

	GESTIÓN DOCUMENTARIA		DESPACHO DE DOCUMENTOS
	INSTRUCTIVO	TRATAMIENTO DE INCIDENCIAS DURANTE EL PROCESO DE NOTIFICACIÓN FÍSICA A TRAVÉS DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA CONTRATADO	Versión: 001 Fecha de vigencia: 11/08/2025
	Código: GDO-DDD-IN001		Página 1 de 5

TRATAMIENTO DE INCIDENCIAS DURANTE EL PROCESO DE NOTIFICACIÓN FÍSICA A TRAVÉS DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA CONTRATADO

ROL	NOMBRE	CARGO/ROL
Elaborado por:	Angelica Maria Tinoco Palacios	Analista en Administración Documentaria
Revisado por:	Gustavo Adolfo Bernal Soto	Jefe de la Unidad de Modernización
Aprobado por:	Alicia Inés Yllaconza Salcedo	Jefa de la Unidad de Gestión Documentaria

	GESTIÓN DOCUMENTARIA		DESPACHO DE DOCUMENTOS	
	INSTRUCTIVO	TRATAMIENTO DE INCIDENCIAS DURANTE EL PROCESO DE NOTIFICACIÓN FÍSICA A TRAVÉS DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA CONTRATADO		Versión: 001 Fecha de vigencia: 11/08/2025
	Código: GDO-DDD-IN001			Página 2 de 5

CONTROL DE CAMBIOS

Nº	Ítems (Sección del documento)	Descripción del cambio (*)
-		Versión inicial del documento.

	GESTIÓN DOCUMENTARIA		DESPACHO DE DOCUMENTOS
	INSTRUCTIVO	TRATAMIENTO DE INCIDENCIAS DURANTE EL PROCESO DE NOTIFICACIÓN FÍSICA A TRAVÉS DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA CONTRATADO	Versión: 001 Fecha de vigencia: 11/08/2025
	Código: GDO-DDD-IN001		Página 3 de 5

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE	4
3. SIGLAS / ACRONIMOS	4
4. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUCTIVO.....	4
4.1 SOBRE EL REPORTE DEL INCIDENTE Y SU TRATAMIENTO	4
4.2 SOBRE LA SUBSANACIÓN DEL INCIDENTE Y NOTIFICACIÓN	5
4.3 RESPECTO AL SEGUIMIENTO Y CONTROL	5

	GESTIÓN DOCUMENTARIA		DESPACHO DE DOCUMENTOS
	INSTRUCTIVO	TRATAMIENTO DE INCIDENCIAS DURANTE EL PROCESO DE NOTIFICACIÓN FÍSICA A TRAVÉS DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA CONTRATADO	Versión: 001 Fecha de vigencia: 11/08/2025
	Código: GDO-DDD-IN001		Página 4 de 5

1. OBJETIVO

Establecer instrucciones para el tratamiento de las incidencias suscitadas con los documentos generados por las unidades de organización de la Sunass durante el proceso de notificación realizado por el servicio de mensajería contratado, tales como pérdidas, extravíos, hurto, robo o asalto, con la finalidad de garantizar su entrega oportuna y eficiente a los destinatarios externos.

2. ALCANCE

El presente documento es de aplicación obligatoria para el personal de la Unidad de Gestión Documentaria encargado del proceso de despacho de documentos a través del servicio de mensajería contratado.

3. SIGLAS / ACRONIMOS

Para los fines de este instructivo se aplican las siglas establecidas en el [GDO-DDD-PR001 Procedimiento Despacho de Documentos](#) vigente.

4. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUCTIVO

4.1 SOBRE EL REPORTE DEL INCIDENTE Y SU TRATAMIENTO

4.1.1 En caso de pérdida, extravío, hurto, robo o asalto de los documentos a notificar, el proveedor del servicio de mensajería contratado debe informar el hecho a la UGD mediante correo electrónico, dentro de las 24 horas de ocurrido el incidente.

4.1.2 Para el tratamiento del incidente reportado, el personal de la UGD realiza las siguientes acciones:

N.º	Tareas	Responsable de ejecutar la tarea
1	Revisar el reporte del incidente enviado por el proveedor mediante correo electrónico.	Analista en Administración Documentaria
2	Coordinar con el proveedor, vía correo electrónico, la presentación del sustento del incidente, el cual debe ser remitido mediante la mesa de partes e incluir copia de la denuncia policial, precisando si se trata del documento y/o cargo, con tipo y número correspondiente.	Analista en Administración Documentaria
3	Recibir y verificar el sustento presentado por el proveedor encargado de la notificación física e informar el resultado al/a la Jefe/a de la UGD.	Analista en Administración Documentaria
4	En caso se identifiquen observaciones en el sustento presentado, coordinar con el proveedor mediante correo electrónico para la subsanación correspondiente.	Analista en Administración Documentaria
5	Comunicar el incidente por correo electrónico para su registro en el Reporte de Incidencias.	Analista en Administración Documentaria
6	Registrar el hecho en el Reporte de Incidencias, clasificándolo según corresponda: pérdida, extravío, hurto, robo o asalto.	Notificador Nacional

	GESTIÓN DOCUMENTARIA		DESPACHO DE DOCUMENTOS
	INSTRUCTIVO	TRATAMIENTO DE INCIDENCIAS DURANTE EL PROCESO DE NOTIFICACIÓN FÍSICA A TRAVÉS DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA CONTRATADO	Versión: 001 Fecha de vigencia: 11/08/2025
	Código: GDO-DDD-IN001		Página 5 de 5

4.2 SOBRE LA SUBSANACIÓN DEL INCIDENTE Y NOTIFICACIÓN

N.º	Tareas	Responsable de ejecutar la tarea
1	Informar por correo electrónico el incidente suscitado a la unidad de organización que generó el documento y coordinar para que se genere un nuevo pedido de despacho.	Notificador Nacional
2	Recibir la solicitud del nuevo pedido de despacho por parte de la unidad de organización que generó el documento. <i>Nota: En el caso de las Resoluciones emitidas por el TRASS, no se requiere esta solicitud, dado que este es gestionado directamente por el personal encargado del proceso de despacho de documentos de la UGD.</i>	Notificador Nacional
3	Generar un nuevo cargo para la notificación de los documentos.	Notificador Nacional
4	Realizar el seguimiento de la notificación del documento realizado por el proveedor, hasta la obtención del cargo físico respectivo.	Notificador Nacional
5	Una vez obtenido el cargo físico, registrar los datos generales de la notificación, como fecha, hora y responsable de la recepción, conforme a lo establecido en el GDO-DDD-PR001 Procedimiento Despacho de Documentos vigente.	Notificador Nacional

4.3 RESPECTO AL SEGUIMIENTO Y CONTROL

- 4.3.1** Las incidencias registradas (pérdida, extravío, hurto, robo o asalto) en el Reporte de Incidencias son consideradas en la evaluación y emisión de la conformidad del servicio contratado.
- 4.3.2** El/La Analista en Administración Documentaria informará al/ a la Jefe/a de la UGD sobre las incidencias registradas en el Reporte de Incidencias de forma trimestral.
- 4.3.3** El/La Jefe/a de la UGD supervisa el cumplimiento de presente instructivo por parte del personal encargado del proceso de despacho de documentos.