

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: Quejas de reclamos
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: Quejas de reclamos
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: 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 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 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