UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

INFORME DE EXAMEN PROFESIONAL

"CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA SEDE DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA - OSINERGMIN ILO, 2021"

PRESENTADO POR:

Br. VILMA YESSICA VASQUEZ MACHACA

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADA EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Moquegua-Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y

DESARROLLO SOCIAL

HOJA DE FIRMAS

Mg. OSCAR IVAN MAMANI MAMANI

ASESOR DE INFORME

VILMA YESSICA VASQUEZ MACHACA

BACHILLER

UNAM
UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
SECRETARIA
FEDATARIO

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Folio N° 019

ACTA DE TITULACIÓN

I. Modalidad:

Examen Profesional

II. Documento de aprobación:

RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA N°504-2022-UNAM

Fecha: 15 de Julio de 2022

III. Título de Informe del Examen Profesional:

"CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA SEDE DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA - OSINERGMIN ILO, 2021."

Bachiller: VILMA YESSICA VASQUEZ MACHACA

Asesor Principal: OSCAR IVAN MAMANI MAMANI

Co-Asesor :

IV. Se dictamina con las siguientes notas:

Examen Escrito: 13.20 Entrevista: 03 Promedio: 11

Promedio en letras: ONCE por lo que: Sí [X] No [ ]

Opta el Título Profesional de LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL.

Siendo las 15:00 horas, del 14 de SETIEMBRE del año 2022 se procede con la firma en conformidad de lo dictaminado.

Director de EPGPDS

Presidente del ~~Comité de Grados y~~ Títulos del Examen Profesional

Asesor

Bachiller

Dedicatoria

A mi madre y mi padre por ser promotores y parte fundamental para el logro de mis objetivos. A mis hermanas con las que he compartido los grandes momentos de mi vida.

Agradecimiento

Al Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería por brindarme la oportunidad de desarrollar mis habilidades laborales y así poder desarrollar el presente informe. Finalmente, a todos mis amigos y personas que me acompañaron y sirvieron de tutores en mi proceso de ejecución laboral en el organismo.

Resumen

El presente informe cumple con lo estipulado en el Reglamento de Grados y Títulos, cuyo objetivo, es dar a conocer las labores ejecutadas como asistente regional en atención al ciudadano (ARAC), en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN) de la provincia de Ilo, región Moquegua; durante el periodo laborado como profesional de la carrera de Gestión Pública y Desarrollo Social.

Se puntualiza el resultado y la calidad de atención referente a las orientaciones a los administrados con el fin de dar a conocer los servicios que brinda la institución, verificándose además en el ínterin, el cumplimiento de las normas y procedimientos internos. Así también corresponde detallar los resultados en cuanto a recepción y registro de los documentos presentados por los ciudadanos y empresas, para ofrecer atención a los trámites documentarios del sector supervisor y fiscalizador de energía y minería.

Por otro lado, corresponde, al personal de atención de la Oficina Desconcentrada - OD Ilo, proponer y ser parte de la elaboración de planes de mejora en la atención al ciudadano para optimizar los procedimientos con los que cuenta actualmente la entidad. También se describe diligencias de actividades de acercamiento al ciudadano, que se basan en gestionar campañas de orientación, o de tipo técnico, dirigidos a inversionistas de los diversos sectores y actividades de tipo educativo, los cuales van dirigidos a los estudiantes del nivel superior, tales como institutos y/o universidades, mediante foros y seminarios.

El presente informe de examen profesional describe la calidad de atención al usuario, en cuanto a las atenciones del procedimiento de reclamos y orientación de trámites de las empresas y ciudadanos que es aplicada en la Oficina Desconcentrada de OSINERGMIN de la provincia de Ilo de la Región de Moquegua.

PALABRAS CLAVE: *Atención al ciudadano, procedimiento de reclamos, calidad, orientación y servicio.*

Abastract

This report complies with the provisions of the Regulation of Degrees and Titles, whose objective is to publicize the work carried out as a regional assistant in citizen services (ARAC), in the Supervisory Agency for Investment in Energy and Mining (OSINERGMIN) from the province of Ilo, Moquegua region; during the period worked as a professional in the career of Public Management and Social Development.

The result and the quality of care regarding the orientations to the administered are pointed out in order to publicize the services provided by the institution, also verifying in the meantime, compliance with internal rules and procedures. Likewise, it is also necessary to detail the results regarding the reception and registration of the documents presented by citizens and companies, to offer attention to the documentary procedures of the energy and mining supervisory and inspection sector.

On the other hand, it corresponds to the attention personnel of the Decentralized Office - OD Ilo, to propose and be part of the elaboration of improvement plans in citizen attention to optimize the procedures that the entity currently has. Proceedings of citizen outreach activities are also described, which are based on managing orientation campaigns, or of a technical nature, aimed at investors from various sectors and educational activities, which are aimed at higher level students, such as such as institutes and/or universities, through forums and seminars.

This professional examination report describes the quality of user service, in terms of attention to the claim's procedure and guidance of procedures for companies and citizens that is applied in the Decentralized Office of OSINERGMIN of the province of Ilo of the Region of Moquegua.

KEY WORDS: Citizen attention, claims procedure, quality, orientation and service.

Índice general

Dedicatoria 3
Agradecimiento 4
Resumen 5
Abastract 6
Índice general 7
Índice de Figuras 8
Índice de Tablas 9
Acrónimos y abreviaturas 10
INTRODUCCION 11
CAPITULO I. ASPECTOS GENERALES 13
1.1 Descripción de la Institución 13
1.1.1 Ubicación 13
1.1.2 Accesibilidad 14
1.1.3 Visión y Misión 14
1.1.4 Historia 15
CAPITULO II. DESCRIPCIÓN DE UNA ACTIVIDAD ESPECÍFICA 16
CAPITULO III. ANTECEDENTES Y OBJETIVOS 18
3.1 Antecedentes internacionales 18
3.2 Antecedentes nacionales 19
CAPITULO IV. APORTES 21
CONCLUSIONES 29
RECOMENDACIONES 30
BIBLIOGRAFÍA 31
ANEXOS 34
Anexo A. Galería Fotográfica 34
Anexo B. Protocolo para la Atención 35
Anexo C. Resolución de consejo Directivo Nro. 269-2014-OS/CD 40
Anexo D. Decreto Supremo Nro. 193-2020-PCM 43

Índice de Figuras

Figura 1 Ubicación OD OSINERGMIN Ilo.....13
Figura 2 Fachada OD Ilo 14
Figura 3 Orientaciones Registradas Periodo 2021 26
Figura 4 Encuestas de Conformidad de Atenciones 27
Figura 5 Denuncias registradas en la OD OSINERGMIN Ilo 28
Figura 6 Atención Presencial - Sector Hidrocarburos 34
Figura 7 Atención Presencial – Sector Electricidad 34

Índice de Tablas

Tabla 1 Tabla de Teorías y Modelos 21
Tabla 2 Orientaciones Registradas en periodo 2021 25
Tabla 3 Encuestas de Conformidad de Atenciones 26
Tabla 4 Denuncias registradas en la OD OSINERGMIN Ilo 27

Acrónimos y abreviaturas

OSINERGMIN : Organismo supervisor de la inversión de energía y minería.

ARAC : Asistente regional en atención al ciudadano.

OD : Oficina desconcentrada.

MINEM : Ministerio de energía y minas.

UO : Unidad operativa.

CD CL y OPDH : Consumidor directo de combustibles líquidos y otros productos derivados de los hidrocarburos.

EE.SS. : Estación de servicios.

GC de GLP : Gasocentro de gas licuado de petróleo.

OSINERG : Organismo supervisor de la inversión en energía.

OR : Oficina regional.

RCD : Resolución de consejo directivo.

DS : Decreto supremo

PCM : Presidencia del consejo de ministros.

INTRODUCCION

Parte fundamental para una buena percepción de los usuarios que acceden a los servicios de una institución pública, se fundamenta en la atención al ciudadano, la calidad de esta se percibe desde el primer momento en que se ingresa a dicha institución, los diversos organismos del estado brindan numerosos servicios, tanto para los ciudadanos como para las empresas privadas, en razón de esto, es que es importante poder medir la calidad y el nivel de satisfacción de los administrados que requieren de estos servicios.

A diferencia de muchas empresas privadas que compiten por ser el número en su sector, las entidades del estado no tienen esta necesidad, ya que los servicios que brindan son exclusivos lo que se podría considerar como un monopolio, es por esto que no se ha apreciado la calidad de la atención que se brinda como un factor fundamental para un buen funcionamiento de dichas entidades, pero esta perspectiva debe cambiar.

La existencia de entidades estatales en los distintos niveles de gobierno se debe fundamentalmente a las necesidades de los ciudadanos, estas deben ser atendidas según la normativa que se establece para cada organismo siendo esto en su mayoría, la excusa para generar demoras en la atención debido a los procesos extremadamente burocráticos, y desmereciendo más aun la calidad de estos servicios a través de una mala atención.

La buena percepción que tenga un usuario de cualquier entidad parte desde la primera atención que este recibe al momento de ingresar y requerir un servicio; por esto las entidades solo cuentan con una oportunidad para poder demostrar su calidad de atención, es común que todos los administrados se generan una expectativa, la cual puede ser satisfecha brindando un servicio de calidad; este se obtiene a través de diversos factores, entre ellos debe primar un personal con vocación de servicio, que sea capaz de practicar la empatía con el administrado, aunque esto es fundamental, también parte importante para completar el circulo que implica una buena atención, es tener un conocimiento intrínseco de como opera o funciona la entidad, que inicia por tener muy claras las funciones asignadas al personal, mismo que se consigue a través de la gestión del conocimiento, por lo que cada una de las instituciones debe empezar a revalorar este concepto que permitiría subir ampliamente el nivel de satisfacción en las atenciones brindadas de los servicios ofertados.

Para el caso particular de OSINERGMIN, al igual que muchas otras entidades reguladoras su función principal es fiscalizar y regular los diversos servicios del sector energía y minería; en el sector energía más específicamente se refiere a la regulación del servicio de electricidad, gas natural, así como también la fiscalización que vela por el cumplimiento de la seguridad en las instalaciones de hidrocarburos y mineras; en el caso de la OD Ilo, se puede encontrar una particularidad con la que no cuentan muchas de las sedes de Osinergmin a nivel nacional, al ser una provincia pequeña en referencia a otras ciudades del país, se ve necesario la intervención en todos los sectores que competen al organismo, cuenta con una empresa del servicio de electricidad, pero además, cuenta con el servicio de gas natural, así también al ser una zona de gran crecimiento industrial incluso por encima de la capital de la región, se hace necesaria la instalación de diversas unidades operativas del sector hidrocarburos (CD de CL y OPDH, grifos, EE.SS., GC de GLP, etc.), y finalmente cuenta con las instalaciones de la refinería de una minera ubicada en la capital de la región, por lo que la existencia de dicha oficina es fundamental.

Es por todo esto que dentro de las competencias más importantes que corresponde al personal que realiza la atención de cara a los administrados, no solo es conocer los procesos que atañe al organismo, sino que además este debe tener un amplio conocimiento de lo que significa la calidad en el servicio de atención, la implicancia de un adecuado desenvolvimiento para usuarios comunes que no requieren un lenguaje técnico a fin de poder entender los procesos que se llevan a cabo dentro de la institución, así como los que si lo requieren, por la naturaleza de sus proyectos o trámites a gestionar en la institución.

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 Descripción de la Institución

El Osinergmin (2021) es el **Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería,** es una institución pública encargada de regular y supervisar que las empresas del sector eléctrico, hidrocarburos y minero cumplan las disposiciones legales de las actividades que desarrollan.

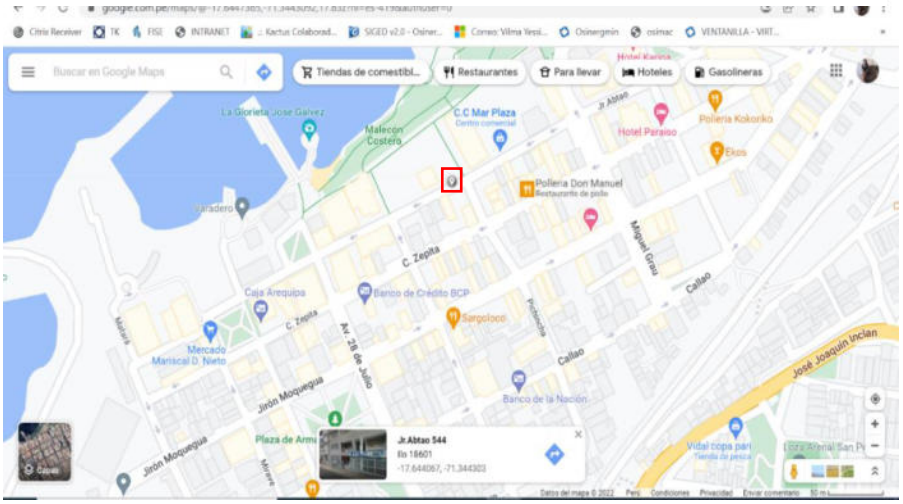
1.1.1 Ubicación

Sede Central: Jr. Bernardo Monteagudo 222, Lima - Lima - Magdalena Del Mar

Oficina Desconcentrada Ilo: Jirón Abtao Nro. 543, Moquegua - Ilo – Ilo

Figura 1

Ubicación OD OSINERGMIN Ilo



Nota: Ubicación geográfica en el Google Maps de la Oficina Desconcentrada de Osinergmin Ilo.

Figura 2

Fachada OD Ilo



Nota: Fachada de la Calle Abtao Nro. 543 de la Oficina Descentrada OSINERGMIN Ilo

1.1.2 Accesibilidad

Las instalaciones de la Oficina Desconcentrada de Osinergmin Ilo se encuentran en la capital de la provincia de Ilo, en el centro de la ciudad, a cuatro cuadras de la Plaza de Armas de Ilo, a media cuadra del centro comercial Mar Plaza, y a una cuadra de la Glorieta del Malecón Costero de Ilo.

1.1.3 Visión y Misión

El Osinergmin, al ser una entidad reguladora y fiscalizadora por lo que le corresponde considerar la visión general que establece la entidad del estado encargada de la administración general del sector que regula, que en este caso viene siendo el Ministerio de Energía y Minas - MINEM, por otro lado, en el caso de la misión, ya que corresponde establecer una que considere la razón de ser de cada entidad, cuenta con una propia, ambas se proceden a detallar.

Visión

Sector Minero-Energético reconocido por ser altamente competitivo a nivel Internacional, que promueve el desarrollo eficiente y sostenible de la explotación de los recursos minero energéticos para satisfacer las necesidades de la población, preservando el medio ambiente, respe-

tando la cultura de los pueblos y contribuyendo a la reducción de la pobreza y al desarrollo integral del país, mediante la participación conjunta del Estado, la comunidad y el Sector Privado, según (Minem, 2016).

Misión

Regular y fiscalizar el sector energía para contribuir a consolidar el desarrollo del país con servicios de calidad, eficientes, asequibles y seguros; así como afianzar la sostenibilidad y seguridad del sector minero; en beneficio de los grupos de interés, según (Osinergmin, 2021).

1.1.4 Historia

A partir del 31 de diciembre de 1996 se instituyó el Osinergmin, la Ley N° 26734 fue la que estableció su creación, en un primer momento su denominación fue OSINERG. Dando así el inicio a sus funciones de manera formal el 15 de octubre del año siguiente, iniciando con la supervisión de las empresas del sector electricidad y de hidrocarburos, procurando que estas brinden un servicio seguro y de calidad.

Posteriormente, en el año 2007, una nueva ley, la número 28964 amplió el sector a supervisar, considerando los también al subsector minería, procediendo así a cambiar su nombre a OSINERGMIN, mismo que lleva a la fecha. Por este motivo, también se ha establecido dentro de sus funciones la fiscalización de la seguridad en las instalaciones de las empresas mineras.

A igual que muchas otras entidades reguladoras el Osinergmin tiene personería jurídica de derecho público interno y goza de autonomía funcional, técnica, administrativa, pero con la diferencia que además cuenta con autonomía económica y financiera. Las actividades de regulación y fiscalización de esta institución se basan en criterios técnicos, a fin de poder contribuir con el desarrollo energético del país sin dejar de lado la defensa de los intereses de los ciudadanos.

CAPITULO II

DESCRIPCIÓN DE UNA ACTIVIDAD ESPECÍFICA

De acuerdo con el puesto ocupado, las funciones correspondientes del ARAC, contenidas en el reglamento de organización y funciones de Osinergmin (2021), son las siguientes:

- Orientar en las consultas y/o dudas de los ciudadanos, a fin de dar a conocer los servicios que brinda el Osinergmin, cumpliendo con las normas y procedimientos internos.
- Recibir y registrar los escritos, documentos, denuncias, reclamaciones del ciudadano, a fin de iniciar la atención de su trámite y derivarlos a las áreas correspondientes, utilizando los diferentes medios establecidos por el organismo.
- Proponer y participar en la elaboración de planes de mejora en la atención al ciudadano, a fin de mejorar los procedimientos existentes.
- Coordinar la realización de eventos técnicos, de atención al usuario o campañas de orientación organizados por la División.
- Administrar la documentación de la Oficina Desconcentrada o de la Oficina Delegada, así como informar los requerimientos logísticos para soportar el plan operativo establecido en dicha oficina.
- Participar en actividades relacionadas al cumplimiento de normativas, reglamentos institucionales, planes operativos y estratégicos de su área, así como sistema integrado de gestión, según las políticas y procedimientos dispuestos para tal fin, con el objetivo de contribuir a la mejora continua de su área y/o dar cumplimiento a la normativa legal vigente.

Así también, se debe considerar que, dentro de las principales funciones de una OD que es directamente administrada por la OR de la zona, es en primer lugar, permitir una cercanía de la institución con los usuarios del sector supervisa, ya que la implementación de este tipo de oficinas corresponde únicamente a las provincias cuya problemática haya sido constante o que haya generado problemas sociales que requieran una atención más eficaz y permanente.

De manera estratégica el Osinergmin cuenta con un total de 24 oficinas del tipo regional a nivel nacional, 20 de tipo desconcentrada de las cuales 6 corresponden a Lima y el Callao; esto ha permitido que los administrados del servicio tanto

de electricidad como de gas natural, puedan conocer sus derechos y deberes como usuarios de los servicios ya mencionados, y que además rigen sus procesos de atención bajo un procedimiento interno denominado “Protocolo para la atención en oficina durante emergencia sanitaria” (Anexo 1).

Una de las principales actividades que se realizan en estas oficinas, es la orientación sobre el procedimiento de reclamos ante los diversos problemas que conlleva la prestación de dichos servicios, el cual se rige estrictamente bajo la RCD Nro. 269-2014-OS/CD (Anexo 2) “Procedimiento administrativo de reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural”.

Otras de las actividades que se realiza con bastante frecuencia en el caso de la OD Ilo, corresponde a la atención de los trámites del subsector hidrocarburos, los cuales son atendidos de acuerdo al “Reglamento de registro de hidrocarburos” aprobado por RCD Nro. 191-2011-OS/CD y modificación de TUPA según DS Nro. 193-2020-PCM (Anexo 3).

En este punto es importante realizar un paréntesis, ya que en el caso de los reclamos, se establecen únicamente orientaciones sobre el proceso de atención, ya que no hay un análisis o intervención de parte de la OD, según el procedimiento ya mencionado, la intervención del organismo es únicamente en la segunda instancia administrativa, y aun en esta etapa la resolución de los recursos administrativos ingresados por los administrados competencia del tribunal denominado Junta de Apelaciones de Reclamos de los Usuarios – JARU, que además de las apelaciones tiene la responsabilidad de resolver los recursos de queja y medidas cautelares ingresadas por los administrados dentro del procedimiento de reclamos.

Caso contrario ocurre con las denuncias, ya que las atenciones a brindar son de entera competencia de las ORs y ODs; para el caso del subsector hidrocarburos no hay una norma específica sobre plazos de atención, por lo que se aplica el procedimiento interno PO34-2-PE-11.

En esta misma línea, es que, como una entidad del gobierno se gestionen reuniones conjuntas con las diversas autoridades distritales y provinciales, en pro de una comunicación efectiva que coadyuve a la mejora de un trabajo conjunto en los diferentes niveles de gobierno y además que esto mejore el tiempo de respuesta en casos que requieren una resolución pronta o que sirva de conducto entre los representantes o autoridades de la zona con el organismo regulador.

CAPITULO III

ANTECEDENTES Y OBJETIVOS

3.1 Antecedentes internacionales

En cuanto a calidad de atención a nivel internacional encontramos a (Fernández, 2015) cuyo estudio de investigación denominado *"Calidad de la atención de los usuarios de la administración Pública. Caso de estudio: Obra Social S.E.R.O.S. Chubut"*. Mismo que trata de proponer mejoras al modelo de atención en una institución pública. Se trata de un estudio de tipo descriptivo – explicativo, donde lo que se pretende es conocer cuál es la calidad desde la perspectiva de los clientes, cuyo resultado del estudio demostró que hay relación en el nivel de satisfacción en relación con la atención de los usuarios de la administración Pública.

También encontramos a nivel internacional a (Lascurain Gutiérrez, 2012) con su estudio de investigación denominado *"Diagnostico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de unidades de energía eléctrica ininterrumpida"*. Donde se pretende determinar cuál es la calidad desde la perspectiva de los clientes, de su satisfacción en relación con su atención, su estudio corresponde a uno de carácter cualitativo – descriptivo, que busca diagnosticar los principales factores que tienen influencia sobre la calidad del servicio de la empresa, donde se concluyo que la resolución de problemas era importante para el cliente y que afecta directamente a la obtención a la obtención de satisfacción a largo plazo.

Asimismo, a nivel internacional tenemos a (Civeria Satorres, 2008) en su trabajo de investigación denominado *"Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido"*. Se trata de un estudio que pretende contrastar el modelo que determina las variables relacionadas con la calidad y las variables relacionadas con la satisfacción de los usuarios con un hospital. Es una investigación de tipo cualitativa que uso para la medición de variables la escala Likert de 5 puntos; los resultados mostraron que existía un bajo nivel de influencia de satisfacción en cuanto a la calidad de atención en referencia con la formación del profesional del personal hospitalario, donde se verifico además que existen otros factores aun mas importantes para lograr un servicio de calidad.

Igualmente, a nivel internacional tenemos a (Atencio Cárdenas & Gonzales Pertuz, 2007) cuyo trabajo de investigación denominado *"Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ)"* que pretende determinar la calidad del servicio que ofrece la Editorial de la Universidad del Zulia, de acuerdo con la percepción, expectativas y nivel de satisfacción de los usuarios. La investigación es de tipo descriptiva, con diseño de campo, no experimental, para lo cual se elaboró y aplicó un instrumento de recolección de datos. Cuyos resultados mostraron que la calidad en la prestación del servicio según la percepción de los encuestados era favorable en los aspectos de fiabilidad, empatía y tangibilidad; a excepción del aspecto capacidad de respuesta.

Finalmente encontramos a nivel internacional a (Galicia Hernández & López Castillo, 2014), con su trabajo de investigación nombrado *"Percepción de las usuarias en la atención obstétrica por enfermeras obstetras"* que corresponde a un estudio prospectivo, descriptivo, transversal y observacional, que considero un cuestionario conformado por 47 ítems, auto administrado e integrado por 5 criterios. Se concluyo que el modelo de atención obstétrica era funcional, puesto que desde la perspectiva de las usuarias el personal esta capacitado para ofrecer atención de calidad en el que la mujer se siente satisfecha.

3.2 Antecedentes nacionales

En lo que corresponde a nivel nacional sobre calidad de atención (Fuentes Maquera, 2018) en su investigación denominada *"Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto"*, su estudio de investigación es aplicada, que presenta un diseño no experimental, correlacional - transversal, los instrumentos utilizados se elaboraron según la escala de Likert con cinco opciones de respuesta, se obtuvo como resultado una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.

Otra investigación realizada a nivel nacional correspondiente a (Ascarza Revoredo y otros, 2019), de su investigación *"Medición de la calidad en el servicio al cliente en el sector operaciones y mantenimiento de carreteras concesionadas en la región Cusco", que* se construyó como descriptiva, no experimental, transeccional y de enfoque cuantitativo; con el propósito de medir la calidad en el servicio al cliente en el sector operaciones y mantenimiento

de carreteras concesionadas en la región Cusco; donde los resultados del estudio mostraron que el nivel de calidad asciende a 3.33, considerado medio en una escala del 1 al 5, donde la menor puntuación se registró en la dimensión fiabilidad (3.21) y el valor más elevado en la dimensión seguridad en el servicio (3.43).

Por otro lado a nivel nacional (García Rodríguez, 2016) en su investigación denominada *"Calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, distrito de Moquegua"; q*ue corresponde al tipo correlacional con un diseño no experimental, cuyo instrumento de investigación utilizado fueron encuestas en la escala de Likert con 5 opciones de respuesta. Donde se obtuvo como resultado estadístico que existía relación directa y significativa entre la calidad de atención y el nivel de recaudación de los contribuyentes del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

Así también podemos mencionar a nivel nacional a (Rojas Ochoa, 2016), con su investigación denominada *"Comunicación interpersonal y la atención al usuario en la sede central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto"* que pretende determinar la relación que existe entre la comunicación interpersonal y la atención al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; cuya investigación fue aplicada y obedece a un diseño transeccional correlacional de tipo no experimental, finalmente como parte de los resultados se definió que a mayor comunicación interpersonal entre trabajadores y usuarios, mejor es la atención al usuario.

A nivel nacional se puede mencionar también a (Carlos Medina & Aguilar Alvarez, 2017), que a través de la investigación *"Relación entre la percepción de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa",* que fue un estudio de nivel correlacional, el diseño es no experimental, relacional y transversal, cuyo instrumento fue la técnica de la encuesta, con dos cuestionarios definidos para cada variable utilizada; cuyos resultados demostraron que existía relación entre la percepción de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa, 2017, esta era significativa y directa.

CAPITULO IV

APORTES

En cuanto a los aportes correspondientes a las actividades que se deben ejecutar en una institución que busca la calidad de atención a los ciudadanos y/o usuarios, se han generado diversas teorías, tanto a nivel nacional como internacional, de empresas privadas y estatales, que finalmente asumieron el cumplimiento de estas para un mejor resultado en cuanto a niveles de satisfacción.

En el caso propio de Osinergmin se debe tomar en cuenta que tiene dos categorías de servicios principales o que se realizan con mayor frecuencia, los cuales son la orientación y la atención de trámites, en el caso de la OD Ilo propiamente, se debe mencionar la cantidad de orientaciones realizadas sobre el procedimiento de reclamo del subsector electricidad, que está regido bajo la RCD 269-2014-OS/CD "Procedimiento administrativo de reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural", así como las orientaciones para los trámites del subsector hidrocarburos regidos por la RCD Nro. 191-2011-OS/CD "Reglamento de registro de hidrocarburos" y modificación de TUPA según DS Nro. 193-2020-PCM, que en su mayoría terminan siendo requerimientos de registro de trámites documentarios, en base a esto es que corresponde analizar las teorías referentes a la calidad de atención que se puede brindar en ambos procesos, y que a continuación se procederán a detallar en el siguiente cuadro:

Tabla 1

Tabla de Teorías y Modelos

Teorías y Modelos	Aportes a la Calidad de Atención al Ciudadano
La teoría de Herzberg	Se manifiesta en ver al empleado como el ser que busca el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades y que, al satisfacer estos dos objetivos, su motivación se convertirá en el impulsador para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral a lograr metas que permitirán a la organización lograr con éxito su razón de ser, con altos niveles de eficacia. (Calle Terrones, 2021)

Teorías y Modelos	Aportes a la Calidad de Atención al Ciudadano
La teoría de la Contingencia	Chiavenato considera que las organizaciones tienen vida orgánica, es decir, no son estáticas y están en constante evolución, deben ser flexibles y cambiar de acuerdo al entorno, por ello, deben ser creativas e innovadoras. (Hernández Rosario, 2021)
Enfoque de El Cambio	El ciudadano ha evolucionado, ya no es un sujeto simple receptor de bienes y servicios públicos. En la actualidad es protagonista principal de asuntos de interés general, está más informado, más atento y es más exigente, pretende servicios y productos de calidad. Para responder a estas demandas, las organizaciones deben adoptar nuevas estrategias de gestión y de comunicación que garanticen un acercamiento efectivo entre la administración y la ciudadanía. (Arrupe & Milito, 2015)
Modelo para la gestión de la calidad del servicio	Cuenta con componentes orientados a repercutir en aquello que las personas valoran: 1. Conocer las necesidades y expectativas de las personas 2. Identificar el valor del servicio 3. Fortalecer el servicio 4. Medir y analizar la calidad de servicio 5. Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección 6. Cultura de calidad de servicio. (Secretaría de Gestión Pública, 2019)
Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin	Se basan en las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio para la evaluación del desempeño del servicio en múltiples niveles y, al final, los combinan para llegar a su percepción global, según (Torres Samuel & Vásquez Stanescu, 2015)
Modelo SERVQUAL	Permite definir la calidad de servicio como un desajuste entre las expectativas previas al consumo del servicio y la percepción del servicio prestado y ésta puede ser medida a partir de la diferencia entre ambos conceptos, esto fue detallado por (Ríos & Santomà Vicens, 2008)

Teorías y Modelos	Aportes a la Calidad de Atención al Ciudadano
Modelo de la imagen de Grönroos	Para Grönroos y según su modelo establecido, este indica que se encarga de relacionar la calidad con la imagen corporativa, ya que dicha imagen puede determinar aquello que se espera del servicio prestado por una organización. El modelo plantea que la calidad total percibida por los clientes es la integración de la calidad técnica (qué se da), la calidad funcional (cómo se da) y la imagen corporativa según (Camisón Zornoza y otros, 1999)
ES-QUAL Modelo de calidad del servicio entregado por sitios web	Según Parasuraman y otros (1985) en este caso, y por la naturaleza del servicio que se evalúa, vía web, se espera que el usuario comprenda los atributos asociados a la calidad de la información manejada. (Torres Samuel & Vásquez Stanescu, 2015)
Conceptualización de valor público	Se considera necesario realizar la mención de este concepto ya que es el resultado final de lo que se quiere conseguir con la aplicación de un servicio de calidad que finalmente acarreará en la creación valor público, que se refiere a las intervenciones públicas que generan resultados efectivos a las necesidades y expectativas de las personas y se orientan a generar beneficios a la sociedad. (Secretaría de Gestión Pública, 2019)

De acuerdo a las teorías y modelos de los diversos autores mencionadas anteriormente se hace referencia en que la satisfacción de un ciudadano, en cuanto a los servicios que brinda una entidad, tiene mucho que ver con la calidad de atención que ofrece el personal, lo que finalmente influye en mejora de la imagen de la institución ante la población, se generan altas expectativas, pero para conocer mejor el significado de calidad procederemos a detallar algunos conceptos referentes a calidad de atención.

Nos indica (Bernedo Málaga, 2017) y en referencia a calidad se debe en primer lugar, tener en cuenta a dos actores principales, los cuales son la organización en primera instancia que es quien otorga el servicio y por otra, el cliente quien recibe el servicio y muchas veces paga por este. Menciona además que a la actualidad

y en referencia al consumo, las consultas y reclamos se han multiplicado, esto a pesar del claro aumento y mejora de los servicios de atención al cliente de empresas e instituciones, que viene siendo simplemente el resultado del aumento de las experiencias, exigencias y dudas de los clientes. Siendo la razón atribuida a que en la actualidad con el avance tecnológico los clientes están cada vez más informados y conocen mejor las opciones.

Ciñéndonos al concepto propio y de acuerdo a lo que mencionan (Enriquez Cano & Vilcamazco Castro, 2018) la calidad es producir lo que el consumidor desea; la calidad se asemeja a la perfección. Si las empresas conocen lo que necesitan y desean los clientes, se logrará generar valor y se crearán productos y servicios de calidad.

Por otro lado, tenemos a (Parodi Santa Cruz y otros, 2017) que indican que en la antigüedad la calidad se consideraba era muy costosa y que influía en las ganancias de la empresa. Ahora buscar la calidad genera una baja en los costos de la empresa y una mayor ganancia.

Actualmente también se considera que la calidad percibida del servicio es un juicio global de la superioridad o excelencia de una empresa, y se relaciona con la diferencia entre expectativas y percepciones (Larico Hallasi, 2015).

Corresponde también hacer mención del concepto de mejora de la atención a la ciudadanía, indica la (Secretaría de Gestión Pública, 2015) que una buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano. Y que además en el caso de los ciudadanos que acuden a las entidades del estado, sea que actúe en nombre propio o en virtud de representación, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún tramite o requerir algún servicio.

Podemos mencionar que de acuerdo a lo analizado por (Begazo Bustinza, 2018), el servicio de calidad aplicado se sustenta en las tareas y acciones orientadas a una atención esmerada que satisfaga las expectativas del cliente y que además considere la información, el asesoramiento y la prontitud en la atención a brindar.

Así también hay aportes que demuestran que el conocimiento y preparación del personal en cuanto a las funciones de la entidad y los servicios prestados,

mejoran mucho la atención y por consiguiente el nivel de satisfacción de los ciudadanos. Parte fundamental de mantener un adecuado nivel de satisfacción del usuario, tiene mucho que ver con la gestión del conocimiento, el cual permite tener un soporte a la entidad, que a futuro y en caso de cambio de personal, mantendrá la calidad en el servicio brindado, generando así, una interacción funcional entre la entidad y los ciudadanos.

En base a las teorías y conceptos ya mencionados se puede establecer y medir el nivel de cumplimiento en cuanto a calidad según los resultados de las actividades ejecutada en la Oficina Desconcentrada de Osinergmin Ilo, que son reportados de manera mensual, mediante el informe de gestión, establecido para el personal de atención de todas las ORs y ODs, y se detallan mediante cuadros a continuación:

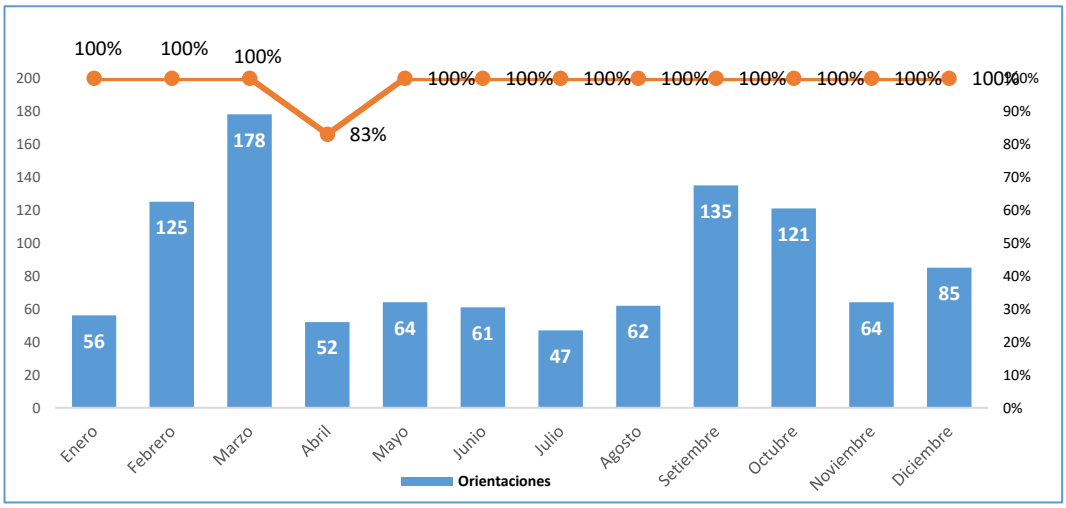
Tabla 2

Orientaciones Registradas en periodo 2021

Periodo 2021	Orientaciones	% Eficacia de la Orientación
Enero	56	100%
Febrero	125	100%
Marzo	178	100%
Abril	52	83%
Mayo	64	100%
Junio	61	100%
Julio	47	100%
Agosto	62	100%
Setiembre	135	100%
Octubre	121	100%
Noviembre	64	100%
Diciembre	85	100%

Figura 3

Orientaciones Registradas Periodo 2021



Nota: Durante el periodo 2021 se verifica que las orientaciones realizadas en la Oficina Descentrada de OSINERGMIN Ilo, en contraste con la eficacia se han mantenido en un porcentaje superior a un 80%, confirmando así que dichas orientaciones fueron realizadas de acuerdo a los lineamientos establecidos para cada sector que fiscaliza.

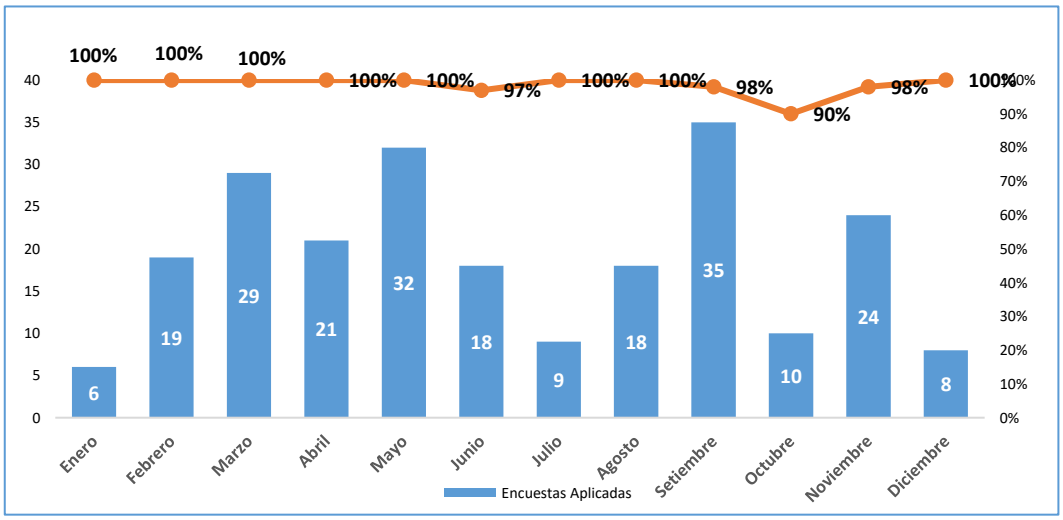
Tabla 3

Encuestas de Conformidad de Atenciones

Periodo *2021*	Encuestas Aplicadas	% de conformidad de servicio al ciudadano
Enero	6	100%
Febrero	19	100%
Marzo	29	100%
Abril	21	100%
Mayo	32	100%
Junio	18	97%
Julio	9	100%
Agosto	18	100%
Setiembre	35	98%
Octubre	10	90%
Noviembre	24	98%
Diciembre	8	100%

Figura 4

Encuestas de Conformidad de Atenciones



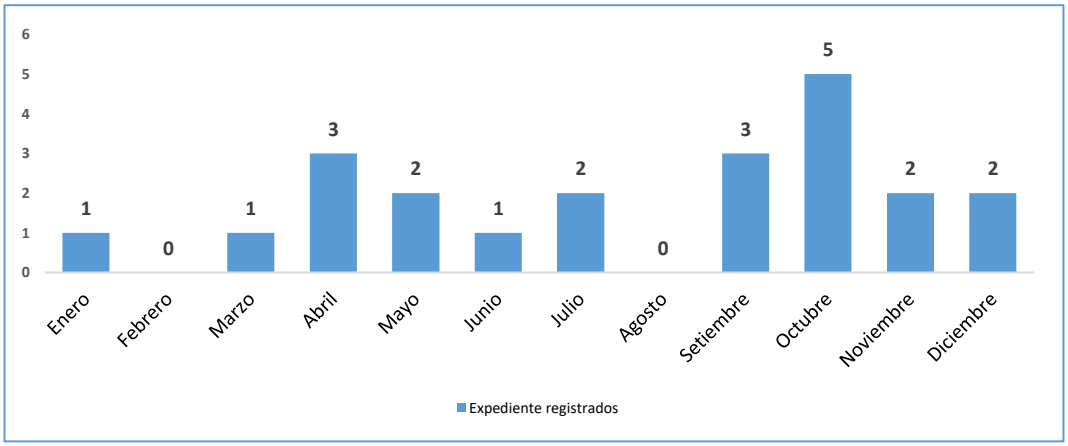
Nota: Durante el periodo 2021 se verifica que, de acuerdo a las encuestas realizadas a los usuarios, en contraste con la conformidad del servicio de orientación se han mantenido en un porcentaje superior a un 90%, confirmando así que los usuarios se encuentran conformes con el servicio brindado en la Oficina Desconcentrada de Ilo.

Tabla 4

Denuncias registradas en la OD OSINERGMIN Ilo

Periodo *2021*	Expedientes registrados
Enero	1
Febrero	0
Marzo	1
Abril	3
Mayo	2
Junio	1
Julio	2
Agosto	0
Setiembre	3
Octubre	5
Noviembre	2
Diciembre	2

Figura 5
Denuncias registradas en la OD OSINERGMIN Ilo



Nota: Durante el periodo 2021 se verifica que en la Oficina Desconcentrada de OSINERGMIN Ilo se han ingresado denuncias de manera intermitente, verificándose un incremento en el mes de octubre y un nivel menor en los meses de febrero y agosto, se debe considerar además que los indicadores de este proceso son a demanda.

CONCLUSIONES

Primera. - Del análisis realizado en el presente informe se puede concluir que la atención al ciudadano es uno de los pilares fundamentales para mejorar el incremento en la satisfacción de los usuarios, no solo en cuanto a las consultas realizadas, sino que, además esto incluye la atención de las gestiones o trámites.

Segunda. - El conocimiento empírico que va ganando el personal con sus experiencias, a lo largo de su desempeño y resolución de casuísticas presentadas, y la valorización de la misma por parte de las entidades públicas, permite incrementar el compromiso del personal, con la ejecución de sus funciones, así como con la propia entidad, al conocer lo importante que resulta su gestión, por el reconocimiento que le es otorgado.

Tercera. - Una preparación adecuada y específica al área a desenvolverse para el personal de atención, mejora mucho el conocimiento e implicancia con la labor que ejecuta.

Cuarto. - Una cantidad adecuada de personal de atención en las diversas áreas, también ayuda a generar una mejor interacción con el ciudadano y además una mejora en los tiempos de atención, el cual es un factor muy importante para los usuarios en cuanto a la satisfacción de los usuarios.

Quinto. - Otro factor importante que también se ha verificado en las conclusiones de los autores referenciados, tiene mucho que ver con el clima laboral en el cual se desenvuelve el personal y además con el resto de personal que sirve de soporte a esta área, así también se debe considerar que, a partir de esto, existe una relación directa entre la satisfacción de los ciudadanos y el servicio brindado y un personal satisfecho.

RECOMENDACIONES

Primero. - Es importante mantener la constante capacitación del personal de atención para con miras a implementar la gestión del conocimiento y así aportar a la mejora de la calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada OSINERGMIN Ilo.

Segundo. - Se puede considerar que no solo es importante el ejecutar encuestas de satisfacción, para medir el nivel de este, sino que además es importante implementar las mejoras que corresponde en base a los resultados obtenidos, lo cual requiere de un análisis profundo que además permita mejorar las políticas institucionales y además cumplir con las ya establecidas en todas las entidades del estado.

Tercero. - Se considera importante medir la satisfacción y comodidad del personal de atención en su ámbito laboral, ya que se ha verificado que este incrementa en nivel de eficiencia y compromiso, generando así un impacto de la calidad de atención a los usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

Arrupe, M. G., & Milito, E. (2015). Atención al ciudadano en el ámbito municipal. En S. p. estado, *Estudios sobre Gestión Pública* (págs. 169 - 191).

Ascarza Revoredo, F. P., Rojas Quispe, B. A., Salas Olivera, C. G., & Tito Pacamia, L. (2019). *Medición de la calidad en el servicio al cliente en el sector operaciones y mantenimiento de carreteras concesionadas en la región Cusco*.

Atencio Cárdenas, E., & Gonzales Pertuz, B. (Enero - Abril de 2007). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ). *Revista de Ciencias Sociales, XIII*(1), 186.

Begazo Bustinza, G. R. (2018). *Medición de la calidad de servicio en la Institucion Financiera Compartamos Arequipa agencia La Pampilla a través de la escala Servqual*. Tésis, Universidad Nacional De San Agustin De Arequipa, Arequipa, Arequipa.

Bernedo Málaga, V. W. (2017). *Influencia de la cultura organizacional de los efectivos de la región policial sur en la calidad de servicios a la comunidad Arequipa*.

Calle Terrones, M. P. (2021). La motivación del talento humano y su relación con la atención al ciudadano en un gobierno local de Lima, Perú, 2017. *Industrial Data*, 1 - 15.

Camisón Zornoza, C., Gil Edo, M., & Roca Puig, V. (1999). Hacia modelos de calidad de servicio orientados al cliente en las universidades públicas: el caso de la universitat Jaume I. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, 5*(2), 69 - 92.

Carlos Medina, Y. J., & Aguilar Alvarez, K. D. (2017). *Relación entre la percepción de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la cooperativa de ahorros y crédito Credicoop Arequipa*.

Civeria Satorres, M. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*.

Enriquez Cano, D. D., & Vilcamazco Castro, C. A. (2018). *Influencia del clima organizacional en la calidad de los servicios del área de recepción de los hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Arequipa*.

Fernández, E. (2015). *"CALIDAD EN ATENCIÓN A USUARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA" Caso de estudio: Obra Social S.E.R.O.S. Chubut*.

Fuentes Maquera, J. E. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2017*. Moquegua.

Galicia Hernández, V., & López Castillo, M. H. (2014). *Percepción de las usuarias en la atención obstetrica por enfermeras obstetras*. México D.F.

García Rodríguez, D. A. (2016). *Calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Distrito de Moquegua, 2016*. Moquegua.

Hernández Rosario, M. J. (2021). *Propuesta de mejora del proceso de calidad de atención al usuario externo en el vacunatorio de EsSalud, Callao*.

Larico Hallasi, J. V. (2015). *Influencia de la calidad de servicio al usuario en la imagen pública de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Sedajuliaca*.

Lascurain Gutiérrez, I. (2012). *Diagnostico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía electrica ininterumpida*. México D.F.

Limas, E. M. (2011). *Nivel de satisfacción del usuario en la calidad de atención en los servicios que presta la unidad de atención, de medicina familiar #54 de Mocorito, Sinaloa, México*. Universidad Nacional Autónoma de México, Departamento de Medicina Familiar, Sinaloa.

Medina Rodriguez, A. M., & Mamani Diaz, R. M. (2017). *Factores relacionados a la satisfacción de usuarios respecto al sistema de gestión documentaria en una institución pública*. Arequipa.

Minem. (2016). *Plan estratégico sectorial multianual 2016-2021*. Lima.

Osinergmin. (Octubre de 2021). https://e.issuu.com/embed.html?d=memoria-institucional-osinergmin-2020&u=osinergmin

Osinergmin. (2021). *Manual de Organización y Funciones*. Lima.

Parodi Santa Cruz, O. M., Andres Pantigoso, C. L., & Perry Carty, K. R. (2017). *La calidad del servicio y su relación con la satisfaccion del cliente de "El Fanatico Futbol Club" Lima*.

Ríos, J., & Santomà Vicens, R. (2008). Calidad de servicio en la industria hotelera desde la perspectiva del SERVQUAL. *Management & Empresa*, 1 - 12.

Rojas Ochoa, M. (2016). *Comunicación interpersonal y la atención al usuario en la sede central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto 2015*. Moquegua.

Secretaría de Gestión Pública. (2015). Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública. *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública - Versión Actualizada con enfoque de Interculturalidad y de Género, 1era*. Lima, Lima, Perú: NEVA STUDIO SAC.

Secretaría de Gestión Pública. (2019). Manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. *Manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. Lima, Lima, Perú.

Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, 18*(35), 57 - 76.

ANEXOS

Anexo A. Galería Fotográfica

Figura 6

Atención Presencial - Sector Hidrocarburos



Nota: Orientación a representante de personería jurídica sobre requisitos de trámite del subsector hidrocarburos.

Figura 7

Atención Presencial – Sector Electricidad



Nota: Orientación a ciudadano sobre procedimiento de reclamos del subsector electricidad.

Anexo B. Protocolo para la Atención

Osinergmin Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería	**PROCEDIMIENTO INTERNO** **"PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN EN OFICINA DURANTE EMERGENCIA SANITARIA"**	**Código : PI-75** **Revisión : 01** **Página : 2 de** 24

1. **OBJETIVO:**

Establecer las acciones a seguir para la atención a los ciudadanos / grupos de interés en oficinas de Osinergmin a nivel nacional durante Emergencia Sanitaria por COVID 19.

2. **ALCANCE:**

Comprende a todos aquellos colaboradores que han sido autorizados a realizar atención (presencial / virtual) al ciudadano en las oficinas de Osinergmin a nivel nacional.

3. **DEFINICIONES Y TERMINOS:**

1. Ciudadano	Persona natural o jurídica que viene a solicitar una orientación, trámite o consultas a Osinergmin.
2. DSR	División de Supervisión Regional
3. Tukuy Rikuy	Sistema de Atención de denuncias sobre los servicios que supervisamos en electricidad, hidrocarburos y gas natural.
4. SIRED	Sistema registro de documentos para concesionaria, como traslados de reclamos y apelaciones.
5. SNE	Sistema de notificación electrónica.
6. BITRIX24	Software gratuito que permite gestionar las citas solicitadas por los ciudadanos / grupo de interés para ser atendidos a través de video llamada, llamada o atención presencial. El reporte de este software indica el número de citas otorgadas; es decir, ciudadanos / grupo de interés que acudieron al canal de atención de citas.
7. Personal de atención	Personal responsable de atender los requerimientos de información del ciudadano / grupo de interés, siendo los siguientes: especialista regional en atención al ciudadano, asistente de atención al usuario, asistente de registro de hidrocarburos, asistente regional de atención al ciudadano.
8. Personal de seguridad	Es el primer contacto con el ciudadano / grupo de interés y se encarga de la seguridad de las sedes de Osinergmin.
9. ERAC/EAU	Especialista regional de atención al ciudadano/ Especialista en atención al usuario
10. ARAC	Asistente regional de atención al ciudadano
11. Gestores de citas	Personal de atención al ciudadano, responsable de recepcionar y agendar la cita solicitada por el ciudadano / grupo de interés a través del 219-3434.
12. Atención virtual	Es la atención al ciudadano / grupo de interés que se brinda en la oficina utilizando como medio la plataforma Teams.
13. CAC	Coordinación de atención al ciudadano
14. Personal de limpieza	Personal responsable de la limpieza de las sedes de Osinergmin.

4. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA:**

a. D.S. N° 009-2021-SA, decreto supremo que prorroga el estado de emergencia sanitaria declarada por D.S. N°008-2020-SA, prorrogada por D.S. N° 020, N° 027-2020-SA Y N° 031-2020 SA. Prorróguese a partir del 7 de marzo de 2021, por un plazo de 180 días calendarios.
b. R.M. 103-2020-PCM que establece los lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19
c. D.S. 057-2020-PCM que modifica el Artículo 3 del D.S. N° 051-2020-PCM, que prorroga el Estado de Emergencia Nacional declarado mediante D.S. N° 044-2020-PCM, por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19.
d. D.U. 055 2021, Decreto de Urgencia que establece medidas extraordinarias complementarias que permitan el financiamiento de gastos para promover la dinamización de la economía y dicta otras disposiciones, la cual modifica el numeral 2 de la Cuarta Disposición Complementaria Final del Decreto de Urgencia Nº 026-2020.
e. D.S. N° 094-2020-PCM, que establece las medidas que debe observar la ciudadanía hacia una nueva convivencia social y prorroga el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19.
f. Resolución de Secretaria Administrativa N° 004-2020-PCM/SA, Protocolo para la vigilancia, prevención y control de riesgo al retorno del personal a la unidad ejecutora: 003 SGP-PCM, para evitar la propagación del COVID-19.

g. Resolución Ministerial 972-2020-MINSA la cual aprueba el Documento Técnico: Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2 y su Fe de erratas. La cual deroga el articulo 1 y el anexo de la RM 448-2020-MINSA.
h. Plan para la vigilancia, prevención y control de covid-19 en el trabajo, documento de GRH. Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA que aprueba el Documento Técnico: "Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19".
i. Protocolo de limpieza y desinfección de superficies, ambientes y vehículos de sedes de Osinergmin a nivel nacional; ante el riesgo de propagación y contagio del covid-19.
j. Protocolo de ingreso para colaboradores, personal tercero, visitas y usuarios a sedes de Osinergmin a nivel nacional; ante el riesgo de propagación y contagio del COVID-19.

5. DESARROLLO:

La atención presencial o virtual se realiza previa cita o cuando el ciudadano / grupo de interés acuda directamente a nuestras oficinas.

i. El ciudadano /grupo de interés, llama al 219 3434 y solicita cita para la atención (presencial o virtual) en oficinas habilitadas.[1] El horario de atención, presencial o virtual, es de lunes a viernes de 09:00 am a 01:00 pm.[2]

ii. Los ARAC (gestores de citas), precisan al ciudadano / grupo de interés, los servicios que se brindan en la atención presencial o virtual[3]. Utilizará el siguiente diálogo:

Estimado usuario, recuerde que, durante su permanencia en nuestras oficinas para ser atendido, deberá en todo momento utilizar correctamente la mascarilla[4], mantener una distancia mínima de 2 metros (atención presencial) y cumplir con todos los protocolos de desinfección, todo ello con la finalidad de minimizar los riesgos de contagio de la COVID 19. Recuerde asistir puntualmente a su cita, solo se brindará 5 minutos de tolerancia, caso contrario pierde la cita que le ha sido otorgada y solo podría ser atendido al culminar la atención de todas las citas programadas en el día o en algún momento libre del personal de atención, lo indicado es para respetar las citas de los otros ciudadanos. Por otra parte, mencionar que usted tiene un tiempo máximo de 30 minutos para ser atendido. Asimismo, se recomienda el uso de nuestros canales no presenciales para recibir información y la presentación de trámites.

iii. Los ARAC (gestores de citas):

a. Identifican a los ciudadanos / grupo de interés: adultos mayores, mujeres gestantes, personas con discapacidad y otras personas en situación de vulnerabilidad, coloca dichas observaciones en el campo del BITRIX24.
b. Al finalizar el día, envían al Analista de Atención al Ciudadano la relación de citas presencial o virtual agendadas para el día hábil siguiente. Asimismo, el día de la cita a primera hora (08:30 a.m. a 09:00 a.m.) agendan las citas (presencial o virtual) en BITRIX24.

Nota: En caso el ciudadano / grupo de interés se acerque a la oficina sin ninguna cita, puede ser atendido en un momento libre del personal de atención; sin embargo, esto dependerá de la cantidad de citas programadas en el día. De no tener citas programadas atenderá a todo aquel ciudadano / grupo de interés que se acerque a la oficina a solicitar orientación, así no cuente con previa cita.

5.1. Acciones del personal de seguridad de las Oficinas de Atención al Ciudadano:

Personal de seguridad:

a. Acciones previas al ingreso.

[1] La relación de oficinas habilitadas se encuentra en la web corporativa.
[2] Horario que se modificará de acuerdo al incremento de la afluencia de personas que requieran alguna orientación.
[3] En la atención presencial o virtual se brinda orientación y registro de insatisfacciones de los ciudadanos por un mal servicio brindado en los sectores que supervisamos (sin necesidad de documentos físicos). Las insatisfacciones se registran en el TUKUY RIKUY / SIRED. Otro tipo de trámites se realizan por la VVO.
[4] Para el ingreso del ciudadano / inversionista a nuestras oficinas solo exigir el uso de una mascarilla, debido a que no estamos en las categorías que indica Decreto Supremo Nº 083-2021-PCM que establece el uso obligatorio de doble mascarilla y recomienda el uso del protector facial para el ingreso a centros comerciales, galerías, conglomerados, tiendas por departamentos, tiendas de abastecimiento de productos básicos, supermercados, mercados, bodegas y farmacias.

i. Da la bienvenida al ciudadano / grupo de interés.
ii. Verifica que el ciudadano / grupo de interés utilice adecuadamente la mascarilla para permitirle el ingreso a la oficina de atención (Regional o Desconcentrada).
iii. Invitar al ciudadano que tenga temperatura igual o mayor a 37.5°; a retornar a su domicilio.
iv. Verifica que el ciudadano / grupo de interés se encuentre en la lista de citas[5] programadas para la atención presencial o virtual según corresponda, caso contrario el personal de seguridad indica el número de teléfono al cual tiene que comunicarse para solicitar una cita. En caso el ciudadano / grupo de interés insista en una atención, podrá ser atendido en un momento libre del personal de atención y solicita forme una cola a 2 metros de distancia de la entrada al local (oficina de atención).
v. La lista de citas programadas será proporcionada por el personal de atención al inicio del día, también indicará al personal de vigilancia el número de teléfono al cual tiene que llamar el ciudadano / grupo de interés para solicitar una cita de atención presencial o virtual.
vi. Toma la temperatura con un termómetro digital infrarrojo y solo en caso de estar por debajo de 37.5 °C se le dejará ingresar para ser atendido.
vii. Antes del ingreso al local se solicita la limpieza de la planta de los zapatos en los puntos de desinfección.
viii. Se le proporciona alcohol en gel para la desinfección de manos.
ix. No se permite el ingreso de alimentos o bebidas.
x. El ingreso será únicamente de una persona, no se permite el ingreso a un acompañante. La única excepción es en los casos de ciudadanos con alguna discapacidad que requieran asistencia. Adicionalmente, también se permite el ingreso del ciudadano / grupo de interés con un menor de edad[6].
xi. Vigilar el cumplimiento de la distancia mínima de 2 metros entre persona y persona, así como el cumplimiento del aforo (anexo 4).
xii. Si el ciudadano / grupo de interés se resistiera a alguno de los pasos previos, no podrá ingresar a la oficina (Regional o Desconcentrada) para ser atendido, reservándose la oficina de atención (Regional o Desconcentrada) el derecho al ingreso del ciudadano / grupo de interés, sin que esto sea causal de reclamo por parte del ciudadano / grupo de interés por motivo de exceso de autoridad o de algún tipo de discriminación.

b. Invita a Pasar

Indicar que debe esperar a ser llamado por el personal de atención

i. Se mantiene disponible 01 ventanilla o módulo de atención; así como, la respectiva silla para el ciudadano / grupo de interés en los casos que corresponda.
ii. El personal brinda información precisa y directa, a fin de agilizar la atención y así reducir el tiempo de permanencia del ciudadano / grupo de interés en la oficina de atención (Regional o Desconcentrada).

Nota: la GAF, asegura que las empresas que brindan servicios tercerizados o complementarios en la entidad cumplan con las medidas de protección sanitarias respecto de su personal, evaluando, de ser el caso, la adenda de los respectivos contratos, según lo indicado en los Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del poder ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el COVID-19 en el Perú, en el marco del D.S. Nº 008-2020-SA, aprobado el 04 de mayo con R.M N° 103-2020-PCM.

5.2. Acciones del personal en la atención presencial o virtual

a. ***Buenos días/tardes: Sr. /Sra. Indicar que su cita tiene un tiempo máximo de atención de 30 minutos.*** (En los casos que corresponda, el personal brindará las disculpas por la espera).

---

[5] En caso el ciudadano / grupo de interés llegue tarde a la cita, el personal de vigilancia indicará que ha perdido la cita asignada y proporcionará el número de teléfono (219 3434) al que tiene que llamar para solicitar una nueva cita o en todo caso indicar que podría ser atendido al final de todas las citas programadas en el día o en un momento libre del personal de atención, lo indicado es para poder cumplir con las citas de los otros ciudadanos / grupo de interés. De encontrarse disponible el personal de atención, procederá atender al ciudadano / grupo de interés así haya llegado tarde a la cita.

[6] Según el decreto supremo Nº 184-2020-PCM, art. 7 e inciso **7.1**, menciona lo siguiente:

El Gobierno Nacional, los Gobiernos Regionales y los Gobiernos Locales dentro del ámbito de sus competencias y en permanente articulación, continuarán promoviendo y/o vigilando las siguientes prácticas, de acuerdo a las recomendaciones de la Autoridad Sanitaria Nacional, en lo que corresponda:

- El lavado frecuente de manos.
- El uso de mascarilla.
- La protección a las personas adultas mayores y personas en situación de riesgo, entre otras.

Así como también el inciso **7.2**, que menciona lo siguiente:

En el caso de los niños y niñas menores de doce (12) años, en los espacios públicos, deben mantener una distancia física o corporal no menor de dos (2) metros, lo que no incluye a las personas adultas que los acompañan.

i. El personal de atención presencial cuenta con mascarilla[7] y protector facial durante toda la permanencia en la oficina de atención.
ii. En el caso de la atención presencial, las sillas del interlocutor hacia el escritorio del personal de atención, se encuentran a una distancia mínima de 2 metros. En el caso de la atención virtual, las sillas se disponen a un metro de distancia.
iii. Existe un dispensador de alcohol al ingreso para uso del ciudadano / grupo de interés.
iv. Lenguaje y movimiento corporal:
   - ✓ Proyectar una expresión calmada, interesada y sincera con el ciudadano / grupo de interés, manteniendo el uso de la mascarilla y protector facial, esto último corresponde para la atención presencial. Por lo tanto, es importante tener un tono de voz amable, y lo suficientemente elevado para ser escuchado por su interlocutor.
   - ✓ Mantener el contacto visual mientras se comunica con el ciudadano / grupo de interés.
   - ✓ Se brinda la orientación[8]. En todos los casos solicita sus datos para el registro del petitorio.
   - ✓ Culminada la atención, promociona los canales virtuales habilitados por la institución para que pueda realizar y/o continuar su trámite y/o consultas de estado de expedientes.
   - ✓ Toda atención brindada (orientación y/consulta de expediente) debe ser registrada en OSIMAC.
   - ✓ Se registran en el TUKUY RIKUY / SIRED, las insatisfacciones de los ciudadanos por un mal servicio brindado en los sectores que supervisamos (sin recepción de documentos físicos), culminado el registro de la insatisfacción el personal de atención brindará al ciudadano / grupo de interés el número de expediente generado.
   - ✓ Se brinda información sobre el registro de documentación en la VVO. En caso el ciudadano en una atención presencial insista en dejar su documentación, se recibe y revisa; de estar conforme, se registra y entrega el cargo respectivo, posteriormente se continua con los siguientes roles de digitalización y control de calidad.
v. Difunde los otros canales de atención habilitados para la orientación, a fin de evitar la aglomeración de ciudadanos / grupo de interés en las instalaciones.
vi. La medición de satisfacción (conformidad del servicio brindado) es a través de encuestas telefónicas, realizadas al día hábil siguiente de la atención brindada.
vii. No se entrega lapiceros ni papeles.
viii. En la atención presencial queda totalmente prohibido los saludos que impliquen contacto físico, como apretones de mano, abrazos o besos en la mejilla.
ix. En caso se presente alguna atención técnica que no se encuentre en el alcance del personal de atención, solicitan el apoyo de los diversos especialistas de cada una de las áreas.

NOTA: En caso el ciudadano / grupo de interés muestre una actitud no adecuada (agresiva, violenta, insultos) el personal de atención y vigilancia realizará lo siguiente:

Atención presencial:	*Estimado Sr. (Sra.) tenemos la mejor disposición en atenderlo; sin embargo, de continuar con su actitud (agresiva, violenta, insultos, improperios), lamentablemente se interrumpirá la atención.* *Acción: Personal de vigilancia aplica consignas establecidas para atenciones críticas (anexo 9).* *De existir una atención critica en la sede Magdalena se aplicará lo indicado en el anexo 10.
Atención virtual:	*Estimado Sr. (Sra.) tenemos la mejor disposición en atenderlo; sin embargo, de continuar con su actitud (agresiva, violenta, insultos, improperios), lamentablemente se interrumpirá la atención[9].* *Acción: El personal de atención procede a cancelar la comunicación por Teams y el personal de vigilancia acompaña al ciudadano / inversionista a retirarse de la oficina.*

[7] La GRH entregará mascarillas y/o respiradores de acuerdo al Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19. La GRH debe brindar los lineamientos de cuidados y mantenimiento; así como el periodo de reposición para el presente año.
[8] De ser el caso, el personal de atención, devuelve la llamada al ciudadano para reforzar la orientación brindada.
[9] Artículo IV del título preliminar de la ley 27444:
1.8. Principio de buena fe procedimental. -
La autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y, en general, todos los partícipes del procedimiento, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. La autoridad administrativa no puede actuar contra sus propios actos, salvo los supuestos de revisión de oficio contemplados en la presente Ley. Ninguna regulación del procedimiento administrativo puede interpretarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procedimental.

b. *Se despide del ciudadano / grupo de interés*

i. Brindar alcohol en gel al ciudadano / grupo de interés de ser necesario.
ii. Culminada la atención presencial, el personal debe lavarse las manos por un tiempo mínimo de 20 segundos o de no ser posible aplicar gel líquido desinfectante o alcohol en gel.
iii. Culminada la atención virtual, el personal de limpieza debe proceder con la desinfección del área y equipo utilizado en la atención.

5.3. Acciones Complementarias:

a. Las acciones de seguimiento y gestión de información de resultados obtenidos en la atención al ciudadano / grupo de interés, se realizan de acuerdo a lo indicado en el procedimiento específico ***"Gestión de atención de requerimientos en energía y minería", PO271-PE02"*** *y el instructivo* ***"Atención a los grupos de interés a través de video llamadas, llamadas y atención presencial por medio de citas".***

b. Para reiniciar las actividades en la atención presencial o virtual, según sea el caso, el personal de atención[10] y las oficinas (regionales / desconcentradas) deben contar con lo siguiente:
   i. Pasar por un proceso de habilitación laboral previo a su regreso al trabajo, aplicable solo para el retorno presencial y/o mixto.
   ii. La GRH, garantiza la instrucción y dotación de mascarillas y protector facial, aplicable solo para el retorno presencial o mixta.
   iii. La GAF, oficinas regionales o desconcentradas, según corresponda, garantizan la disponibilidad de material desinfectante y de limpieza, antes del reinicio de las actividades en la atención presencial o virtual. Además de prever la desinfección de los ambientes y colocación de tachos para los residuos de material descartable que se usa para la prevención del COVID-19.
   iv. GSTI garantiza la asignación, implementación, habilitación, monitoreo y mantenimiento de los equipos tecnológicos destinados para la atención al ciudadano, así como proporcionar un plan de contingencia en caso se presenten incidentes en el funcionamiento de los equipos asignados, todo ello con la finalidad de garantizar continuidad de la atención al ciudadano / inversionista. Adicionalmente, garantizar el funcionamiento de otros aspectos técnico como internet, servicio telefónico.
   v. GCRI brinda los lineamientos para las acciones de difusión a ejecutar en regiones, con la finalidad de promocionar los servicios que se brindan en cada uno de los canales de atención dispuestos para el ciudadano y grupos de interés.
   vi. En la atención presencial se debe contar con una barrera separadora para el escritorio del personal de atención, según lo indicado en los lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del poder ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el COVID-19 en el Perú, en el marco del D.S. Nº 008-2020-SA, aprobado el 04 de mayo con R.M. N° 103-2020-PCM y de acuerdo a las directivas del MINSA.
   vii. Las ventanillas que no se encuentren disponibles para la atención deberán tener alguna señalética de que se encuentra clausurada.
   viii. Difusión de los servicios que se brindarán en las oficinas de atención durante la Emergencia Sanitaria (anexo 5).
   ix. En caso que un personal de atención sea un caso confirmado de COVID-19, se procederá a las acciones que indique el médico ocupacional; así como, de ser el caso aplicar el Plan de Contingencia (anexo 8), es decir, coordinar la habilitación del personal de remplazo o en su defecto cerrar temporalmente la oficina.
   x. La GAF a través del Asistente Administrativo y en los casos que corresponda a través del Especialista Regional de Atención al Ciudadano y Asistente Regional de Atención al Ciudadano, se encargarán de aplicar el Lista de verificación para reinicio de actividades en oficinas de atención al ciudadano en estado de emergencia sanitaria.
   xi. La GSTI a través del gestor de sistemas de DSR y en los casos que corresponda a través del Especialista Regional de Atención al Ciudadano y Asistente Regional de Atención al Ciudadano, se encargarán de aplicar el Lista de

[10] Especialista regional de atención al ciudadano (25),
Especialista de atención al ciudadano (5),
Asistente regional de atención al ciudadano (25) y Auxiliar de Atención (2)

verificación de TI para reinicio de actividades en oficinas de atención al ciudadano en estado de emergencia sanitaria (anexo 3).

6. ANEXOS:

Anexo.1: Consideraciones adicionales

Anexo.2: Lista de verificación para reinicio de actividades en oficinas de atención al ciudadano en estado de emergencia sanitaria- GAF.

Anexo 3: Lista de verificación de TI para reinicio de actividades en oficinas de atención al ciudadano en estado de emergencia sanitaria- GSTI

Anexo.4: Aforo en oficinas de atención a nivel nacional.

Anexo 5: Avisos de difusión en atención presencial y virtual.

Anexo 6: Lineamientos para la atención virtual en oficinas

Anexo 7: Flujo de proceso de atención virtual.

Anexo 8: Plan de contingencia en atención presencial y virtual.

Anexo 9: Lineamientos generales para la atención de usuarios conflictivos

Anexo 10: Flujograma para atenciones consideradas críticas (grupo de manifestantes).

7. REGISTROS

Ninguno

8. CONTROL DE CAMBIOS:

Se ha realizado la actualización total al procedimiento considerando la implementación del nuevo canal virtual para la atención de los ciudadanos / grupo de interés.

Numeral /otros	Descripción del cambio	Descripción del sustento
5	En el desarrollo, se agregó que la atención presencial o virtual se realiza previa cita o cuando el ciudadano / grupo de interés acuda directamente a nuestras oficinas.	• En la práctica, hay ciudadanos que identifican la oficina abierta y desean ser atendidos sin cita.
5.iii	Se agregó en ARAC: • Asimismo, el día de la cita a primera hora (08:30 a.m. a 09:00 a.m.) agendan las citas (presencial o virtual) en BITRIX24. De no tener citas programadas atenderá a todo aquel ciudadano / grupo de interés que se acerque a la oficina a solicitar orientación, así no cuente con previa cita.	• De acuerdo a la experiencia del desarrollo del servicio, se vio por conveniente precisarlo.
5.1	De encontrarse disponible el personal de atención, se agregó: procederá atender al ciudadano / grupo de interés así haya llegado tarde a la cita.	
5.2	En Acciones del personal en la atención presencial o virtual se agregó: Culminada la atención virtual, el personal de limpieza debe proceder con la desinfección del área y equipo utilizado en la atención.	
Anexo 1	Se actualizó los horarios en la atención presencial y virtual.	Mantenía un horario distinto.
Anexo 7	Se actualizó la temperatura de 35.4 a 37.5	De acuerdo a las indicaciones de GRH
Anexo 8	Se agregaron casos de situaciones de contingencia	Para mayor precisión

Anexo C. Resolución de consejo Directivo Nro. 269-2014-OS/CD

RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA OSINERGMIN Nº 269-2014-OS-CD

Lima, 29 de diciembre de 2014

VISTO:

El Memorándum Nº GFE-2014-1072, mediante el cual la Gerencia de Fiscalización Eléctrica y la Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos someten a consideración del Consejo Directivo de Osinergmin la aprobación de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural";

CONSIDERANDO:

Que, según lo establecido por el inciso c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley Nº 27332 - Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, la función normativa de los Organismos Reguladores, entre ellos Osinergmin, comprende la facultad exclusiva de dictar, entre otros, en el ámbito y materia de su respectiva competencia, los procedimientos a su cargo y normas de carácter general referidas a actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, conforme con lo dispuesto por el literal n) del artículo 52 del Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, aprobado por Decreto Supremo Nº 054-2001-PCM, el Consejo Directivo está facultado para dictar las normas, reglamentos, resoluciones y/o directivas referidas a asuntos de su competencia;

Que, de acuerdo con lo establecido por el artículo 48 del Reglamento General de Osinergmin y el artículo 6 de la Ley Nº 27699 - Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios - JARU es el órgano de Osinergmin que ejerce la función de solución de reclamos de usuarios de los servicios públicos energéticos en segunda y última instancia administrativa;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 671-2007-OS-CD, se aprobó el "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", que rige a la fecha;

Que, se ha evaluado la necesidad de contar con una nueva directiva que permita implementar un procedimiento de reclamo que, además de claro y expeditivo para los administrados en general, recoja la experiencia adquirida en los últimos años, y que brinde a los administrados mecanismos que les garanticen una adecuada atención y redunden en una mejor prestación de los servicios públicos;

Que, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 8 y el artículo 25 del Reglamento General de Osinergmin, aprobado por el Decreto Supremo Nº 054-2001-PCM, para la aprobación del procedimiento antes mencionado se requiere la publicación previa de un proyecto de norma en el diario oficial El Peruano, para recibir los comentarios del público en general, lo que se hizo efectivo mediante la Resolución Nº 188-2014-OS-CD;

Que con ocasión de dicha publicación se recibieron comentarios hasta el viernes 17 de octubre de 2014, inclusive, habiendo emitido su respectiva opinión nueve (9) empresas concesionarias de distribución eléctrica, dos (2) empresas concesionarias de distribución de gas natural, una asociación de consumidores (que además integra el Consejo de Usuarios de Osinergmin) y otros dos (2) ciudadanos;

Que luego de haber analizado detalladamente los referidos comentarios, se ha elaborado una nueva versión de Directiva a la que se ha incorporado diversas modificaciones y ajustes derivados de

las opiniones anteriormente referidas, para optimizar la eficacia del dispositivo;

De conformidad con lo dispuesto en los artículo 22 y 25 del Reglamento General de Osinergmin, aprobado por Decreto Supremo Nº 054-2001-PCM;

Con la opinión favorable de la Gerencia General, de la Gerencia Legal, de la Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos, de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica y de la Gerencia de Fiscalización de Gas Natural;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", disponiendo que sea publicada en el diario oficial "El Peruano" y en el portal institucional de Osinergmin (www.osinergmin.gob.pe) el mismo día.

Artículo 2.- Disponer que el análisis detallado a los comentarios al proyecto de Directiva que antecedió a la norma referida en el numeral 1 sea publicado en el portal institucional de Osinergmin (www.osinergmin.gob.pe).

Artículo 3.- Disponer que la Directiva referida en el numeral 1 de la presente resolución entrará en vigencia a los ciento veinte (120) días calendario posteriores a su publicación en el diario oficial "El Peruano".

JESÚS TAMAYO PACHECO
Presidente del Consejo Directivo
OSINERGMIN

Anexo D. Decreto Supremo Nro. 193-2020-PCM

PODER EJECUTIVO

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Decreto Supremo que modifica el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergmin

DECRETO SUPREMO
N° 193-2020-PCM

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 26734, se crea el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergmin, como organismo regulador, supervisor y fiscalizador de las actividades que desarrollan las personas jurídicas de derecho público interno o privado y las personas naturales, en los subsectores de electricidad, hidrocarburos y minería;

Que, de conformidad con el artículo 2 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos concordado con el artículo 69 del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado por Decreto Supremo N° 022-2017-PCM, el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergmin, es un Organismo Público Especializado – Organismo Regulador, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros;

Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 1 del Decreto Supremo N° 004-2010-EM, el Osinergmin es el organismo encargado de administrar, regular y simplificar el Registro de Hidrocarburos, antes a cargo de la Dirección General de Hidrocarburos del Ministerio de Energía y Minas;

Que, por Decreto Supremo Nº 045-2012-PCM, se aprueba el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergmin;

Que, mediante Decreto Supremo N° 110-2018-PCM, Decreto Supremo que ratifica procedimientos administrativos de las entidades del Poder Ejecutivo como resultado del análisis de calidad regulatoria de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1310, Decreto Legislativo que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa, se ratifican entre otros, los procedimientos administrativos del Osinergmin relacionados con el Registro de Hidrocarburos;

Que, según lo dispone el artículo 4 del Decreto Supremo Nº 110-2018-PCM, invocado precedentemente, corresponde a las entidades actualizar su Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA de acuerdo a lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, debiendo incorporar sus procedimientos administrativos al Sistema Único de Trámite - SUT de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo Nº 031-2018-PCM que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo Nº 1203, Decreto Legislativo que crea el Sistema Único de Trámites (SUT) y normas complementarias;

Que, de conformidad con el artículo 44 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) es aprobado o modificado por Decreto Supremo del Sector, por la norma de máximo nivel de las autoridades regionales, por Ordenanza Municipal, o por Resolución del Titular de organismo constitucionalmente autónomo, según el nivel de gobierno respectivo;

Que, asimismo, el artículo 9 de los "Lineamientos para la elaboración y aprobación del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)", aprobados mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 005-2018-PCM-SGP, señala que la conducción del proceso de elaboración, actualización y formulación del TUPA de las entidades se encuentra a cargo del órgano responsable de la elaboración de los instrumentos de gestión o el que haga sus veces;

Que, mediante Informe Nº D000024-2020-PCM-SSSAR, la Subsecretaría de Simplificación y Análisis Regulatorio de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, emite el informe técnico favorable a la propuesta de modificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA del OSINERGMIN;

Que, en consecuencia, corresponde modificar el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA del Osinergmin;

De conformidad con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; los Lineamientos para la elaboración y aprobación del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), aprobados por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 005-2018-PCM-SGP; y, el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado por Decreto Supremo Nº 022-2017-PCM;

DECRETA:

Artículo 1.- Modificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – Osinergmin

1.1 Modifícase los Procedimientos 3.17, 3.18, 3.19, 3.20, 3.21, 3.22, 3.23, 3.24, 3.25, 3.26 y 4.13 del Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA del Organismo Supervisor de Inversión en Energía y Minería - Osinergmin, conforme al Anexo que forma parte integrante del presente Decreto Supremo.

1.2 Incorporase al Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA del Organismo Supervisor de Inversión en Energía y Minería - Osinergmin, los procedimientos administrativos relacionados a la inscripción o modificación en el Registro de Hidrocarburos del Consumidor menor, que constan en el Anexo referido en el numeral 1.1. que antecede.

Artículo 2.- Publicación

El presente Decreto Supremo y su Anexo son publicados en el portal del diario oficial El Peruano (www.elperuano.gob.pe), en la Plataforma Digital Única para Orientación al Ciudadano (www.gob.pe) y en el portal institucional del Organismo Supervisor de Inversión en Energía y Minería (www.osinergmin.gob.pe), en la misma fecha de publicación de la presente norma en el diario oficial El Peruano.

Artículo 3.- Refrendo

El presente Decreto Supremo es refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los catorce días del mes de diciembre del año dos mil veinte.

FRANCISCO RAFAEL SAGASTI HOCHHAUSLER
Presidente de la República

VIOLETA BERMÚDEZ VALDIVIA
Presidenta del Consejo de Ministros

1911904-4

Artículo 2.- La presente Resolución Suprema es refrendada por la Presidenta del Consejo de Ministros.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

FRANCISCO RAFAEL SAGASTI HOCHHAUSLER
Presidente de la República

VIOLETA BERMÚDEZ VALDIVIA
Presidenta del Consejo de Ministros

1911904-5

Designan Secretario General del Despacho Presidencial y encargan funciones de Secretario del Consejo de Ministros

RESOLUCIÓN SUPREMA
N° 236-2020-PCM

Lima, 14 de diciembre de 2020

CONSIDERANDO:

Que, se encuentra vacante el cargo de Secretario General del Despacho Presidencial;

Que, en consecuencia, es necesario designar al funcionario que desempeñará el citado cargo;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley Nº 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; Ley N° 27594, Ley que regula la participación del Poder Ejecutivo en el nombramiento y designación de funcionarios públicos; y, el Reglamento de Organización y Funciones del Despacho Presidencial aprobado por Decreto Supremo Nº 077-2016-PCM y modificado por el Decreto Supremo Nº 037-2017-PCM; y,

Estando a lo acordado;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Designar al señor Félix Alcides Pino Figueroa como Secretario General del Despacho Presidencial.

Artículo 2.- Encargar al señor Félix Alcides Pino Figueroa las funciones de Secretario del Consejo de Ministros del Despacho Presidencial.

"UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA"

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNAM

Formulario de autorización para la publicación electrónica en la página web del Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Moquegua, de conformidad con la Ley N° 30035 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y Resolución de Comisión Organizadora N° 041-2022-UNAM que aprueba el Reglamento que regula el Repositorio Institucional Digital de la UNAM.

1. DATOS DEL AUTOR

Nombres y Apellidos	: Vilma Yessica Vasquez Machaca
DNI/Carnet de Extranjería/Pasaporte N°	: 45530890
Correo electrónico	: vy.vasquezm@gmail.com
Teléfono/Celular	: 953269812

2. GRADO, TITULO O ESPECIALIZACIÓN (Marque con una X)

Bachiller	Título Profesional	Magister	Doctor	Segunda Especialidad
	X			

3. TIPO DE PUBLICACIÓN (Marque con una X)

a) Articulo ( )
b) Tesis de pregrado ( )
c) Tesis de Maestría ( )
d) Tesis de Doctorado ( )
e) Monografía (X)
f) Reporte de caso científico o hallazgos ( )
g) Libro ( )
h) Parte de un libro ( )
i) Revisión ( )
j) Conferencia ( )
k) Presentación ( )
l) Artículo preliminar ( )
m) Articulo antes de ser publicado ( )
n) Artículo de prensa ( )
o) Documentos internos ( )
p) Imagen ( )
q) Documentos técnicos ( )
r) Ponencias presentadas en eventos científicos (Jornada, Congreso, Simposio Conferencias, etc.) ( )
s) Informes de suficiencia profesional ( )
t) Patentes producidas por académicos/as ( )

4. TIPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (Marque con una X)

a) Tesis ( )
b) Trabajo de Investigación ( )
c) Trabajo de suficiencia profesional ( )
d) Trabajo académico (X)

5. DATOS DE LA PUBLICACION

a) Título: CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA SEDE DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA - OSINERGMIN ILO, 2021

b) Campo del conocimiento OCDE (Indicar el código de clasificación OCDE de la obra: https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html) : 5.04.00
c) Fecha de publicación: 2022

6. DATOS DEL ASESOR:

a) Nombres y Apellidos : OSCAR IVAN MAMANI MAMANI
b) DNI/Pasaporte/Cédula : 71978390
c) ORCID : 0000-0003-1907-5865

FIRMA : .....

DOCUMENTO DE IDENTIDAD : 455530890
NOMBRES Y APELLIDOS : VILMA YESSICA VASQUEZ MACHACA

LICENCIAS

Licencia Estándar

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional Digital de la UNAM.

Con la autorización de depósito da mi trabajo de investigación, otorgo a la Universidad Nacional de Moquegua, una Licencia No Exclusiva para reproducir. distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi trabajo de investigación (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Institucional Digital de la UNAM, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones.

En virtud de dicha Licencia, la UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA, podrá reproducir mi trabajo de investigación en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con los propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que el trabajo de investigación es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicho trabajo de investigación no infringe derechos de autor de terceras personas.

La UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA consignara el nombre del/los autor/es del trabajo de investigación, y no le hará ninguna modificación más de la permitida en la presente licencia.

Autorizo el depósito (marque con una X).

(X) **SI autorizo que se deposite inmediatamente.**

FIRMA : .....



DOCUMENTO DE IDENTIDAD : 45530890

NOMBRES Y APELLIDOS : VILMA YESSICA VASQUEZ MACHACA

FECHA : 2022