

OBJETO DE GESTIÓN DEL RIESGO:
RIESGO IDENTIFICADO :
MEDIDA DE CONTROL :
FECHA DE INICIO :
FECHA DE TERMINO :
MEDIO DE VERIFICACIÓN :
FECHA DEL REPORTE :

Apelaciones de Usuarios
Las Apelaciones de Usuarios podrían sufrir retrasos en los plazos de atención debido al embalse de casos pendientes, afectando la oportunidad del servicio.
 Mejora y actualización de procedimiento específico PO41-PE-01
 Ene-25
 Dic-25
 Documento/Informe

ACCION					Medio de Verificación de la Acción		Comentario u Observación
Nº	Denominación de la Acción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Término	Descripción	Medio de Sustento	
1	Análisis del proceso de atención de Resolución de apelaciones de usuarios	STOR	Enero	Junio	Documento con propuestas de mejora a proceso	Documento/Informe	
2	Sustentación previa de la modificación del procedimiento	STOR	Junio	Agosto	Informe de sustentación	Documento/Informe	
3	Modificación del procedimiento PO41-PE-01 con mejoras propuestas	STOR	Agosto	Setiembre	Propuesta de procedimiento PO41-PE-02 modificado	Documento/Informe	
3	Aprobación de procedimiento PO41-PE-01 modificado	STOR	Octubre	Noviembre	Procedimiento PO41-PE-02 aprobado	Documento/Informe	

OBJETO DE GESTIÓN DEL RIESGO:
RIESGO IDENTIFICADO :
MEDIDA DE CONTROL :
FECHA DE INICIO :
FECHA DE TERMINO :
MEDIO DE VERIFICACIÓN :
FECHA DEL REPORTE :

Apelaciones de Usuarios
Las Apelaciones de Usuarios podrían sufrir retrasos en los plazos de atención debido al embalse de casos pendientes, afectando la oportunidad del servicio.
 Aplicar tecnologías de información al elaborar los proyectos de resolución, aplicación de IA a la elaboración de resoluciones JARU.
 Ene-25
 Dic-25
 Documento/Informe

ACCION					Medio de Verificación de la Acción		Comentario u Observación
Nº	Denominación de la Acción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Término	Descripción	Medio de Sustento	
1	Identificar Casos de Uso de la aplicación de herramienta de IA	STOR/GSTI	Ene-25	Jul-25	Casos de uso para aplicación de IA a nuevas materias de JARU	Documento/Informe	
2	Aplicación de IA para generar resumen de expedientes	STOR/GSTI	Jul-25	Set-25	Implementación en la nube para resumen de nuevas materias de JARU	Documento/Informe	
3	Herramienta IA para la elaboración de propuesta de resolución para nuevas materias de JARU	STOR/GSTI	Set-25	Nov-25	Implementación de funcionalidad que elabore propuesta de resolución	Documento/Informe	
4							
5							
6							