

**REPORTE DE ENTREGABLE**  
**SEGUNDO REPORTE DE SEGUIMIENTO DE PLAN DE ACCIÓN ANUAL**

**4243 - ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA**

**LIMA - LIMA - MAGDALENA DEL MAR**

**AÑO 2024**

**1. SECCIÓN MEDIDAS DE REMEDIACIÓN**

EJE	N° PREGUNTA	DEFICIENCIAS DEL SCI	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE REMEDIACIÓN				COMENTARIOS U OBSERVACIONES	ESTADO DE LA MEDIDA DE REMEDIACIÓN	
			MEDIDA DE REMEDIACION	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN				MEDIOS DE VERIFICACIÓN
					FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO			
CULTURA ORGANIZACIONAL	12	LOS FUNCIONARIOS Y SERVIDORES DE LA ENTIDAD OBLIGADOS A PRESENTAR LA DECLARACIÓN JURADA DE INGRESOS, Y DE BIENES Y RENTAS, NO DIERON CUMPLIMIENTO A SU PRESENTACIÓN DENTRO DEL PLAZO ESTABLECIDO POR LA NORMATIVA APLICABLE.	SEGUIMIENTO PERIÓDICO Y RECORDATORIO OPORTUNO AL PERSONAL DE OSINERGMIN OBLIGADO A PRESENTAR LAS DECLARACIONES JURADAS DE INGRESOS, BIENES Y RENTAS; A FIN DE GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE SU PRESENTACIÓN DENTRO DEL PLAZO ESTABLECIDO POR LA NORMATIVA VIGENTE, LO CUAL SERÁ INFORMADO A LA GERENCIA GENERAL	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	01/02/2023	31/12/2023	INFORMES MENSUALES O EN LA OPORTUNIDAD QUE SEA REQUERIDO POR LA ALTA DIRECCIÓN, DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA PRESENTACIÓN DE LAS DECLARACIONES JURADAS DE INGRESOS, BIENES Y RENTAS A LA GERENCIA GENERAL	IMPLEMENTADA	
							INFORMES MENSUALES O EN LA OPORTUNIDAD QUE SEA REQUERIDO POR LA ALTA DIRECCIÓN, DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA PRESENTACIÓN DE LAS DECLARACIONES JURADAS DE INGRESOS, BIENES Y RENTAS A LA GERENCIA GENERAL		
							INFORME DE CUMPLIMIENTO DDJJ INTERESES - ENERO - DICIEMBRE 2023		

EJE	N° PREGUNTA	DEFICIENCIAS DEL SCI	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE REMEDIACIÓN					COMENTARIOS U OBSERVACIONES	ESTADO DE LA MEDIDA DE REMEDIACIÓN
			MEDIDA DE REMEDIACION	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN		MEDIOS DE VERIFICACIÓN		
					FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO			
							INFORME DE CUMPLIMIENTO DDJJ INTERESES - MARZO 2023		
							INFORME DE CUMPLIMIENTO DDJJ INTERESES - ABRIL 2023		
							INFORMES DE CUMPLIMIENTO		

## 2. SECCIÓN MEDIDAS DE CONTROL

CÓD. PRODUCTO	PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL					COMENTARIOS U OBSERVACIONES	ESTADO DE LA MEDIDA DE CONTROL
			MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN		MEDIOS DE VERIFICACIÓN		
					FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO			
65310	INFORMACIÓN DE REQUISITOS TUPA	INSATISFACCIÓN DEL ADMINISTRADO EN LA ATENCIÓN DE SU TRÁMITE POR LA NOTIFICACIÓN A SU CASILLA ELECTRÓNICA (RESOLUCIÓN, FICHA DE REGISTRO, FICHA OBSERVACIONES)	CAMPAÑAS DE ACERCAMIENTO PARA INFORMAR SOBRE EL USO DE LA CASILLA ELECTRÓNICA PARA UNA MAYOR SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN LA ATENCIÓN DE SU TRÁMITE	DSR	01/01/2023	20/11/2023	RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EJECUCIÓN DE CADA ACTIVIDAD DE ACERCAMIENTO.	SE ORIENTÓ A 1290 CIUDADANO / ADMINISTRADO DE UN TOTAL DE 1947; ES DECIR, LA ACTIVIDAD LOGRÓ UNA EFICACIA DEL 68%.	IMPLEMENTADA
							RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EJECUCIÓN DE CADA ACTIVIDAD DE ACERCAMIENTO	SE ORIENTÓ A 1371 CIUDADANO / ADMINISTRADO DE UN TOTAL DE 2078; ES DECIR, LA ACTIVIDAD LOGRÓ UNA EFICACIA DEL 66%.	

CÓD. PRODUCTO	PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL				COMENTARIOS U OBSERVACIONES	ESTADO DE LA MEDIDA DE CONTROL	
			MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN				MEDIOS DE VERIFICACIÓN
					FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO			
							RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EJECUCIÓN DE CADA ACTIVIDAD DE ACERCAMIENTO	SE ORIENTÓ A 1,538 CIUDADANOS / ADMINISTRADOS DE UN TOTAL DE 2,407; ES DECIR, LA ACTIVIDAD LOGRÓ UNA EFICACIA DEL 64%	
65308	INFORMACIÓN TÉCNICA EN ENERGÍA	INSATISFACCIÓN DEL ADMINISTRADO EN LA ATENCIÓN DE SU TRÁMITE POR LA NOTIFICACIÓN A SU CASILLA ELECTRÓNICA	CAMPAÑAS DE ACERCAMIENTO PARA INFORMAR SOBRE EL USO DE LA CASILLA ELECTRÓNICA PARA UNA MAYOR SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN LA ATENCIÓN DE SU TRÁMITE	DSR	01/01/2023	20/11/2023	RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EJECUCIÓN DE CADA ACTIVIDAD DE ACERCAMIENTO.	SE ORIENTÓ A 1290 CIUDADANO / ADMINISTRADO DE UN TOTAL DE 1947; ES DECIR, LA ACTIVIDAD LOGRÓ UNA EFICACIA DEL 68%.	IMPLEMENTADA
							RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EJECUCIÓN DE CADA ACTIVIDAD DE ACERCAMIENTO	SE ORIENTÓ A 1371 CIUDADANO /ADMINISTRADO DE UN TOTAL DE 2078; ES DECIR, LA ACTIVIDAD LOGRÓ UNA EFICACIA DEL 66%.	
							RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EJECUCIÓN DE CADA ACTIVIDAD DE ACERCAMIENTO	SE ORIENTÓ A 1,538 CIUDADANOS /ADMINISTRADOS DE UN TOTAL DE 2,407; ES DECIR, LA ACTIVIDAD LOGRÓ UNA EFICACIA DEL 64%	
65305	RESOLUCIÓN DE APELACIÓN DE USUARIOS	RESOLUCIONES DISÍMILES: PROBLEMAS DE JURISPRUDENCIA ENTRE DIFERENTES SALAS	UNIFICACIÓN DE CRITERIOS ESTABLECIDOS POR LAS SALAS	STOR	01/01/2023	30/11/2023	DEFINICIÓN DE MATERIAS PROPUESTOS POR LAS SALAS DE JARU	INFORME PRELIMINAR UNIFICACIÓN DE CRITERIOS JARU 2023	IMPLEMENTADA

CÓD. PRODUCTO	PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL				COMENTARIOS U OBSERVACIONES	ESTADO DE LA MEDIDA DE CONTROL	
			MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN				MEDIOS DE VERIFICACIÓN
					FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO			
							INFORME FINAL CON CRITERIOS DE JARU UNIFICADOS	INFORME COMUNICA UNIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS RESOLUTIVOS	
65305	RESOLUCIÓN DE APELACIÓN DE USUARIOS	RETRASO EN LOS PLAZOS DE ATENCIÓN DEBIDO AL LIMITADO NÚMERO DE PERSONAS PARA ATENDER CASOS	APLICAR TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PARA ELABORAR LOS PROYECTOS DE RESOLUCIÓN.	STOR	01/01/2023	31/12/2023	TDR SIGED 202300102719 DESARROLLO DE APLICACIÓN EN POWER APPS EN LA SALA COLEGIADA PARA FACILITAR LA ELABORACIÓN DE RESOLUCIONES Y MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD SIGED 202400006630 INFORME - NRO. I-GSTI-47-2024		IMPLEMENTADA
65305	RESOLUCIÓN DE APELACIÓN DE USUARIOS	RETRASO EN LOS PLAZOS DE ATENCIÓN POR NO REALIZARSE SESIONES DE LAS SALAS	EMISIÓN DE NORMA LEGAL QUE PERMITA REALIZAR SESIONES A LOS VOCALES DE LOS ORGANISMOS REGULADORES	STOR	01/01/2023	25/12/2023	BORRADOR CON LA PROPUESTA NORMATIVA POR PARTE DE STOR PROPUESTA NORMATIVA APROBADA Y REVISADA PARA SU ENVIÓ A LA AUTORIDAD COMPETENTE	CARTA PE-OR/2023: PROPUESTA DE DISPOSICIÓN NORMATIVA QUE PERMITA GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE LAS FUNCIONES DE LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS QUE SE RIGEN POR LA LEY N° 27332	IMPLEMENTADA
							BORRADOR CON LA PROPUESTA NORMATIVA REVISADA	RCD OSINERGMIN N° 004-2023-OS/CD	

CÓD. PRODUCTO	PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL				COMENTARIOS U OBSERVACIONES	ESTADO DE LA MEDIDA DE CONTROL	
			MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN				MEDIOS DE VERIFICACIÓN
					FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO			
65312	RESOLUCIÓN DE MEDIDA CAUTELAR	RESOLUCIONES DISÍMILES: PROBLEMAS DE JURISPRUDENCIA ENTRE DIFERENTES SALAS	UNIFICACIÓN DE CRITERIOS ESTABLECIDOS POR LAS SALAS	STOR	02/01/2023	30/11/2023	DEFINICIÓN DE MATERIAS PROPUESTOS POR LAS SALAS DE JARU	INFORME PRELIMINAR UNIFICACIÓN DE CRITERIOS JARU 2023	IMPLEMENTADA
							INFORME FINAL CON CRITERIOS DE JARU UNIFICADOS	INFORME COMUNICA UNIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS RESOLUTIVOS	
65312	RESOLUCIÓN DE MEDIDA CAUTELAR	RETRASO EN LOS PLAZOS DE ATENCIÓN DEBIDO AL LIMITADO NÚMERO DE PERSONAS PARA ATENDER CASOS	APLICAR TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PARA ELABORAR LOS PROYECTOS DE RESOLUCIÓN.	STOR	01/01/2023	31/12/2023	TDR		IMPLEMENTADA
							DESARROLLO DE APLICACIÓN EN POWER APPS EN LA SALA COLEGIADA PARA FACILITAR LA ELABORACIÓN DE RESOLUCIONES Y MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD SIGED 202400006630 INFORME - NRO. I-GSTI-47-2024		
65312	RESOLUCIÓN DE MEDIDA CAUTELAR	RETRASO EN LOS PLAZOS DE ATENCIÓN POR NO REALIZARSE SESIONES DE LAS SALAS	EMISIÓN DE NORMA LEGAL QUE PERMITA REALIZAR SESIONES A LOS VOCALES DE LOS ORGANISMOS REGULARORES	STOR	01/01/2023	25/12/2023	BORRADOR CON LA PROPUESTA NORMATIVA POR PARTE DE STOR		IMPLEMENTADA
							BORRADOR CON LA PROPUESTA NORMATIVA REVISADA	RCD OSINERGMIN N° 004-2023-OS/CD	

CÓD. PRODUCTO	PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL				COMENTARIOS U OBSERVACIONES	ESTADO DE LA MEDIDA DE CONTROL			
			MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN				MEDIOS DE VERIFICACIÓN		
					FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO					
								PROPUESTA NORMATIVA APROBADA Y REVISADA PARA SU ENVIÓ A LA AUTORIDAD COMPETENTE	CARTA PE-OR/2023: PROPUESTA DE DISPOSICIÓN NORMATIVA QUE PERMITA GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE LAS FUNCIONES DE LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS QUE SE RIGEN POR LA LEY N° 27332		
65307	RESOLUCIÓN DE QUEJAS DE USUARIOS	RESOLUCIONES DISÍMILES: PROBLEMAS DE JURISPRUDENCIA ENTRE DIFERENTES SALAS	UNIFICACIÓN DE CRITERIOS ESTABLECIDOS POR LAS SALAS	STOR	02/01/2023	30/11/2023	DEFINICIÓN DE MATERIAS PROPUESTOS POR LAS SALAS DE JARU	INFORME FINAL CON CRITERIOS DE JARU UNIFICADOS	INFORME PRELIMINAR UNIFICACIÓN DE CRITERIOS JARU 2023	INFORME COMUNICA UNIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS RESOLUTIVOS	IMPLEMENTADA
65307	RESOLUCIÓN DE QUEJAS DE USUARIOS	RETRASO EN LOS PLAZOS DE ATENCIÓN DEBIDO AL LIMITADO NÚMERO DE PERSONAS PARA ATENDER CASOS	APLICAR TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PARA ELABORAR LOS PROYECTOS DE RESOLUCIÓN.	STOR	01/01/2023	31/12/2023	ELABORACIÓN DE TERMINOS DE REFERENCIA	DESARROLLO DE APLICACIÓN EN POWER APPS EN LA SALA COLEGIADA PARA FACILITAR LA ELABORACIÓN DE RESOLUCIONES Y MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD SIGED 202400006630 INFORME - NRO. I-GSTI-47-202			IMPLEMENTADA

CÓD. PRODUCTO	PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL				COMENTARIOS U OBSERVACIONES	ESTADO DE LA MEDIDA DE CONTROL	
			MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN				MEDIOS DE VERIFICACIÓN
					FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO			
65307	RESOLUCIÓN DE QUEJAS DE USUARIOS	RETRASO EN LOS PLAZOS DE ATENCIÓN POR NO REALIZARSE SESIONES DE LAS SALAS	EMISIÓN DE NORMA LEGAL QUE PERMITA REALIZAR SESIONES A LOS VOCALES DE LOS ORGANISMOS REGULARORES	STOR	01/01/2023	25/12/2023	BORRADOR CON LA PROPUUESTA NORMATIVA POR PARTE DE STOR	INFORME STOR-6-2023	IMPLEMENTADA
							PROPUESTA NORMATIVA APROBADA Y REVISADA PARA SU ENVIÓ A LA AUTORIDAD COMPETENTE	CARTA PE-OR/2023: PROPUESTA DE DISPOSICIÓN NORMATIVA QUE PERMITA GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE LAS FUNCIONES DE LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS QUE SE RIGEN POR LA LEY N° 27332	
							BORRADOR CON LA PROPUUESTA NORMATIVA REVISADA	RCD OSINERGMIN N° 004-2023-OS/CD	
65309	RESPUESTA A SAIP	ATENCIÓN DE SOLICITUDES FUERA DE PLAZO POR GESTIÓN INADECUADA DE LA SAIP PARA SU RESPUESTA	IMPLEMENTAR CURSO DE CAPACITACIÓN EN UNIVERSIDAD CORPORATIVA Y CAPACITAR A LOS EPI Y PERSONAL INVOLUCRADO EN LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES SAIP	GAF, GAJ, GRH	01/01/2023	30/06/2023	CURSO VIRTUAL IMPLEMENTADO EN LA UNIVERSIDAD CORPORATIVA		IMPLEMENTADA
							INFORME DE PUESTA EN PRODUCCIÓN		
65309	RESPUESTA A SAIP	INFORMES DE DENEGATORIA SIN SUSTENTO JURIDICO POR DESCONOCIMIENTO DE LA NORMA	CHARLA O TALLER A LOS EPI Y PERSONAL INVOLUCRADO EN EL PROCESO DE ATENCIÓN DE UNA SAIP POR LA TTAIP	GAF, GAJ, GRH	01/01/2023	30/06/2023	ACTA DE ASISTENCIA A EVENTO DE CAPACITACIÓN		IMPLEMENTADA

### 3. PROBLEMÁTICA Y RECOMENDACIONES DE MEJORA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SCI (EN GENERAL)

PROBLEMÁTICA	RECOMENDACIONES DE MEJORA
--------------	---------------------------

AUSENCIA TEMPORAL DE LIDER DE PROYECTO POR DESCANSO MEDICO, LO QUE GENERÓ ALGUNOS INCONVENIENTES.	INCLUIR DENTRO DEL EQUIPO DE TRABAJO UN REEMPLAZO PARA LOS PUESTOS MÁS IMPORTANTES, CON LA FINALIDAD QUE NO SE DETENGA EL AVANCE DE ACCIONES.
SE HAN PRESENTADO REVISIONES ADICIONALES QUE NO ESTABAN INCLUIDAS EN LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA, LOS CUALES PUEDEN MODIFICAR LAS FUNCIONALIDADES DEL SISTEMA.	INCLUIR LOS REQUERIMIENTOS FUNCIONALES ADICIONALES, QUE NO PUEDEN INCLUIRSE EN EL PROYECTO ORIGINAL, PARA UNA SEGUNDA ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA
MEJORAS DISEÑADAS POR LA UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ARCHIVO PARA EL SIGED Y APLICATIVO SAIP SE IMPLEMENTAN DE ACUERDO AL CRONOGRAMA ESTABLECIDO POR LA GERENCIA DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, DE ACUERDO A LA DISPONIBILIDAD DE SUS SERVICIOS TERCEROS.	LA GERENCIA DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEBE DISPONER DE RECURSOS PROPIOS PARA DESARROLLAR SISTEMAS O ACTUALIZACIONES EN LOS MISMOS, A FIN DE AGILIZAR LA IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS Y PRESERVAR EL ACTIVO MÁS IMPORTANTE DE NUESTRA ENTIDAD QUE ES SU INFORMACIÓN.
ACTUALIZACIÓN DE NORMATIVA RELACIONADA A LOS TEMAS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.	COORDINAR CON ÁREA LEGAL Y DE SOPORTE INFORMÁTICO PARA LA ACTUALIZACIÓN PERMANENTE DEL MATERIAL EN UNIVERSIDAD CORPORATIVA.
EL REPORTE DE AFILIADOS DEL SNE, EL CUAL ES LA BASE DE DATOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE ACERCAMIENTO, EN ALGUNOS CASOS NO CONTIENE LA INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL CIUDADANO PARA REALIZAR LAS LLAMADAS DE ACERCAMIENTO BRINDAR INFORMACIÓN SOBRE EL USO DE LA CASILLA ELECTRÓNICA	EN AQUELLOS CASOS EN QUE NO SE CUENTE CON EL NÚMERO DE CONTACTO PARA REALIZAR LA LLAMADA DE ACERCAMIENTO, SE BRINDARÁ LA INFORMACIÓN DE MANERA VIRTUAL A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO.
EN ALGUNOS CASOS NO SE LOGRA COMUNICACIÓN DE LOS CONTACTOS REGISTRADOS EN LA BASE DE DATOS DEL SNE, POR LOS SIGUIENTES MOTIVOS: -TELÉFONO FUERA DE SERVICIO -TELÉFONO NO EXISTE - TIMBRA, PERO NO CONTESTAN - CELULAR APAGADO - TELÉFONO NO CORRESPONDE AL TITULAR -CORTAN LA LLAMADA-OTROS	EN AQUELLOS CASOS EN QUE NO SE LOGRE COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO, SE BRINDARÁ LA INFORMACIÓN DE MANERA VIRTUAL A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO.
EL SISTEMA PRESENTA INCONVENIENTES AL MOMENTO DE REALIZAR LA PRESENTACIÓN DE LA DJ CON FIRMA DIGITAL, A PESAR DE CONTAR CON LOS REQUISITOS CORRESPONDIENTES PARA DICHA FIRMA. LAS CUALES SON REPORTADAS A LA CGR; SIN EMBARGO, NO SE CUENTA CON UNA RESPUESTA OPORTUNA	SE BRINDA APOYO A LOS COLABORADORES PARA PRESENTAR SU DJ CON FIRMA MANUSCRITA, LA CUAL SE DERIVA POSTERIORMENTE EN FORMÁ FÍSICA A LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS PARA SER REMITIDA A LA CGR.

#### 4. PROBLEMÁTICA Y RECOMENDACIONES DE MEJORA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SCI (POR PRODUCTO)

PRODUCTOS PRIORIZADOS	PROBLEMÁTICA	RECOMENDACIONES DE MEJORA
RESOLUCIÓN DE APELACIÓN DE USUARIOS	SE HAN PRESENTADO REVISIONES ADICIONALES QUE NO ESTABAN INCLUIDAS EN LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA, LOS CUALES PUEDEN MODIFICAR LAS FUNCIONALIDADES DEL SISTEMA.	INCLUIR LOS REQUERIMIENTOS FUNCIONALES ADICIONALES, QUE NO PUEDEN INCLUIRSE EN EL PROYECTO ORIGINAL, PARA UNA SEGUNDA ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA
	RETRASO EN EL PROCESO DE PREPARACIÓN DE REQUERIMIENTOS PREVIO A LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO	IMPLEMENTAR ACCIONES DE SEGUIMIENTO Y DE CONTINGENCIA CON LA FINALIDAD DE REDUCIR EL RIESGO IDENTIFICADO.
	RETRASO EN EL INICIO DE ACTIVIDADES DEBIDO A QUE SE HAN PRIORIZADO OTRAS POR PARTE DEL EQUIPO ASIGNADO PARA TAL FIN.	INCLUIR EN LAS METAS INDIVIDUALES ANUALES EL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTROLES DEL SCI, CUANDO APLIQUE.
	OBSERVACIONES REITERADAS POR PARTE DE ENTIDADES EXTERNAS A PROYECTO NORMATIVO.	IMPLEMENTAR MECANISMOS DE SEGUIMIENTO CON ALERTAS PARA LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LAS OBSERVACIONES PARA LA APROBACIÓN DE LA PROPUESTA NORMATIVA.
	IMPOSIBILIDAD DE REALIZAR SESIONES POR OBSERVACIÓN DEL MEF QUE IMPIDE LA REALIZACIÓN DE SESIONES NECESARIAS PARA LA APROBACIÓN DE CRITERIOS RESOLUTIVOS.	IMPLEMENTAR UN LINEAMIENTO PARA LA UNIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS QUE NO REQUIEREN DE LA APROBACIÓN EN SALA PLENA.
	RETRASO EN LA DETERMINACIÓN DE RESPONSABLES PARA ELABORAR EL PROYECTO NORMATIVO.	DESIGNAR MEDIANTE MEMORÁNDUMS AL EQUIPO DE COLABORADORES PARA LA ELABORACIÓN DE PROPUESTAS NORMATIVAS.

RESOLUCIÓN DE QUEJAS DE USUARIOS	SE HAN PRESENTADO REVISIONES ADICIONALES QUE NO ESTABAN INCLUIDAS EN LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA, LOS CUALES PUEDEN MODIFICAR LAS FUNCIONALIDADES DEL SISTEMA.	INCLUIR LOS REQUERIMIENTOS FUNCIONALES ADICIONALES, QUE NO PUEDEN INCLUIRSE EN EL PROYECTO ORIGINAL, PARA UNA SEGUNDA ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA
	RETRASO EN EL INICIO DE ACTIVIDADES DEBIDO A QUE SE HAN PRIORIZADO OTRAS POR PARTE DEL EQUIPO ASIGNADO PARA TAL FIN.	INCLUIR EN LAS METAS INDIVIDUALES ANUALES EL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTROLES DEL SCI, CUANDO APLIQUE.
	RETRASO EN EL PROCESO DE PREPARACIÓN DE REQUERIMIENTOS PREVIO A LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO	IMPLEMENTAR ACCIONES DE SEGUIMIENTO Y DE CONTINGENCIA CON LA FINALIDAD DE REDUCIR EL RIESGO IDENTIFICADO.
	IMPOSIBILIDAD DE REALIZAR SESIONES POR OBSERVACIÓN DEL MEF QUE IMPIDE LA REALIZACIÓN DE SESIONES NECESARIAS PARA LA APROBACIÓN DE CRITERIOS RESOLUTIVOS.	IMPLEMENTAR UN LINEAMIENTO PARA LA UNIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS QUE NO REQUIEREN DE LA APROBACIÓN EN SALA PLENA.
	OBSERVACIONES REITERADAS POR PARTE DE ENTIDADES EXTERNAS A PROYECTO NORMATIVO.	IMPLEMENTAR MECANISMOS DE SEGUIMIENTO CON ALERTAS PARA LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LAS OBSERVACIONES PARA LA APROBACIÓN DE LA PROPUESTA NORMATIVA.
	RETRASO EN LA DETERMINACIÓN DE RESPONSABLES PARA ELABORAR EL PROYECTO NORMATIVO.	DESIGNAR MEDIANTE MEMORÁNDUMS AL EQUIPO DE COLABORADORES PARA LA ELABORACIÓN DE PROPUESTAS NORMATIVAS.
RESOLUCIÓN DE MEDIDA CAUTELAR	SE HAN PRESENTADO REVISIONES ADICIONALES QUE NO ESTABAN INCLUIDAS EN LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA, LOS CUALES PUEDEN MODIFICAR LAS FUNCIONALIDADES DEL SISTEMA.	INCLUIR LOS REQUERIMIENTOS FUNCIONALES ADICIONALES, QUE NO PUEDEN INCLUIRSE EN EL PROYECTO ORIGINAL, PARA UNA SEGUNDA ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA
	RETRASO EN EL INICIO DE ACTIVIDADES DEBIDO A QUE SE HAN PRIORIZADO OTRAS ACTIVIDADES POR PARTE DE LOS RESPONSABLES	INCLUIR EN LAS METAS INDIVIDUALES ANUALES EL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTROLES DEL SCI, CUANDO APLIQUE.
	RETRASO EN LA DETERMINACIÓN DE RESPONSABLES PARA ELABORAR EL PROYECTO NORMATIVO.	DESIGNAR MEDIANTE MEMORÁNDUMS AL EQUIPO DE COLABORADORES PARA LA ELABORACIÓN DE PROPUESTAS NORMATIVAS
	OBSERVACIONES REITERADAS POR PARTE DE ENTIDADES EXTERNAS A PROYECTO NORMATIVO.	IMPLEMENTAR MECANISMOS DE SEGUIMIENTO CON ALERTAS PARA LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LAS OBSERVACIONES PARA LA APROBACIÓN DE LA PROPUESTA NORMATIVA.
	IMPOSIBILIDAD DE REALIZAR SESIONES POR OBSERVACIÓN DEL MEF QUE IMPIDE LA REALIZACIÓN DE SESIONES NECESARIAS PARA LA APROBACIÓN DE CRITERIOS RESOLUTIVOS	IMPLEMENTAR UN LINEAMIENTO PARA LA UNIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS QUE NO REQUIEREN DE LA APROBACIÓN EN SALA PLENA.
	RETRASO EN EL PROCESO DE PREPARACIÓN DE REQUERIMIENTOS PREVIO A LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO	IMPLEMENTAR ACCIONES DE SEGUIMIENTO Y DE CONTINGENCIA CON LA FINALIDAD DE REDUCIR EL RIESGO IDENTIFICADO.
RESPUESTA A SAIP	ACTUALIZACIÓN DE NORMATIVA RELACIONADA A LOS TEMAS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.	COORDINAR CON ÁREA LEGAL Y DE SOPORTE INFORMÁTICO PARA LA ACTUALIZACIÓN PERMANENTE DEL MATERIAL EN UNIVERSIDAD CORPORATIVA.
	MEJORAS DISEÑADAS POR LA UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ARCHIVO PARA EL SIGED Y APLICATIVO SAIP SE IMPLEMENTAN DE ACUERDO AL CRONOGRAMA ESTABLECIDO POR LA GERENCIA DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, DE ACUERDO A LA DISPONIBILIDAD DE SUS SERVICIOS TERCEROS.	LA GERENCIA DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEBE DISPONER DE RECURSOS PROPIOS PARA DESARROLLAR SISTEMAS O ACTUALIZACIONES EN LOS MISMOS, A FIN DE AGILIZAR LA IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS Y PRESERVAR EL ACTIVO MÁS IMPORTANTE DE NUESTRA ENTIDAD QUE ES SU INFORMACIÓN.
INFORMACIÓN DE REQUISITOS TUPA	EL REPORTE DE AFILIADOS DEL SNE, EL CUAL ES LA BASE DE DATOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE ACERCAMIENTO, EN ALGUNOS CASOS NO CONTIENE LA INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL CIUDADANO PARA REALIZAR LAS LLAMADAS DE ACERCAMIENTO BRINDAR INFORMACIÓN SOBRE EL USO DE LA CASILLA ELECTRÓNICA	EN AQUELLOS CASOS EN QUE NO SE CUENTE CON EL NÚMERO DE CONTACTO PARA REALIZAR LA LLAMADA DE ACERCAMIENTO, SE BRINDARÁ LA INFORMACIÓN DE MANERA VIRTUAL A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO.

	EN ALGUNOS CASOS NO SE LOGRA COMUNICACIÓN DE LOS CONTACTOS REGISTRADOS EN LA BASE DE DATOS DEL SNE, POR LOS SIGUIENTES MOTIVOS: -TELÉFONO FUERA DE SERVICIO -TELÉFONO NO EXISTE -TIMBRA, PERO NO CONTESTAN - CELULAR APAGADO - TELÉFONO NO CORRESPONDE AL TITULAR -CORTAN LA LLAMADA	EN AQUELLOS CASOS EN QUE NO SE LOGRE COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO, SE BRINDARÁ LA INFORMACIÓN DE MANERA VIRTUAL A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO.
INFORMACIÓN TÉCNICA EN ENERGÍA	EN ALGUNOS CASOS NO SE LOGRA COMUNICACIÓN DE LOS CONTACTOS REGISTRADOS EN LA BASE DE DATOS DEL SNE, POR LOS SIGUIENTES MOTIVOS: -TELÉFONO FUERA DE SERVICIO -TELÉFONO NO EXISTE -TIMBRA, PERO NO CONTESTAN - CELULAR APAGADO - TELÉFONO NO CORRESPONDE AL TITULAR -CORTAN LA LLAMADA	EN AQUELLOS CASOS EN QUE NO SE LOGRE COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO, SE BRINDARÁ LA INFORMACIÓN DE MANERA VIRTUAL A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO.
	EL REPORTE DE AFILIADOS DEL SNE, EL CUAL ES LA BASE DE DATOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE ACERCAMIENTO, EN ALGUNOS CASOS NO CONTIENE LA INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL CIUDADANO PARA REALIZAR LAS LLAMADAS DE ACERCAMIENTO BRINDAR INFORMACIÓN SOBRE EL USO DE LA CASILLA ELECTRÓNICA	EN AQUELLOS CASOS EN QUE NO SE CUENTE CON EL NÚMERO DE CONTACTO PARA REALIZAR LA LLAMADA DE ACERCAMIENTO, SE BRINDARÁ LA INFORMACIÓN DE MANERA VIRTUAL A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO

## 5. CUADROS RESUMEN DEL REPORTE DE SEGUIMIENTO

### MEDIDAS DE REMEDIACIÓN

Eje	Implementada	No Implementada	No Aplicable	Desestimada	Total
CULTURA ORGANIZACIONAL	1	0	0	0	1
GESTIÓN DE RIESGOS	0	0	0	0	0
SUPERVISIÓN	0	0	0	0	0

### MEDIDAS DE CONTROL

Productos	Implementada	No Implementada	No Aplicable	Desestimada	Total
RESOLUCIÓN DE APELACIÓN DE USUARIOS	3	0	0	0	3
RESOLUCIÓN DE QUEJAS DE USUARIOS	3	0	0	0	3
RESOLUCIÓN DE APELACIÓN DE SANCIÓN	0	0	0	0	0

INFORMACIÓN DE REQUISITOS TUPA	1	0	0	0	1
INFORMACIÓN TÉCNICA EN ENERGÍA	1	0	0	0	1
OFICIO DE RESPUESTA A RECLAMACIONES	0	0	0	0	0
RESOLUCIÓN DE MEDIDA CAUTELAR	3	0	0	0	3
RESPUESTA A SAIP	2	0	0	0	2
INFORMACIÓN GENERAL EN ENERGÍA	0	0	0	0	0

### PROBLEMÁTICA Y RECOMENDACIONES DE MEJORA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SCI (POR PRODUCTO)

Producto	Problemática	Recomendaciones de Mejora
RESOLUCIÓN DE APELACIÓN DE USUARIOS	6	6
RESOLUCIÓN DE QUEJAS DE USUARIOS	6	6
RESOLUCIÓN DE APELACIÓN DE SANCIÓN	1	1
INFORMACIÓN DE REQUISITOS TUPA	2	2
INFORMACIÓN TÉCNICA EN ENERGÍA	2	2
OFICIO DE RESPUESTA A RECLAMACIONES	1	1
RESOLUCIÓN DE MEDIDA CAUTELAR	6	6
RESPUESTA A SAIP	2	2
INFORMACIÓN GENERAL EN ENERGÍA	1	1

---

**Firma del Titular de la Entidad**

**Cargo: PRESIDENTE**

**Nombre y Apellidos: OMAR FRANCO CHAMBERGO RODRIGUEZ**

**DNI: 08132389**

---

**V°B° del Funcionario a Cargo de la UO responsable de implementar el SCI**

**Cargo: GERENTE GENERAL**

**Nombre y Apellidos: JUAN JOSE ROJAS BALTAZAR**

**DNI: 20020722**