



TÉRMINOS DE REFERENCIA

CONVOCATORIA N° 02-2004-ST-JARU

PROGRAMA 2

DESIGNACIÓN DE EMPRESAS DESTINADAS A SUPERVISAR LA APLICACIÓN NORMATIVA EN LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS ELEVADOS POR LOS CONCESIONARIOS AL OSINERG, APELACIONES REFERIDAS A CONTRIBUCIONES REEMBOLSABLES Y OTROS TEMAS; QUEJAS, SUPERVISIÓN DE CAMPO Y SUPERVISIÓN DE CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD Y RESOLUCIONES

**Julio 2004
LIMA – PERÚ**

CONTENIDO

1. Objetivo	3
2. Participantes	3
3. Alcance	3
4. Duración del servicio	7
5. Volumen del servicio.....	7
6. Valor Referencial y valorizaciones.....	9
7. Anexos.....	10

1. Objetivo

- 1- Supervisión de la aplicación normativa en la resolución de reclamos elevados por los concesionarios al OSINERG
- 2- Supervisión de campo para verificación de información
- 3- Supervisión de cumplimiento de normatividad y resoluciones de OSINERG que resuelven reclamos.

2. Participantes

Participarán en el presente proceso de selección, las empresas jurídicas inscritas en el registro de Empresas Supervisoras de OSINERG en el rubro de comercialización o distribución de energía eléctrica, que presenten supervisores inscritos que cumplan con el perfil requerido y en la cantidad y condiciones señaladas en las bases de este proceso.

3. Alcance

La Secretaría Técnica de la JARU designará un funcionario responsable para coordinar el servicio de supervisión de aplicación normativa en la resolución de reclamos y supervisión de campo y, un funcionario responsable para coordinar el servicio de supervisión de cumplimiento de resoluciones.

Todos los documentos (informes de supervisión, técnicos, periódicos; proyectos de resolución, oficio, memorándum; cuadros resumen, etc.) que la Empresa Supervisora entregará a la Secretaría Técnica deben pasar por una revisión técnica y legal previa por un supervisor. En consecuencia, todo documento debe contar con visto técnico y legal. Estos vistos deberán acreditar su revisión en los aspectos técnico, legal, enfoque, redacción y ortografía.

La empresa encargada de la prestación del servicio integrado deberá realizar como mínimo las siguientes actividades:

a) Supervisión de reclamos

- 1- Recoger los expedientes de apelaciones y quejas proporcionados por la Secretaría Técnica de la JARU. Los expedientes de reclamo elevados por el concesionario contienen además del recurso de apelación, lo actuado en la primera instancia: reclamo, medios probatorios, invitación para audiencia única, actas de audiencia y resolución de primera instancia. En algunos casos, el expediente puede incluir el recurso de reconsideración interpuesto por el usuario y la resolución respectiva. En el caso de queja, el expediente incluye el escrito de queja del usuario, dirigido al OSINERG.

- 2- Verificar en los expedientes la aplicación normativa en la resolución de reclamos elevados por los concesionarios al OSINERG. Asimismo, analizar lo actuado en primera instancia con el fin de determinar el cumplimiento de las normas aplicables al caso por parte del concesionario. Además se revisará la liquidación, del monto reclamado, estimada por el concesionario. Como resultado de la verificación, entregará al funcionario responsable el informe de supervisión correspondiente.
- 3- Cuando sea necesario, elaborará el proyecto de oficio de requerimiento de información a los concesionarios y usuarios para ser entregado al funcionario responsable de la Secretaría Técnica de la JARU para luego ser firmado y notificado por la Secretaría Técnica de la JARU.
- 4- Solicitar, vía e-mail, la aprobación del funcionario responsable de la Secretaría Técnica de la JARU para la ejecución de supervisiones de campo. En los casos aprobados y según la característica de la supervisión a realizar, proporcionará el proyecto de carta de aviso previo para el concesionario, el usuario o para ambas partes, la cual será firmada y notificada por la Secretaría Técnica de la JARU.
- 5- Presentar, vía e-mail dirigido al funcionario responsable de la Secretaría Técnica de la JARU, el formato de pre-análisis de supervisión y someterlo a la aprobación de la Secretaría Técnica de la JARU. Ver anexo 01.
- 6- Elaborar proyectos de resolución sobre la base del formato de pre-análisis y tomando en cuenta los formatos y lineamientos resolutivos de la JARU vigentes remitidos por el funcionario responsable de la Secretaría Técnica de la JARU.

Para elaborar el proyecto de resolución, se considerará el análisis técnico-comercial del expediente del caso con la información adicional que podría haberse obtenido de los descargos de los concesionarios y las supervisiones de campo necesarias, bajo el marco legal vigente.
- 7- Revisar los proyectos de resolución antes de su entrega a la Secretaría Técnica JARU con un visto técnico y un visto legal; estos vistos deberán acreditar su revisión en los aspectos técnicos, legales, enfoque, redacción y ortografía. Se puede apreciar un ejemplo de proyecto de resolución en el anexo 02.
- 8- Entregar a la Secretaría Técnica, para su revisión los proyectos de resolución en archivo (Word) y con 1 copia impresa.
- 9- Corregir los proyectos de resolución de acuerdo con la revisión de la Secretaría Técnica de la JARU.

- 10- Entregar a la Secretaría Técnica los proyectos de resolución corregidos en archivo (Word) y con 6 copias impresas.
- 11- Elaborar y presentar el “Cuadro de elevación de casos” o ingresar toda la información correspondiente en el sistema informático SGU para la generación automática del mismo. Ver anexo 03.
- 12- Elaborar el Informe de Supervisión de la aplicación normativa en la resolución de reclamos elevados por los concesionarios al OSINERG, para ser revisado por la Secretaría Técnica de la JARU. Ver anexo 04.

b) Supervisión de campo

- 1- Recibido el requerimiento del funcionario responsable de la Secretaría Técnica de la JARU, deberá ejecutar las supervisiones de campo, en el día y hora programados, para validar o complementar la información presentada por los concesionarios y los usuarios. Para ello, la Empresa Supervisora realizará las mediciones empleando sus instrumentos (distancias de seguridad de redes de BT, inventario de cargas, cargas conectadas, prueba de aislamiento, luminancia) y efectuará el levantamiento de datos incluyendo las tomas fotográficas necesarias. El servicio incluye todo costo y las inspecciones se realizarán en las provincias de Lima y Callao.
- 2- Elaborar un informe de supervisión de campo con el sustento fotográfico pertinente. Las fotografías serán a color y con indicación de fecha. Ver anexo 05.

c) Supervisión de cumplimiento

- 1- Verificar el cumplimiento de lo dispuesto por las resoluciones expedidas por la JARU, revisando los informes de los concesionarios y antecedentes que obran en los expedientes concluidos.
- 2- Cuando sea necesario, elaborará el proyecto de oficio de requerimiento de información a los concesionarios y usuarios para ser entregado al funcionario responsable de la Secretaría Técnica de la JARU para luego ser firmado y notificado por la Secretaría Técnica de la JARU.
- 3- Solicitar, vía e-mail, la aprobación del funcionario responsable de la Secretaría Técnica de la JARU para la ejecución de supervisiones de campo. En los casos aprobados y según la característica de la supervisión a realizar, proporcionará el proyecto de carta de aviso previo para el concesionario, el usuario o para ambas partes, la cual será firmada y notificada por la Secretaría Técnica de la JARU.
- 4- Elaborar el informe de cierre o el informe técnico de incumplimiento de resolución, el oficio de inicio de procedimiento sancionador o coercitivo, el proyecto de sanción y las correcciones que

correspondan de estos documentos, luego de la revisión efectuada por la Secretaría Técnica JARU.

- 5- Para los casos de Informes de Supervisión de aplicación normativa (emitidos como parte de la actividad de supervisión en reclamos) en los que se detecte que el concesionario no cumplió con alguna norma, se elaborará el informe técnico para sanción, el oficio de inicio de procedimiento sancionador o coercitivo, el proyecto de sanción y las correcciones que correspondan de estos documentos, luego de la revisión efectuada por la Secretaría Técnica JARU.
- 6- Analizar los descargos del concesionario referidos a la reconsideración de la sanción y elaborar el proyecto de resolución para resolver la reconsideración así como el informe técnico legal sobre las posibles apelaciones que se presenten en el procedimiento sancionatorio.

d) Supervisión de reclamos – casos pendientes

Comprende las mismas actividades que el servicio a) Supervisión de reclamos pero referidas a los casos que se encuentran pendientes al iniciarse el contrato.

e) Supervisión de cumplimiento – casos pendientes

Comprende las mismas actividades que el servicio c) Supervisión de cumplimiento pero referidas a los casos que se encuentran pendientes al iniciarse el contrato.

Adicionalmente, la Empresa Supervisora deberá realizar actividades complementarias relacionadas con el sistema informático y movimiento de expedientes de reclamaciones, según detalle que se muestra en el anexo 12.

Para los 5 tipos de servicio, la Empresa Supervisora elaborará informes sobre el estado de los expedientes asignados de acuerdo con los requerimientos del funcionario responsable de la Secretaría Técnica de la JARU. Ver anexo 06.

Asimismo, para los 5 tipos de servicio, la Empresa Supervisora está obligada a realizar todo tipo de correcciones dispuestas por la JARU y la Secretaría Técnica JARU.

El costo por personal auxiliar técnico, administrativo y choferes que la empresa considere necesario para un mejor desarrollo de las actividades será asumido por la empresa supervisora y no será motivo de evaluación por OSINERG.

El detalle de las actividades indicadas y las correspondientes al servicio integrado se describe en el anexo 10.

El nivel de servicio esta delimitado por las tablas de penalidades indicadas en el anexo 11.

4. Duración del servicio

Para una atención eficiente de los casos, se requiere que el servicio integrado sea atendido durante dieciocho meses o hasta que se cubra el monto del contrato, por una Empresa Supervisora.

Los servicios d) Supervisión de reclamos y e) Supervisión de cumplimiento anteriormente indicados y referidos a casos pendientes tienen una duración de 2 y 6 meses respectivamente.

5. Volumen del servicio

El servicio integrado comprende la administración de los expedientes, la supervisión de la aplicación normativa en la resolución de reclamos elevados por los concesionarios al OSINERG, elaboración de los correspondientes proyectos de resoluciones, supervisión de campo, y supervisión del cumplimiento de las resoluciones expedidas por la JARU sobre el servicio público de electricidad.

Para una atención eficiente de los casos, se requiere que el servicio integrado sea atendido durante dieciocho meses o hasta que se cubra el monto del contrato, por una Empresa Supervisora, la cual atenderá preferentemente los casos referidos a expedientes de apelaciones que involucren casos de contribuciones reembolsables y otros temas y quejas; en el cuadro N° 1 se muestra un resumen de los servicios integrados.

Cuadro N° 1
Distribución del servicio integrado

Temas	Servicios Integrados	Duración (meses)
Quejas y Apelaciones relacionadas con contribuciones reembolsables y otros temas	Supervisión de campo	18
	Supervisión de Reclamos - proyectos de resolución de apelaciones	18
	Supervisión de cumplimientos	18
	Supervisión de reclamos – casos pendientes	2
	Supervisión de cumplimientos – casos pendientes	6

Los proyectos de resolución versarán sobre los siguientes temas:

Alumbrado publico
Aumento de potencia
Calidad del producto (variación de tensión)
Calificación de uso de potencia

Cambio de ubicación de sub estación
Cobro de intereses
Cobro de medidor
Cobro de todos los cargos
Cobros indebidos
Compensación por interrupciones
Contribuciones reembolsables con FONAVI
Contribuciones reembolsables sin FONAVI
Cumplimiento de convenio o transacción
Daños y perjuicios
Deuda de terceros inquilinos
Deuda de terceros por transferencia de propiedad
Incorrecta asignación de opción tarifaria
Incorrecta facturación de potencia
Incumplimiento de convenio
Instalación de suministro
Mala instalación
Nulidad de resolución OSINERG por usuario
Otros
Queja por corte del servicio
Queja por defectos de tramitación
Queja por incluir monto estando en reclamo
Queja por no aplicación de SAP
Queja por no elevación del recurso de apelación
Queja por no recepción de reclamo
Queja por otros
Queja silencio administrativo positivo
Retiro de conexión
Retiro de medidor
Reubicación de redes del concesionario
Solicitud de corte del servicio
Transferencia deuda otro suministro
Varios

Un mayor detalle por temas se puede apreciar en el anexo 07.

Aproximadamente, el 50% de apelaciones restantes corresponden a casos de otros temas que la Secretaría Técnica JARU encargará a otra Empresa Supervisora.

La Empresa Supervisora deberá cumplir con la entrega satisfactoria mensual mínima del 75% del volumen de casos entregado correspondiente para cada tipo de servicio, de lo contrario, OSINERG podrá resolver el contrato y ejecutar la garantía de fiel cumplimiento.

El volumen estimado de los servicios que atenderá la empresa supervisora por el total de 18 meses con respecto a la supervisión de campo, Supervisión de Reclamos - proyectos de resolución de apelaciones – y Supervisión de cumplimientos se muestra en el cuadro N° 2:

Cuadro N° 2
Volumen estimado de servicios de supervisión de campo, Supervisión de Reclamos y Supervisión de cumplimientos a atender

	Supervisión de reclamos	Supervisión de campo	Supervisión de cumplimientos
TOTAL	Máx. 5600	Máx. 1100	Máx. 3100

El volumen estimado de los servicios de Supervisión de Reclamos y Supervisión de cumplimiento incluye los casos pendientes, los cuales se deberán atender con prioridad, durante los primeros 2 meses del servicio en el caso de supervisión de reclamos y durante los primeros 6 meses en el caso de supervisión de cumplimiento.

Un mayor detalle por temas se puede apreciar en los anexos 08 y 09.

6. Valor Referencial y valorizaciones

El valor referencial unitario (incluido los impuestos de ley) correspondiente al servicio propuesto, se encuentra indicado en el cuadro N° 3.

Cuadro N° 3
Valor referencial unitario de servicios a atender según tipo de servicio

N°	Servicio	Valor Referencial Unitario (S/.)
1	Supervisión de campo	200
2	Supervisión de reclamos	194
3	Supervisión de cumplimiento	225

El valor referencial unitario para el servicio de supervisión de reclamos – casos pendientes es S/.194. El valor referencial unitario para el servicio de supervisión de cumplimiento – casos pendientes es S/.225.

La Secretaría Técnica JARU podrá solicitar adicionalmente a la Empresa Supervisora que realice supervisiones de campo referidas a expedientes no atendidos por la empresa, en este caso, las supervisiones adicionales se cancelarán de acuerdo con el valor unitario vigente del contrato y formarán parte del pago mensual por el servicio.

La Secretaría Técnica JARU podrá solicitar adicionalmente a la Empresa Supervisora que en las supervisiones de campo se realicen contrastes con empresas autorizadas por INDECOPI, en estos casos, el costo de la contrastación será agregado al costo normal del servicio de supervisión de

campo, hasta por un monto máximo S/.16,200 que está incluido en el importe total del contrato, considerando un valor unitario referencial de S/.60.

Los valores referenciales unitarios para los servicios de cada programa incluyen todos los impuestos de ley.

Para la evaluación económica las Empresas Supervisoras deberán presentar su propuesta económica (factor K). Este factor influirá directamente en la misma proporción a los valores referenciales unitarios para los 3 servicios del programa al que postulan.

Las Empresas Supervisoras deberán ofertar un factor K, (hasta con dos cifras decimales), desde 0.85 hasta 1.15. Este factor afectará directamente los valores unitarios referenciales a efectos de sus valorizaciones.

El pago por los servicios prestados será mensual, estará sujeto a las valorizaciones efectuadas por cada servicio y será el resultado de la suma total según la producción de unidades conformes de cada uno de los servicios:

$$\sum (\text{N}^\circ \text{ de unidades servicio tipo } i \times K \times \text{costo unitario de servicio tipo } i)$$

El pago total por los servicios prestados no podrá exceder el monto total del contrato.

7. Anexos

01. Formato de pre-análisis de supervisión
02. Ejemplo de proyecto de resolución
03. Cuadro de elevación de casos
04. Formato de informe de supervisión de aplicación normativa
05. Formato de informe de supervisión de campo
06. Formato de informe del estado de expedientes asignados
07. Detalle de temas y tipos de expedientes de apelaciones y verificación de cumplimientos
08. Proyección del volumen de casos y estructura ABC
09. Volumen estimado de servicios a atender
10. Detalle de procedimientos
11. Tablas de penalidades
12. Actividades complementarias relacionadas con el sistema informático y movimiento de expedientes de reclamaciones

ANEXO 01
Formato de pre-análisis de supervisión

Formato de pre-análisis de supervisión**FICHA DE ENFOQUE Y PROPUESTA DE SENTIDO DE FALLO**

- 1- Descripción del Caso:
 - a. Expediente N°
 - b. Recurrente:
 - c. Concesionario:
 - d. Materia:
 - e. Suministro:
 - f. Ubicación del suministro:
 - g. Resolución impugnada:
 - h. Sustento del recurrente:
 - i. Sustento del concesionario:

2- Antecedentes

3- Cuestiones en Discusión

4- Fallo Propuesto

Visto Técnico	Visto Legal	Aprobación	
		Sí	No

ANEXO 02
Ejemplo de proyecto de resolución

Expediente N° 2004-9999**Recurrente:** (NOMBRE DEL USUARIO)**Concesionario:** (NOMBRE DEL CONCESIONARIO)**Materia:** Contribuciones reembolsables**Suministro:** (N° SUMINISTRO)**Ubicación del suministro:** Mza. Z, lote 99, Urb. Los Manzanos, Rímac, Lima.**Resolución impugnada:** (N° RESOLUCIÓN)**Monto en reclamo aproximado:** _____

**RESOLUCIÓN DE LA JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE
USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA
OSINERG N° 8888-2004-OS/JARU**

Lima, 9 de julio de 2004

1. ANTECEDENTES

- 1.1 **18 de marzo de 2004.-** El recurrente reclamó la devolución de la contribución reembolsable cancelada a través del recibo N° 303480 el 15 de julio de 1993, de acuerdo con la Directiva N° 001-96-EM/DGE, solicitando que la devolución se realice en efectivo y en una sola oportunidad, más los respectivos intereses actualizados hasta la fecha (folios 03 y 04).
- 1.2 **03 de mayo de 2004.-** Mediante Resolución (N° RESOLUCIÓN), el Concesionario declaró improcedente el reclamo; se sustentó en que la acción para solicitar la devolución de las contribuciones reembolsables es de carácter personal y se rige por el plazo regulado en el numeral 1) del artículo 2001° del Código Civil, por lo que habiéndose efectuado el aporte reembolsable el 15 de julio de 1993, el plazo para solicitar su devolución prescribió el 15 de agosto de 2003 (folio 05).
- 1.3 **06 de mayo de 2004.-** El Concesionario notificó al recurrente la Resolución (N° RESOLUCIÓN) (folio 05).
- 1.4 **15 de mayo de 2004.-** El recurrente interpuso recurso de apelación contra la Resolución (N° RESOLUCIÓN); reiteró su reclamo y señaló que el Concesionario interrumpió el plazo prescriptorio al reconocer mediante aviso público del 19 de marzo de 1995 su obligación de devolver a los clientes las contribuciones de carácter reembolsable, la cual se reconoció nuevamente el 23 de abril de 1995; finalmente, señaló que Concesionario incumplió con lo establecido en el artículo 167° del Reglamento de la Ley de Concesiones (folios 08 al 10).

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la acción para solicitar la devolución del aporte reembolsable más intereses ha prescrito.

3. ANÁLISIS

- 3.1 De la revisión del expediente, se desprende que el recurrente presentó su reclamo para la devolución de la contribución reembolsable el 15 de mayo de 2004.

- 3.2 Cabe precisar que el Concesionario ha declarado improcedente el reclamo invocando la prescripción de la acción, amparándose en lo dispuesto por el numeral 1) del artículo 2001°¹ del Código Civil, por lo que, previamente al análisis del tema de fondo del reclamo, debe determinarse si la acción correspondiente ha prescrito.
- 3.3 La prescripción extintiva constituye una potestad del deudor, por lo que éste puede ejercerla o no, no pudiéndose aplicar de oficio si ésta no es requerida, de conformidad con lo establecido en el artículo 1992° del Código Civil².
- 3.4 El citado numeral 1) del artículo 2001° del Código Civil establece que prescribe a los diez años la acción personal, la acción real, la que nace de una ejecutoria y la de nulidad del acto jurídico.
- 3.5 En el presente caso, la pretensión del recurrente sobre devolución del aporte reembolsable tiene carácter personal, pues mientras que en los derechos reales el objeto de la relación jurídica es el bien, en los derechos personales es la prestación a cargo del obligado. En tal sentido, tomando en cuenta que con la solicitud de devolución del aporte reembolsable se requiere la ejecución de una prestación por parte de quien el recurrente considera su deudor, de conformidad con el numeral 1) del artículo 1219° del Código Civil, se concluye que ésta constituye una acción personal, hecho por el cual se debe considerar el plazo de prescripción de diez años establecido por el citado artículo 2001° del Código Civil a efectos de determinar la procedencia del reclamo.
- 3.6 En tal sentido, el plazo establecido para la prescripción extintiva puede verse interrumpido de darse alguno de los supuestos establecidos en el artículo 1996°³ del Código Civil, caso en el cual se fija un nuevo término inicial para dicho plazo, anulándose el conteo anterior.
- 3.7 Con respecto a lo manifestado por el recurrente en su apelación, referido a que la publicación de los avisos del 19 de marzo y 23 de abril de 1995 habrían interrumpido el plazo de prescripción, cabe precisar que dicha comunicación no cumplió con las finalidades establecidas en el artículo 1205°⁴ del Código Civil, por cuanto el reconocimiento de la obligación debe realizarse en forma expresa y particular respecto de su acreedor, por lo que no puede considerarse un supuesto de interrupción de la prescripción.
- 3.8 En el presente caso, teniendo en cuenta que el recurrente solicitó la referida devolución el 18 de marzo de 2004, es decir, después de excedidos los diez años de haber efectuado el pago, se concluye que su pretensión ha prescrito; en consecuencia, de conformidad con el numeral 3.7 de la Directiva N° 001-99-OS/CD⁵, el reclamo deviene en improcedente.

¹ **Artículo 2001°.-** Prescriben, salvo disposición diversa de la ley:

1. A los diez años, la acción personal, (...).

² **Artículo 1992°.-** El juez no puede fundar sus fallos en la prescripción si esta no ha sido invocada”.

³ **Artículo 1996°.-** Se interrumpe la prescripción por :

1. Reconocimiento de la obligación.
2. Intimación para constituir en mora al deudor.
3. Citación con la demanda o por otro acto con el que se notifique al deudor (...).
4. Oponer judicialmente la compensación”.

⁴ **Artículo 1205°.-** Forma del reconocimiento

El reconocimiento puede efectuarse por testamento o por acto entre vivos. En este último caso, si para constituir la obligación primitiva se hubiera prescrito alguna forma determinada, el reconocimiento deberá practicarse en la misma forma.”

⁵ “3.7.- DECLARACIÓN DE IMPROCEDENCIA: El Concesionario declarará la improcedencia de la reclamación en los siguientes casos:

(...)

- Cuando el petitorio sea jurídica o físicamente imposible.

(...)”.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el inciso b) del artículo 9° de la Ley N° 26734, Ley del OSINERG⁶; los artículos 48° y 70° del Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, Reglamento General del OSINERG⁷; el artículo 6° de la Ley N° 27699, Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional del OSINERG⁸; el artículo 93° del Decreto Ley N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas⁹; el artículo 183° del Decreto Supremo N° 009-93 EM, Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas¹⁰; el artículo 2° de la Resolución de Consejo Directivo OSINERG N° 0945-2002-OS/CD que aprueba el Reglamento de la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios¹¹ y la Directiva N° 001-99-OS/CD, aprobada por Resolución del Consejo Directivo del OSINERG N° 482-1999-OS/CD¹².

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- CONFIRMAR la Resolución N° 287306-2004-EDELNOR S.A./ SRC que declaró **IMPROCEDENTE** el reclamo de (NOMBRE DEL USUARIO).

Artículo 2°.- DECLARAR agotada la vía administrativa.

⁶ Publicada el 31 de diciembre de 1996.

⁷ Publicado el 9 de mayo de 2001 y sus modificatorias.

⁸ Publicada el 16 de abril de 2002.

⁹ Publicado el 19 de noviembre de 1992 y sus modificatorias.

¹⁰ Publicado el 25 de febrero de 1993 y sus modificatorias.

¹¹ Publicada el 9 de mayo de 2002.

¹² Publicado el 4 de agosto de 1999 y su modificatoria.

ANEXO 03
Cuadro de elevación de casos

N°	N° de Expediente	Mont o en Disputa	N° de meses	Nivel de Complejidad	Fecha de Ingreso	Fecha de presentación a ST	Fecha de elevación de Proyectos a Vocales JARU	Fecha de Sesión JARU	Días Transcurridos	Usuario	Concesionario	Tema	Resp. Grupo	Analista	Propuesta OSINERG	Sent	N° de Folios	Reclamo / defensa del usuario	Sustento del concesionario	Análisis OSINERG	Vocal
QUEJAS																					
4	20049998				04/07/2004	01/08/2004	01/08/2004	05/08/2004	20	LUIS PÉREZ	ENO	CORTE DEL SERVICIO ESTANDO EN RECLAMO	LB	JC/ACT	IMPROCEDENTE	A.C.	3	EL CONCESIONARIO CORTÓ EL SERVICIO POR TENER UN MES DE DEUDA, YA QUE SU RECLAMO POR LOS EXCESIVOS CONSUMOS FACTURADOS EN FEBRERO Y MARZO DE 2004 SE ENCUENTRA EN TRÁMITE.	NO CORTÓ EL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.	SÓLO RECAMÓ POR EL EXCESIVO CONSUMO FACTURADO EN MARZO DE 2004, Y ÉSTE CONCLUYÓ PORQUE EL USUARIO NO APELÓ LA RESOLUCIÓN QUE DECLARÓ INFUNDADA LA RECLAMACIÓN; SIN PERJUICIO DE ELLO, EL USUARIO NO HA ACREDITADO QUE EL CONCESIONARIO LE HAYA CORTADO EL SERVI	AB
EXCESIVOS CONSUMOS FACTURADOS																					
6	20049999	S/. 37.00	1	III	14/06/2004	01/08/2004	01/08/2004	05/08/2004	35	VÍCTOR MANUEL PÉREZ	EDS	EXCESIVO CONSUMO FACTURADO	CL/R S	MO	CONFIRMAR	A.C.	4	RECLAMA POR EL CONSUMO FACTURADO EN MARZO DE 2004, MANIFIESTA QUE EL CONCESIONARIO PRETENDE COBRARLE S/.37.00 QUE NO HA GENERADO PORQUE SU PREDIO ESTUVO DESOCUPADO,	INFUNDADO, MANIFIESTA QUE EFECTUÓ UN ANÁLISIS DE LAS LECTURAS ENCONTRÁNDOLAS CORRELATIVAS, AGREGA QUE EN SUS ARCHIVOS NO TIENE REGISTRADO DE NINGUNA INTERVENCIÓN AL SUMINISTRO.	INFUNDADO, POR LA CORRELATIVIDAD DE LAS LECTURAS QUE DETERMINA QUE LOS CONSUMOS REGISTRADOS SON CORRECTOS. EL RECURRENTES RESPONSABLE DE SU CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA, ASÍ COMO DE SU PAGO, POR LO QUE DEBE TENER MAYOR DILIGENCIA EN EL PAGO DE SUS RECIB	CD

ANEXO 04
Formato de informe de supervisión de aplicación normativa

Formato de informe de supervisión de aplicación normativa**INFORME DE SUPERVISIÓN**

- 1- Descripción del Caso:
 - a. Expediente N°
 - b. Recurrente:
 - c. Concesionario:
 - d. Materia:
 - e. Suministro:

- 2- Verificación de la liquidación del monto reclamado estimado por el concesionario

- 3- Normas de aplicación al caso
 - a. Cumplió plazo
 - b. Cumplió Directiva de reclamaciones
 - c. Cumplió con la Ley de Concesiones Eléctricas y su reglamento
 - d. Cumplió con otras normas relacionadas (especificar)

Visto Técnico	Visto Legal	Cumplió norma	
		Sí	No

ANEXO 05
Formato de informe de supervisión de campo

Formato de informe de supervisión de campo**INFORME DE INSPECCIÓN**

- 1- Datos del Caso:
 - a. Expediente N°
 - b. Recurrente:
 - c. Concesionario:
 - d. Materia:
 - e. Suministro:
 - f. Ubicación del suministro:
- 2- Motivo de la inspección - requerimiento
- 3- Detalle técnico
Inventario de cargas, distancias de seguridad, etc.
- 4- Normas de aplicación al caso
- 5- Tomas fotográficas
- 6- Conclusiones

Visto Técnico	Visto Legal	Cumplió requerimiento	
		Sí	No

ANEXO 06
Formato de informe del estado de expedientes asignados

ANEXO 07
**Detalle de temas y tipos de expedientes de apelaciones y
verificación de cumplimientos**

Nota: El presente anexo es referencial pudiendo ser en la realidad la estructura diferente a la información planteada, por lo que su carácter es orientador, debiendo el postor evaluar su validez.

Tipos de expedientes de apelaciones

Los proyectos de resolución de apelaciones se clasificarán según la dificultad del caso en los tres tipos siguientes: Tipo A, Tipo B y Tipo C:

Casos Tipo A:

- Son los proyectos de resolución que corresponden a casos típicos que requieren un análisis menor. Pertenecen a este grupo aquellas apelaciones referidas a casos de improcedencia por presentar un recurso extemporáneo o por no tener competencia para resolver, a suspensión para actuar una prueba, a resoluciones del concesionario revocadas por falta de pruebas y cuando se declara nulo lo actuado por no seguirse el procedimiento de contraste o por no cambiarse el medidor cuando correspondía.

Dentro de estas apelaciones se pueden identificar además:

- Indemnización por daños y perjuicios
- Deuda de terceros cuando la deuda total fue originada por el anterior propietario o cuando se solicita el corte del servicio en predio ocupado por un inquilino que esta al día en sus pagos.
- Casos reiterativos sobre temas ya tratados en anteriores resoluciones para las mismas condiciones, por ejemplo, usuarios que reclaman individualmente sobre un problema dentro de una localidad.

Casos Tipo B:

- Son los proyectos de resolución que corresponden a aquellos casos que requieren un análisis medio. Pertenecen a este grupo aquellas apelaciones referidas a casos típicos de deudas de terceros, contribuciones reembolsables de cálculo simple, incorrecta facturación de potencia, alumbrado público, calidad de producto
- Otros temas indicados por la Secretaría Técnica JARU

Casos Tipo C:

- Son los proyectos de resolución que corresponden a aquellos casos que requieren un análisis prolongado. Pertenecen a este grupo aquellas apelaciones referidas a casos por un periodo mayor a doce meses, a reclamos que versan sobre varios extremos, etc.
- Ejemplo: contribuciones reembolsables con cálculo de actualización de intereses, quejas por aplicación de SAP con análisis del fondo del reclamo, etc.
- Otros temas indicados por la Secretaría Técnica JARU

Para efectos de determinar la proyección de la estructura de casos durante el período de prestación del servicio, se ha determinado una relación de tema y sentido asociada para fines prácticos con el tipo de caso.

Cantidad de casos ABC según motivo y sentido ene-jun 2004

Motivo \ Sentido	AFC	PAU	TAU	NULO	N.D.	Total	Tipo A	Tipo B	Tipo C	Total
Excesiva facturación	438	58	76	17	71	660	455	134	71	660
Recupero de consumo no registrado	119	115	69	7	47	357	126	184	47	357
Vulneración de suministro	6	2	4		3	15	6	6	3	15
Cobro de corte y reconexión	119	6	4		2	131	119	10	2	131
Corte del servicio	5	3	1		4	13	5	4	4	13

Motivo \ Sentido	AFC	PAU	TAU	NULO	N.D.	Total
Alumbrado Publico	13	3	36	1	8	61
Aumento de potencia			1			1
Calidad del producto (variación de tensión)	8	5	2	6	5	26
Calificación de uso de potencia	1	1	1			3
Cambio de ubicación de sub estación	7	1		3	9	20
Cobro de intereses	18	3	2	1	7	31
Cobro de Medidor	2	1	6		1	10
Cobro de todos los cargos	7	1				8
Cobros indebidos	34	2	6	1	10	53
Compensación por interrupciones	2	2	1	1	3	9
Contribuciones reembolsables con FONAVI			1		1	2
Contribuciones reembolsables sin FONAVI	31	7	68	9	21	136
Cumplimiento de Convenio o Transacción	6		2			8
Daños y perjuicios	18	1	2		2	23
Deuda de terceros inquilinos	20	16	16		8	60
Deuda de terceros por transferencia de propiedad	18	24	60	2	8	112
Incorrecta asignación de opción tarifaria	1	1	1		1	4
Incorrecta facturación de potencia	10	3	4		2	19
Incumplimiento de convenio	10	2	4		2	18
Instalación de suministro	12	8	11	3	7	41
Mala instalación	1					1
Nulidad de resolución OSINERG por usuario	1					1
Otros	114	45	34	6	45	244
Queja por corte del servicio	11	1	4		2	18
Queja por defectos de tramitación	25	1	9		7	42
Queja por incluir monto estando en reclamo	30		8			38
Queja por no aplicación de SAP	9	1			1	11
Queja por no elevación del recurso de apelación	4		2			6
Queja por no recepción de reclamo	3	1	11		2	17
Queja por otros	14		3		1	18
Queja silencio administrativo positivo	17	2	5		2	26
Retiro de conexión	2		1		2	5
Retiro de medidor	7	3	1		3	14
Reubicación de redes del concesionario				1		1
Solicitud de corte del servicio		1				1
Transferencia deuda otro suministro	1	1	1			3
Varios	24	12	3			39

TOTAL
2306
Total Empresa 1
Total Empresa 2

Tipo A	Tipo B	Tipo C	Total
31	30		61
		1	1
14	12		26
	1	2	3
10	1	9	20
19	5	7	31
10			10
7	1	0	8
35	8	10	53
3	3	3	9
2			2
40	75	21	136
8			8
23			23
20	32	8	60
20	84	8	112
1	2	1	4
10	7	2	19
10	6	2	18
15	19	7	41
1	0	0	1
1			1
120	79	45	244
11	7		18
25	17		42
30	8	0	38
0	10	1	11
4	2	0	6
3	12	2	17
14	0	4	18
5	19	2	26
2	1	2	5
7	4	3	14
	1	0	1
0	1	0	1
3			3
24	15	0	39
1239	800	267	2306

711 338 127 1176
528 462 140 1130

Sentido:

AFC: A favor del concesionario

PAU: Parcialmente a favor del concesionario

TAU: Totalmente a favor del usuario

NULO: Nulo

ND: No disponible

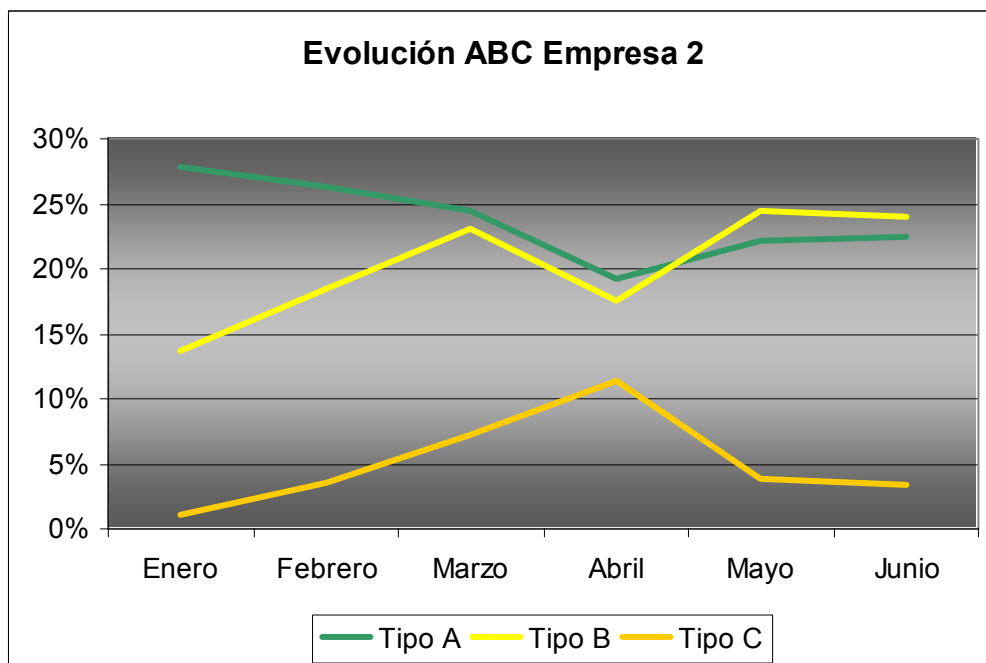
De esta manera, la evolución de la estructura de casos para los casos resueltos durante 2004 hasta el 24 de junio de 2004 es como sigue.

Estructura de casos de enero – junio 2004

EVOLUCIÓN EMPRESA 2

Mes	Tipo A	Tipo B	Tipo C	Total Emp 2
Enero	79	39	3	121
Febrero	81	57	11	149
Marzo	75	71	22	168
Abril	132	120	78	330
Mayo	87	96	15	198
Junio	74	79	11	164
	528	462	140	1130

Mes	Tipo A	Tipo B	Tipo C	Total Emp 2
Enero	28%	14%	1%	43%
Febrero	26%	19%	4%	48%
Marzo	24%	23%	7%	55%
Abril	19%	18%	11%	48%
Mayo	22%	24%	4%	51%
Junio	22%	24%	3%	50%



Tipos de expedientes de verificación de cumplimientos

Los casos referidos a verificación de cumplimiento de las resoluciones emitidas por la JARU se clasificarán según su dificultad en los tres tipos siguientes:

Tipo A: Cierre simple:

Cuando el informe de cierre no involucra cálculos de refacturaciones.

Tipo B: Cierre con cálculo:

Cuando el informe de cierre involucra cálculos de refacturaciones o actualización de intereses.

Tipo C: Incumplimiento:

Cuando se elabora un informe técnico para iniciar un procedimiento sancionador y el proyecto de resolución de sanción.

Se ha determinado que la estructura de casos ABC de verificación de cumplimiento es similar y la cantidad de casos corresponden al 50% del volumen de casos (apelaciones + quejas) del tipo respectivo.

ANEXO 08
Proyección del volumen de casos
Y estructura ABC

Nota: El presente anexo es referencial pudiendo ser en la realidad la estructura diferente a la información planteada, por lo que su carácter es orientador, debiendo el postor evaluar su validez.

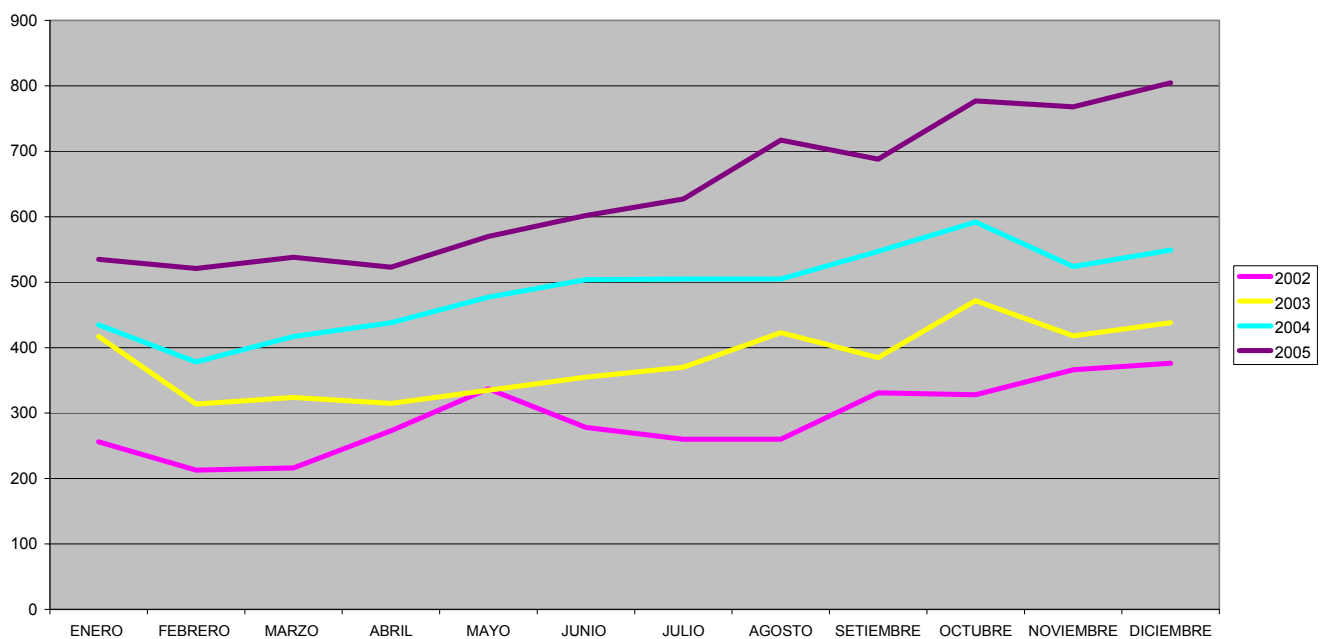
Determinación de la proyección de casos ingresados de apelaciones y quejas

La proyección para los 18 meses del servicio se ha realizado en función a los incrementos observados respecto al mes anterior en los años 2002 y 2003, además, se ha considerando los incrementos con respecto a los promedios de períodos de 4 meses como se observa en el siguiente cuadro.

Proyección de ingreso de apelaciones y quejas

	2002	Prom 4 mes	Crec	2003	Prom 4 mes	Crec	2004	Prom 4 mes	Crec	2005	Prom 4 mes	Crec
ENERO	256			417			435			535		
FEBRERO	213			314			378			521		
MARZO	216			324			417			538		
ABRIL	273	239.5		315	342.5	0.98	438	417	0.97	523	529.25	0.96
MAYO	337			335			477			570		
JUNIO	278			355			504			602		
JULIO	260			370			505			627		
AGOSTO	260	283.75	1.18	423	370.75	1.08	505	497.75	1.19	717	629	1.19
SETIEMBRE	331			385			547			688		
OCTUBRE	328			472			592			777		
NOVIEMBRE	366			418			524			768		
DICIEMBRE	376	350.25	1.23	438	428.25	1.16	549	553	1.11	805	759.5	1.21
TOTAL	3494			4566			5871			7671		

Proyección estimada de apelaciones



Evolución de la estructura ABC

Considerando la evolución de enero a junio de 2004 y la variación periódica observada en años anteriores se ha determinado la siguiente evolución de la estructura ABC y cantidades correspondientes de casos.

Evolución de la estructura ABC

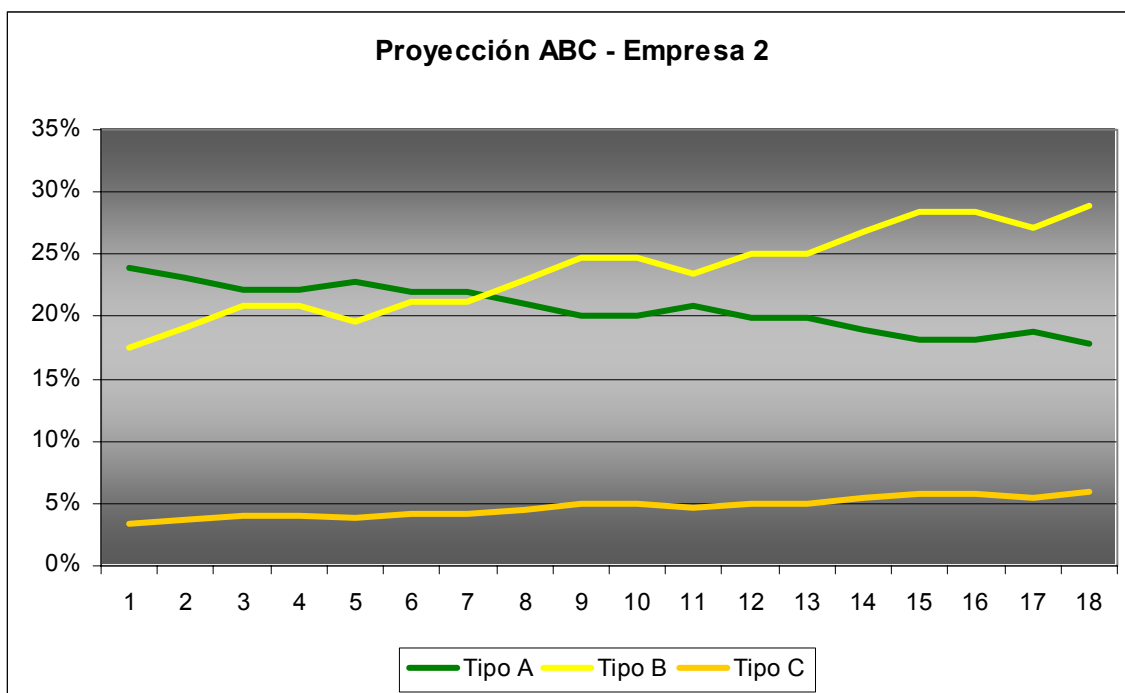
Estructura de casos - Empresa 2

	Tipo A	Tipo B	Tipo C	Total Emp 2
Mes 1	28%	14%	1%	43%
Mes 6	22%	24%	3%	50%
Var mes	-0.90%	1.70%	0.38%	1.18%

Estructura de casos - Empresa 2

Cantidad de casos - Empresa 2

Mes	Tipo A	Tipo B	Tipo C	Total Emp 2	Tipo A	Tipo B	Tipo C
1	24%	17%	3%	45%	121	88	17
2	23%	19%	4%	46%	116	97	19
3	22%	21%	4%	47%	121	114	22
4	22%	21%	4%	47%	131	123	24
5	23%	20%	4%	46%	120	102	20
6	22%	21%	4%	47%	120	117	23
7	22%	21%	4%	47%	117	114	22
8	21%	23%	5%	49%	110	120	24
9	20%	25%	5%	50%	108	133	27
10	20%	25%	5%	50%	105	129	26
11	21%	23%	5%	49%	119	133	27
12	20%	25%	5%	50%	120	151	30
13	20%	25%	5%	50%	125	157	32
14	19%	27%	5%	51%	136	192	39
15	18%	28%	6%	52%	125	196	40
16	18%	28%	6%	52%	141	221	45
17	19%	27%	6%	51%	144	209	42
18	18%	29%	6%	53%	144	233	47
TOTAL					2223	2629	526
							5378



Se ha determinado que la estructura de casos ABC de verificación de cumplimiento es similar y la cantidad de casos corresponden al 50% del volumen de casos (apelaciones + quejas) del tipo respectivo.

ANEXO 09

Volumen estimado de servicios a atender

Nota: El presente anexo es referencial pudiendo ser en la realidad la estructura diferente a la información planteada, por lo que su carácter es orientador, debiendo el postor evaluar su validez.

Servicio I: Volumen estimado de servicios de supervisión de campo y Supervisión de Reclamos a atender

N° mes	Supervisión de campo	Supervisión de Reclamos			
		Tipo A	Tipo B	Tipo C	Total
Mes 1	60	121	88	17	226
Mes 2	60	116	97	19	232
Mes 3	60	121	114	22	257
Mes 4	60	131	123	24	278
Mes 5	60	120	102	20	242
Mes 6	60	120	117	23	260
Mes 7	60	117	114	22	253
Mes 8	60	110	120	24	254
Mes 9	60	108	133	27	268
Mes 10	60	105	129	26	260
Mes 11	60	119	133	27	279
Mes 12	60	120	151	30	301
Mes 13	60	125	157	32	314
Mes 14	60	136	192	39	367
Mes 15	60	125	196	40	361
Mes 16	60	141	221	45	407
Mes 17	60	144	209	42	395
Mes 18	60	144	233	47	424
TOTAL	1080	2223	2629	526	5378

Servicio II: Volumen estimado de servicios de Supervisión de Reclamos pendientes de atención

N° mes	Supervisión de campo	Supervisión de Reclamos			
		Tipo A	Tipo B	Tipo C	Total
Mes 1		52	61	12	125
Mes 2		52	61	12	125
TOTAL		104	122	24	250

VOLUMEN TOTAL Servicio I + Servicio II

N° mes	Supervisión de campo	Supervisión de Reclamos			
		Tipo A	Tipo B	Tipo C	Total
TOTAL	1080	2327	2751	550	5628

Servicio III: Volumen estimado de servicios de supervisión de cumplimientos a atender

N° mes	Supervisión de cumplimientos			
	Tipo A	Tipo B	Tipo C	Total
Mes 1	61	44	9	114
Mes 2	58	49	10	117
Mes 3	61	57	11	129
Mes 4	66	62	12	140
Mes 5	60	51	10	121
Mes 6	60	59	12	131
Mes 7	59	57	11	127
Mes 8	55	60	12	127
Mes 9	54	67	14	135
Mes 10	53	65	13	131
Mes 11	60	67	14	141
Mes 12	60	76	15	151
Mes 13	63	79	16	158
Mes 14	68	96	20	184
Mes 15	63	98	20	181
Mes 16	71	111	23	205
Mes 17	72	105	21	198
Mes 18	72	117	24	213
TOTAL	1116	1320	267	2703

Servicio IV: Volumen estimado de servicios de supervisión de cumplimientos pendientes de atención

N° mes	Supervisión de cumplimientos			
	Tipo A	Tipo B	Tipo C	Total
Mes 1	17	39	6	62
Mes 2	17	39	6	62
Mes 3	17	39	6	62
Mes 4	17	39	6	62
Mes 5	16	39	6	61
Mes 6	16	39	6	61
TOTAL	100	234	36	370

VOLUMEN TOTAL Servicio III + Servicio IV

N° mes	Supervisión de cumplimientos			
	Tipo A	Tipo B	Tipo C	Total
TOTAL	1216	1554	303	3073

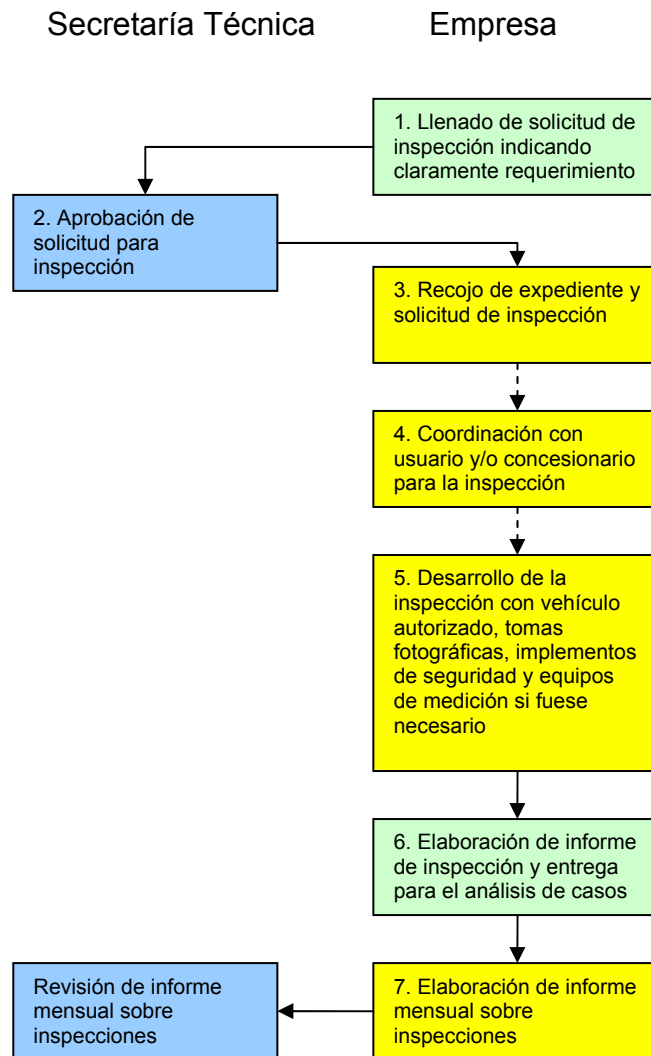
ANEXO 10
Detalle de procedimientos

Supervisiones de campo

N°	ACTIVIDAD	ENTIDAD RESPONSABLE	DÍAS HÁB. (*)
1	Llenado de solicitud de inspección indicando claramente requerimiento	Empresa Supervisora	0
2	Aprobación de solicitud de inspección	Secretaría Técnica JARU	1
3	Recojo de solicitud de inspecciones y expedientes	Empresa Supervisora	1
4	Coordinación con usuario y/o concesionario para programar y realizar la inspección (si fuera necesario)	La Empresa	1
5	Desarrollo de la inspección, a todo costo, con vehículo autorizado, señalar área de trabajo, tomas fotográficas, implementos de seguridad y equipos de medición necesarios	Empresa Supervisora	2 – 3
6	Elaboración de informe de inspección y entrega para el análisis de la solución de los casos	Empresa Supervisora	3 – 4
7	Elaboración de informe mensual sobre inspecciones realizadas	Empresa Supervisora	Cada mes

(*) Días hábiles máximos transcurridos desde el inicio del procedimiento "Inspección de campo"

Diagrama del proceso de supervisión en campo



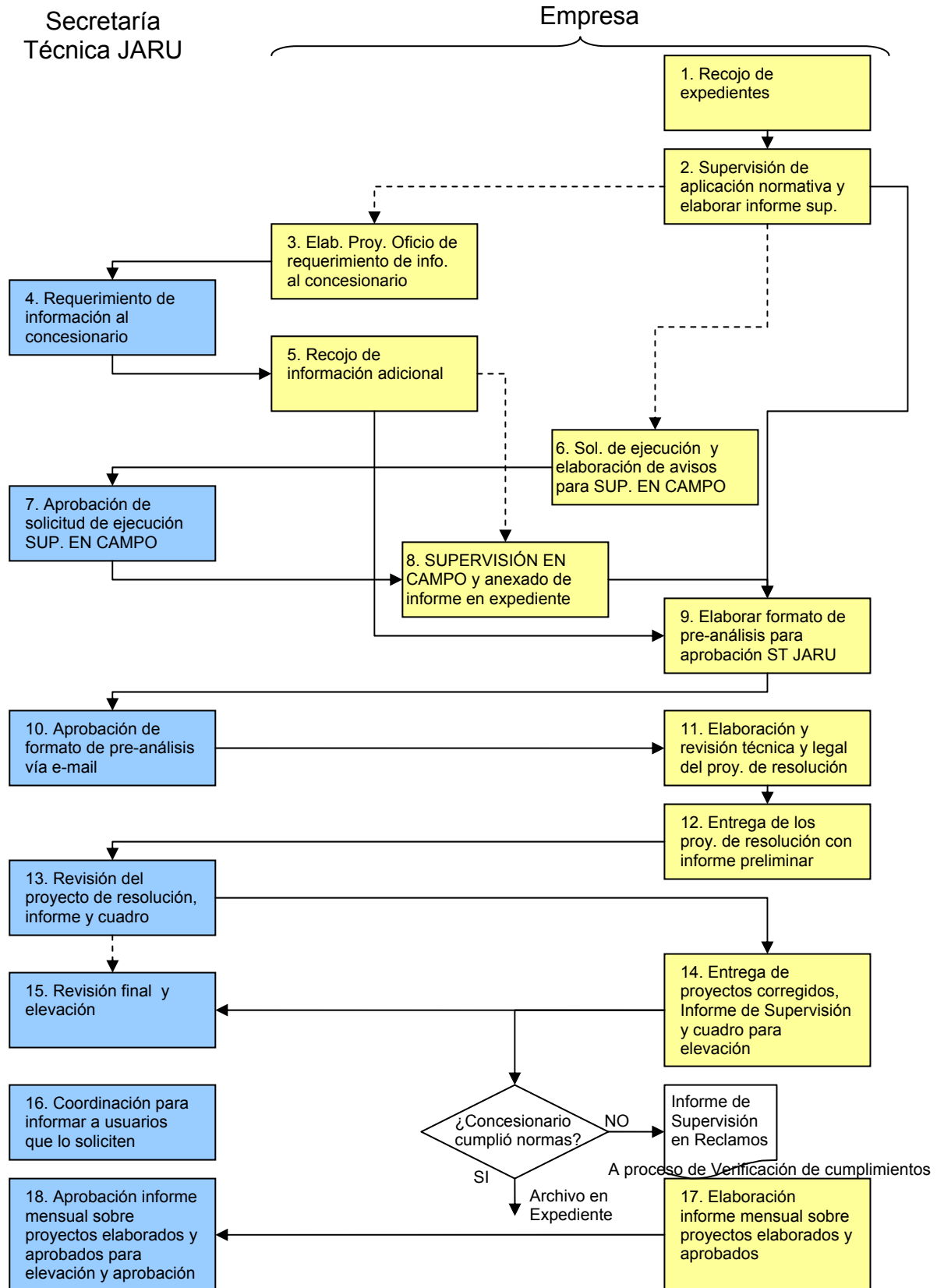
Supervisión de Reclamos - apelaciones (Proyectos de resolución).

N°	ACTIVIDAD	ENTIDAD RESPONSABLE	Tipo A (Días H.*)	Tipo B (Días H.*)	Tipo C (Días H.*)
1	Recojo de expedientes elevados a OSINERG	Empresa Supervisora	0	0	0
2	Supervisión de aplicación normativa y elaboración de informe de supervisión	Empresa Supervisora	1-2	1-3	1
3	Elaboración de proyecto de oficio para requerimiento de información al concesionario y/o usuario	Empresa Supervisora		3-4	5-6
4	Requerimiento de información al concesionario y/o usuario para poder resolver	Secretaría Técnica JARU		5	7
5	Recojo de información adicional proporcionada (anexado a expediente físico)	Empresa Supervisora		9	11
6	Solicitud vía e-mail para Inspección en campo por SUPERVISOR	Empresa Supervisora		9	11
7	Autorización para Inspección en campo por SUPERVISOR	Secretaría Técnica JARU		9	11
8	Ejecución de Inspección en campo por SUPERVISOR (anexado de reporte a expediente)	Empresa Supervisora		9-11	11-15
9	Elaboración de formato de pre-análisis y envío vía e-mail (**)	Empresa Supervisora		12	16
10	Aprobación de formato de pre-análisis y envío vía e-mail	Secretaría Técnica JARU		13	17
11	Elaboración, revisión técnica, legal, ortográfica y de redacción del proyecto de resolución	Empresa Supervisora	2-9	13-14	17-18
12	Entrega de los proyectos de resolución con vistos técnico, legal e informe preliminar	Empresa Supervisora	10	14	18
13	Revisión de proyecto de resolución, cuadro de elevación e informe de supervisión	Secretaría Técnica JARU	10-12	14-16	18-20
14	Corrección y entrega de proyectos corregidos, cuadro de elevación e informe de supervisión	Empresa Supervisora	12-14	16-18	20-22
15	Revisión final y elevación	Secretaría Técnica JARU	18	22	26
16	Coordinación de situación de casos para informar a usuarios que lo soliciten (En cualquier momento antes de aprobación)	Secretaría Técnica JARU y Empresa Supervisora	En cualquier momento	En cualquier momento	En cualquier momento
17	Elaboración de informe mensual sobre proyectos elaborados y aprobados para elevación	Empresa Supervisora	Cada mes	Cada mes	Cada mes
18	Aprobación de informe mensual sobre proyectos elaborados y aprobados para elevación y aprobación de penalidades a aplicar	Secretaría Técnica JARU	Cada mes	Cada mes	Cada mes

(*) Días hábiles máximos transcurridos desde el inicio del procedimiento de atención de "Expedientes de apelaciones"

(**) Solo para los casos Tipo B y C se realizará la actividad 3

Diagrama del proceso de Supervisión de Reclamos - apelaciones



Supervisión de Reclamos - quejas (Proyectos de resolución).

N°	ACTIVIDAD	ENTIDAD RESPONSABLE	Tipo A (Días H.*)	Tipo B (Días H.*)	Tipo C (Días H.*)
1	Recojo de expedientes elevados a OSINERG	Empresa Supervisora	0	0	0
2	Análisis de calificación de queja	Empresa Supervisora	1	1	1
3	Elaboración de proyecto de oficio de requerimiento de descargo al concesionario	Empresa Supervisora	1-2	1-2	1-2
4	Requerimiento de descargo al concesionario para poder resolver	Secretaría Técnica JARU	2-3	2-3	2-3
5	Recojo de descargos del concesionario	Empresa Supervisora	6	6	6
6	Supervisión de aplicación normativa y elaboración de informe de supervisión	Empresa Supervisora	7-8	7-8	7-8
7	Elaboración de proyecto de oficio para requerimiento de información al concesionario y/o usuario	Empresa Supervisora		8-9	8-9
8	Requerimiento de información al concesionario y/o usuario para poder resolver	Secretaría Técnica JARU		10	10
9	Recojo de información adicional proporcionada (anexado a expediente físico)	Empresa Supervisora		13	13
10	Solicitud vía e-mail para Inspección en campo por SUPERVISOR	Empresa Supervisora		14	14
11	Autorización para Inspección en campo por SUPERVISOR	Secretaría Técnica JARU		14	14
12	Ejecución de Inspección en campo por SUPERVISOR (anexado de reporte a expediente)	Empresa Supervisora		17-18	17-18
13	Elaboración de formato de pre-análisis y envío vía e-mail (**)	Empresa Supervisora		19	19
14	Aprobación de formato de pre-análisis y envío vía e-mail	Secretaría Técnica JARU		20	20
15	Elaboración, revisión técnica, legal, ortográfica y de redacción del proyecto de resolución	La Empresa	9-10	20-21	20-22
16	Entrega de los proyectos de resolución con vistos técnico, legal e informe preliminar	La Empresa	10	21	22
17	Revisión de proyecto de resolución, cuadro de elevación e informe de supervisión	Secretaría Técnica JARU	10-12	21-23	22-24
18	Corrección y entrega de proyectos corregidos, cuadro de elevación e informe de supervisión	Empresa Supervisora	12-14	23-24	24-25
19	Revisión final y elevación	Secretaría Técnica JARU	15	25	26
20	Coordinación de situación de casos para informar a usuarios que lo soliciten (En cualquier momento antes de aprobación)	Secretaría Técnica JARU y Empresa Supervisora	En cualquier momento	En cualquier momento	En cualquier momento
21	Elaboración de informe mensual sobre proyectos elaborados y aprobados para elevación	Empresa Supervisora	Cada mes	Cada mes	Cada mes
22	Aprobación de informe mensual sobre proyectos elaborados y aprobados para elevación y aprobación de penalidades a aplicar	Secretaría Técnica JARU	Cada mes	Cada mes	Cada mes

(*) Días hábiles máximos transcurridos desde el inicio del procedimiento de atención de "Expedientes de apelaciones"

(**) Solo para los casos Tipo B y C se realizará la actividad 3

Diagrama del proceso de Supervisión de Reclamos – quejas (1)

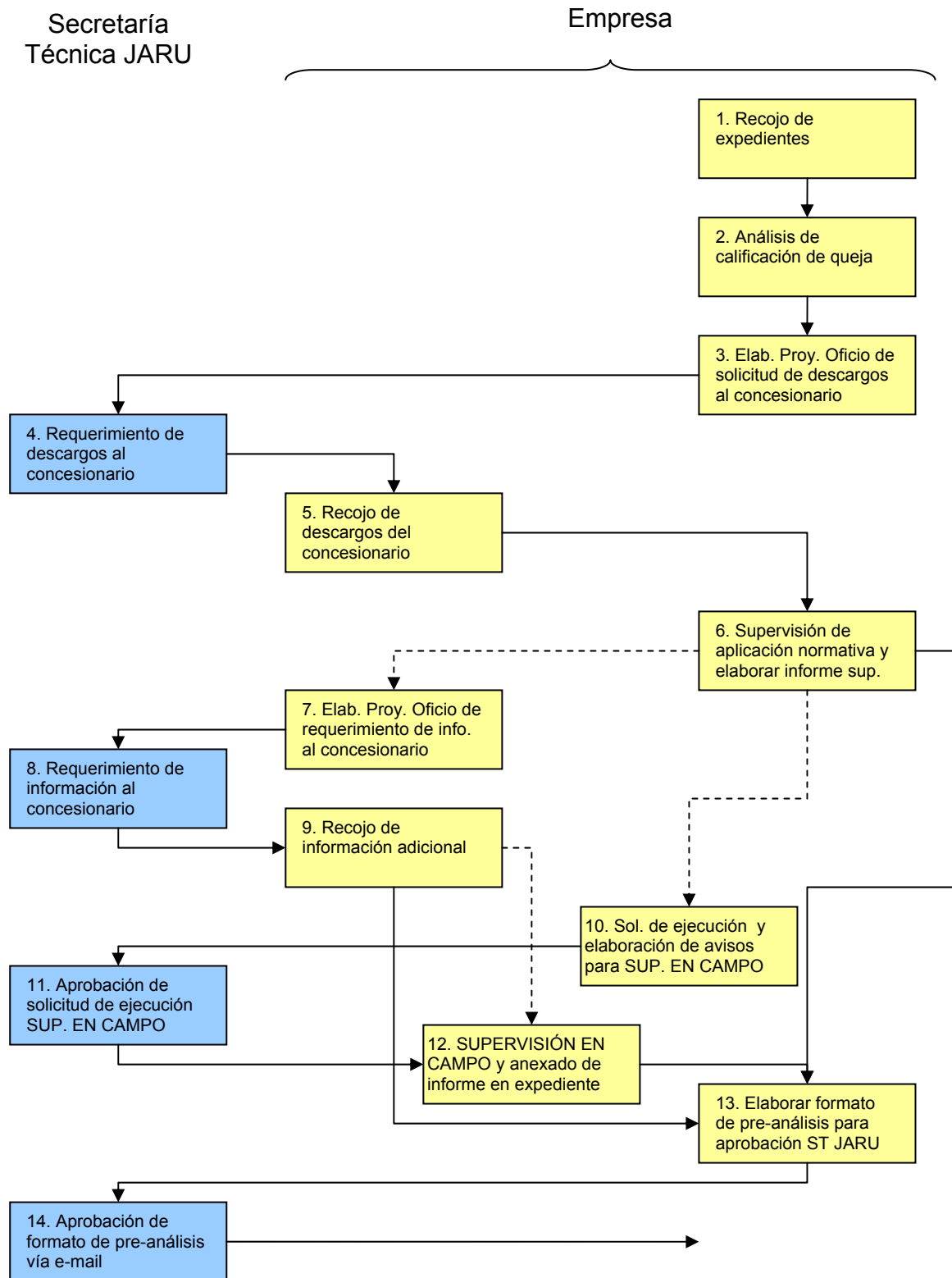
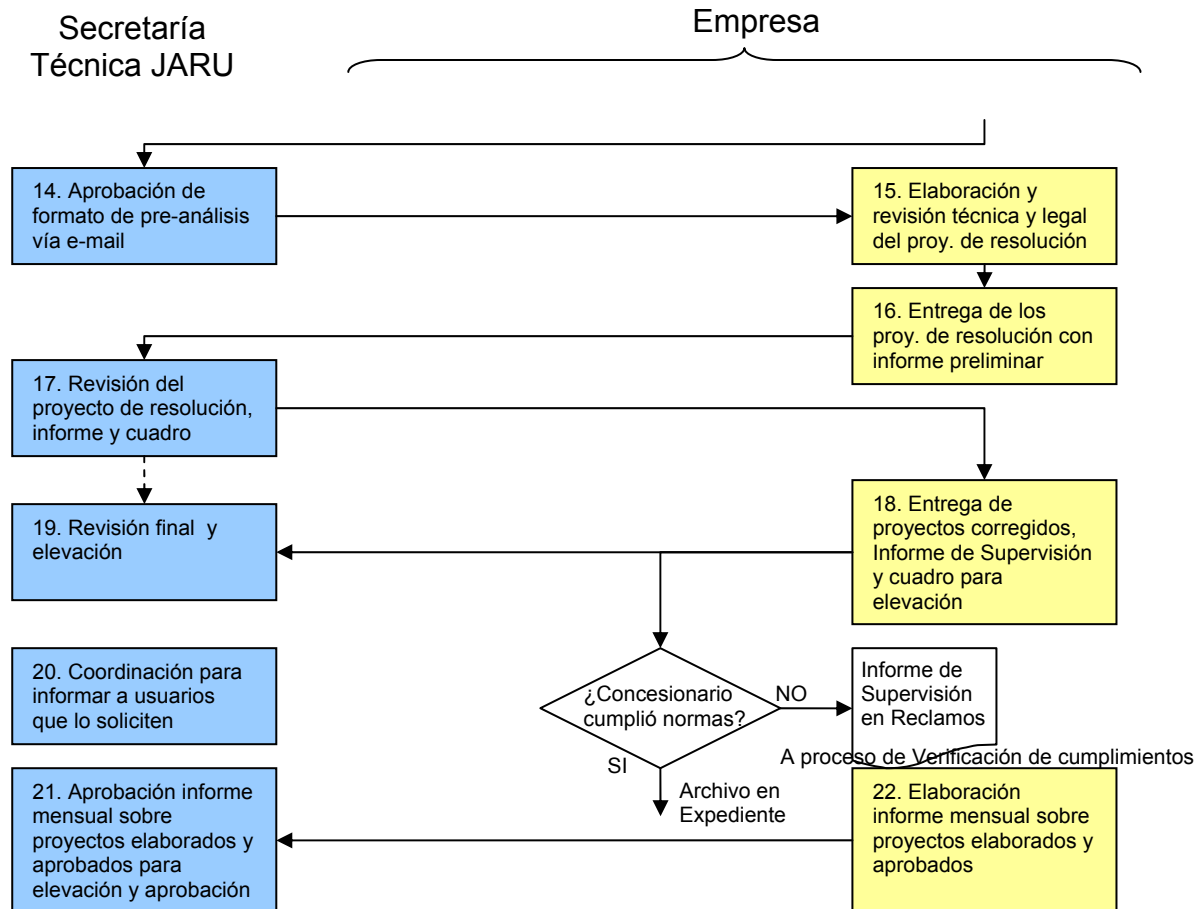


Diagrama del proceso de Supervisión de Reclamos – quejas (2)



Verificación de cumplimientos

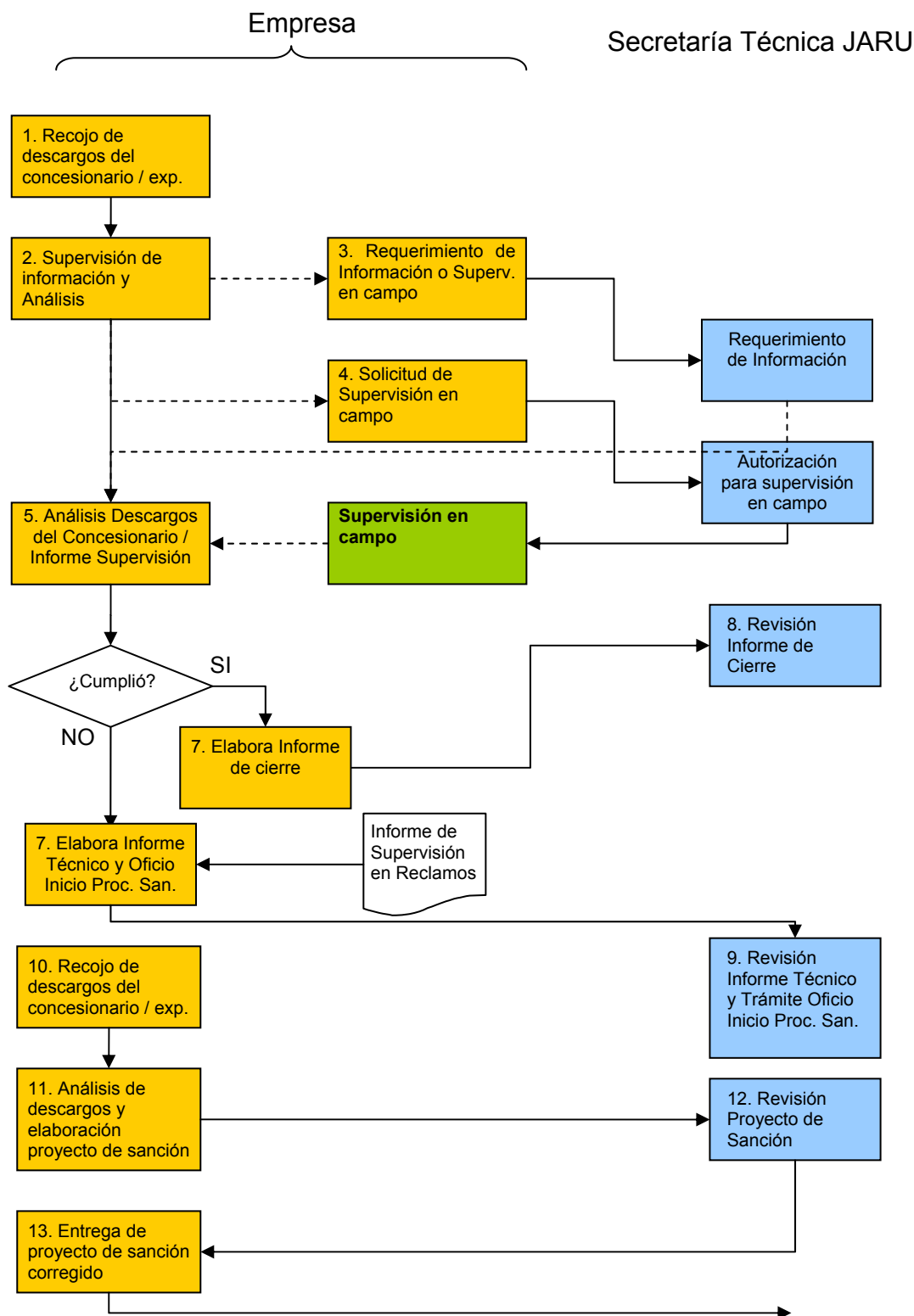
N°	ACTIVIDAD	ENTIDAD RESPONSABLE	Tipo A (Días H.*)	Tipo B (Días H.*)	Tipo C (Días H.*)
1	Recojo de descargos para verificar cumplimientos de resoluciones	Empresa Supervisora	0	0	0
2	Supervisión de información y análisis	Empresa Supervisora	1	1	1
3	Requerimiento de información (solicitado a través de STJARU) o supervisión en campo	Empresa Supervisora		3-8	3-8
4	Supervisión en campo autorizada por STJARU	Empresa Supervisora		7-9	7-9
5	Análisis de los descargos del concesionario, informes de inspección, y evaluación del cumplimiento de resoluciones	Empresa Supervisora		9	9
6	Elaboración de informes de cierre de expedientes	Empresa Supervisora	4	10	10
7	Elaboración de informe técnico y oficio de inicio de procedimiento sancionador para los casos de incumplimiento de Resoluciones JARU y para los casos de incumplimiento detectados con Informes de Supervisión de aplicación normativa (como parte de la actividad de supervisión en reclamos)	Empresa Supervisora		10-11	10-13
8	Revisión del informe de cierre, técnico y oficio inicio procedimiento	Secretaría Técnica JARU	6-8	12-13	14-16
9	Trámite oficio inicio procedimiento sancionador, requiriendo los descargos del concesionario	Secretaría Técnica JARU			17
10	Recojo de descargos para elaborar proyecto de sanción	Empresa Supervisora			+5
11	Análisis de descargos y elaboración de proyecto de sanción para revisión	Empresa Supervisora			+7
12	Revisión de proyecto de sanción	Secretaría Técnica JARU			+9
13	Entrega de proyecto de sanción corregido	Empresa Supervisora			+11
14	Análisis de descargos de reconsideración y elaboración de proyecto de resolución de reconsideración	Empresa Supervisora			+5(**)
15	Revisión de proyecto de resolución de reconsideración	Secretaría Técnica JARU			+3
16	Corrección y entrega de proyecto de resolución de reconsideración	Empresa Supervisora			+2
17	Análisis y elaboración de informe técnico legal sobre apelación en procedimiento sancionatorio	Empresa Supervisora			+5(***)
18	Revisión de informe técnico legal sobre apelación	Secretaría Técnica JARU			+5
19	Corrección y entrega de informe técnico legal sobre apelación	Empresa Supervisora			+3

(*) Días hábiles máximos transcurridos desde el inicio del procedimiento "Verificación de cumplimientos"

(**) Días hábiles máximos transcurridos desde la interposición de la reconsideración

(***) Días hábiles máximos transcurridos desde la interposición de la apelación

Diagrama del proceso de verificación de cumplimientos



ANEXO 11
Tabla de penalidades

Nota General sobre las penalidades:

Las penalidades se aplican a cada unidad de servicio entregada (inspección o proyecto de resolución) El pago mensual por cada unidad estará dado por el costo unitario multiplicado por (100% - penalidad).

Considerando un período de adaptación en la prestación del servicio con los niveles de calidad exigidos, a las penalidades se aplicarán de manera gradual el factor indicado de la manera siguiente:

Mes	1	2	3	4 y posteriores
Factor de penalidad	25%	50%	75%	100%

Penalidades por inspecciones de campo

Los siguientes son los montos por penalidades como porcentaje del precio de una inspección de campo, para cada ocurrencia del error, entendiéndose que en una inspección y su correspondiente informe puede presentarse varias ocurrencias del mismo tipo de error. Para la detección de los errores, además de la supervisión directa aleatoria que realizará OSINERG, se realizarán entrevistas a los usuarios cuyo suministro fue inspeccionado.

ERRORES DE PRESENTACIÓN		
N°	ERROR	PENALIDAD
1	El vehículo empleado para asistir a la inspección tiene características técnicas menores a las indicadas.	20%
2	El vehículo empleado para asistir a la inspección no se encuentra en buen estado de conservación o muestra distintivos ajenos a OSINERG	20%
3	No se utilizó el chaleco de OSINERG durante la inspección o no se encuentra en buen estado de conservación	7%
ERRORES DE SEGURIDAD		
N°	ERROR	PENALIDAD
4	No se cumplió con lo establecido por el Reglamento de Seguridad e Higiene Ocupacional del Subsector Electricidad	35%
OPORTUNIDAD DE ENTREGA		
N°	ERROR	PENALIDAD
5	No concurrió a una inspección previamente coordinada	35%
6	Concurrió con tardanza a una inspección previamente coordinada	7% + 7% por hora de retraso
ERRORES DE INFORME		
N°	ERROR	PENALIDAD
7	La información consignada en el informe no responde a lo solicitado para la inspección – (la reinspección necesaria se realizará sin costo adicional)	20%
8	En el informe no dio cuenta de los riesgos eléctricos identificados en las instalaciones inspeccionadas (aún cuando el motivo de la inspección no sea un tema de seguridad)	10%
9	Las fotografías incluidas en el informe no permiten identificar la observación requerida (confusas o insuficientes)	10%
10	Las fotografías incluidas en el informe no permiten identificar el predio o el suministro (confusas o insuficientes)	7%
11	El informe no concluye brindando respuesta a lo solicitado para la inspección o no está debidamente sustentado– (la reinspección necesaria se realizará sin costo adicional)	20%

La Empresa Supervisora debe subsanar, sin costo y en menos de 24 horas, los errores encontrados en el informe de inspección.

Penalidades por proyecto de resolución

Los siguientes son los montos por penalidades como porcentaje del precio de un proyecto de resolución, para cada ocurrencia del error, entendiéndose que en un proyecto puede presentarse varias ocurrencias del mismo tipo de error:

ERRORES DE FORMA		
N°	ERROR	PENALIDAD
1	Variación de formato: tamaño de letra, negrita, subrayado, mayúscula, márgenes, numeración, pie de página, folio, etc.	0.35%
2	Error de redacción y ortografía en antecedentes, se penaliza a partir de la sexta ocurrencia de este tipo de error por proyecto. (Tolerancia: 5 errores)	0.15%
3	Cuestión en discusión debió ser cuestiones en discusión	0.35%
4	Relación de antecedentes no está en orden cronológico	0.5%
5	La base legal indicada en la parte resolutive no se ajusta al formato	0.5%
6	Error indicado en la revisión no corregido en el proyecto devuelto (reincidencia)	0.5%
7	Error de redacción y ortografía advertido anteriormente	1.5%
8	Fecha, dirección, número de medidor u otros datos erróneos	3.5%
9	Antecedentes incompletos o que no se ajusten al caso	3.5%
10	Citar base legal equivocada	3.5%
11	Nombre del recurrente, concesionario, suministro, o número de resolución citada erróneos	5%
12	Error en indicación de norma vigente en pie de página o en el análisis	5%
13	La parte resolutive no se ajusta al formato / plantilla entregada para el tipo de caso	10%
14	Falta de antecedente (o antecedente que no se ajuste al caso) importante que cambie el sentido de la resolución	15%
15	Párrafo en análisis no está de acuerdo con el formato / plantilla entregada para el tipo de caso.(o se omitió un párrafo)	15%
ERRORES DE FONDO		
N°	ERROR	PENALIDAD
16	Párrafo del análisis incompleto, no contempló todos los aspectos necesarios para sustentar el análisis	1.5%
17	La lectura del análisis es incompleto, desordenado, no es coherente, no concluye adecuadamente	3.5%
18	No analizó recurso de reconsideración u otros escritos de relevancia cursados por las partes	3.5%
19	Error en calificar nuevo reclamo	3.5%
20	La parte resolutive no se adecua a los extremos apelados	5%
21	Falta información necesaria para resolver (no se realizó oportunamente requerimiento de información o inspección)	10%
22	No identifica todas las cuestiones en discusión	10%
23	No hay alineamiento entre cuestión en discusión y parte resolutive	10%
24	No integra o amplía o declara nulo cuando corresponde	10%
25	Cambio de criterio	35%
OPORTUNIDAD DE ENTREGA		
N°	ERROR	PENALIDAD
26	Entrega de proyectos de resolución con visto técnico y legal a la Secretaría Técnica JARU excediendo el plazo indicado	3.5% + 2% por día adicional
27	Entrega de casos corregidos excediendo el plazo indicado en la revisión	3.5% + 0.35% por hora adicional
ERRORES DE CUADRO		
N°	ERROR	PENALIDAD
28	La información indicada en el cuadro resumen, para la elevación, no coincide con lo indicado en el proyecto de resolución aprobado.	0.5%

Penalidades por verificación de cumplimiento

Los siguientes son los montos por penalidades como porcentaje del precio de un proyecto de resolución, para cada ocurrencia del error, entendiéndose que en un proyecto puede presentarse varias ocurrencias del mismo tipo de error:

ERRORES DE FORMA		
N°	ERROR	PENALIDAD
1	Variación de formato: tamaño de letra, negrita, subrayado, mayúscula, márgenes, numeración, pie de página, folio, etc.	0.35%
2	Error de redacción y ortografía en antecedentes, se penaliza a partir de la sexta ocurrencia de este tipo de error por proyecto. (Tolerancia: 5 errores)	0.15%
3	Relación de antecedentes no está en orden cronológico	5%
4	Error de redacción y ortografía advertido anteriormente	1.5%
5	Fecha, dirección, número de medidor u otros datos erróneos	3.5%
6	Antecedentes incompletos o que no se ajusten al caso	3.5%
7	Citar base legal equivocada	3.5%
8	Nombre del recurrente, concesionario, suministro, o número de resolución citada erróneos	5%
ERRORES DE FONDO		
N°	ERROR	PENALIDAD
9	Análisis de verificación incompleto, no evaluó todos los aspectos de la parte de análisis de la resolución, y los plazos y disposiciones establecidos en la parte resolutive de la misma.	3.5%
10	Falta información necesaria para verificar el cumplimiento (no se realizó oportunamente requerimiento de información o inspección)	5%
11	No formuló respuesta a las comunicaciones referidas al cumplimiento de resoluciones, presentadas por los recurrentes o concesionarios.	5%
OPORTUNIDAD DE ENTREGA		
N°	ERROR	PENALIDAD
12	Entrega de casos corregidos excediendo el plazo indicado para la verificación	3.5% + 0.35% por hora adicional

ANEXO 12
**Actividades complementarias relacionadas con el sistema
informático y movimiento de expedientes de reclamaciones**

Nota: Para todo documento que se anexará al expediente físico debe verificarse la correlatividad de la fecha de notificación, enumerarlo y foliarlo (número y número en letras) continuando con la secuencia (el documento más reciente en la parte superior del expediente) y luego proceder al escaneado para anexarlo al expediente virtual.

	Actividades	Secretaría Técnica JARU	Empresa Supervisora	
			Actualización BD	Actualización BD expedientes virtuales
I.- Registro de expedientes de apelaciones y quejas de usuarios elevados por los concesionarios:				
1	Recibir de mesa de partes los expedientes de apelaciones y quejas elevados por los concesionarios; Supervisar la documentación del expediente: recurso de apelación del recurrente, reclamo, medios probatorios, invitación para audiencia única, actas de audiencia y resolución de primera instancia; asignar el tema de la apelación o queja; Elaborar el informe de supervisión comercial de expediente, según el formato N° 1. (anexar una copia del informe al expediente físico y al expediente virtual); Derivar el expediente a la Empresa Supervisora	X		
2	Recibir de la Secretaría Técnica los expedientes de apelaciones y quejas elevados; verificar los datos registrados en el Sistema de Trámite Documentario de OSINERG (STD); digitalizar los documentos de los expedientes utilizando el escáner de OSINERG, grabar y almacenar el expediente virtual correspondiente, en el directorio que indique OSINERG; armar los expedientes físicos de apelaciones: habilitar file, anexar documentos ingresados, enumerar y foliar (número y número en letras) continuando con la secuencia (el documento más reciente en la parte superior del expediente), registrar datos en la portada del file		X	X
3	Registrar los datos del expediente, que se detallan a continuación, en el Sistema informático workflow de OSINERG (SGU):		X	
	a. Datos generales: fecha del documento, estado, N° resolución del concesionario, dirección procesal			
	b. Motivos: tema de apelación			
	c. Observaciones en casos especiales.			
	d. Reclamante: nombre, representante legal, documento nacional de identificación, dirección, ubicación geográfica (departamento, provincia, distrito).			
e. Prestador: concesionario (verificar dato importado del sistema de trámite documentario), suministro (verificar dato importado del sistema de trámite documentario), nombre del usuario, dirección actual y procesal.				
4	Monitorear y registrar en el sistema informático del OSINERG, los movimientos de los expedientes de apelaciones en trámite (Desde el ingreso del expediente, hasta la conclusión del procedimiento administrativo).		X	
5	Administrar el archivo físico de expedientes de años anteriores (1997 a 2004): archivo de expedientes cerrados, ubicación de expedientes que requiera el Poder Judicial, Ministerio Público, foliado y enumeración de los documentos de los expedientes que sean requeridos por el Poder Judicial, Ministerio Público u otros organismos y fedateado de expedientes.	X		
II.- Expedientes de apelaciones y quejas de usuarios, cerrados sin informe de cumplimiento:				
1	Recibir de mesa de partes los documentos remitidos por Instituciones Públicas y Dependencias del Estado, relacionadas con apelaciones y quejas de recurrentes; para atenderlos.	X		
2	Proceso de recepción de documento adicional al expediente Recibir de mesa de partes los documentos adicionales de apelaciones y quejas presentados por concesionarios, usuarios o recurrentes. Referenciar los documentos en el STD.	X		
3	Referenciar en el SGU los documentos relacionados con los expedientes. Anexar, enumerar y foliar los documentos recibidos; digitalizar los documentos utilizando el escáner de OSINERG, grabar y anexar al expediente virtual. Fin de proceso de recepción de documento adicional al expediente		X	X

	Actividades	Secretaría Técnica JARU	Empresa Supervisora	
			Actualización BD	Actualización BD expedientes virtuales
4	Entregar a la Oficina Regional Lima, los documentos identificados con quejas, para abrir el expediente de queja correspondiente, precisando el motivo de la queja; Entregar a la Empresa Supervisora los documentos que no se califican como quejas para procesarse como recepción de documento adicional al expediente.	X		
5	Entregar a los Analistas, encargados del caso, los documentos referenciados y digitalizados.		X	
6	Proceso de generación de documento adicional al expediente Recibir de los Analistas, los proyectos de oficios o memos con requerimientos de información y los expedientes de apelaciones; registrar el movimiento del expediente y entregar el oficio a la Secretaría Técnica JARU para su aprobación y firma.		X	
7	Registrar y enumerar el documento firmado en el STD	X		
8	Recoger de la Secretaría Técnica JARU los oficios con requerimientos de información, firmados por la Secretaría Técnica JARU; referenciar los oficios en el SGU.		X	
9	Digitalizar el oficio y anexar al expediente virtual; entregar a mensajería, los oficios autorizados por la Secretaría Técnica JARU, con cargo para su notificación a los concesionarios, usuarios o recurrentes. (Memos se entregan con cargo a áreas internas de OSINERG y GART)			X
10	Entregar a los analistas copia de los oficios autorizados por la Secretaría Técnica JARU con los expedientes respectivos, para el control y recepción de la información solicitada.		X	
11	Recoger de mensajería los cargos de notificación de los oficios cursados a los concesionarios, usuarios o recurrentes; registrar en el SGU; ubicar el expediente y anexar el cargo de notificación al expediente físico correspondiente, digitalizarlo y anexar al expediente virtual, entregar el expediente al analista encargado de la atención del caso. Fin de proceso de generación de documento adicional al expediente		X	X
12	Recibir los proyectos de resolución, con los expedientes de apelación o queja; registrar en el SGU el movimiento de expediente; elaborar el cuadro consolidado de elevación de los proyectos de resolución mediante el formato de reporte del Sistema Informático.	X		
13	Armar las carpetas de proyectos de resoluciones, para su distribución a los vocales de la JARU.	X		
14	Recoger de la Secretaría Técnica JARU, los expedientes observados en la Sesión de Vocales JARU; registrar en el Sistema Informático el movimiento de los expedientes con proyectos de resolución observados; entregar los expedientes y proyectos observados a los Analistas.		X	
15	Impresión y enumeración de las resoluciones aprobadas por la JARU; seguimiento de V°B° y firmas.	X		
16	Recibir los expedientes y las resoluciones expedidas por la JARU (2 copias en papel gris de seguridad, y una copia simple); autenticar las resoluciones (sello del Secretario Técnico en cada hoja y engrapar las páginas de cada ejemplar de resolución) registrar el movimiento de expedientes en el SGU	X		
17	Generar e imprimir cargos de notificación de resoluciones en el Sistema Informático del OSINERG.	X		
18	Registrar y numerar cargos de notificación en el STD		X	
19	Ensobrar las resoluciones, adjuntar cargos, y clasificar por empresas concesionarias; imprimir reporte de STD y entregar a mensajería las resoluciones y cargos para su notificación	X		
20	Recibir de mensajería los cargos de las notificaciones de resoluciones diligenciadas	X		
21	Registrar en el SGU las fechas de vencimiento de los cargos recibidos, anexar, foliar en el expediente físico, digitalizar los cargos de notificaciones y anexar a los expedientes virtuales.		X	X
22	Recibir de mensajería las notificaciones de resoluciones no diligenciadas, devueltas con observaciones; revisar dirección correcta y datos observados; entregar a mensajería la resolución y los cargos con los datos corregidos para una segunda gestión de notificación; registrar el movimiento en el SGU	X		

	Actividades	Secretaría Técnica JARU	Empresa Supervisora	
			Actualización BD	Actualización BD expedientes virtuales
23	Recibir de mensajería las notificaciones de resoluciones no diligenciadas, devueltas después de la segunda gestión de notificación; revisar datos observados; entregar a la Oficina de Administración y Finanzas la resolución y los cargos revisados para una gestión de notificación notarial; registrar el movimiento en el SGU.	X		
24	Recibir de la Secretaría Técnica la relación y los expedientes concluidos para devolución a los concesionarios; elaborar oficio de remisión de expedientes en lote; gestionar firma de la Secretaría Técnica.		X	
25	Registrar el oficio de remisión de expedientes firmado en el STD	X		
26	Registrar (masivamente) el oficio en el SGU; digitalizar el documento y anexar a los expedientes virtuales correspondientes		X	X
27	Recoger de mensajería los cargos de notificación de los oficios cursados a los concesionarios para remitirlos los expedientes; registrar en el SGU; digitalizarlo y anexar al expediente virtual.		X	X
28	Elaborar informe mensual de expedientes devueltos a concesionarios.		X	
III.- Expedientes de apelaciones y quejas de usuarios, cerrados con informe de cumplimiento:				
1	Recibir de mesa de partes los documentos remitidos por Instituciones Públicas y Dependencias del Estado, relacionadas con apelaciones y quejas de recurrentes; para atenderlos.	X		
2	Proceso de recepción de documento adicional al expediente Recibir de mesa de partes los documentos adicionales de apelaciones y quejas presentados por concesionarios, usuarios o recurrentes. Referenciar los documentos en el STD.	X		
3	Referenciar en el SGU los documentos relacionados con los expedientes. Anexar, enumerar y foliar los documentos recibidos; digitalizar los documentos utilizando el escáner de OSINERG, grabar y anexar al expediente virtual. Fin de proceso de recepción de documento adicional al expediente		X	X
4	Entregar a la Oficina Regional Lima, los documentos identificados con quejas, para abrir el expediente de queja correspondiente, precisando el motivo de la queja; Entregar a la Empresa Supervisora los documentos que no se califican como quejas para procesarse como recepción de documento adicional al expediente.	X		
5	Entregar a los Analistas, encargados del caso, los documentos referenciados y digitalizados.		X	
6	Proceso de generación de documento adicional al expediente Recibir de los Analistas, los proyectos de oficios o memos con requerimientos de información y los expedientes de apelaciones; registrar el movimiento del expediente y entregar el oficio a la Secretaría Técnica JARU para su aprobación y firma.		X	
7	Registrar y enumerar el documento firmado en el STD	X		
8	Recoger de la Secretaría Técnica JARU los oficios con requerimientos de información, firmados por la Secretaría Técnica JARU; referenciar los oficios en el SGU.		X	
9	Digitalizar el oficio y anexar al expediente virtual; entregar a mensajería, los oficios autorizados por la Secretaría Técnica JARU, con cargo para su notificación a los concesionarios, usuarios o recurrentes. (Memos se entregan con cargo a áreas internas de OSINERG y GART)		X	X
10	Entregar a los analistas copia de los oficios autorizados por la Secretaría Técnica JARU con los expedientes respectivos, para el control y recepción de la información solicitada.		X	
11	Recoger de mensajería los cargos de notificación de los oficios cursados a los concesionarios, usuarios o recurrentes; registrar en el SGU; ubicar el expediente y anexar el cargo de notificación al expediente físico correspondiente, digitalizarlo y anexar al expediente virtual, entregar el expediente al analista encargado de la atención del caso. Fin de proceso de generación de documento adicional al expediente		X	X

	Actividades	Secretaría Técnica JARU	Empresa Supervisora	
			Actualización BD	Actualización BD expedientes virtuales
12	Registrar y enumerar en el STD los documentos de respuesta a Instituciones, Dependencias del Estado y otros; firmados por la Secretaría Técnica	X		
13	Referenciar las comunicaciones en el Sistema Informático; digitalizar las comunicaciones y anexar a los expedientes virtuales correspondientes		X	X
14	Entregar a mensajería, los oficios y comunicaciones autorizados por la Secretaría Técnica JARU, para su notificación a los concesionarios y/o recurrentes, Instituciones, Dependencias del Estado y otros.		X	
15	Entregar a los analistas copia de los oficios y comunicaciones autorizados por la Secretaría Técnica JARU con los expedientes respectivos, para el control y recepción de la información solicitada.		X	
16	Recoger de mensajería los cargos de notificación de los oficios y comunicaciones cursados a los concesionarios, recurrentes, Instituciones, Dependencias del Estado y otros; registrar en el SGU; digitalizar el cargo de notificación y anexar al expediente virtual, entregar el cargo físico de notificación al analista encargado de la atención del caso, para anexar al expediente físico correspondiente.		X	X
17	Recibir los proyectos de resolución, con los expedientes de apelación o queja; registrar en el SGU el movimiento de expediente; elaborar el cuadro consolidado de elevación de los proyectos de resolución mediante el formato de reporte del Sistema Informático.	X		
18	Armar las carpetas de proyectos de resoluciones, para su distribución a los vocales de la JARU.	X		
19	Recoger de la Secretaría Técnica JARU, los expedientes observados en la Sesión de Vocales JARU; registrar en el Sistema Informático el movimiento de los expedientes con proyectos de resolución observados; entregar los expedientes y proyectos observados a los Analistas.		X	
20	Impresión y enumeración de las resoluciones aprobadas por la JARU; seguimiento de V°B° y firmas.	X		
21	Recibir los expedientes y las resoluciones expedidas por la JARU (2 copias en papel gris de seguridad, y una copia simple); autenticar las resoluciones (sello del Secretario Técnico en cada hoja y engrapar las páginas de cada ejemplar de resolución) registrar el movimiento de expedientes en el SGU	X		
22	Generar e imprimir cargos de notificación de resoluciones en el Sistema Informático del OSINERG.	X		
23	Registrar y numerar cargos de notificación en el STD		X	
24	Ensobrar las resoluciones, adjuntar cargos, y clasificar por empresas concesionarias; imprimir reporte de STD y entregar a mensajería las resoluciones y cargos para su notificación	X		
25	Recibir de mensajería los cargos de las notificaciones de resoluciones diligenciadas	X		
26	Registrar en el SGU las fechas de vencimiento de los cargos recibidos, anexar, foliar en el expediente físico, digitalizar los cargos de notificaciones y anexar a los expedientes virtuales.		X	X
27	Recibir de mensajería las notificaciones de resoluciones no diligenciadas, devueltas con observaciones; revisar dirección correcta y datos observados; entregar a mensajería la resolución y los cargos con los datos corregidos para una segunda gestión de notificación; registrar el movimiento en SGU	X		
28	Recibir de mensajería las notificaciones de resoluciones no diligenciadas, devueltas después de la segunda gestión de notificación; revisar datos observados; entregar a la Oficina de Administración y Finanzas la resolución y los cargos revisados para una gestión de notificación notarial; registrar el movimiento en el SGU.	X		
29	Recoger de mesa de partes los documentos referidos a cumplimientos de resoluciones; referenciar a expedientes; digitalizar documentos y anexar a expediente virtual; entregar los documentos a los Analistas para que se anexasen a los expedientes físicos y análisis.		X	
30	Recibir de los Analistas, los proyectos de oficios o memos con requerimientos de información y los expedientes de apelaciones; registrar el movimiento del expediente y entregar el oficio a la Secretaría Técnica JARU para su aprobación y firma.		X	
31	Registrar y enumerar el documento firmado en el STD	X		

	Actividades	Secretaría Técnica JARU	Empresa Supervisora	
			Actualización BD	Actualización BD expedientes virtuales
32	Recoger de la Secretaría Técnica JARU los oficios con requerimientos de información, firmados por la Secretaría Técnica JARU; referenciar los oficios en el SGU.		X	
33	Digitalizar el oficio y anexar al expediente virtual; entregar a mensajería, los oficios autorizados por la Secretaría Técnica JARU, con cargo para su notificación a los concesionarios, usuarios o recurrentes. (Memos se entregan con cargo a áreas internas de OSINERG y GART)			X
34	Entregar a los analistas los oficios autorizados por la Secretario Técnico JARU con los expedientes respectivos, para el control y recepción de la información solicitada.		X	
35	Recoger de mensajería los cargos de notificación de los oficios cursados a los concesionarios, usuarios o recurrentes; registrar en el SGU; ubicar el expediente y anexar el cargo de notificación al expediente físico correspondiente, digitalizarlo y anexar al expediente virtual, entregar el expediente al analista encargado de la atención del caso.		X	X
36	Recibir de los Analistas los expedientes con informes de cierre; Supervisar la información comercial del cierre (expediente con resolución JARU, cargos de notificaciones, informe del cierre de expediente con datos correctos)	X		
37	Registrar el cierre de expediente en el sistema informático; digitalizar el informe de cierre anexar al expediente virtual.		X	X
38	Elaborar el oficio de remisión de expedientes en devolución a los concesionarios; elaborar oficio de remisión de expedientes en lote; gestionar firma de la Secretaría Técnica.		X	
39	Registrar el oficio de remisión de expedientes firmado en el STD	X		
40	Registrar (masivamente) el oficio en el SGU; digitalizar el documento y anexar a los expedientes virtuales correspondientes		X	X
41	Recoger de mensajería los cargos de notificación de los oficios cursados a los concesionarios para remitirles los expedientes; registrar en el SGU; digitalizarlo y anexar al expediente virtual.		X	X
42	Elaborar informe mensual de expedientes devueltos a concesionarios.		X	
43	Recibir de los Analistas los expedientes con Informes Técnicos de Inicio de Procedimiento Sancionador autorizados; registrar en el SGU; digitalizar el informe y anexar al expediente virtual correspondiente; asignar el expediente al analista encargado de procedimientos sancionadores; registrar el movimiento de expediente en el sistema informático.		X	X
44	Recibir de los Analistas de Procedimiento Sancionador los proyectos de oficio de requerimiento de cumplimiento/inicio procedimiento sancionador adjunto a los expedientes de apelaciones; registrar el movimiento del expediente; entregar a la Secretaría Técnica JARU para su aprobación y firma.		X	
45	Registrar y enumerar el documento firmado en el STD	X		
46	Recoger de la Secretaría Técnica JARU los oficios de requerimiento de cumplimiento/ inicio procedimiento sancionador firmados por Secretario Técnico; referenciar los oficios en el SGU		X	
47	Digitalizar el oficio y anexar al expediente virtual. Entregar a mensajería los oficios autorizados por la Secretaría Técnica JARU, para su notificación a concesionario y/o recurrente.		X	X
48	Recibir de mesa de partes los descargos presentados por concesionarios, usuarios o recurrentes.	X		
49	Referenciar en el SGU los documentos relacionados con los expedientes. Anexar, enumerar y foliar los documentos recibidos; digitalizar los documentos utilizando el escáner de OSINERG, grabar y anexar al expediente virtual.		X	X
50	Recibir de los analistas los expedientes con Proyectos de resoluciones de imposición de multas; registrar; entregar a la Secretaría Técnica JARU para su aprobación y trámite.		X	
51	En general, registrar el movimiento de expedientes, oficios, memorandum, documentos y otros afines del procedimiento sancionador, incluyendo a los recursos de reconsideración y apelaciones de concesionarios; digitalizar los oficios y documentos.		X	