



MATRIZ DE DETERMINACION DEL RIESGO

Código: F1-PE21-PE-05

Revisión: 01

Fecha: 24/09/2021

OBJETO DE GESTIÓN DEL RIESGO:
ÁREA ORGÁNICA: DSR
FECHA DEL REPORTE:

Información general en energía
División de Supervisión Regional
21/02/25

N°	ETAPA / ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN 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.	<p>1. Suspensión del contrato del servicio tercero: Atención al ciudadano en los canales telefónico y virtual.</p> <p>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.</p> <p>3. Lineamientos no establecidos o poco claros en el que se indique el reemplazo por ausencia (vacaciones, descansos médicos, comisión de servicios, licencias, capacitaciones, entre otros) del personal de atención en las diversas oficinas del Osinergmin.</p>	<p>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.</p> <p>2.1. Elaboración de TDR con las validaciones técnicas y logísticas respectivas, con la finalidad de evitar demoras en la contratación del servicio.</p> <p>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.</p> <p>2.3. Implementar el plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio.</p> <p>3. Disposición de la gerencia DSR indicando el reemplazo 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.</p>	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	Información poco clara, no precisa, incorrecta en la respuesta que el personal de atención brinda al ciudadano.	<p>1. Utilización de lenguaje técnico por parte del personal de atención.</p> <p>2. Desconocimiento del personal de atención sobre información general en energía.</p>	<p>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.</p> <p>2. Capacitación permanente al personal de atención para reforzar conocimientos referente a información general en energía.</p>	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.	<p>1. Procedimiento de atención al ciudadano, donde se establecen criterios de conformidad para el registro de la orientación.</p> <p>2. Programa de capacitación: capacitación permanente al personal de atención.</p> <p>3. Gestionar información de los resultados obtenidos en relación a la eficacia de la orientación brindada.</p>	4	6	BAJO						
		EA	Inoperatividad de la plataforma de atención para el registro y almacenamiento de la atención por información general en energía.	<p>1. El no mantenimiento permanente del sistema de registro de atención al ciudadano.</p> <p>2. Disposiciones presupuestales que dificulten la implementación de mejoras.</p>	<p>1. Mesa de ayuda: canal para reportar deficiencias con los sistemas.</p> <p>2. Se tiene identificado las mejoras a implementarse.</p> <p>3. Formato para el registro manual de la orientación brindada.</p> <p>4. Plan operativo anual</p>	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.	<p>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.</p> <p>2. Seguimiento y medición de las encuestas aplicadas a nivel nacional.</p> <p>3. Procedimientos específicos de atención al ciudadano, donde se establecen criterios de conformidad para el registro de la orientación.</p>	6	4	BAJO						
		EA	No contar con recurso humano o tecnológico para la aplicación de encuestas	<p>1. Lineamientos no establecidos o poco claros en el que se indique el personal responsable para la aplicación de encuesta.</p> <p>2. Dificultades en el proceso de contratación de servicios para implementación de mejoras tecnológicas identificadas.</p>	<p>1. Procedimiento de atención al ciudadano, donde se indica metodología para la aplicación de encuesta.</p> <p>2. Se tiene identificado las mejoras a implementarse.</p> <p>3. Realizar seguimiento a la implementación de las acciones de mejora.</p>	4	4	BAJO						

5	Todas las etapas	D	Imposibilidad de ejecución de actividades por ocurrencia de un desastre	1. Ocurrencia de un desastre	1. Plan de emergencia en sedes 2. Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres de Osinergrmin 3. Informe Técnico de Seguridad en Edificaciones - ITSE de cada sede 4. Ventanilla Virtual de Osinergrmin	6	4	Bajo
---	------------------	---	---	-------------------------------------	--	---	---	------

Notas:



MATRIZ PARA DETERMINAR MEDIDA DE CONTROL

Código: F2-PE21-PE-05

Revisión: 01

Fecha: 24/09/2021

OBJETO DE GESTIÓN DEL RIESGO:

Información general en energía

AREA ORGÁNICA:

División de Supervisión Regional

FECHA DEL REPORTE:

21/02/25

N°	RIESGO IDENTIFICADO	MEDIDA DE CONTROL				
		DESCRIPCION DE LA MEDIDA DE CONTROL	NIVEL DE IMPACTO SOBRE EL RIESGO	VIABILIDAD DE LA MEDIDA DE CONTROL	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	PLAZO (1)
1	Ninguno fuera de Tolerancia					
2						
3						
4						

Notas:

- 1 PLAZO : Corto lazo (Implementa 2024) / Mediano Plazo (En el año 2025) / Largo Plazo (Posterior al 2026)



osinergmin

TRABAJANDO POR UNA ENERGÍA Y MINERÍA SEGURAS Y SOSTENIBLES

OBJETO DE GESTIÓN DEL RIESGO:

RIESGO IDENTIFICADO :

MEDIDA DE CONTROL :

FECHA DE INICIO :

FECHA DE TERMINO :

MEDIO DE VERIFICACIÓN :

FECHA DEL REPORTE :

Información general en energía

Ninguno fuera de Tolerancia

21/02/25

ACCION			
N°	Denominación de la Acción	Responsable	Fecha Inicio
1			
2			
3			
4			
5			
6			

