

MODELAMIENTO Y CARACTERIZACIÓN (AS IS) DEL PROCESO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS Y GESTIÓN DE SANCIONES Y DE DENUNCIAS

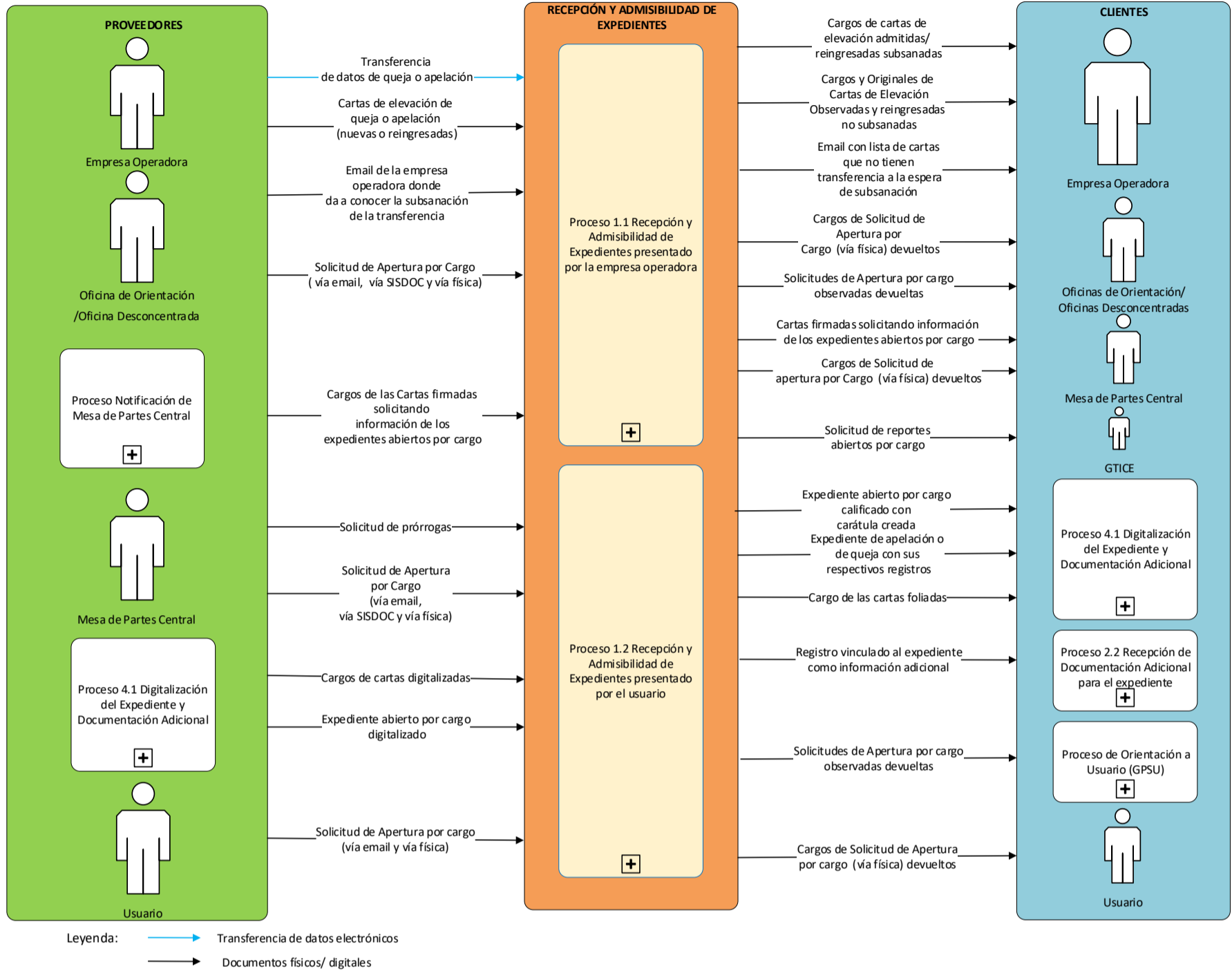
Lima, 30 de diciembre de 2019

Contenido

1.	Solución de Reclamos.....	3
1.1.	Diagrama de interrelación de Recepción y admisibilidad de expedientes	3
1.2.	Ficha de Proceso de Recepción y admisibilidad de expedientes	4
1.3.	Diagrama de Interrelación de Recepción de Documentación Adicional para el Expediente.....	5
1.4.	Ficha de Procesos de Recepción de Documentación Adicional para el Expediente	6
1.5.	Diagrama de Interrelación de Calificación y asignación del expediente.....	7
1.6.	Ficha de Procesos de Calificación y asignación del expediente	8
1.7.	Diagrama de Interrelación de Digitalización del expediente y documentación adicional	9
1.8.	Ficha de Procesos de Digitalización del expediente y documentación adicional	10
1.9.	Diagrama de Interrelación de Armado del expediente.....	12
1.10.	Ficha de Procesos de Armado del expediente	12
1.11.	Diagrama de Interrelación de Análisis del expediente y elaboración del proyecto de resolución.....	13
1.12.	Ficha de Procesos de Análisis del expediente y elaboración del proyecto de resolución.....	14
1.13.	Diagrama de Interrelación de Organización y convocatoria de la sesión	16
1.14.	Ficha de Procesos de Organización y convocatoria de la sesión.....	16
1.15.	Diagrama de Interrelación de Elaboración e impresión del acta de sesión	17
1.16.	Ficha de Procesos de Elaboración e impresión del acta de sesión	18
1.17.	Diagrama de Interrelación de Notificación de las resoluciones.....	19
1.18.	Ficha de Procesos de Notificación de las resoluciones	20
1.19.	Diagrama de Interrelación de Anexo de documentación al expediente y foliación.....	22
1.20.	Ficha de Procesos de Anexo de documentación al expediente y foliación.....	23
1.21.	Diagrama de Interrelación de Archivo al expediente.....	24
1.22.	Ficha de Procesos de Archivo al expediente	25
2.	Gestión de Sanciones y de Denuncias.....	26
2.1.	Diagrama de Interrelación de Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU 26	
2.2.	Ficha de Procesos de Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU	27
2.3.	Diagrama de Interrelación de Denuncias.....	29
2.4.	Ficha de Procesos de Denuncias	30

1. Solución de Reclamos

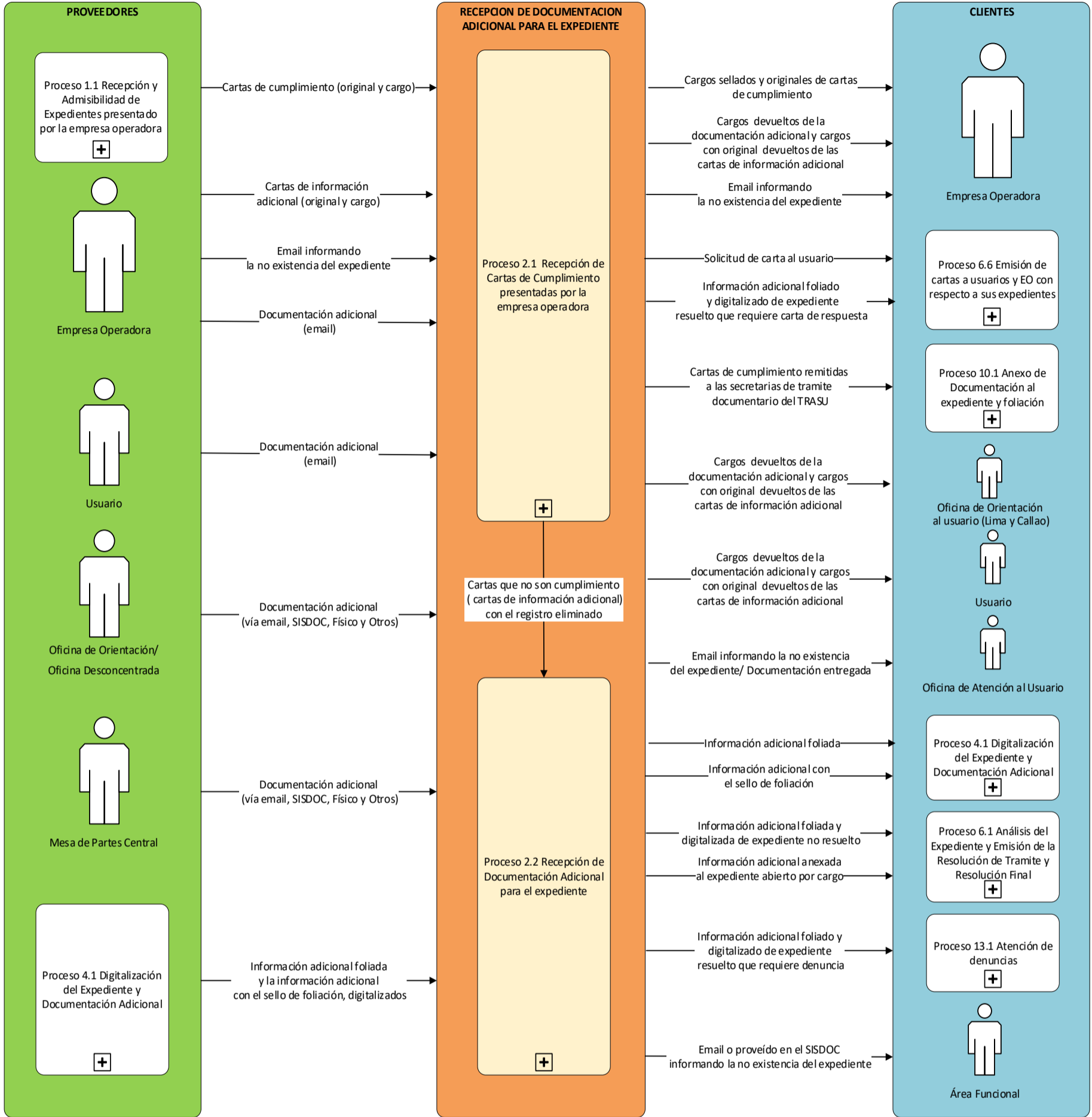
1.1. Diagrama de interrelación de Recepción y admisibilidad de expedientes



1.2. Ficha de Proceso de Recepción y admisibilidad de expedientes

Nombre del Proceso N2:	1. Recepción y admisibilidad de expedientes			
Objetivo:	Crear los expedientes remitidos por las empresas operadoras y los expedientes remitidos por los usuarios que no hayan sido elevados por la empresa operadora en el plazo establecido			
Responsable del Proceso N2:	Secretaria Técnica Adjunta del TRASU			
Participantes del Proceso N2:	Auxiliar Administrativo de Mesa de Partes de TRASU, Auxiliar Administrativo 1 y 2 de Mesa de Partes del TRASU, Analista de Trámite Documentario del TRASU, secretaria del TRASU, Secretaria Técnica Adjunta del TRASU			
Detalle Técnico				
Entradas		Procesos	Salidas	
Quién provee la entrada	Entrada	Detalle	Salida	Quién recibe la salida
Empresa Operadora	Transferencia de datos de queja o apelación Cartas de elevación de queja o apelación (nuevas o reingresadas) Email de la empresa operadora donde da a conocer la subsanación de la transferencia	<p style="text-align: center;">1. Recepción y admisibilidad de expedientes</p> <p>Proceso 1.1 Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora</p> <p>Proceso 1.2 Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por el usuario</p>	Cargos de cartas de elevación admitidas/ reingresadas subsanadas Cargos y Originales de Cartas de Elevación Observadas y reingresadas no subsanadas Email con lista de cartas que no tienen transferencia a la espera de subsanación	Empresa Operadora
Oficina de Orientación/Oficina Desconcentrada	Solicitud de Apertura por Cargo (vía email, vía SISDOC y vía física)		Cargos de Solicitud de Apertura por Cargo (vía física) devueltos Solicitudes de Apertura por cargo observadas devueltas	Oficinas de Orientación/ Oficinas Desconcentradas
Proceso Notificación de Mesa de Partes Central	Cargos de las Cartas firmadas solicitando información de los expedientes abiertos por cargo		Solicitud de reportes abiertos por cargo	GTICE
Mesa de Partes Central	Solicitud de prórrogas Solicitud de Apertura por Cargo (vía email, vía SISDOC y vía física)		Cartas firmadas solicitando información de los expedientes abiertos por cargo Cargos de Solicitud de apertura por Cargo (vía física) devueltos	Mesa de Partes Central
Proceso 4.1 Digitalización del Expediente y Documentación Adicional	Cargos de cartas digitalizadas Expediente abierto por cargo digitalizado		Expediente abierto por cargo calificado con carátula creada Expediente de apelación o de queja con sus respectivos registros Cargo de las cartas foliadas	Proceso 4.1 Digitalización del Expediente y Documentación Adicional
Usuario	Solicitud de Apertura por cargo (vía email y vía física)		Cargos de Solicitud de Apertura por cargo (vía física) devueltos	Usuario
			Registro vinculado al expediente como información adicional	Proceso 2.2 Recepción de Documentación Adicional para el expediente
			Solicitudes de Apertura por cargo observadas devueltas	Proceso de Orientación a Usuario (GPSU)

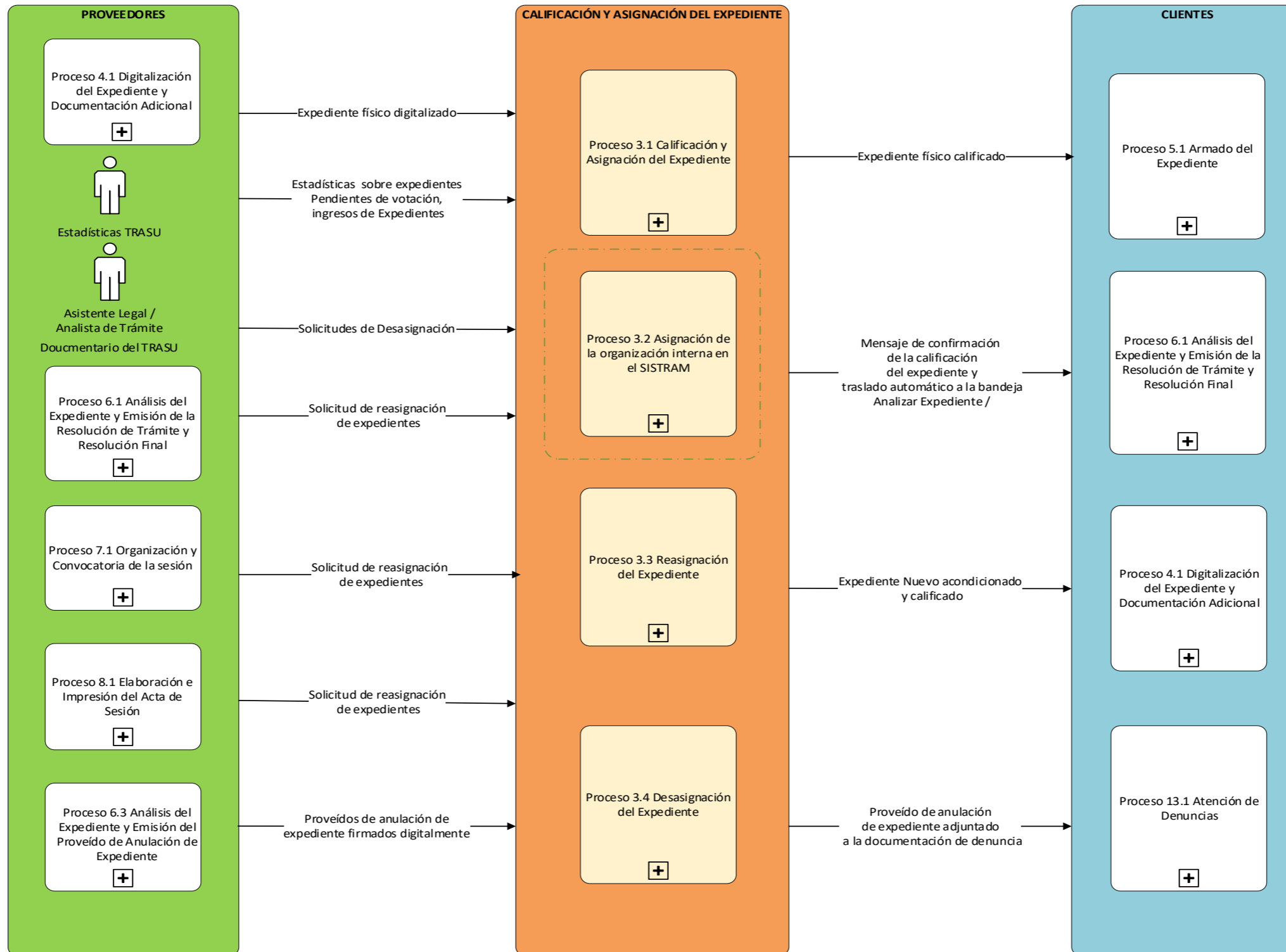
1.3. Diagrama de Interrelación de Recepción de Documentación Adicional para el Expediente



1.4. Ficha de Procesos de Recepción de Documentación Adicional para el Expediente

Nombre del Proceso N2:	2. Recepción de documentación adicional para el expediente			
Objetivo:	Registrar y adjuntar las cartas de cumplimiento y la información adicional al expediente			
Responsable del Proceso N2:	Secretaría Técnica Adjunta del TRASU			
Participantes del Proceso N2:	Auxiliar administrativo de Mesa de Partes del TRASU , Auxiliar Administrativo 1 de Mesa de Partes del TRASU, Secretaría Técnica Adjunta del TRASU, Secretaría del TRASU, Especialista legal, Analista de Trámite Documentario del TRASU			
Detalle Técnico				
Entradas		Procesos	Salidas	
Quién provee la entrada	Entrada	Detalle	Salida	Quién recibe la salida
Proceso 1.1 Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora	Cartas de cumplimiento (original y cargo)	2. Recepción de documentación adicional para el expediente Proceso 2.1 Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora <i>(Cartas que no son cumplimiento (cartas de información adicional) con el registro eliminado va al Proceso 2.2 Recepción de Documentación Adicional para el expediente)</i> Proceso 2.2 Recepción de Documentación Adicional para el expediente	Solicitud de carta al usuario Información adicional foliado y digitalizado de expediente resuelto que requiere carta de respuesta	Proceso 6.6 Emisión de cartas a usuarios y EO con respecto a sus expedientes
Empresa Operadora	Cartas de información adicional (original y cargo) Email informando la no existencia del expediente Documentación adicional (email)		Cargos sellados y originales de cartas de cumplimiento Cargos devueltos de la documentación adicional y cargos con original devueltos de las cartas de información adicional Email informando la no existencia del expediente	Empresa Operadora
Usuario	Documentación adicional (email)		Cargos devueltos de la documentación adicional y cargos con original devueltos de las cartas de información adicional	Usuario
Oficina de Orientación/Oficina Desconcentrada	Documentación adicional (vía email, SISDOC, Físico y Otros)		Cargos devueltos de la documentación adicional y cargos con original devueltos de las cartas de información adicional	Oficina de Orientación al usuario (Lima y Callao)
Mesa de Partes Central	Documentación adicional (vía email, SISDOC, Físico y Otros)		Información adicional foliada y digitalizada de expediente no resuelto Información adicional anexada al expediente abierto por cargo	Proceso 6.1 Análisis del Expediente y Emisión de la Resolución de Trámite y Resolución Final
Proceso 4.1 Digitalización del Expediente y Documentación Adicional	Información adicional foliada y la información adicional con el sello de foliación, digitalizados		Información adicional foliada Información adicional con el sello de foliación	Proceso 4.1 Digitalización del Expediente y Documentación Adicional
			Cartas de cumplimiento remitidas a las secretarías de trámite documentario del TRASU	Proceso 10.1 Anexo de Documentación al expediente y foliación
			Email informando la no existencia del expediente/ Documentación entregada	Oficina de Atención al Usuario
			Información adicional foliado y digitalizado de expediente resuelto que requiere denuncia	Proceso 13.1 Atención de denuncias
			Email o proveído en el SISDOC informando la no existencia del expediente	Área Funcional

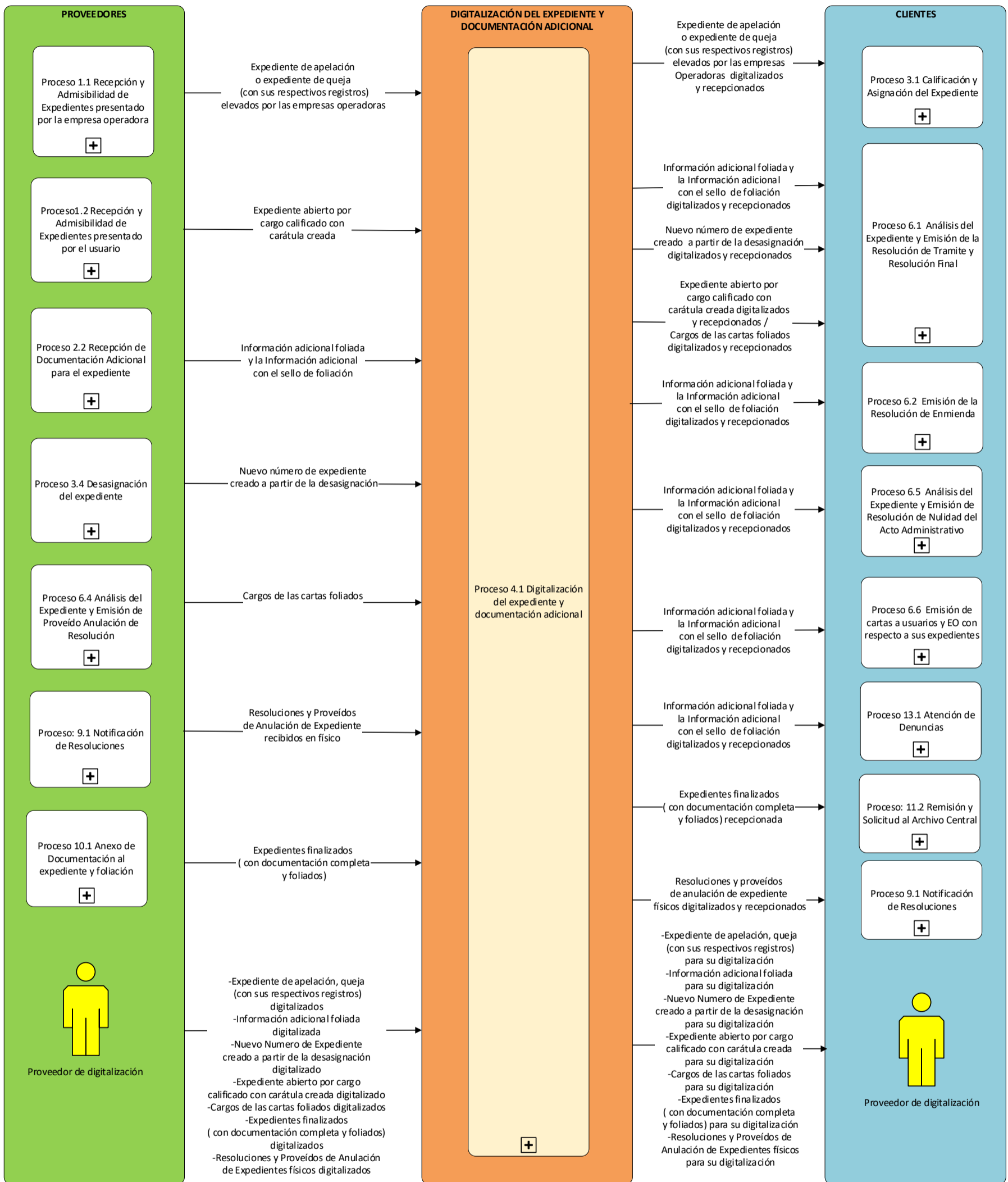
1.1. Diagrama de Interrelación de Calificación y asignación del expediente



1.2. Ficha de Procesos de Calificación y asignación del expediente

Nombre del Proceso N2:	3. Calificación y Asignación del expediente			
Objetivo:	Asignar automáticamente los Expedientes de Apelación o Queja para su análisis, asegurando que el expediente se encuentre asignado al asistente legal y/o vocal y/o sala que lo va analizar o votar para lo cual se debe incluir la organización interna del TRASU en el SISTRAM del personal que participará en el análisis, revisión y votación de los expedientes tramitados por el TRASU y desasignando el expediente en caso sea requerido, para asegurar el correcto trámite del mismo			
Responsable del Proceso N2:	Secretaria Técnica Adjunta del TRASU			
Participantes del Proceso N2:	Equipo A de Practicantes del Trámite Documentario del TRASU, Asesor del TRASU, Secretaria Técnica Adjunta del TRASU, Analista de Trámite Documentario del TRASU, Coordinador Legal, GTICE, Asistente de gestión, Coordinador de Sala, Asistente Legal - Revisor de Acta, Asistente Administrativo de Despacho, Auxiliar Administrativo 1 de Mesa de Partes del TRASU, Asistente Administrativo de Archivo, Asistente Legal			
Detalle Técnico				
Entradas		Procesos	Salidas	
Quién provee la entrada	Entrada	Detalle	Salida	Quién recibe la salida
Proceso 4.1 Digitalización del Expediente y Documentación Adicional	Expediente físico digitalizado	3. Calificación y Asignación del expediente Proceso 3.1 Calificación y Asignación del Expediente Proceso 3.2 Asignación de la organización interna en el SISTRAM Proceso 3.3 Reasignación del Expediente Proceso 3.4 Desasignación del Expediente	Expediente Nuevo acondicionado y calificado	Proceso 4.1 Digitalización del Expediente y Documentación Adicional
Estadísticas TRASU	Estadísticas sobre expedientes Pendientes de votación, ingresos de Expedientes		Expediente físico calificado	Proceso 5.1 Armado del Expediente
Proceso 6.1 Análisis del Expediente y Emisión de la Resolución de Trámite y Resolución Final	Solicitud de reasignación de expedientes		Mensaje de confirmación de la calificación del expediente y traslado automático a la bandeja Analizar Expediente	Proceso 6.1 Análisis del Expediente y Emisión de la Resolución de Trámite y Resolución Final
Proceso 7.1 Organización y Convocatoria de la sesión	Solicitud de reasignación de expedientes		Proveído de anulación de expediente adjuntado a la documentación de denuncia	Proceso 13.1 Atención de Denuncias
Asistente Legal / Analista de Trámite Documentario del TRASU	Solicitudes de Desasignación			
Proceso 8.1 Elaboración e Impresión del Acta de Sesión	Solicitud de reasignación de expedientes			
Proceso 6.3 Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación de Expediente	Proveídos de anulación de expedientes firmados digitalmente			

1.3. Diagrama de Interrelación de Digitalización del expediente y documentación adicional



Leyenda: Proveedor externo

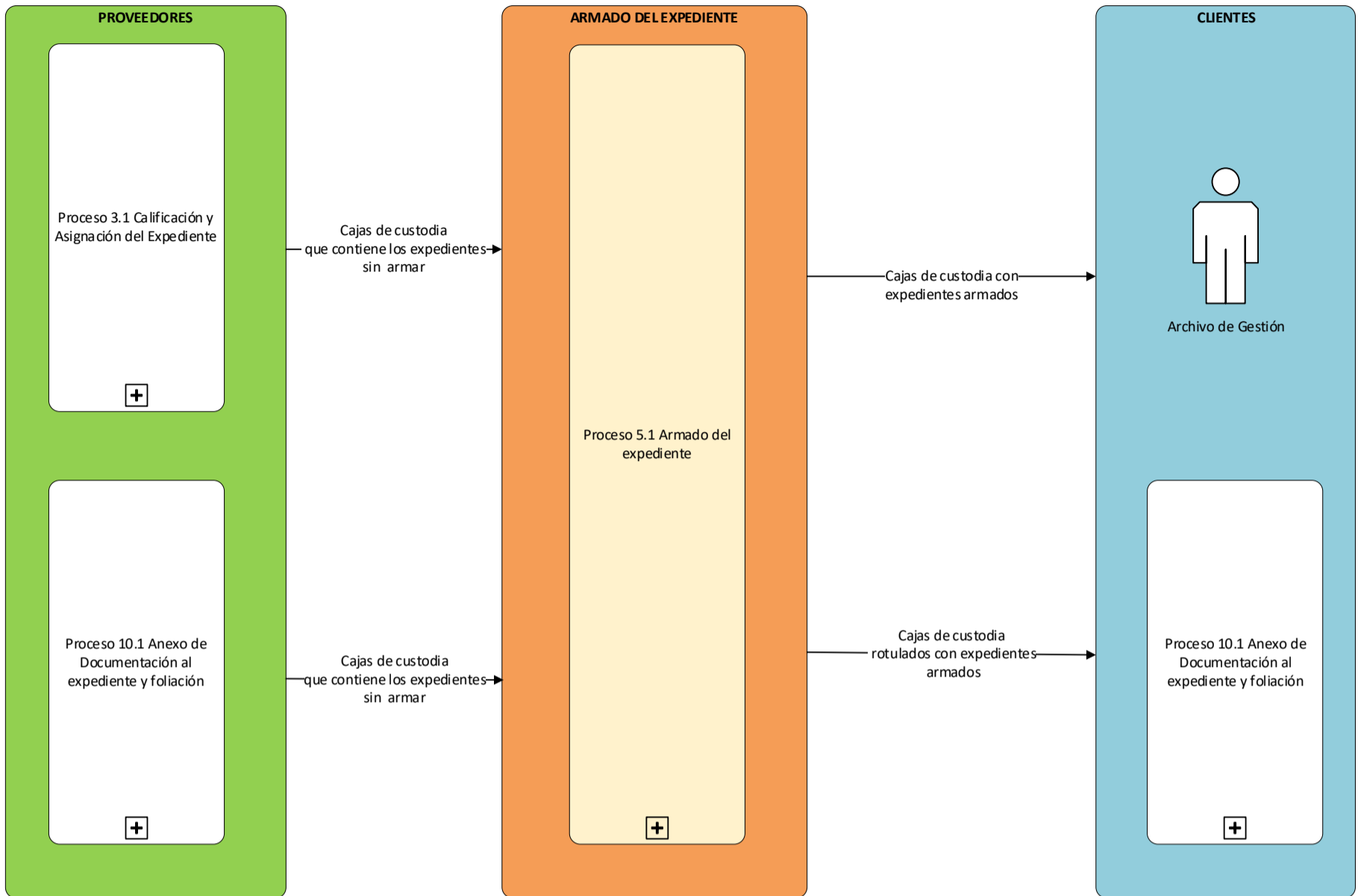
1.4. Ficha de Procesos de Digitalización del expediente y documentación adicional

Nombre del Proceso N2:	4. Digitalización del expediente y documentación adicional
Objetivo:	Asegurar la visualización de los expedientes digitales de Apelación y Queja para su tramitación correspondiente
Responsable del Proceso N2:	Secretaría Técnica Adjunta del TRASU
Participantes del Proceso N2:	Auxiliar Administrativo 1 de Mesa de partes del TRASU, Analista de Trámite Documentario del TRASU, Auxiliar Administrativo de foliación, Asistente Administrativo de Despacho

Entradas		Procesos	Salidas	
Quién provee la entrada	Entrada	Detalle	Salida	Quién recibe la salida
Proceso 1.1 Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora	Expediente de apelación o expediente de queja (con sus respectivos registros) elevados por las empresas operadoras	4. Digitalización del expediente y documentación adicional Proceso 4.1 Digitalización del Expediente y Documentación Adicional	Expediente de apelación o expediente de queja (con sus respectivos registros) elevado por las empresas operadoras digitalizados y recepcionados	Proceso 3.1 Calificación y Asignación del Expediente
Proceso 1.2 Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por el usuario	Expediente abierto por cargo calificado con carátula creada		Información adicional foliada y la Información adicional con el sello de foliación digitalizados y recepcionados Nuevo número de expediente creado a partir de la desasignación digitalizados y recepcionados Expediente abierto por cargo calificado con carátula creada digitalizados y recepcionados Cargos de las cartas foliados digitalizados y recepcionados	Proceso 6.1 Análisis del Expediente y Emisión de la Resolución de Tramite y Resolución Final
Proceso 2.2 Recepción de Documentación Adicional para el expediente	Información adicional foliada y la Información adicional con el sello de foliación		Información adicional foliada y la Información adicional con el sello de foliación digitalizados y recepcionados	Proceso 6.2 Emisión de la Resolución de Enmienda
Proceso 3.4 Desasignación del expediente	Nuevo número de expediente creado a partir de la desasignación		Información adicional foliada y la Información adicional con el sello de foliación digitalizados y recepcionados	Proceso 6.5 Análisis del Expediente y Emisión de Resolución de Nulidad del Acto Administrativo
Proceso 6.4 Análisis del Expediente y Emisión de Proveído Anulación de Resolución	Cargos de las cartas foliados		Información adicional foliada y la Información adicional con el sello de foliación digitalizados y recepcionados	Proceso 6.6 Emisión de cartas a usuarios y EO con respecto a sus expedientes
Proceso: 9.1 Notificación de Resoluciones	Resoluciones y Proveídos de Anulación de Expediente recibidos en físico		Información adicional foliada y la Información adicional con el sello de foliación digitalizados y recepcionados	Proceso 13.1 Atención de Denuncias
Proceso 10.1 Anexo de Documentación al expediente y foliación	Expedientes finalizados (con documentación completa y foliados)		Expedientes finalizados (con documentación completa y foliados) recepcionada	Proceso: 11.2 Remisión y Solicitud al Archivo Central
Proveedor de digitalización	Expediente de apelación, queja (con sus respectivos registros) digitalizados		Resoluciones y proveídos de anulación de expediente físicos digitalizados y recepcionados	Proceso 9.1 Notificación de Resoluciones

Entradas		Procesos	Salidas	
Quién provee la entrada	Entrada	Detalle	Salida	Quién recibe la salida
	Información adicional foliada digitalizada Nuevo Número de Expediente creado a partir de la desasignación digitalizado Expediente abierto por cargo calificado con carátula creada digitalizado Cargos de las cartas foliados digitalizados Expedientes finalizados (con documentación completa y foliados) digitalizados Resoluciones y Proveídos de Anulación de Expediente físicos digitalizados		Expediente de apelación, queja (con sus respectivos registros) para su digitalización Información adicional foliada para su digitalización Nuevo Número de Expediente creado a partir de la desasignación para su digitalización Expediente abierto por cargo calificado con carátula creada para su digitalización Cargos de las cartas foliados para su digitalización Expedientes finalizados (con documentación completa y foliados) para su digitalización Resoluciones y Proveídos de Anulación de expedientes físicos para su digitalización	Proveedor de digitalización

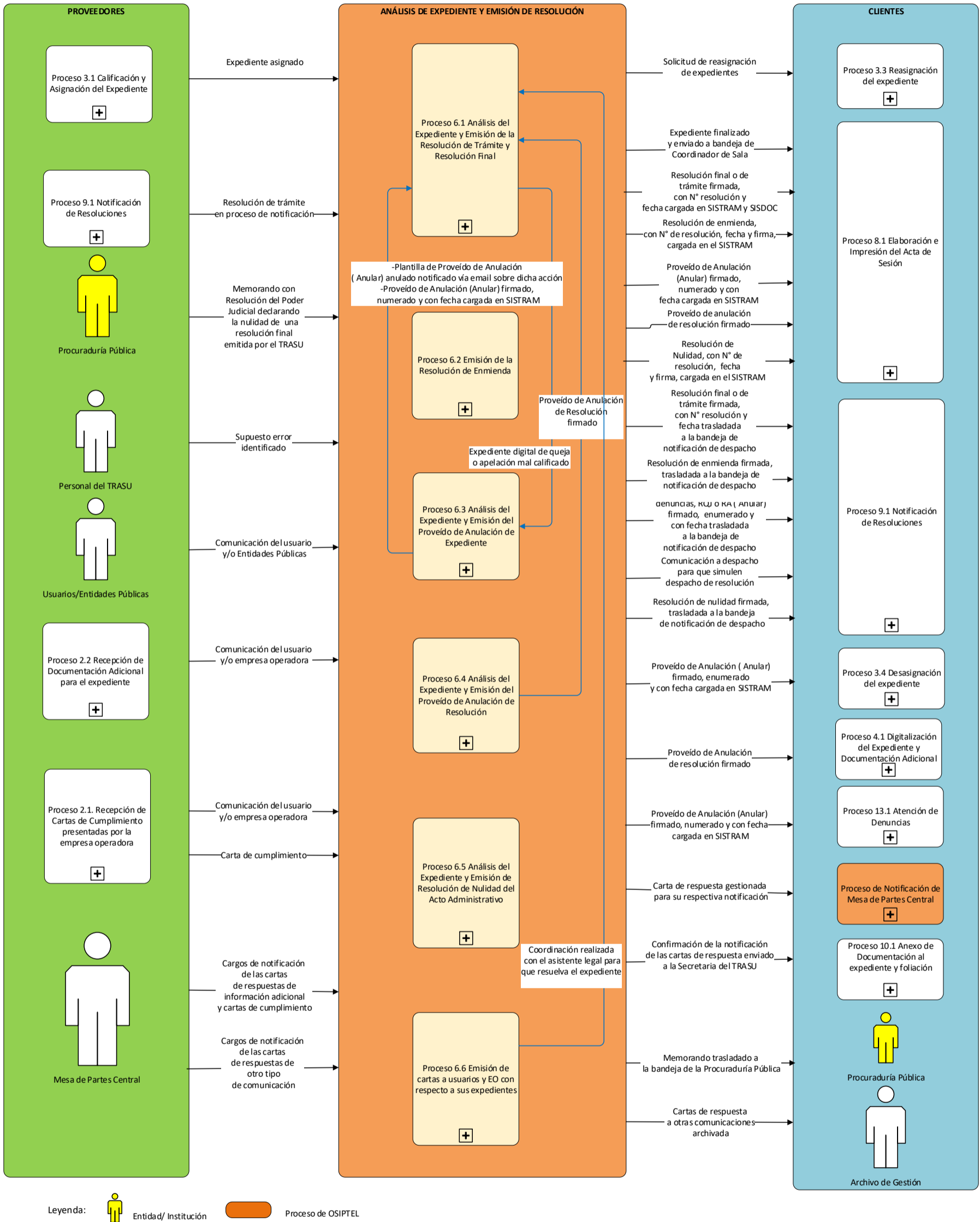
1.5. Diagrama de Interrelación de Armado del expediente



1.6. Ficha de Procesos de Armado del expediente

Nombre del Proceso N2:	5. Armado del Expediente			
Objetivo:	Armar los expedientes de apelación y queja tramitados por el TRASU			
Responsable del Proceso N2:	Secretaria Técnica Adjunta del TRASU			
Participantes del Proceso N2:	Analista de Trámite Documentario del TRASU, Equipo B de Practicantes del Trámite Documentario del TRASU			
Detalle Técnico				
Entradas		Procesos		Salidas
Quién provee la entrada	Entrada	Detalle		Salida
Proceso 3.1 Calificación y Asignación del Expediente	Cajas de custodia que contiene los expedientes sin armar	5. Armado del Expediente		Cajas de custodia con expedientes armados
Proceso 10.1 Anexo de Documentación al expediente y foliación	Cajas de custodia que contiene los expedientes sin armar	Proceso 5.1 Armado del Expediente		Cajas de custodia rotulados con expedientes armados
				Quién recibe la salida
				Archivo de Gestión
				Proceso 10.1 Anexo de Documentación al expediente y foliación

1.7. Diagrama de Interrelación de Análisis del expediente y elaboración del proyecto de resolución



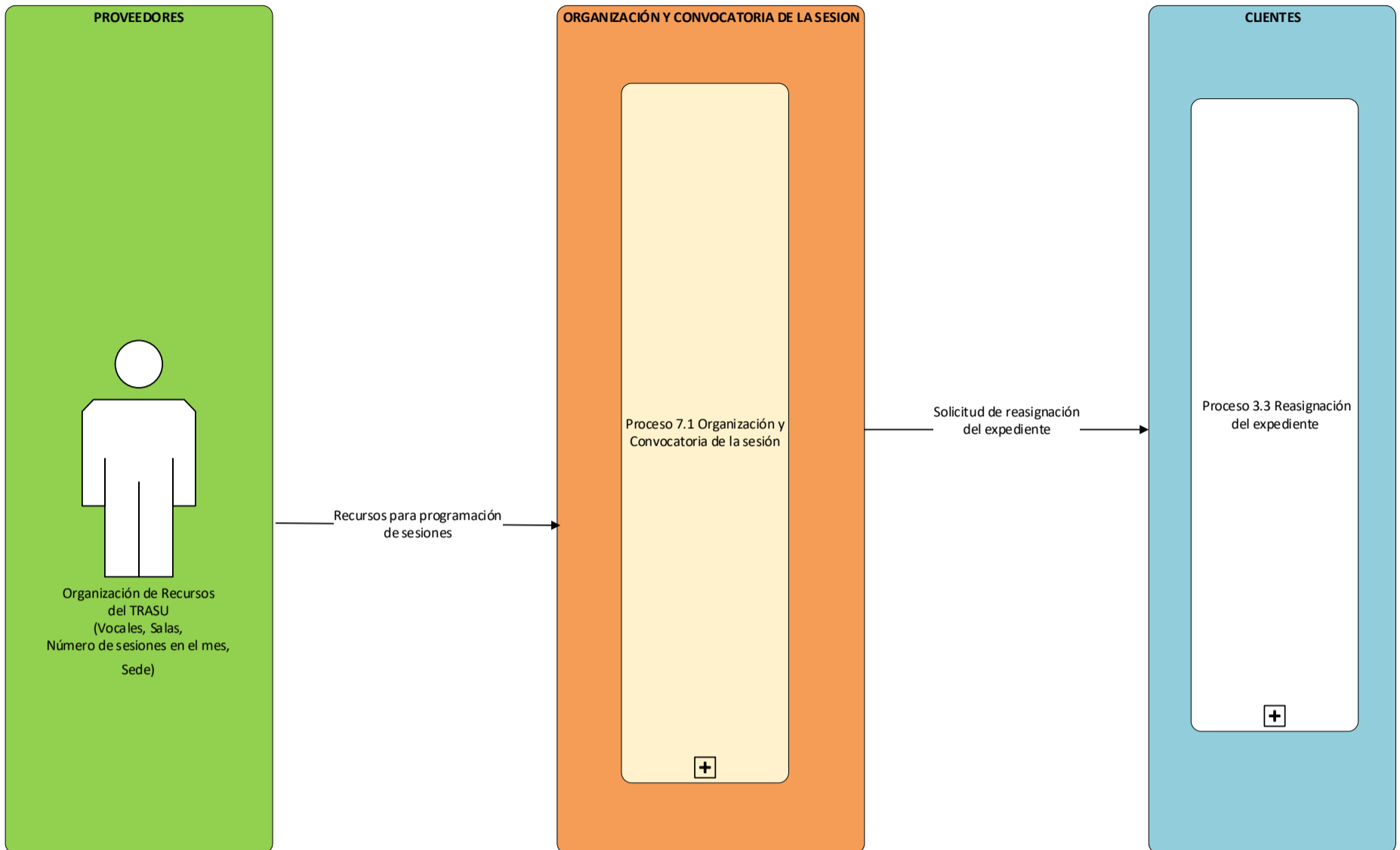
1.8. Ficha de Procesos de Análisis del expediente y elaboración del proyecto de resolución

Nombre del Proceso N2:	6. Análisis del expediente y elaboración del proyecto de resolución
Objetivo:	Emitir la Resolución Final de un expediente de queja o de recurso de apelación o en caso sea requerido emitir una resolución de Enmienda, anular un expediente cuya calificación es incorrecta, anular una resolución errónea antes de su notificación, emitir una Resolución de Nulidad del Acto Administrativo para anular una resolución final o dar respuesta a las comunicaciones de los usuarios y empresas operadoras
Responsable del Proceso N2:	Secretaria Técnica Adjunta del TRASU
Participantes del Proceso N2:	Asistente Legal, Revisor, Vocal, Secretaria del TRASU, Secretaría Técnica Adjunta del TRASU, Analista Legal, Coordinador Legal, Asistente Legal - Transparencia
Detalle Técnico	

Entradas		Procesos	Salidas	
Quién provee la entrada	Entrada	Detalle	Salida	Quién recibe la salida
Proceso 3.1 Calificación y Asignación del Expediente	Expediente asignado	6. Análisis del expediente y elaboración del proyecto de resolución	Solicitud de reasignación de expedientes	Proceso 3.3 Reasignación del expediente
Proceso 9.1 Notificación de Resoluciones	Resolución de trámite en proceso de notificación	Proceso 6.1 Análisis del Expediente y Emisión de la Resolución de Trámite y Resolución Final <i>(Expediente digital de queja o apelación mal calificado va al Proceso 6.3 Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación de Expediente)</i> Proceso 6.2 Emisión de la Resolución de Enmienda	Resolución final o de trámite firmada, con N° resolución y fecha trasladada a la bandeja de notificación de despacho Resolución de enmienda firmada, trasladada a la bandeja de notificación de despacho Proveído de Anulación denuncias, RQJ o RA (Anular) firmado, enumerado y con fecha trasladada a la bandeja de notificación de despacho Comunicación a despacho para que simulen despacho de resolución Resolución de nulidad firmada, trasladada a la bandeja de notificación de despacho	Proceso 9.1 Notificación de Resoluciones
Procuraduría Pública	Memorando con Resolución del Poder Judicial declarando la nulidad de una resolución final emitida por el TRASU	Proceso 6.3 Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación de Expediente (Plantilla de Proveído de Anulación (Anular) anulado notificado vía email sobre dicha acción y Proveído de Anulación (Anular) firmado, numerado y con fecha cargada en SISTRAM van al Proceso 6.1 Análisis del Expediente y Emisión de la Resolución de Trámite y Resolución Final)	Memorando trasladado a la bandeja de la Procuraduría Pública	Procuraduría Pública
Personal del TRASU	Supuesto error identificado	Proceso 6.1 Análisis del Expediente y Emisión de la Resolución de Trámite y Resolución Final)	Proveído de Anulación (Anular) firmado, enumerado y con fecha cargada en SISTRAM	Proceso 3.4 Desasignación del expediente
Usuarios/Entidades Públicas	Comunicación del usuario y/o Entidades Públicas	Proceso 6.4 Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación de Resolución	Proveído de Anulación de resolución firmado	Proceso 4.1 Digitalización del Expediente y Documentación Adicional

Entradas		Procesos	Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Detalle	Salida	Quién recibe la salida	
Proceso 2.2 Recepción de Documentación Adicional para el expediente	Comunicación del usuario y/o empresa operadora	<p><i>(Proveído de Anulación de Resolución firmado va al Proceso 6.1 Análisis del Expediente y Emisión de la Resolución de Trámite y Resolución Final)</i></p> <p>Proceso 6.5 Análisis del Expediente y Emisión de Resolución de Nulidad del Acto Administrativo</p> <p>Proceso 6.6 Emisión de cartas a usuarios y EO con respecto a sus expedientes <i>(Coordinación realizada con el asistente legal para que resuelva el expediente va al Proceso 6.1 Análisis del Expediente y Emisión de la Resolución de Trámite y Resolución Final)</i></p>	Expediente finalizado y enviado a bandeja de Coordinador de Sala Resolución final o de trámite firmada, con N° resolución y fecha cargada en SISTRAM y SISDOC	Proceso 8.1 Elaboración e Impresión del Acta de Sesión	
Proceso 2.1. Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora	Comunicación del usuario y/o empresa operadora Carta de cumplimiento		Resolución de enmienda, con N° de resolución, fecha y firma, cargada en el SISTRAM		
Mesa de Partes Central	Cargos de notificación de las cartas de respuestas de información adicional y cartas de cumplimiento Cargos de notificación de las cartas de respuestas de otro tipo de comunicación		Proveído de Anulación (Anular) firmado, numerado y con fecha cargada en SISTRAM	Proveído de anulación de resolución firmado Resolución de Nulidad, con N° de resolución, fecha y firma, cargada en el SISTRAM	Proceso 13.1 Atención de Denuncias
			Proveído de Anulación (Anular) firmado, numerado y con fecha cargada en SISTRAM	Carta de respuesta gestionada para su respectiva notificación	Proceso de Notificación de Mesa de Partes Central
		Cartas de respuesta a otras comunicaciones archivada	Confirmación de la notificación de las cartas de respuesta enviado a la Secretaria del TRASU	Proceso 10.1 Anexo de Documentación al expediente y foliación	
				Archivo de Gestión	

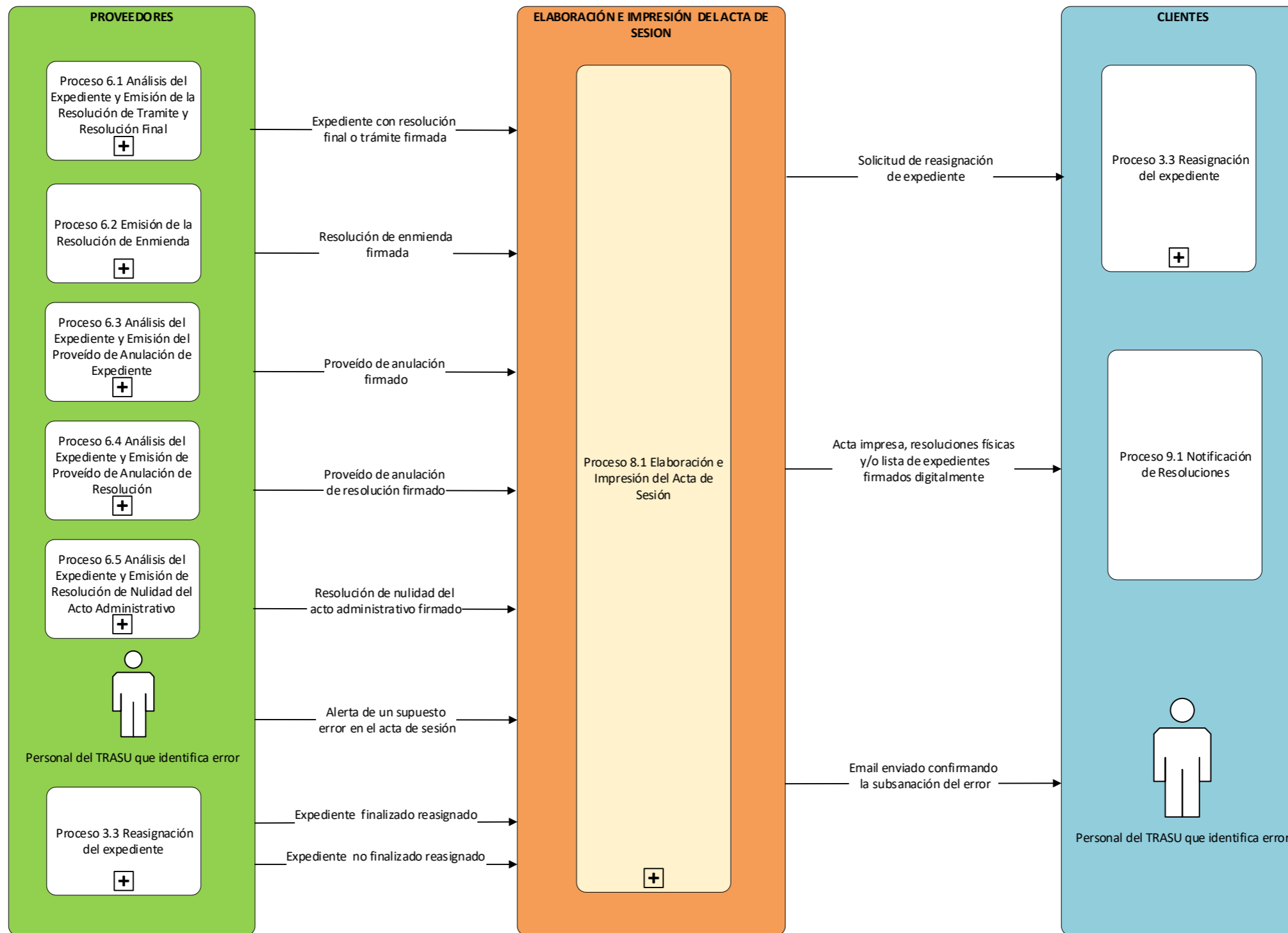
1.9. Diagrama de Interrelación de Organización y convocatoria de la sesión



1.10. Ficha de Procesos de Organización y convocatoria de la sesión

Nombre del Proceso N2:	7. Organización y convocatoria de la sesión			
Objetivo:	Organizar y convocar las sesiones			
Responsable del Proceso N2:	Secretaria Técnica Adjunta del TRASU			
Participantes del Proceso N2:	Especialista legal, Coordinador de Sala, Vocal, Sala Plena del TRASU			
Detalle Técnico				
Entradas		Procesos	Salidas	
Quién provee la entrada	Entrada	Detalle	Salida	Quién recibe la salida
Organización de Recursos del TRASU (Vocales, Salas, Número de sesiones en el mes, Sede)	Recursos para programación de sesiones	7. Organización y convocatoria de la sesión Proceso 7.1 Organización y convocatoria de la sesión	Solicitud de reasignación del expediente	Proceso 3.3 Reasignación del expediente

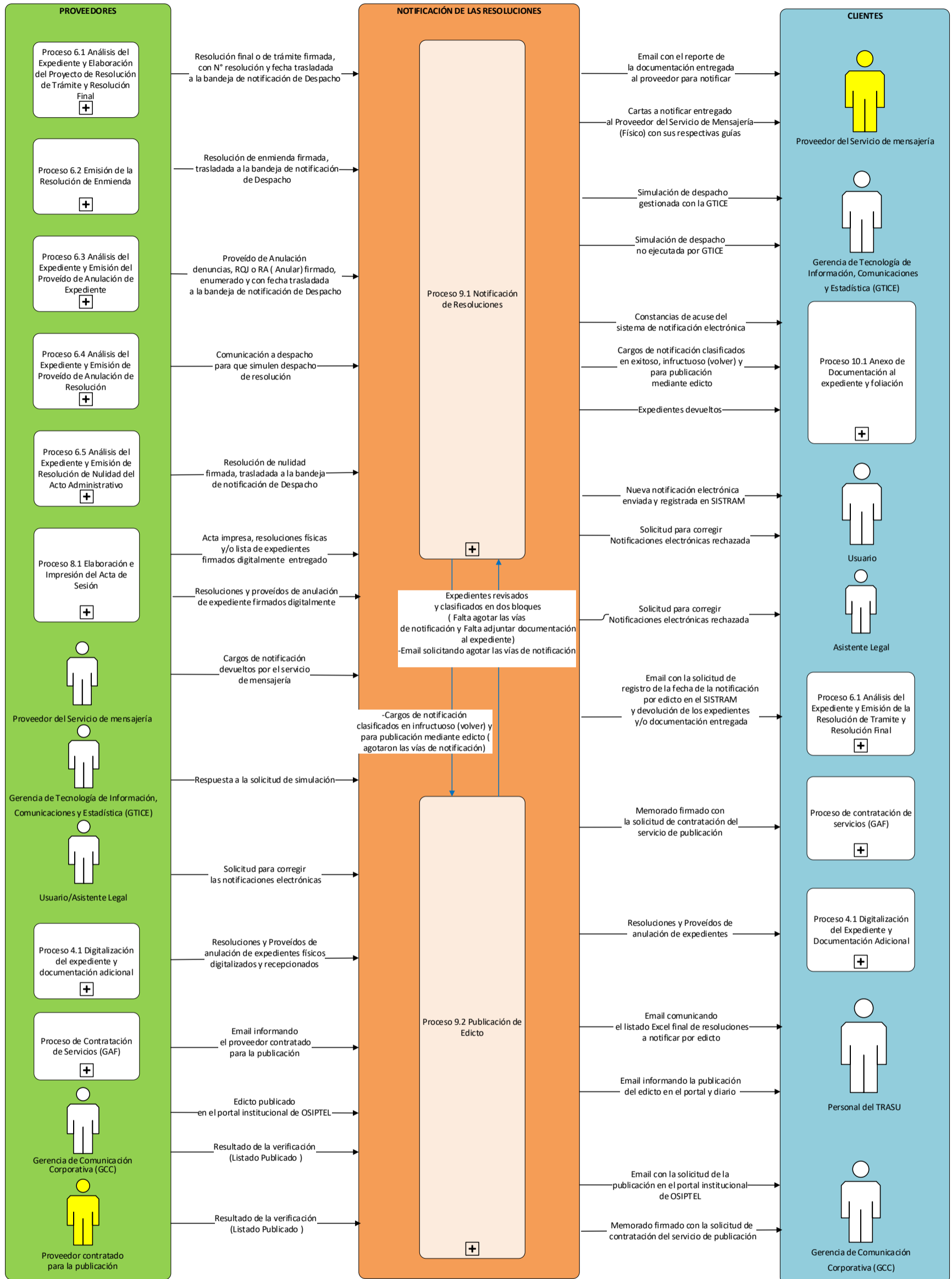
1.11. Diagrama de Interrelación de Elaboración e impresión del acta de sesión



1.12. Ficha de Procesos de Elaboración e impresión del acta de sesión

Nombre del Proceso N2:	8. Elaboración e impresión del acta de sesión			
Objetivo:	Elaborar las actas para la firma de los vocales			
Responsable del Proceso N2:	Secretaria Técnica Adjunta del TRASU			
Participantes del Proceso N2:	Coordinador de Sala, Secretaria Técnica Adjunta del TRASU, Asistente Legal - Revisor de Actas, Secretaria del TRASU, Vocal			
Detalle Técnico				
Entradas		Procesos	Salidas	
Quién provee la entrada	Entrada	Detalle	Salida	Quién recibe la salida
Proceso 6.1 Análisis del Expediente y Emisión de la Resolución de Trámite y Resolución Final	Expediente con resolución final o trámite firmado	8. Elaboración e impresión del acta de sesión Proceso 8.1 Elaboración e Impresión del Acta de Sesión	Solicitud de reasignación de expediente	Proceso 3.3 Reasignación del expediente
Proceso 6.2 Emisión de la Resolución de Enmienda	Resolución de enmienda firmada		Acta impresa, resoluciones físicas y/o lista de expedientes firmados digitalmente	Proceso 9.1 Notificación de Resoluciones
Proceso 6.3 Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación de Expediente	Proveído de anulación firmado		Email enviado confirmando la subsanación del error	Personal del TRASU que identifica error
Proceso 6.4 Análisis del Expediente y Emisión de Proveído de Anulación de Resolución	Proveído de anulación de resolución firmado			
Proceso 6.5 Análisis del Expediente y Emisión de Resolución de Nulidad del Acto Administrativo	Resolución de nulidad del acto administrativo firmado			
Personal del TRASU que identifica error	Alerta de un supuesto error en el acta de sesión			
Proceso 3.3 Reasignación del expediente	Expediente finalizado reasignado Expediente no finalizado reasignado			

1.13. Diagrama de Interrelación de Notificación de las resoluciones

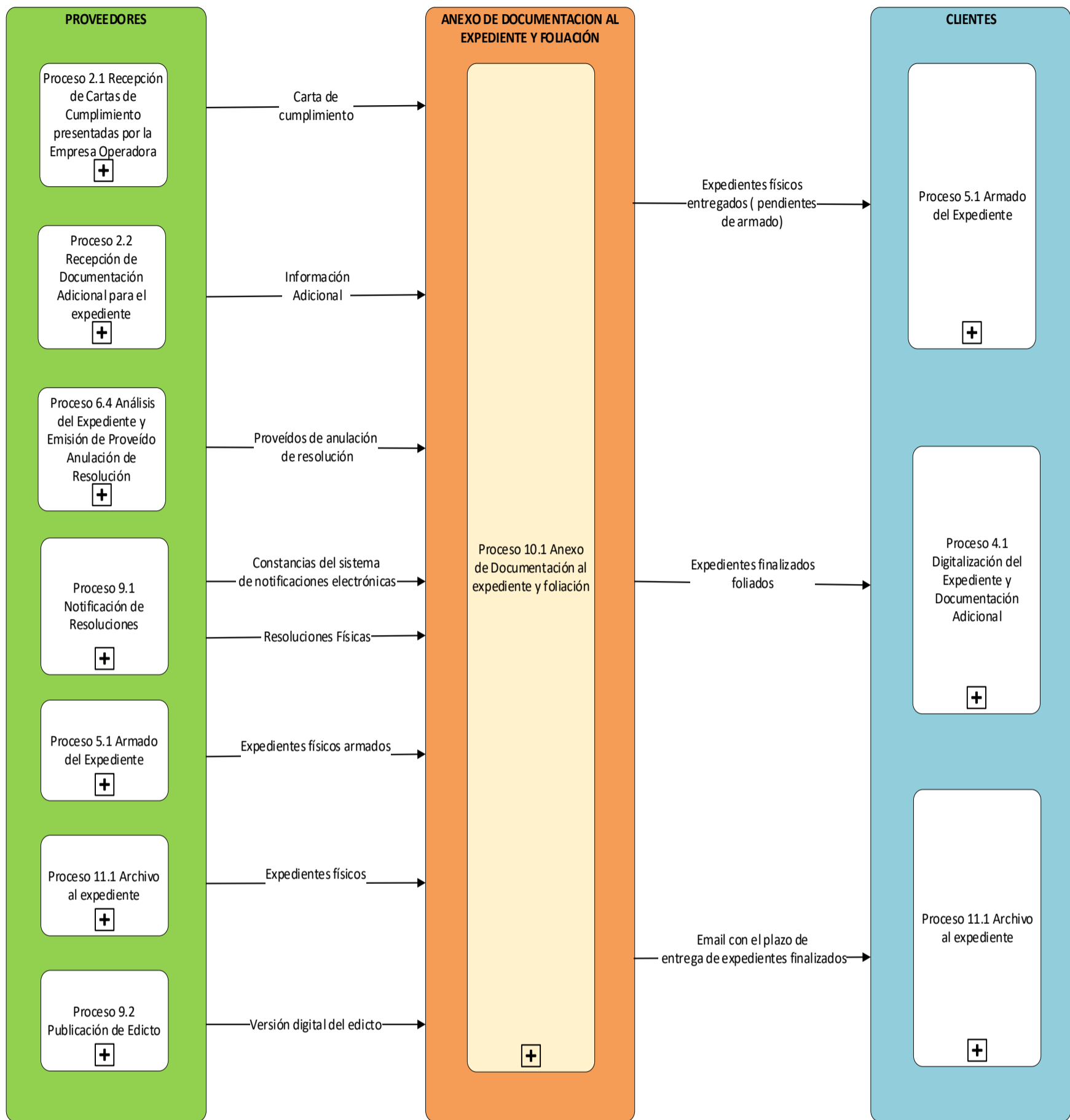


1.14. Ficha de Procesos de Notificación de las resoluciones

Nombre del Proceso N2:	9. Notificación de las resoluciones
Objetivo:	Cumplir con la normativa vigente a fin de que los administrados tomen conocimiento de las resoluciones del TRASU
Responsable del Proceso N2:	Secretaria Técnica Adjunta del TRASU
Participantes del Proceso N2:	Asistente Administrativo de Despacho, Auxiliar Administrativo 1 de Despacho, Auxiliar Administrativo 2 de Despacho, Secretaria Técnica Adjunta del TRASU, Secretarias de Trámite Documentario del TRASU, Analista de Trámite Documentario del TRASU, Gerencia de Comunicación Corporativa (GCC), Asistente Legal
Detalle Técnico	

Entradas		Procesos	Salidas	
Quién provee la entrada	Entrada	Detalle	Salida	Quién recibe la salida
Proceso 6.1 Análisis del Expediente y Elaboración del Proyecto de Resolución de Trámite y Resolución Final	Resolución final o de trámite firmada, con N° resolución y fecha trasladada a la bandeja de notificación de Despacho	<p align="center">9. Notificación de las resoluciones</p> <p>Proceso 9.1 Notificación de Resoluciones <i>(Cargos de notificación clasificados en infructuoso (volver) y para publicación mediante edicto (agotaron las vías de notificación) va al Proceso 9.2 Publicación de Edicto)</i></p> <p>Proceso 9.2 Publicación de Edicto <i>(Expedientes revisados y clasificados en dos bloques (Falta agotar las vías de notificación y Falta adjuntar documentación al expediente), Email solicitando agotar las vías de notificación va al Proceso 9.1 Notificación de Resoluciones)</i></p>	Constancias de acuse del sistema de notificación electrónica Cargos de notificación clasificados en exitoso, infructuoso (volver) y para publicación mediante edicto Expedientes devueltos	Proceso 6.1 Análisis del Expediente y Emisión de la Resolución de Trámite y Resolución Final
Proceso 6.2 Emisión de la Resolución de Enmienda	Resolución de enmienda firmada, trasladada a la bandeja de notificación de Despacho		Constancias de acuse del sistema de notificación electrónica Cargos de notificación clasificados en exitoso, infructuoso (volver) y para publicación mediante edicto Expedientes devueltos	Proceso 10.1 Anexo de Documentación al expediente y foliación
Proceso 6.3 Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación de Expediente	Proveído de Anulación denuncias, RQJ o RA (Anular) firmado, enumerado y con fecha trasladada a la bandeja de notificación de Despacho		Memorado firmado con la solicitud de contratación del servicio de publicación	Proceso de contratación de servicios (GAF)
Proceso 6.4 Análisis del Expediente y Emisión de Proveído de Anulación de Resolución	Comunicación a despacho para que simulen despacho de resolución		Email comunicando el listado Excel final de resoluciones a notificar por edicto Email informando la publicación del edicto en el portal y diario	Personal del TRASU
Proceso 6.5 Análisis del Expediente y Emisión de Resolución de Nulidad del Acto Administrativo	Resolución de nulidad firmada, trasladada a la bandeja de notificación de Despacho		Solicitud para corregir Notificaciones electrónicas rechazada	Asistente Legal
Proceso 8.1 Elaboración e Impresión del Acta de Sesión	Acta impresa, resoluciones físicas y/o lista de expedientes firmados digitalmente entregado Resoluciones y proveídos de anulación de expediente firmados digitalmente		Email con la solicitud de la publicación en el portal institucional de OSIPTEL	Gerencia de Comunicación Corporativa (GCC)
Proveedor del Servicio de mensajería	Cargos de notificación devueltos por el servicio de mensajería		Email con el reporte de la documentación entregada al proveedor para notificar Cartas a notificar entregado al Proveedor del Servicio de Mensajería (Físico) con sus respectivas guías	Proveedor del Servicio de mensajería
Gerencia de Tecnología de Información, Comunicaciones y Estadística (GTICE)	Respuesta a la solicitud de simulación		Simulación de despacho gestionada con la GTICE Simulación de despacho no ejecutada por GTICE	Gerencia de Tecnología de Información, Comunicaciones y Estadística (GTICE)
Usuario/Asistente Legal	Solicitud para corregir las notificaciones electrónicas		Nueva notificación electrónica enviada y registrada en SISTRAM Solicitud para corregir Notificaciones electrónicas rechazada	Usuario
Proceso 4.1 Digitalización del expediente y documentación adicional	Resoluciones y Proveídos de anulación de expedientes físicos digitalizados y recepcionados		Resoluciones y Proveídos de anulación de expedientes	Proceso 4.1 Digitalización del Expediente y Documentación Adicional
Proceso de Contratación de Servicios (GAF)	Email informando el proveedor contratado para la publicación			
Gerencia de Comunicación Corporativa (GCC)	Edicto publicado en el portal institucional de OSIPTEL Resultado de la verificación (Listado Publicado)			
Proveedor contratado para la publicación	Resultado de la verificación (Listado Publicado)			

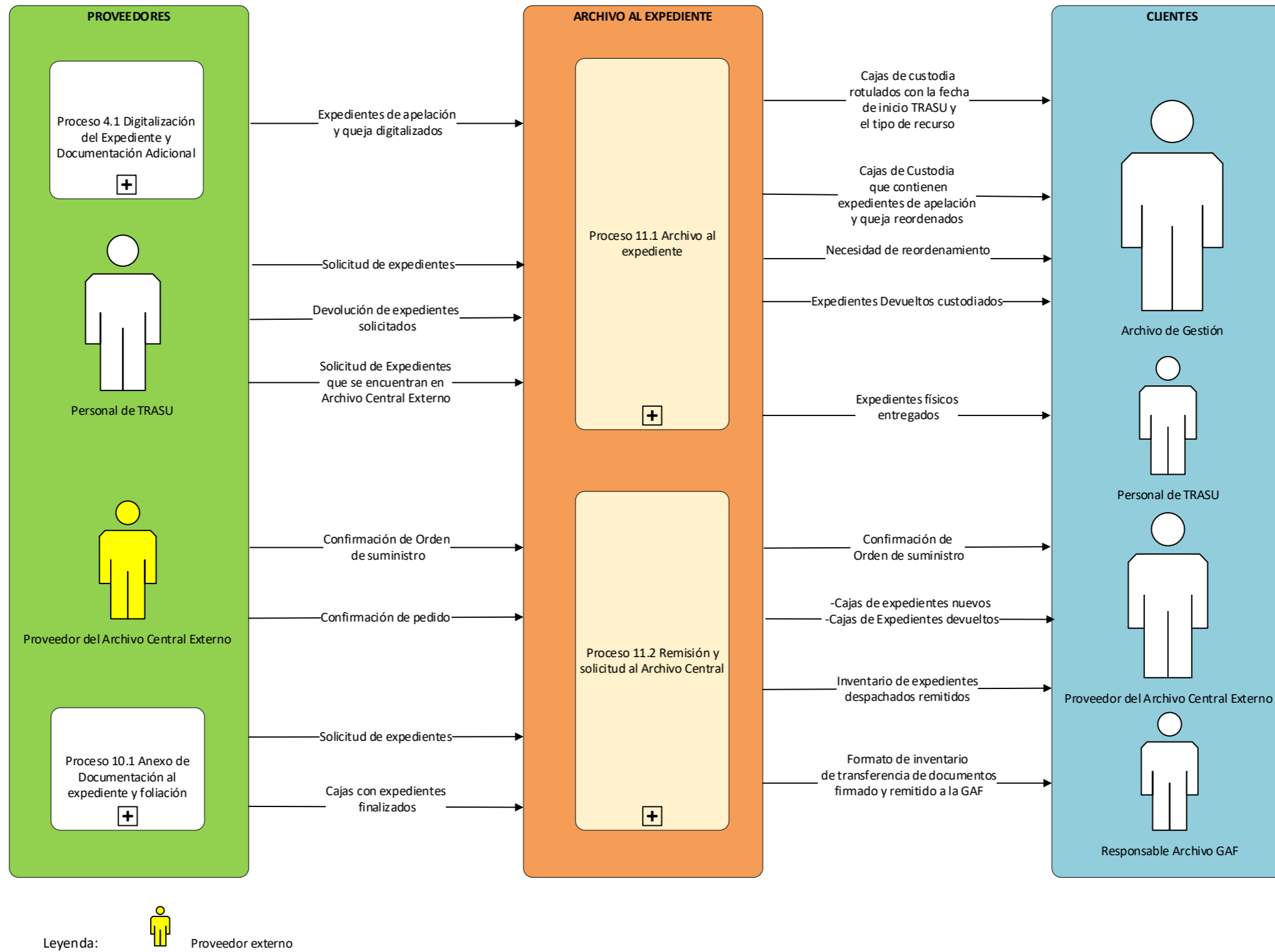
1.15. Diagrama de Interrelación de Anexo de documentación al expediente y foliación



1.16. Ficha de Procesos de Anexo de documentación al expediente y foliación

Nombre del Proceso N2:	10. Anexo de documentación al expediente y foliación				
Objetivo:	Completar el expediente físico con toda la información recibida y los actuados por el TRASU y la Secretaría Técnica Adjunta				
Responsable del Proceso N2:	Secretaria Técnica Adjunta del TRASU				
Participantes del Proceso N2:	Secretarias de Trámite Documentario del TRASU, Analista de Trámite Documentario del TRASU, Auxiliar Administrativo de Foliación, Equipo C de Practicantes del Trámite Documentario del TRASU, Apoyo Secretarial				
Detalle Técnico					
Entradas		Procesos	Salidas		
Quién provee la entrada	Entrada	Detalle	Salida	Quién recibe la salida	
Proceso 2.1 Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la Empresa Operadora	Carta de cumplimiento	10. Anexo de documentación al expediente y foliación Proceso 10.1 Anexo de Documentación al expediente y foliación	Expedientes físicos entregados (pendientes de armado)	Proceso 5.1 Armado del Expediente	
Proceso 2.2 Recepción de Documentación Adicional para el expediente	Información Adicional		Expedientes finalizados foliados	Proceso 4.1 Digitalización del Expediente y Documentación Adicional	
Proceso 6.4 Análisis del Expediente y Emisión de Proveído Anulación de Resolución	Proveídos de anulación de resolución		10. Anexo de documentación al expediente y foliación Proceso 10.1 Anexo de Documentación al expediente y foliación	Email con el plazo de entrega de expedientes finalizados	Proceso 11.1 Archivo al expediente
Proceso 9.1 Notificación de Resoluciones	Constancias del sistema de notificaciones electrónicas Resoluciones Físicas				
Proceso 5.1 Armado del Expediente	Expedientes físicos armados				
Proceso 11.1 Archivo al expediente	Expedientes físicos				
Proceso 9.2 Publicación de Edicto	Versión digital del edicto				

1.17. Diagrama de Interrelación de Archivo al expediente

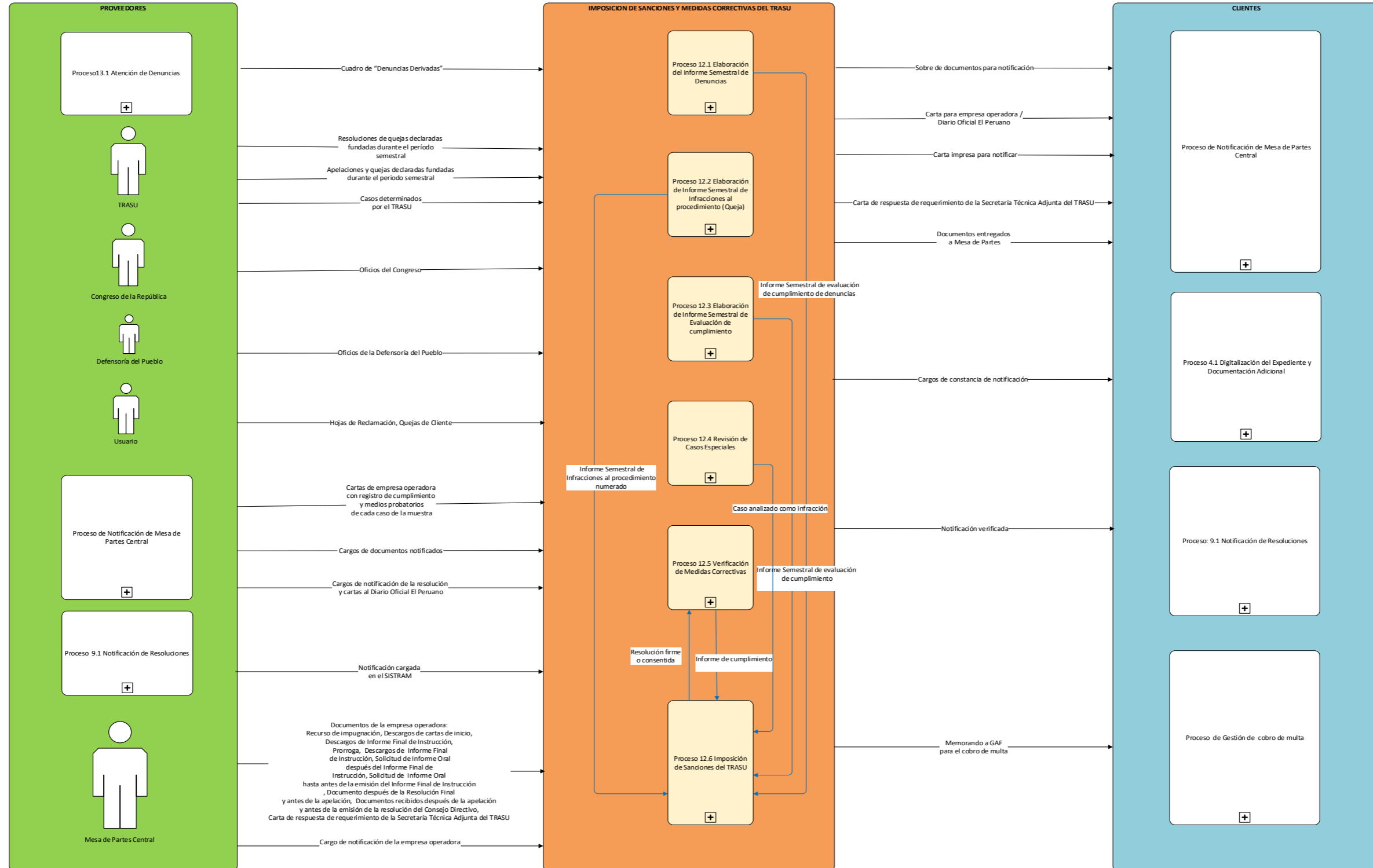


1.18. Ficha de Procesos de Archivo al expediente

Nombre del Proceso N2:	11. Archivo al expediente			
Objetivo:	Custodiar los expedientes de Apelación y Queja tramitados por el TRASU y transferir los expedientes de Apelación y Queja que han culminado su trámite administrativo al Archivo Central Externo			
Responsable del Proceso N2:	Secretaria Técnica Adjunta del TRASU			
Participantes del Proceso N2:	Asistente Administrativo de Archivo / Auxiliar Administrativo de Archivo , Secretaria del TRASU, Secretarias de Trámite Documentario del TRASU, Secretaria Técnica Adjunta del TRASU			
Detalle Técnico				
Entradas		Procesos	Salidas	
Quién provee la entrada	Entrada	Detalle	Salida	Quién recibe la salida
Proceso 4.1 Digitalización del Expediente y Documentación Adicional	Expedientes de apelación y queja digitalizados	11. Archivo al expediente Proceso 11.1 Archivo al expediente Proceso 11.2 Remisión y solicitud al Archivo Central	Cajas de custodia rotulados con la fecha de inicio TRASU y el tipo de recurso Cajas de Custodia que contienen expedientes de apelación y queja reordenados Necesidad de reordenamiento Expedientes devueltos custodiados	Archivo de Gestión
Personal de TRASU	Solicitud de expedientes Devolución de expedientes solicitados Solicitud de Expedientes que se encuentran en Archivo Central Externo		Expedientes físicos entregados	Personal de TRASU
Proveedor del Archivo Central Externo	Confirmación de Orden de suministro Confirmación de pedido		Confirmación de Orden de suministro Cajas de expedientes nuevos Cajas de Expedientes devueltos Inventario de expedientes despachados remitidos	Proveedor del Archivo Central Externo
Proceso 10.1 Anexo de Documentación al expediente y foliación	Solicitud de expedientes Cajas con expedientes finalizados		Formato de inventario de transferencia de documentos firmado y remitido a la GAF	Responsable Archivo GAF

2. Gestión de Sanciones y de Denuncias

2.1. Diagrama de Interrelación de Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU

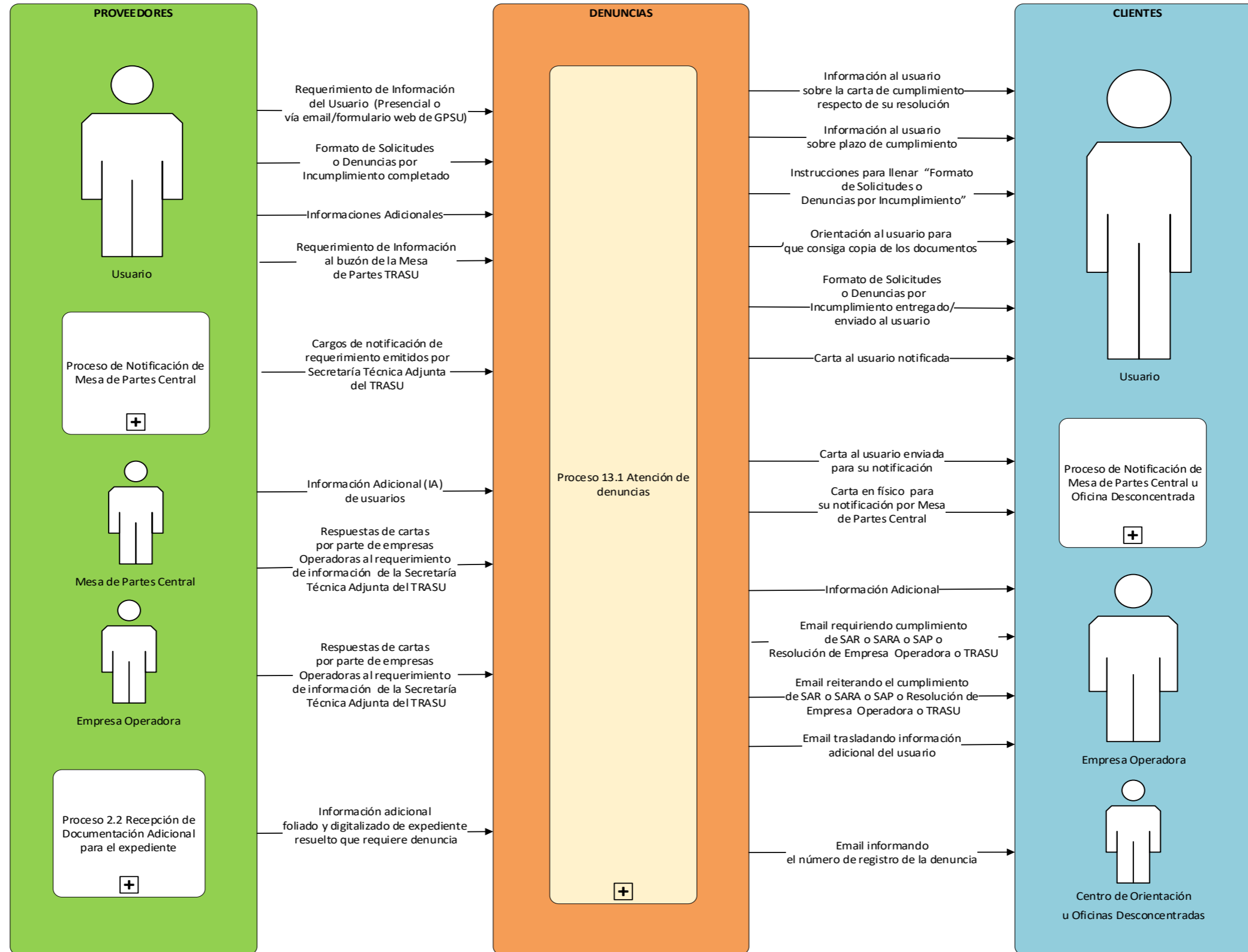


2.2. Ficha de Procesos de Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU

Nombre del Proceso N2:	12. Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU
Objetivo:	Determinar el cumplimiento de la empresas operadoras de las soluciones anticipadas (de reclamos y recurso de apelación) silencio administrativo positivo, resoluciones de primera y segunda instancia, frente a denuncias presentadas por los usuarios; determinar infracciones al procedimiento administrativo de reclamos pasibles de sanción; verificar el cumplimiento de las resoluciones fundadas y parcialmente fundadas y de las medidas correctivas ordenadas por el TRASU, recomendar el inicio de PAS en casos de incumplimiento; determinar la existencia de infracción administrativa en los casos derivados por el TRASU y determinar e imponer sanciones a las empresas operadoras que infringen la normativa de reclamos de usuarios que son competencia del TRASU
Responsable del Proceso N2:	Secretaria Técnica Adjunta del TRASU
Participantes del Proceso N2:	Especialista Legal de Sanciones, Coordinador PAS TRASU, Secretaria Técnica Adjunta del TRASU, Secretaria del TRASU, Sala Colegiada de Sanciones, Secretaria de la Secretaría del Consejo Directivo, Secretario del Consejo Directivo, Secretaria de la Gerencia de Asesoría Legal, Funcionario de Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, Gerente de Políticas Regulatorias y Competencia, Abogado de la Gerencia de Asesoría Legal, Abogado Coordinador de la Gerencia de Asesoría Legal, Gerente de Asesoría Legal, Consejo Directivo, Presidente de Consejo Directivo, Secretaria de Gerencia General, Secretaria de la Gerencia de Comunicación Corporativa, Coordinador Web de la Gerencia de Comunicación Corporativa, Gerente de Comunicación Corporativa, Gerente General, Secretaria de la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, Especialista en Estadística, Analista de Trámite Documentario del TRASU, Secretaria de Trámite Documentario del TRASU.
Detalle Técnico	

Entradas		Procesos	Salidas	
Quién provee la entrada	Entrada	Detalle	Salida	Quién recibe la salida
Proceso 13.1 Atención de Denuncias	Cuadro de "Denuncias Derivadas"	12. Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU Proceso 12.1 Elaboración del Informe Semestral de Denuncias <i>(Informe Semestral de evaluación de cumplimiento de denuncias va al Proceso 12.6 Imposición de Sanciones del TRASU)</i> Proceso 12.2 Elaboración de Informe Semestral de Infracciones al procedimiento (Queja) <i>(Informe Semestral de Infracciones al procedimiento numerado va al Proceso 12.6 Imposición de Sanciones del TRASU)</i> Proceso 12.3 Elaboración de Informe Semestral de Evaluación de cumplimiento <i>(Informe Semestral de evaluación de cumplimiento va al Proceso 12.6 Imposición de Sanciones del TRASU)</i> Proceso 12.4 Revisión de Casos Especiales <i>(Caso analizado como infracción va al Proceso 12.6 Imposición de Sanciones del TRASU)</i> Proceso 12.5 Verificación de Medidas Correctivas <i>(Informe de cumplimiento va al Proceso 12.6 Imposición de Sanciones del TRASU)</i> Proceso 12.6 Imposición de Sanciones del TRASU <i>(Resolución firme o consentida va al Proceso 12.5 Verificación de Medidas Correctivas)</i>	Cargos de constancia de notificación	Proceso 4.1 Digitalización del Expediente y Documentación Adicional
TRASU	Resoluciones de quejas declaradas fundadas durante el período semestral Apelaciones y quejas declaradas fundadas durante el período semestral Casos determinados por el TRASU		Memorando a GAF para el cobro de multa	Proceso de Gestión de cobro de multa
Congreso de la República	Oficios del Congreso		Sobre de documentos para notificación Carta para empresa operadora / Diario Oficial El Peruano Carta impresa para notificar Carta de respuesta de requerimiento de la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU Documentos entregados a Mesa de Partes	Proceso de Notificación de Mesa de Partes Central
Defensoría del Pueblo	Oficios de la Defensoría del Pueblo		Notificación verificada	Proceso: 9.1 Notificación de Resoluciones
Usuario	Hojas de Reclamación, Quejas de Cliente			
Proceso de Notificación de Mesa de Partes Central	Cartas de empresa operadora con registro de cumplimiento y medios probatorios de cada caso de la muestra Cargos de documentos notificados Cargos de notificación de la resolución y cartas al Diario Oficial El Peruano			
Proceso 9.1 Notificación de Resoluciones	Notificación cargada en el SISTRAM			
Mesa de Partes Central	Documentos de la empresa operadora: Recurso de impugnación, Descargos de cartas de inicio, Descargos de Informe Final de Instrucción, Prorroga, Descargos de Informe Final de Instrucción, Solicitud de Informe Oral después del Informe Final de Instrucción, Solicitud de Informe Oral hasta antes de la emisión del Informe Final de Instrucción, Documento después de la Resolución Final y antes de la apelación, Documentos recibidos después de la apelación y antes de la emisión de la resolución del Consejo Directivo, Carta de respuesta de requerimiento de la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU Cargo de notificación de la empresa operadora			

2.3. Diagrama de Interrelación de Denuncias



2.4. Ficha de Procesos de Denuncias

Nombre del Proceso N2:	13. Gestión de Denuncias			
Objetivo:	Verificar el cumplimiento de SAR, SARA, SAP, Resolución de Empresa Operadora o Resolución del TRASU frente a una denuncia presentada por un usuario			
Responsable del Proceso N2:	Secretaría Técnica Adjunta del TRASU			
Participantes del Proceso N2:	Orientador de Gerencia de Protección y Servicio al Usuario - GPSU o de la Gerencia de Oficinas Desconcentradas, Auxiliar Administrativo 1 de Mesa de Partes TRASU, Analista Legal de GPSU / Responsable de Sede, Secretaría del TRASU, Secretaria de GPSU / Secretaria de GOD, Especialista Legal de Sanciones, Coordinador PAS TRASU, Secretaría Técnica Adjunta del TRASU			
Detalle Técnico				
Entradas		Procesos	Salidas	
Quién provee la entrada	Entrada	Detalle	Salida	Quién recibe la salida
Usuario	Requerimiento de Información del Usuario (Presencial o vía email/formulario web de GPSU) Formato de Solicitudes o Denuncias por Incumplimiento completado Informaciones Adicionales Requerimiento de Información al buzón de la Mesa de Partes TRASU	13. Gestión de Denuncias Proceso 13.1 Atención de denuncias	Información al usuario sobre la carta de cumplimiento respecto de su resolución Información al usuario sobre plazo de cumplimiento Instrucciones para llenar "Formato de Solicitudes o Denuncias por Incumplimiento" Orientación al usuario para que consiga copia de los documentos Formato de Solicitudes o Denuncias por Incumplimiento entregado/enviado al usuario Carta al usuario notificada	Usuario
Proceso de Notificación de Mesa de Partes Central	Cargos de notificación de requerimientos emitidos por Secretaría Técnica Adjunta del TRASU		Carta al usuario enviada para su notificación Carta en físico para su notificación por Mesa de Partes Central	Proceso de Notificación de Mesa de Partes Central u Oficina Desconcentrada
Mesa de Partes Central	Información Adicional (IA) de usuarios Respuestas de cartas por parte de empresas Operadoras al requerimiento de información de la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU		Email informando el número de registro de la denuncia	Centro de Orientación u Oficinas Desconcentradas
Empresa Operadora	Respuestas de cartas por parte de empresas Operadoras al requerimiento de información de la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU		Información Adicional Email requiriendo cumplimiento de SAR o SARA o SAP o Resolución de Empresa Operadora o TRASU Email reiterando el cumplimiento de SAR o SARA o SAP o Resolución de Empresa Operadora o TRASU Email trasladando información adicional del usuario	Empresa Operadora
Proceso 2.2 Recepción de Documentación Adicional para el expediente	Información adicional foliado y digitalizado de expediente resuelto que requiere denuncia			