

	FICHA TÉCNICA DEL PROCESO Y PRODUCTO PM04.01.01 Resolución de apelaciones y Quejas	Versión: 00 Fecha: 23/12/2025
---	---	----------------------------------

Código del proceso	PM04.01.01	Nombre del proceso	Resolución de apelaciones y Quejas	
Dueño del proceso	Secretario Técnico de Solución de Reclamos		Tipo de proceso	Misional
Objetivo	Resolver los recursos de apelación y quejas presentados por los usuarios.			
Objetivo estratégico	OEI.03. Mejorar la calidad de la atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones			
Base Normativa				
1. Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos 2. Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de Funciones y Facultades del OSIPTEL 3. Decreto Supremo N°008-2001-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL 4. Decreto Supremo N°004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la ley N°27444, Ley de Procedimiento Administrativo General 5. Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. 6. Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, que aprueba el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso del Servicio de las Telecomunicaciones Las referidas normas incluyen sus modificatorias.				

Formulado por:	Revisado por:		Aprobado por:
Pamela Cordova Flores Especialista Legal TRASU - STSR	Amalia Zegarra Casas Jefa de la Unidad de Modernización	Marco Antonio Criollo Zambrano Director de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Alexandra Cuya Manco Secretaria Técnica de Solución de Reclamos

ELEMENTOS DEL PROCESO			
Proveedores	Entradas	Productos	Clientes
PA05.02.01.03 Recepción de la documentación del TRASU	- Expediente creado de apelación o queja - Información adicional registrada en el expediente - Carta de cumplimiento registrada en el expediente	- Resoluciones - Proveídos de anulación de expediente - Cartas de respuesta a informaciones adicionales - Memorando de derivación de casos de competencia de la Dapu - Expediente Finalizado	Usuarios Empresas Operadoras PA05.02.02.05 Notificación de las resoluciones y otros documentos del TRASU PM05 Gestión de Orientación, Atención y Protección al Usuario PA05.01.05 Archivo de los expedientes del TRASU
Procuraduría	Memorando informando una nulidad de Poder judicial	Memorando a la Procuraduría adjuntando resolución y cargos de notificación de TRASU	Procuraduría Pública

Siglas o Abreviaturas y Definiciones
a. Siglas o Abreviaturas: AXC: Abierto por Cargo EEOO: Empresas operadoras IA: Información Adicional PJ: Poder Judicial PP: Procuraduría Pública SGD: Sistema de Gestión Documental del OSIPTEL SISDOC: Sistema de Gestión Electrónica de Documentos SISTRAM: Sistema de Información para Seguimiento del Trasú STSR: Secretaría Técnica de Solución de Reclamos TD: Trámite Documentario de la STSR TRASU: Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios UO: Unidad Orgánica

Siglas o Abreviaturas y Definiciones

b. Definiciones:

- **Aclaratoria:** Resolución que se emite cuando una de las partes solicita una aclaración sobre un punto ambiguo, contradictorio o que no ha sido explicado con detalle en la resolución original. El objetivo no es cambiar la decisión de fondo, sino hacerla más comprensible y precisa.
- **Ampliación:** resolución de trámite a través de la cual el órgano resolutor informa a las partes la ampliación del plazo para resolver, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Reclamos.
- **Audiencia de conciliación:** Reunión para resolver recursos de apelaciones relacionados con reclamos de servicios públicos de telecomunicaciones. En dicha reunión participa el TRASU y actúa como un conciliador neutral, facilitando la comunicación entre el usuario y la empresa operadora para que ambos lleguen a un acuerdo.
- **Desasignación de expedientes:** Proceso mediante el cual se solicita modificar el trámite de la documentación ya sea porque el tipo de expediente (apelación o queja) no corresponde al asignado o porque debe incluirse como información adicional a un expediente ya existente
- **Enmienda:** Resolución que se emite para corregir errores de cálculo o errores materiales en una resolución ya emitida.
- **Expedientes abiertos por cargo:** Expedientes de apelaciones y quejas que han sido abiertos a solicitud de usuarios.
- **Inadmisible:** Resolución de trámite que implica una declaración formal de que un reclamo, apelación o queja no puede ser aceptado para su tramitación debido a que no cumple con los requisitos formales o procesales establecidos por el Reglamento de Reclamos.
- **Nulidad:** Resolución que declara la invalidez de un acto administrativo debido a alguna de las causales establecidas en el artículo 10 de la LPAG, la contravención a la Constitución, las leyes o la falta de un requisito de validez.
- **Proveído de anulación de expediente:** Es el documento a través del cual se encauza el escrito del usuario y se le otorga el trámite que corresponde. Puede ser de apelación a queja, de queja a apelación o de apelación o queja a denuncia.
- **Proveído de anulación de resolución:** Es el documento a través del cual se anula una resolución que ha sido generada pero no notificada a ninguna de las partes.
- **Reasignación de expediente:** Proceso por el cual se modifica los responsables (vocal o analista), tipo (calificación) y/o sala de un expediente.
- **Resolución de trámite:** Resolución que no finaliza el proceso. Puede ser inadmisibile, solicitar información, solicitar y ampliar, ampliar.
- **Resolución final:** Resolución emitida por el TRASU que pone fin al procedimiento de reclamos en segunda instancia.
- **Revisor:** Analista o especialista legal encargado asignado para revisar proyectos o documentos elaborados por otro analista legal.
- **Solicitar información:** Resolución de trámite a través de la cual el órgano resolutor solicita información a una o más partes del procedimiento de reclamos.

Condiciones del Proceso

El proceso se circunscribe conforme a la normativa correspondiente citada; principalmente, al Reglamento para la Gestión y Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones

ACTIVIDADES DEL PROCESO				
N°	Actividad	Registro	Responsable	Unidad de Organización
1	Para atención de expedientes: Ir actividad 1 Para atención de IA por el equipo legal: Ir a la actividad 6 Para atención de IA por el equipo de TD: Ir a la actividad 5 Para desarrollar la cita o audiencia programada: Ir a la actividad 39 Para recepción de memorando de respuesta o memorando de PP trasladando nulidad del PJ: Ir a la actividad 22 Para solicitud de información en los AXC: Ir a la actividad 41 Para finalizar expedientes: Ir a la actividad 45 Para custodiar expedientes, informaciones adicionales y cartas de cumplimiento en formato físico: Ir a la actividad 48 Para seguimiento de expedientes pendientes de votación: Ir a actividad 49 Verificar, modificar y/o completar los datos complementarios del expediente	-	Auxiliar Administrativo/Asistente Administrativo	STSR
2	Calificar y asignar expediente <i>Nota:</i> Mediante el SISTRAM, el cual permite calificar el expediente en fondo, forma o queja y asignarlo a un analista y vocal responsable Continúa el proceso en la actividad 7	-	SISTRAM	STSR
3	Completar y cargar Excel con la nueva información del expediente a reasignar <i>Nota:</i> Mediante el SISTRAM, el cual permite cargar un Excel con la nueva información del expediente a reasignar, respecto al tipo de expediente, analista, sala y vocal	-	Supervisor Administrativo	STSR
4	Reasignar el expediente <i>Nota:</i> Mediante el SISTRAM, el cual actualiza la información del expediente a reasignar, según lo indicado en el Excel cargado Continúa el proceso en la actividad 7	-	SISTRAM	STSR
5	Atender lo solicitado en la información adicional según corresponda <i>Nota:</i> Si la solicitud es de acceso a la información, se reproduce la copia respectiva y se remite al solicitante; mientras que, si es Solicitud de actualización de datos, se actualiza los datos respectivos mediante el SISTRAM y si es Pedido de Notificación, se remite la notificación respectiva al solicitante Fin del proceso	-	Auxiliar Administrativo/Asistente Administrativo	STSR

ACTIVIDADES DEL PROCESO				
N°	Actividad	Registro	Responsable	Unidad de Organización
6	Alertar registro de la IA <i>Nota: Mediante el SISTRAM, el cual alerta de forma automática al analista legal responsable; y, adicionalmente, mediante TD, el cual detalla el motivo (nulidad, enmienda, aclaratoria) de la IA</i> Continúa el proceso en la actividad 7	-	SISTRAM	STSR
7	Revisar expediente y tramitar la documentación según corresponda Si corresponde: Desasignar el expediente, remitir correo electrónico a la Analista de TD indicando motivo: Ir a la actividad 23 Reasignar el expediente, remitir correo electrónico a supervisor administrativo indicando motivo: Ir a actividad 3 Generar o subsanar proyecto de documento, elaborar el proyecto en el sistema que corresponda y: <u>Si es resolución nueva y cuenta con revisor asignado o revisado con observación</u>, remitir proyecto para revisión por SISDOC a revisor: Ir a la actividad 9 <u>Si es proveído de anulación de expediente nuevo o revisado con observación</u>, remitir proyecto para revisión por SISDOC a especialista legal: Ir a actividad 14 <u>Si es proveído de anulación de resolución</u>, remitir proyecto por correo a especialista legal: Ir a la actividad 50 <u>Si es carta o memorando que requiere revisión o revisado con observación por correo</u>, remitir proyecto por correo electrónico a especialista legal o analista legal: Ir a la actividad 13. <u>Si es resolución y no cuenta con revisor asignado o está revisado con aprobación</u>, remitir proyecto por SISDOC a vocal: Ir a la actividad 10 <u>Si es carta o memorando que no requiere revisión o está revisado con aprobación por correo o está revisado con observación por SGD</u>, visar y remitir proyecto a especialista o analista legal por SGD: Ir a la actividad 13 <u>Si es proveído de anulación de expediente revisado con aprobación</u>, remitir proyecto por SISDOC al secretario técnico: Ir a la actividad 15	-	Analista legal	STSR

ACTIVIDADES DEL PROCESO				
N°	Actividad	Registro	Responsable	Unidad de Organización
	4. Gestionar cita o audiencia de conciliación, solicitar reserva de sala a la secretaria de la STSR (si se realiza de forma presencial) o enlace de reunión teams (si se realiza de forma virtual): Ir a la actividad 20 5. Comunicar programación de cita o audiencia de conciliación, enviar proyecto de correo a secretaria de la STSR con datos de cita: Ir a la actividad 21 Nota: Las resoluciones y proveídos de anulación de expediente se generan en el SISTRAM y se elaboran en el SISDOC; mientras que, las cartas y memorandos se generan y elaboran en el SGD y los proveídos de anulación de resolución se generan y elaboran en un archivo de Word.			
8	Asignar la atención del memorando Nota: Mediante correo electrónico, asigna la atención a un analista legal para la emisión de una nueva resolución y traslada las sentencias del PJ Continúa el proceso en la actividad 7	-	Especialista legal	STSR
9	Revisar el proyecto de resolución Nota: Mediante el SISDOC, el cual permite aprobar el proyecto o realizar observaciones para subsanación del analista legal Continúa el proceso en la actividad 7	-	Revisor	STSR
10	Revisar el proyecto de resolución Nota: Mediante el SISDOC, el cual permite aprobar el proyecto con la firma de la resolución o realizar observaciones para subsanación del analista legal Si el proyecto se aprueba: Ir a la actividad 11 Si el proyecto se observa: Ir a la actividad 7	-	Vocal	STSR
11	Generar número y fecha del documento firmado y cargar al expediente Nota: Mediante el SISDOC, el cual genera un número correlativo del documento firmado y lo carga de forma automática al expediente que corresponda Si el documento firmado es una resolución de trámite (Solicitar, Solicitar y Ampliar, Ampliar o Inadmisible): Ir a la actividad 19 Si el documento firmado es una resolución final con sentido Acumular o es un proveído de anulación de expediente: Ir a la actividad 31 Si el documento firmado es una resolución final con otros sentidos o es una resolución de enmienda o una resolución de aclaración: Fin del proceso	Resolución o Proveído de Anulación de Expediente	SISDOC	STSR

ACTIVIDADES DEL PROCESO				
N°	Actividad	Registro	Responsable	Unidad de Organización
	<i>Si el documento firmado es una resolución final que proviene de una nulidad del Poder Judicial: Ir a la actividad 12</i> Para cualquiera de los casos, continúa en paralelo con el PA05.02.02.05 Notificación de las resoluciones y otros documentos del TRASU y el PM04.01.04 Elaboración de Actas de Sesión			
12	Emitir y visar Memorando a la PP, adjuntando la resolución final y los cargos de notificación <i>Nota: Mediante el SGD, el cual permite generar el memorando, adjuntando los anexos que correspondan</i> Continúa el proceso en la actividad 15	-	Especialista Legal	STSR
13	Revisar el proyecto de carta o memorando <i>Nota: Mediante el SGD, el cual permite aprobar el proyecto con el visto bueno o realizar observaciones para subsanación del analista legal que no requiere revisión; mientras que si lo requiere, se realiza mediante el correo</i> <i>Si el proyecto se aprueba por el SGD: Ir a la actividad 15</i> <i>Si el proyecto se observa por el SGD o se aprueba por correo o se observa por correo: Ir a la actividad 7</i>	-	Especialista Legal / Analista Legal	STSR
14	Revisar el proyecto de proveído de anulación de expediente <i>Nota: Mediante el SISDOC, el cual permite aprobar el proyecto o realizar observaciones para subsanación del analista legal</i> Continúa el proceso en la actividad 7	-	Especialista Legal	STSR
15	Revisar el proyecto de documento <i>Nota: Mediante el SGD, el cual permite aprobar el proyecto con la firma del documento (carta o memorando o carta AXC) o realizar observaciones para subsanación del responsable que corresponda; mientras que para el proveído de anulación de expediente se puede realizar lo mismo, pero mediante el SISDOC</i> <i>Si el proyecto se aprueba y corresponde a un proveído de anulación de expediente: Ir a la actividad 11</i> <i>Si el proyecto se aprueba y corresponde a una carta o memorando o carta AXC: Ir a la actividad 16</i> <i>Si el proyecto se observa y corresponde a un proveído de anulación de expediente o carta o memorando: Ir a la actividad 7</i> <i>Si el proyecto se observa y corresponde a una carta AXC: Ir a la actividad 42</i>	-	Secretario Técnico	STSR

ACTIVIDADES DEL PROCESO				
N°	Actividad	Registro	Responsable	Unidad de Organización
16	Generar número y fecha del documento firmado <i>Nota: Mediante el SGD, el cual genera un número correlativo del documento firmado; y, en el caso del memorando, lo deriva a la UO que corresponda</i> <i>Si es memorando a la PP: Fin del proceso</i> <i>Si es otro memorando: Ir a la actividad 18</i> <i>Si es carta o carta AXC: Ir a la actividad 17</i>	-	SGD	STSR
17	Preparar el envío del documento firmado para el remitente <i>Nota: Si corresponde enviar de forma electrónica se realiza mediante correo institucional de la STSR; mientras que, si se realiza de forma física, se realiza mediante el proveedor de mensajería del OSIPTEL</i> <i>Si es carta: Ir a la actividad 18</i> <i>Si es carta AXC: Ir a la actividad 44</i>	-	Secretaria de la STSR	STSR
18	Remitir el documento firmado a TD <i>Nota: Mediante correo electrónico</i> Continúa el proceso en la actividad 28	-	Secretaria de la STSR	STSR
19	Registrar los plazos de suspensión y ampliación <i>Nota: Mediante el SISTRAM, el cual permite registrar los plazos de suspensión y ampliación</i> Continúa el proceso en la actividad 7	-	Supervisor Administrativo	STSR
20	Organizar y/o programar la cita o audiencia de forma presencial o virtual y comunicar al analista legal <i>Nota: Si es presencial, se realiza mediante la reserva de sala; mientras que, si es de forma virtual, se realiza mediante la creación del evento en teams</i> Continúa el proceso en la actividad 7	-	Secretaria de STSR	STSR
21	Comunicar la cita o audiencia programada <i>Nota: Mediante correo electrónico institucional de la STSR</i> Fin del proceso	-	Secretaria de STSR	STSR
22	Derivar el memorando de respuesta o de la PP <i>Nota: Si es memorando de respuesta se deriva mediante correo electrónico al TD y al analista legal; mientras que, si es memorando de la PP se deriva mediante correo electrónico y SGD al especialista legal.</i>	-	Secretaria de STSR	STSR

ACTIVIDADES DEL PROCESO				
N°	Actividad	Registro	Responsable	Unidad de Organización
	<i>Si es memorando de respuesta: Ir a la actividad 28 y en paralelo a la actividad 7</i> <i>Si es memorando de la PP: Ir a la actividad 8</i>			
23	Revisar la solicitud de desasignación <i>Si la verificación es conforme: Ir a la actividad 24</i> <i>Si la verificación no es conforme: Ir a la actividad 30</i>	-	Analista de Trámite Documentario	STSR
24	Generar ticket solicitando el cambio de estado del expediente Nota: Mediante Portal de Soporte Informático, el cual permite crear un ticket de requerimiento relacionado a los sistemas	Ticket	Analista de Trámite Documentario	STSR
25	Atender ticket Nota: Mediante Portal de Soporte Informático, el cual permite finalizar la atención de un ticket y notificarle al solicitante	-	Analista de Sistemas	OTI
26	Desasignar el expediente y tramitar la documentación según corresponda Nota: Mediante el SISTRAM, el cual permite retirar el número de expediente al expediente a desasignar y crearle un nuevo número según el tipo de expediente que corresponda o vincularlo como información adicional. <i>Si corresponde tramitar la documentación como un nuevo expediente: Ir a la actividad 27</i> <i>Si corresponde tramitar la documentación como una información adicional: Ir a la actividad 29</i>	-	Auxiliar Administrativo/Asistente Administrativo	STSR
27	Generar el número de expediente de apelación o queja Nota: Mediante el SISTRAM, el cual crea de forma automática un número correlativo de expediente, según el tipo de expediente (apelación o queja)	-	SISTRAM	STSR
28	Remitir documentación para Digitalizar y/o cargar la documentación según corresponda Nota: Mediante un proveedor externo, el cual realiza la digitalización con valor legal y lo carga al número de expediente que corresponda: o, mediante el SISDOC, el cual permite a TD cargar la documentación digital al número de expediente que corresponda Si es expediente digital de apelación o queja: Ir a la actividad 2 Si es expediente físico de apelación o queja: Ir a la actividad 2 y en paralelo a la actividad 48 Si es información adicional digital que corresponde a un expediente digital: Ir a la actividad 7 Si es información adicional digital que corresponde a un expediente físico o si es información adicional física que corresponde a un expediente digital o si es información adicional física que corresponde a un expediente físico: Ir a la actividad 7 y en paralelo a la actividad 48	-	Si es Digitalizar: Proveedor de Digitalización Si es Cargar: Auxiliar Administrativo/Asistente Administrativo	Si es Proveedor de Digitalización: Externo Si es TD: STSR

ACTIVIDADES DEL PROCESO				
N°	Actividad	Registro	Responsable	Unidad de Organización
	Si es carta o es memorando o es acta o es carta AXC o es índice o es expediente digital que se acumula a un expediente físico o es expediente físico que se acumula a un expediente digital o es expediente físico que se acumula a un expediente físico: Ir a la actividad 48 Si es expediente digital que se acumula a un exp digital: Fin del proceso Si es proveído de anulación de resolución: Ir a la actividad 7 y en paralelo a la actividad 48			
29	Vincular y preparar documentación como información adicional al expediente <i>Nota: Se vincula mediante el SISTRAM, el cual vincular el registro de la documentación como información al expediente respectivo</i> Continúa el proceso en la actividad 28	-	Auxiliar Administrativo/Asistente Administrativo	STSR
30	Rechazar la solicitud de desdesignación al Analista Legal <i>Nota: Mediante correo electrónico</i> Continúa el proceso en la actividad 7	-	Analista de Trámite Documentario	STSR
31	Identificar el expediente con proveído de anulación de expediente o con resolución final y sentido acumular <i>Nota: Diariamente identifica la existencia del documento emitido, mediante el SISDOC</i> Si es proveído de anulación de expediente: Ir a la actividad 32 Si es resolución con sentido acumular: Ir a la actividad 33	-	Analista de Trámite Documentario	STSR
32	Verificar el estado del expediente en Resuelto <i>Nota: Mediante el SISTRAM, el cual permite verificar el estado del expediente</i> Si la verificación es conforme: Ir a la actividad 33 Si la verificación no es conforme: Ir a la actividad 36	-	Auxiliar Administrativo/Asistente Administrativo	STSR
33	Visualizar la resolución y tramitar la documentación según corresponda Si corresponde tramitar la documentación como un nuevo expediente: Ir a la actividad 34 Si corresponde tramitar la documentación como una denuncia: Ir a la actividad 35 Si corresponde tramitar la documentación como un acumular: Ir a la actividad 38	-	Auxiliar Administrativo/Asistente Administrativo	STSR
34	Anular Expediente	-	SISTRAM	STSR

ACTIVIDADES DEL PROCESO				
N°	Actividad	Registro	Responsable	Unidad de Organización
	Nota: Mediante el SISTRAM, el cual crea de forma automática un número correlativo de expediente, según el tipo de expediente (apelación o queja) Continúa el proceso en la actividad 28			
35	Remitir el expediente a la DAPU para su evaluación como denuncia Nota: Mediante correo electrónico (usuarios de telecom) se indica la ruta donde se encuentra el expediente respectivo. Continúa en la actividad N° 1 del PM04.01.02 Evaluación y emisión de respuesta a denuncias	-	Auxiliar Administrativo/Asistente Administrativo	STSR
36	Solicitar el cierre del acta de sesión del expediente a anular al Supervisor Administrativo Nota: Mediante correo electrónico	-	Auxiliar Administrativo/Asistente Administrativo	STSR
37	Cerrar el acta de sesión del expediente a anular e informar al TD Continúa el proceso en la actividad 32	-	Supervisor Administrativo	STSR
38	Preparar la documentación para acumular al expediente Nota: Se descarga y/o imprime la documentación del expediente resuelto con sentido acumular para su organización y posterior digitalización y/o carga, según corresponda Continúa el proceso en la actividad 28	-	Auxiliar Administrativo/Asistente Administrativo	STSR
39	Desarrollar y elaborar acta de cita o audiencia de conciliación Nota: Se desarrolla de forma presencial o virtual mediante Teams; y, se elabora acta en archivo Word, al cual se le inserta la firma escaneada del analista legal.	-	Analista legal	STSR
40	Remitir el acta firmado a TD Nota: Mediante correo electrónico Continúa en la actividad 44; y, en paralelo: Si expediente se encuentra en trámite, se debe continuar con generar la resolución final: Ir a la actividad 7 Si expediente se encuentra resuelto: Fin del proceso	-	Analista legal	STSR
41	Elaborar reporte de ingreso de expedientes AXC Nota: Diariamente realiza la exportación del reporte de ingreso de expedientes y elabora reporte general de expedientes AXC, diferenciándolo por EEOO	Reporte General de AXC	Supervisor Administrativo	STSR

ACTIVIDADES DEL PROCESO				
N°	Actividad	Registro	Responsable	Unidad de Organización
42	Generar y/o modificar y/o visar carta AXC para cada EEOO con el reporte de expedientes AXC correspondiente <i>Nota: Mediante el SGD, el cual permite generar y visar una carta a cada empresa operadora, adjuntando el reporte respectivo</i>	-	Supervisor Administrativo	STSR
43	Revisar carta AXCy reporte adjunto <i>Nota: Mediante el SGD, el cual permite aprobar la carta con el visto bueno o realizar observaciones para subsanación del supervisor administrativo</i> <i>Si el proyecto se aprueba: Ir a la actividad 15</i> <i>Si el proyecto se observa: Ir a la actividad 42</i>	-	Analista de Trámite Documentario	STSR
44	Preparar la documentación para la digitalización y carga al expediente <i>Nota: Mediante el SGD, el cual permite imprimir la carta AXC y reporte adjunto para su organización y entrega a digitalización; o si es proveído de anulación de resolución o acta se imprime el documento</i> Continúa el proceso en la actividad 28	-	Analista de Trámite Documentario	STSR
45	Solicitar la finalización del expediente según corresponda <i>Nota: Se realiza la exportación del reporte de ingreso de expedientes para identificar los expedientes digitales; mientras que, para los expedientes físicos se entrega la caja de custodia que los contiene</i> <i>Si es digital: Ir a la actividad 46</i> <i>Si es físico: Ir a la actividad 47</i>	-	Analista de Trámite Documentario	STSR
46	Visualizar expediente digital y elaborar índice <i>Nota: Se visualiza mediante el SISTRAM; mientras que, el índice se elabora en un archivo Word enlistando cada tipo documental cargado y/o digitalizado en el expediente</i> Continúa el proceso en la actividad 28	-	Auxiliar Administrativo/Asistente Administrativo	STSR
47	Preparar la documentación para la organización, anexo y foliación del expediente <i>Nota: Se ubica las cajas de custodia según los tipos documentales, se organiza la documentación en orden cronológico de los actuados, se anexa y folia</i> Continúa el proceso en el PA05.01.05 Archivo de los expedientes del TRASU	-	Auxiliar Administrativo/Asistente Administrativo	STSR
48	Custodiar expediente y/o documentación según corresponda <i>Nota: Para la custodia de los expedientes físicos, se realiza el armado del expediente y se guarda en las cajas de custodia por tipo de expediente rotulando dicha caja como expediente de apelación o de queja, según corresponda. Para la custodia de informaciones adicionales o cartas de cumplimiento o carta o memorando o</i>	-	Auxiliar Administrativo/Asistente Administrativo	STSR

ACTIVIDADES DEL PROCESO

N°	Actividad	Registro	Responsable	Unidad de Organización
	acta o carta AXC o expediente acumulado o proveído de anulación de resolución que corresponde a un expediente físico, se guarda en las cajas de custodia por tipo de expediente rotulando dicha caja según el tipo documental que corresponda. Para la custodia de informaciones adicionales o cartas de cumplimiento o carta o memorando o acta o carta AXC o expediente acumulado o índice o proveído de anulación de resolución que corresponde a un expediente digital, se guarda en files de custodia según el tipo documental que corresponda Si se custodia en cajas de custodia: Fin del proceso Si se custodia en files de custodia, el proceso continúa en el proceso PA05.01.05 Archivo de los expedientes del TRASU			
49	Exportar reporte de pendientes de votación y solicitar proyección de expedientes <i>Nota:</i> Diariamente exporta los pendientes de votación y remite programa de proyección de expedientes a analistas legales, considerando los expedientes que se encuentran aptos para resolver. Continúa el proceso en la actividad 7	-	Supervisor Administrativo	STSR
50	Revisar el proyecto de proveído de anulación de resolución <i>Nota:</i> Mediante correo electrónico, aprueba el proyecto y lo deriva al vocal o realiza modificaciones y lo deriva al vocal	-	Especialista Legal	STSR
51	Firmar y derivar proveído de anulación de resolución <i>Nota:</i> Se inserta la firma escaneada al proveído y devuelve por correo al especialista legal	-	Vocal	STSR
52	Remitir el proveído firmado a TD <i>Nota:</i> Mediante correo electrónico Continúa el proceso en la actividad 44	-	Especialista Legal	STSR

RECURSOS

Recursos Humanos	• <i>Secretario Técnico de Solución de Reclamos</i> • <i>Especialista Legal</i> • <i>Analista Legal</i> • <i>Supervisor administrativo</i> • <i>Vocal</i> • <i>Analista de Trámite Documentario</i> • <i>Trámite Documentario</i> - <i>Auxiliar Administrativo</i> - <i>Asistente Administrativo</i>
Instalaciones	• <i>Oficina compartida y ambientes</i> • <i>Facilidades para las comunicaciones: Servicio de correo electrónico y anexo telefónico, acceso a red interna de la Osiptel, a la extranet, a servicio de internet, Office 365, entre otros</i> • <i>Condiciones ambientales (ruido, temperatura, iluminación, entre otros) aceptables para el desarrollo del trabajo y reuniones de trabajo</i> • <i>Teletrabajo</i>
Sistemas Informáticos	• <i>SISTRAM, SISDOC, SGD</i>
Equipos	• <i>Escritorios, sillas, archivadores, equipos de cómputo</i>

Formatos

- *Plantillas de resoluciones de apelaciones y quejas configuradas en SISTRAM*

Riesgos (*)

Proceso y SGC

- Potencial interrupción de las actividades debido a incidencias con los sistemas informáticos.
- R27 - Divulgación o exposición de información debido vulnerabilidades técnicas no remediadas en los sistemas de información de la STSR o en la infraestructura externa/interna, identificadas en el proceso de Ethical Hacking

Integridad/Corrupción

- R29 - Los servidores públicos de la STSR podrían divulgar documentos digitales con información sensible, a cambio de un beneficio.

Riesgos (*)

SGSI

- Alteración, exposición o eliminación de la Evaluación de denuncias, cumplimiento e infracciones al procedimiento, Expedientes digitales de la STSR, Documentos digitales del TRASU debido a un acceso no autorizado causado por una asignación inadecuada de acceso sobre los archivos.
- Alteración, exposición o eliminación de los documentos digitales de la STSR debido a un acceso no autorizado causado por una asignación inadecuada de acceso sobre los archivos
- Uso indebido de los datos personales (fraude, suplantación de identidad, extorsión, etc.) debido a un acceso no autorizado a los documentos digitales de la STSR, causado por una asignación inadecuada de acceso sobre los archivos.
- Alteración, exposición o eliminación de los Expedientes físicos debido a un acceso no autorizado por la falta de mecanismos de control de acceso físico y monitoreo adecuados.
- Alteración, divulgación o eliminación debido a un acceso no autorizado a las bases de datos causado por asignación inadecuada de accesos, la falta de revisión y monitoreo de registros.
- Uso indebido de los datos personales (fraude, suplantación de identidad, extorsión, etc.) debido a un acceso no autorizado a las bases de datos causado por asignación inadecuada de accesos, la falta de revisión y monitoreo de registros.
- Divulgación o exposición de la información a la que tiene acceso el personal de STSR debido a un ataque de ingeniería social causado por la falta de conciencia de seguridad.
- Divulgación o exposición de la información a la que tiene acceso el personal del servicio de digitalización con valor legal debido a un abuso de los derechos o privilegios de acceso.

(*) Los riesgos pueden actualizarse y su análisis y evaluación se realizan en el marco del SCI.

Resolución de apelaciones y Quojas

```

graph TD
    subgraph "Auxiliar Administrativo / Asistente Administrativo"
        Start(( )) --> X{X}
        X -- "Atención de Expedientes" --> T1[1. Verificar, modificar y/o completar los datos complementarios del expediente]
        T1 --> A1((A))
        X -- "Atención de IA por el equipo legal" --> C1((C))
        X -- "Atención de IA por el equipo de TD" --> T5[5. Atender lo solicitado en la información adicional según corresponda]
        T5 --> End1(( ))
        X -- "Desarrollar la cita o audiencia programada" --> F1((F))
        X -- "Recepción de memorando de respuesta o memorando de PP trasladando nulidad del FJ" --> H1((H))
        X -- "Solicitud de información en los AXC" --> J1((J))
        X -- "Finalización de expedientes" --> V1((V))
        X -- "Custodia expedientes, informaciones adicionales y cartas de cumplimiento" --> Y1((Y))
        X -- "Seguimiento de expedientes pendientes de votación" --> Z1((Z))
    end

    subgraph "SISTRAM"
        A1 --> T2[2. Calificar y asignar expediente]
        T2 --> B1((B))
        C1 --> T6[6. Alertar registro de la información Adicional]
        T6 --> B2((B))
        B2 --> T4[4. Reasignar el expediente]
        T4 --> B3((B))
    end

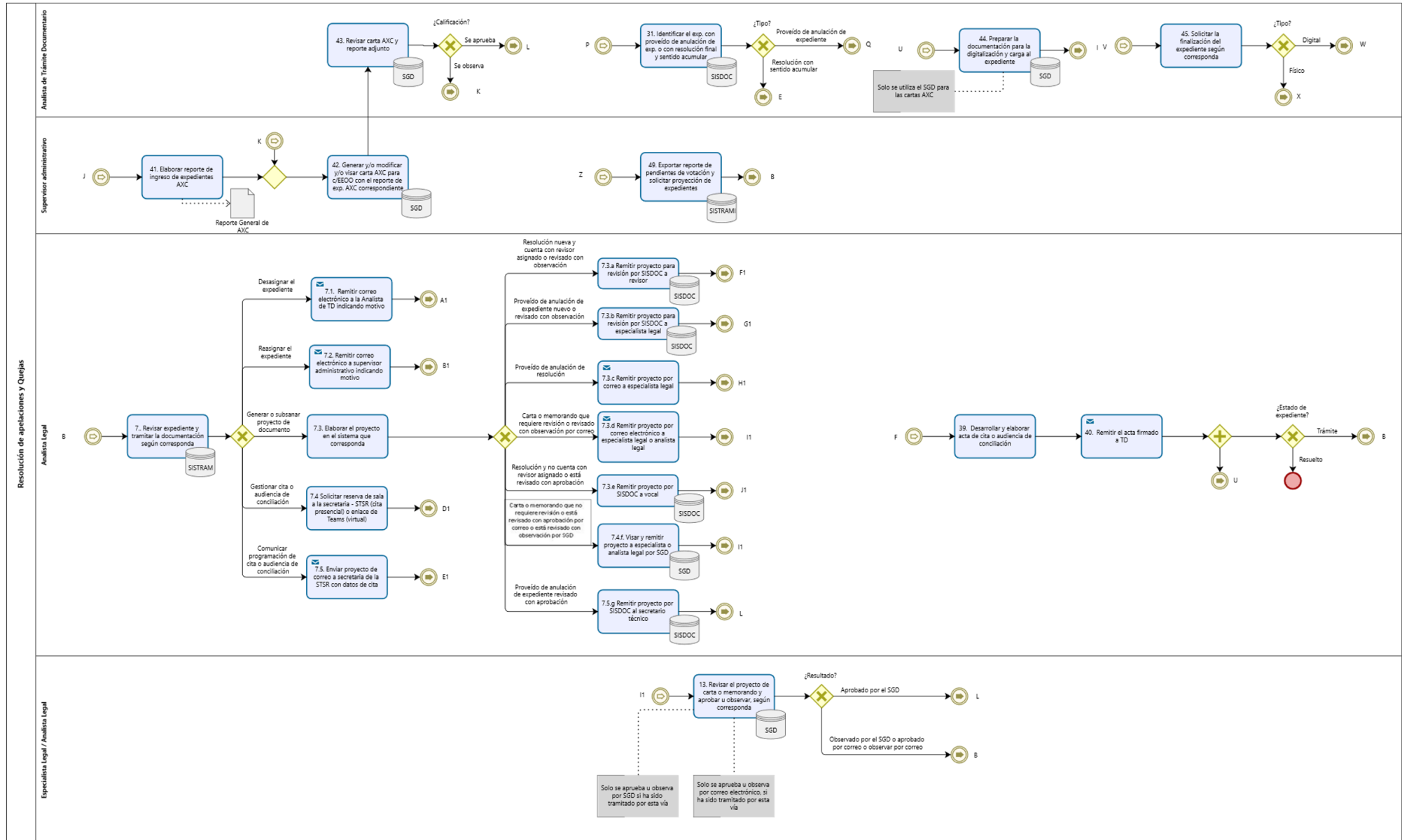
    subgraph "Analista de Trámite Documentario"
        A2((A1)) --> T23[23. Revisar la solicitud de designación]
        T23 -- "¿Resultado?" --> X2{X}
        X2 -- "Conforme" --> T24[24. Generar ticket solicitando el cambio de estado del expediente]
        T24 --> Ticket[Ticket]
        X2 -- "No conforme" --> T30[30. Rechazar la solicitud de designación al Analista Legal]
        T30 --> B4((B))
        T24 --> T25[25. Atender ticket]
        T25 --> C2((C1))
    end

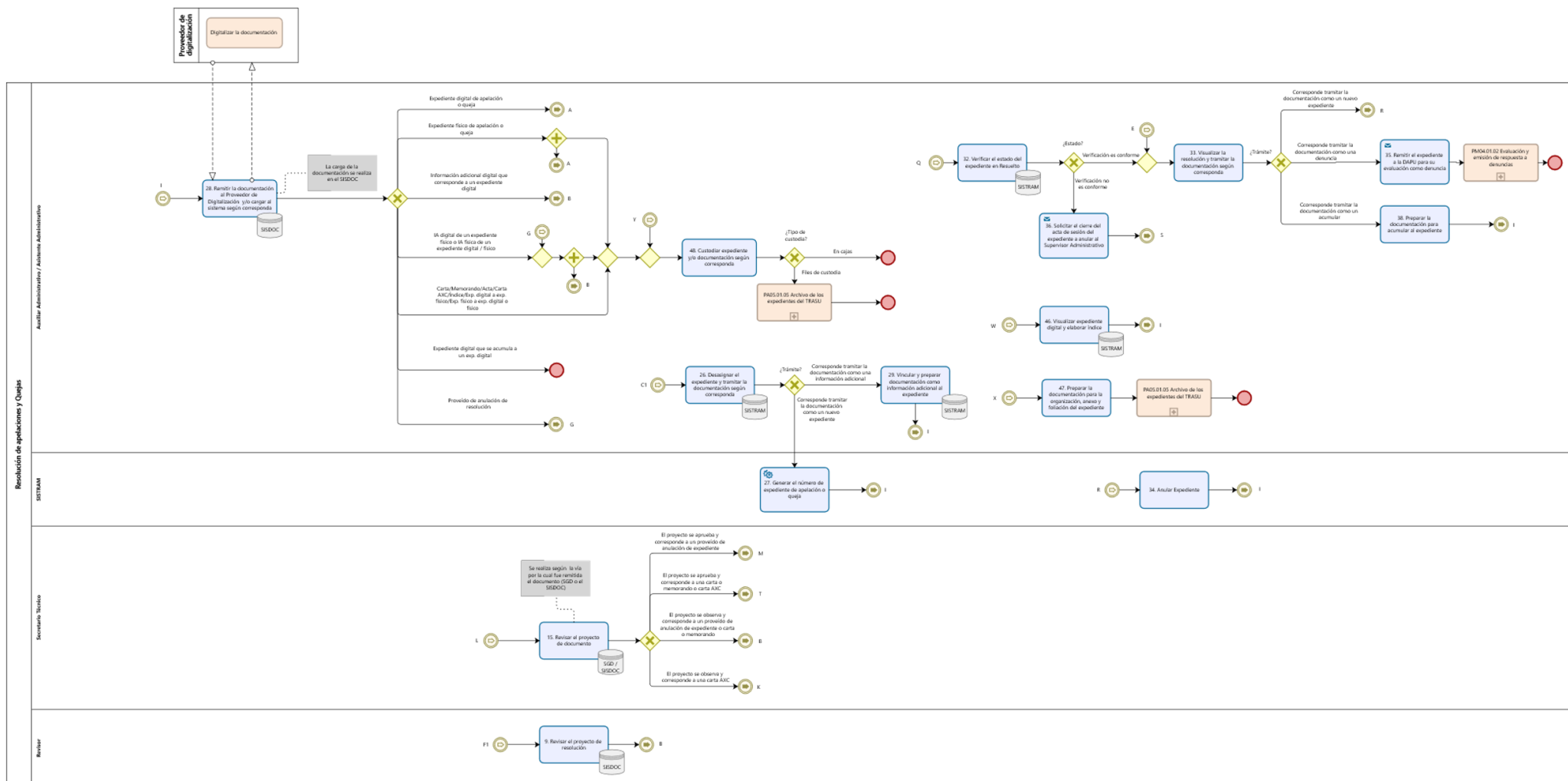
    subgraph "Analista de Sistemas - OTI"
        B3 --> T3[3. Completar y cargar Excel con la nueva información del expediente a reasignar]
        T3 --> B5((B))
        B5 --> T19[19. Registrar los plazos de suspensión y ampliación]
        T19 --> B6((B))
        B6 --> T37[37. Cerrar el acta de sesión del expediente a anular e informar al TD]
        T37 --> Q1((Q))
    end

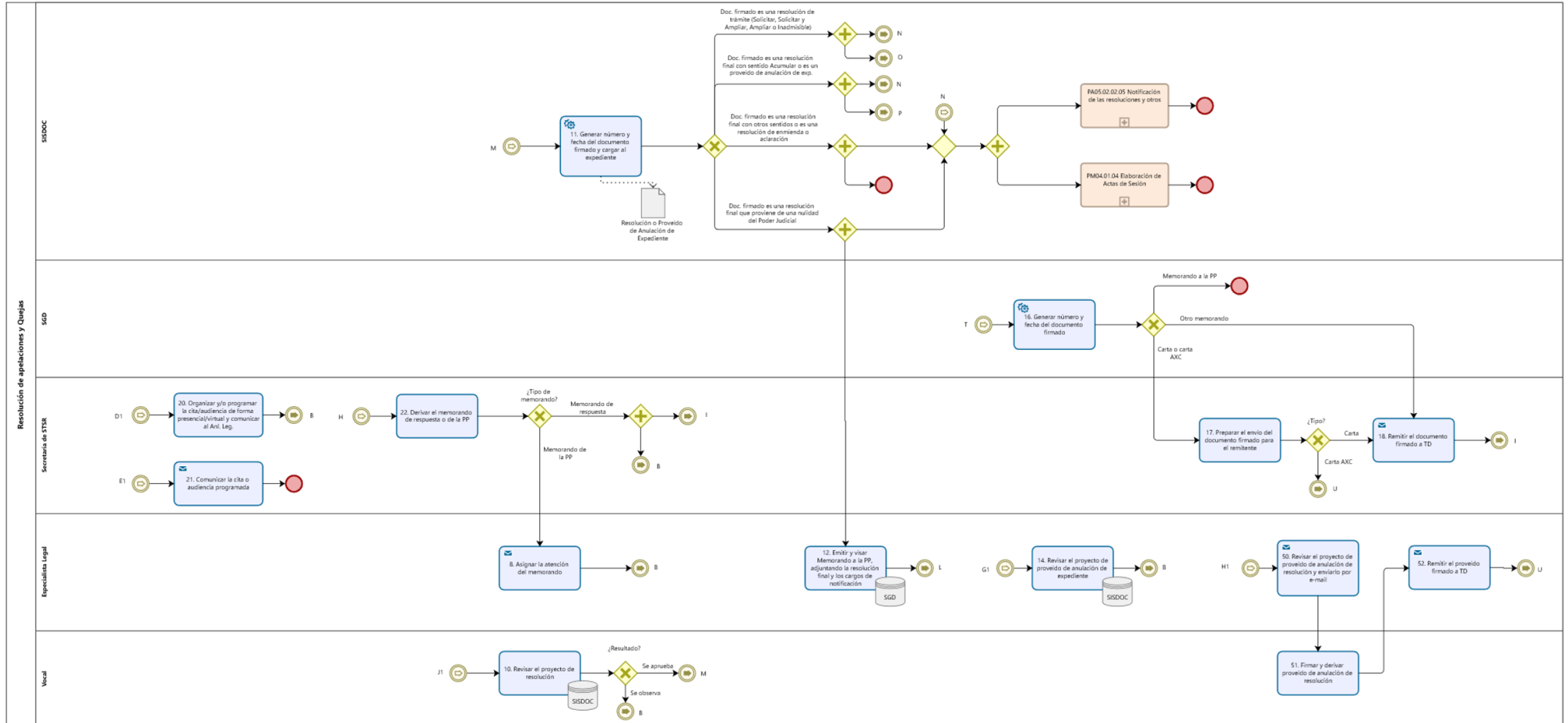
    subgraph "Supervisor administrativo"
        B4 --> T19
        B6 --> T37
    end
  
```

El diagrama de flujo describe el proceso de resolución de apelaciones y quojas, organizado en cinco swimlanes:

- Auxiliar Administrativo / Asistente Administrativo:**
 - Inicio del proceso.
 - Atención de Expedientes (1. Verificar, modificar y/o completar los datos complementarios del expediente).
 - Atención de IA por el equipo legal (C).
 - Atención de IA por el equipo de TD (5. Atender lo solicitado en la información adicional según corresponda).
 - Desarrollar la cita o audiencia programada (F).
 - Recepción de memorando de respuesta o memorando de PP trasladando nulidad del FJ (H).
 - Solicitud de información en los AXC (J).
 - Finalización de expedientes (V).
 - Custodia expedientes, informaciones adicionales y cartas de cumplimiento (Y).
 - Seguimiento de expedientes pendientes de votación (Z).
- SISTRAM:**
 - 2. Calificar y asignar expediente (B).
 - 6. Alertar registro de la información Adicional (B).
 - 4. Reasignar el expediente (B).
- Analista de Trámite Documentario:**
 - 23. Revisar la solicitud de designación.
 - ¿Resultado? (Decisión):
 - Conforme: 24. Generar ticket solicitando el cambio de estado del expediente (Ticket).
 - No conforme: 30. Rechazar la solicitud de designación al Analista Legal (B).
 - 25. Atender ticket (C1).
- Analista de Sistemas - OTI:**
 - 3. Completar y cargar Excel con la nueva información del expediente a reasignar (B).
 - 19. Registrar los plazos de suspensión y ampliación (B).
 - 37. Cerrar el acta de sesión del expediente a anular e informar al TD (Q).
- Supervisor administrativo:**
 - Recepción de tickets y cierre de sesiones.









FICHA TÉCNICA DEL PROCESO Y PRODUCTO
PM04.01.01 Resolución de apelaciones y Quejas

Versión: 00
Fecha: 23/12/2025

Control de cambios			
Versión	Sección	Descripción del cambio	Fecha
00	-	Con la actualización del inventario de procesos y productos, se consolidaron los procesos PM02.1.3-02 Calificación, asignación, reasignación y desasignación del expediente v.2, PM02.1.6.1-02 Emisión de resolución de enmienda y Aclaración v.2, PM02.1.6.2-02 Análisis del expediente y emisión de proveído de anulación de expediente v.2, PM02.1.6.3-02 Análisis del expediente y emisión de proveído de anulación de resolución v.2, PM02.1.6.4-02 Análisis del Expediente y Emisión de la Resolución de Trámite y Resolución Final v.2, PM02.1.6.5-02 Análisis del expediente y emisión de resolución de nulidad del acto administrativo v.2, PM02.1.6.6-02 Atención de Información Adicional y Evaluación de Cumplimiento de Expedientes v.2, generando un único proceso denominado PM04.01.01 Resolución de apelaciones y Quejas. Esta integración responde a la necesidad de simplificar y optimizar la gestión. El proceso PM04.01.01 Resolución de apelaciones y Quejas se documentó utilizando el formato establecido en el Lineamiento N° 005-2025/OSIPTEL, "Implementación de la gestión por procesos en el OSIPTTEL", aprobado mediante Resolución N° 159-2025-GG/OSIPTTEL; y, con su aprobación, se deja sin efecto las fichas PM02.1.3-02, PM02.1.6.1-02, PM02.1.6.2-02, PM02.1.6.3-02, PM02.1.6.4-02, PM02.1.6.5-02 y PM02.1.6.6-02.	23/12/2025