



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Energía y Minería - Osinergmin

MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (MGP)

“SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE ENERGÍA”

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

N° de Ítem	Nombre del documento	Texto Modificado	Versión	Fecha	Responsables
01	MGPP	Versión inicial del documento	00	02.11.16	Presidente del CD Gerente General Gerente GPPM
02	MGP	Se ha aplicado la NT N° 001-PCM-SGP	01	13.12.19	Gerente de Supervisión de Energía, Gerentes de División, Gerente GPPM

INDICE

Contenido	Página
1. Objetivo	4
2. Alcance	4
3. Función General y Áreas que intervienen	4
4. Cadena de Valor / Ámbito	4
5. Siglas y Códigos	5
6. Consideraciones	5
7. Base Legal	5
8. Mapa de Procesos	5
9. Determinación de Procesos	7
10. Resumen de Productos, Procesos, Indicadores y Procedimientos	7
11. Determinación de Procesos	11

1. OBJETO:

Identificar los procesos de la supervisión y fiscalización de Energía, a fin de estandarizar en un documento descriptivo y detallado los procesos de la entidad. Tiene como base la aplicación de la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP “Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública”

2. ALCANCE:

El Manual de Gestión de Procesos-MGP, incluye el Mapeo y la determinación de procesos y guarda coherencia con los respectivos dispositivos legales y normas administrativas que regulan el funcionamiento de Osinergmin y facilitan el análisis para la mejora continua de los procesos y la gestión de la Supervisión y Fiscalización de Energía.

3. FUNCIÓN GENERAL Y ÁREAS QUE INTERVIENEN:

FUNCIÓN GENERAL: Supervisión y Fiscalización

ÁREAS: según el ROF vigente, las áreas que intervienen son las siguientes:

- a. Gerencia de Supervisión de Energía-**GSE**
- b. División de Supervisión de Electricidad-**DSE**
- c. División de Supervisión de Hidrocarburos Líquidos-**DSHL**
- d. División de Supervisión de Gas Natural-**DSGN**
- e. División de Supervisión Regional-**DSR**

4. CADENA DE VALOR / ÁMBITO:

CADENA DE VALOR DE ELECTRICIDAD			
Generación	Transmisión		Distribución
DSE			DSR

CADENA DE VALOR DE HIDROCARBUROS LÍQUIDOS						
Exploración	Explotación	Producción	Transporte	Almacenamiento	Procesamiento	Comercialización
DSHL						DSR

CADENA DE VALOR DE GAS NATURAL						
Explotación	Producción	Transporte	Almacenamiento	Procesamiento	Distribución	Comercialización
DSGN					DSR	

5. SIGLAS Y CÓDIGOS:

Función General	Código	Cadena de Valor / Ámbito	Código
Supervisión y Fiscalización de Energía	2	Generación y Transmisión Eléctrica	1
		Hidrocarburos Líquidos*	2
		Gas Natural*	3
		Distribución y Comercialización de Electricidad	4
		Comercialización de Hidrocarburos Líquidos	5
		Distribución y Comercialización de Gas Natural	6
		Atención a grupos de interés en Energía	7

* No incluye distribución y comercialización.

6. CONSIDERACIONES:

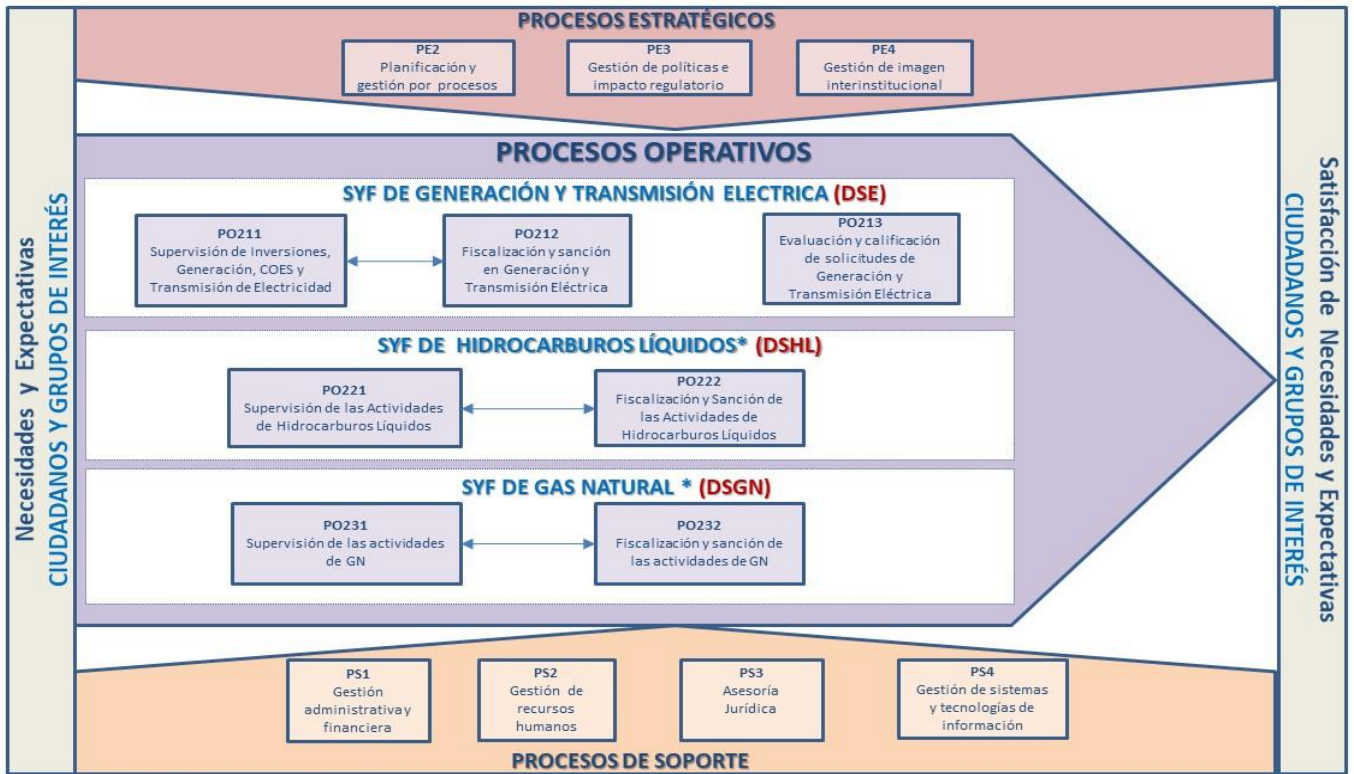
El MGP contiene el desagregado de los procesos de Supervisión y Fiscalización, que incluye el Mapeo de los procesos y la Determinación de Procesos (identificación de productos, inventario de procesos, ficha técnica del proceso y la ficha de indicadores de desempeño); y el mayor detalle de los mismos son considerados en el documento **“Manual de Procedimientos Específicos-MAPROS”**.

7. BASE LEGAL:

- Reglamento de Organización y Funciones ROF, aprobado mediante DS N° 010-2016-PCM
- NT 001-2018-PCM-SGP “Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública”
- Procedimiento específico “Gestión por Procesos, PE22-PE-01”

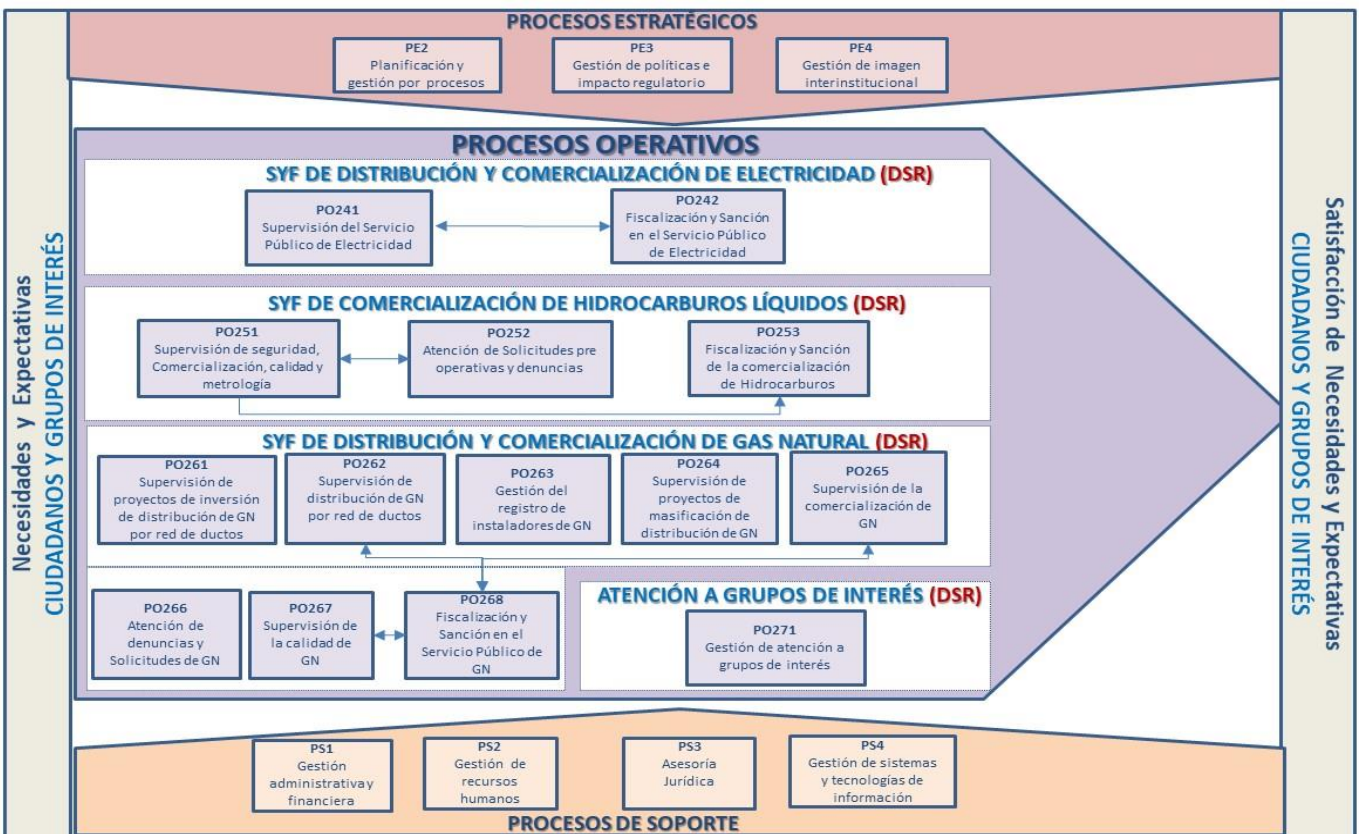
8. MAPA DE PROCESOS:

En base al **“Inventario de Procesos”** se tiene el siguiente “Mapa de Procesos de la Supervisión y Fiscalización de Energía”:



* No incluye distribución y comercialización

SYF: supervisión y fiscalización



9. DETERMINACIÓN DE PROCESOS-DP: incluye los siguientes documentos:

- a. Identificación de Productos
- b. Inventario de Procesos
- c. Ficha Técnica del Proceso
- d. Ficha de Indicadores de Desempeño

Los “Diagramas de Flujo”, al ser específicos, se presentan en los MAPROS. La Determinación de Procesos se especifica en el formato F1-PE22-PE-01 que forma parte del procedimiento **“Gestión por Procesos, PE22-PE-01”**

10. RESUMEN DE PRODUCTOS, PROCESOS, PROCEDIMIENTOS E INDICADORES:
SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE GENERACIÓN Y TRANSMISIÓN ELÉCTRICA (DSE)

Productos	Procesos	Indicadores	N° PE
1. Informe de supervisión 2. Informe Técnico 3. Reporte atención consultas de calidad en puntos entrega G-D	PO211 Supervisión de Inversiones, Generación, COES y Transmisión de Electricidad	a. % Cumplimiento del ciclo de supervisión b. % Cumplimiento de metas de supervisión	3
1. Informe de Instrucción 2. Oficio PAS 3. Informe Final de Instrucción 4. Resolución PAS	PO212 Fiscalización y sanción en Generación y Transmisión Eléctrica	a. Cumplimiento de plazos en la resolución del procedimiento administrativo sancionador b. Índice de Informes de instrucción de archivo	1
1. Oficio de disposición de medidas de REG 2. Resolución de Fuerza Mayor 3. Resolución de Exoneración de Compensación 4. Resolución de Mandatos de Conexión	PO213 Evaluación y calificación de solicitudes de Generación y Transmisión Eléctrica	a. % Solicitudes de fuerza mayor en G-T atendidas en plazo < 30 días b. % Solicitudes de exoneración de compensaciones por calidad del servicio atendidas en plazo < 10 días	1
11	03	06	05

PE: Procedimiento Específico (MAPRO)

SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE HIDROCARBUROS LÍQUIDOS (DSHL)

Productos	Procesos	Indicadores	N° PE
1. Informe Técnico / Resolución de Atención de Procedimientos Administrativos (TUPA). 2. Acta de Verificación de Pruebas / Acta de Verificación de Conformidad / Informe / Oficio. 3. Oficio de Atención a solicitudes de Opinión Técnica 4. Liquidación de Reintegro / Informe / Oficio 5. Oficio de hechos constatados con conformidad de la actividad supervisada 6. Informe de Instrucción. 7. Oficio de respuesta de atención al Denunciante 8. Informe / Resolución de Medida Administrativa	PO221 Supervisión de las Actividades de Hidrocarburos Líquidos	a. Cumplimiento del Programa Anual de Supervisión b. Cumplimiento del plazo para dar Inicio al Procedimiento Administrativo Sancionador	5
1. Resolución PAS de Primera Instancia 2. Resolución de Reconsideración 3. Informe / Resolución de Medida Administrativa	PO222 Fiscalización y Sanción de las Actividades de Hidrocarburos Líquidos	a. Cumplimiento del plazo para emitir la Resolución que sanciona o archiva el procedimiento	2
11	02	03	07

SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE GAS NATURAL (DSGN)

Productos	Procesos	Indicadores	N° PE
1. Informe de Supervisión / Informe Técnico 2. Informe / Resolución de Atención de Procedimientos Administrativos TUPA 3. Oficio de Respuesta de Atención de Denuncias 4. Acta de Verificación / Acta de Conformidad	PO231 Supervisión de las actividades de GN	a. Cumplimiento del Programa Anual de Supervisión b. % de Atención de Denuncias atendidas dentro de plazo legal o establecido c. % de Atención de Procedimientos TUPA atendidos dentro de plazo legal o establecido	BPMs
1. Resolución de Primera Instancia 2. Resolución de Reconsideración 3. Resolución de Medidas Administrativas	PO232 Fiscalización y sanción de las actividades de GN	a. % de Resoluciones de Primera Instancia de actividades de GN emitidos dentro del plazo legal	1
07	02	04	01

SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN REGIONAL (DSR)

Productos	Procesos	Indicadores	N° PE
Supervisión, fiscalización y sanción de distribución y comercialización de electricidad			
1. Informe de Instrucción que recomienda el IPAS 2. Resolución que dispone Medida administrativa 3. Resolución de calificación de Fuerza Mayor 4. Resolución de calificación de Exoneración de Compensaciones 5. Informe de Archivo de la Instrucción Preliminar	PO241 Supervisión del Servicio Público de Electricidad	a. Cumplimiento de las actividades del programa anual de supervisión b. Nivel de eficacia de la supervisión c. Nivel de Calidad de la Supervisión	1
1. Resolución de Primera Instancia (Archivamiento o sanción).	PO242 Fiscalización y Sanción en el Servicio Público de Electricidad	a. Cumplimiento del plazo en la resolución del Procedimiento Administrativo Sancionador b. Índice de Infracciones Confirmadas por el TASTEM	1
06	02	05	02
Supervisión de la comercialización de hidrocarburos líquidos			
1. Informe de Supervisión para PAS 2. Informe de Supervisión de cumplimiento 3. Ejecución de Medida Administrativa a través de Resolución o acta 4. Levantamiento de Medida Administrativa a través de Resolución o acta	PO251 Supervisión de seguridad, Comercialización, calidad y metrología	a. De cumplimiento del plan operativo anual b. De Cumplimiento presupuestal c. De cumplimiento de plazos en la supervisión	3
1. Informe Técnico Favorable 2. Acta de Verificación de Pruebas 3. Actas de conformidad 4. Certificado de Supervisión de Diseño, Fin de Construcción y Funcionamiento 5. Registro de Hidrocarburos 6. Respuesta a denuncias	PO252 Atención de Solicitudes pre operativas y denuncias	a. Tiempo promedio de atención b. % confirmación resoluciones 1ra instancia elevadas en apelación a 2da instancia	2
1. Resolución de primera instancia 2. Resolución de reconsideración	PO253 Fiscalización y Sanción de la comercialización de Hidrocarburos	a. De cumplimiento del plan operativo anual b. De cumplimiento presupuestal c. Nivel de atención con resultado favorable d. Nivel de cumplimiento de plazo de atención	1
12	03	09	06

SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN REGIONAL (DSR)

Productos	Procesos	Indicadores	N° PE
Supervisión y fiscalización de distribución y comercialización de gas natural			
1. Informe de archivo de instrucción 2. Resolución/Acta ejecución de medida administrativa 3. Resolución/Acta de levantamiento de medida administrativa 4. Informe técnico	PO261 Supervisión de proyectos de inversión de distribución de GN por red de ductos	a. De asignaciones de supervisión b. De cumplimiento del plan operativo anual c. De Resultados de cumplimiento normativo	2
1. Informe de archivo de instrucción 2. Resolución/Acta ejecución de medida administrativa 3. Resolución/Acta de levantamiento de medida administrativa 4. Informe técnico. Certificado de Supervisión de Diseño, Fin de Construcción y Funcionamiento de distribución	PO262 Supervisión de distribución de GN por red de ductos	a. De asignaciones de visitas de supervisión b. De cumplimiento del plan operativo anual c. De efectividad de las visitas de supervisión d. De Resultados de cumplimiento normativo	1
1. Informe de archivo de instrucción 2. Resolución/Acta ejecución de medida administrativa 3. Resolución/Acta de levantamiento de medida administrativa 4. Informe técnico	PO263 Gestión del registro de instaladores de GN	a. De cumplimiento normativo de la supervisión b. De ejecución de las medidas administrativas de suspensión del registro c. De cumplimiento de la calidad de supervisión	1
1. Proyecto de Informe de Instrucción 2. Informe de Archivo de la Instrucción 3. Ejecución de Medida Administrativa a través de Resolución o acta 4. Levantamiento de Medida Administrativa a través de Resolución o acta 5. Informe técnico ejecutivo de resultados de supervisión (disposición)	PO264 Supervisión de proyectos de masificación de distribución de GN	a. De asignaciones de visitas de supervisión b. De cumplimiento del plan operativo anual c. De efectividad de las visitas de supervisión d. De Resultados de cumplimiento normativo	1
1. Informe de archivo de instrucción 2. Resolución/Acta ejecución de medida administrativa 3. Resolución/Acta de levantamiento de medida administrativa 4. Informe técnico	PO265 Supervisión de la comercialización de GN	a. De asignaciones de visitas de supervisión b. De cumplimiento del plan operativo anual c. De efectividad de las visitas de supervisión d. De Resultados de cumplimiento normativo	1
1. Informe técnico 2. Oficio Respuesta 3. Resolución de pedido	PO266 Atención de denuncias y Solicitudes de GN	a. De cumplimiento del plan operativo anual b. De cumplimiento presupuestal c. De Resultados de cumplimiento normativo d. De ejecución de las medidas administrativas de suspensión e. De cumplimiento de la eficiencia de supervisión f. De cumplimiento de la calidad de la supervisión	2
1. Informe de archivo de instrucción 2. Resolución/Acta ejecución de medida administrativa 3. Resolución/Acta de levantamiento de medida administrativa 4. Informe técnico	PO267 Supervisión de la calidad de GN	a. De asignaciones de visitas de supervisión b. De cumplimiento del plan operativo anual c. De efectividad de las visitas de supervisión d. De Resultados de cumplimiento normativo	1
1. Resolución de Primera Instancia 2. Resolución de Reconsideración 3. Resolución de Medidas Administrativas	PO268 Fiscalización y Sanción en el Servicio Público de GN	a. Cumplimiento del plazo en la Resolución del procedimiento sancionador b. Índice de Infracciones confirmadas por el TASTEM	1
31	08	30	10



Atención a Grupos de Interés			
1. Información técnica en energía 2. Información general en energía 3. Realización de actividades de representación 4. Registro de documentos presentado 5. Resultado de atención de las reclamaciones	PO271 Gestión de atención a grupos de interés	a. Cumplimiento del plan operativo anual b. Nivel de acercamiento a la ciudadanía c. Eficacia en la orientación d. Eficacia de trámite e. Nivel de cumplimiento de los plazos de atención de las reclama	3
05	01	05	03
45	14	49	21

CUADRO RESUMEN SUPERVISIÓN DE ENERGÍA

ÁMBITO	Área	Productos		Procesos		Indicadores		N° PE	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Supervisión y Fiscalización de Generación y Transmisión eléctrica	DSE	11	13	3	14	6	10	5	15
Supervisión y Fiscalización de GN	DSGN	7	8	2	10	4	6	1	3
Supervisión y Fiscalización de HL	DSHL	11	13	2	10	3	5	7	21
Supervisión y Fiscalización Regional	DSR	54	65	14	67	49	79	21	61
TOTAL		83	100	21	100	62	100	34	100

SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN REGIONAL	Área	Productos		Procesos		Indicadores		N° PE	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Supervisión, Fiscalización y Sanción de Distribución y Comercialización de Electricidad	DSR	6	11	2	14	5	10	2	10
Supervisión de la Comercialización de HL		12	22	3	21	9	19	6	29
Supervisión y Fiscalización de Distribución y comercialización de GN		31	57	8	57	30	60	10	48
Atención a Grupos de Interés		5	9	1	7	5	11	3	14
TOTAL		54	100	14	100	49	100	21	100

PE: Procedimiento Específico (MAPRO)

Revisado por: Julio Lazo Abadie  Firmado Digitalmente por: LAZO ABADIE Julio Alfonso Leonidas FAU 20376082114 hard Fecha: 11/12/2019 21:25:51	Aprobado por: Renzo Rojas Jimenez  Firmado Digitalmente por: ROJAS JIMENEZ Renzo FAU 20376082114 hard Fecha: 16/12/2019 10:40:30
--	--

ANEXO

**“DETERMINACIÓN DE PROCESOS
DE SUPERVISIÓN DE ENERGÍA”**

DETERMINACIÓN DE PROCESOS
“SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE GENERACIÓN Y TRANSMISIÓN ELÉCTRICA”

Código : F1-PE22-PE-01

Revisión : 02

Páginas : 1 de 9

Fecha : 03.06.2019

Elaborado por:
Roberto Quintana Escurra



Jefe de Supervisión de Generación Eléctrica y COES (e)

Elaborado por:
Aldo Mendoza Basurto



Jefe de Supervisión de Transmisión Eléctrica

Elaborado por:
Guillermo Echeandía Gonzales



Jefe de Supervisión de Inversión en Electricidad

Elaborado por:
Robert Babilonia Arguedas



Jefe de Fiscalización en Generación y Transmisión Eléctrica

Elaborado por:
Leonidas Sayas Pomas



Revisado por:
Julio Lazo Abadie



Gerente de Planeamiento, Presupuesto y

Aprobado por:
Renzo Rojas Jiménez



Firmado Digitalmente
por: ROJAS
JIMENEZ Renzo FAU
20376082114 hard
Fecha: 11/12/2019
11:24:35

DETERMINACIÓN DE PROCESOS

“SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE GENERACIÓN Y TRANSMISIÓN ELÉCTRICA”

Código : F1-PE22-PE-01

Revisión : 02

Páginas : 2 de 10

Fecha : 03.06.2019

Función General	Supervisión y Fiscalización	Sector	Electricidad	Gerencia	Supervisión de Energía	División	Supervisión de Electricidad
------------------------	-----------------------------	---------------	--------------	-----------------	------------------------	-----------------	-----------------------------

IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS			
Cadena de Valor / Ámbito	Marco Normativo / Regulatorio	Productos finales	Destinatarios
Supervisión de Inversiones en Electricidad	DLey N° 25844, DLeg N° 1002, DLeg N° 1362 DS N° 027-2007-EM, DS N° 012-2011-EM, DS N° 041-2011-EM, DS N° 020-2013-EM, RD N° 203-2015-MEM/DGE, RD N° 040-2017-EM/DGER, RCD N° 035-2013-OS/CD; RCD N° 040-2017-OS/CD; y modificatorias.	1. Informe de Supervisión 2. Informe Técnico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unidad de Fiscalización de G-T de Electricidad (1) ▪ Agentes supervisados (1) ▪ Instituciones, organismos del Estado (2)
Supervisión de Generación Eléctrica y COES	DLey N° 25844, DLeg N° 1002, DS N° 009-93-EM, DS N° 020-97-EM, DS N° 012-2011-EM, DS N° 040-2018-EM, RD N° 014-2005-EM/DGE, RD N° 243-2012-EM/DGE, PR COES N° 01, 05, 06, 09, 12, 16, 17, 18, 19, 25 y 40, RCD N° 010-2004-OS/CD RCD N° 221-2005-OS/CD, RCD N° 316-2005-OS/CD, RCD N° 672-2006-OS/CD, RCD N° 489-2008-OS/CD, RCD N° 616-2008-OS/CD, RCD N° 651-2008-OS/CD, RCD N° 686-2008-OS/CD, RCD N° 284-2009-OS/CD, RCD N° 304-2009-OS/CD, RCD N° 106-2010-OS/CD, RCD N° 107-2010-OS/CD,	1. Informe de supervisión 2. Informe Técnico 3. Reporte atención consultas de calidad en puntos entrega G-D	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unidad de Fiscalización de G-T de Electricidad (1,2) ▪ Agentes supervisados (1) ▪ COES (3) ▪ Ciudadanía (3)

DETERMINACIÓN DE PROCESOS
“SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE GENERACIÓN Y TRANSMISIÓN ELÉCTRICA”

Código : F1-PE22-PE-01

Revisión : 02

Páginas : 3 de 10

Fecha : 03.06.2019

	RCD N° 220-2010-OS/CD; RCD N° 096-2012-OS/CD, RCD N° 264-2012-OS/CD, RCD N° 014-2013-OS/CD; RCD N° 177-2014-OS/CD, RCD N° 270-2014-OS/CD, RCD N° 242-2015-OS/CD, RCD N° 265-2015-OS/CD, RCD N° 066-2016-OS/CD, RCD N° 040-2017-OS/CD; RDC N° 161-2019-OS/CD; y modificatorias.		
Supervisión de Transmisión Eléctrica	Dley N° 25844, DS N° 009-93-EM, DS N° 004-2019-JUS, RM N° 214-2011-MEM-DM, RCD N° 264-2005-OS/CD, RCD N° 091-2006-OS/CD, RCD N° 264-2012-OS/CD, RCD N° 177-2014-OS/CD, RCD N° 040-2017-OS/CD; y modificatorias.	1. Informe de Supervisión 2. Informe Técnico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unidad de Fiscalización de G-T de Electricidad (1,2) ▪ Agentes supervisados (1)
Fiscalización y sanción en Generación y Transmisión Eléctrica	Ley N° 27444 Dley N° 25844 RCD N° 028-2003-OS/CD, RCD N° 091-2003-OS/CD, RCD N° 010-2004-OS/CD, RCD N° 106-2010-OS/CD, RCD N° 107-2010-OS/CD, RCD N° 014-2013-OS/CD; RCD N° 040-2017-OS/CD, RCD N° 057-2019-OS/CD, y modificatorias.	1. Informe de Instrucción 2. Oficio PAS 3. Informe Final de Instrucción 4. Resolución PAS 5. Oficio de disposición de medidas de REG 6. Resolución de Fuerza Mayor 7. Resolución de Exoneración de Compensación 8. Resolución de Mandatos de Conexión	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Agentes supervisados (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8) ▪ Ciudadanía (5) ▪ Municipalidad (5) ▪ Ministerio Público (5)

DETERMINACIÓN DE PROCESOS
“SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE GENERACIÓN Y TRANSMISIÓN ELÉCTRICA”

Código : F1-PE22-PE-01

Revisión : 02

Páginas : 4 de 10

Fecha : 03.06.2019

Función General	Supervisión y Fiscalización	Sector	Electricidad	Cadena de Valor / Ámbito	Generación y Transmisión Eléctrica
Gerencia	Supervisión de Energía	División / Unidad	Supervisión de electricidad		

Tipo de Proceso	Operativo (PO)
------------------------	----------------

INVENTARIO DE PROCESOS

Código	Nombre del Proceso	Productos	Dueño del proceso	Procedimiento Específico
PO211	Supervisión de Inversiones, Generación, COES y Transmisión de Electricidad	<ol style="list-style-type: none"> Informe de supervisión Informe Técnico Reporte atención consultas de calidad en puntos entrega G-D 	USGE UST USIE	PO-211-PE-01: Supervisión de Inversiones en Electricidad PO-211-PE-02: Supervisión de Generación Eléctrica y COES PO-211-PE-03: Supervisión de Transmisión Eléctrica
PO212	Fiscalización y sanción en Generación y Transmisión Eléctrica	<ol style="list-style-type: none"> Informe de Instrucción Oficio PAS Informe Final de Instrucción Resolución PAS 	UFGT	PO-212-PE-01: Fiscalización y sanción en generación y transmisión eléctrica
PO213	Evaluación y calificación de solicitudes de Generación y Transmisión Eléctrica	<ol style="list-style-type: none"> Oficio de disposición de medidas de REG Resolución de Fuerza Mayor Resolución de Exoneración de Compensación Resolución de Mandatos de Conexión 	UFGT	PO-213-PE-01: Evaluación y calificación de solicitudes y disposición de medidas en G-T

DETERMINACIÓN DE PROCESOS

“SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE GENERACIÓN Y TRANSMISIÓN ELÉCTRICA”

Código : F1-PE22-PE-01

Revisión : 02

Páginas : 5 de 10

Fecha : 03.06.2019

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

Nombre del Proceso	Supervisión de Inversiones, Generación, COES y Transmisión de Electricidad	Código	PO211	Tipo de Proceso	Operativo
---------------------------	--	---------------	-------	------------------------	-----------

1. Dueño del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> – Jefe Unidad de Supervisión Inversiones en Electricidad – Jefe Unidad de Generación Eléctrica y COES – Jefe Unidad de Transmisión Eléctrica 				
2. Objetivo del Proceso	Supervisar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el marco normativo de los agentes supervisados, en la actividad de inversiones, generación, COES y transmisión de electricidad.				
3. Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> a. % Cumplimiento del ciclo de supervisión b. % Cumplimiento de metas de supervisión 				
	4. Elementos de Entrada	5. Productos	6. Destinatario		
	<ul style="list-style-type: none"> 1) Programa Anual de Supervisión 2) Contratos, autorizaciones, bases de licitación 3) Información remitida por los agentes supervisados (COES y Empresas) 4) Denuncias 5) Solicitudes de otras entidades solicitando supervisiones 6) Información de Sistema SCADA 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Informe de supervisión 2. Informe Técnico 3. Reporte atención consultas de calidad en puntos entrega G-D 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Unidad de Fiscalización de G-T de Electricidad ➤ Agentes supervisados ➤ COES ➤ Ciudadanía ➤ Instituciones, organismos del Estado 		
7. Controles	<ul style="list-style-type: none"> a. Seguimiento de cumplimiento de plazos b. Cumplimiento del Programa Anual de Supervisión 				
	8. Recursos				
a. Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal propio ➤ Consultores especializados en sistemas eléctricos, empresas supervisoras y soporte técnico para los mismos 				
b. Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Oficina ubicada en Sede Central Magdalena del Mar 				
c. Sistemas Informáticos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplicativos tecnológicos ➤ Software especializado 				
d. Equipos	Computadoras personales, laptops, impresoras, escáner, diversos equipos de medición, entre otros				

DETERMINACIÓN DE PROCESOS

“SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE GENERACIÓN Y TRANSMISIÓN ELÉCTRICA”

Código : F1-PE22-PE-01

Revisión : 02

Páginas : 6 de 10

Fecha : 03.06.2019

FICHA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

Nombre del Proceso	Supervisión de Inversiones, Generación, COES y Transmisión de Electricidad	Código	PO211	Tipo de Proceso	Operativo
Objetivo del Proceso	Supervisar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el marco normativo de los agentes supervisados, en la actividad de inversiones, generación, COES y Transmisión de Electricidad				

Rubro	Indicador.1	Indicador.2
1. Nombre del Indicador	% Cumplimiento del ciclo de supervisión	% Cumplimiento de metas de supervisión
2. Finalidad del indicador	Medir la brecha entre la duración planificada y la duración ejecutada de la supervisión	Medir el avance de la cantidad de supervisiones realizadas respecto a lo planificado
3. Fórmula	Número de informes ejecutados dentro del plazo*100/ Número de Informes planificados en el periodo de evaluación	Número de supervisiones (reportes) ejecutadas *100/ Número de supervisiones (reportes) planificadas
4. Unidad de medida	Porcentaje	Porcentaje
5. Frecuencia	Trimestral/ Semestral/Anual (**)	Trimestral/ Semestral/Anual (**)
6. Oportunidad de medida	Mes siguiente de culminado el periodo de evaluación	Mes siguiente de culminado el periodo de evaluación
7. Línea base	Año 2018	Año 2018
8. Meta	≥ 90%	≥ 90%
9. Fuente de datos	Base datos Excel	Base datos Excel
10. Responsable	Jefe de Unidad de Supervisión de Inversiones en Electricidad Jefe Unidad de Supervisión de Generación Eléctrica y COES Jefe de Unidad de Supervisión de Transmisión Eléctrica	Jefe de Unidad de Supervisión de Inversiones en Electricidad Jefe Unidad de Supervisión de Generación Eléctrica y COES Jefe de Unidad de Supervisión de Transmisión Eléctrica

(**) Se considera como frecuencia “Trimestral/ Semestral/Anual”, debido a que algunos procedimientos específicos son casos especiales, por lo tanto, algunos tendrán como medición según corresponda.

DETERMINACIÓN DE PROCESOS

“SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE GENERACIÓN Y TRANSMISIÓN ELÉCTRICA”

Código : F1-PE22-PE-01

Revisión : 02

Páginas : 7 de 10

Fecha : 03.06.2019

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

Nombre del Proceso	Fiscalización y sanción en Generación y Transmisión Eléctrica	Código	PO212	Tipo de Proceso	Operativo
1. Dueño del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> – Gerente de Supervisión de Electricidad – Jefe de Unidad de Fiscalización de Generación y Transmisión Eléctrica 				
2. Objetivo del Proceso	Fiscalizar y sancionar el incumplimiento de las disposiciones legales y técnicas de las actividades de generación y transmisión eléctrica				
3. Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> a. Cumplimiento de plazos en la resolución del procedimiento administrativo sancionador b. Índice de Informes de instrucción de archivo 				
4. Elementos de Entrada		5. Productos		6. Destinatario	
<ul style="list-style-type: none"> 1) Plan Operativo Institucional 2) Informe de Supervisión 3) Informe técnico 4) Descargos de Agentes supervisados 		<ul style="list-style-type: none"> 1. Informe de Instrucción 2. Oficio PAS 3. Informe Final de Instrucción 4. Resolución PAS 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Agentes supervisados ➤ Ciudadanía 	
7. Controles	<ul style="list-style-type: none"> a. Seguimiento de cumplimiento de plazos b. Cumplimiento del Plan Operativo Institucional 				
8. Recursos					
a. Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal propio ➤ Consultores especializados en sistemas eléctricos, empresas supervisoras y soporte técnico para los mismos 				
b. Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Oficina ubicada en Sede Central Magdalena del Mar 				
c. Sistemas Informáticos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplicativos tecnológicos ➤ Software especializado 				
d. Equipos	Computadoras personales, laptops, impresoras, escáner, diversos equipos de medición, entre otros				

DETERMINACIÓN DE PROCESOS
“SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE GENERACIÓN Y TRANSMISIÓN ELÉCTRICA”

Código : F1-PE22-PE-01
 Revisión : 02
 Páginas : 8 de 10
 Fecha : 03.06.2019

FICHA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

Nombre del Proceso	Fiscalización y sanción en Generación y Transmisión Eléctrica	Código	PO212	Tipo de Proceso	Operativo
Objetivo del Proceso	Fiscalizar y sancionar el incumplimiento de las disposiciones legales y técnicas de las actividades de generación y transmisión eléctrica				

Rubro	Indicador.1	Indicador.1
1. Nombre del Indicador	Cumplimiento de plazos en la resolución del procedimiento administrativo sancionador	Índice de Informes de instrucción de archivo
2. Finalidad del indicador	Medir el cumplimiento del plazo de resolución PAS en el período	Medir el cumplimiento del plazo de la emisión del informe de instrucción en el período
3. Fórmula	Sumatoria de tiempos de resolución de los expedientes PAS en el trimestre / cantidad de expedientes PAS resueltos en el trimestre	Sumatoria de tiempos de emisión de informes de instrucción en el trimestre / cantidad de informes de instrucción en el trimestre
4. Unidad de medida	meses	meses
5. Frecuencia	Trimestral	Trimestral
6. Oportunidad de medida	Mes siguiente de culminado el trimestre	Mes siguiente de culminado el trimestre
7. Línea base	Año 2018	Año 2018
8. Meta	Menor o igual a 12 meses	Menor o igual a 9 meses
9. Fuente de datos	Sistema informático	Sistema informático
10. Responsable	Jefe de Unidad de Fiscalización de Generación y Transmisión Eléctrica	Jefe de Unidad de Fiscalización de Generación y Transmisión Eléctrica

DETERMINACIÓN DE PROCESOS

“SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE GENERACIÓN Y TRANSMISIÓN ELÉCTRICA”

Código : F1-PE22-PE-01

Revisión : 02

Páginas : 9 de 10

Fecha : 03.06.2019

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

Nombre del Proceso	Evaluación y calificación de solicitudes en G-T eléctrica	Código	PO213	Tipo de Proceso	Operativo
1. Dueño del Proceso	Jefe de Unidad de Fiscalización de Generación y Transmisión Eléctrica				
2. Objetivo del Proceso	Realizar las acciones para emitir los actos administrativos ante las solicitudes y/o pedidos de los interesados respecto a materias relacionadas a los sistemas de generación y transmisión eléctrica (riesgo eléctrico grave, fuerza mayor, exoneración de compensación y mandatos de conexión).				
3. Indicadores	a. % Solicitudes de fuerza mayor en G-T atendidas en plazo < 30 días b. % Solicitudes de exoneración de compensaciones por calidad del servicio atendidas en plazo < 10 días				
4. Elementos de Entrada		5. Productos		6. Destinatario	
1) Denuncia de infracción de las medidas de seguridad pública en G-T 2) Solicitudes de imposición de medidas de seguridad pública en G – T 3) Solicitudes de fuerza mayor en G-T 4) Solicitudes de exoneración de compensación 5) Solicitudes de mandatos de conexión		1. Oficio de disposición de medidas de REG 2. Resolución de fuerza mayor 3. Resolución de exoneración de compensación 4. Resolución de mandatos de conexión		➤ Agentes supervisados ➤ Ciudadanía ➤ Municipalidad ➤ Ministerio Público	
7. Controles	a. Seguimiento de cumplimiento de plazos b. Cumplimiento marco normativo				
8. Recursos					
a. Recursos Humanos	➤ Personal propio ➤ Consultores especializados en sistemas eléctricos, empresas supervisoras y soporte técnico para los mismos				
b. Instalaciones	➤ Oficina ubicada en Sede Central Magdalena del Mar				
c. Sistemas Informáticos	➤ Aplicativos tecnológicos ➤ Software especializado				
d. Equipos	➤ Computadoras personales, laptops, impresoras, escáner, entre otros				

DETERMINACIÓN DE PROCESOS
“SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE GENERACIÓN Y TRANSMISIÓN ELÉCTRICA”

Código : F1-PE22-PE-01
 Revisión : 02
 Páginas : 10 de 10
 Fecha : 03.06.2019

FICHA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

Nombre del Proceso	Evaluación y calificación de solicitudes en G-T eléctrica	Código	PO213	Tipo de Proceso	Operativo
Objetivo del Proceso	Realizar las acciones para emitir los actos administrativos, de ser el caso, ante las solicitudes y/o pedidos de los interesados respecto a materias relacionadas a los sistemas de generación y transmisión eléctrica (riesgo eléctrico grave, fuerza mayor, exoneración de compensación y mandatos de conexión).				

Rubro	Indicador.1	Indicador.2
1. Nombre del Indicador	% Solicitudes de fuerza mayor en G-T atendidas dentro del plazo < 30 días	% Solicitudes de exoneración de compensaciones por calidad del servicio atendidas dentro del plazo < 10 días
2. Finalidad del indicador	Medir el cumplimiento de atención en plazo menor al legal (30 días)	Medir el cumplimiento de atención en plazo menor al legal (10 días)
3. Fórmula	Sumatoria de tiempos de atención de solicitudes en el trimestre / cantidad de solicitudes atendidas en el trimestre	Sumatoria de tiempos de atención de solicitudes en el trimestre / cantidad de solicitudes atendidas en el trimestre
4. Unidad de medida	Porcentaje	Porcentaje
5. Frecuencia	Trimestral	Trimestral
6. Oportunidad de medida	Mes siguiente de culminado el trimestre	Mes siguiente de culminado el trimestre
7. Línea base	Año 2018	Año 2018
8. Meta	Menor o igual a 30 días calendario	Menor o igual a 10 días calendario
9. Fuente de datos	Sistema informático	Sistema informático
10. Responsable	Jefe de Unidad de Fiscalización de Generación y Transmisión Eléctrica	Jefe de Unidad de Fiscalización de Generación y Transmisión Eléctrica

DETERMINACIÓN DE PROCESOS

Código : F1-PE22-PE-01

Revisión : 02

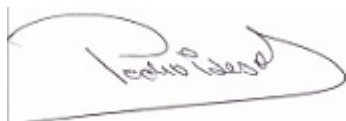
**“SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE HIDROCARBUROS
LÍQUIDOS”**

Página : 1 de 7

Fecha : 03.06.2019

Elaborado por:

Pedro Isusi Vargas



Gerente de Supervisión de Hidrocarburos Líquidos

Revisado por:

Julio Lazo Abadie



Gerente de Planeamiento, Presupuesto y
Modernización

Aprobado por:

Renzo Rojas Jimenez



Gerente de Supervisión de Energía

Expediente N° 201900200743

Fecha: 10/12/2019

Función General	Supervisión y Fiscalización	Sector	Hidrocarburos	Gerencia	Supervisión de Energía	División	Supervisión de hidrocarburos líquidos
------------------------	-----------------------------	---------------	---------------	-----------------	------------------------	-----------------	---------------------------------------

IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS			
Cadena de Valor / Ámbito	Marco Normativo / Regulatorio	Productos	Destinatarios
Supervisión de las Actividades de Hidrocarburos Líquidos a. Exploración y Explotación b. Plantas y Refinerías c. Transporte Marítimo y por Ductos d. Plantas envasadoras de GLP e Importadores	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ley 26221 ‘Ley Orgánica de Hidrocarburos’ ➤ Ley 26734 ‘Ley de creación del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía’ ➤ RCD N° 040-2017-OS-CD Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras ➤ DS N° 010-2016-PCM ‘Reglamento de Organización y Funciones del Osinermin’ ➤ DS N° 045-2012-PCM ‘Aprueban el TUPA del Osinermin’ ➤ RCD N° 095-2017-OS CD ‘Aprueban modificación del TUPA del Osinermin’ ➤ DS N° 043-2007-EM Reglamento de Seguridad en las Actividades de Hidrocarburos ➤ DS N° 032-2004-EM Reglamento de las Actividades de Exploración y Explotación de Hidrocarburos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Técnico / Resolución de Atención de Procedimientos Administrativos¹ (TUPA). 2. Acta de Verificación de Pruebas / Acta de Verificación de Conformidad / Informe / Oficio. 3. Oficio de Atención a solicitudes de Opinión Técnica. 4. Liquidación de Reintegro / Informe / Oficio. 5. Oficio de hechos constatados con conformidad² de la actividad supervisada. 6. Informe de Instrucción³. 7. Oficio de respuesta de atención al denunciante. 8. Informe / Resolución de Medida Administrativa. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Agentes Supervisados de competencia de la DSHL ➤ Proceso de Fiscalización y Sanción de las Actividades de Hidrocarburos Líquidos ➤ Denunciante ➤ Ciudadanía ➤ Estado
Fiscalización y Sanción de las Actividades de Hidrocarburos Líquidos a. Exploración y Explotación b. Plantas y Refinerías c. Transporte Marítimo y por Ductos d. Plantas envasadoras de GLP e Importadores	<ul style="list-style-type: none"> ➤ DS N° 081-2007-EM Reglamento de Transporte de Hidrocarburos por Ductos ➤ DS N° 051-93-EM Reglamento de Normas para la Refinación y Procesamiento de Hidrocarburos. ➤ DS N° 27-94-EM Reglamento de Seguridad para Instalaciones y Transportes de Gas Licuado de Petróleo ➤ RCD 172-2009-OS/CD Procedimiento para el Reporte y Estadísticas en Materia de Emergencias y Enfermedades Profesionales en las Actividades del Subsector Hidrocarburos. ➤ RCD 169-2011-OS/CD Procedimiento para el reporte de emergencias en las actividades de comercialización de hidrocarburos. ➤ RCD N° 237-2010-OS/CD ‘Lineamientos y Marco General para la Atención de Denuncias presentadas ante OSINERGMIN’ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Resolución PAS de Primera Instancia. 2. Resolución de Reconsideración. 3. Informe / Resolución de Medida Administrativa. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Agentes Supervisados de competencia de la DSHL ➤ Denunciante ➤ TASTEM

¹ De competencia de la División de Supervisión de Hidrocarburos Líquidos (DSHL).

² Conformidad respecto a los hechos constatados descritos en el Anexo adjunto al Oficio.

³ De a.Verificación del cumplimiento de Condiciones de Seguridad (Incluye IGS,PDJ), b.Verificación de Cumplimiento de las obligaciones comerciales a los agentes de Unidades Mayores, c.Monitoreo y verificación de la Recuperación Máxima Eficiente – MER, d. Monitoreo y verificación del Fondo de Inclusión Social Energético- FISE, e.Monitoreo y verificación del Fondo de Estabilización de Precios de Combustibles derivados del petróleo- FEPC, f. Monitoreo y verificación de la devolución del sistema de seguridad energética en Hidrocarburos – SISE, g.Atención de Emergencias, y h.Atención de Denuncias.

Función General	Supervisión y Fiscalización	Sector	Hidrocarburos	Cadena de Valor / Ámbito	Hidrocarburos Líquidos
Gerencia	Supervisión de Energía	División / Unidad	Supervisión de hidrocarburos líquidos		

Tipo de Proceso	Operativo (PO)
------------------------	----------------

INVENTARIO DE PROCESOS

Código	Nombre del Proceso	Productos	Dueño del proceso	Procedimiento Específico
PO221	Supervisión de las Actividades de Hidrocarburos Líquidos	1. Informe Técnico / Resolución de Atención de Procedimientos Administrativos (TUPA). 2. Acta de Verificación de Pruebas / Acta de Verificación de Conformidad / Informe / Oficio. 3. Oficio de Atención a solicitudes de Opinión Técnica. 4. Liquidación de Reintegro / Informe / Oficio. 5. Oficio de hechos constatados con conformidad de la actividad supervisada. 6. Informe de Instrucción. 7. Oficio de respuesta de atención al Denunciante. 8. Informe / Resolución de Medida Administrativa.	Jefe USEE Jefe USPR Jefe USTD Jefe USEI	PO221-PE-01: Atención de solicitudes TUPA (1) PO221-PE-02: Atención de solicitudes de Actas de Verificación (2) PO221-PE-03: Atención de solicitudes de Opinión Técnica (3) PO221-PE-04: Supervisión, Instrucción y Sanción en la DSHL (4, 5, 6 y 7) PO221-PE-05: Atención Medidas Administrativas (8)
PO222	Fiscalización y Sanción de las Actividades de Hidrocarburos Líquidos	1. Resolución PAS de Primera Instancia 2. Resolución de Reconsideración ⁴ 3. Informe / Resolución de Medida Administrativa.	Gerente DSHL	PO221-PE-04: Supervisión, Instrucción y Sanción en la DSHL (1) PO221-PE-05: Atención medidas administrativas (3)

⁴ Procede según lo previsto en la RCD N° 040-2017-OS-CD.

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

Nombre del Proceso	Supervisión de las Actividades de Hidrocarburos Líquidos	Código	PO221	Tipo de Proceso	Operativo
1. Dueño del Proceso	Jefe de la USEE / Jefe de la USPR / Jefe de la USTD/ Jefe de la USEI				
2. Objetivo del Proceso	Supervisar el cumplimiento de las normas técnicas-legales en las actividades de competencia de la DSHL, para que dichas actividades se desarrollen en condiciones de seguridad.				
3. Indicadores	a. Cumplimiento del Programa Anual de Supervisión. b. Cumplimiento del plazo para dar Inicio al Procedimiento Administrativo Sancionador.				
4. Elementos de Entrada	5. Productos	6. Destinatario			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Programa Anual de Supervisión (Plan Operativo Anual) ➤ Solicitudes TUPA ➤ Reportes de Emergencias ➤ Denuncias ➤ Resolución del TASTEM 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Técnico / Resolución de Atención de Procedimientos Administrativos (TUPA). 2. Acta de Verificación de Pruebas / Acta de Verificación de Conformidad / Informe / Oficio. 3. Oficio de Atención a solicitudes de Opinión Técnica. 4. Liquidación de Reintegro / Informe / Oficio. 5. Oficio de hechos constatados con conformidad de la actividad supervisada. 6. Informe de Instrucción. 7. Oficio de respuesta de atención al Denunciante. 8. Informe / Resolución de Medida Administrativa. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proceso de Fiscalización y Sanción de las Actividades de Hidrocarburos Líquidos ➤ Agentes Supervisados de competencia de la DSHL ➤ Denunciante ➤ Ciudadanía ➤ Estado 			
7. Controles	a. Reporte Semanal de las unidades de supervisión b. Registros de control y seguimiento				
8. RECURSOS					
a. Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal propio de la DSHL (Gerente, Asesor, Abogado, Coordinador de Gestión, Jefes de unidad, Especialistas, Asistentes) ➤ Servicios (Empresas Supervisoras u otros servicios requeridos) 				
b. Instalaciones	➤ Oficina ubicada en Sede Basadre				
c. Sistemas Informáticos	➤ Aplicativos tecnológicos (Módulo de emergencias, Módulo PDJ, RESPRO, SPIC, SIGED, SFH, NPS, Módulo de notificaciones electrónicas, entre otros)				
d. Equipos	Computadoras personales, laptops, impresoras, escáner, entre otros.				

FICHA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

Nombre del Proceso	Supervisión de las Actividades de Hidrocarburos Líquidos	Código	PO221	Tipo de Proceso	Operativo
Objetivo del Proceso	Supervisar el cumplimiento de las normas técnicas-legales en las actividades de competencia de la DSHL, para que dichas actividades se desarrollen en condiciones de seguridad.				

Rubro	Indicador.1	Indicador.2
1.Nombre del Indicador	Cumplimiento del Programa Anual de Supervisión	Cumplimiento del plazo para dar Inicio al Procedimiento Administrativo Sancionador
2.Finalidad del indicador	Medir el cumplimiento del programa anual de supervisión; es decir, el grado en que se ejecutan las supervisiones programadas.	Medir el porcentaje de Informes de Instrucción (INI) de Inicio del PAS emitidos dentro del plazo establecido.
3.Fórmula	$= (\# \text{ de supervisiones ejecutadas} / \# \text{ de supervisiones programadas}) * 100$	$(\# \text{ de INI de Inicio del PAS emitidas dentro del plazo} / \# \text{ total de INI de Inicio del PAS emitidas}) * 100$
4.Unidad de medida	Porcentaje	Porcentaje
5.Frecuencia	Trimestral	Trimestral
6.Oportunidad de medida	Mes siguiente de culminado el trimestre	Mes siguiente de culminado el trimestre
7.Línea base	Año 2018	Año 2018
8.Meta	Mayor o igual al 90%	Mayor o igual a 90 % (anual)
9.Fuente de datos	Registros de control y seguimiento	Registros de control y seguimiento
10. Responsable	Jefes de Unidad	Jefes de Unidad

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

Nombre del Proceso	Fiscalización y Sanción de las Actividades de Hidrocarburos Líquidos	Código	PO222	Tipo de Proceso	Operativo
1. Dueño del Proceso	Gerente de Supervisión de Hidrocarburos Líquidos				
2. Objetivo del Proceso	Determinar la comisión de conductas tipificadas como infracciones administrativas y, de ser el caso, imponer la sanción correspondiente a los agentes de las actividades de competencia de la DSHL.				
3. Indicadores	a. Cumplimiento del plazo para emitir la Resolución que sanciona o archiva el procedimiento				
4. Elementos de Entrada		b. Productos		5. Destinatario	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de Instrucción de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) ➤ Recursos Impugnatorios ➤ Resolución del TASTEM 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Resolución PAS de Primera Instancia 2. Resolución de Reconsideración 3. Informe / Resolución de Medida Administrativa. 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Agentes supervisados de competencia de la DSHL ➤ Denunciante ➤ TASTEM 	
6. Controles	<ol style="list-style-type: none"> a. Reporte Semanal de las unidades de supervisión b. Registros de control y seguimiento 				
7. RECURSOS					
a. Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal propio de la DSHL (Gerente, Asesor, Abogado, Coordinador de Gestión, Jefes de unidad, Especialistas, Asistentes) ➤ Servicios que se requieran para atender el proceso. 				
b. Instalaciones	➤ Oficina ubicada en Sede Basadre				
c. Sistemas Informáticos	➤ Aplicativos tecnológicos (Módulo de emergencias, Módulo PDJ, RESPRO, SPIC, SIGED, SFH, NPS, SYM, Módulo de notificaciones electrónicas, entre otros)				
d. Equipos	Computadoras personales, laptops, impresoras, escáner, entre otros.				

FICHA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

Nombre del Proceso	Fiscalización y Sanción de las Actividades de Hidrocarburos Líquidos	Código	PO222	Tipo de Proceso	Operativo
Objetivo del Proceso	Determinar la comisión de conductas tipificadas como infracciones administrativas y, de ser el caso, imponer la sanción correspondiente a los agentes de las actividades de competencia de la DSHL.				

Rubro	Indicador.1
1.Nombre del Indicador	Cumplimiento del plazo para emitir la Resolución que sanciona o archiva el procedimiento
2.Finalidad del indicador	Medir el porcentaje de Resoluciones en primera instancia emitidas dentro del plazo establecido.
3.Fórmula	$(\# \text{ de Resoluciones emitidas dentro del plazo} / \# \text{ total de Resoluciones emitidas}) * 100$
4.Unidad de medida	Porcentaje
5.Frecuencia	Trimestral
6.Oportunidad de medida	Mes siguiente de culminado el trimestre
7.Línea base	Año 2018
8.Meta	Mayor o igual a 90 % (anual)
9.Fuente de datos	Registros de control y seguimiento
10. Responsable	Gerente de DSHL

Elaborado por:

Virginia Barreda Grados



Gerente de División de Supervisión Gas Natural

Revisado por:

Julio Lazo Abadie



Gerente de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

Aprobado por:

Renzo Rojas Jimenez



Firmado Digitalmente
por: ROJAS
JIMENEZ Renzo FAU
20376082114 hard
Fecha: 22/11/2019
15:07:17

Gerente de Supervisión de Energía

Función General	Supervisión y Fiscalización	Sector	Hidrocarburos	Gerencia	Supervisión de Energía	División	Supervisión de Gas Natural
------------------------	-----------------------------	---------------	---------------	-----------------	------------------------	-----------------	----------------------------

IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

Cadena de Valor / Ámbito	Marco Normativo / Regulatorio	Productos	Destinatarios
Supervisión de las Actividades de Gas Natural a. Explotación y Producción b. Procesamiento-Almacenamiento c. Plantas de Abastecimiento-Almacenamiento d. Transporte por Ductos e. Contratos y Asuntos regulatorios	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ley 26221 ‘Ley Orgánica de Hidrocarburos’ ➤ Ley 26734 ‘Ley de creación del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía’ ➤ Ley 28964 ‘Ley que Transfiere Competencias de Supervisión y Fiscalización de las Actividades Mineras al Osinerg’ ➤ RCD N° 040-2017-OS-CD Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras ➤ DS N° 010-2016-PCM ‘Reglamento de Organización y Funciones del Osinergmin’ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de Supervisión / Informe Técnico 2. Informe / Resolución de Atención de Procedimientos Administrativos TUPA. 3. Oficio de Respuesta de Atención de Denuncias. 4. Acta de Verificación / Acta de Conformidad 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proceso de Fiscalización y Sanción de Gas Natural (1) ➤ Empresas de GN (1, 2 y 4) ➤ Ciudadanía (3) ➤ Estado (1, 3)
Fiscalización y Sanción de las Actividades de Gas Natural a. Explotación y Producción b. Procesamiento- Almacenamiento c. Plantas de Abastecimiento-Almacenamiento d. Transporte por Ductos e. Asuntos regulatorios	<ul style="list-style-type: none"> ➤ DS N° 045-2012-PCM ‘Aprueban el TUPA del Osinergmin’ ➤ RCD N° 095-2017-OS CD ‘Aprueban modificación del TUPA del Osinergmin’ ➤ RCD N° 237-2010-OS/CD ‘Lineamientos y Marco General para la Atención de Denuncias presentadas ante OSINERGMIN’ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Resolución de Primera Instancia 2. Resolución de Reconsideración 3. Resolución de Medidas Administrativas. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Empresas de Gas Natural (1, 2 y 3)

DETERMINACIÓN DE PROCESOS

“SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE GAS NATURAL”

Código : F1-PE22-PE-01

Revisión: 02

Fecha : 03.06.2019

Página : 2 de 7

Función General	Supervisión y Fiscalización	Sector	Hidrocarburos	Cadena de Valor / Ámbito	Gas Natural
Gerencia	Supervisión de Energía	División / Unidad	Supervisión de Gas Natural		

Tipo de Proceso	Operativo (PO)
------------------------	----------------

INVENTARIO DE PROCESOS

Código	Nombre del Proceso	Productos	Dueño del proceso	Procedimiento Específico
PO231	Supervisión de las Actividades de Gas Natural	1. Informe de Supervisión / Informe Técnico 2. Informe / Resolución de Atención de Procedimientos Administrativos TUPA. 3. Oficio de Respuesta de Atención de Denuncias. 4. Acta de Verificación / Acta de Conformidad	Gerente DSGN	No Aplica (Sistema de Gestión de Procesos de Supervisión-GPS-BPM) Ver Manual de Usuario del Sistema
PO232	Fiscalización y Sanción de las Actividades de Gas Natural	1. Resolución de Primera Instancia 2. Resolución de Reconsideración 3. Resolución de Medidas Administrativas.	Gerente DSGN	PO232-PE-01: Fiscalización y Sanción de las Actividades de Gas Natural

DETERMINACIÓN DE PROCESOS

“SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE GAS NATURAL”

Código : F1-PE22-PE-01

Revisión: 02

Fecha : 03.06.2019

Página : 2 de 7

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

Nombre del Proceso	Supervisión de las Actividades de Gas Natural		Código	PO231	Tipo de Proceso	Operativo
1. Dueño del Proceso	Gerente DSGN					
2. Objetivo del Proceso	Supervisar el cumplimiento de normas técnicas en las actividades de explotación, producción, transporte, almacenamiento y procesamiento de Gas Natural					
3. Indicadores	a. Cumplimiento del Programa Anual de Supervisión. b. % de Atención de Denuncias atendidas dentro de plazo legal o establecido. c. % de Atención de Procedimientos TUPA atendidos dentro de plazo legal o establecido.					
4. Elementos de Entrada		5. Productos		6. Destinatario		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Programa Anual de Supervisión ➤ Plan Operativo ➤ Denuncias ➤ Contratos de Empresas Supervisoras ➤ Contratos de Consultoras Especializadas ➤ Solicitudes TUPA 		1. Informe de Supervisión / Informe Técnico 2. Informe / Resolución de Atención de Procedimientos Administrativos TUPA. 3. Oficio de Respuesta de Atención de Denuncias. 4. Acta de Verificación / Acta de Conformidad		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proceso de Fiscalización y Sanción de Gas Natural ➤ Empresas de Gas Natural ➤ Ciudadanía ➤ Estado 		
7. Controles	a. Revisión del Programa Anual de Supervisión. b. Revisión del Programa Mensual de Supervisión. c. Revisión del Plan de Trabajo y Cronograma de Supervisión.		d. Revisión del Reporte Diario. e. Revisión del Informe de Supervisión. f. Revisión del Cumplimiento Presupuestal			
8. RECURSOS						
a. Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerente DSGN ➤ Asesor Experto en Gas Natural ➤ Jefes DSGN ➤ Especialistas DSGN ➤ Practicantes DSGN ➤ Consultores Especializados ➤ Empresas Supervisoras. 					
b. Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Oficinas Osinergmin ➤ Instalaciones de los Agentes Supervisados ➤ Instalaciones de los Consultores Especializados ➤ Instalaciones de las Empresas Supervisoras 					
c. Sistemas Informáticos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sistema de Gestión de Procesos de Supervisión (GPS-BPM). ➤ Sistema de Información Geográfica (GIS). ➤ Sistema SCADA. ➤ Sistema OFM. ➤ Sistema SIGED. ➤ Sistema PDJ. ➤ Sistema SAP ➤ Software especializado 					
d. Equipos	Computadoras personales, laptops, impresoras, escáner, entre otros.					

DETERMINACIÓN DE PROCESOS

“SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE GAS NATURAL”

Código : F1-PE22-PE-01

Revisión: 02

Fecha : 03.06.2019

Página : 2 de 7

FICHA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

Nombre del Proceso	Supervisión de las Actividades de Gas Natural	Código	PO231	Tipo de Proceso	Operativo
Objetivo del Proceso	Supervisar el cumplimiento de normas técnicas en las actividades de explotación, producción, transporte, almacenamiento y procesamiento de Gas Natural				

Rubro	Indicador.1	Indicador.2	Indicador.3
1. Nombre del Indicador	Cumplimiento del Programa Anual de Supervisión	% de Atención de Denuncias atendidas dentro de plazo legal o establecido	% de Atención de Procedimientos TUPA atendidos dentro de plazo legal o establecido
2. Finalidad del indicador	Medir la brecha entre la ejecución y la planificación de la supervisión	Medir el cumplimiento del plazo legal o establecido en la atención de denuncias	Medir el cumplimiento del plazo legal o establecido en la atención de Procedimientos TUPA
3. Fórmula	Cantidad de acciones ejecutadas / Cantidad de acciones programadas * 100%	(Cantidad de Atención de Denuncias culminadas dentro del plazo legal o establecido / Cantidad de Atención de Denuncias culminadas totales) * 100%	(Cantidad de Atención de Procedimientos TUPA culminados dentro del plazo legal o establecido / Cantidad de Atención de Procedimientos TUPA culminados totales) * 100%
4. Unidad de medida	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
5. Frecuencia	Trimestral	Trimestral	Trimestral
6. Oportunidad de medida	Mes siguiente de culminado el trimestre	Mes siguiente de culminado el trimestre	Mes siguiente de culminado el trimestre
7. Línea base	Año 2018	Año 2018	Año 2018
8. Meta	>=90%	>=90%	>=90%
9. Fuente de datos	Base de Datos del Sistema GPS - BPM	Base de Datos del Sistema GPS-BPM / SIGED	Base de Datos del Sistema GPS-BPM / SIGED
10. Responsable	Gerente DSGN	Gerente DSGN	Gerente DSGN

DETERMINACIÓN DE PROCESOS

“SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE GAS NATURAL”

Código : F1-PE22-PE-01

Revisión: 02

Fecha : 03.06.2019

Página : 2 de 7

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

Nombre del Proceso	Fiscalización y Sanción de las Actividades de Gas Natural	Código	PO232	Tipo de Proceso	Operativo
1. Dueño del Proceso	Gerente DSGN				
2. Objetivo del Proceso	Fiscalizar y sancionar el incumplimiento de normas técnicas en las actividades de explotación, producción, transporte, almacenamiento y procesamiento de gas natural.				
3. Indicadores	a. % de Resoluciones de Primera Instancia de actividades de gas natural emitidos dentro del plazo legal				
4. Elementos de Entrada		5. Productos		6. Destinatario	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Acta de Supervisión ➤ Informe de Supervisión ➤ Informe Técnico ➤ Reconsideración 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Resolución de Primera Instancia 2. Resolución de Reconsideración 3. Resolución de Medidas Administrativas. 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Empresas de Gas Natural 	
7. Controles	a. Seguimiento de cumplimiento de plazos a las Resoluciones de Sanción o archivo según corresponda				
8. RECURSOS					
a. Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerente DSGN ➤ Asesor Experto en Gas Natural ➤ Jefes DSGN ➤ Especialistas DSGN ➤ Asistente Administrativo ➤ Practicantes DSGN 				
b. Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Oficinas Osinerghmin 				
c. Sistemas Informáticos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sistema SIGED. ➤ Sistema SYM. ➤ Sistema SPIJ. ➤ Sistema de Notificaciones Electrónicas ➤ Software especializado 				
d. Equipos	Computadoras personales, laptops, impresoras, escáner, entre otros.				

DETERMINACIÓN DE PROCESOS

“SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE GAS NATURAL”

Código : F1-PE22-PE-01

Revisión: 02

Fecha : 03.06.2019

Página : 2 de 7

FICHA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

Nombre del Proceso	Fiscalización y Sanción de las Actividades de Gas Natural	Código	PO232	Tipo de Proceso	Operativo
Objetivo del Proceso	Fiscalizar y sancionar el incumplimiento de normas técnicas en las actividades de explotación, producción, transporte, almacenamiento y procesamiento de gas natural.				

Rubro	Indicador.1
1. Nombre del Indicador	% de Resoluciones de Primera Instancia de actividades de gas natural emitidos dentro del plazo legal
2. Finalidad del indicador	Medir el cumplimiento del plazo legal de las resoluciones de Primera instancia
3. Fórmula	Cantidad de Resoluciones de Primera Instancia emitidas dentro del plazo legal / Cantidad de Primera Instancia emitidas totales * 100%
4. Unidad de medida	Porcentaje
5. Frecuencia	Trimestral
6. Oportunidad de medida	Mes siguiente de culminado el trimestre
7. Línea base	Año 2018
8. Meta	>=90%
9. Fuente de datos	Base de Datos del Sistema SYM / SIGED / Información entregada por Asesoría Legal DSGN
10. Responsable	Gerente DSGN

Elaborado por:
Gustavo Castillo Ojeda



Gerente de División de Supervisión Regional (e)

Revisado por:
Julio Lazo Abadie



Firmado Digitalmente
por: LAZO ABADIE
Julio Alfonso Leonidas
FAU 20376082114 hard
Fecha: 10/12/2019
16:34:15

Gerente de Planeamiento, Presupuesto y
Modernización

Aprobado por:
Renzo Rojas Jimenez



Firmado Digitalmente
por: ROJAS
JIMENEZ Renzo FAU
20376082114 hard
Fecha: 11/12/2019
11:21:14
Gerente de Supervisión de Energía

DETERMINACIÓN DE PROCESOS
“Supervisión, Fiscalización y Sanción de la
distribución y comercialización de
electricidad”

Función General	Supervisión, Fiscalización y Sanción	Sector	ENERGÍA-ELECTRICIDAD	Gerencia	Supervisión de Energía	División	Supervisión Regional
------------------------	--------------------------------------	---------------	----------------------	-----------------	------------------------	-----------------	----------------------

IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

Cadena de Valor / Ámbito	Marco Normativo / Regulatorio	Productos	Destinatarios
Supervisión del Servicio Público de Electricidad <ul style="list-style-type: none"> Supervisión de Distribución Eléctrica Supervisión de Comercialización Eléctrica Supervisión de otros aspectos señalados en la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos (NTCSE) 	1. RCD 228-2009-OS/CD: Procedimiento para la Supervisión de las Instalaciones de Distribución Eléctrica por Seguridad Pública 2. RCD 078-2007-OS/CD: Supervisión de la Operatividad del Servicio de AP 3. RCD 094-2017-OS/CD: Supervisión atención denuncias por deficiencias en la Prestación del Servicio de Electricidad. 4. RCD 213-2011-OS/CD: Supervisión de Suministros provisionales venta en bloque 5. Supervisión de la Seguridad e Investigación de Accidentes de Terceros del Sector Eléctrico. (Resolución Ministerial N° 111-2013-MEM/DM) 6. Atención y Disposición de Medidas ante Situaciones de Riesgo Eléctrico Grave (RCD 107-2010-OS/CD)	1. Informe de Instrucción que recomienda el IPAS 2. Resolución que dispone Medida administrativa 3. Resolución de calificación de Fuerza Mayor 4. Resolución de calificación de Exoneración de Compensaciones	➤ Proceso de Fiscalización de la DSR (1 y 2) ➤ Agente Supervisado (2, 3 y 4)
	1. RCD 153-2013-OS/CD: Supervisión de Cortes y Reconexiones 2. RCD 227-2013-OS/CD: Supervisión de los contrastes de medidores 3. RCD 283-2010-OS/CD: Supervisión de las Contribuciones Reembolsables 4. RCD 047-2009-OS/CD: Supervisión de la Cobranza y Atención al Usuario 5. RCD 722-2007-OS/CD: Supervisión de reintegros y recuperos 6. RCD 115-2017-OS/CD: Supervisión de la Facturación 7. RCD 266-2012-OS/CD: Supervisión de la Atención Telefónica 8. RCD 066-2016-OS/CD: Supervisión del FISE	5. Informe de Archivo de la Instrucción Preliminar.	➤ Archivo (5)
	1. RCD 686-2008-OS/CD: Procedimiento para la Supervisión de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos y su Base Metodológica 2. RCD 074-2004-OS/CD: Procedimiento para la supervisión de la operación de los sistemas eléctricos 3. RCD 010-2004-OS/CD: Procedimiento para la Atención de solicitudes de Fuerza Mayor y Exoneración de compensaciones 4. RCD 264-2012-OS/CD Procedimiento de Supervisión del Plan de Contingencias Operativo.		
Fiscalización y Sanción en el Servicio Público de Electricidad	1. TUO Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS 2. Reglamento de Supervisión y Fiscalización de las Actividades Energéticas y Mineras de Osinermin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD	1. Resolución de Primera Instancia (Archivamiento o sanción)	➤ Agente Supervisado ➤ Proceso de Atención de apelación de sanciones ➤ Proceso de recaudación de multas.

Determinación de Procesos
“Supervisión y Fiscalización Regional”

Código : F1-PE22-PE-01

Revisión : 02

Fecha : 03.06.19

Página : 2 de 43

Función General	Supervisión, Fiscalización y Sanción	Sector	Energía Electricidad	Cadena de Valor / Ámbito	Electricidad
Gerencia	Supervisión de Energía	División / Unidad	Supervisión de Distribución Eléctrica		

Tipo de Proceso	Operativo (PO)
------------------------	----------------

INVENTARIO DE PROCESOS

Código	Nombre del Proceso	Productos	Dueño del proceso	Procedimiento Específico
PO241	Supervisión del Servicio Público de Electricidad	1. Informe de Instrucción que recomienda el IPAS 2. Resolución que dispone Medida administrativa 3. Resolución de calificación de Fuerza Mayor 4. Resolución de calificación de Exoneración de Compensaciones 5. Informe de Archivo de la Instrucción Preliminar.	Jefe Unidad de Distribución Eléctrica	PO241-PE-01: Supervisión del Servicio Público de Electricidad.
PO242	Fiscalización y Sanción en el Servicio Público de Electricidad	Resolución de Primera Instancia (Archivamiento o sanción).	Asesor Legal de la DSR	PO242-PE-01: Fiscalización y Sanción en el Servicio Público de Electricidad.

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

Nombre del Proceso	SUPERVISIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD	Código	PO241	Tipo de Proceso	Operativo
---------------------------	---	---------------	--------------	------------------------	------------------

1. Dueño del Proceso	Jefe Unidad de Distribución Eléctrica
-----------------------------	---------------------------------------

2. Objetivo del Proceso	Supervisar el cumplimiento de la normativa del sector eléctrico para garantizar la continuidad del servicio eléctrico y seguridad de las instalaciones eléctricas, velándose además por el derecho de la población de recibir un adecuado servicio eléctrico, en términos de calidad de producto, suministro y servicio comercial otorgado.
--------------------------------	---

3. Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> a. Cumplimiento de las actividades del programa anual de supervisión. b. Nivel de eficacia de la supervisión. c. Nivel de Calidad de la Supervisión.
-----------------------	--

4.Elementos de Entrada	5.Productos	6. Destinatario
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Programa de supervisión anual. ➤ Fuentes de información de la empresa concesionaria de distribución eléctrica. ➤ Base de datos de las plataformas informáticas de la DSR. ➤ Requerimientos de los agentes del sector eléctrico. 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Informe de Instrucción que recomienda el IPAS. 2. Medidas administrativas. 3. Resolución de calificación de Fuerza Mayor. 4. Resolución de calificación de Exoneración de Compensaciones. 5. Informe Técnico de Instrucción de cumplimiento (Archivo). 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proceso de Fiscalización de la DSR (1 y 2) ➤ Agente Supervisado (2, 3 y 4)
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Archivo (5)

7. Controles	<u>Seguimiento de entradas al proceso:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Número de Actividades ejecutadas en el periodo. • Número de Actividades programadas para el periodo. <u>Seguimiento de las actividades del proceso:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Número de Informes de Instrucción que recomiendan el IPAS • Número de Informe Técnico de Instrucción de cumplimiento (Archivo) 	<u>Seguimiento de los productos:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Número de Informes evaluados sin observaciones.
---------------------	---	--

8. RECURSOS

a. Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal propio: Especialistas Técnicos y Legales en las actividades de supervisión vinculadas a la distribución y comercialización del sector eléctrico. ➤ Empresas Supervisoras y soporte técnico para los mismos.
----------------------------	---

b. Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Oficina ubicada en Sede Basadre. ➤ Oficinas Regionales de Osinerghmin.
-------------------------	---

c. Sistemas Informáticos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sistema de gestión documental ➤ Aplicativos tecnológicos. ➤ Software especializado.
---------------------------------	---

d. Equipos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Computadoras personales, laptops, impresoras, escáner, entre otros.
-------------------	---

FICHA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

Nombre del Proceso	SUPERVISIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD	Código	PO241	Tipo de Proceso	Operativo
Objetivo del Proceso	Supervisar el cumplimiento de la normativa del sector eléctrico para garantizar la continuidad del servicio eléctrico y seguridad de las instalaciones eléctricas; velándose además por el derecho de la población de recibir un adecuado servicio eléctrico, en términos de calidad de producto, suministro y servicio comercial otorgado.				

Rubro	Indicador.1	Indicador.2	Indicador.3
1.Nombre del Indicador	Cumplimiento de las actividades del programa anual de supervisión	Nivel de eficacia de la supervisión.	Nivel de Calidad de la Supervisión.
2.Finalidad del indicador	Medir el grado de cumplimiento del programa anual de la Supervisión de la distribución eléctrica	Medir el grado de eficiencia (procesos sancionadores) de las acciones de supervisión de la supervisión de la distribución eléctrica	Medir la calidad de las acciones de supervisión realizadas contenidas en el Informe de Instrucción.
3.Fórmula	$CPS = (Cantidad\ de\ Actividades\ ejecutadas / cantidad\ de\ actividades\ programadas) * 100$	$NES = (Número\ de\ Informes\ de\ Instrucción\ que\ recomiendan\ el\ IPAS / (Número\ de\ Informes\ de\ Instrucción\ que\ recomiendan\ el\ IPAS + Número\ de\ Informe\ Técnico\ de\ Instrucción\ de\ cumplimiento\ (Archivo))) * 100$	$NCS = (Número\ de\ Informes\ evaluados\ sin\ observaciones / Número\ de\ Informes\ de\ Instrucción\ que\ recomiendan\ el\ IPAS) * 100$
4.Unidad de medida	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
5.Frecuencia	Trimestral	Trimestral	Trimestral
6.Oportunidad de medida	Mes siguiente de culminado el trimestre	Mes siguiente de culminado el trimestre	Mes siguiente de culminado el trimestre
7.Línea base	Año 2018	Año 2018	Año 2018
8.Meta	Mayor al 90%	Mayor al 60%	≥80%
9.Fuente de datos	Reportes mensuales de las Oficinas Regionales	Reportes mensuales de las Oficinas Regionales	Reportes mensuales de las Oficinas Regionales
10. Responsable	Jefe de Distribución Eléctrica	Jefe de Distribución Eléctrica	Jefe de Distribución Eléctrica

Determinación de Procesos
“Supervisión y Fiscalización Regional”

Código : F1-PE22-PE-01

Revisión : 02

Fecha : 03.06.19

Página : 4 de 43

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

Nombre del Proceso	FISCALIZACIÓN Y SANCIÓN EN EL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD	Código	PO242	Tipo de Proceso	Operativo
1. Dueño del Proceso	Asesor Legal de la DSR				
2. Objetivo del Proceso	Fiscalizar las actividades de distribución y comercialización desarrolladas por las Empresas de Distribución Eléctrica sujetas al ámbito de competencia de Osinerghmin e imponer las sanciones administrativas en caso corresponda.				
3. Indicadores	a. Cumplimiento del plazo en la resolución del Procedimiento Administrativo Sancionador b. Índice de Infracciones Confirmadas por el TASTEM				
4.Elementos de Entrada		5. Productos		6. Destinatario	
➤ Informe de Instrucción Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador		1. Resolución de Primera Instancia (Archivamiento o sanción)		➤ Agente Supervisado ➤ Proceso de Atención de apelación de sanciones ➤ Proceso de recaudación de multas.	
7. Controles	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento al cumplimiento de plazos • Solidez de las pruebas que sustentan los incumplimientos y el debido proceso 				
8. RECURSOS					
a. Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal propio: Especialistas Técnicos y Legales en las actividades de supervisión vinculadas a la distribución y comercialización del sector eléctrico. ➤ Consultores especializados para la elaboración de informes técnicos de infracciones. 				
b. Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Oficina ubicada en Sede Basadre ➤ Oficinas Regionales de Osinerghmin. 				
c. Sistemas Informáticos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplicativos tecnológicos (Sistema de Gestión Documental, Sistema de Sanciones y Multas) ➤ Software especializado 				
d. Equipos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Computadoras personales, laptops, impresoras, escáner, entre otros. 				

FICHA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

Nombre del Proceso	FISCALIZACIÓN Y SANCIÓN EN EL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD	Código	PO242	Tipo de Proceso	Operativo
Objetivo del Proceso	Fiscalizar las actividades de distribución y comercialización desarrolladas por las Empresas de Distribución Eléctrica sujetas al ámbito de competencia de Osinerghmin e imponer las sanciones administrativas en caso corresponda.				

Rubro	Indicador.1	Indicador.2
1.Nombre del Indicador	Cumplimiento del plazo en la Resolución del procedimiento sancionador	Índice de Infracciones confirmadas por el TASTEM
2.Finalidad del indicador	Medir el tiempo promedio en la tramitación del procedimiento administrativo sancionador y la expedición de la Resolución de primera instancia.	Medir el porcentaje de infracciones confirmadas por el TASTEM. Se busca una mayor predictibilidad en las sanciones impuestas. Si bien el agente supervisado tiene el derecho de interponer el recurso de apelación, se busca que lo resuelto en primera instancia sea confirmado, como evidencia de solidez en el análisis de los considerados y en la disposición de la sanción.
3.Fórmula	CPAS = sumatoria de tiempos de resolución de los expedientes culminados en el trimestre / cantidad de expedientes culminados en el trimestre.	OT = (infracciones confirmadas por el TASTEM / infracciones impuestas por la DSR en electricidad) * 100
4.Unidad de medida	Tiempo	Porcentaje
5.Frecuencia	Trimestral	Trimestral
6.Oportunidad de medida	Mes siguiente de culminado el trimestre	Mes siguiente de culminado el trimestre
7.Línea base	Año 2018	Año 2018
8.Meta	Menor a 270 días calendarios	Mayor al 90%
9.Fuente de datos	Especialista Legal de la DSR	Especialista Legal de la DSR / TASTEM
10. Responsable	Asesor Legal de la DSR	Asesor Legal de la DSR

“Supervisión y Fiscalización Regional”

DETERMINACIÓN DE PROCESOS
“Supervisión de la Comercialización de
Hidrocarburos”

Función General	Supervisión y Fiscalización	Sector	Hidrocarburos	Gerencia	Supervisión de Energía	División	Supervisión Regional
------------------------	------------------------------------	---------------	---------------	-----------------	------------------------	-----------------	----------------------

IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

Ámbito	Marco Normativo / Regulatorio	Productos	Destinatarios	
Supervisión por requerimiento interno (Operativo) <ul style="list-style-type: none"> - Comercialización - Seguridad - Calidad y metrología 	D.S. 021-2007-EM, DS 043-2005-EM, 394-2005-OS/CD, RCD 143-2011-OS/CD, D.S. 045-2009-EM, RCD N° 143-2011-OS/CD, 048-2003-OS/CD, RCD N° 169-2015-OS/CD, RCD N° 202-2013-OS/CD, DS N° 045-2009-EM, RCD N° 222-2010-OS/CD, DS 001-2011-EM, RCD N° 076-2014-OS/CD, DS 008-2016-EM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de Supervisión para PAS 2. Informe de Supervisión de cumplimiento 3. Ejecución de Medida Administrativa a través de Resolución o acta 4. Levantamiento de Medida Administrativa a través de Resolución o acta 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Órgano instructor (La Función Fiscalizadora de la DSR) – (1) 	
	D.S. 006-2005-EM, D.S. 057-2008-EM, D.S. 063 2005 EM, DS. 054-93-EM, DS 030-98-EM		<ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Técnico Favorable 2. Acta de Verificación de Pruebas y Actas de conformidad 3. Certificado de Supervisión de Diseño, Fin de Construcción y Funcionamiento 4. Registro de Hidrocarburos 5. Respuesta a denuncias por hidrocarburos 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Archivo (2)
	D.S. N° 045-2001-EM, DS 019-97-EM, DS. 052-93-EM, D.S. 01-94 EM, DS 27-94-EM; DS 026-94-EM; RCD 042-2016-OS/CD; RCD 077-2017-OS/CD; RCD 078-2017-OS/CD, DS 065-2008-EM, DS 034-2014-EM, DS 047-2012-EM, DS 015-2014-EM, DS 022-2012-EM, RCD 146-2012-OS/CD, RCD 089-2015-OS/CD			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Administrado (3 y 4)
RCD 133-2014-OS/CD y modificatorias y RCD 0400-2006-OS/CD, DS 019-97-EM, D.S. 01-94 EM				
Supervisión por requerimiento externo (Pre-operativo y Denuncia) <ul style="list-style-type: none"> - Solicitudes TUPA - Denuncias 	RCD 191-2011 OS/CD, RCD 097-2017 OS/CD, 237-2010-OS/CD, D.S. 006-2005-EM, D.S. 057-2008-EM, D.S. 063 2005 EM, DS. 054-93-EM, DS 030-98-EM D.S. N° 045-2001-EM, DS 019-97-EM, DS. 052-93-EM, D.S. 01-94 EM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Técnico Favorable 2. Acta de Verificación de Pruebas y Actas de conformidad 3. Certificado de Supervisión de Diseño, Fin de Construcción y Funcionamiento 4. Registro de Hidrocarburos 5. Respuesta a denuncias por hidrocarburos 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Administrado (1-4) ➤ Denunciante (5) 	
Fiscalización y Sanción de la comercialización de Hidrocarburos	<ol style="list-style-type: none"> 3. TUO Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS 4. Reglamento de Supervisión y Fiscalización de las Actividades Energéticas y Mineras de Osinerghmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Resolución de Primera Instancia (Archivamiento o sanción) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Archivo ➤ Agente Supervisado ➤ Proceso de Atención de apelación de sanciones ➤ Proceso de recaudación de multas. 	

Función General	Supervisión y Fiscalización	Sector	Hidrocarburos	Cadena de Valor / Ámbito	Comercialización
Gerencia	Supervisión de Energía	División / Unidad	Supervisión Regional		

Tipo de Proceso	Operativo (PO)
------------------------	----------------

INVENTARIO DE PROCESOS

Código	Nombre del Proceso	Productos	Dueño del proceso	Procedimiento Específico
PO251	Supervisión de seguridad, Comercialización, calidad y metrología	<ol style="list-style-type: none"> Informe de Supervisión para PAS Informe de Supervisión de cumplimiento Ejecución de Medida Administrativa a través de Resolución o acta Levantamiento de Medida Administrativa a través de Resolución o acta 	Gerente de Supervisión Regional	PO251-PE-01: Supervisión de Comercialización y de Seguridad de Instalaciones y unidades de Transporte de Hidrocarburos PO 252-PE-01: Supervisión de la calidad de Hidrocarburos PO252-PE-02: Supervisión de metrología en Hidrocarburos
PO252	Atención de pre operativas y denuncias	<ol style="list-style-type: none"> Informe Técnico Favorable Acta de Verificación de Pruebas Actas de conformidad Certificado de Supervisión de Diseño, Fin de Construcción y Funcionamiento Registro de Hidrocarburos Respuesta a denuncias 	Gerente de Supervisión Regional	PO252-PE-01: Atención de Solicitudes pre operativas PO252-PE-02: Atención de Denuncias
PO253	Fiscalización y Sanción de la comercialización de Hidrocarburos	Resolución de primera instancia Resolución de reconsideración	Gerente de Supervisión Regional	PO253-PE-01: Fiscalización y Sanción de la comercialización de hidrocarburos

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

Nombre del Proceso	Supervisión de seguridad, Comercialización, calidad y metrología			Código	PO251	Tipo de Proceso	Operativo
1. Dueño del Proceso	Jefe de supervisión de comercialización de Hidrocarburos (JSCH)						
2. Objetivo del Proceso	Supervisar el cumplimiento de la normativa para garantizar la seguridad, la comercialización, la calidad y la cantidad de los combustibles derivados de hidrocarburos						
3. Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> a. De cumplimiento del plan operativo anual b. cumplimiento presupuestal c. De cumplimiento de plazo en la supervisión 						
4. Elementos de Entrada			5. Productos			6. Destinatario	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan operativo ➤ Base de datos de las plataformas informáticas de la DSR ➤ Guías, manuales y lineamientos de supervisión. ➤ Declaraciones juradas periódicas: PDJ de CL, GLP y GNV. 			<ul style="list-style-type: none"> 1. Informe de Supervisión para PAS 2. Informe de Supervisión para Archivo 3. Ejecución de Medida Administrativa a través de Resolución o acta 4. Levantamiento de Medida Administrativa a través de Resolución o acta 			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Órgano instructor (La Función Fiscalizadora de la DSR) ➤ Especialista Regional de Hidrocarburos o Especialista Regional en Energía. ➤ Administrado 	
7. Controles	<u>Seguimiento de entradas al proceso:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Número de Actividades ejecutadas en el periodo. Orden de Servicio (OS) Cerrada en el SFH • Número de Actividades programadas para el periodo. <u>Seguimiento de las actividades del proceso:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Número de Informes dentro del plazo 			<u>Seguimiento de los productos:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Número de Informes de supervisión que recomiendan el IPAS • Número de Informes de supervisión de cumplimiento (Archivo) 			
8. RECURSOS							
a. Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal propio. ➤ Servicio de supervisión contratado. 						
b. Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ A nivel nacional 						
c. Sistemas Informáticos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplicativos tecnológicos: Facilito, SCOP; PRICE, SPIC, GPS ➤ Software especializado: SIGED, SIREN, SFH, NPS 						
d. Equipos	Computadoras personales, laptops, impresoras, escáner, entre otros.						

Determinación de Procesos
“Supervisión y Fiscalización Regional”

FICHA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

Nombre del Proceso	Supervisión de seguridad, Comercialización, calidad y metrología	Código	PO251	Tipo de Proceso	Operativo
Objetivo del Proceso	Supervisar el cumplimiento de la normativa para garantizar la seguridad y la comercialización, calidad y cantidad de los combustibles derivados de hidrocarburos, (CL, GLP, GNV, GNC y GNL)				

Rubro	Indicador.1	Indicador.2	Indicador.3
1.Nombre del Indicador	De cumplimiento del plan operativo anual	De cumplimiento presupuestal	De cumplimiento de plazos en la supervisión
2.Finalidad del indicador	Medir el grado de cumplimiento del plan de acción de la supervisión a las partes interesadas	Medir el grado de cumplimiento del presupuesto asignado para la supervisión en las actividades de Hidrocarburos	Medir el cumplimiento de plazos de las acciones de supervisión
3.Fórmula	(Número de OS cerradas en el SFH en el periodo / (Número de OS programadas en el periodo) *100	(Presupuesto ejecutado/ Presupuesto programado) *100	(Número de OS efectivas cerradas dentro del plazo en el SFH en el periodo / Número de OS efectivas cerradas en el SFH en el periodo) *100
4.Unidad de medida	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
5.Frecuencia	Trimestral	Trimestral	Trimestral
6.Oportunidad de medida	Mes siguiente de culminado el trimestre	Mes siguiente de culminado el trimestre	Mes siguiente de culminado el trimestre
7.Línea base	Año 2018	Año 2018	Año 2018
8.Meta	90%	90%	> = 85% (Revisión progresiva)
9.Fuente de datos	Sistema de Fiscalización de Hidrocarburos	SAP	Sistema de Fiscalización de Hidrocarburos
10. Responsable	Jefe de Supervisión de Comercialización de Hidrocarburos	Jefe de Supervisión de Comercialización de Hidrocarburos	Jefe de Supervisión de Comercialización de Hidrocarburos

Determinación de Procesos
“Supervisión y Fiscalización Regional”

Código : F1-PE22-PE-01

Revisión : 02

Fecha : 03.06.19

Página : 11 de 43

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

Nombre del Proceso	Fiscalización y Sanción de la comercialización de Hidrocarburos	Código	PO252	Tipo de Proceso	Operativo
1. Dueño del Proceso	Asesor Legal de la DSR				
2. Objetivo del Proceso	Fiscalizar las actividades de distribución y comercialización de Hidrocarburos sujetas al ámbito de competencia de Osinerghmin e imponer las sanciones administrativas en caso corresponda.				
3. Indicadores	c. Cumplimiento del plazo en la resolución del Procedimiento Administrativo Sancionador d. Índice de Infracciones Confirmadas por el TASTEM				
4. Elementos de Entrada	5. Productos	6. Destinatario			
➤ Informe de Instrucción Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador	2. Resolución de Primera Instancia (Archivamiento o sanción)	➤ Agente Supervisado ➤ Proceso de Atención de apelación de sanciones ➤ Proceso de recaudación de multas.			
7. Controles	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento al cumplimiento de plazos • Solidez de las pruebas que sustentan los incumplimientos y el debido proceso 				
8. RECURSOS					
a. Recursos Humanos	➤ Personal propio: Especialistas Técnicos y Legales en las actividades de supervisión vinculadas a la distribución y comercialización del sector eléctrico. ➤ Consultores especializados para la elaboración de informes técnicos de infracciones.				
b. Instalaciones	➤ Oficina ubicada en Sede Basadre ➤ Oficinas Regionales de Osinerghmin.				
c. Sistemas Informáticos	➤ Aplicativos tecnológicos (Sistema de Gestión Documental, Sistema de Sanciones y Multas) ➤ Software especializado				
d. Equipos	➤ Computadoras personales, laptops, impresoras, escáner, entre otros.				

FICHA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

Nombre del Proceso	Fiscalización y Sanción de la comercialización de Hidrocarburos	Código	PO252	Tipo de Proceso	Operativo
Objetivo del Proceso	Fiscalizar las actividades de distribución y comercialización de Hidrocarburos sujetas al ámbito de competencia de Osinerghmin e imponer las sanciones administrativas en caso corresponda.				

Rubro	Indicador.1	Indicador.2
1. Nombre del Indicador	Tiempo promedio de atención	% confirmación resoluciones 1ra instancia elevadas en apelación a 2da instancia
2. Finalidad del indicador	Medir el tiempo de atención de procedimientos administrativos sancionadores (PAS) en primera instancia, desde la fecha de inicio del procedimiento administrativo sancionador	Medir el nivel de calidad de las resoluciones emitidas en los procedimientos administrativos sancionadores (PAS) en primera instancia
3. Fórmula	Sumatoria de tiempo total de atención de PAS de Hidrocarburos resueltos en primera instancia / Cantidad de PAS de Hidrocarburos resueltos en primera instancia	# de Resoluciones de Hidrocarburos confirmadas en todos sus extremos / # de Apelaciones resueltas en Hidrocarburos (*) (*) No se considerará para la determinación del indicador las resoluciones de TASTEM que revoquen resoluciones de primera instancia sobre aspectos que no pudieron ser conocidos por el órgano de primera instancia (por ejemplo: nuevos medios probatorios ofrecidos en la apelación).
4. Unidad de medida	Porcentaje	Porcentaje
5. Frecuencia	Trimestral	Trimestral
6. Oportunidad de medida	Mes siguiente de culminado el trimestre	Mes siguiente de culminado el trimestre
7. Línea base	Año 2018	Año 2018
8. Meta	Menor o igual a 150 días hábiles	Mayor o igual a 0.75
9. Fuente de datos	Sistema de Fiscalización en Hidrocarburos / Sistema de Sanciones y Multas	Sistema de Fiscalización en Hidrocarburos / Sistema de Sanciones y Multas / Registro Excel
10. Responsable	Abogado DSR / Asesor Legal	Abogado DSR / Asesor Legal

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

Nombre del Proceso	Atención de Solicitudes pre operativas y denuncias			Código	PO253	Tipo de Proceso	Operativo
1. Dueño del Proceso	Jefe supervisión de comercialización de Hidrocarburos						
2. Objetivo del Proceso	Supervisar el cumplimiento de la normativa de las instalaciones y medios de transporte de hidrocarburos (CL, GLP, GNV, GNC y GNL) para garantizar la seguridad previo a la operación o modificación de esta. Atención oportuna de denuncias de la actividad de hidrocarburos de competencia de la DSR.						
3. Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> a. De cumplimiento del plan operativo anual b. De cumplimiento presupuestal c. Nivel de atención con resultado favorable d. Nivel de cumplimiento de plazo de atención 						
4. Elementos de Entrada			5. Productos		6. Destinatario		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Solicitudes del Inversionista. ➤ Normativa legal aplicable. ➤ Base de datos de las plataformas informáticas de la DSR ➤ Guías, manuales y lineamientos de supervisión. ➤ Denuncias de actividades de Hidrocarburos 			<ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Técnico Favorable 2. Actas de conformidad de instalación y Acta de Verificación de Pruebas de Tanques/Tuberías 3. Certificado de Supervisión de Diseño, Fin de Construcción y Funcionamiento 4. Registro de Hidrocarburos 5. Respuesta al denunciante 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Inversionista 		
7. Controles	<u>Seguimiento de entradas al proceso:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Número de Actividades ejecutadas en el periodo. Orden de Servicio (OS) Cerrada en el SFH • Número de Actividades programadas para el periodo. <u>Seguimiento de las actividades del proceso:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Número de atenciones de solicitudes del inversionista o denuncias dentro del plazo 			<u>Seguimiento de los productos:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Número de Informes de supervisión conformes • Número de Informes de supervisión no conformes • Denuncias atendidas 			
8. RECURSOS							
a. Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal propio. ➤ Servicio de supervisión contratado. 						
b. Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proceso se desarrolla a nivel nacional. 						
c. Sistemas Informáticos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Plataforma: SIGED y SFH. 						
d. Equipos	Computadoras personales, laptops, impresoras, escáner, entre otros.						

FICHA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

Nombre del Proceso	Atención de Solicitudes pre operativas y denuncias	Código	PO253	Tipo de Proceso	Operativo
Objetivo del Proceso	Supervisar el cumplimiento de la normativa de las instalaciones y medios de transporte de hidrocarburos (CL, GLP, GNV, GNC y GNL) para garantizar la seguridad de las instalaciones en la comercialización y transporte de hidrocarburos.				

Rubro	Indicador.1	Indicador.2	Indicador.3	Indicador.4
1.Nombre del Indicador	De cumplimiento del plan operativo anual	De cumplimiento presupuestal	Nivel de atención con resultado favorable	Nivel de cumplimiento de plazo de atención
2.Finalidad del indicador	Medir el grado de cumplimiento del plan de acción de la supervisión a las partes interesadas	Medir el grado de cumplimiento del presupuesto asignado para la supervisión a las unidades de Hidrocarburos proyectadas	Medir el grado de cumplimiento normativo de las solicitudes admitidas.	Medir el nivel de cumplimiento de plazo de atención de solicitudes y denuncias
3.Fórmula	(Número de solicitudes atendidas/ Número de acciones de supervisión proyectadas) *100	(Presupuesto ejecutado/ Presupuesto programado) *100	(Número de solicitudes con resultado favorable o con respuesta de denuncia no anónima/ (Solicitudes + denuncias atendidas) *100	(Número de solicitudes+denuncias atendidas dentro de plazo de atención / Número de solicitudes+denuncias atendidas) *100
4.Unidad de medida	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
5.Frecuencia	Trimestral	Trimestral	Trimestral	Trimestral
6.Oportunidad de medida	Mes siguiente de culminado el Trimestre	Mes siguiente de culminado el Trimestre	Mes siguiente de culminado el Trimestre	Mes siguiente de culminado el Trimestre
7.Línea base	Año 2018	Año 2018	Año 2018	Año 2018
8.Meta	> 90%	>90%	> 50 %	> 65 %
9.Fuente de datos	Sistema de Fiscalización de Hidrocarburos	SAP	Sistema de Fiscalización de Hidrocarburos	Sistema de Fiscalización de Hidrocarburos
10. Responsable	Jefe de Supervisión de Comercialización de Hidrocarburos	Jefe de Supervisión de Comercialización de Hidrocarburos	Jefe de Supervisión de Comercialización de Hidrocarburos	Jefe de Supervisión de Comercialización de Hidrocarburos

“Supervisión y Fiscalización Regional”

IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS
“Supervisión y fiscalización de
distribución y comercialización de Gas
Natural”

Función General	Supervisión	Sector	Gas Natural	Gerencia	Supervisión de Energía	División	Supervisión Regional
------------------------	--------------------	---------------	-------------	-----------------	------------------------	-----------------	----------------------

IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

Cadena de Valor	Ámbito	Marco Normativo / Regulatorio	Productos	Destinatarios
Supervisión de los Planes de Inversión de proyectos de GN		D.S. N° 040-2008-EM, RCD N° 283-2015-OS/CD, D.S. N° 037-2018-EM, RCD N° 299-2015-OS/CD, RCD N° 188-2012-OS/CD, RCD N° 056-2009-OS/CD.	<ol style="list-style-type: none"> Informe de archivo de instrucción Resolución/Acta ejecución de medida administrativa Resolución/Acta de levantamiento de medida administrativa Informe técnico 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Agentes supervisados ➤ Áreas internas del Osinergmin ➤ Autoridades y entidades públicas ➤ Ciudadanos, Asociaciones de usuarios, interesados
Supervisión de Distribución de GN por Red de Ductos	Supervisión Pre Operativa - Operativa	D.S. N° 040-2008-EM, RCD N° 289-2015-05/CD, RCD N° 282-2015-05/CD, RCD N° 032-2016-OS/CD, RCD N° 004-2016-OS/CD, RCD N° 095-2017-OS/CD, RCD N° 204-2009-OS/CD, D.S. N° 043-2007-EM, RCD N° 240-2010-OS/CD, RCD N° 029-2016-OS/CD, RCD N° 306-2015-OS/CD, RCD N° 005-2016-OS/CD, RCD N° 104-2015-OS/CD, D.S. N° 017-2018-EM, D.S. N° 040-99-EM, RCD N° 003-2011-OS/CD, D.S. N° 048-2009-EM, RCD N° 172-2009-OS/CD	<ol style="list-style-type: none"> Informe de archivo de instrucción Resolución/Acta ejecución de medida administrativa Resolución/Acta de levantamiento de medida administrativa Informe técnico. Certificado de Supervisión de Diseño, Fin de Construcción y Funcionamiento de distribución 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Agentes supervisados ➤ Áreas internas del Osinergmin ➤ Autoridades y entidades públicas
Solicitudes del Registro de Instaladores de GN		D.S. N° 040-2008-EM, RCD N° 030-2016-OS/CD, RCD N° 067-2016-OS/CD	<ol style="list-style-type: none"> Informe de archivo de instrucción Resolución/Acta ejecución de medida administrativa Resolución/Acta de levantamiento de medida administrativa Informe técnico 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Agentes supervisados (Instaladores, OCP y Concesionarias) ➤ Ciudadanos ➤ Áreas internas del Osinergmin ➤ Autoridades y entidades públicas
Supervisión de Masificación de GN		D.S. 042-1999-EM, ASME B 31.3, NFPA – 59A, UNE 60210, ASME B31.8, ASME sección IX, ASME sección VIII, NTP 111.021, API 5L, EN 1555, ISO 4438, API 1104, ISO 19480, ASME B 31.3; RCD-282-2015-OS/CD.	<ol style="list-style-type: none"> Informe de archivo de instrucción Resolución/Acta ejecución de medida administrativa Resolución/Acta de levantamiento de medida administrativa Informe técnico 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Agentes supervisados ➤ Áreas internas del Osinergmin ➤ Autoridades y entidades públicas ➤ Ciudadanos, Asociaciones de usuarios, interesados ➤ Inversionista
Supervisión de la comercialización de GN		D.S. N° 040-2008-EM, RCD N° 056-2009-OS/CD, RCD N° 307-2015-OS/CD, RCD N° 276-2015-OS/CD, RCD N° 099-2016-OS/CD, RCD N° 054-2016-OS/CD, RCD N° 055-2018-OS/CD.	<ol style="list-style-type: none"> Informe de archivo de instrucción Resolución/Acta ejecución de medida administrativa Resolución/Acta de levantamiento de medida administrativa Informe técnico 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Agente supervisado. ➤ Ciudadanos ➤ Autoridades y entidades públicas ➤ Órgano instructor (La Función Fiscalizadora de la DSR) ➤ Especialista Regional GN o Unidad Técnica de GN o Especialista Regional en Energía

Determinación de Procesos
“Supervisión y Fiscalización Regional”

Código : F1-PE22-PE-01

Revisión : 02

Fecha : 03.06.19

Página : 17 de 43

Función General	Supervisión	Sector	Gas Natural	Gerencia	Supervisión de Energía	División	Supervisión Regional
------------------------	--------------------	---------------	-------------	-----------------	------------------------	-----------------	----------------------

IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

Cadena de Valor	Ámbito	Marco Normativo / Regulatorio	Productos	Destinatarios
<p>Comunicación obligatoria: Emergencias</p> <p>Comunicaciones no obligatorias: Denuncias del Servicio Público de GN, Consultas internas y externas</p>		<p>RCD 191-2011 OS/CD, RCD 097-2017 OS/CD, 237-2010-OS/CD, D.S. 006-2005-EM, D.S. 057-2008-EM, D.S. 063 2005 EM, DS. 054-93-EM, DS 030-98-EM D.S. N° 045-2001-EM, DS 019-97-EM, DS. 052-93-EM, D.S. 01-94 EM</p> <p>Supervisión Especial: RCD 269-2014-OS/CD, RCD N° 237-2010-OS/CD</p>	<ol style="list-style-type: none"> Informe de archivo de instrucción Resolución/Acta ejecución de medida administrativa Resolución/Acta de levantamiento de medida administrativa Informe técnico Respuesta a denuncias por el servicio de GN 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Órgano instructor (Función Fiscalizadora de la DSR) ➤ Especialista Regional de GN o Unidad Técnica de GN o Especialista Regional en Energía ➤ Administrado ➤ Ciudadanos ➤ Áreas internas del Osinerghmin ➤ Autoridades y entidades públicas
Supervisión de la Calidad de GN		<p>TUO aprobado por D.S. N° 040-2008-EM, RCD N° 306-2015-OS/CD, R.M. N° 186-2015-PCM</p>	<ol style="list-style-type: none"> Informe de archivo de instrucción Resolución/Acta ejecución de medida administrativa Resolución/Acta de levantamiento de medida administrativa Informe técnico 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Agente supervisado. ➤ Ciudadanos ➤ Autoridades y entidades públicas ➤ Órgano instructor (La Función Fiscalizadora de la DSR) ➤ Especialista Regional de GN o Unidad Técnica de GN o Especialista Regional en Energía
Fiscalización y Sanción en el Servicio Público de GN		<p>TUO Ley N° 27444, RCD N° 040-2017-OS/CD</p>	<ol style="list-style-type: none"> Resolución de Primera Instancia Resolución de Reconsideración Resolución de Medidas Administrativas 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Agente Supervisado ➤ Proceso de Atención de apelación de sanciones ➤ Proceso de recaudación de multas

Función General	Supervisión	Sector	Gas Natural	Cadena de Valor / Ámbito	Comercialización y calidad de Gas Natural
Gerencia	Supervisión de Energía	División / Unidad	Supervisión Regional / Unidad Técnica de Gas Natural		

Tipo de Proceso	Operativo (PO)
------------------------	----------------

INVENTARIO DE PROCESOS

Código	Nombre del Proceso	Productos	Dueño del proceso	Procedimiento Específico
PO261	Supervisión de proyectos de inversión de distribución de GN por red de ductos	<ol style="list-style-type: none"> Informe de archivo de instrucción Resolución/Acta ejecución de medida administrativa Resolución/Acta de levantamiento de medida administrativa Informe técnico 	Gerente DSR	PO261-PE-01 Supervisión de los Planes de Inversiones Anual y Quinquenal de los Sistemas de Distribución de GN PO261-PE-02 Supervisión de la Contabilidad Regulatoria Comercial del Sistema de distribución de GN
PO262	Supervisión de distribución de GN por red de ductos	<ol style="list-style-type: none"> Informe de archivo de instrucción Resolución/Acta ejecución de medida administrativa Resolución/Acta de levantamiento de medida administrativa Informe técnico. Certificado de Supervisión de Diseño, Fin de Construcción y Funcionamiento de distribución 	Gerente DSR	PO262-PE-01: Supervisión de la Distribución de GN por Red de Ductos
PO263	Gestión del registro de instaladores de GN	<ol style="list-style-type: none"> Informe de archivo de instrucción Resolución/Acta ejecución de medida administrativa Resolución/Acta de levantamiento de medida administrativa Informe técnico 	Gerente DSR	PO263-PE-01: Administración y Otorgamiento del Registro de Instaladores de GN
PO264	Supervisión de proyectos de masificación de distribución de GN	<ol style="list-style-type: none"> Proyecto de Informe de Instrucción Informe de Archivo de la Instrucción Ejecución de Medida Administrativa a través de Resolución o acta Levantamiento de Medida Administrativa a través de Resolución o acta Informe técnico ejecutivo de resultados de supervisión (disposición) 	Gerente DSR	PO264-PE-01: Supervisión de los proyectos de Masificación de Instalaciones de Redes de Distribución de GN

Determinación de Procesos
“Supervisión y Fiscalización Regional”

Función General	Supervisión	Sector	Gas Natural	Cadena de Valor / Ámbito	Comercialización y calidad de Gas Natural
Gerencia	Supervisión de Energía	División / Unidad	Supervisión Regional / Unidad Técnica de Gas Natural		

Tipo de Proceso	Operativo (PO)
------------------------	----------------

INVENTARIO DE PROCESOS

Código	Nombre del Proceso	Productos	Dueño del proceso	Procedimiento Específico
PO265	Supervisión de la comercialización de GN	<ol style="list-style-type: none"> Informe de archivo de instrucción Resolución/Acta ejecución de medida administrativa Resolución/Acta de levantamiento de medida administrativa Informe técnico 	Gerente DSR	PO265-PE-01: Supervisión de Comercialización de GN por Red de Ductos
PO266	Atención de denuncias y Solicitudes de GN	<ol style="list-style-type: none"> Informe técnico Oficio Respuesta Resolución de pedido 	Gerente DSR	PO266-PE-01: Atención de denuncias de las actividades de GN PO266-PE-02: Atención de solicitudes de apoyo de autoridades en los procesos comerciales
PO267	Supervisión de la calidad de GN	<ol style="list-style-type: none"> Informe de archivo de instrucción Resolución/Acta ejecución de medida administrativa Resolución/Acta de levantamiento de medida administrativa Informe técnico 	Gerente DSR	PO267-PE-01: Supervisión de la Calidad del Servicio de GN por Ductos
PO268	Fiscalización y Sanción en el Servicio Público de GN	<ol style="list-style-type: none"> Resolución de Primera Instancia Resolución de Reconsideración Resolución de Medidas Administrativas 	Gerente DSR	PO268-PE-01: Fiscalización de Distribución y Comercialización de GN

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

Nombre del Proceso	Supervisión de proyectos de inversión de distribución de GN por red de ductos			Código	PO261	Tipo de Proceso	Operativo
1. Dueño del Proceso	Gerente de la DSR						
2. Objetivo del Proceso	Supervisar el cumplimiento de las disposiciones legales y técnicas en relación a los planes de expansión de los sistemas de distribución de GN por red de ductos						
3. Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> a. De cumplimiento de las asignaciones. b. De cumplimiento del plan de acción. c. De Resultados de cumplimiento normativo. 						
4. Elementos de Entrada	5. Productos			6. Destinatario			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asignación del servicio de supervisión ➤ Plan operativo ➤ Normativa legal aplicable ➤ Planes de expansión de red 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Informe de archivo de instrucción 2. Resolución/Acta ejecución de medida administrativa 3. Resolución/Acta de levantamiento de medida administrativa 4. Informe técnico. Certificado de Supervisión de Diseño, Fin de Construcción y Funcionamiento de distribución 			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Órgano instructor (La Función Fiscalizadora de la DSR) ➤ Especialista Regional de GN o Unidad Técnica de GN o Especialista Regional en Energía ➤ Agentes supervisados ➤ Áreas internas del Osinerghmin ➤ Autoridades y entidades públicas 			
7. Controles	<u>Seguimiento de Entrada</u> <ul style="list-style-type: none"> a. Número de supervisiones programadas b. Número de supervisiones asignadas <u>Seguimiento del Conjunto de actividades</u> <ul style="list-style-type: none"> c. Número de supervisiones pendientes fuera de plazo d. Número de supervisiones cerradas e. Número de supervisiones efectivas cerradas f. Número de supervisiones cerradas fuera del plazo g. Número de supervisiones efectivas que cumplen 			<u>Seguimiento del Producto</u> <ul style="list-style-type: none"> h. Número de supervisiones efectivas que no cumplen i. Número de supervisiones no efectivas j. Número de ex post evaluados k. Número de ex post Evaluados con observaciones l. Número de Ejecución de Medida Administrativa a través de Resolución o acta en el periodo 			
8. RECURSOS							
a. Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal propio ➤ Servicio de supervisión contratado 						
b. Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ A nivel nacional 						
c. Sistemas Informáticos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplicativos tecnológicos: Facilito Gas Natural, GIS Concesionaria, Plataforma Concesionaria ➤ Software especializado: SIGED, portal web Osinerghmin 						
d. Equipos	Computadoras personales, laptops, impresoras, escáner, entre otros.						

FICHA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

Nombre del Proceso	Supervisión de proyectos de inversión de distribución de GN por red de ductos	Código	PO261	Tipo de Proceso	Operativo
Objetivo del Proceso	Supervisar el cumplimiento de las disposiciones legales y técnicas en relación a los planes de expansión de los sistemas de distribución de gas natural por red de ductos				

Rubro	Indicador.1	Indicador.2	Indicador.3
1. Nombre del Indicador	De asignaciones de supervisión	De cumplimiento del plan operativo anual	De Resultados de cumplimiento normativo
2. Finalidad del indicador	Medir el grado de cumplimiento de las asignaciones, según lo planificado	Medir el grado de ejecución de las visitas de supervisión respecto al Plan Operativo anual de supervisión.	Mide los resultados del cumplimiento de los agentes respecto a las normas técnicas y legales de la distribución de GN por red de ductos
3. Fórmula	(Cantidad de asignaciones realizadas/ cantidad total de asignaciones planificadas) *100	(Cantidad de visitas ejecutadas / Cantidad de visitas planificadas) *100	(Cantidad de visitas conformes / Cantidad de visitas efectivas) *100
4. Unidad de medida	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
5. Frecuencia	Trimestral	Trimestral	Trimestral
6. Oportunidad de medida	Mes siguiente de culminado el trimestre	Mes siguiente de culminado el trimestre	Mes siguiente de culminado el trimestre
7. Línea base	Año 2018	Año 2018	Año 2018
8. Meta	Valor Objetivo	99%	99%
	Tolerancia	± 1%	± 1%
9. Fuente de datos	Unidad Técnica de Gas Natural	Unidad Técnica de Gas Natural o SIGED o reportes internos	Unidad Técnica de Gas Natural o SIGED o reportes internos
10. Responsable	Gerente de la DSR	Gerente de la DSR	Gerente de la DSR

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

Nombre del Proceso	Supervisión de distribución de GN por red de ductos		Código	PO262	Tipo de Proceso	Operativo
1. Dueño del Proceso	Gerente de la DSR					
2. Objetivo del Proceso	Supervisar el cumplimiento de las disposiciones legales y técnicas en relación al diseño y construcción de proyectos de distribución de GN por red de ductos					
3. Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> a. De cumplimiento de las asignaciones. b. De cumplimiento del plan de acción. c. De efectividad de las visitas de supervisión. d. De Resultados de cumplimiento normativo. 					
4. Elementos de Entrada	5. Productos		6. Destinatario			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asignación del servicio de supervisión ➤ Plan operativo ➤ Normativa legal aplicable ➤ Planes de expansión de red 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Informe de archivo de instrucción 2. Resolución/Acta ejecución de medida administrativa 3. Resolución/Acta de levantamiento de medida administrativa 4. Informe técnico. Certificado de Supervisión de Diseño, Fin de Construcción y Funcionamiento de distribución 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Órgano instructor (Función Fiscalizadora de la DSR) ➤ Especialista Regional de GN o Unidad Técnica de GN o Especialista Regional en Energía ➤ Agentes supervisados ➤ Áreas internas del Osinergmin ➤ Autoridades y entidades públicas 			
7. Controles	<u>Seguimiento de Entrada</u> <ul style="list-style-type: none"> a. Número de supervisiones programadas b. Número de supervisiones asignadas <u>Seguimiento del Conjunto de actividades</u> <ul style="list-style-type: none"> c. Número de supervisiones pendientes fuera de plazo d. Número de supervisiones cerradas e. Número de supervisiones efectivas cerradas f. Número de supervisiones cerradas fuera del plazo g. Número de supervisiones efectivas que cumplen 		<u>Seguimiento del Producto</u> <ul style="list-style-type: none"> h. Número de supervisiones efectivas que no cumplen i. Número de supervisiones no efectivas j. Número de ex post evaluados k. Número de ex post Evaluados con observaciones l. Número de Ejecución de Medida Administrativa a través de Resolución o acta en el periodo 			
8. RECURSOS						
a. Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal propio ➤ Servicio de supervisión contratado 					
b. Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ A nivel nacional 					
c. Sistemas Informáticos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplicativos tecnológicos: Facilito Gas Natural, GIS Concesionaria, Plataforma Concesionaria ➤ Software especializado: SIGED, portal web Osinergmin 					
d. Equipos	Computadoras personales, laptops, impresoras, escáner, entre otros.					

FICHA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

Nombre del Proceso	Supervisión de distribución de GN por red de ductos	Código	PO262	Tipo de Proceso	Operativo
Objetivo del Proceso	Supervisar el cumplimiento de las disposiciones legales y técnicas en relación al diseño y construcción de proyectos de distribución de GN por red de ductos				

Rubro	Indicador.1	Indicador.2	Indicador.3	Indicador.4
1. Nombre del Indicador	De asignaciones de visitas de supervisión	De cumplimiento del plan operativo anual	De efectividad de las visitas de supervisión	De Resultados de cumplimiento normativo
2. Finalidad del indicador	Medir el grado de cumplimiento de las asignaciones, según lo planificado	Medir el grado de ejecución de las visitas de supervisión respecto al Plan Operativo anual de supervisión.	Medir el logro de realizar los análisis o mediciones en la visita de supervisión	Mide los resultados del cumplimiento de los agentes respecto a las normas técnicas y legales de la distribución de GN por red de ductos
3. Fórmula	$(\text{Cantidad de asignaciones realizadas} / \text{cantidad total de asignaciones planificadas}) * 100$	$(\text{Cantidad de visitas ejecutadas} / \text{Cantidad de visitas planificadas}) * 100$	$(\text{Cantidad de visitas efectivas} / \text{Cantidad total de visitas ejecutadas}) * 100$	$(\text{Cantidad de visitas conformes} / \text{Cantidad de visitas efectivas}) * 100$
4. Unidad de medida	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
5. Frecuencia	Trimestral	Trimestral	Trimestral	Trimestral
6. Oportunidad de medida	Mes siguiente de culminado el trimestre	Mes siguiente de culminado el trimestre	Mes siguiente de culminado el trimestre	Mes siguiente de culminado el trimestre
7. Línea base	Año 2018	Año 2018	Año 2018	Año 2018
8. Meta	Valor Objetivo	95%	97	97%
	Tolerancia	± 5%	± 3%	± 3%
9. Fuente de datos	Unidad Técnica de GN	Unidad Técnica de GN o SIGED o reportes internos	Unidad Técnica de GN o SIGED o reportes internos	Unidad Técnica de GN o SIGED o reportes internos
10. Responsable	Gerente de la DSR	Gerente de la DSR	Gerente de la DSR	Gerente de la DSR

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

Nombre del Proceso	Gestión del registro de instaladores de GN		Código	PO263	Tipo de Proceso	Operativo
1. Dueño del Proceso	Gerente de la DSR					
2. Objetivo del Proceso	Establecer los lineamientos y mecanismos necesarios para la gestión efectiva en el proceso de atención de solicitudes y supervisión del Registro de Instaladores de GN.					
3. Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> d. De cumplimiento normativo de la supervisión e. De ejecución de las medidas administrativas de suspensión del registro f. De cumplimiento de la calidad de supervisión 					
4. Elementos de Entrada	5. Productos		6. Destinatario			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Solicitudes del potencial instalador de GN ➤ Plan operativo ➤ Normativa legal aplicable 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Informe de archivo de instrucción 2. Resolución/Acta ejecución de medida administrativa 3. Resolución/Acta de levantamiento de medida administrativa 4. Informe técnico 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Órgano instructor (Función Fiscalizadora de la DSR) ➤ Especialista Regional de GN o Unidad Técnica de GN o Especialista Regional en Energía ➤ Agentes supervisados ➤ Ciudadanos ➤ Áreas internas del Osinergmin ➤ Autoridades y entidades públicas 			
7. Controles	<u>Seguimiento de Entrada</u> <ul style="list-style-type: none"> a. Número de solicitudes ingresadas b. Número de solicitudes programadas c. Número de solicitudes asignadas <u>Seguimiento del Conjunto de actividades</u> <ul style="list-style-type: none"> d. Número de solicitudes y/o supervisiones pendientes fuera de plazo e. Número de solicitudes y/o supervisiones cerradas f. Número de solicitudes y/o supervisiones efectivas cerradas g. Número de solicitudes y/o supervisiones cerradas fuera del plazo 		<u>Seguimiento del Producto</u> <ul style="list-style-type: none"> h. Número de solicitudes y/o supervisiones efectivas que cumplen i. Número de solicitudes y/o supervisiones efectivas que no cumplen j. Número de solicitudes y/o supervisiones no efectivas k. Número de ex post evaluados l. Número de ex post Evaluados con observaciones m. Número de Ejecución de Medida Administrativa a través de Resolución o acta en el periodo 			
8. RECURSOS						
a. Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal propio ➤ Servicio de supervisión contratado 					
b. Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ A nivel nacional 					
c. Sistemas Informáticos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplicativos tecnológicos: Facilto Gas Natural, Masigas, Portal de habilitaciones, Registro de instaladores de GN ➤ Software especializado: SIGED, portal web Osinergmin 					
d. Equipos	Computadoras personales, laptops, impresoras, escáner, entre otros.					

FICHA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

Nombre del Proceso	Gestión del registro de instaladores de GN	Código	PO263	Tipo de Proceso	Operativo
Objetivo del Proceso	Establecer los lineamientos y mecanismos necesarios para la gestión efectiva en el proceso de atención de solicitudes y supervisión del Registro de Instaladores de GN				

Rubro	Indicador.1	Indicador.2	Indicador.3
1. Nombre del Indicador	De cumplimiento normativo de la supervisión	De ejecución de las medidas administrativas de suspensión del registro	De cumplimiento de la calidad de la supervisión
2. Finalidad del indicador	Medir el grado de cumplimiento normativo de las unidades supervisadas del registro de Instaladores de GNI	Medir el grado de intervención, a través de una medida administrativa, para corregir el incumplimiento normativo en la supervisión de actividades operativas de Instaladores de GN	Medir la calidad de acciones de supervisión que cumplen con el procedimiento de supervisión
3. Fórmula	(Número de solicitudes y supervisiones efectivas que cumplen / Número de solicitudes y supervisiones efectivas) *100	(Número de Ejecución de Medida Administrativa en el periodo / Numero de supervisiones efectivas) *100	(Número de ex post conformes / Número de ex post evaluados) *100
4. Unidad de medida	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
5. Frecuencia	Trimestral	Trimestral	Trimestral
6. Oportunidad de medida	Mes siguiente de culminado el trimestre	Mes siguiente de culminado el trimestre	Mes siguiente de culminado el trimestre
7. Línea base	Año 2018	Año 2018	Año 2018
8. Meta	Valor Objetivo	99%	5 - 30%
	Tolerancia	± 1%	± 5%
9. Fuente de datos	Unidad Técnica de Gas Natural /Masigas	Portal de Habilitaciones	Unidad Técnica de Gas Natural /Portal de Habilitaciones
10. Responsable	Gerente de la DSR	Gerente de la DSR	Gerente de la DSR

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

Nombre del Proceso	Supervisión de proyectos de masificación de distribución de GN		Código	PO264	Tipo de Proceso	Operativo
1. Dueño del Proceso	Gerente de la DSR					
2. Objetivo del Proceso	Supervisar que el Sistema de Distribución de GN por Red de Ductos cumpla con las normas técnicas de seguridad que propicie que las operaciones de las empresas sean seguras para la comunidad, trabajadores y el ambiente					
3. Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> a. De cumplimiento de las asignaciones. b. De cumplimiento del plan de acción. c. De efectividad de las visitas de supervisión. d. De Resultados de cumplimiento normativo. 					
4. Elementos de Entrada	5. Productos		6. Destinatario			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asignación del servicio de supervisión ➤ Plan operativo ➤ Normativa legal aplicable ➤ Planes de expansión de red 	1. Informe de archivo de instrucción		➤ Órgano instructor (Función Fiscalizadora de la DSR)			
	2. Resolución/Acta ejecución de medida administrativa		➤ Especialista Regional de GN o Unidad Técnica de GN o Especialista Regional en Energía			
	3. Resolución/Acta de levantamiento de medida administrativa		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Agentes supervisados ➤ Ciudadanos 			
	4. Informe técnico		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Áreas internas del Osinerghmin ➤ Autoridades y entidades públicas 			
7. Controles	<u>Seguimiento de Entrada</u> <ul style="list-style-type: none"> a. Número de supervisiones programadas <u>Seguimiento del Conjunto de actividades</u> <ul style="list-style-type: none"> b. Número de supervisiones ejecutadas 					
8. RECURSOS						
a. Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal propio ➤ Servicio de supervisión contratado 					
b. Instalaciones	➤ A nivel nacional					
c. Sistemas Informáticos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplicativos tecnológicos: Facilito Gas Natural, GIS Concesionaria, Plataforma Concesionaria ➤ Software especializado: SIGED, portal web Osinerghmin 					
d. Equipos	Computadoras personales, laptops, impresoras, escáner, entre otros.					

FICHA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

Nombre del Proceso	Supervisión de proyectos de masificación de distribución de GN	Código	PO264	Tipo de Proceso	Operativo
Objetivo del Proceso	Supervisar que el Sistema de Distribución de GN por Red de Ductos cumpla con las normas técnicas de seguridad que propicie que las operaciones de las empresas sean seguras para la comunidad, trabajadores y el ambiente				

Rubro	Indicador.1	Indicador.2	Indicador.3	Indicador.4
1. Nombre del Indicador	De asignaciones de visitas de supervisión	De cumplimiento del plan operativo anual	De efectividad de las visitas de supervisión	De Resultados de cumplimiento normativo
2. Finalidad del indicador	Medir el grado de cumplimiento de las asignaciones, según lo planificado	Medir el grado de ejecución de las visitas de supervisión respecto al Plan Operativo anual de supervisión.	Medir el logro de realizar los análisis o mediciones en la visita de supervisión	Mide los resultados del cumplimiento de los agentes respecto a las normas de seguridad y operación
3. Fórmula	(Cantidad de asignaciones realizadas/ cantidad total de asignaciones planificadas) *100	(Cantidad de visitas ejecutadas / Cantidad de visitas planificadas) *100	(Cantidad de visitas efectivas/ Cantidad total de visitas ejecutadas) *100	(Cantidad de visitas conformes / Cantidad de visitas efectivas) *100
4. Unidad de medida	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
5. Frecuencia	Trimestral	Trimestral	Trimestral	Trimestral
6. Oportunidad de medida	Mes siguiente de culminado el trimestre	Mes siguiente de culminado el trimestre	Mes siguiente de culminado el trimestre	Mes siguiente de culminado el trimestre
7. Línea base	Año 2018	Año 2018	Año 2018	Año 2018
8. Meta	Valor Objetivo	95%	97%	97%
	Tolerancia	± 5%	± 3%	± 3%
9. Fuente de datos	Unidad Técnica de GN	Unidad Técnica de GN o SIGED o reportes internos	Unidad Técnica de GN o SIGED o reportes internos	Unidad Técnica de GNI o SIGED o reportes internos
10. Responsable	Gerente de la DSR	Gerente de la DSR	Gerente de la DSR	Gerente de la DSR

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

Nombre del Proceso	Supervisión de la comercialización de GN			Código	PO265	Tipo de Proceso	Operativo
1. Dueño del Proceso	Gerente de la DSR						
2. Objetivo del Proceso	Supervisar el cumplimiento de la normativa para garantizar la comercialización del servicio de GN						
3. Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> a. De cumplimiento de las asignaciones. b. De cumplimiento del plan de acción. c. De efectividad de las visitas de supervisión. d. De Resultados de cumplimiento normativo. 						
4. Elementos de Entrada		5. Productos			6. Destinatario		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asignación del servicio de supervisión ➤ Plan operativo ➤ Normativa legal aplicable 		1. Informe de archivo de instrucción			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Órgano instructor (Función Fiscalizadora de la DSR) 		
		2. Resolución/Acta ejecución de medida administrativa			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Especialista Regional de GN o Unidad Técnica de GN o Especialista Regional en Energía 		
		3. Resolución/Acta de levantamiento de medida administrativa			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Agentes supervisados ➤ Ciudadanos 		
		4. Informe técnico			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Áreas internas del Osinerghmin ➤ Autoridades y entidades públicas 		
7. Controles	<u>Seguimiento de Entrada</u> <ul style="list-style-type: none"> a. Número de supervisiones programadas b. Número de supervisiones asignadas <u>Seguimiento del Conjunto de actividades</u> <ul style="list-style-type: none"> c. Número de supervisiones pendientes fuera de plazo d. Número de supervisiones cerradas e. Número de supervisiones efectivas cerradas f. Número de supervisiones cerradas fuera del plazo g. Número de supervisiones efectivas que cumplen 			<u>Seguimiento del Producto</u> <ul style="list-style-type: none"> h. Número de supervisiones efectivas que no cumplen i. Número de supervisiones no efectivas j. Número de ex post evaluados k. Número de ex post Evaluados con observaciones l. Número de Ejecución de Medida Administrativa a través de Resolución o acta en el periodo 			
8. RECURSOS							
a. Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal propio ➤ Servicio de supervisión contratado 						
b. Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ A nivel nacional 						
c. Sistemas Informáticos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplicativos tecnológicos: Facilto GN, Masigas, Portal de habilitaciones ➤ Software especializado: SIGED, portal web Osinerghmin 						
d. Equipos	Computadoras personales, laptops, impresoras, escáner, entre otros.						

FICHA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

Nombre del Proceso	Supervisión de la comercialización de GN	Código	PO265	Tipo de Proceso	Operativo
Objetivo del Proceso	Supervisar el cumplimiento de la normativa para garantizar la comercialización del servicio de GN				

Rubro	Indicador.1	Indicador.2	Indicador.3	Indicador.4
1. Nombre del Indicador	De asignaciones de visitas de supervisión	De cumplimiento del plan operativo anual	De efectividad de las visitas de supervisión	De Resultados de cumplimiento normativo
2. Finalidad del indicador	Medir el grado de cumplimiento de las asignaciones, según lo planificado	Medir el grado de ejecución de las visitas de supervisión respecto al Plan Operativo anual de supervisión.	Medir el logro de realizar los análisis o mediciones en la visita de supervisión	Mide los resultados del cumplimiento de los agentes respecto a las normas de calidad del servicio de GN
3. Fórmula	$(\text{Cantidad de asignaciones realizadas} / \text{cantidad total de asignaciones planificadas}) * 100$	$(\text{Cantidad de visitas ejecutadas} / \text{Cantidad de visitas planificadas}) * 100$	$(\text{Cantidad de visitas efectivas} / \text{Cantidad total de visitas ejecutadas}) * 100$	$(\text{Cantidad de visitas conformes} / \text{Cantidad de visitas efectivas}) * 100$
4. Unidad de medida	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
5. Frecuencia	Trimestral	Trimestral	Trimestral	Trimestral
6. Oportunidad de medida	Mes siguiente de culminado el trimestre	Mes siguiente de culminado el trimestre	Mes siguiente de culminado el trimestre	Mes siguiente de culminado el trimestre
7. Línea base	Año 2018	Año 2018	Año 2018	Año 2018
8. Meta	Valor Objetivo	95%	97%	97%
	Tolerancia	± 5%	± 3%	± 3%
9. Fuente de datos	Unidad Técnica de GN	Unidad Técnica de Gas Natural o SIGED o reportes internos	Unidad Técnica de GN o SIGED o reportes internos	Unidad Técnica de GN o SIGED o reportes internos
10. Responsable	Gerente de la DSR	Gerente de la DSR	Gerente de la DSR	Gerente de la DSR

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

Nombre del Proceso	Atención de denuncias y Solicitudes de GN		Código	PO266	Tipo de Proceso	Operativo
1. Dueño del Proceso	Gerente de la DSR					
2. Objetivo del Proceso	Establecer los lineamientos y mecanismos necesarios para la gestión efectiva del proceso de atención de las denuncias y la atención de solicitudes vinculadas a la supervisión de la distribución y comercialización de GN					
3. Indicadores	a. De cumplimiento del plan de acción b. De cumplimiento presupuestal c. De cumplimiento normativo de la supervisión d. De ejecución de las medidas administrativas de suspensión		e. De cumplimiento de la eficiencia de supervisión f. De cumplimiento de la calidad de la supervisión			
4. Elementos de Entrada		5. Productos		6. Destinatario		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asignación del servicio de supervisión ➤ Plan operativo ➤ Normativa legal aplicable 		1. Informe técnico		➤ Órgano instructor (Función Fiscalizadora de la DSR)		
		2. Oficio respuesta		➤ Especialista Regional de GN o Unidad Técnica de GN o Especialista Regional en Energía		
		3. Resolución de pedido		➤ Agentes supervisados ➤ Ciudadanos		
7. Controles	<u>Seguimiento de Entrada</u> a. Número de supervisiones programadas b. Número de supervisiones asignadas <u>Seguimiento del Conjunto de actividades</u> c. Número de supervisiones pendientes fuera de plazo d. Número de supervisiones cerradas e. Número de supervisiones efectivas cerradas f. Número de supervisiones cerradas fuera del plazo g. Número de supervisiones efectivas que cumplen		<u>Seguimiento del Producto</u> h. Número de supervisiones efectivas que no cumplen i. Número de supervisiones no efectivas j. Número de ex post evaluados k. Número de ex post Evaluados con observaciones l. Número de Ejecución de Medida Administrativa a través de Resolución o acta en el periodo			
8. RECURSOS						
a. Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal propio ➤ Servicio de supervisión contratado 					
b. Instalaciones	➤ A nivel nacional					
c. Sistemas Informáticos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplicativos tecnológicos: Facilito GN, Plataforma Concesionaria, Masigas, Portal de Habilitaciones ➤ Software especializado: SIGED, portal web Osinerghmin 					
d. Equipos	Computadoras personales, laptops, impresoras, escáner, entre otros.					

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

Nombre del Proceso	Supervisión de la calidad de GN			Código	PO267	Tipo de Proceso	Operativo
1. Dueño del Proceso	Gerente de la DSR						
2. Objetivo del Proceso	Supervisar el cumplimiento de la normativa para garantizar la calidad del servicio de GN						
3. Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> a. De cumplimiento de las asignaciones. b. De cumplimiento del plan de acción. c. De efectividad de las visitas de supervisión. d. De Resultados de cumplimiento normativo. 						
4. Elementos de Entrada			5. Productos	6. Destinatario			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asignación del servicio de supervisión ➤ Plan operativo ➤ Normativa legal aplicable 			1. Informe de archivo de instrucción	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Órgano instructor (Función Fiscalizadora de la DSR) 			
			2. Resolución/Acta ejecución de medida administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Especialista Regional de GN o Unidad Técnica de GN o Especialista Regional en Energía 			
			3. Resolución/Acta de levantamiento de medida administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Agentes supervisados ➤ Ciudadanos 			
			4. Informe técnico	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Áreas internas del Osinerghmin ➤ Autoridades y entidades públicas 			
7. Controles	<u>Seguimiento de Entrada</u> <ul style="list-style-type: none"> a. Número de supervisiones programadas b. Número de supervisiones asignadas <u>Seguimiento del Conjunto de actividades</u> <ul style="list-style-type: none"> c. Número de supervisiones pendientes fuera de plazo d. Número de supervisiones cerradas e. Número de supervisiones efectivas cerradas f. Número de supervisiones cerradas fuera del plazo g. Número de supervisiones efectivas que cumplen 			<u>Seguimiento del Producto</u> <ul style="list-style-type: none"> h. Número de supervisiones efectivas que no cumplen i. Número de supervisiones no efectivas j. Número de ex post evaluados k. Número de ex post Evaluados con observaciones l. Número de Ejecución de Medida Administrativa a través de Resolución o acta en el periodo 			
8. RECURSOS							
a. Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal propio ➤ Servicio de supervisión contratado 						
b. Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ A nivel nacional 						
c. Sistemas Informáticos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplicativos tecnológicos: Facilto GN, Masigas, Portal de habilitaciones ➤ Software especializado: SIGED, portal web Osinerghmin 						
d. Equipos	Computadoras personales, laptops, impresoras, escáner, entre otros.						

FICHA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

Nombre del Proceso	Supervisión de la calidad de GN	Código	PO267	Tipo de Proceso	Operativo
Objetivo del Proceso	Supervisar el cumplimiento de la normativa para garantizar la calidad del servicio de GN				

Rubro	Indicador.1	Indicador.2	Indicador.3	Indicador.4
1. Nombre del Indicador	De asignaciones de visitas de supervisión	De cumplimiento del plan operativo anual	De efectividad de las visitas de supervisión	De Resultados de cumplimiento normativo
2. Finalidad del indicador	Medir el grado de cumplimiento de las asignaciones, según lo planificado	Medir el grado de ejecución de las visitas de supervisión respecto al Plan Operativo anual de supervisión.	Medir el logro de realizar los análisis o mediciones en la visita de supervisión	Mide los resultados del cumplimiento de los agentes respecto a las normas de calidad del servicio de GN
3. Fórmula	$(\text{Cantidad de asignaciones realizadas} / \text{cantidad total de asignaciones planificadas}) * 100$	$(\text{Cantidad de visitas ejecutadas} / \text{Cantidad de visitas planificadas}) * 100$	$(\text{Cantidad de visitas efectivas} / \text{Cantidad total de visitas ejecutadas}) * 100$	$(\text{Cantidad de visitas conformes} / \text{Cantidad de visitas efectivas}) * 100$
4. Unidad de medida	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
5. Frecuencia	Trimestral	Trimestral	Trimestral	Trimestral
6. Oportunidad de medida	Mes siguiente de culminado el trimestre	Mes siguiente de culminado el trimestre	Mes siguiente de culminado el trimestre	Mes siguiente de culminado el trimestre
7. Línea base	Año 2018	Año 2018	Año 2018	Año 2018
8. Meta	Valor Objetivo	95%	97%	97%
	Tolerancia	± 5%	± 3%	± 3%
9. Fuente de datos	Unidad Técnica de GN	Unidad Técnica de GN o SIGED o reportes internos	Unidad Técnica de GN o SIGED o reportes internos	Unidad Técnica de GN o SIGED o reportes internos
10. Responsable	Gerente de la DSR	Gerente de la DSR	Gerente de la DSR	Gerente de la DSR

Determinación de Procesos
“Supervisión y Fiscalización Regional”

Código : F1-PE22-PE-01

Revisión : 02

Fecha : 03.06.19

Página : 16 de 43

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

Nombre del Proceso	Fiscalización y sanción en el servicio público de GN	Código	PO268	Tipo de Proceso	Operativo
1. Dueño del Proceso	Gerente DSR				
2. Objetivo del Proceso	Fiscalizar las actividades de distribución y comercialización desarrolladas por las Concesionarias de distribución de GN sujetas al ámbito de competencia de Osinerghmin e imponer las sanciones administrativas en caso corresponda.				
3. Indicadores	e. Cumplimiento del plazo en la resolución del Procedimiento Administrativo Sancionador f. Índice de Infracciones Confirmadas por el TASTEM				
4. Elementos de Entrada	5. Productos	6. Destinatario			
➤ Informe de Instrucción Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador	1. Resolución de Primera Instancia 2. Resolución de Reconsideración 3. Resolución de Medidas Administrativas	➤ Agente Supervisado ➤ Proceso de Atención de apelación de sanciones ➤ Proceso de recaudación de multas			
7. Controles	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento al cumplimiento de plazos • Solidez de las pruebas que sustentan los incumplimientos y el debido proceso 				
8. RECURSOS					
a. Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal propio: Especialistas Técnicos y Legales en las actividades de supervisión vinculadas a la distribución y comercialización del servicio de Gas Natural ➤ Consultores especializados para la elaboración de informes técnicos de infracciones. 				
b. Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Oficina ubicada en Sede Basadre ➤ Oficinas Regionales de Osinerghmin. 				
c. Sistemas Informáticos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplicativos tecnológicos (Sistema de Gestión Documental, Sistema de Sanciones y Multas) ➤ Software especializado 				
d. Equipos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Computadoras personales, laptops, impresoras, escáner, entre otros. 				

FICHA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

Nombre del Proceso	Fiscalización y sanción en el servicio público de GN	Código	PO268	Tipo de Proceso	Operativo
Objetivo del Proceso	Fiscalizar las actividades de distribución y comercialización desarrolladas por las Concesionarias de distribución de GN sujetas al ámbito de competencia de Osinergmin e imponer las sanciones administrativas en caso corresponda.				

Rubro	Indicador.1	Indicador.2
1. Nombre del Indicador	Cumplimiento del plazo en la Resolución del procedimiento sancionador	Índice de Infracciones confirmadas por el TASTEM
2. Finalidad del indicador	Medir el tiempo promedio en la tramitación del procedimiento administrativo sancionador y la expedición de la Resolución de primera instancia.	Medir el porcentaje de infracciones confirmadas por el TASTEM. Se busca una mayor predictibilidad en las sanciones impuestas. Si bien el agente supervisado tiene el derecho de interponer el recurso de apelación, se busca que lo resuelto en primera instancia sea confirmado, como evidencia de solidez en el análisis de los considerados y en la disposición de la sanción.
3. Fórmula	CPAS = sumatoria de tiempos de resolución de los expedientes culminados en el trimestre / cantidad de expedientes culminados en el trimestre.	IOT = (infracciones confirmadas por el TASTEM / infracciones impuestas por la DSR en Gas Natural) * 100
4. Unidad de medida	Tiempo	Porcentaje
5. Frecuencia	Trimestral	Trimestral
6. Oportunidad de medida	Mes siguiente de culminado el trimestre	Mes siguiente de culminado el trimestre
7. Línea base	Año 2018	Año 2018
8. Meta	Menor a 270 días calendarios	Mayor al 90%
9. Fuente de datos	Especialista Legal de la DSR	Especialista Legal de la DSR / TASTEM
10. Responsable	Gerente de la DSR	Gerente de la DSR

**DETERMINACIÓN DE PROCESOS
“ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS”**

Determinación de Procesos
“Supervisión y Fiscalización Regional”

Código : F1-PE22-PE-01

Revisión : 02

Fecha : 03.06.19

Página : 19 de 43

Función General	Atención al Ciudadano	Sector	Energía	Gerencia	Supervisión de Energía	División	Supervisión Regional
------------------------	-----------------------	---------------	---------	-----------------	------------------------	-----------------	----------------------

IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

Cadena de Valor / Ámbito	Marco Normativo / Regulatorio	Productos	Destinatarios
Orientación	TUPA de Osinergmin y modificatorias Procedimientos de Supervisión	1. Información técnica en energía	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Inversionistas ➤ Medios de comunicación ➤ Concesionarias ➤ Estudiantes universitarios / Institutos superiores
	Normas de electricidad e hidrocarburos	2. Información general en energía	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Usuarios de electricidad ➤ Usuarios de combustibles líquidos, GLP y GN ➤ Ciudadanía en general ➤ Medios de comunicación ➤ Autoridades y funcionarios ➤ Escolares
	Ley de fortalecimiento Ley de creación de organismos reguladores N°26764	3. Realización de actividades de representación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ciudadanía
Trámite	Ley de procedimientos administrativos 27444 y modificatorias Libro de reclamaciones DS N° 042-2011-PCM Reglamento de atención de denuncias Directiva de reclamos	<ul style="list-style-type: none"> 4. Registro de documentos presentado 5. Resultado de atención de las reclamaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Inversionistas ➤ Administrados ➤ Usuarios de energía ➤ Ciudadanía

Función General	Supervisión y Fiscalización	Sector	Hidrocarburos	Cadena de Valor / Ámbito	Comercialización
Gerencia	Supervisión de Energía	División / Unidad	Supervisión Regional		

Tipo de Proceso	Operativo (PO)
------------------------	----------------

INVENTARIO DE PROCESOS

Código	Nombre del Proceso	Productos	Dueño del proceso	Procedimiento Específico
PO271	Gestión de atención a grupos de interés	<ol style="list-style-type: none"> 1. Información técnica en energía 2. Información general en energía 3. Realización de actividades de representación 4. Registro de documentos presentado 5. Resultado de atención de las reclamaciones 	Gerente DSR	PO271-PE01: Gestión de actividades a los grupos de interés PO271-PE02: Gestión de atención de requerimientos en energía y minería PO271-PE03: Atención de reclamaciones de los servicios brindados por OSINERGMIN

Determinación de Procesos
“Supervisión y Fiscalización Regional”

Código : F1-PE22-PE-01

Revisión : 02

Fecha : 03.06.19

Página : 21 de 43

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

Nombre del Proceso	Gestión de atención a grupos de interés	Código	PO271	Tipo de Proceso	Operativo
1. Dueño del Proceso	Responsable Coordinación de Atención al Ciudadano				
2. Objetivo del Proceso	Brindar atención a los requerimientos de orientación y trámite de los grupos de interés en los sectores de energía y minería.				
3. Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> a. Cumplimiento del plan operativo anual b. Nivel de acercamiento a la ciudadanía c. Eficacia en la orientación d. Eficacia de trámite e. Nivel de cumplimiento de los plazos de atención de las reclamaciones 				
4. Elementos de Entrada		5. Productos		6. Destinatario	
➤ Plan de actividades de canal móvil		<ul style="list-style-type: none"> 1. Información técnica en energía 2. Información general en energía 		Ciudadanía, Inversionistas, Administrados, Medios de comunicación, Estudiantes universitarios / Institutos superiores, Escolares, Informantes, Autoridades y Entidades	
➤ Necesidad de Información de los grupos de interés		<ul style="list-style-type: none"> 3. Información técnica en energía 4. Información general en energía 		Ciudadanía, Inversionistas, Administrados, Autoridades y Entidades	
➤ Requerimiento de trámite de los grupos de interés		5. Registro de documentos presentado		Ciudadanía, Inversionistas, Administrados, Autoridades y Entidades,	
➤ Información de insatisfacciones sobre el servicio brindado		6. Resultado de atención de las reclamaciones		Ciudadanía, Inversionistas, Administrados, Autoridades y Entidades	
7. Controles	<ul style="list-style-type: none"> a. Seguimiento del cumplimiento del plan operativo anual b. Seguimiento al cumplimiento presupuestal c. Eficacia del registro de la actividad realizada 				
8. RECURSOS					
a. Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal propio ➤ Consultores especializados 				
b. Instalaciones	➤ Oficina ubicada en Sede Basadre				
c. Sistemas Informáticos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplicativos tecnológicos ➤ Software especializado 				
d. Equipos	Computadoras personales, laptops, impresoras, escáner, entre otros.				

FICHA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

Nombre del Proceso	Gestión de atención a grupos de interés	Código	PO271	Tipo de Proceso	Operativo
Objetivo del Proceso	Brindar las facilidades ante nuevas demandas de información y atender los requerimientos de los grupos de interés, con la finalidad de satisfacer sus necesidades y expectativas.				

Rubro	Indicador.1	Indicador.2	Indicador.3	Indicador.4	Indicador.5
1.Nombre del Indicador	Cumplimiento del plan operativo	Nivel de acercamiento a la ciudadanía	Eficacia en la orientación	Eficacia de trámite	Nivel de cumplimiento de los plazos de atención de las reclamaciones
2.Finalidad del indicador	Medir el grado de cumplimiento del plan operativo de la Gestión de actividades a los grupos de interés	Mejorar la cobertura para la atención a la ciudadanía a través de la gestión de actividades a los grupos de interés	Mejorar el desempeño en la orientación	Mejorar el desempeño del trámite	Cumplir con el marco normativo DS N° 042-2011-PCM
3.Fórmula	$(\text{Cantidad de actividades ejecutadas} / \text{Cantidad de actividades programadas}) * 100$	$(\text{Cantidad de localidades de su ámbito de influencia con actividades} / \text{totalidad de localidades de su ámbito de influencia}) * 100$	$(\text{Cantidad de orientaciones conformes} / \text{Cantidad de orientaciones brindadas}) * 100$	$(\text{Cantidad de trámites registrados correctamente} / \text{Cantidad de trámites registrados}) * 100$	$(\text{Cantidad de reclamaciones atendidas en plazo} / \text{Cantidad de reclamaciones registradas}) * 100$
4.Unidad de medida	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
5.Frecuencia	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual
6.Oportunidad de medida	Finalizado el mes	Finalizado el mes	Finalizado el mes	Finalizado el mes	Finalizado el mes
7.Línea base	Año 2018	Año 2019	AÑO 2018	AÑO 2018	AÑO 2018
8.Meta	100%	40%	>=80%	>=95%	>=80%
9.Fuente de datos	Osimac	Osimac	Plataforma de atención OSINERGMIN (OSIMAC)	Sistema de gestión documental Sistema de registro de denuncias	Sistema de gestión documental
10. Responsable	Asistente de Proceso de Atención al Ciudadano	Asistente de Proceso de Atención al Ciudadano	Analista de Atención al Ciudadano Asistente de Proceso de Atención al Ciudadano	Analista de Atención al Ciudadano	Coordinador de atención al Ciudadano