

MATRIZ DE DETERMINACION DEL RIESGO

Código: F1-PE21-PE-05

Revisión: 01

Fecha: 27/01/2023

OBJETO DE GESTIÓN DEL RIESGO: Apelaciones de Usuarios
AREA ORGÁNICA: Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos
FECHA DEL REPORTE: Feb-24

N°	ETAPA / ACTIVIDAD	DESCRIPCION DEL RIESGO				VALORACION DEL RIESGO (5)		
		TIPO RIESGO (1)	DENOMINACIÓN DEL RIESGO (Evento negativo sobre la Actividad/ Etapa)	CAUSA (Lo que origina el riesgo)	CONTROLES EXISTENTES SOBRE EL RIESGO	PROBABILIDAD (3)	IMPACTO (4)	NIVEL DEL RIESGO
1	Todas las etapas	EA	Retraso en los plazos de atención debido a la demora en asignación de expedientes a las salas	Demora en asignación de expedientes a las salas	1. Procedimientos específicos de solución de apelaciones, reclamos de energía; solución de controversias de energía y solución de apelaciones, sanciones de energía y minería 2. Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 y sus modificatorias. 3. Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural.	6	6	36
2	Aprobación	EA	Resoluciones disímiles: Problemas de Jurisprudencia entre diferentes Salas	Parte interesada en el resultado del trámite	1. Procedimientos específicos de solución de apelaciones, reclamos de energía; solución de controversias de energía y solución de apelaciones, sanciones de energía y minería 2. Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 y sus modificatorias. 3. Publicación de precedentes de observancia obligatoria. 4. Publicación de lineamientos resolutivos. 5. Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural	4	6	24
3	Todas las etapas	EA	Retrasos en los plazos de atención; debido a usuarios que reclaman para postergar deudas	Incremento de apelaciones por Usuarios interesados en postergar el pago	1. Procedimientos específicos de solución de apelaciones, reclamos de energía; solución de controversias de energía y solución de apelaciones, sanciones de energía y minería 2. Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 y sus modificatorias. 3. Publicación de precedentes de observancia obligatoria. 4. Publicación de lineamientos resolutivos. 5. Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural	6	4	24
4	Todas las etapas	Información	Retrasos en los plazos de atención por sistemas informáticos indisponibles	Sistemas informáticos indisponibles	1. Equipos de seguridad Perimetral (IPS, Firewall,WAF). 2. Sistema de notificación de alertas tempranas (SolarWinds). 3. Servicio SOC de los proveedores de internet. 4. Plan de recuperación tecnológica mediante la implementación del site alternativo en la GRT. 5. Enlace de internet con su contingencia (Optical Networks). 6. Plataforma Microsoft 365 con Nivel de servicio del 99.99% 7. TOOLKIT	6	4	24
5	Todas las etapas	Información	Retraso en los plazos de atención por Información incompleta por una incorrecta revisión del expediente por parte de la concesionaria	Elevación incorrecta del expediente por parte de la concesionaria	1. Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 y sus modificatorias. 2. Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural	6	4	24
6	Aprobación	EA	Insatisfacción de las partes interesadas	Errores en el contenido de las Resoluciones	1. Procedimientos específicos de solución de apelaciones, reclamos de energía; solución de controversias de energía y solución de apelaciones, sanciones de energía y minería 2. Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 y sus modificatorias. 3. Publicación de precedentes de observancia obligatoria. 4. Publicación de lineamientos resolutivos. 5. Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural	6	4	24
7	Notificación	EA	Insatisfacción de las partes interesadas	Ciente no esta de acuerdo con la Resolución	1. Procedimientos específicos de solución de apelaciones, reclamos de energía; solución de controversias de energía y solución de apelaciones, sanciones de energía y minería 2. Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 y sus modificatorias. 3. Publicación de precedentes de observancia obligatoria. 4. Publicación de lineamientos resolutivos. 5. Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural	6	4	24
8	Todas las etapas	Información	No se tiene Información lo que puede generar en una nulidad del expediente	Registro incorrecto de la información al expediente	1. Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 y sus modificatorias. 2. Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural. 3. RUIRAY: Validación de documentos antes de ser anexados a expedientes en trámite o archivados.	6	4	24
9	Todas las etapas	EA	Retraso en los plazos de atención por insuficiente capacidad operativa para atender el incremento de casos pendientes	Insuficiente capacidad operativa para atender el incremento de casos pendientes	1. Procedimientos específicos de solución de apelaciones, reclamos de energía; solución de controversias de energía y solución de apelaciones, sanciones de energía y minería 2. Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 y sus modificatorias. 3. Publicación de precedentes de observancia obligatoria. 4. Publicación de lineamientos resolutivos. 5. Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural	6	6	36
10	Todas las etapas	D	Imposibilidad de ejecución de actividades por ocurrencia de un desastre	Ocurrencia de un desastre	1. Plan de emergencia en sedes 2. Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres de Osinerghmin 3. Informe Técnico de Seguridad en Edificaciones - ITSE de cada sede 4. Ventanilla Virtual de Osinerghmin	6	4	24

Notas: