Osinergmin
Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

MATRIZ DE DETERMINACION DEL RIESGO

Código: F1-PE21-PE-05
Revisión: 01
Fecha: 27/01/2023

OBJETO DE GESTIÓN DE Medidas Cautelares
AREA ORGÁNICA: Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos
FECHA DEL REPORTE:

N°	ETAPA / ACTIVIDAD	DESCRIPCION DELRIESGO				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	Ingreso de expedientes	C	Las Apelaciones de Usuarios podrían ser resueltas con aspectos técnicos y legales favoreciendo indebidamente a determinada parte del proceso por asignación indebida del expediente por el trámite de ingreso, afectando la imparcialidad del proceso.	**Asignación indebida del expediente por el tramite de ingreso**	1. Resolución N° 44-2018, reglamento de los órganos resolutivos de osinergmin y otras disposiciones 3. ROF 4. Procedimientos especifico relacionado a la solución de apelaciones, quejas y controversias 5. Instructivo I4-PE2-2-PE-07 Control Operacional del SG-AS 6. Plataforma Digital Única de Denuncias Ciudadanas 7. Resolución de Gerencia General N° 13-2021-OS/GG "Disposiciones para la presentación y atención de denuncias por presuntos actos de corrupción y el otorgamiento de medidas de protección al denunciante" 8.Firma de declaración jurada de cumplimiento de la politica antisoborno por personal de Osinergmin. 9. TUO de Ley que regula el proceso contencioso administrativo 11. TUO de la Ley del procedimiento administrativo general Ley 27444 12 Lineamientos Resolutivos de la JARU 13 Precedentes de observancia obligatoria 14 Registro del monto en disputa en los sistemas informaticos	4	**4**	16
2	Análisis	C	Las Apelaciones de Usuarios podrían ser resueltas con aspectos técnicos y legales favoreciendo indebidamente a determinada parte del proceso por asignación indebida del expediente a pedido del analista, afectando la imparcialidad del proceso.	**Asignación indebida del expediente a pedido del analista**	1. Resolución N° 44-2018, reglamento de los órganos resolutivos de osinergmin y otras disposiciones 3. ROF 4. Procedimientos especifico relacionado a la solución de apelaciones, quejas y controversias 5. Instructivo I4-PE2-2-PE-07 Control Operacional del SG-AS 6. Plataforma Digital Única de Denuncias Ciudadanas 7. Resolución de Gerencia General N° 13-2021-OS/GG "Disposiciones para la presentación y atención de denuncias por presuntos actos de corrupción y el otorgamiento de medidas de protección al denunciante" 8.Firma de declaración jurada de cumplimiento de la politica antisoborno por personal de Osinergmin. 9. TUO de Ley que regula el proceso contencioso administrativo 11. TUO de la Ley del procedimiento administrativo general Ley 27444 12 Lineamientos Resolutivos de la JARU 13 Precedentes de observancia obligatoria 14 Registro del monto en disputa en los sistemas informaticos	4	**4**	16
3	Ingreso de expedientes	EA	**Las Apelaciones de Usuarios podrían sufrir retrasos en los plazos de atención debido a demoras en la asignación de expedientes a las salas, afectando la oportunidad del servicio.**	**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 Nº 27444 y sus modificatorias. 3. Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural. 4. Metas de personal ingreso con plazos reducidos	6	**4**	24
4	Revisión	C	Las Apelaciones de Usuarios podrían ser resueltas con aspectos técnicos y legales favoreciendo indebidamente a determinada parte del proceso beneficiando a partes interesadas en el resultado del trámite, afectando la imparcialidad.	Parte interesada en el resultado del tramite	1. Resolución N° 44-2018, reglamento de los órganos resolutivos de osinergmin y otras disposiciones 3. ROF 4. Procedimientos especifico relacionado a la solución de apelaciones y controversias 5. Instructivo I4-PE2-2-PE-07 Control Operacional del SG-AS 6. Plataforma Digital Única de Denuncias Ciudadanas 7. Resolución de Gerencia General N° 13-2021-OS/GG "Disposiciones para la presentación y atención de denuncias por presuntos actos de corrupción y el otorgamiento de medidas de protección al denunciante" 8.Firma de declaración jurada de cumplimiento de la politica antisoborno por personal de Osinergmin. 9. TUO de Ley que regula el proceso contencioso administrativo 11. TUO de la Ley del procedimiento administrativo general Ley 27444 12 Lineamientos Resolutivos de la JARU 13 Precedentes de observancia obligatoria 14 Trazabilidad y Versiones en los sistemas	4	**4**	16
5	Análisis SC	C	**Las Apelaciones de Usuarios podrían ser propuestas para resolverse con aspectos técnicos y legales favoreciendo indebidamente a determinada parte del proceso en expedientes de la Sala Colegiada con defectos técnicos, afectando la imparcialidad cuando hay partes interesadas en el resultado.**	**Parte interesada en el resultado del tramite**	1. Resolución N° 44-2018, reglamento de los órganos resolutivos de osinergmin y otras disposiciones 3. ROF 4. Procedimientos especifico relacionado a la solución de apelaciones y controversias 5. Instructivo I4-PE2-2-PE-07 Control Operacional del SG-AS 6. Plataforma Digital Única de Denuncias Ciudadanas 7. Resolución de Gerencia General N° 13-2021-OS/GG "Disposiciones para la presentación y atención de denuncias por presuntos actos de corrupción y el otorgamiento de medidas de protección al denunciante" 8.Firma de declaración jurada de cumplimiento de la politica antisoborno por personal de Osinergmin. 9. TUO de Ley que regula el proceso contencioso administrativo 11. TUO de la Ley del procedimiento administrativo general Ley 27444 12 Lineamientos Resolutivos de la JARU 13 Precedentes de observancia obligatoria 14 Trazabilidad y Versiones en los sistemas	4	**4**	16
6	Aprobación	EA	**Las Apelaciones de Usuarios podrían generar resoluciones disímiles debido a diferencias de criterios entre las salas, afectando la transparencia del proceso.**	**Diferencia de criterios de 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 Nº 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
7	Todas las etapas	EA	**Las Apelaciones de Usuarios podrían sufrir retrasos en los plazos de atención debido al incremento de apelaciones por usuarios interesados en postergar el pago, afectando la oportunidad del servicio.**	**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 Nº 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	C	**Las Apelaciones de Usuarios podrían involucrar pagos indebidos por realización de sesiones fuera del límite autorizado por norma a vocales interesados en recibir pagos no autorizados, afectando la transparencia institucional.**	**Vocal interesado en recibir pagos no autorizados por norma**	1-Decreto Supremo Nº 323-2023-EF Número y monto de las dietas de los miembros de los Órganos Resolutivos de los Organismos Reguladores 2-Resolución N° 068-2024-OS/CD Incorporan disposición sobre régimen de dietas de los miembros de los órganos resolutivos de Osinergmin 3-Procedimiento PI-40 "Pago de dietas a vocales y miembros del Consejo Directivo"	4	**6**	24
9	Todas las etapas	Información	**Las Apelaciones de Usuarios podrían sufrir retrasos en los plazos de atención debido a sistemas informáticos indisponibles, afectando la oportunidad del servicio.**	**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 alterno 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
10	Todas las etapas	Información	**Las Apelaciones de Usuarios podrían sufrir retrasos en los plazos de atención debido a la elevación incorrecta del expediente por parte de la comisaría, afectando la oportunidad del servicio.**	**Elevación incorrecta del expediente por parte de la concesionaria**	1. Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley Nº 27444 y sus modificatorias. 2. Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural	6	**4**	24
11	Aprobación	EA	**Las Apelaciones de Usuarios podrían generar insatisfacción en las partes interesadas debido a errores en el contenido de las Resoluciones, afectando directamente la satisfacción de los usuarios.**	**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 Nº 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
12	Notificación	EA	**Las Apelaciones de Usuarios podrían causar insatisfacción en las partes interesadas cuando el cliente no está de acuerdo con la resolución, afectando la satisfacción del usuario.**	**Cliente 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 Nº 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

13	Análisis	C	**Las Apelaciones de Usuarios podrían ser propuestas para resolverse con aspectos técnicos y legales favoreciendo indebidamente a determinada parte del proceso cuando hay parte interesada en el resultado del trámite, afectando la imparcialidad.**	**Parte interesada en el resultado del tramite**	1. Resolución N° 44-2018, reglamento de los órganos resolutivos de osinergmin y otras disposiciones 3. ROF 4. Procedimientos especifico relacionado a la solución de apelaciones y controversias 5. Instructivo I4-PE2-2-PE-07 Control Operacional del SG-AS 6. Plataforma Digital Única de Denuncias Ciudadanas 7. Resolución de Gerencia General N° 13-2021-OS/GG "Disposiciones para la presentación y atención de denuncias por presuntos actos de corrupción y el otorgamiento de medidas de protección al denunciante" 8.Firma de declaración jurada de cumplimiento de la politica antisoborno por personal de Osinergmin. 9. TUO de Ley que regula el proceso contencioso administrativo 11. TUO de la Ley del procedimiento administrativo general Ley 27444 12 Lineamientos Resolutivos de la JARU 13 Precedentes de observancia obligatoria 14 Trazabilidad y Versiones en los sistemas 15. Declaración Jurada de Intereses (contraloria)	4	**4**	16
14	Aprobación	C	**Las Apelaciones de Usuarios podrían ser propuestas para resolverse con aspectos técnicos y legales favoreciendo indebidamente a determinada parte del proceso en casos que contienen audios y/o videos cuando hay parte interesada en el resultado del trámite, afectando la imparcialidad.**	**Parte interesada en el resultado del tramite**	1. Resolución N° 44-2018, reglamento de los órganos resolutivos de osinergmin y otras disposiciones 3. ROF 4. Procedimientos especifico relacionado a la solución de apelaciones y controversias 5. Instructivo I4-PE2-2-PE-07 Control Operacional del SG-AS 6. Plataforma Digital Única de Denuncias Ciudadanas 7. Resolución de Gerencia General N° 13-2021-OS/GG "Disposiciones para la presentación y atención de denuncias por presuntos actos de corrupción y el otorgamiento de medidas de protección al denunciante" 8.Firma de declaración jurada de cumplimiento de la politica antisoborno por personal de Osinergmin. 9. TUO de Ley que regula el proceso contencioso administrativo 11. TUO de la Ley del procedimiento administrativo general Ley 27444 12 Lineamientos Resolutivos de la JARU 13 Precedentes de observancia obligatoria 14 Trazabilidad y Versiones en los sistemas 15. Declaración Jurada de Intereses (contraloria)	6	**4**	24
15	Todas las etapas	Información	**Las Apelaciones de Usuarios podrían sufrir nulidad del expediente y posterior retorno como apelación por falta de información debido al registro incorrecto de la información al expediente, afectando la oportunidad del servicio.**	**Registro incorrecto de la información al expediente**	1. Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley Nº 27444 y sus modificatorias. 2. Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural. 3. RURAY: Validación de documentos antes de ser anexados a expedientes en tramite o archivados.	6	**4**	24
16	Todas las etapas	EA	**Las Apelaciones de Usuarios podrían sufrir retrasos en los plazos de atención debido a la dificultad de contratar personal, afectando la oportunidad del servicio.**	**Dificultad de contratar personal 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 Nº 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
17	Todas las etapas	D	**Las Apelaciones de Usuarios podrían enfrentar imposibilidad de ejecución de actividades por ocurrencia de un desastre natural o de otro tipo, afectando la oportunidad del servicio.**	**a. Ocurrencia de un desastre**	1. Plan de emergencia en sedes 2. Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres de Osinergmin 3. Informe Técnico de Seguridad en Edificaciones - ITSE de cada sede 4. Ventanilla Virtual de Osinergmin	**6**	**4**	24

Notas: