



SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL

| |
|-----------------------|
| Código: F4-PE21-PE-05 |
| Revisión: 01 |
| Fecha: 24/09/2021 |

OBJETO DE GESTIÓN DEL RIESGO: **Apelaciones Usuarios**
RIESGO IDENTIFICADO : **Las Apelaciones de Usuarios podrían sufrir retrasos en los plazos de atención debido al embalse de casos pendientes, afectando la oportunidad del servicio.**
MEDIDA DE CONTROL : **Mejora y actualización de procedimiento específico PO41-PE-01**
FECHA DE INICIO : **Ene-25**
FECHA DE TERMINO : **Dic-25**
MEDIO DE VERIFICACIÓN : **Documento/Informe**
FECHA DEL REPORTE : **Julio-25**

| ACCION | | | | | Medio de Verificación de la Acción | | Comentario u Observación |
|--------|---|--------------|---------------|------------|--|-----------------------------------|--|
| N° | Denominación de la Acción | Fecha Inicio | Fecha Término | Estado (1) | Descripción | Medio de Sustento | |
| 1 | Identificar mejoras al proceso de atención de Apelaciones de Usuarios | STOR | Junio | Concluida | Documento con propuestas de mejora a a proceso | SIGED 202500152119/Propuestas STA | 1.-Se ha realizado coordinaciones para abordar el problema e identificar posibles mejoras. 2.-Se ha propuesto que la mejora del proceso sea parte de las metas personales para las Secretarías Técnicas Adjuntas de JARU. 3.- Se han solicitado propuestas de mejorar a cada una de las Secretarías Técnicas Adjuntas 4.- Secretarías Técnicas adjuntas han presentado sus propuestas |
| 2 | Borrador de procedimiento PO41-PE-01 con mejoras propuestas | STOR | Agosto | Pendiente | Borrador de procedimiento PO41-PE-01 | Documento/Informe | |
| 3 | Aprobación de procedimiento PO41-PE-01 | STOR | Setiembre | Pendiente | Procedimiento PO41-PE-01 aprobado | Documento/Informe | |

Notas: 1: CNCL: Concluida ,_DSTM: Desestimada, NoAP: No aplicable, PROC: En Proceso, PEND: Pendiente

OBJETO DE GESTIÓN DEL RIESGO:

RIESGO IDENTIFICADO :

MEDIDA DE CONTROL :

FECHA DE INICIO :

FECHA DE TERMINO :

MEDIO DE VERIFICACIÓN :

FECHA DEL REPORTE :

Apelaciones 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

Julio-25

| ACCION | | | | | Medio de Verificación de la Acción | | Comentario u Observación |
|--------|--|--------------|---------------|------------|---|---|--|
| N° | Denominación de la Acción | Fecha Inicio | Fecha Término | Estado (1) | Descripción | Medio de Sustento | |
| 1 | Identificar Casos de Uso de la aplicación de herramienta de IA | STOR/GSTI | Jul-25 | Concluida | Casos de uso para aplicación de IA a nuevas materias de JARU | SIGED 202500099272/INFORME - Nro. I-GSTI-478-2025/INFORME - Nro. STOR-60-2025 | 1.-Se conformo el equipo de trabajo 2.-Se definieron las actividades iniciales por cada equipo de trabajo 3.-Se han realizado reuniones de trabajo en cada equipo para delimitar los casos de uso y hacer un esbozo de las funcionalidades. 4.- Han continuado las reuniones de trabajo y se ha creado una carpeta compartida con el material elaborado. 5.-Se presentaron las definiciones de casos de uso, árbol de decisiones, especificaciones funcionales, condiciones identificadas de los expedientes, estructura de expedientes y expedientes revisados. |
| 2 | Aplicación de IA para generar resumen de expedientes | STOR/GSTI | Set-25 | En Proceso | Implementación en la nube para resumen de nuevas materias de JARU | Documento/Informe | 1.-Se definieron las actividades por cada equipo de trabajo |
| 3 | Herramienta IA para la elaboración de propuesta para nuevas materias de JARU | STOR/GSTI | Dic-25 | Pendiente | Implementación de funcionalidad que elabore propuesta de resolución | Documento/Informe | |

Notas: 1: CNCL: Concluida , DSTM: Desestimada, NoAP: No aplicable, PROC: En Proceso, PEND: Pendiente