

Denominación del proceso	Código
Centro de atención a usuarios	TSC-18

**Descripción del proceso**

Actividad	Responsable	Descripción de las actividades
1	Trabajador y/o entidad	<p><b><u>Realización de consultas</u></b></p> <p>El trabajador y/o entidad realizan consultas sobre su recurso de apelación interpuesto ante el TSC.</p>
2	Centro de Atención de Llamadas	<p><b><u>Identificación y registro de consulta</u></b></p> <p>Recibida la llamada, identifica el problema del usuario y registra la consulta en el SCI.</p>
3	Centro de Atención de Llamadas	<p><b><u>Respuesta a la consulta</u></b></p> <p>Centro de Atención de Llamadas: ¿Está en capacidad de dar respuesta a la consulta planteada?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sí. Continúa actividad 4.</li> <li>▪ No. Remite consulta al Analista Legal para que sea quien la responda. Continúa actividad 5.</li> </ul>
4	Centro de Atención de Llamadas	<p><b><u>Resolver requerimiento de usuario</u></b></p> <p>Consigue información requerida y responde al usuario. Continúa actividad 6.</p>
5	Analistas Legales	<p><b><u>Resolver requerimiento de usuario</u></b></p> <p>Recibida la consulta, responde al usuario. Continúa actividad 6.</p>
6	Centro de Atención de Llamadas/ Analistas legales	<p><b><u>Registro de la respuesta en el SCI</u></b></p> <p>Luego de formulada la respuesta se debe registrar la misma en el SCI.</p>

**Realice usted un diagrama funcional del siguiente procedimiento:**

<b>Denominación del proceso</b> Centro de atención a usuarios	<b>Código</b> TSC-18
--	-------------------------

**Descripción del proceso**

Actividad	Responsable	Descripción de las actividades
1	Trabajador y/o entidad <b>1</b>	<b><u>Realización de consultas</u></b>  El trabajador y/o entidad realizan consultas sobre su recurso de apelación interpuesto ante el TSC.
2	Centro de Atención de Llamadas <b>2</b>	<b><u>Identificación y registro de consulta</u></b>  Recibida la llamada, identifica el problema del usuario y registra la consulta en el SCI.
3	Centro de Atención de Llamadas	<b><u>Respuesta a la consulta</u></b>  Centro de Atención de Llamadas: ¿Está en capacidad de dar respuesta a la consulta planteada?  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sí. Continúa actividad 4.</li> <li>▪ No. Remite consulta al Analista Legal para que sea quien la responda. Continúa actividad 5.</li> </ul>
4	Centro de Atención de Llamadas	<b><u>Resolver requerimiento de usuario</u></b>  Consigue información requerida y responde al usuario. Continúa actividad 6.
5	Analistas legales <b>3</b>	<b><u>Resolver requerimiento de usuario</u></b>  Recibida la consulta, responde al usuario. Continúa actividad 6.
6	Centro de Atención de Llamadas/ Analistas legales	<b><u>Registro de la respuesta en el SCI</u></b>  Luego de formulada la respuesta se debe registrar la misma en el SCI.

CÓDIGO TSC-18	DENOMINACIÓN: CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS	
ENTIDAD/TRABAJADOR	CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS	ANALISTAS LEGALES

CÓDIGO  
TSC-18

DENOMINACIÓN:  
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS

ENTIDAD/TRABAJADOR

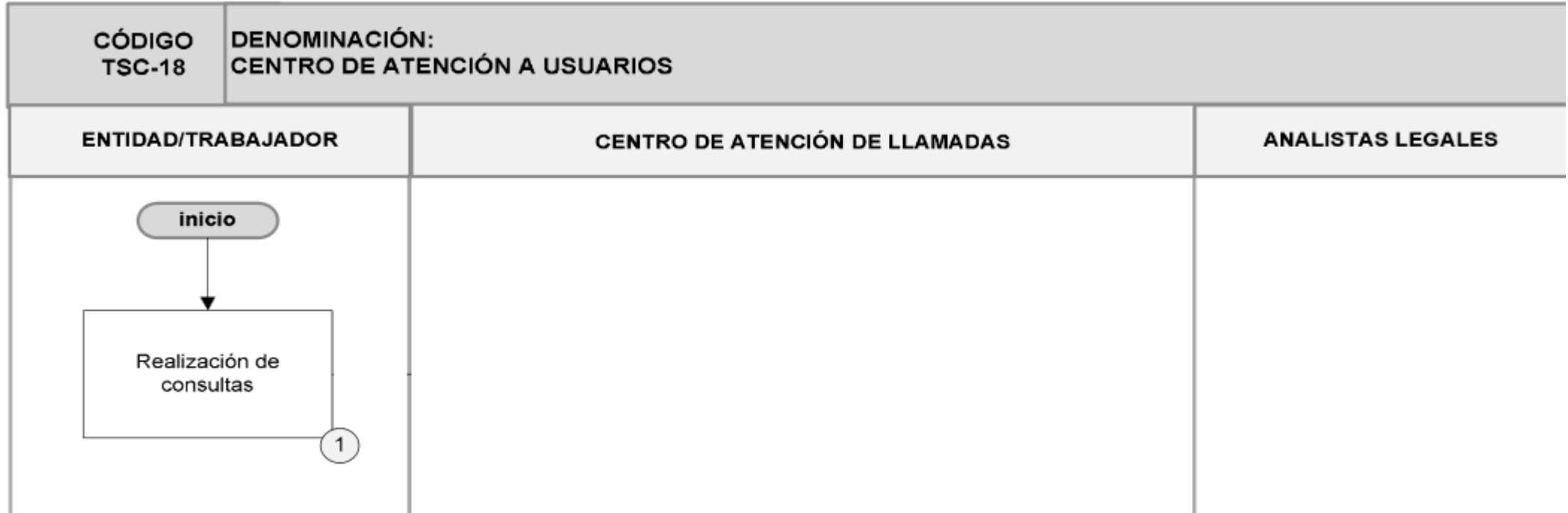
CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS

ANALISTAS LEGALES

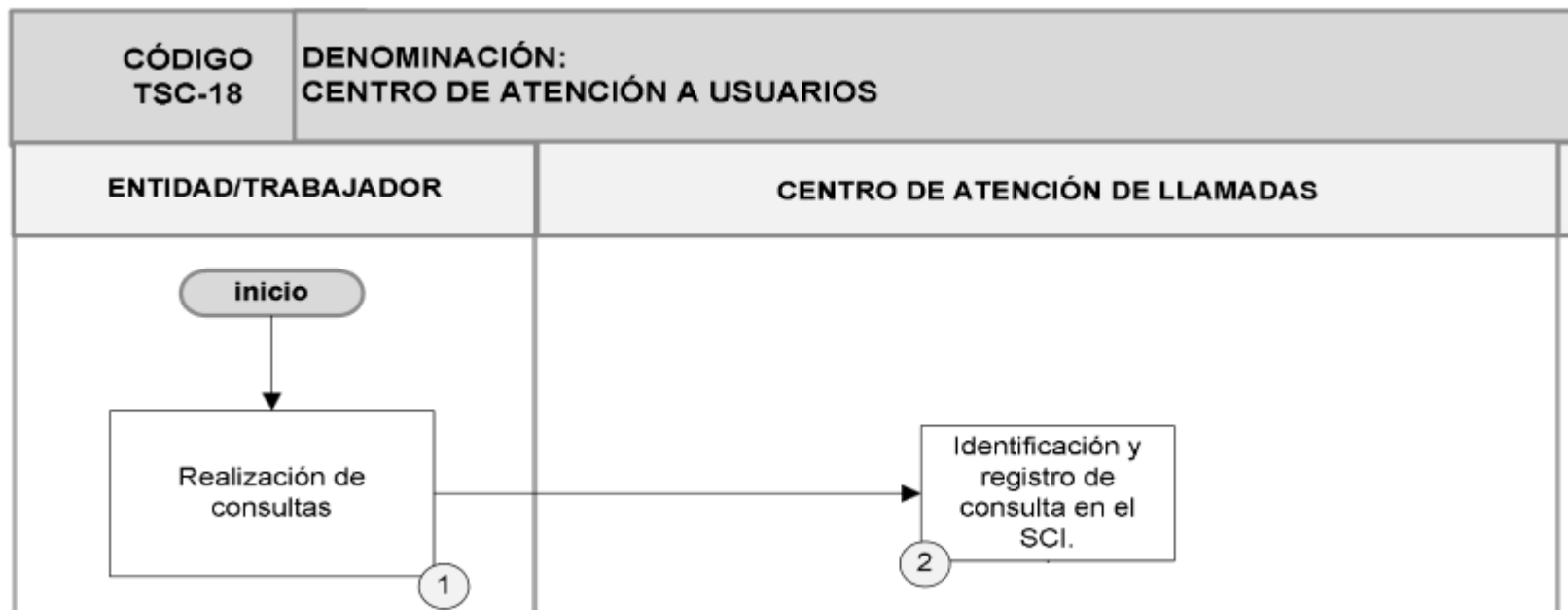
inicio

Actividad	Responsable	Descripción de las actividades
1	Trabajador y/o entidad	<u>Realización de consultas</u>  El trabajador y/o entidad realizan consultas sobre su recurso de apelación interpuesto ante el TSC.

Actividad	Responsable	Descripción de las actividades
1	Trabajador y/o entidad	<u>Realización de consultas</u>  El trabajador y/o entidad realizan consultas sobre su recurso de apelación interpuesto ante el TSC.



Actividad	Responsable	Descripción de las actividades
1	Trabajador entidad y/o	<u>Realización de consultas</u>  El trabajador y/o entidad realizan consultas sobre su recurso de apelación interpuesto ante el TSC.
2	Centro Atención llamadas de de	<u>Identificación y registro de consulta</u>  Recibida la llamada, identifica el problema del usuario y registra la consulta en el SCI.



CÓDIGO  
TSC-18

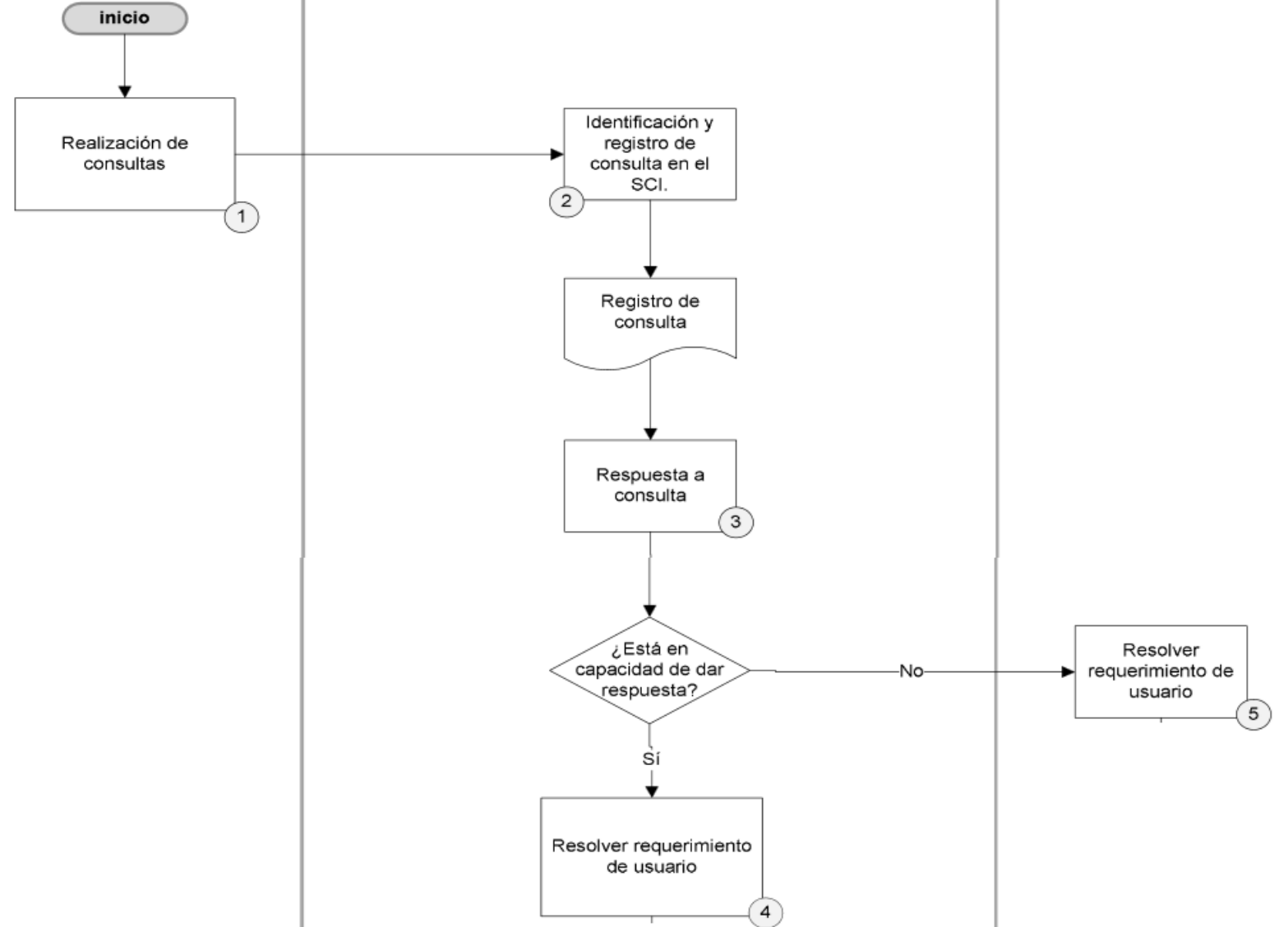
DENOMINACIÓN:  
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS

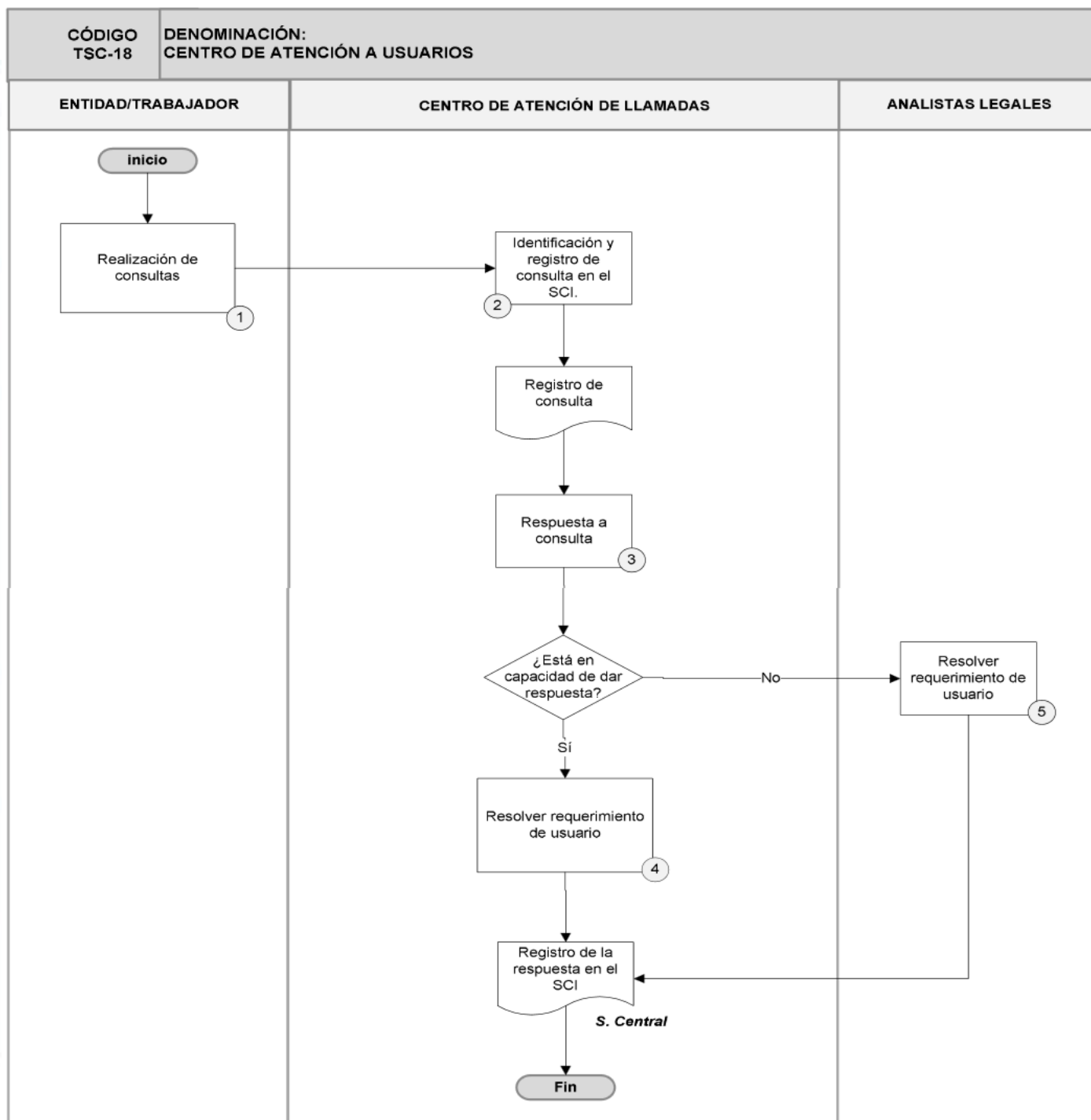
ENTIDAD/TRABAJADOR

CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS

ANALISTAS LEGALES

Actividad	Responsable	Descripción de las actividades
1	Trabajador entidad y/o	<b>Realización de consultas</b> El trabajador y/o entidad realizan consultas sobre su recurso de apelación interpuesto ante el TSC.
2	Centro Atención llamadas de de	<b>Identificación y registro de consulta</b> Recibida la llamada, identifica el problema del usuario y registra la consulta en el SCI.
3	Centro Atención llamadas de de	<b>Respuesta a la consulta</b> Centro de Atención de Llamadas: ¿Está en capacidad de dar respuesta a la consulta planteada? <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Sí. Continúa actividad 4.</li><li>▪ No. Remite consulta al Analista Legal para que sea quien la responda. Continúa actividad 5.</li></ul>
4	Centro Atención llamadas de de	<b>Resolver requerimiento de usuario</b> Consigue información requerida y responde al usuario. Continúa actividad 6.
5	Analistas Legales	<b>Resolver requerimiento de usuario</b> Recibida la consulta, responde al usuario. Continúa actividad 6.





Actividad	Responsable	Descripción de las actividades
1	Trabajador entidad y/o	<b>Realización de consultas</b> El trabajador y/o entidad realizan consultas sobre su recurso de apelación interpuesto ante el TSC.
2	Centro Atención llamadas de de	<b>Identificación y registro de consulta</b> Recibida la llamada, identifica el problema del usuario y registra la consulta en el SCI.
3	Centro Atención llamadas de de	<b>Respuesta a la consulta</b> Centro de Atención de Llamadas: ¿Está en capacidad de dar respuesta a la consulta planteada? <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sí. Continúa actividad 4.</li> <li>▪ No. Remite consulta al Analista Legal para que sea quien la responda. Continúa actividad 5.</li> </ul>
4	Centro Atención llamadas de de	<b>Resolver requerimiento de usuario</b> Consigue información requerida y responde al usuario. Continúa actividad 6.
5	Analistas Legales	<b>Resolver requerimiento de usuario</b> Recibida la consulta, responde al usuario. Continúa actividad 6.
6	Centro Atención llamadas/ Analistas legales de de	<b>Registro de la respuesta en el SCI</b> Luego de formulada la respuesta se debe registrar la misma en el SCI.



Denominación del proceso Tramitación de solicitudes de acceso a la información pública que ingresan a través de Mesa de Partes	Código OAJ-1
---	-----------------

Realice usted un diagrama funcional del siguiente procedimiento:

Actividad	Órgano Responsable	Descripción de las actividades
1	Mesa de partes	<p><b>Ingreso de solicitud</b></p> <p>¿Cumple requisitos de admisibilidad?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sí: Persona encargada registra en trámite documentario la solicitud y la deriva a la OAJ. Continúa actividad 2.</li> <li>▪ No: Persona encargada registra la solicitud y la devuelve a quien la presenta anotando en el sello de cargo cuáles son los requisitos que deberían ser subsanados.</li> </ul>
2	Oficina de Asesoría Jurídica	<p><b>Toma conocimiento y requiere información</b></p> <p>¿Es información pública?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No: Continúa actividad 4.</li> <li>▪ Sí: Profesional requiere información solicitada al órgano de SERVIR que la haya creado, obtenido o que la tenga en su posesión o control.</li> </ul>
3	Órgano que posee la información	<p><b>Localiza información solicitada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Profesional ubica información solicitada y la remite a la OAJ para su correspondiente puesta a disposición.</li> </ul>
4	Oficina de Asesoría Jurídica	<p><b>Evalúa información y elabora oficio respuesta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Profesional de OAJ evalúa si la documentación no se encuentra en las excepciones. Seguidamente, elabora oficio respuesta, ya sea denegando la solicitud por no ser pública la información solicitada; o, indicándole al administrado que pase a recoger la documentación solicitada, previa cancelación del costo de reproducción cuando si califica como pública.</li> <li>▪ Jefe firma oficio.</li> <li>▪ Secretaría registra y deriva oficio a Mesa de Partes para su despacho. Continúa actividad 5.</li> </ul> <p><b>Productos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficio respuesta firmado por el Jefe de la OAJ.</li> </ul>
5	Mesa de partes	<p><b>Salida de oficio respuesta</b></p> <p>Persona encargada registra en trámite documentario oficio respuesta y procede a su notificación.</p>