

Dirección Nacional de Digitalización Estatal

ENAC – Reclamos por servicios de comunicaciones

1. Solicitante

1.1 Organismo: ENACOM

1.2 Proyecto: ENAC – Reclamos por servicios de comunicaciones

2. Objetivo

El WF debe brindar un flujo cerrado que permita realizar reclamos por servicios de comunicaciones ante el ENACOM. El trámite comienza a través de la plataforma de TAD, se recibe en el organismo y, de acuerdo a lo que se seleccione en el formulario de Datos del Trámite, irá a una u otra repartición. Luego, queda abierta la tramitación hasta su envío a Guarda Temporal.

3. Requerimientos funcionales

Primera Etapa “En TAD”:

En esta primera etapa el usuario ingresa por TAD y carga la documentación requerida para el trámite. Entre ella, está la carátula variable donde seleccionará el tipo de trámite correspondiente. De acuerdo a lo que seleccione, el Expediente se enviará a los siguientes destinos:

| Opción | Sigla repartición | Sigla sector |
|-------------------------------------|-------------------|--------------|
| Reclamo por servicios audiovisuales | AMEYS#ENACOM | PVD |

| | | |
|--|--------------|------------|
| Reclamo por servicios de Telefonía, Internet y Cable | AAYRR#ENACOM | TAD_CAU |
| Reclamo por servicios postales | DNCSP#ENACOM | MESA#DNCSP |

Segunda Etapa “En tramitación del reclamo”:

En la repartición correspondiente, se realiza la tramitación del Expediente hasta su resolución. No se permiten rechazos y se muestra la pantalla de pase de modo que el usuario deberá seleccionar en “Estado” la opción “En tramitación del reclamo” para poder enviarlo al destino que sea requerido.

No hay validación de documentos.

Una vez finalizada la tramitación, se realiza el pase a Guarda temporal.