

GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS
GERENCIA REGIONAL DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y
ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL
Sub Gerencia de Desarrollo Institucional e Informática

PLAN DE TRABAJO PARA EL PROCESO DE
IMPLEMENTACION DEL MANUAL PARA
MEJORAR LA ATENCION A LA CIUDADANIA EN
EL GOREMAD
2016

PLAN DE TRABAJO PARA EL PROCESO DE IMPLEMENTACION DEL MANUAL PARA MEJORAR LA ATENCION A LA CIUDADANIA EN EL GOREMAD - 2016

I. INTRODUCCION

La *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*, aprobada por el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, plantea la necesidad de asignar recursos, diseñar procesos y definir productos y resultados en función de las necesidades de los ciudadanos.

Asimismo con R.S.G.P. N° 001-2015-PCM-SGP se aprueba los lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades Públicas, aprobado mediante resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, donde se establecen condiciones y plazos para garantizar la implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía, así como la regulación necesaria para efectuar su seguimiento y evaluación.

Mediante el presente Plan de trabajo se dará inicio y el mayor énfasis en la **prestación de servicios enfocados en el ciudadano**, de tal manera que se generará percepciones positivas sobre el Gobierno Regional de Madre de Dios y el Estado, apuntando a **brindar servicios públicos más eficaces y eficientes**. Donde lo más resaltante del presente Plan es establecer el cronograma de trabajo del proceso de implementación del manual en el presente año 2016.

II. OBJETIVO

Establecer los mecanismos, condiciones y plazos para garantizar la implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en el GOREMAD dentro del proceso de Modernización de la Gestión Pública.

III. BASE LEGAL

- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013 – 2016
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprueba el nuevo “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía”.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP se aprueba los lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades Públicas
- R.E.R. N° 332-2013-GOREMAD/PR, Conformación del Equipo de Mejora Continua – EMC, como unidad de Gestionar el Proceso de Simplificación Administrativa.

IV. ALCANCE

El presente Plan Alcanza a todos los Órganos Estructurados del Gobierno Regional De Madre de Dios (Organigrama Estructural del GOREMAD, aprobado por O.R. N° 007-2012-GRMDD/CR)

V. LINEAMIENTOS Y CRONOGRAMA DE ACCIONES

- Para el cumplimiento del presente Plan es necesario la participación de las todas las Direcciones Regionales Sectoriales, Órganos Descentralizados y Gerencias Sub Regionales. Por lo que deberán tener conformado necesariamente sus Equipos De Mejora Continua (**EMC**) aprobado mediante acto resolutivo respectivamente (Decreto Supremo N° 007-2011-PCM):
 - 01 Especialista en procesos
 - 01 Especialista en costos
 - 01 Especialista legalLos cuales, ejecutarán dentro de su ámbito el Proceso de acuerdo al presente Cronograma según los lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades Públicas (R.S.G.P. N° 001-2015-PCM-SGP), y el nuevo “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía” (R.M. N° 186-2015-PCM).
- Los EMCs de las Direcciones Regionales Sectoriales, Órganos Descentralizados y Gerencias Sub Regionales **mantendrán informado del avance en todas las Fases y Etapas del Proceso** y estarán a disposición del Equipo de Mejora Continua (EMC) del GOREMAD (R.E.R n° 332-2013-GOREMAD/PR).

CRONOGRAMA DE TRABAJO DEL PROCESO DE IMPLEMENTACION DEL MANUAL PARA MEJORAR LA ATENCION A LA CIUDADANIA – 2016

(De acuerdo a la RSGP. N° 001-2015-PCM-SGP)

| ETAPA | ACTIVIDADES | PRODUCTO | MESES 2016 | | | | | | | | | | | | |
|--|---|------------------------------|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | |
| ETAPA I: PLANIFICACION | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Ratificar/Conformar el Equipo de Mejora Continua –EMC respectivamente | R.E.R. | X | | | | | | | | | | | | |
| | Cronograma de Trabajo Anual | Plan, Cronograma | X | | | | | | | | | | | | |
| | Comunicación a la SGP sobre el Administrador de Usuarios | Oficio | X | | | | | | | | | | | | |
| ETAPA II: EJECUCION | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Fase de diagnóstico | | | | | | | | | | | | | | |
| | - Acciones Previas: Instrucciones para aplicar la autoevaluación | Instructivo | | X | | | | | | | | | | | |
| | - Aplicar el Formato de Autoevaluación | Formatos llenados | | X | X | | | | | | | | | | |
| | - Sistematización, análisis y difusión de la información | Informe de resultados | | | X | | | | | | | | | | |
| | Fase de formulación | | | | | | | | | | | | | | |
| | - Presentación de resultados del Diagnostico a los Directivos | Reunión con Directivos | | | | | X | | | | | | | | |
| | - Formulación del proyecto institucional | Proyecto de Mejora | | | | | X | | | | | | | | |
| | - Convocar a representantes de los distintos órganos | | | | | | X | X | | | | | | | |
| | - Realizar talleres de formulación del proyecto institucional | | | | | | X | X | | | | | | | |
| | - Definir Ficha de acción | | | | | | | X | | | | | | | |
| | - Definir Indicadores y metas | | | | | | | X | | | | | | | |
| | - Presentación del Proyecto de Mejora a la Alta Dirección | Reunión con Directivos | | | | | | X | | | | | | | |
| | Fase de implementación, Evaluación y Seguimiento | | | | | | | | | | | | | | |
| | Desarrollo de las acciones establecidas en el Proyecto: Convocar, en forma periódica (mensual) a los órganos y/u oficinas | Acciones | | | | | | | | X | X | X | X | X | X |
| | - Elaborar, en forma periódica (trimestral), reportes de seguimiento | informe trimestral | | | | | | | | | | X | | | X |
| | - Presentar a la Alta Dirección de la entidad, en forma periódica (trimestral), los reportes | Presentación de Informe | | | | | | | | | | X | | | X |
| | - Elaborar anualmente, un reporte de seguimiento y autoevaluación, y remitir a la SGP | Informe anual autoevaluación | | | | | | | | | | | | | X |
| ETAPA III: SEGUIMIENTO Y EVALUACION | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Corresponde a la SGP realizar el seguimiento y evaluación de los informes remitidos. | -- | | | | | | | | | | | | | |

VI. PRESUPUESTO: MATERIALES, BIENES Y SERVICIOS

Las Unidades Orgánicas del Gobierno Regional De Madre de Dios que prestan servicios a la ciudadanía a través de sus Textos Únicos de Procedimientos Administrativos y Servicios Prestados en Exclusividad – TUPA, deberán adecuar su presupuesto a fin de cumplir con las Acciones citados en el Cronograma 2016.

VII. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Los Equipos de Mejora Continua (EMCs), convocarán a reuniones de trabajo cuando se requiera según el caso, debiendo participar los convocados bajo responsabilidad del titular de la (las) Unidad(es) Orgánica(s) respectiva(s). Así mismo, elaborarán sus respectivos lineamientos y planes de trabajo a fin de cumplir con el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía.

Puerto Maldonado; Enero 2016.