TABLA DE COMUNICACION DOCUMENTAL

Una **Tabla de Comunicación Documental** (también conocida en la gestión de proyectos como Matriz de Comunicación) es una herramienta estratégica que define **quién, qué, cuándo, cómo y a quién** se debe enviar la información y los documentos clave dentro de una organización o proyecto.
Su objetivo principal es evitar la saturación de correos, asegurar que la información importante llegue a las personas correctas y mantener la transparencia.

Para el área de **Mesa de Partes** (física y virtual), la Matriz de Comunicación es el motor que asegura el derecho de petición de los ciudadanos y la correcta canalización de las solicitudes. Aquí, el flujo de comunicación no solo es interno, sino que regula el ingreso de la documentación externa hacia las unidades orgánicas competentes.

Basado en la normativa de simplificación administrativa y los plazos de la Ley N° 27444, esta matriz está diseñada específicamente para el control, registro y distribución de los documentos que ingresan y salen por la Mesa de Partes.

Matriz de Comunicación: Documentos de Mesa de Partes

Documento / Flujo	**Emisor (¿Quién origina/entrega?)**	**Receptor / Audiencia**	**Canal Oficial / Soporte**	**Frecuencia / Plazo de Gestión**	**Objetivo / Finalidad**
Expedientes Externos (Solicitudes, FUT, Recursos)	Ciudadano / Administrado / Entidad Externa	Mesa de Partes (Física o Virtual)	Formulario web / Ventanilla física Sistema de Trámite Documentario (STD)	Continuo (Ingreso diario)	Recepción, validación de requisitos mínimos, registro, asignación de número de expediente y generación del cargo para el usuario.

APOYO ADMINISTRATIVO

Documento / Flujo	Emisor (¿Quién origina/entrega?)	Receptor / Audiencia	Canal Oficial / Soporte	Frecuencia / Plazo de Gestión	Objetivo / Finalidad
Cargo de Recepción (Validación)	Mesa de Partes	Ciudadano / Administrado	Correo automático (Mesa Virtual) / Impresión física sellada y firmada	Inmediato (Al momento de la recepción)	Brindar constancia legal al administrado de que su documento ha sido recibido y que inician sus plazos de ley.
Derivación de Expedientes (Distribución)	Mesa de Partes	Órgano de Línea / Unidad Orgánica Competente	STD (Expediente digital o físico con hoja de ruta)	Dentro de las 24 horas (Plazo máximo por ley para trasladar al área competente)	Trasladar el documento al área responsable de resolver el fondo de la solicitud o emitir opinión técnica.
Oficios de Subsanación (Observaciones)	Mesa de Partes (previo visado técnico si aplica)	Ciudadano / Administrado	Correo electrónico registrado / Casilla Electrónica / Notificación física	Máximo 2 días hábiles desde la recepción	Notificar al administrado si omitió algún requisito subsanable, otorgándole un plazo legal (generalmente 2 días) para corregirlo.
Documentos Rechazados / No Admitidos	Mesa de Partes	Ciudadano / Administrado	Alerta en el STD / Correo electrónico sustentado	En el acto (Presencial) / Hasta 24 horas (Virtual)	Comunicar el rechazo cuando el documento no cumple con las competencias de la entidad o vulnera

APOYO ADMINISTRATIVO

Documento / Flujo	Emisor (¿Quién origina/entrega?)	Receptor / Audiencia	Canal Oficial / Soporte	Frecuencia / Plazo de Gestión	Objetivo / Finalidad
					flagrantemente los requisitos no subsanables.
Reporte de Documentación Pendiente de Asignación	Operador de Mesa de Partes	Jefe de la Oficina de Administración / Secretaría General	Reporte analítico del STD (Dashboard o Excel)	Diario (Al cierre de la jornada, 16:30 o 17:00 h)	Controlar el cuello de botella diario; asegurar que ningún documento se quede "en bandeja" sin derivar al área correspondiente.
Oficios de Respuesta Externa (Egreso)	Órgano de Línea (Remite a Mesa de Partes)	Ciudadano o Entidad Destinataria	Mesa de Partes Saliente / Courier / PIDE (Si es otra entidad pública)	Diario / Plazo según el tipo de procedimiento (7, 10 o 30 días hábiles)	Gestionar el despacho y salida oficial de las respuestas de la entidad hacia el exterior, registrando el cargo de entrega final.

APOYO ADMINISTRATIVO

Sub-proceso / Documento	Emisor (¿Quién detecta/notifica?)	Receptor / Audiencia	Canal Oficial / Soporte	Plazo Legal (Ley N° 27444)	Objetivo / Finalidad
Constancia de Recepción con Observaciones	Operador de Mesa de Partes	Ciudadano / Administrado	Ventanilla (Físico) / Notificación en Plataforma (Virtual)	**En el acto** (Presencial) o hasta **24 horas** (Virtual)	Indicarle al usuario de manera clara, expresa y por única vez qué requisitos del TUPA omitió o presentó con errores.
Escrito de Subsanación (FUT / Escrito libre)	Ciudadano / Administrado	Mesa de Partes	Mesa de Partes Virtual / Presencial (Se acopla al expediente inicial)	**2 días hábiles** (Plazo que tiene el ciudadano para corregir, prorrogable a solicitud)	Presentar los documentos correctos o faltantes para levantar las observaciones y activar el inicio del trámite.
Requerimiento de Subsanación por Fiscalización Posterior	Área Técnica / Oficina Especializada	Ciudadano / Administrado	Casilla Electrónica / Correo Institucional / Courier	Durante la instrucción del procedimiento	Solicitar aclaraciones o documentos adicionales que surjan durante la evaluación de fondo del expediente.

APOYO ADMINISTRATIVO

Sub-proceso / Documento	Emisor (¿Quién detecta/notifica?)	Receptor / Audiencia	Canal Oficial / Soporte	Plazo Legal (Ley N° 27444)	Objetivo / Finalidad
Resolución de Abandono / Rechazo por No Subsanación	Jefatura de Administración / Secretaría General	Ciudadano / Administrado / Archivo Central	Sistema de Trámite Documentario (STD) y Notificación Física/Electrónica	Vencido el plazo de subsanación sin respuesta	Dar por concluido el procedimiento de manera formal debido a que el administrado no levantó las observaciones en el tiempo legal.

APOYO ADMINISTRATIVO