Osinergmin	MATRIZ DE DETERMINACION DEL RIESGO	Código: F1-PE21-PE-05
		Revisión: 01
		Fecha: 24/09/2021

OBJETO DE GESTIÓN DEL RIESGO: Información general en energía
AREA ORGÁNICA: DSR División de Supervisión Regional
FECHA DEL REPORTE: 21/02/25

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	**Consulta del ciudadano** sobre información general en energía, presentado por cualquier canal de atención.	EA	No disponer de personal para atender las consultas de los ciudadanos en información general en energía, solicitadas a través de los diversos canales de atención del Osinergmin.	**1. Suspensión del contrato del servicio tercero: Atención al ciudadano en los canales telefónico y virtual.** **2. Dificultad en el proceso de contratación del servicio tercero para el canal telefónico virtual, lo cual no garantizaría la continuidad de la atención en los citados canales.** **3. Lineamientos no establecidos o poco claros en el que se indique el reemplazo por ausencia (vacaciones, decanso médico, comisión de servicios, licencias, capacitaciones, entre otros) del personal de atención en las diversas oficinas del Osinergmin.**	1. Realizar monitoreo (revisión de entregables) permanente a la ejecución del servicio tercero contratado, la finalidad es identificar a tiempo, posibles incumplimientos del contrato que ocasionen la suspensión del mismo. 2.1. Elaboración de TDR con las validaciones técnicas y logísticas respectivas, con la finalidad de evitar demoras en la contratación del servicio. 2.2. Realizar seguimiento al requerimiento de la contratación del servicio tercero, con la finalidad de garantizar la contratación a tiempo y continuidad del servicio, sin la necesidad de tramitar un servicio complementario. 2.3. Implementar el plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio. 3.Disposicón de la gerencia DSR indicando el remplazo por ausencia del ERAC / ARAC para la atención en oficinas. Asimismo, procedimientos, instructivos y/o lineamientos de atención al ciudadano, donde se establece el plan de contingencia en ausencia del personal de atención.	4	6	BAJO
			Interpretación errónea de la consulta por parte del personal de atención al ciudadano.	**Desconocimiento de procedimientos, instructivos, lineamientos u otros, así como de información general en energía.**	Capacitación permanente al personal de atención para reforzar conocimientos referente a la atención de consultas general en energía.	6	4	BAJO
			Derivación incorrecta de la orientación general en energía.	**Desconocimiento de los responsables que brindan apoyo en la atención de las consultas general en energía**	Difundir información sobre responsables por procesos	6	4	BAJO
2	**Atender la consulta** del ciudadano sobre información general en energía.	I	Infomación poco clara, no precisa, incorrecta en la respuesta que el personal de atención brinda al ciudadano.	**1. Utilización de leguaje técnico por parte del personal de atención.** **2. Desconocimiento del personal de atención sobre información general en energía.**	1. Material informativo (folletos, guía, formatos, documentación en general) sobre consultas general en energía, el mismo que sirve de apoyo en la orientación que brinda el personal. 2. Capacitación permanente al personal de atención para reforzar conocimientos referente a información general en energía,	4	4	BAJO
3	**Registrar la orientación** brindada al ciudadano.	EA / I	Inconformidades en el registro de la atención por información general en energía: Registrar en el sistema de atención, información incorrecta de la orientación brindada al ciudadano (datos personales, necesidad de consulta, respuesta brindada, entre otros).	**Desconocimiento del personal sobre la información que debe solicitar al administrado para ser registrada en el sistema de atención.**	1- Procedimiento de atención al ciudadano, donde se establecen criterios de conformidad para el registro de la orientación. 2.Programa de capacitación: capacitación permanetente al personal de atención. 3- Gestionar información de los resultados obtenidos en relación a la eficacia de la orientación brindada.	4	6	BAJO
		EA	Inoperatividad de la plataforma de atención para el registro y almacenamiento de la atención por información general en energía.	**1. El no mantemiento permanente del sistema de registro de atención al ciudadano.** **2. Disposiciones presupuestales que dificulten la implementación de mejoras.**	1. Mesa de ayuda: canal para reportar deficiencias con los sistemas. 2. Se tiene identificado las mejoras a implementarse. 3. Formato para el registro manual de la orientación brindada. 4. Plan operativo anual	6	4	BAJO
4	Medir la conformidad del servicio (encuestas)	EA	No disponer del número de teléfono de contacto de los administrados, ni de la autorización sobre el uso de sus datos personales que permitan la aplicación de encuestas.	**El personal de atención no registra ni actualiza permanentemente la información de contacto del ciudadano al momento en que brinda la atención.**	1. Eficacia de la orientación: verificación muestral de las orientaciones registradas que permita validar el registro correcto y completo de los datos de contacto del administrado. 2. Seguimiento y medición de las encuestas aplicadas a nivel nacional. 3.Procedimientos especificos de atención al ciudadano, donde se establecen criterios de conformidad para el registro de la orientación.	6	4	BAJO
		EA	No contar con recurso humano o tecnológico para la aplicación de encuestas	**1. Lineamientos no establecidos o poco claros en el que se indique el personal responsable para la aplicación de encuesta.** **2. Dificultades en el proceso de contratación de servicios para implementación de mejoras tecnológicas identificadas.**	1.Procedimiento de atención al ciudadano, donde se indica metodología para la aplicación de encuesta. 2. Se tiene identificado las mejoras a implementarse. 3. Realizar seguimiento a la implementación de las acciones de mejora.	4	4	BAJO

Notas: