

		PLAN DE ACCIÓN ANUAL DE LA MEDIDA DE CONTROL	Código: F3-PE21-PE-05
			Revisión: 01
			Fecha: 27/01/2023

OBJETO DE GESTIÓN DEL RIESGO: Resolución de Quejas de Reclamos
RIESGO IDENTIFICADO : La resolución de quejas podrían sufrir retrasos en los plazos de atención debido al embalse de casos pendientes, afectando la oportunidad del servicio.
MEDIDA DE CONTROL : Mejora del proceso de atención de Resolución de Quejas de Reclamos y actualización de documentos relacionados.
FECHA DE INICIO : Ene-25
FECHA DE TÉRMINO : Dic-25
MEDIO DE VERIFICACIÓN : Documento/Informe
FECHA DEL REPORTE :

ACCIÓN					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 Quejas de Reclamos	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-02 con mejoras propuestas	STOR	Agosto	Setiembre	Propuesta de procedimiento PO41-PE-02 modificado	Documento/Informe	
4	Aprobación de procedimiento PO41-PE-02 modificado	STOR	Octubre	Noviembre	Procedimiento PO41-PE-02 aprobado	Documento/Informe	

OBJETO DE GESTIÓN DEL RIESGO: Resolución de Quejas de Reclamos
RIESGO IDENTIFICADO : La resolución de quejas podrían sufrir retrasos en los plazos de atención debido al embalse de casos pendientes, afectando la oportunidad del servicio.
MEDIDA DE CONTROL : Aplicar tecnologías de información al elaborar los proyectos de resolución, aplicación de IA a la elaboración de resoluciones JARU.
FECHA DE INICIO : Ene-25
FECHA DE TÉRMINO : Dic-25
MEDIO DE VERIFICACIÓN : Documento/Informe
FECHA DEL REPORTE :

ACCIÓN					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							