

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><u>Realización de consultas</u></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><u>Identificación y registro de consulta</u></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><u>Respuesta a la consulta</u></p> <p>Centro de Atención de Llamadas: ¿Está en capacidad de dar respuesta a la consulta planteada?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sí. Continúa actividad 4. ▪ No. Remite consulta al Analista Legal para que sea quien la responda. Continúa actividad 5.
4	Centro de Atención de Llamadas	<p><u>Resolver requerimiento de usuario</u></p> <p>Consigue información requerida y responde al usuario. Continúa actividad 6.</p>
5	Analistas Legales	<p><u>Resolver requerimiento de usuario</u></p> <p>Recibida la consulta, responde al usuario. Continúa actividad 6.</p>
6	Centro de Atención de Llamadas/ Analistas legales	<p><u>Registro de la respuesta en el SCI</u></p> <p>Luego de formulada la respuesta se debe registrar la misma en el SCI.</p>

Realice usted un diagrama funcional del siguiente procedimiento:

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

Descripción del proceso

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

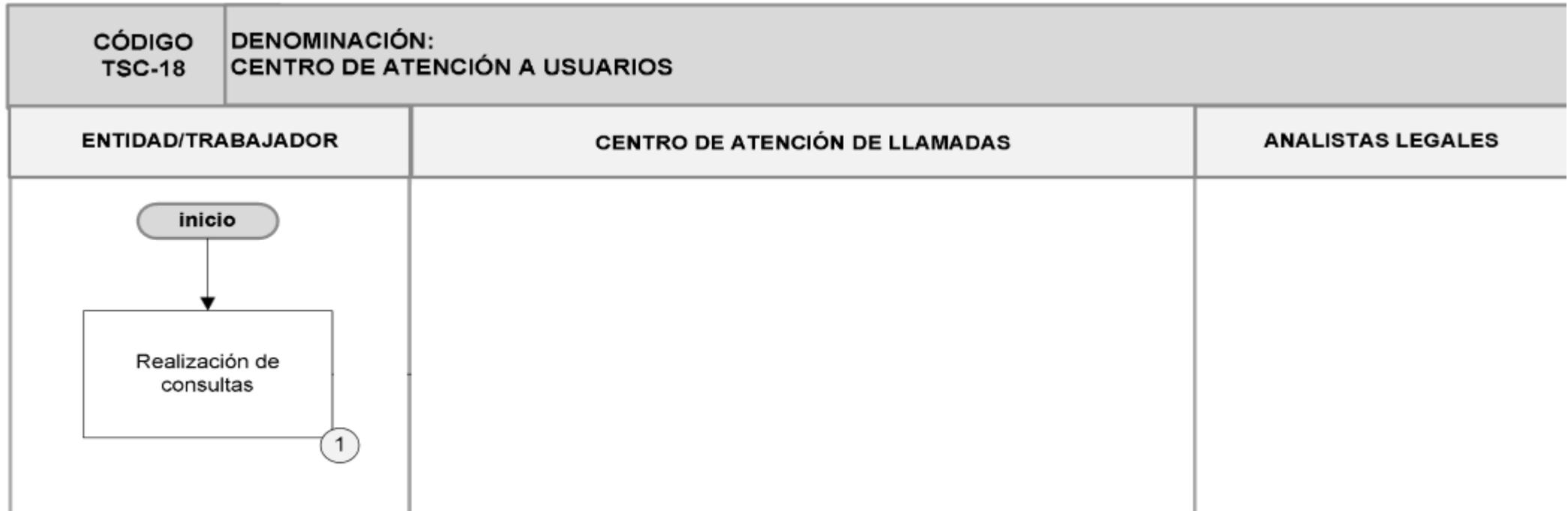
CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS

ANALISTAS LEGALES

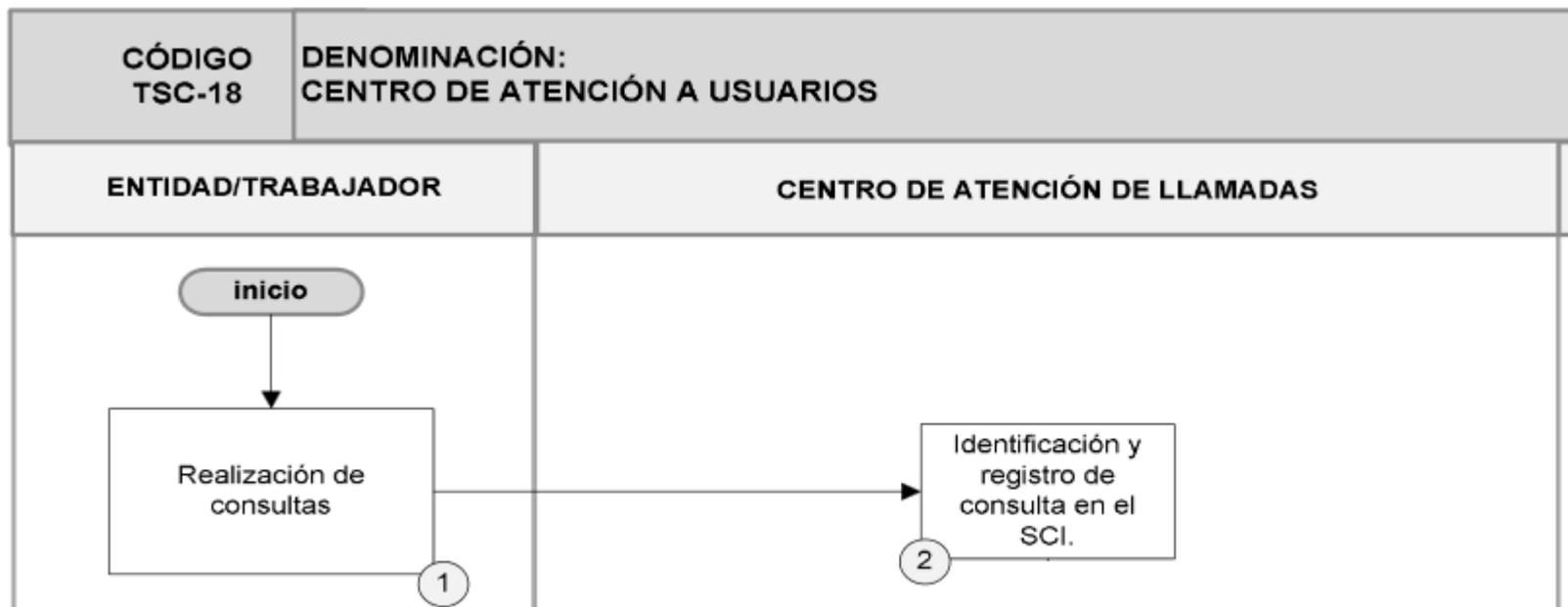
inicio

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

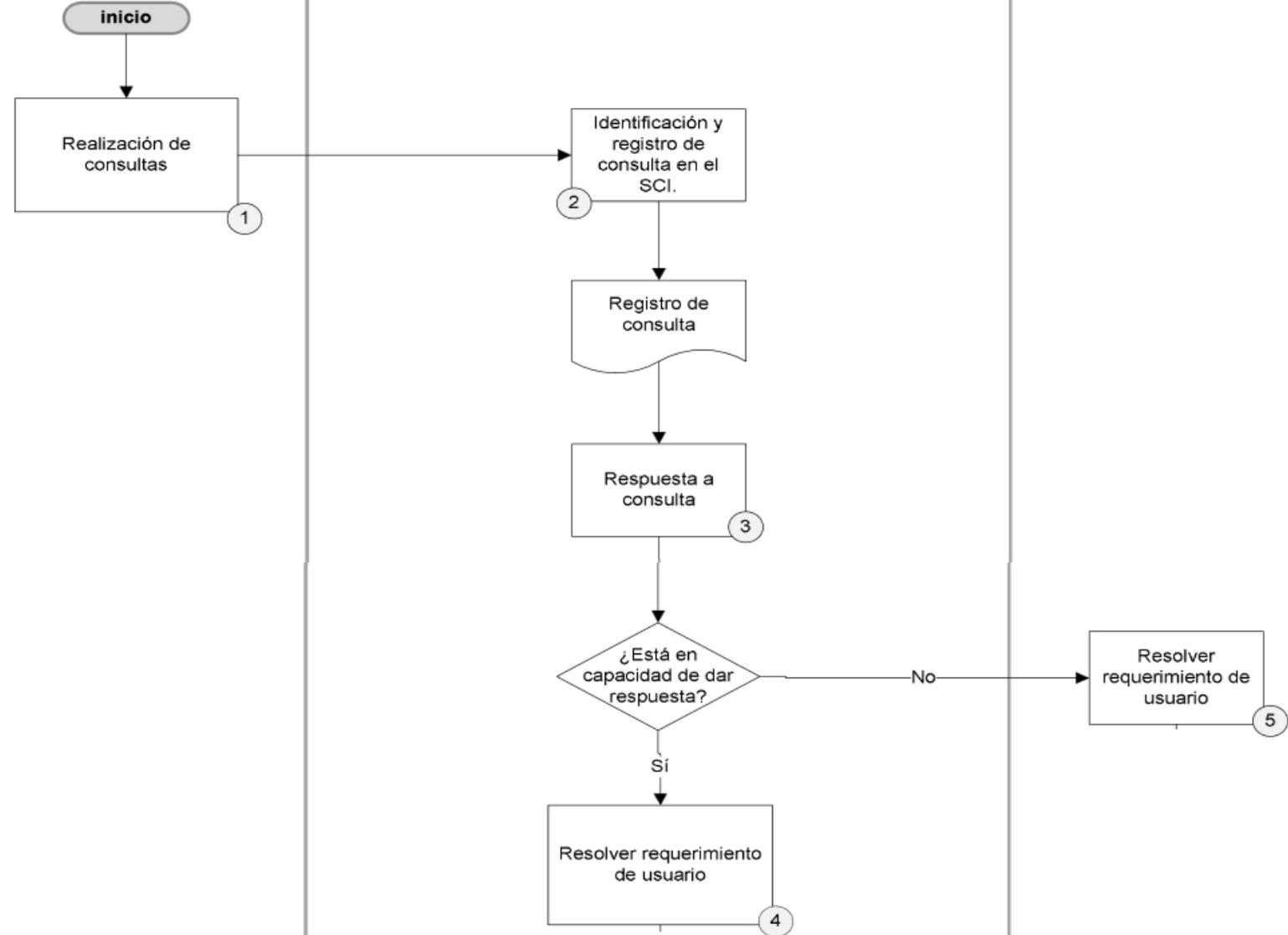
DENOMINACIÓN:
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS

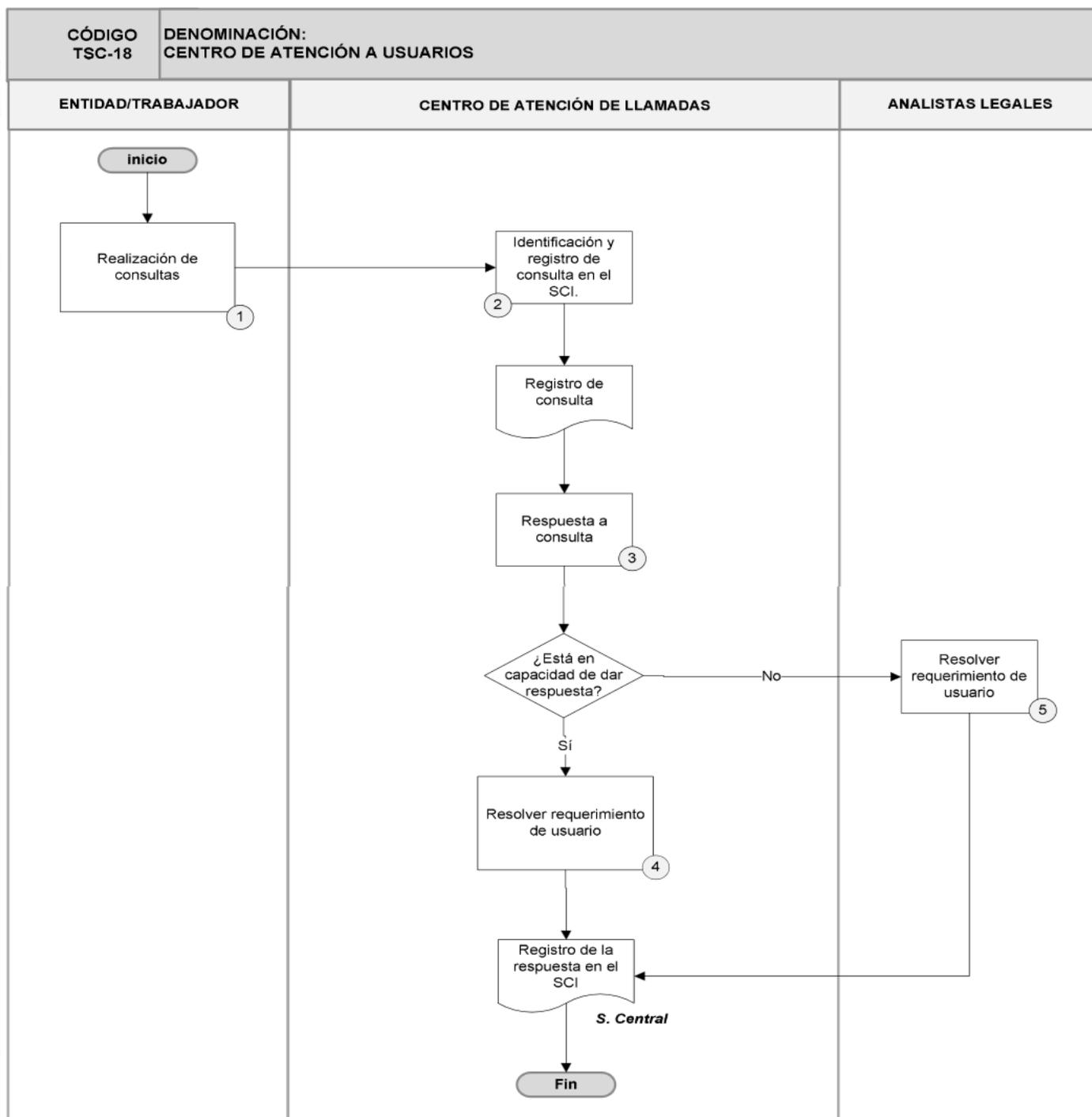
ENTIDAD/TRABAJADOR

CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS

ANALISTAS LEGALES

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





Actividad	Responsable	Descripción de las actividades
1	Trabajador entidad y/o	Realización de consultas El trabajador y/o entidad realizan consultas sobre su recurso de apelación interpuesto ante el TSC.
2	Centro Atención llamadas de de	Identificación y registro de consulta Recibida la llamada, identifica el problema del usuario y registra la consulta en el SCI.
3	Centro Atención llamadas de de	Respuesta a la consulta Centro de Atención de Llamadas: ¿Está en capacidad de dar respuesta a la consulta planteada? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sí. Continúa actividad 4. ▪ No. Remite consulta al Analista Legal para que sea quien la responda. Continúa actividad 5.
4	Centro Atención llamadas de de	Resolver requerimiento de usuario Consigue información requerida y responde al usuario. Continúa actividad 6.
5	Analistas Legales	Resolver requerimiento de usuario Recibida la consulta, responde al usuario. Continúa actividad 6.
6	Centro Atención llamadas/ Analistas legales de de	Registro de la respuesta en el SCI 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>Ingreso de solicitud</p> <p>¿Cumple requisitos de admisibilidad?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sí: Persona encargada registra en trámite documentario la solicitud y la deriva a la OAJ. Continúa actividad 2. ▪ 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.
2	Oficina de Asesoría Jurídica	<p>Toma conocimiento y requiere información</p> <p>¿Es información pública?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ No: Continúa actividad 4. ▪ Sí: Profesional requiere información solicitada al órgano de SERVIR que la haya creado, obtenido o que la tenga en su posesión o control.
3	Órgano que posee la información	<p>Localiza información solicitada</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Profesional ubica información solicitada y la remite a la OAJ para su correspondiente puesta a disposición.
4	Oficina de Asesoría Jurídica	<p>Evalúa información y elabora oficio respuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. ▪ Jefe firma oficio. ▪ Secretaría registra y deriva oficio a Mesa de Partes para su despacho. Continúa actividad 5. <p>Productos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficio respuesta firmado por el Jefe de la OAJ.
5	Mesa de partes	<p>Salida de oficio respuesta</p> <p>Persona encargada registra en trámite documentario oficio respuesta y procede a su notificación.</p>