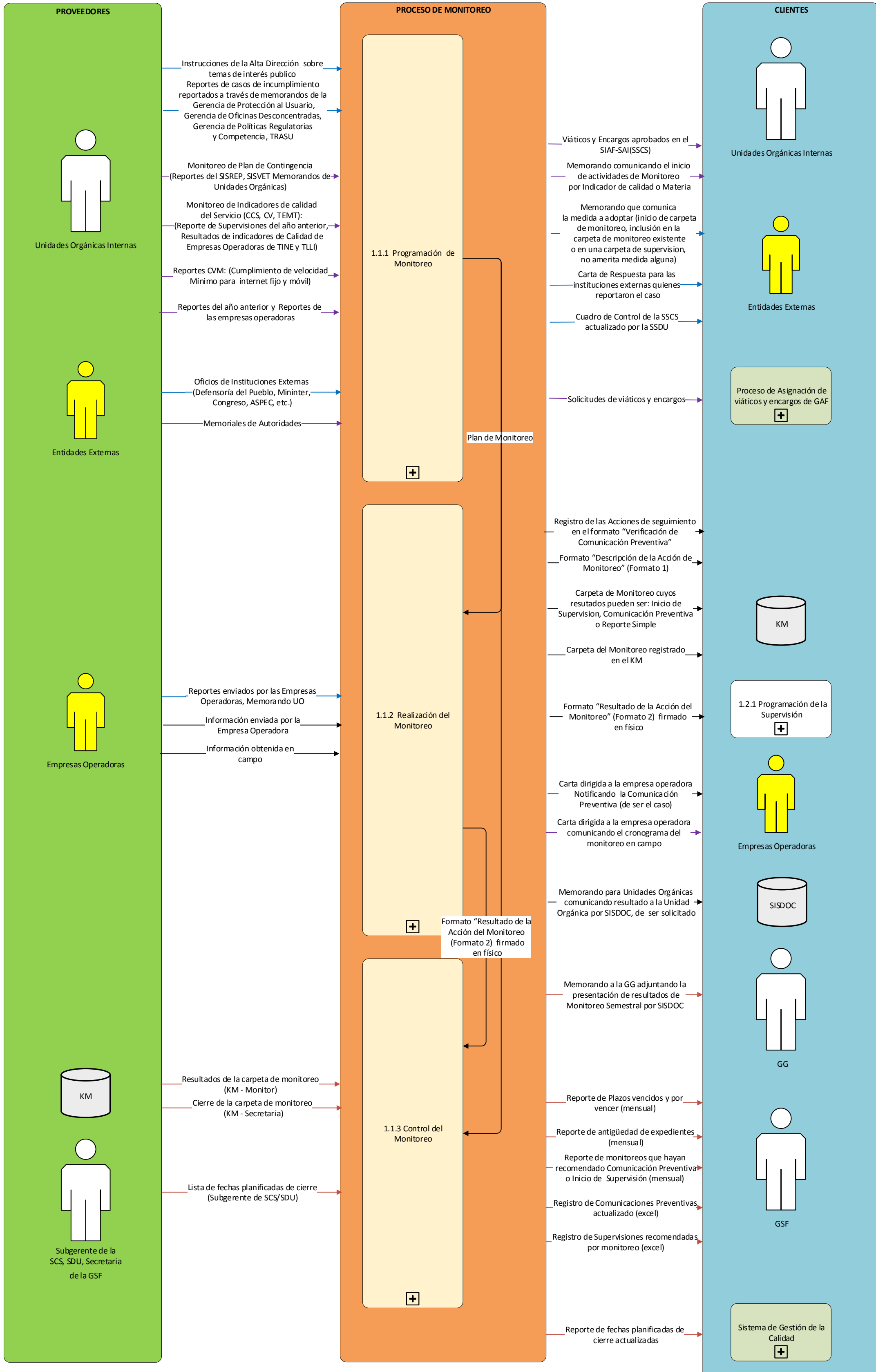
Proceso Proveedor	3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia 3.1.4 Análisis Legal Técnico para la Casación 3.1.5 Ejecución de la Sentencia
Proceso Cliente	No tiene
Disparador:	La resolución del Poder Judicial que decide archivar el Expediente .
Producto del Proceso:	Informe de Conclusión del Proceso dirigido al Presidente del Consejo Directivo Expediente enviado al Archivo Central
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera alguna norma o ley que considere apropiada? Qué debería decir o contemplar la ley?	No creemos que sea una cuestión normativa sino de personas que hacen el trabajo
Pudiera mejorar el Proceso si hubiera algún soporte tecnológico?	Sí, virtualización de expedientes



INFORME TÉCNICO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL
(ESCENARIO AS IS) DE LOS PROCESOS DE SUPERVISIÓN Y
FISCALIZACIÓN ASÍ COMO EL PROCESO CONTENCIOSO
ADMINISTRATIVO CORRESPONDIENTE AL PROCESO DE
LA GESTIÓN DE DEFENSA JUDICIAL

ANEXO 2: PROCESOS A NIVEL 2 - PROCESOS DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN ASÍ COMO DEL PROCESO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO CORRESPONDIENTE AL PROCESO DE GESTIÓN DE DEFENSA JUDICIAL

PROCESO 1.1 MONITOREO



Leyenda: Unidades Orgánicas Internas Entidad Externa Base de Datos

Entradas o salidas de la SSCS Entradas o salidas de la SSDU Entradas o salidas Para la SSCS, SSDU Entradas o salida del área de Gestión

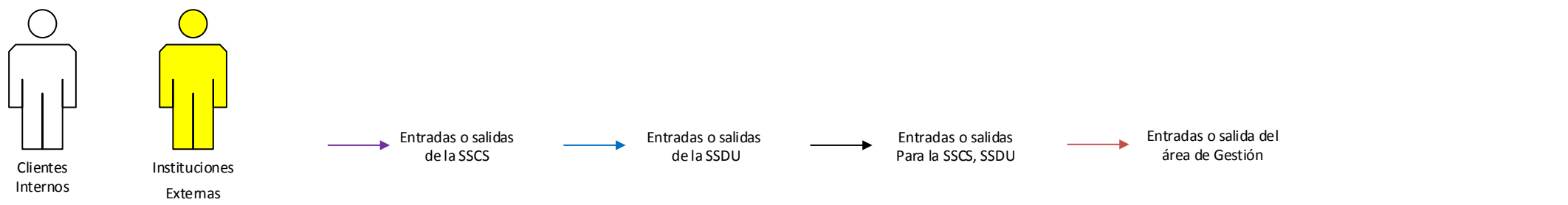
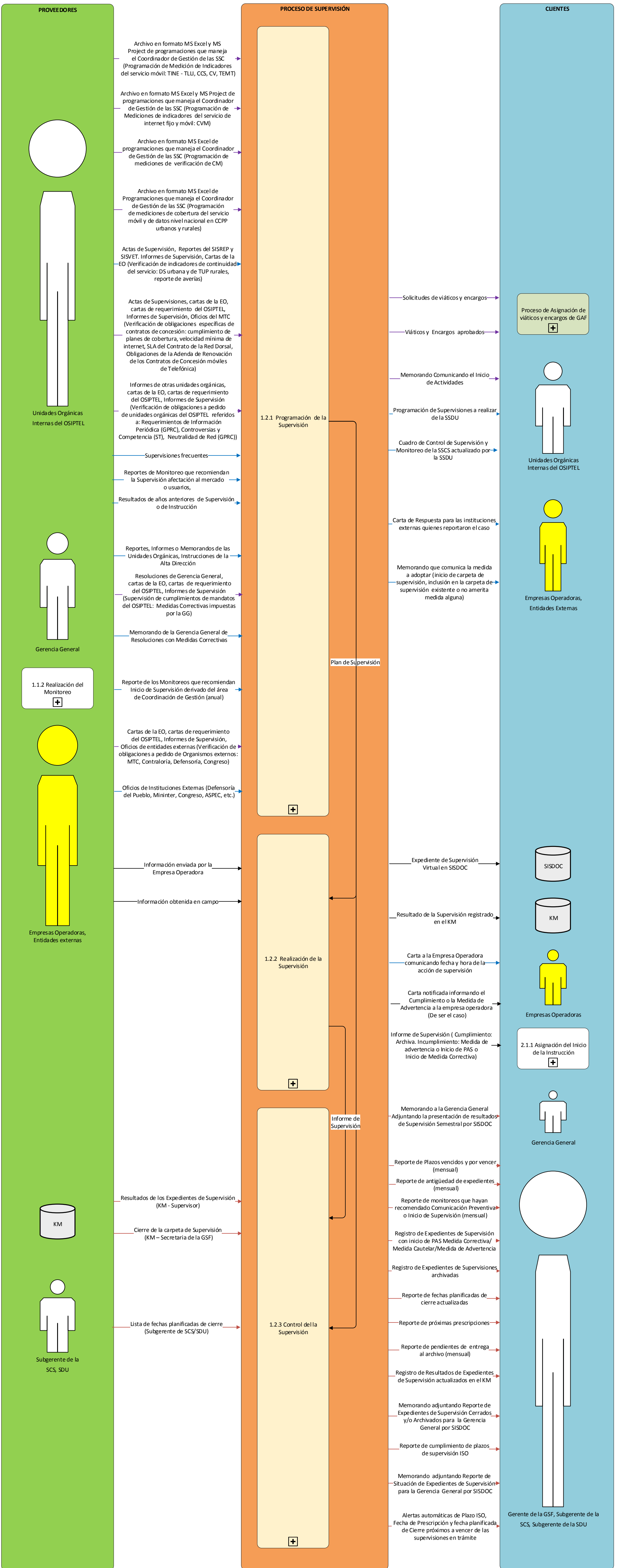
Nombre del Proceso N2:	1.1 Proceso de Monitoreo			
Objetivo:	Determinación y planificación de las materias a ser monitoreadas a fin de cumplir las metas del POI y controlar los gastos según el presupuesto asignado a la SSCS y SSDU, Tomar conocimiento del desempeño de las Empresas Operadoras del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, Gestionar el correcto desarrollo de las acciones de monitoreo (plazos, carga, materias, resultados)			
Responsable del Proceso N2:	Gerente de Supervisión y Fiscalización			
Participantes del Proceso N2:	Líder Temático de SSCS, Coordinador de Gestión de la SSCS, Monitor de la SSCS, Subgerente de la SCS, Monitor Lima / Monitor OD's, Coordinador de Gestión de la SSDU, Líder Temático de SSDU, Monitor de SSDU, Subgerente de la SDU, Gerente de la GSF, Coordinador Legal de la GSF, Analista de Información de la GSF, Asistente de Gestión de la GSF, Coordinador de Gestión de GSF, Secretaria de la GSF			
Detalle Técnico				
Entradas		Procesos	Salidas	
Quién provee la entrada	Entrada	Detalle	Salida	Quién recibe la salida
Para SSCS:		1.1 Monitoreo Proceso 1.1.1 Programación del Monitoreo <i>(Plan de Monitoreo de la SSCS, Plan de Monitoreo de la SSDU va al Proceso 1.1.2 Realización del Monitoreo y al Proceso 1.1.3 Control de Monitoreo)</i> Proceso 1.1.2 Realización del Monitoreo <i>(Resultados de la carpeta de monitoreo (KM - Monitor), Cierre de la carpeta de monitoreo (KM - Secretaria) va la Proceso 1.1.3 Control de Monitoreo)</i> Proceso 1.1.3 Control del Monitoreo	SSCS	
Unidades Orgánicas Internas, Entidas Externas, Empresa Operadora	Monitoreo de Plan de Contingencia (Reportes del SISREP, SISVET, Memoriales de Autoridades, Memorandos de Unidades Orgánicas)		Plan de Monitoreo por materia de la SSCS aprobado	Proceso 1.1.2 Realización del Monitoreo
	Monitoreo de Indicadores de calidad del Servicio (CCS, CV, TEMT): (Reporte de Supervisiones del año anterior, Resultados de indicadores de Calidad de Empresas Operadoras de TINE y TLLI)		Solicitudes de viáticos y encargos Viáticos y Encargos aprobados en el SIAF-SAI(SSCS)	Proceso de Asignación de viáticos y encargos de GAF
	Reportes CVM: (Cumplimiento de velocidad mínimo para internet fijo y móvil): Reportes del año anterior y Reportes de las empresas operadoras, Memoriales de Autoridades		Memorando comunicando el inicio de actividades de Monitoreo por Indicador de calidad o Materia	Subgerente de la SCS
Para SSDU			SSDU	
Unidades Orgánicas Internas	Reportes de casos de incumplimiento reportados a través de memorandos de la Gerencia de Protección al Usuario, Gerencia de Oficinas Desconcentradas, Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, TRASU		Memorando que comunica la medida a adoptar (inicio de carpeta de monitoreo, inclusión en la carpeta de monitoreo existente o en una carpeta de supervisión, no amerita medida alguna)	Unidades Orgánicas Internas, Entidas Externas,
	Instrucciones de la Alta Dirección sobre temas de interés público		Carta de Respuesta para las instituciones externas quienes reportaron el caso	
Entidas Externas	Oficios de Instituciones Externas (Defensoría del Pueblo, Mininter, Congreso, ASPEC, etc.)		Cuadro de Control de la SSCS actualizado por la SSDU	SSCS
Empresa Operadora	Reportes enviados por las Empresas Operadoras, Memorando UO		Plan de Monitoreo de la SSDU aprobado	Proceso 1.1.2 Realización del Monitoreo
Otros			Otros	
Emrpesa Operadora	Información enviada por la Empresa Operadora, Información obtenida en campo	Memorando a la GG adjuntando la presentación de resultados de Monitoreo Semestral por SISDOC	Gerencia General	

	Información obtenida en campo
SISDOC	Plan de Monitoreo (SISDOC)
KM	Resultados de la carpeta de monitoreo (KM - Monitor)
Secretaria de la GSF	Cierre de la carpeta de monitoreo (KM - Secretaria)
Subgerente de la SDU, Subgerente de la SCS	Lista de fechas planificadas de cierre (Subgerente de SCS/SDU)

Reporte de Plazos vencidos y por vencer (mensual)
Reporte de antigüedad de expedientes (mensual)
Reporte de monitoreos que hayan recomendado Comunicación Preventiva o Inicio de Supervisión (mensual)
Registro de Comunicaciones Preventivas actualizado (excel)
Registro de Supervisiones recomendadas por monitoreo (excel)
Reporte de fechas planificadas de cierre actualizadas

Gerente de la GSF, Subgerente de la SDU,
Subgerente de la SCS, SSCS, SSDU

PROCESO 1.2 SUPERVISIÓN



Nombre del Proceso N2:	1.1 Proceso de Supervisión
Objetivo:	Determinación y planificación de las materias a ser Supervisadas a fin de cumplir las metas del POI y controlar los gastos según el presupuesto asignado a la SSCS y SSDU. Verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las entidades supervisadas y de mandatos o resoluciones del OSIPTEL, dentro del ámbito de su competencia. Controlar que todos los expedientes de monitoreo tengan un cierre planificado Controlar que los expedientes cumplan con su cierre planificado Controlar que no existan expedientes con demasiada antigüedad Controlar que se efectúe el inicio de los Procedimientos Sancionadores, Procedimientos de Imposición de Medidas Correctiva, Procedimientos de Imposición de Medidas Cautelares y Medidas de Advertencia recomendadas en los Informes de Supervisión
Responsable del Proceso N2:	Gerente de Supervisión y Fiscalización
Participantes del Proceso N2:	Líder Temático de SSCS, Coordinador de Gestión de la SSCS, Supervisor de la SSCS, Subgerente de la SCS, Supervisor Lima / Monitor OD's, Coordinador de Gestión de la SSDU, Líder Temático de SSDU, Supervisor de SSDU, Subgerente de la SDU, Gerente de la GSF, Analista de Información de la GSF, Asistente de Gestión de la GSF, Coordinador de Gestión de GSF, Secretaria de la GSF

Detalle Técnico

Entradas		Procesos	Salidas	
Quién provee la entrada	Entrada	Detalle	Salida	Quién recibe la salida
Para SSCS:			SSCS	
Unidades Orgánicas Internas, Entidas Externas, Empresa Operadora	Archivo en formato MS Excel y MS Project de programaciones que maneja el Coordinador de Gestión de las SSC (Programación de Medición de Indicadores del servicio móvil: TINE - TLLI, CCS, CV, TEMT)		Plan de Supervisión por materia de la SSCS aprobado	Proceso 1.2.2 Realización de la Supervisión
	Archivo en formato MS Excel y MS Project de programaciones que maneja el Coordinador de Gestión de las SSC (Programación de Mediciones de indicadores del servicio de internet fijo y móvil: CVM)		Solicitudes de viáticos y encargos	Proceso de Asignación de viáticos y encargos de GAF
	Archivo en formato MS Excel de programaciones que maneja el Coordinador de Gestión de las SSC (Programación de mediciones de verificación de CM)		Viáticos y Encargos aprobados	
	Archivo en formato MS Excel de programaciones que maneja el Coordinador de Gestión de las SSC (Programación de mediciones de cobertura del servicio móvil y de datos nivel nacional en CCPP urbanos y rurales),		Memorando comunicando el inicio de actividades de Supervisión por Indicador de calidad o Materia	Subgerente de la SCS
	Actas de Supervisión, Reportes del SISREP y SISVET. Informes de Supervisión, Cartas de la EO, Cartas de requerimiento del OSIPTEL (Verificación de indicadores de continuidad del servicio: DS urbana y de TUP rurales, reporte de averías)		Resultados de los indicadores de calidad	SSCS

	<p>Actas de Supervisiones, cartas de la EO, cartas de requerimiento del OSIPTEL, Informes de Supervisión, Oficios del MTC (Verificación de obligaciones específicas de contratos de concesión: cumplimiento de planes de cobertura, velocidad mínima de internet, SLA del Contrato de la Red Dorsal, Obligaciones de la Adenda de Renovación de los Contratos de Concesión móviles de Telefónica)</p> <p>Informes de otras unidades orgánicas, cartas de la EO, cartas de requerimiento del OSIPTEL, Informes de Supervisión (Verificación de obligaciones a pedido de unidades orgánicas del OSIPTEL referidos a: Requerimientos de Información Periódica (GPRC), Controversias y Competencia (ST), Neutralidad de Red (GPRC))</p>
Empresa Operadora	<p>Cartas de la EO, cartas de requerimiento del OSIPTEL, Informes de Supervisión, Oficios de entidades externas (Verificación de obligaciones a pedido de Organismos externos: MTC, Contraloría, Defensoría, Congreso)</p>
Gerencia General	<p>Resoluciones de Gerencia General, cartas de la EO, cartas de requerimiento del OSIPTEL, Informes de Supervisión (Supervisión de cumplimientos de mandatos del OSIPTEL: Medidas Correctivas impuestas por la GG)</p>
Para SSDU	
1.1.2 Realización del Monitoreo	Supervisiones frecuentes
Unidades Orgánicas Internas	Reportes de Monitoreo que recomiendan la Supervisión afectación al mercado o usuarios
	Resultados de años anteriores de Supervisión o de Instrucción
	Reportes, Informes o Memorandos de las Unidades Orgánicas
Gerencia General	Memorando de la Gerencia General de Resoluciones con Medidas Correctivas
	Instrucciones de la Alta Dirección sobre temas de interés público

1.2 Proceso de Supervisión

Proceso 1.2.1 Programación de la Supervisión
(Plan de Supervisión de la SSCS, Plan de Supervisión de la SSDU va al Proceso 1.2.2 Realización de la Supervisión y al Proceso 1.2.3 Control de la Supervisión)

Proceso 1.2.2 Realización de la Supervisión
(Resultados de la carpeta de monitoreo (KM - Supervisor), Cierre del expediente de supervisión (KM - Secretaria) va la Proceso 1.2.3 Control de la Supervisión)

Proceso 1.2.3 Control de la Supervisión

Informe de Supervisión (Cumplimiento: Archiva. Incumplimiento: Medida de advertencia o Inicio de PAS o Inicio de Medida Correctiva)	Secretaria de la GSF
Expediente de Supervisión	Secretaria de la GSF
Resultado de la Supervisión registrado en el KM	KM
Carta notificada informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia a la empresa operadora (De ser el caso)	Empresa Operadora
SSDU	
Programación de Supervisiones a realizar de la SSDU	Proceso 1.2.2 Realización de la Supervisión
Plan de Supervisión de la SSDU	
Memorando que comunica la medida a adoptar (inicio de carpeta de supervisión, inclusión en la carpeta de supervisión existente o no amerita medida alguna)	Unidades Orgánicas Internas
Carta de Respuesta para las instituciones externas quienes reportaron el caso	Entidas Externas
Cuadro de Control de Supervisión y Monitoreo de la SSCS actualizado por la SSDU	SSCS
Carta a la Empresa Operadora comunicando fecha y hora de la acción de supervisión	Empresa Operadora

Entidas Externas	Oficios de Instituciones Externas (Defensoría del Pueblo, Mininter, Congreso, ASPEC, etc.)
Proceso 1.1.2 Realización del Monitoreo	Reporte de los Monitoreos que recomiendan Inicio de Supervisión derivado del área de Coordinación de Gestión (anual)
Otros	
Emrpesa Operadora	Información enviada por la Empresa Operadora
	Información obtenida en campo
SISDOC	Plan de Supervisión (SISDOC)
KM	Resultados de los Expedientes de Supervision (KM - Supervisor)
Secretaria de la GSF	Cierre de la carpeta de Supervision (KM - Secretaria)
Subgerente de la SDU, Subgerente de la SCS	Lista de fechas planificadas de cierre (Subgerente de SCS/SDU)
Sistema de Gestión de la Calidad	Plazos de trámite del expediente: plazos ISO, plazos de prescripción y plazo planificado de cierre (Diario)

Informe de Supervisión (Cumplimiento: Archiva. Incumplimiento: Medida de advertencia o Inicio de PAS o Inicio de Medida Correctiva)	Secretaria de la GSF
Expediente de Supervisión	Secretaria de la GSF
Resultado de la Supervisión registrado en el KM	KM
Carta notificada informando el cumplimiento o la Medida de Advertencia a la empresa operadora (De ser el caso)	Empresa Operadora
Otros	
Memorando a la Gerencia General adjuntando la presentacion de resultados de Supervisión Semestral por SISDOC	Gerencia General
Reporte de Plazos vencidos y por vencer (mensual)	Gerente de la GSF, Subgerente de la SDU, Subgerente de la SCS, SCS, SSDU
Reporte de antigüedad de expedientes (mensual)	
Reporte de monitoreos que hayan recomendado Comunicación Preventiva o Inicio de Supervisión (mensual)	
Registro de Expedientes de Supervisión con inicio de PAS Medida Correctiva/Medida Cautelar/Medida de Advertencia	
Registro de Expedientes de Supervisiones archivadas	
Reporte de fechas planificadas de cierre actualizadas	
Reporte de próximas prescripciones	
Reporte de pendientes de entrega al archivo (mensual)	
Registro de Resultados de Expedientes de Supervisión actualizados en el KM	
Memorando adjuntando Reporte de Expedientes de Supervisión Cerrados y/o Archivados para la Gerencia General por SISDOC	

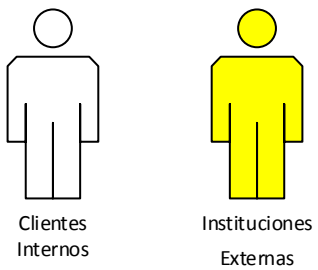
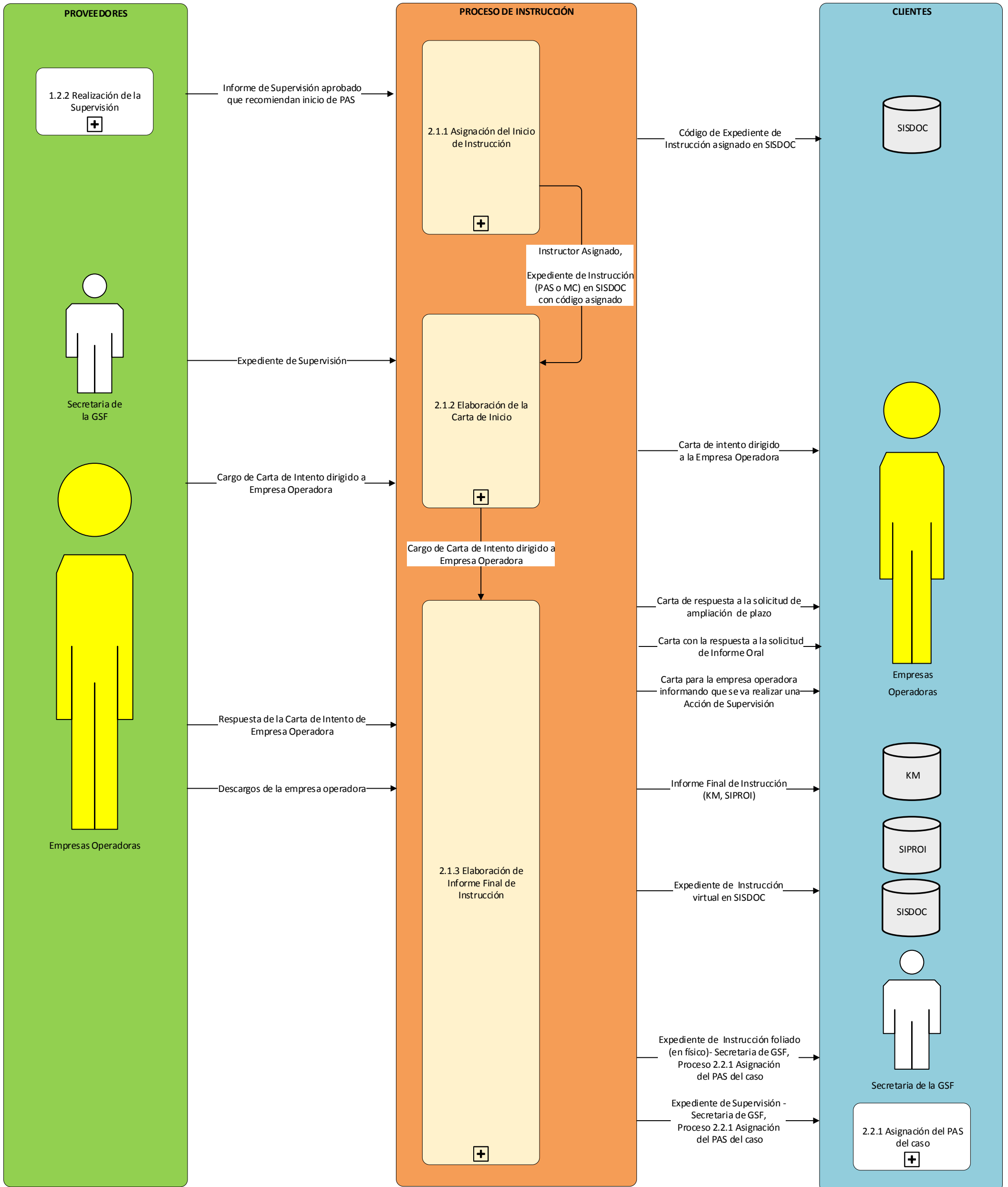
Reporte de cumplimiento de plazos de supervisión
ISO

Memorando adjuntando Reporte de Situación de
Expedientes de Supervisión para la Gerencia General
por SISDOC

Alertas automáticas de Plazo ISO, Fecha de
Prescripción y fecha planificada de Cierre próximos a
vencer de las supervisiones en trámite

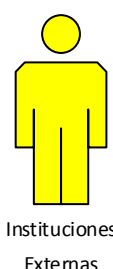
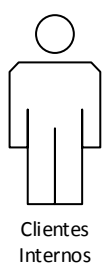
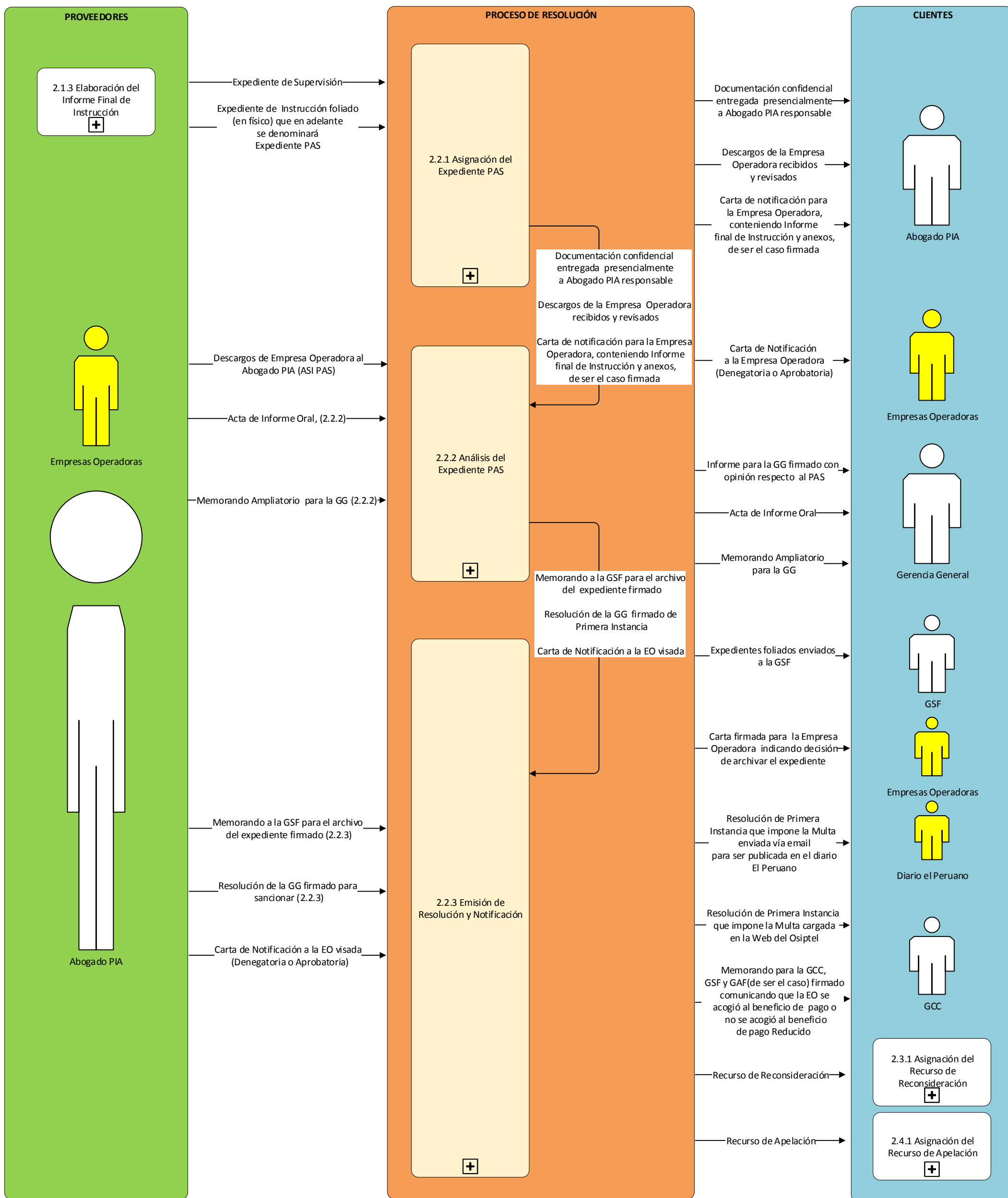
ANEXO 2: PROCESOS A NIVEL 2 DE FISCALIZACIÓN

PROCESO 2.1 INSTRUCCIÓN



Nombre del Proceso N2:	2.1 Proceso de Instrucción			
Objetivo:	Designar el Abogado Instructor que será responsable del expediente en la etapa de Instrucción. Comunicar al Administrado la intención de imponérsele una Sanción o Medida Correctiva. Recomendar a la Gerencia General (Órgano Sancionador) la imposición de una sanción o medida correctiva, en caso de incumplimiento normativo.			
Responsable del Proceso N2:	Gerente de Supervisión y Fiscalización			
Participantes del Proceso N2:	Supervisor de la SSCS, Coordinador de Instrucción de la SSCS, Instructor de la SSCS, Instructor de la SSDU, Analista de Información de la GSF, Coordinador de Instrucción de la SSDU, Subgerente de la SCS, Subgerente de la SDU, Gerente de la GSF			
Detalle Técnico				
Entradas		Procesos	Salidas	
Quién provee la entrada	Entrada	Detalle	Salida	Quién recibe la salida
1.2.2 Realización de la Supervisión	Informe de Supervisión aprobado que recomiendan inicio de PAS	<p>1.1 Proceso de Instrucción</p> <p>Proceso 2.1.1 Asignación del Inicio de Instrucción <i>(Instructor Asignado, Expediente de Instrucción (PAS o MC) en SISDOC con código asignado)</i></p> <p>Proceso 2.1.2 Elaboración de la Carta de Inicio <i>(Carta de intento dirigido a la Empresa Operadora)</i></p> <p>2.1.3 Elaboración de Informe Final de Instrucción</p>	Código de Expediente de Instrucción asignado en SISDOC	SISDOC
Secretaria de la GSF	Expediente de Supervisión		Carta de intento dirigido a la Empresa Operadora	Empresa Operadora
			Carta de respuesta a la solicitud de ampliación de plazo	
			Carta con la respuesta a la solicitud de Informe Oral	
			Carta para la empresa operadora informando que se va realizar una Acción de Supervisión	
Empresa Operadora	Cargo de Carta de Intento dirigido a Empresa Operadora		Informe Final de Instrucción (KM, SIPROI)	KM
	Respuesta de la Carta de Intento de Empresa Operadora		Expediente de Instrucción virtual en SISDOC	SIPROI, SISDOC
			Expediente de Instrucción foliado (en físico)- Secretaria de GSF, Proceso 2.2.1 Asignación del PAS del caso	Secretaria de la GSF
	Descargos de la empresa operadora		Expediente de Supervisión - Secretaria de GSF, Proceso 2.2.1 Asignación del PAS del caso	2.2.1 Asignación del PAS del caso

PROCESO 2.2 RESOLUCIÓN



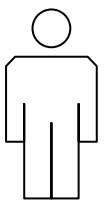
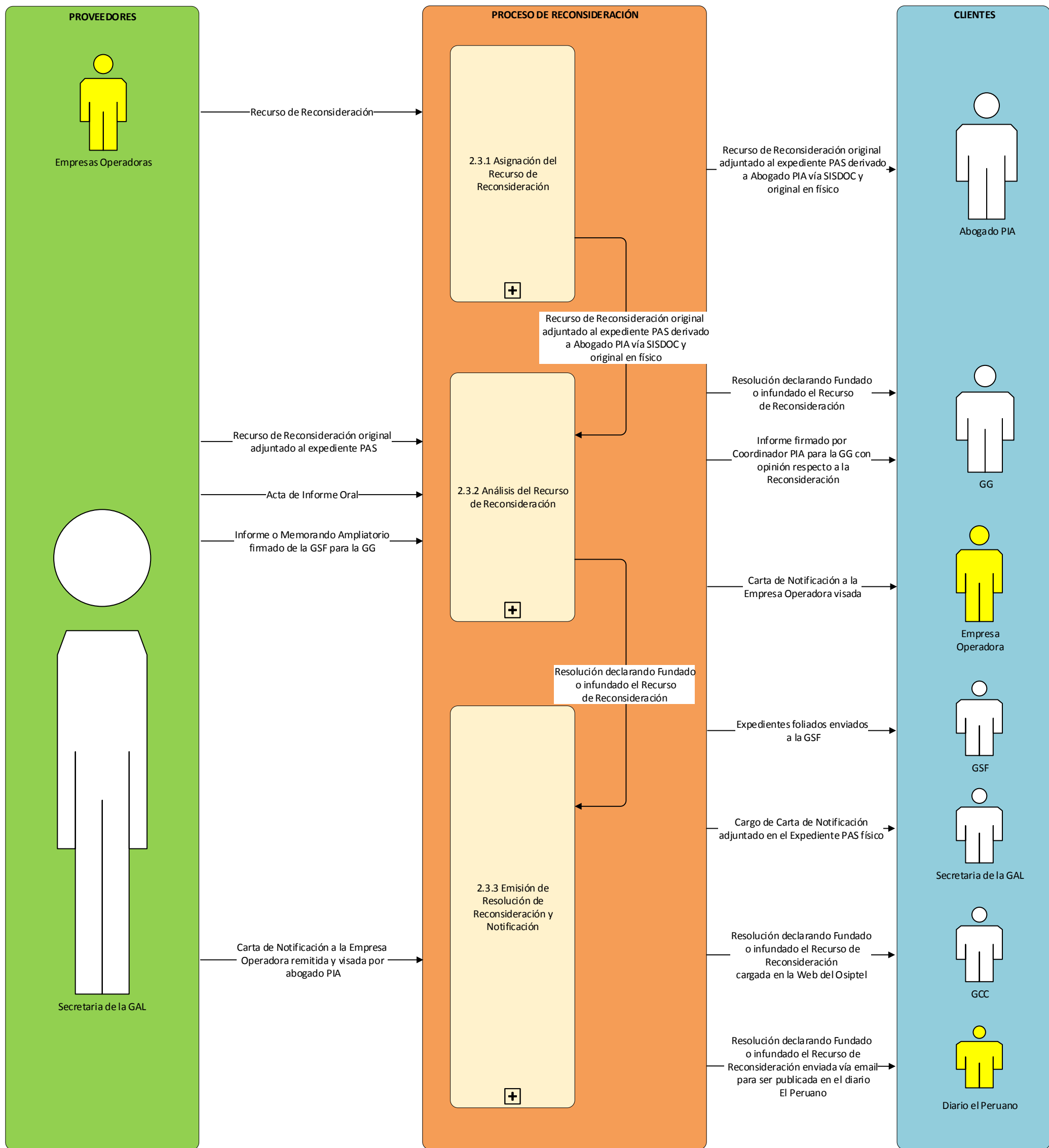
Nombre del Proceso N2:	2.2 Proceso de Resolución
Objetivo:	Determinar la responsabilidad administrativa de la Empresa Operadora Control de la carga de la Gerencia de Asesoría Legal para la distribución de manera equitativa GG y distribución de la carga de manera equitativa Recabar indicios suficientes para determinar responsabilidades a las Empresas Operadoras Emitir y notificar a la empresa operadora en caso de sanciones
Responsable del Proceso N2:	Gerente General
Participantes del Proceso N2:	Abogado PIA, Secretaria de la GAL, Coordinador PIA, Secretaria de la GSF, Secretaria de la Gerencia General, Coordinador de Instrucción de la SSCS/Coordinador de Gestión de la SSDU, Abogado Instructor de la SSCS/Supervisor de la SSDU, Secretaria de la GCC, Especialista de Tesorería de la GAF, Coordinador Web de la GCC, Gerente General

Detalle Técnico

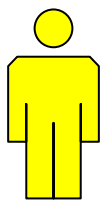
Entradas		Procesos	Salidas	
Quién provee la entrada	Entrada	Detalle	Salida	Quién recibe la salida
2.1.3 Elaboración del Informe Final de Instrucción	Expediente de Supervisión	<p align="center">2.2 Proceso de Resolución</p> <p>Proceso 2.2.1 Asignación del Expediente PAS</p> <p><i>(Documentación confidencial entregada presencialmente a Abogado PIA responsable, Descargos de la Empresa Operadora recibidos y revisados, Carta de notificación para la Empresa Operadora, conteniendo Informe final de Instrucción y anexos, de ser el caso firmada)</i></p> <p>Proceso 2.2.2 Análisis del Expediente PAS</p> <p><i>(Memorando a la GSF para el archivo del expediente firmado, Resolución de la GG firmado de Primera Instancia, Carta de Notificación a la EO visada)</i></p> <p>Proceso 2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación</p>	Documentación confidencial entregada presencialmente a Abogado PIA responsable	Abogado PIA
	Expediente de Instrucción foliado (en físico) que en adelante se denominará Expediente PAS		Descargos de la Empresa Operadora recibidos y revisados	
Empresas Operadoras	Descargos de Empresa Operadora al Abogado PIA (ASI PAS)		Carta de notificación para la Empresa Operadora, conteniendo Informe final de Instrucción y anexos, de ser el caso firmada	
	Acta de Informe Oral, (2.2.2)		Carta de Notificación a la Empresa Operadora (Denegatoria o Aprobatoria)	
			Carta firmada para la Empresa Operadora indicando decisión de archivar el expediente	
	Memorando Ampliatorio para la GG (2.2.2)		Informe para la GG firmado con opinión respecto al PAS	Gerencia General
Memorando a la GSF para el archivo del expediente firmado (2.2.3)	Acta de Informe Oral			
	Resolución de la GG firmado para sancionar (2.2.3)		Memorando Ampliatorio para la GG	
Abogado PIA	Resolución de la GG firmado para sancionar (2.2.3)		Expedientes foliados enviados a la GSF	GSF
			Resolución de Primera Instancia que impone la Multa enviada vía email para ser publicada en el diario El Peruano	Diario el Peruano

			Resolución de Primera Instancia que impone la Multa cargada en la Web del Osiptel	GCC
	Carta de Notificación a la EO visado (Denegatoria o Aprobatoria)		Memorando para la GCC, GSF y GAF(de ser el caso) firmado comunicando que la EO se acogió al beneficio de pago o no se acogió al beneficio de pago Reducido	
			Recurso de Reconsideración	2.3.1 Asignación del Recurso de Reconsideración
				Recurso de Apelación

PROCESO 2.3 RECONSIDERACIÓN



Cientes Internos



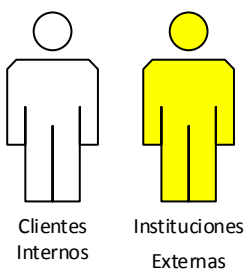
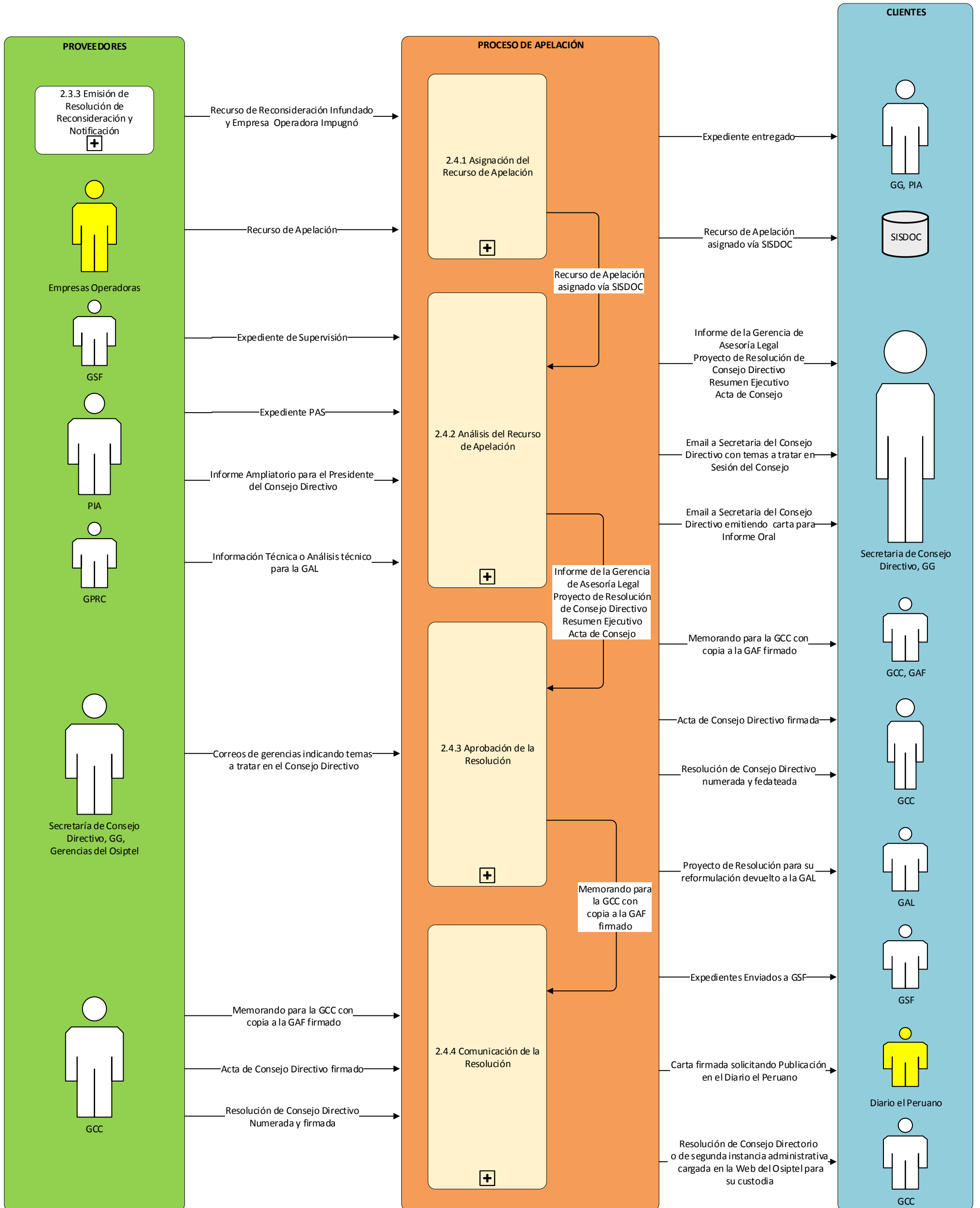
Instituciones Externas

Nombre del Proceso N2:	2.3 Proceso de Reconsideración
Objetivo:	Analizar y resolver los recursos de reconsideración de las empresas operadoras dentro de los plazos establecidos Distribuir los recursos de reconsideración recibidos a los abogados especialistas Proponer a la Gerencia General un pronunciamiento en relación al análisis de un recurso de reconsideración Resolver los recursos de reconsideración en los plazos establecidos
Responsable del Proceso N2:	Gerente General
Participantes del Proceso N2:	Abogado PIA, Secretaria de la GAL, Asesor de la GAL, Coordinador PIA, Secretaria de la Gerencia General, Secretaria de la GCC, Asistente de Trámite Documentario de Mesa de Partes Central, Secretaria de la GSF, Coordinador de Instrucción de la SSCS, Abogado Instructor de la SSCS, Coordinador de Gestión de la SSDU, Coordinador Web de la GCC, Gerente General

Detalle Técnico

Entradas		Procesos	Salidas	
Quién provee la entrada	Entrada	Detalle	Salida	Quién recibe la salida
Empresas Operadoras	Recurso de Reconsideración	<p align="center">2.3 Proceso de Resolución</p> <p>Proceso 2.3.1 Asignación del Recurso de Reconsideración</p> <p><i>(Recurso de Reconsideración original adjuntado al expediente PAS derivado a Abogado PIA vía SISDOC y original en físico)</i></p> <p>Proceso 2.3.2 Análisis del Recurso de Reconsideración (Resolución declarando Fundado o infundado el Recurso de Reconsideración)</p> <p>Proceso 2.3.3 Emisión de Resolución de Reconsideración y Notificación</p>	Recurso de Reconsideración original adjuntado al expediente PAS derivado a Abogado PIA vía SISDOC y original en físico	Abogado PIA
			Resolución declarando Fundado o infundado el Recurso de Reconsideración	GG
Secretaria de la GAL	Recurso de Reconsideración original adjuntado al expediente PAS		Informe firmado por Coordinador PIA para la GG con opinión respecto a la Reconsideración	
	Acta de Informe Oral		Carta de Notificación a la Empresa Operadora visada	Empresa Operadora
	Informe o Memorando Ampliatorio firmado de la GSF para la GG		Expedientes foliados enviados a la GSF	GSF
			Cargo de Carta de Notificación adjuntado en el Expediente PAS físico	Secretaria de la GAL
	Carta de Notificación a la Empresa Operadora remitida y visada por abogado PIA		Resolución declarando Fundado o infundado el Recurso de Reconsideración cargada en la Web del Osiptel	GCC
Resolución declarando Fundado o infundado el Recurso de Reconsideración enviada vía email para ser publicada en el diario El Peruano			Diario el Peruano	

PROCESO 2.4 APELACIÓN



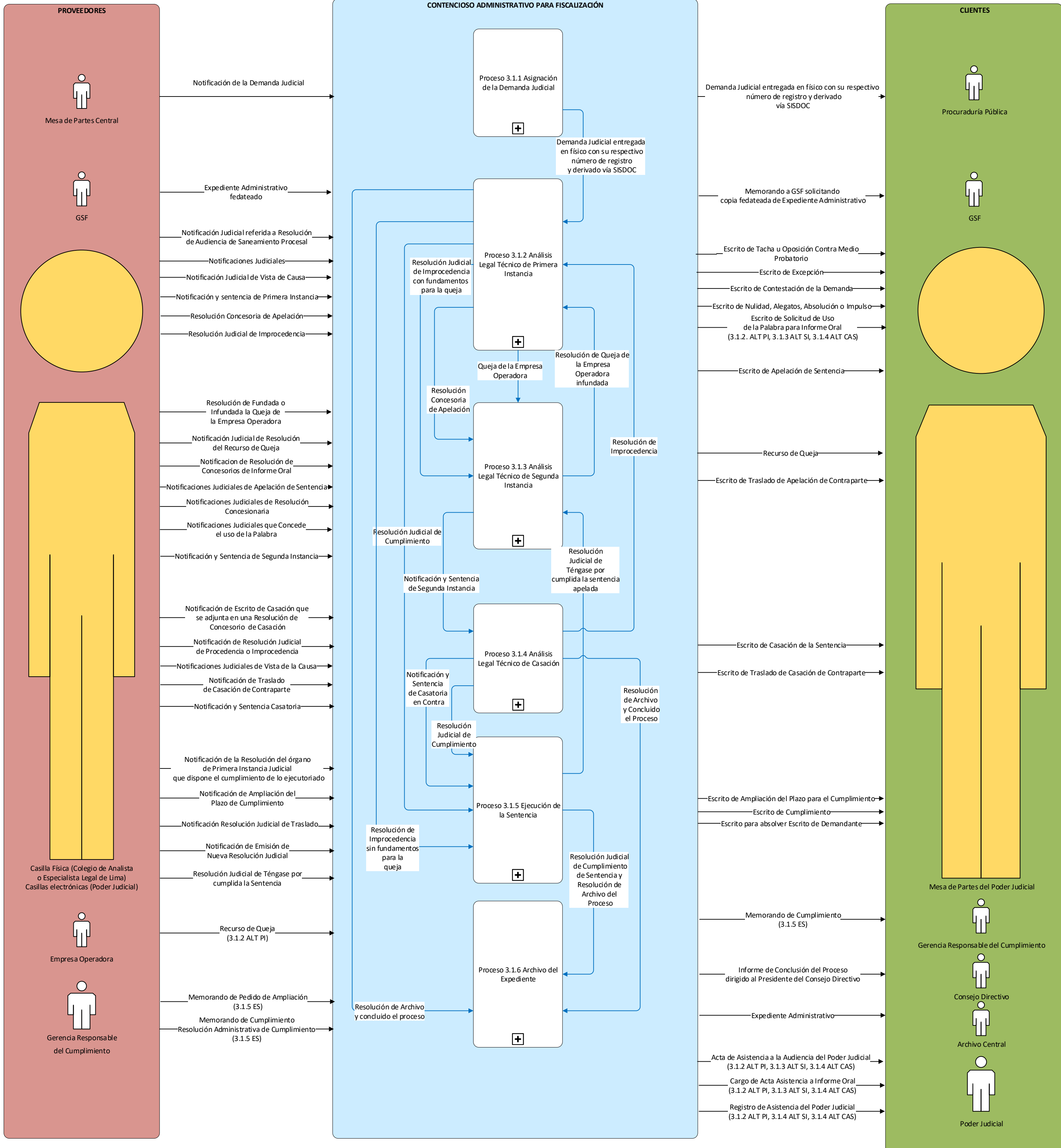
Nombre del Proceso N2:	2.4 Proceso de Apelación
Objetivo:	Analizar y resolver los recursos de apelación de las empresas operadoras dentro de los plazos establecidos Distribuir los recursos de apelación recibidos a los abogados especialistas Proponer al Consejo Directivo un pronunciamiento en relación al análisis de un recurso de apelación Resolver los recursos de apelación en los plazos establecidos Hacer de conocimiento la emisión de una resolución
Responsable del Proceso N2:	Gerente de Asesoría Legal
Participantes del Proceso N2:	Abogado PIA, Secretaria de la GAL, Asesor de la GAL, Abogado de la GAL, Consejo Directivo, Coordinador PIA, Coordinador Legal, Secretaria de la Gerencia General, Secretaria del Consejo Directivo, Presidente del Consejo Directivo, Secretaria de la GCC, Asistente de Trámite Documentario de Mesa de Partes Central, Abogado Instructor de la SSCS, Abogado Instructor de la SSDU, Coordinador Web de la GCC, Funcionario de Gestión GPRC.

Detalle Técnico

Entradas		Procesos	Salidas	
Quién provee la entrada	Entrada	Detalle	Salida	Quién recibe la salida
2.3.3 Emisión de Resolución de Reconsideración y Notificación	Recurso de Reconsideración Infundado y Empresa Operadora Impugnó	<p align="center">2.4 Proceso de Apelación</p> <p>Proceso 2.4.1 Asignación del Recurso de Apelación</p> <p align="center"><i>(Recurso de Apelación asignado vía SISDOC)</i></p> <p>Proceso 2.4.2 Análisis del Recurso de Apelación <i>(Informe de la Gerencia de Asesoría Legal Proyecto de Resolución de Consejo Directivo Resumen Ejecutivo Acta de Consejo)</i></p> <p>Proceso 2.4.3 Aprobación de la Resolución <i>(Memorando para la GCC con copia a la GAF firmado)</i></p> <p>2.4.4 Comunicación de la Resolución</p>	Expediente entregado	GG, PIA
Empresas Operadoras	Recurso de Apelación		Recurso de Apelación asignado vía SISDOC	SISDOC
GSF	Expediente de Supervisión		Informe de la Gerencia de Asesoría Legal Proyecto de Resolución de Consejo Directivo Resumen Ejecutivo Acta de Consejo	Secretaria de Consejo Directivo, GG
PIA	Expediente PAS		Email a Secretaria del Consejo Directivo con temas a tratar en Sesión del Consejo	
	Informe Ampliatorio para el Presidente del Consejo Directivo		Email a Secretaria del Consejo Directivo emitiendo carta para Informe Oral	
GPRC	Información Técnica o Análisis técnico para la GAL		Memorando para la GCC con copia a la GAF firmado	GCC, GAF
Secretaría de Consejo Directivo, GG, Gerencias del Osiptel	Correos de gerencias indicando temas a tratar en el Consejo Directivo		Acta de Consejo Directivo firmada	GCC
GCC	Memorando para la GCC con copia a la GAF firmado		Resolución de Consejo Directivo numerada y fedateada	
	Acta de Consejo Directivo firmado		Proyecto de Resolución para su reformulación devuelto a la GAL	GAL
			Expedientes Enviados a GSF	GSF

	Resolución de Consejo Directivo Numerada y firmada		Carta firmada solicitando Publicación en el Diario el Peruano	Diario el Peruano
			Resolución de Consejo Directorio o de segunda instancia administrativa cargada en la Web del Osiptel para su custodia	GCC

PROCESO NIVEL II: 3.1 CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO PARA FISCALIZACIÓN



Leyenda: Entidad/ Institución

Nombre del Proceso N2:	3.1 Contencioso Administrativo			
Objetivo:	Ejecutar acciones de defensa judicial para Osiptel en Primera Instancia o Segunda Instancia o Casación para obtener una Sentencia a favor de la Institución			
Responsable del Proceso N2:	Analista o Especialista Legal			
Participantes del Proceso N2:	Asistente de Tramite Documentario de Mesa de Partes Central, Secretaria de PP, Procurador Público, Supervisor Especialista de la GSF			
Detalle Técnico				
Entradas		Procesos	Salidas	
Quién provee la entrada	Entrada	Detalle	Salida	Quién recibe la salida
Mesa de Partes Osiptel	Notificación de la Demanda Judicial	<p>3.1 Contencioso Administrativo para Fiscalización</p> <p>Proceso 3.1.1 Asignación de la Demanda Judicial <i>(Demanda Judicial entregada en físico con su respectivo número de registro y derivado vía SISDOC va al proceso 3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia)</i></p> <p>Proceso 3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia <i>(Resolución Judicial de Cumplimiento va al Proceso 3.1.5 Ejecución de la Sentencia, Resolución Concesoria de Apelación va al proceso 3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia, Resolución Judicial de Improcedencia con fundamentos para la queja va al proceso 3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia, Resolución Judicial de Improcedencia sin fundamentos para la queja va al proceso 3.1.5 Ejecución de la Sentencia, Resolución de Archivo y Concluido el Proceso va al proceso 3.1.6 Archivo del Expediente)</i></p> <p>Proceso 3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia <i>(Notificación y Sentencia de Segunda Instancia va al proceso 3.1.4 Análisis Legal Técnico de Casación, Resolución de la Queja de la Empresa Operadora infundada va al proceso 3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia actividad 63)</i></p> <p>Proceso 3.1.4 Análisis Legal Técnico de Casación <i>(Resolución de Improcedencia va al proceso 3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia actividad 63, Notificación y Sentencia Casatoria en contra va al proceso 3.1.5 Ejecución de la Sentencia, Resolución de Archivo y Concluido el Proceso va al proceso 3.1.6 Archivo del Expediente, Resolución Judicial de Cumplimiento va al proceso 3.1.5 Ejecución de la Sentencia)</i></p> <p>Proceso 3.1.5 Ejecución de la Sentencia <i>(Resolución Judicial de Cumplimiento de Sentencia y Resolución de Archivo del Proceso va al proceso 3.1.6 Archivo del Expediente, Resolución Judicial de Téngase por Cumplida la Sentencia apelada va al proceso 3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia, Resolución de Archivo y Concluido el Proceso va al proceso 3.1.6 Archivo del Expediente)</i></p>	Demanda Judicial entregada en físico con su respectivo número de registro y derivado vía SISDOC	Procuraduría Pública
Supervisión y Fiscalización	Expediente Administrativo Fedateado		Memorando a GSF solicitando copia fedateada de Expediente Administrativo	Supervisión y Fiscalización
Casilla Física (Colegio de Analista o Especialista Legal de Lima) Casillas electrónicas (Poder Judicial)	Notificación Judicial referida a Resolución de Audiencia de Saneamiento Procesal Notificaciones Judiciales Notificación Judicial de Vista de Causa Notificación y sentencia de Primera Instancia Notificación de Resolución de Improcedencia Notificaciones de Resolución de Concesorios de Apelación y Traslado Resolución de Archivo y Concluido el Proceso Resolución de Fundada o Infundada la Queja de la Empresa Operadora Notificación Judicial de Resolución del Recurso de Queja Notificación de Resolución de Concesorios de Informe Oral Notificaciones Judiciales de Apelación de Sentencia Notificaciones Judiciales de Resolución Concesionaria Notificaciones Judiciales que Concede el uso de la Palabra Notificación de la Resolución del órgano de Primera Instancia Judicial que dispone el cumplimiento de lo ejecutoriado Notificación de Escrito de Casación que se adjunta en una Resolución de Concesorio de Casación Notificación de Resolución Judicial de Procedencia o Improcedencia Notificación y Sentencia Casatoria Notificación de Ampliación del Plazo de Cumplimiento Resolución Judicial de Traslado Resolución Judicial de Téngase por cumplida la Sentencia Notificación de Emisión de Nueva Resolución Judicial		Escrito de Tacha u Oposición Contra Medio Probatorio Escrito de Excepción Escrito de Contestación de la Demanda Escrito de Nulidad, Alegatos, Absolución o Impulso Escrito de Solicitud de Uso de la Palabra para Informe Oral Escrito de Apelación de la Sentencia Recurso de Queja Escrito de Traslado de Apelación de Contraparte Escrito de Casación de la Sentencia Escrito de Traslado de Casación de Contraparte Escrito de Ampliación del Plazo para el Cumplimiento Escrito de Cumplimiento Escrito para absolver Escrito de Demandante	Mesa de Partes del Poder Judicial
			Acta de Asistencia a la Audiencia del Poder Judicial Cargo de Acta Asistencia a Informe Oral Registro de Asistencia del Poder Judicial	Poder Judicial
			Memorando de Cumplimiento	Gerencia Responsable del Cumplimiento
	Empresa Operadora		Recurso de Queja de la Empresa Operadora	Informe de Conclusión del Proceso dirigido al Presidente del Consejo Directivo

**ANEXO 3: PROCESOS A NIVEL 1 -
PROCESOS DE SUPERVISIÓN Y
FISCALIZACIÓN ASÍ COMO DEL PROCESO
CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO
CORRESPONDIENTE AL PROCESO DE
GESTIÓN DE DEFENSA JUDICIAL**

Nombre del Proceso N1:	1. Proceso de Supervisión y Fiscalización				
Objetivo:	Verificar el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de las Empresas Operadoras así como de cualquier mandato, resolución o norma emitida por el propio OSIPTEL a fin de determinar la responsabilidad administrativa y calificar infracciones según corresponda a las Empresas Operadoras por el incumplimiento de obligaciones derivadas de Normas Legales o técnicas; así como de las obligaciones contraídas por los concesarios en los respectivos contratos de concesión.				
Responsable del Proceso N1:	Gerente General				
Participantes del Proceso N1:	Líder Temático de SSCS, Coordinador de Gestión de la SSCS, Monitor de la SSCS, Subgerente de la SCS, Monitor Lima / Monitor OD's, Coordinador de Gestión de la SSDU, Líder Temático de SSDU, Monitor de SSDU, Subgerente de la SDU, Gerente de la GSF, Coordinador Legal de la GSF, Analista de Información de la GSF, Asistente de Gestión de la GSF, Coordinador de Gestión de GSF, Secretaria de la GSF, Supervisor de la SSCS, Supervisor Lima / Monitor OD's, Supervisor de SSDU Coordinador de Instrucción de la SSCS, Instructor de la SSCS, Instructor de la SSDU, Coordinador de Instrucción de la SSDU Abogado PIA, Secretaria de la GAL, Coordinador PIA, Secretaria de la GSF, Secretaria de la Gerencia General, Gerente General, Coordinador de Instrucción de la SSCS/Coordinador de Gestión de la SSDU, Abogado Instructor de la SSCS/Supervisor de la SSDU, Secretaria de la GCC, Especialista de Tesorería de la GAF, Coordinador Web de la GCC Asesor de la GAL, Asistente de Trámite Documentario de Mesa de Partes Central, Abogado Instructor de la SSCS, Coordinador Web de la GCC Abogado de la GAL, Consejo Directivo, Coordinador Legal, Secretaria del Consejo Directivo, Presidente del Consejo Directivo, Abogado Instructor de la SSDU, Funcionario de Gestión GPRC.				
Detalle Técnico					
Entradas		Procesos		Salidas	
Quién provee la entrada	Entrada	Detalle	Salida	Quién recibe la salida	
Para SSCS:		1.1 Monitoreo Proceso 1.1.1 Programación del Monitoreo <i>(Plan de Monitoreo de la SSCS, Plan de Monitoreo de la SSDU va al Proceso 1.1.2 Realización del Monitoreo y al Proceso 1.1.3 Control de Monitoreo)</i> Proceso 1.1.2 Realización del Monitoreo <i>(Resultados de la carpeta de monitoreo (KM - Monitor), Cierre de la carpeta de monitoreo (KM - Secretaria) va la Proceso 1.1.3 Control de Monitoreo)</i>	SSCS		
Unidades Orgánicas Internas, Entidas Externas, Empresa Operadora	Monitoreo de Plan de Contingencia (Reportes del SISREP, SISVET, Memoriales de Autoridades, Memorandos de Unidades Orgánicas)		Plan de Monitoreo por materia de la SSCS aprobado	Proceso 1.1.2 Realización del Monitoreo	
	Monitoreo de Indicadores de calidad del Servicio (CCS, CV, TEMT): (Reporte de Supervisiones del año anterior, Resultados de indicadores de Calidad de Empresas Operadoras de TINE y TLLI)		Solicitudes de viáticos y encargos Viáticos y Encargos aprobados en el SIAF-SAI(SSCS)	Proceso de Asignación de viáticos y encargos de GAF	
	Reportes CVM: (Cumplimiento de velocidad mínimo para internet fijo y móvil): Reportes del año anterior y Reportes de las empresas operadoras, Memoriales de Autoridades		Memorando comunicando el inicio de actividades de Monitoreo por Indicador de calidad o Materia	Subgerente de la SCS	
Para SSDU			SSDU		
Unidades Orgánicas Internas	Reportes de casos de incumplimiento reportados a través de memorandos de la Gerencia de Protección al Usuario, Gerencia de Oficinas Desconcentradas, Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, TRASU		Memorando que comunica la medida a adoptar (inicio de carpeta de monitoreo, inclusión en la carpeta de monitoreo existente o en una carpeta de supervisión, no amerita medida alguna)	Unidades Orgánicas Internas, Entidas Externas,	
	Instrucciones de la Alta Dirección sobre temas de interés público		Carta de Respuesta para las instituciones externas quienes reportaron el caso		
Entidas Externas	Oficios de Instituciones Externas (Defensoría del Pueblo, Mininter, Congreso, ASPEC, etc.)		Cuadro de Control de la SSCS actualizado por la SSDU	SSCS	
Empresa Operadora	Reportes enviados por las Empresas Operadoras, Memorando UO		Plan de Monitoreo de la SSDU aprobado	Proceso 1.1.2 Realización del Monitoreo	

Otros	
Emrpesa Operadora	Información enviada por la Empresa Operadora, Información obtenida en campo
	Información obtenida en campo
SISDOC	Plan de Monitoreo (SISDOC)
KM	Resultados de la carpeta de monitoreo (KM - Monitor)
Secretaria de la GSF	Cierre de la carpeta de monitoreo (KM - Secretaria)
Subgerente de la SDU, Subgerente de la SCS	Lista de fechas planificadas de cierre (Subgerente de SCS/SDU)

Proceso 1.1.3 Control del Monitoreo

Otros	
Memorando a la GG adjuntando la presentacion de resultados de Monitoreo Semestral por SISDOC	Gerencia General Gerente de la GSF, Subgerente de la SDU, Subgerente de la SCS, SSCS, SSDU
Reporte de Plazos vencidos y por vencer (mensual)	
Reporte de antigüedad de expedientes (mensual)	
Reporte de monitoreos que hayan recomendado Comunicación Preventiva o Inicio de Supervisión (mensual)	
Registro de Comunicaciones Preventivas actualizado (excel)	
Registro de Supervisiones recomendadas por monitoreo (excel)	
Reporte de fechas planificadas de cierre actualizadas	



INFORME TÉCNICO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL
(ESCENARIO AS IS) DE LOS PROCESOS DE SUPERVISIÓN Y
FISCALIZACIÓN ASÍ COMO EL PROCESO CONTENCIOSO
ADMINISTRATIVO CORRESPONDIENTE AL PROCESO DE
LA GESTIÓN DE DEFENSA JUDICIAL

**ANEXO 4: ACTAS DE CONFORMIDAD
FUNCIONAL DE LOS PROCESOS NIVEL 3 -
PROCESOS DE SUPERVISIÓN Y
FISCALIZACIÓN ASÍ COMO DEL PROCESO
CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO
CORRESPONDIENTE AL PROCESO DE
GESTIÓN DE DEFENSA JUDICIAL**

ACTA DE CONFORMIDAD DE LOS PROCESOS DE MONITOREO

FECHA : 15/06/2020

LUGAR : Sala Virtual

I. PROCESOS REVISADOS Y VALIDADOS

PROCESO REVISADOS Y VALIDADOS	CONFORMIDAD FUNCIONAL	CODIGOS DE ARCHIVOS DIGITALES VALIDADOS
1.1.1 Programación de Monitoreo	Se evidencia la conformidad funcional a través del Correo electrónico de fecha 12.mayo.2020; remitido por el Coordinador Responsable de Monitoreo: Dr. Gustavo Torres Linares. Ver Anexo 1	DOP 1.1.1 PM VAL_GSF_30.MAR_INTEGRADO FOP 1.1.1 PM VAL_GSF_30.MAR_INTEGRADO
1.1.2 Realización del Monitoreo	Se evidencia la conformidad funcional a través del Correo electrónico de fecha 12.mayo.2020; remitido por el Coordinador Responsable de Monitoreo: Dr. Gustavo Torres Linares. Ver Anexo 2	1.1.2 DOP RM_v7 1.1.2 FOP RM_v7
1.1.3 Control del Monitoreo	Se evidencia la conformidad funcional a través del Correo electrónico de fecha 9.mayo.2020; remitido por Analista de Información de Supervisión: Víctor Tineo Briceño en coordinación con el Coordinador Responsable de Monitoreo: Dr. Gustavo Torres Linares. Ver Anexo 3	1.1.3 DOP CM_v7 1.1.3 FOP CM_v7

II. PARTICIPANTES EN LA RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y REVISIÓN DE LOS PROCESOS DE MONITOREO

POR PARTE DEL EQUIPO DE MONITOREO DE GSF

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
1	Dr. Gustavo Torres Linares	Coordinador Responsable de Monitoreo
2	Carlos Montenegro Landa	Coordinador de Gestión de SSCS
3	Eliana Santos Hostos	Coordinador de Gestión de SSDU
4	Javier Hidalgo Flores	Supervisor de SSDU
5	Samuel Jurado Aponte	Supervisor de SSCS
6	Pedro Cribillero Lucero	Supervisor de SSCS
7	Víctor Tineo Briceño	Analista de Información de Supervisión

POR PARTE DEL EQUIPO DE PROCESOS DE GPP

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS
1	Jessika Márquez Oppe
2	Galy Alonso Escalente
3	Elías Portocarrero Culqui

III. RESPONSABLES DE LA CONFORMIDAD TÉCNICA - FUNCIONAL

POR PARTE DEL EQUIPO DE SUPERVISIÓN – CONFORMIDAD FUNCIONAL

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1	Gustavo Torres Linares	Coordinador Responsable de Monitoreo	

POR PARTE DEL EQUIPO DE PROCESOS DE GPP – CONFORMIDAD TÉCNICA

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1	Jessika Márquez Oppe	Especialista en Gestión por Procesos	

ANEXOS

Anexo 1

Correo electrónico de fecha 12.mayo.2020; remitido por el Coordinador Responsable de Monitoreo: Dr. Gustavo Torres Linares; dando la conformidad funcional a la Ficha y Diagrama del Proceso de Programación de Monitoreo

Responder a todos | Eliminar | Correo no deseado | ...

Re: PD AS IS DE SYF - PROCESO DE PROGRAMACIÓN DE MONITOREO

 **Gustavo Torres Linares**
 mar 12/05, 23:19
 Jessika Marquez Oppe; Samuel Jurado Aponete; Eliana Santos Hostos; Pedro Cribillero Lucero; David Villavicencio Fernandez; Jose Romero Alcalde; Stephen Cam Campos

Reenviaste este mensaje el 12/05/2020 23:32

Estimada Jessika,
 Esta versión responde a lo conversado y trabajado a lo largo de una serie de sesiones. Por tanto, se valida por medio de la presente.
 Gracias por el apoyo.
 Gustavo Torres

De: Jessika Marquez Oppe
Enviado: viernes, 8 de mayo de 2020 19:21:08
Para: Gustavo Torres Linares; Samuel Jurado Aponete; Eliana Santos Hostos; Pedro Cribillero Lucero
Cc: David Villavicencio Fernandez; Jose Romero Alcalde; Stephen Cam Campos
Asunto: PD AS IS DE SYF - PROCESO DE PROGRAMACIÓN DE MONITOREO

Estimados miembros del equipo de Monitoreo:

De acuerdo a lo coordinado, se envía el DOP y FOP del proceso de PROGRAMACIÓN DE MONITOREO que si bien es cierto ya ha sido validado, pero esta nueva versión considera la integración de los subprocesos que se derivaron del mismo.

Al respecto, agradeceré se sirvan revisar los documentos adjuntos, a fin de que ustedes como equipo procedan a la validación funcional, de estar de acuerdo con esta versión.

El plazo de envío de su respuesta será a más tardar el **martes 12 de mayo**.

Desde ya agradezco su valioso apoyo y compromiso con el proyecto.

Saludos cordiales,
 Jessika Márquez Oppe

Anexo 2

Correo electrónico de fecha 12.mayo.2020; remitido por el Coordinador Responsable de Monitoreo: Dr. Gustavo Torres Linares; dando la conformidad funcional a la Ficha y Diagrama del Proceso de Realización de Monitoreo

Responder a todos | Eliminar Correo no deseado | ...

Re: PD AS IS DE SYF - PROCESO DE REALIZACIÓN DE MONITOREO

Gustavo Torres Linares
 mar 12/05, 23:22
 Jessika Marquez Oppe; Samuel Jurado Aponente; Eliana Santos Hostos; Pedro Cribillero Lucero; David Villavicencio Fernandez; Jose Romero Alcalde; Stephen Cam Campos

Reenvíaste este mensaje el 12/05/2020 23:35

Estimada Jessika
 Esta versión del Proceso de Realización de Monitoreo es conforme a lo acordado en las sesiones de trabajo. Por ello lo estamos validando.
 Muchas gracias.
 Gustavo Torres

De: Jessika Marquez Oppe
Enviado: viernes, 8 de mayo de 2020 19:15:24
Para: Gustavo Torres Linares; Samuel Jurado Aponente; Eliana Santos Hostos; Pedro Cribillero Lucero
Cc: David Villavicencio Fernandez; Jose Romero Alcalde; Stephen Cam Campos
Asunto: PD AS IS DE SYF - PROCESO DE REALIZACIÓN DE MONITOREO

Estimados miembros del equipo de Monitoreo:

De acuerdo a lo coordinado, se envía el DOP y FOP del proceso de REALIZACION DE MONITOREO actualizado y validado técnicamente.

Al respecto, agradeceré se sirvan revisar los documentos adjuntos, a fin de que ustedes como equipo procedan a la validación funcional, de estar de acuerdo con esta versión.

El plazo de envío de su respuesta será a más tardar el **martes 12 de mayo**.

Desde ya agradezco su valioso apoyo y compromiso con el proyecto.

Saludos cordiales,
 Jessika Márquez Oppe

Anexo 3

Correo electrónico de fecha 9.mayo.2020; remitido por el Analista de Información de Supervisión: Victor Tineo Briceño, en coordinación con el Coordinador Responsable de Monitoreo: Dr. Gustavo Torres Linares; dando la conformidad funcional a la Ficha y Diagrama del Proceso de Control de Monitoreo

Responder a todos | Eliminar Correo no deseado | ...

RV: PD AS IS DE PROCESOS DE SYF - CONTROL DE MONITOREO

Jessika Marquez Oppe
 Jun 11/05, 12:31
 'jmosiptel@gmail.com'

1.1.3 DOP CM_v7.pdf 190 KB
 1.1.3 FOP CM_v7.pdf 631 KB

Mostrar todos 2 archivos adjuntos (821 KB) Descargar todo


De: Victor Tineo Briceño
Enviado: sábado, 9 de mayo de 2020 18:39
Para: Jessika Marquez Oppe
Cc: Gustavo Torres Linares; David Villavicencio Fernandez; Jose Romero Alcalde; Stephen Cam Campos
Asunto: RV: PD AS IS DE PROCESOS DE SYF - CONTROL DE MONITOREO

Estimada Jessika,

Luego de revisar los documentos en coordinación con Gustavo Torres, damos nuestra conformidad a la validación funcional de este proceso.

Atentamente,

Victor Daniel Tineo Briceño
 Analista de Información de Supervisión
 Gerencia de Supervisión y Fiscalización

 Teléfono 2251313, Anexo 2548
 Av. Del Parque Norte 1180, San Borja
www.osiptel.gob.pe

ACTA DE CONFORMIDAD DE LOS PROCESOS DE SUPERVISIÓN

FECHA : 15/06/2020

LUGAR : Sala Virtual

I. PROCESOS REVISADOS Y VALIDADOS

PROCESO REVISADOS Y VALIDADOS	CONFORMIDAD FUNCIONAL	CODIGOS DE ARCHIVOS DIGITALES VALIDADOS
1.1.1 Programación de Supervisión	Se evidencia la conformidad funcional a través del Correo electrónico de fecha 19.mayo.2020; remitido por la Coordinadora Responsable de Supervisión: Rita Aguilar Rendón. Ver Anexo 1	1.2.1 DOP PS_v5 1.2.1 FOP PS_v5
1.1.2 Realización de Supervisión	Se evidencia la conformidad funcional a través del Correo electrónico de fecha 28.mayo.2020; remitido por la Coordinadora Responsable de Supervisión: Rita Aguilar Rendón. Ver Anexo 2	DOP 1.2.2 RS_v6 FOP 1.2.2 RS_v6
1.1.3 Control de Supervisión	Se evidencia la conformidad funcional a través del Correo electrónico de fecha 11.mayo.2020; remitido por el Analista de Información de Supervisión: Víctor Tineo Briceño con conocimiento de la Coordinadora Responsable de Supervisión: Rita Aguilar Rendón. Ver Anexo 3	1.2.3 DOP CS_v8 1.2.3 FOP CS_v8

II. PARTICIPANTES EN LA RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y REVISIÓN DE LOS PROCESOS DE SUPERVISIÓN

POR PARTE DEL EQUIPO DE SUPERVISIÓN DE GSF

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
1	Rita Aguilar Rendón	Coordinadora Responsable de Supervisión
2	Carlos Montenegro Landa	Coordinador de Gestión de SSCS
3	Eliana Santos Hostos	Coordinadora de Gestión de SSDU
4	Samuel Jurado Aponte	Supervisor de SSCS
5	Víctor Tineo Briceño	Analista de Información de Supervisión

POR PARTE DEL EQUIPO DE PROCESOS DE GPP

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS
1	Jessika Márquez Oppe
2	Galy Alonso Escalente
3	Elías Portocarrero Culqui

III. RESPONSABLES DE LA CONFORMIDAD TÉCNICA - FUNCIONAL

POR PARTE DEL EQUIPO DE SUPERVISIÓN – CONFORMIDAD FUNCIONAL

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1	Rita Aguilar Rendón	Coordinadora Responsable de Supervisión	

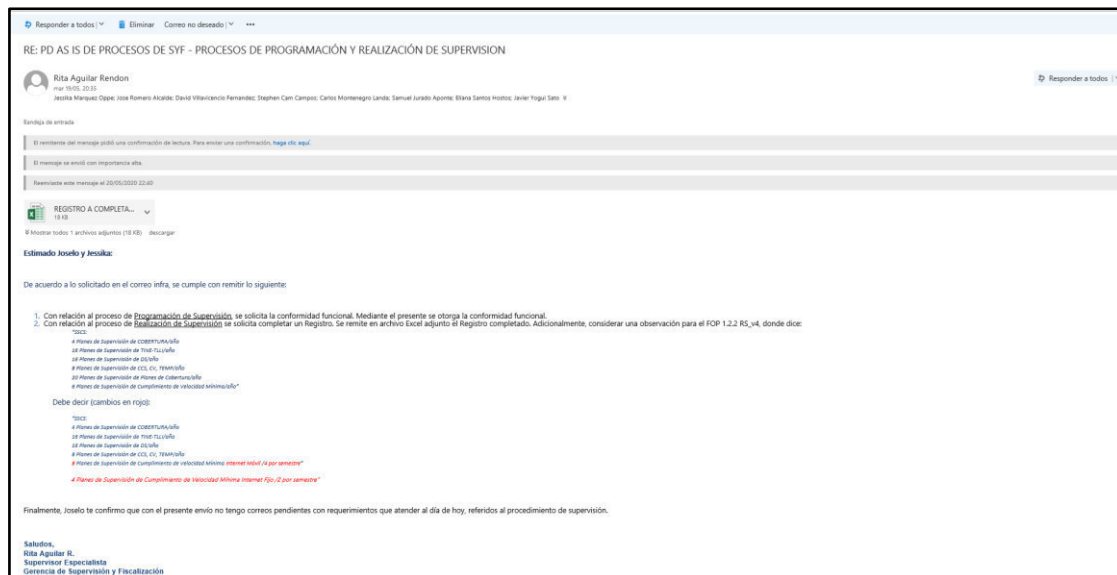
POR PARTE DEL EQUIPO DE PROCESOS DE GPP – CONFORMIDAD TÉCNICA

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1	Jessika Márquez Oppe	Especialista en Gestión por Procesos	

ANEXOS

Anexo 1

Correo electrónico de fecha 19.mayo.2020; remitido por el Coordinadora Responsable de Supervisión: Rita Aguilar Rendón; dando la conformidad funcional a la Ficha y Diagrama del Proceso de Programación de Supervisión



RE: PD AS IS DE PROCESOS DE SVF - PROCESOS DE PROGRAMACIÓN Y REALIZACIÓN DE SUPERVISION

Rita Aguilar Rendón
Mar 19/05 20:35

Envío de entrada

El contenido del mensaje pasó una confirmación de lectura. Para evitar una confirmación, haga clic aquí.

El mensaje se envió con importancia alta.

Reenviada este mensaje el 20/05/2020 22:40

REGISTRO A COMPLETA...
19/05

Mostrar todos 1 archivo adjuntos (19 KB) Descargar

Estimado Joselo y Jessika:

De acuerdo a lo solicitado en el correo infra, se cumple con remitir lo siguiente:

- Con relación al proceso de Programación de Supervisión, se solicita la conformidad funcional. Mediante el presente se otorga la conformidad funcional.
- Con relación al proceso de Realización de Supervisión, se solicita completar un Registro. Se remite en archivo Excel adjunto el Registro completado. Adicionalmente, considerar una observación para el FOP 1.2.2 RS_y4, donde dice:
 - Plan de Supervisión de Cobertura
 - Plan de Supervisión de Tránsito
 - Plan de Supervisión de Acceso
 - Plan de Supervisión de CCU, CCU, Tránsito
 - Plan de Supervisión de Planes de Cobertura
 - Plan de Supervisión de Cumplimiento de velocidad mínima

Debe decir (cambios en rojo):

- Plan de Supervisión de Cobertura
- Plan de Supervisión de Tránsito
- Plan de Supervisión de Acceso
- Plan de Supervisión de CCU, CCU, Tránsito
- Plan de Supervisión de Cumplimiento de velocidad mínima: **manejado (2 por semana)**
- Plan de Supervisión de Cumplimiento de velocidad mínima **manejado (2 por semana)**

Finalmente, Joselo la confirmo que con el presente envío no tengo correos pendientes con requerimientos que atender al día de hoy, referidos al procedimiento de supervisión.


Saludos,
Rita Aguilar R.
Supervisor Especialista
Gerencia de Supervisión y Fiscalización



Anexo 2

Correo electrónico de fecha 28.mayo.2020; remitido por el Coordinadora Responsable de Supervisión: Rita Aguilar Rendón; dando la conformidad funcional a la Ficha y Diagrama del Proceso de Realización de Supervisión

RE: PD AS IS DE PROCESOS DE SYF - PROCESO DE REALIZACIÓN DE SUPERVISION

 Rita Aguilar Rendón
Jue 28/05, 18:47
Jessica Marquez Opppe; Jose Romero Alcalde; David Villavicencio Fernandez; Stephen Cam Campos; Carlos Montenegro Landá; Samuel Jurado Aporte; Eliana Santos Hostos; Javier Yogui Sato

Reenviaste este mensaje el 28/05/2020 18:54


Estimados Joselo y Jessika:

De acuerdo a lo solicitado en el correo infra, se cumple con remitir lo siguiente con relación al Proceso de Realización de la Supervisión:

1. Se solicita otorgar la conformidad funcional de los DOP y FOP actualizados. Por el presente se otorga la conformidad solicitada.

Finalmente, Joselo te confirmo que con el presente envío no tengo correos pendientes con requerimientos que atender al día de hoy, referidos al procedimiento de supervisión.

Saludos,
Rita Aguilar R.
Supervisor Especialista
Gerencia de Supervisión y Fiscalización


 Tel.: 2251313 Anexo:
2543
Calle de la Prosa 136 -
San Borja
www.osiptel.gob.pe

Anexo 3

Correo electrónico de fecha 11.mayo.2020; remitido por el Analista de Información de Supervisión: Víctor Tineo Briceño, con conocimiento de la Coordinadora Responsable de Supervisión: Rita Aguilar Rendón; dando la conformidad funcional a la Ficha y Diagrama del Proceso de Control de Supervisión

Responder a todos | Eliminar | Correo no deseado | ...

RE: PD AS IS DE PROCESOS DE SYF - CONTROL DE SUPERVISION

 Víctor Tineo Briceño
Jue 11/05, 21:54
Jessica Marquez Opppe; David Villavicencio Fernandez; Jose Romero Alcalde; Stephen Cam Campos; Rita Aguilar Rendón


Reenviaste este mensaje el 12/05/2020 21:24

Estimada Jessika,

Luego de revisar los documentos, se da por ratificada la validación funcional de este proceso.

Atentamente,

Victor Daniel Tineo Briceño
Analista de Información de Supervisión
Gerencia de Supervisión y Fiscalización

 Teléfono 2251313, Anexo 2548
Av. Del Parque Norte 1180, San
Borja
www.osiptel.gob.pe

CONFIRMAR EL MENSAJE ANTES DE RESPONDER. ESTE MENSAJE PUEDE SER RECORRIDO.

ACTA DE CONFORMIDAD DE LOS PROCESOS DE INSTRUCCIÓN

FECHA : 15/06/2020

LUGAR : Sala Virtual

I. PROCESOS REVISADOS Y VALIDADOS

PROCESO REVISADOS Y VALIDADOS	CONFORMIDAD FUNCIONAL	CODIGOS DE ARCHIVOS DIGITALES VALIDADOS
2.1.1 Asignación del Inicio de la Instrucción	Se evidencia la conformidad funcional a través del Correo electrónico de fecha 26.mayo.2020; remitido por el Coordinador Responsable de Instrucción por parte de SSCS: Cesar Cisneros Zúñiga así como el Correo electrónico de fecha 18.mayo.2020; remitido por la Coordinadora Responsable de Instrucción por parte de SSDU: Francy Morales Muñoz. Ver Anexo 1 y 2	DOP 2.1.1 AII_v6 FOP 2.1.1 AII_v6
2.1.2 Elaboración de la Carta de Inicio	Se evidencia la conformidad funcional a través del Correo electrónico de fecha 26.mayo.2020; remitido por el Coordinador Responsable de Instrucción por parte de SSCS: Cesar Cisneros Zúñiga así como el Correo electrónico de fecha 18.mayo.2020; remitido por la Coordinadora Responsable de Instrucción por parte de SSDU: Francy Morales Muñoz. Ver Anexo 1 y 2	DOP 2.1.2 ECI_v6 FOP 2.1.2 ECI_v6
2.1.3 Elaboración del Informe Final de Instrucción	Se evidencia la conformidad funcional a través del Correo electrónico de fecha 26.mayo.2020; remitido por el Coordinador Responsable de Instrucción por parte de SSCS: Cesar Cisneros Zúñiga así como el Correo electrónico de fecha 18.mayo.2020; remitido por la Coordinadora Responsable de Instrucción por parte de SSDU: Francy Morales Muñoz. Ver Anexo 1 y 2	DOP 2.1.3 EIFI_v7 FOP 2.1.3 EIFI_v7

II. PARTICIPANTES EN LA RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y REVISIÓN DE LOS PROCESOS DE INSTRUCCIÓN

POR PARTE DEL EQUIPO DE INSTRUCCIÓN DE GSF

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
1	Cesar Cisneros Zúñiga	Coordinador Responsable de Instrucción por parte de SSCS
2	Francy Morales Muñoz	Coordinadora Responsable de Instrucción por parte de SSDU

POR PARTE DEL EQUIPO DE PROCESOS DE GPP

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS
1	Jessika Márquez Oppe
2	Elías Portocarrero Culqui

III. RESPONSABLES DE LA CONFORMIDAD TÉCNICA - FUNCIONAL

POR PARTE DEL EQUIPO DE INSTRUCCIÓN – CONFORMIDAD FUNCIONAL

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1	Cesar Cisneros Zúñiga	Coordinador Responsable de Instrucción por parte de SSCS	
2	Francy Morales Muñoz	Coordinadora Responsable de Instrucción por parte de SSDU	

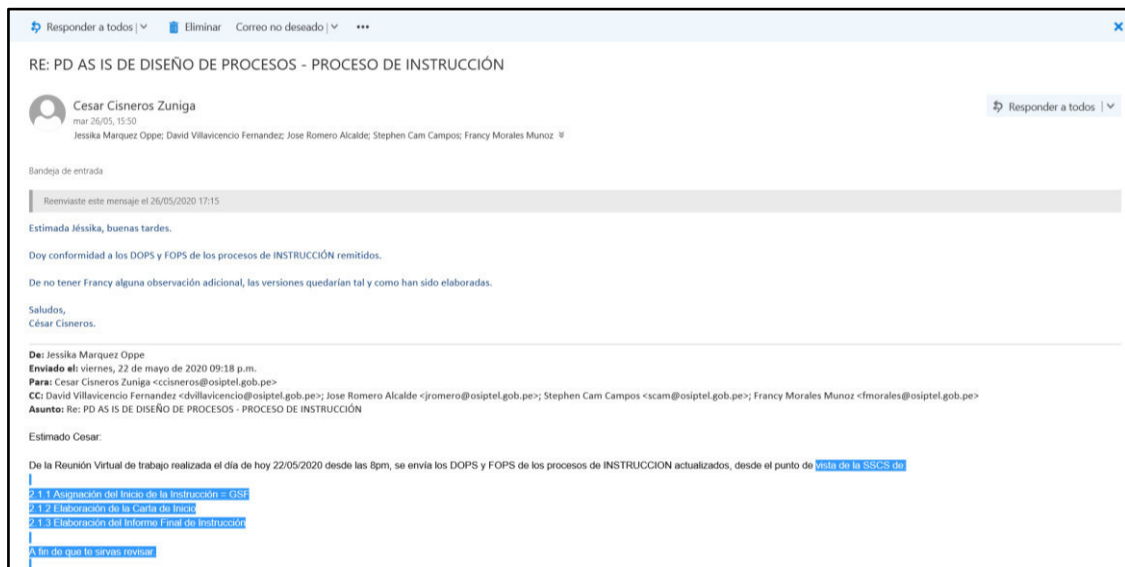
POR PARTE DEL EQUIPO DE PROCESOS DE GPP – CONFORMIDAD TÉCNICA

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1	Jessika Márquez Oppe	Especialista en Gestión por Procesos	

ANEXOS

Anexo 1

Correo electrónico de fecha 26.mayo.2020; remitido por el Coordinador Responsable de Instrucción por parte de SSCS: Cesar Cisneros Zúñiga; dando la conformidad funcional a la Ficha y Diagrama de los Procesos de Instrucción: 2.1.1 Asignación del Inicio de la Instrucción, 2.1.2 Elaboración de la Carta de Inicio, 2.1.3 Elaboración del Informe Final de Instrucción



Responder a todos | Eliminar | Correo no deseado | ...

RE: PD AS IS DE DISEÑO DE PROCESOS - PROCESO DE INSTRUCCIÓN

Cesar Cisneros Zuniga
mar 26/05, 15:50
Jessika Marquez Oppe; David Villavicencio Fernandez; Jose Romero Alcalde; Stephen Cam Campos; Francy Morales Munoz

Bandeja de entrada

Reenviaste este mensaje el 26/05/2020 17:15

Estimada Jéssika, buenas tardes.

Doy conformidad a los DOPS y FOPS de los procesos de INSTRUCCIÓN remitidos.

De no tener Francy alguna observación adicional, las versiones quedarían tal y como han sido elaboradas.

Saludos,
César Cisneros.

De: Jessika Marquez Oppe
Enviado el: viernes, 22 de mayo de 2020 09:38 p.m.
Para: Cesar Cisneros Zuniga <ccisneros@osiptel.gob.pe>
CC: David Villavicencio Fernandez <dvillavicencio@osiptel.gob.pe>; Jose Romero Alcalde <jromero@osiptel.gob.pe>; Stephen Cam Campos <scam@osiptel.gob.pe>; Francy Morales Munoz <fmorales@osiptel.gob.pe>
Asunto: Re: PD AS IS DE DISEÑO DE PROCESOS - PROCESO DE INSTRUCCIÓN

Estimado Cesar:

De la Reunión Virtual de trabajo realizada el día de hoy 22/05/2020 desde las 8pm, se envía los DOPS y FOPS de los procesos de INSTRUCCION actualizados, desde el punto de [vista de la SSCS de](#)

[2.1.1 Asignación del Inicio de la Instrucción - GSI](#)
[2.1.2 Elaboración de la Carta de Inicio](#)
[2.1.3 Elaboración del Informe Final de Instrucción](#)

[A fin de que lo sirvas revisar](#)

Anexo 2

Correo electrónico de fecha 18.mayo.2020; remitido por la Coordinadora Responsable de Instrucción por parte de SSDU: Francy Morales Muñoz; dando la conformidad funcional a la Ficha y Diagrama de los Procesos de Instrucción: : 2.1.1 Asignación del Inicio de la Instrucción, 2.1.2 Elaboración de la Carta de Inicio, 2.1.3 Elaboración del Informe Final de Instrucción

Responder a todos | Eliminar | Como no deseado | ...

RE: PD AS IS DE DISEÑO DE PROCESOS - PROCESO DE INSTRUCCIÓN

Francy Morales Muñoz
Jun 18/20 21:53
Jessica Márquez Ojeda 9

Temática de entrada

Reenvíame este mensaje el 28/05/2020 01:04

Es conforme.

Saludos
Francy M.

De: Jessica Márquez Ojeda <jmarquez@osiptel.gob.pe>
Enviado el lunes, 11 de mayo de 2020 23:58
Para: Cesar Caceres Zuniga <ccaceres@osiptel.gob.pe>; Francy Morales Muñoz <frmozaem@osiptel.gob.pe>;
CEI Diana Vilaverde Fernandez <dvilaverde@osiptel.gob.pe>; Jose Romero Alcalde <jromero@osiptel.gob.pe>;
Stephen Cam Campos vicam@osiptel.gob.pe
Asunto: Re: PD AS IS DE DISEÑO DE PROCESOS - PROCESO DE INSTRUCCIÓN

Estimados miembros del equipo del Proceso de Instrucción:

Se envía y adjunta los DOPS y FOPS de los procesos de Instrucción actualizados, como son:

- 2.1.1 Asignación del inicio de la Instrucción
- 2.1.2 Elaboración de la Carta de Inicio
- 2.1.3. Elaboración del Informe Final de Instrucción

Mucho agradeceré se sirvan revisar y de no tener observaciones agradeceré confirmar la VALIDACIÓN FUNCIONAL, respectiva, ya que desde el punto de vista de proceso cuenta con la conformidad técnica.

El plazo de entrega de esta información será a más tardar el día **miércoles 13 de mayo**.

Cualquier duda agradeceré me la comuniquen.

Saludos

Jessica Márquez Ojeda

Español (Perú)
Teclado Latinoamericano
Para cambiar entre métodos de entrada, presione

ACTA DE CONFORMIDAD DE LOS PROCESOS DE RESOLUCIÓN Y RECONSIDERACIÓN

FECHA : 18/06/2020

LUGAR : Sala Virtual

I. PROCESOS REVISADOS Y VALIDADOS

PROCESO REVISADOS Y VALIDADOS	CONFORMIDAD FUNCIONAL	CODIGOS DE ARCHIVOS DIGITALES VALIDADOS
2.2.1 Asignación del Expediente PAS	Se evidencia la conformidad funcional a través del Correo electrónico de fecha 18.junio.2020; remitido por la Coordinadora Responsable de Resolución y Reconsideración: Mónica Orozco Matzunaga. Ver Anexo 1	DOP 2.2.1 A.PAS.C_v4 FOP 2.2.1 A.PAS.C_v4
2.2.2 Análisis del Expediente PAS	Se evidencia la conformidad funcional a través del Correo electrónico de fecha 18.junio.2020; remitido por la Coordinadora Responsable de Resolución y Reconsideración: Mónica Orozco Matzunaga. Ver Anexo 1	DOP 2.2.2 An. Exp.PAS v5 FOP 2.2.2 An. Exp.PAS v5
2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación	Se evidencia la conformidad funcional a través del Correo electrónico de fecha 18.junio.2020; remitido por la Coordinadora Responsable de Resolución y Reconsideración: Mónica Orozco Matzunaga. Ver Anexo 1	DOP 2.2.3 ERyN_v5 FOP 2.2.3 ERyN_v5
2.3.1 Asignación del Recurso de Reconsideración	Se evidencia la conformidad funcional a través del Correo electrónico de fecha 18.junio.2020; remitido por la Coordinadora Responsable de Resolución y Reconsideración: Mónica Orozco Matzunaga. Ver Anexo 1	DOP 2.3.1 ARR_v4 FOP 2.3.1 ARR_v4
2.3.2 Análisis del Recurso de Reconsideración	Se evidencia la conformidad funcional a través del Correo electrónico de fecha 18.junio.2020; remitido por la Coordinadora Responsable de Resolución y Reconsideración: Mónica Orozco Matzunaga. Ver Anexo 1	DOP 2.3.2 An RR v5 FOP 2.3.2 An RR v5
2.3.3 Emisión de Resolución de Reconsideración	Se evidencia la conformidad funcional a través del Correo electrónico de fecha 18.junio.2020; remitido por la Coordinadora Responsable de Resolución y Reconsideración: Mónica Orozco Matzunaga. Ver Anexo 1	DOP 2.3.3 ERRN_v5 FOP 2.3.3 ERRN_v5

II. PARTICIPANTES EN LA RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y REVISIÓN DE LOS PROCESOS DE APELACIÓN

POR PARTE DEL EQUIPO DE APELACIÓN

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
1	Mónica Orozco Matzunaga	Coordinadora Responsable de Resolución y Reconsideración
2	Erika Shihel Quiroz	Secretaria de Gerencia General
3	Julissa Saavedra López	Secretaria de Gerencia General
4	Roxana Sánchez Solari	Secretaria de Gerencia de Comunicación Corporativa
5	Cesar Cisneros	Instructor de SSCS
6	Francly Morales	Instructor de SSDU

POR PARTE DEL EQUIPO DE PROCESOS DE GPP

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS
1	Jessika Márquez Oppe
2	Galy Alonso Escalente

III. RESPONSABLES DE LA CONFORMIDAD TÉCNICA - FUNCIONAL

POR PARTE DEL EQUIPO DE APELACIÓN – CONFORMIDAD FUNCIONAL

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1	Mónica Orozco Matzunaga	Coordinadora Responsable de Resolución y Reconsideración	

POR PARTE DEL EQUIPO DE PROCESOS DE GPP – CONFORMIDAD TÉCNICA

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1	Jessika Márquez Oppe	Especialista en Gestión por Procesos	

ANEXO


Anexo 1

Correo electrónico de fecha 18.junio.2020; remitido por el Coordinadora Responsable de Resolución y Reconsideración: Mónica Orozco Matzunaga; dando la conformidad funcional a la Ficha y Diagrama de los Procesos de Resolución y Reconsideración: 2.2.2 Análisis del Expediente PAS, 2.2.3 Emisión de Resolución y Notificación, 2.3.1 Asignación del Recurso de Reconsideración, 2.3.2 Análisis del Recurso de Reconsideración, 2.3.3 Emisión de Resolución de Reconsideración y Notificación

https://mail.osiptel.gob.pe/owa/#viewmodel=ReadMessageItem&ItemID=AAMkAGewMDA2NjFlTA3ZWMtNGE1ZS11NzgwLWRjZjdmNTE2NDFlYwBGAAAAAABaQ87DxY4ERYXbvaySsAJBBwBJL4j7PttWT7INiehrP9IAAAAAEMAAD0COW7ShgPSSLvewjOrMZ5AACp7apoAAA%3D&

Responder a todos | Eliminar | Correo no deseado | ...

RE: Procesos de Resolución y Reconsideración actualizados

 **Monica Orozco Matzunaga**
Hoy, 17:47
Jessica Marquez Oppa

conforme Jessica con ambos procedimientos

De: Jessica Marquez Oppa <jmarquez@osiptel.gob.pe>
Enviado: jueves, 18 de junio de 2020 10:43
Para: Monica Orozco Matzunaga <mozozco@osiptel.gob.pe>
Cc: David Villavicencio Fernandez <dvillavicencio@osiptel.gob.pe>
Asunto: RE: Procesos de Resolución y Reconsideración actualizados

Buen día Mónica:
FF no te olvidés de darnos tu respuesta acerca de los procesos de Resolución y Reconsideración actualizados de acuerdo a tus indicaciones, enviados la anterior semana. Te reitero el envío de tu pronta respuesta ya que se nos vence el plazo mañana viernes 19 de junio. De no tener mas observaciones agradeceré proceder con la conformidad funcional de los Procesos (DOP y FOP).
Desde agradezco tu esfuerzo.
Saludos
Jessica

De: Jessica Marquez Oppa
Enviado: viernes, 12 de junio de 2020 01:37
Para: Monica Orozco Matzunaga
Cc: David Villavicencio Fernandez
Asunto: RE: Procesos de resolución y Reconsideración actualizados

Hola Mónica:
De acuerdo a lo conversado, te envío los dos procesos corregidos los cuales tuvieron oportunidades de mejora, como son:
2.2.1 Asignación del Expediente PAS, donde se ha precisado los medios de comunicación: SISDOC y Físico.
2.2.2 Análisis del Expediente PAS, donde se ha eliminado M.C.
2.3.2 Análisis del Recurso de Reconsideración
Mucho agradeceré revisar y de estar de acuerdo proceder con la conformidad funcional de los Procesos (DOP y FOP).
Una vez mas agradezco tu valioso esfuerzo y apoyo.
Saludos
Jessica

De: Monica Orozco Matzunaga
Enviado: miércoles, 10 de junio de 2020 20:44
Para: Jessica Marquez Oppa
Asunto: RE: Procesos de Resolución y Reconsideración actualizados

Hola Jessica:
conforme con los procedimientos.
Solo hay dos precisiones, en el caso DOP 2.2.1 en el numeral 3 la derivación del coordinar PIA al abogado es tanto físico y por SISDOC (solo se menciona el SISDOC). De otro lado, en el DOP 2.3. ANRRR hay que verificar porque se menciona a la medida correctiva

Mónica

ACTA DE CONFORMIDAD DE LOS PROCESOS DE APELACIÓN

FECHA : 15/06/2020

LUGAR : Sala Virtual

I. PROCESOS REVISADOS Y VALIDADOS

PROCESO REVISADOS Y VALIDADOS	CONFORMIDAD FUNCIONAL	CODIGOS DE ARCHIVOS DIGITALES VALIDADOS
2.4.1 Asignación del Recurso de Apelación	Se evidencia la conformidad funcional a través del Correo electrónico de fecha 02.junio.2020; remitido por la Coordinadora Responsable de Apelación: Claudia Silva Jáuregui. Ver Anexo 1	DOP 2.4.1 ARA_v5 FOP 2.4.1 ARA_v5
2.4.2 Análisis del Recurso de Apelación	Se evidencia la conformidad funcional a través del Correo electrónico de fecha 02.junio.2020; remitido por la Coordinadora Responsable de Apelación: Claudia Silva Jáuregui. Ver Anexo 1	DOP 2.4.2 AnRA_v9 FOP 2.4.2 AnRA_v9
2.4.3 Aprobación de la Resolución	Se evidencia la conformidad funcional a través del Correo electrónico de fecha 02.junio.2020; remitido por la Coordinadora Responsable de Apelación: Claudia Silva Jáuregui. Ver Anexo 1	DOP 2.4.3 AR_v7 FOP 2.4.3 AR_v7
2.4.4. Comunicación de la Resolución	Se evidencia la conformidad funcional a través del Correo electrónico de fecha 02.junio.2020; remitido por la Coordinadora Responsable de Apelación: Claudia Silva Jáuregui. Ver Anexo 1	DOP 2.4.4 CR_v9 FOP 2.4.4 CR_v9

II. PARTICIPANTES EN LA RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y REVISIÓN DE LOS PROCESOS DE APELACIÓN

POR PARTE DEL EQUIPO DE APELACIÓN

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
1	Claudia Silva Jáuregui	Coordinadora Responsable de Apelación
2	Julia Villar Coronel	Secretaria del Consejo Directivo
3	Erika Shihel Quiroz	Secretaria de Gerencia General
4	Julissa Saavedra López	Secretaria de Gerencia General
5	Roxana Sánchez Solari	Secretaria de Gerencia de Comunicación Corporativa

POR PARTE DEL EQUIPO DE PROCESOS DE GPP

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS
1	Jessika Márquez Oppe
2	Galy Alonso Escalente

III. RESPONSABLES DE LA CONFORMIDAD TÉCNICA - FUNCIONAL

POR PARTE DEL EQUIPO DE APELACIÓN – CONFORMIDAD FUNCIONAL

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1	Claudia Silva Jáuregui	Coordinadora Responsable de Apelación	

POR PARTE DEL EQUIPO DE PROCESOS DE GPP – CONFORMIDAD TÉCNICA

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1	Jessika Márquez Oppe	Especialista en Gestión por Procesos	

ANEXO

Anexo 1

Correo electrónico de fecha 2.junio.2020; remitido por el Coordinadora Responsable de Apelación: Claudia Silva Jáuregui; dando la conformidad funcional a la Ficha y Diagrama de los Procesos de Apelación: 2.4.1 Asignación del Recurso de Apelación, 2.4.2 Análisis del Recurso de Apelación, 2.4.3 Aprobación de la Resolución, 2.4.4. Comunicación de la Resolución



**ACTA DE CONFORMIDAD DE LOS PROCESOS DE CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO –
GESTION DE DEFENSA JUDICIAL**

FECHA : 23/07/2020
LUGAR : Sala Virtual

I. PROCESOS REVISADOS Y VALIDADOS

PROCESO REVISADOS Y VALIDADOS	CONFORMIDAD FUNCIONAL	CODIGOS DE ARCHIVOS DIGITALES VALIDADOS
3.1.1 Asignación de la Demanda Judicial	Se evidencia la conformidad funcional a través del Correo electrónico de fecha 14.julio.2020; remitido por la Procuradora Pública: Kelly Minchan Anton. Ver Anexo 1	DOP 3.1.1 ADJ_v4 FOP 3.1.1 ADJ_v4
3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia	Se evidencia la conformidad funcional a través del Correo electrónico de fecha 14.julio.2020; remitido por la Procuradora Pública: Kelly Minchan Anton. Ver Anexo 1	DOP 3.1.2 ALT PI_v5 FOP 3.1.2 ALT PI_v5
3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia	Se evidencia la conformidad funcional a través del Correo electrónico de fecha 14.julio.2020; remitido por la Procuradora Pública: Kelly Minchan Anton. Ver Anexo 1	DOP 3.1.3 ALT SI_v5 FOP 3.1.3 ALT SI_v5
3.1.4 Análisis Legal Técnico de Casación	Se evidencia la conformidad funcional a través del Correo electrónico de fecha 14.julio.2020; remitido por la Procuradora Pública: Kelly Minchan Anton. Ver Anexo 1	DOP 3.1.4 ALT CAS_v5 FOP 3.1.4 ALT CAS_v5
3.1.5 Ejecución de Sentencia	Se evidencia la conformidad funcional a través del Correo electrónico de fecha 14.julio.2020; remitido por la Procuradora Pública: Kelly Minchan Anton. Ver Anexo 1	DOP 3.1.5 ES_v3 FOP 3.1.5 ES_v3
3.1.6 Archivo del Expediente	Se evidencia la conformidad funcional a través del Correo electrónico de fecha 14.julio.2020; remitido por la Procuradora Pública: Kelly Minchan Anton. Ver Anexo 1	DOP 3.1.6 AE_v3 FOP 3.1.6 AE_v3

II. PARTICIPANTES EN LA RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y REVISIÓN DE LOS PROCESOS DE CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO – GESTION DE DEFENSA JUDICIAL

POR PARTE DEL EQUIPO DE CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO –GESTION DE DEFENSA JUDICIAL

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
1	Kelly Minchan Anton	Coordinadora Responsable de Apelación

POR PARTE DEL EQUIPO DE PROCESOS DE GPP

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS
1	Jessika Márquez Oppe
2	Galy Alonso Escalente

III. RESPONSABLES DE LA CONFORMIDAD TÉCNICA - FUNCIONAL

POR PARTE DEL EQUIPO DE APELACIÓN – CONFORMIDAD FUNCIONAL

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1	Kelly Minchan Antón	Procuradora Pública	

POR PARTE DEL EQUIPO DE PROCESOS DE GPP – CONFORMIDAD TÉCNICA

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1	Jessika Márquez Oppe	Especialista en Gestión por Procesos	

ANEXO

Anexo 1

Correo electrónico de fecha 14.julio.2020; remitido por la Procuradora Pública: Kelly Minchan Antón; dando la conformidad funcional a la Fichas y Diagramas de los Procesos de Contencioso Administrativo – Gestión de Defensa Judicial



Kelly Minchan Anton
mar 14/07, 20:46
Jessika Marquez Oppe

Responder a todos

Respondiste el 14/07/2020 21:04.

Buenas noches Jessika:

Revisado DOPs y FOPs, remitidos estoy conforme.

Saludos

Kelly Minchán Antón
Procuradora Pública - OSIPTEL

De: Jessika Marquez Oppe <jmarquez@osiptel.gob.pe>
Enviado: martes, 14 de julio de 2020 17:41
Para: Kelly Minchan Anton <kminchan@osiptel.gob.pe>
Asunto: RV: PROCESO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO - PP

Estimada Dra Kelly:

De acuerdo a lo coordinado, se envían los DOPs y FOPs de los procesos actualizados del Proceso Contencioso Administrativo:

- 3.1.1 Asignación de la Demanda Judicial
- 3.1.2 Análisis Legal Técnico de Primera Instancia
- 3.1.3 Análisis Legal Técnico de Segunda Instancia
- 3.1.4 Análisis Legal Técnico de Casación
- 3.1.5 Ejecución de Sentencia
- 3.1.6 Archivo del Expediente

Mucho agradecer se sirva revisar y dar la validación funcional. Es importante precisar que, estos procesos cuentan con la validación técnica desde el punto de vista de procesos.

A la espera de su pronta respuesta.

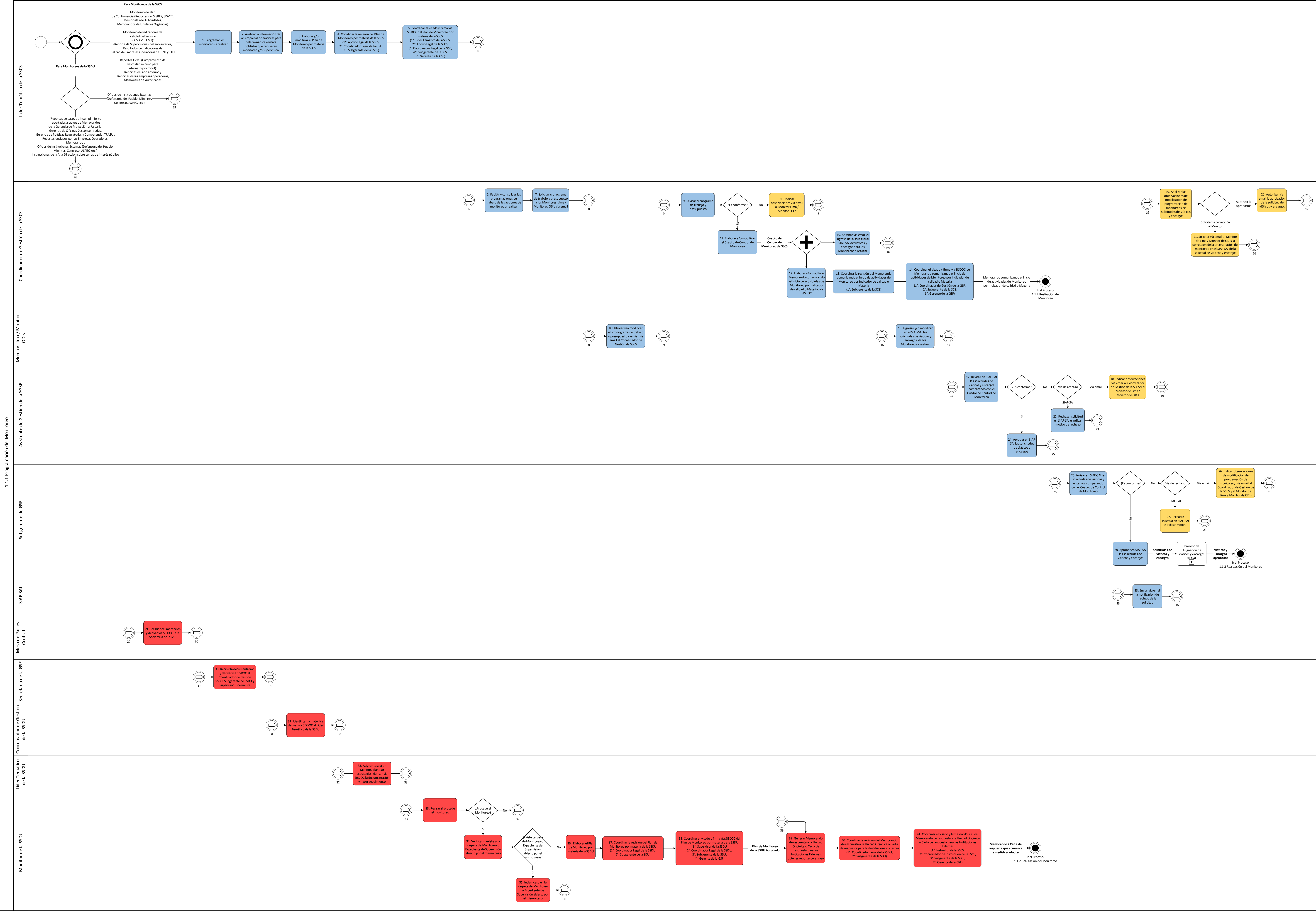
Cordialmente,

Jessika Márquez Oppe



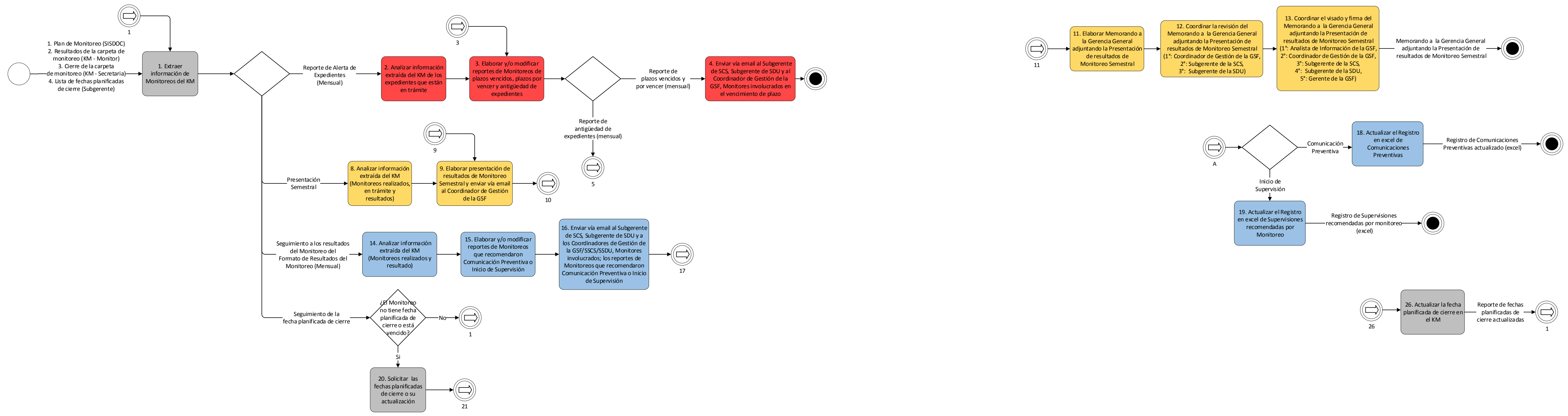
INFORME TÉCNICO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL
(ESCENARIO AS IS) DE LOS PROCESOS DE SUPERVISIÓN Y
FISCALIZACIÓN ASÍ COMO EL PROCESO CONTENCIOSO
ADMINISTRATIVO CORRESPONDIENTE AL PROCESO DE
LA GESTIÓN DE DEFENSA JUDICIAL

ANEXO 5: RUTAS CRITICAS DE LOS PROCESOS DE SUPERVISION

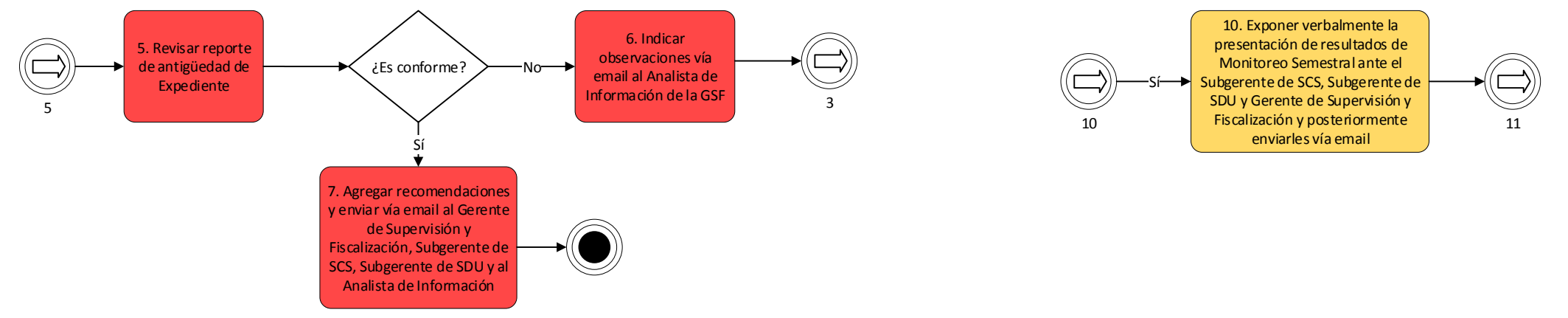


1.1.3 Control de Monitoreo

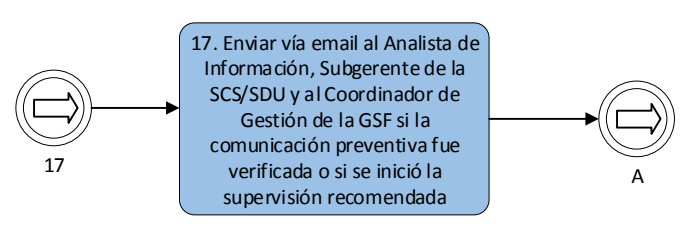
Analista de Información de la GSF



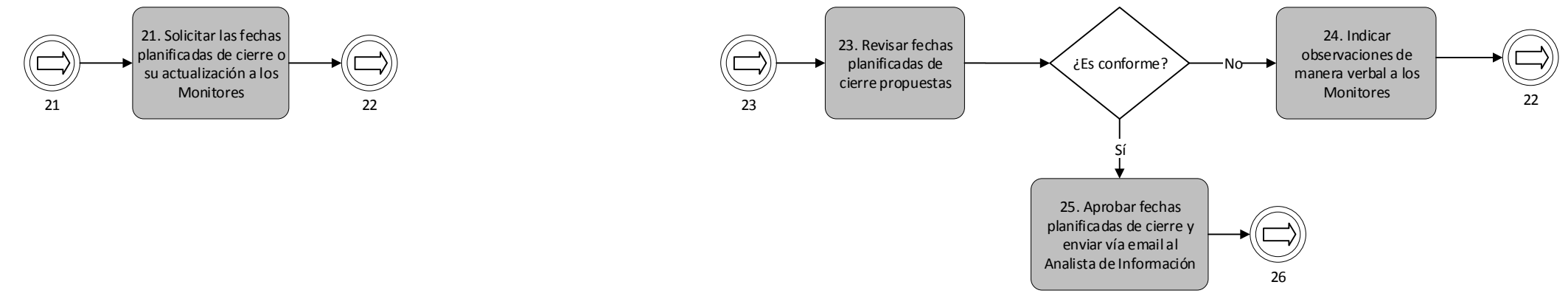
Coordinador de Gestión de la GSF



Coordinador de Gestión de la SSCS/SSDU



Subgerente de la SSCS/SSDU



Monitores

