



GERENCIA REGIONAL DE PLANEAMIENTO PRESUPUESTO Y ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL

SUB GERENCIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL E INFORMATICA

PROYECTO INSTITUCIONAL DE MEJORA DE LA ATENCION A LA CIUDADANIA DEL GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS 2017

EQUIPO DE MEJORA CONTINUA – EMC

EQUIPO DE APOYO – EA

(R.E.R. N° 332-2013-GOREMAD/PR)

Puerto Maldonado, Febrero 2017

INDICE

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVOS	4
1.1 Objetivo General	4
1.2 Objetivos Específicos	4
2. ALCANCE	4
3. BASE LEGAL	4
4. DEFINICIONES	5
5. SITUACIÓN ACTUAL	6
6. ESTRATEGIAS	10
6.1 Apoyo de la Alta Dirección:	11
6.2 Seleccionar las Oportunidades de Mejora.....	11
6.3 Priorización de las Oportunidades de Mejora.....	11
7.- Plan de Trabajo.....	12
ANEXO: Fichas de Acción	15

INTRODUCCIÓN

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(as).

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.

El Gobierno Regional de Madre de Dios, tiene como Objetivo la gestión estratégica de la competitividad regional; para ello, promueve un entorno de innovación, impulsa la alianza y acuerdos entre los sectores público y privado, el fortalecimiento de las redes de colaboración entre empresas, instituciones y organizaciones sociales junto con el crecimiento, eslabonamientos productivos que facilite el aprovechamiento de oportunidades para la formulación de ejes de desarrollo y corredores económicos, la ampliación de mercados nacionales y la exportación. La gestión del Gobierno Regional de Madre de Dios promueve la integración intra-regional e inter-regional, fortaleciendo el Gobierno Nacional de carácter unitario y descentralizado de la República, debe orientarse a la formación de acuerdos macro regionales que permitan el uso más eficiente de los recursos, con la finalidad de alcanzar una economía más competitiva enmarcado dentro de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y contribuir al mejoramiento de vida de la población.

Una de sus atribuciones está referido a Promover y regular actividades y /o servicios en materia de agricultura, pesquería, industria, agroindustria, comercio, turismo, energía, minería, vialidad, comunicaciones, educación, salud y medio ambiente conforme a ley.

Mediante el presente Proyecto Institucional se dará mayor énfasis en la prestación de servicios enfocados en el ciudadano(a), 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 Proyecto es establecer el Plan de trabajo de las acciones de mejora priorizados, para cumplir con el Manual de Mejor Atención a la Ciudadanía en el presente año 2017.

1. OBJETIVOS

1.1 Objetivo General

Establecer las acciones de mejora para la implementación progresiva de los Estándares del “Manual para mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública” en las Dependencias del Gobierno Regional de Madre de Dios.

1.2 Objetivos Específicos

- 1) Incorporar sub elementos de mejora en los documentos de planificación de las Sedes del GOREMAD.
- 2) Mejorar la gestión de trámites o entrega de bienes y servicios públicos a la ciudadanía.
- 3) Fortalecer las capacidades del personal que participa en la atención a la ciudadanía.
- 4) Mejorar los accesos a la información pública para el ciudadano(a).
- 5) Incrementar la satisfacción de la ciudadanía en la atención de los servicios.
- 6) Incrementar el nivel de atención de los reclamos y sugerencias de los ciudadanos(as).

2. ALCANCE

El presente Proyecto Institucional comprende a todos los servidores civiles de todos los grupos en todas las Dependencias del Gobierno Regional de Madre de Dios, los cuales participaran en la implementación progresiva de los sub elementos de los Estándares: 1.- “Estándar Para La Estrategia Y Organización”, 2.- “Conocimiento de la Ciudadanía-Usuario”, 5.- “Estándar Para El Proceso De Atención A La Ciudadanía Y Simplificación Administrativa”, 6. “Personal de Atención a la ciudadanía”, 7.- “Estándar Para La Transparencia Y El Acceso A La Información”, 8. “Estándar Para La Medición De La Gestión” y el 9.- Estándar Para Los Reclamos y Sugerencias, correspondientes al “Manual para mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública” durante el periodo 2017.

3. BASE LEGAL

- 3.1. Ley N° 26300, Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadanos.
- 3.2. Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.3. Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- 3.4. Decreto Supremo N° 064-2010-PCM, Aprueba la nueva metodología de determinación de costos de los procedimientos administrativos y servicio prestados en exclusividad
- 3.5. Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, Aprueba la Metodología de Simplificación Administrativa y establece disposiciones para su implementación, para la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad
- 3.6. Decreto Supremo N° 109-2012-PCM, Aprueban la estrategia para la modernización de la gestión pública (2012-2016), publicado el jueves 1 de noviembre de 2012
- 3.7. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.8. Resolución Ministerial N° 125-2013-PCM, Aprobación del Plan de implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2013-2016, publicado el 16 de mayo de 2013.
- 3.9. Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, Aprueban el Plan Nacional de Simplificación Administrativa
- 3.10. R.E.R. N° 332-2013-GOREMAD/PR, Conformación del Equipo de Mejora Continua – EMC, como unidad de Gestionar el Proceso de Simplificación Administrativa.
- 3.11. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, Aprueban el “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública”.
- 3.12. 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

4. DEFINICIONES

- 4.1 **Atención de calidad:** proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los usuarios de determinado servicio.
- 4.2 **Buenas prácticas en servicios de atención al ciudadano(a):** políticas, acciones y sistemas que una institución implementa para mejorar su relación con la ciudadanía, con la finalidad de garantizar calidad en la información brindada y en el trato ofrecido, para así prestar un servicio oportuno con eficiencia, cordialidad y efectividad.
- 4.3 **Calidad de atención:** percepción que el ciudadano(a) tiene respecto a la prestación de un servicio; que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.
- 4.4 **Enfoque de interculturalidad:** herramienta de análisis que propone el reconocimiento de las diferencias culturales, sin discriminar ni excluir, buscando generar una relación recíproca entre los distintos grupos étnico-culturales que cohabitan en un determinado espacio (GIZ, 2013; MINCU, 2014). Esto implica para el Estado, incorporar y asimilar como propias las diferentes concepciones de bienestar y desarrollo de los diversos grupos étnico-culturales en la prestación de sus servicios, así como adaptar los mismos a las particularidades socioculturales de los mismos.
- 4.5 **Enfoque Intercultural en la Gestión Pública:** proceso de adaptación de las diferentes instituciones, a nivel normativo, administrativo y del servicio civil del Estado para atender, de manera pertinente, las necesidades de los diferentes grupos étnico-culturales de nuestro país.
- 4.6 **Estándar de atención:** modelo o patrón que permite definir, previamente, las características básicas de los procesos de atención dirigidos a la ciudadanía.
- 4.7 **Grupo étnico-cultural:** grupo de personas que comparten una cultura; es decir, comparten un conjunto aprendido de formas de pensar, sentir y hacer. Estas formas compartidas de ser se expresarán en estilos de vida, de conceptualizar su bienestar. Además, estos grupos tienen una experiencia histórica compartida.
- 4.8 **Interculturalidad:** Proceso de diálogo y aprendizaje que busca generar relaciones de equidad entre diversos grupos étnico-culturales que comparten un espacio, a partir del reconocimiento y la valoración positiva de sus diferencias.
- 4.9 **Libro de Reclamaciones:** documento de naturaleza física o virtual, en el cual el ciudadano(a) podrá registrar sus reclamos o quejas sobre la atención y los servicios ofrecidos por las entidades de la administración pública, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.
- 4.10 **Mejora Continua:** esfuerzo realizado por las instituciones con el objetivo de alcanzar niveles más altos de eficiencia y eficacia, manteniendo su competitividad en el sector que participa.
- 4.11 **Mejora de La Atención a La Ciudadanía.-** 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(a). Todo ciudadano(a), sea que actúe en nombre propio o en virtud de representación, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado.
- 4.12 **Proyecto Institucional.-** Documento que consolida las acciones de mejora priorizadas, para cumplir con el Manual de Mejor Atención al Ciudadano(a).

- 4.13 **Protocolo de atención:** constituye el conjunto de orientaciones conductuales y actitudinales mínimas necesarias para el personal que se desempeña en procesos de interacción con la ciudadanía.
- 4.14 **Oportunidad de mejora:** Diferencia detectada en la organización, entre una situación real y una situación deseada. La oportunidad de mejora puede afectar a un proceso, producto, servicio, recurso, sistema, habilidad, competencia o área de la organización.

5. SITUACIÓN ACTUAL

El Gobierno Regional de Madre de Dios es un Organismo Público, que tiene atribuciones referidas a promover y regular actividades y /o servicios en materia de agricultura, pesquería, industria, agroindustria, comercio, turismo, energía, minería, vialidad, comunicaciones, educación, salud, Forestal y Fauna conforme a ley.

Para ello cuenta con Direcciones Regionales que brindan servicios a la ciudadanía en los campos de agricultura, producción, comercio y turismo, energía y minería, Transportes y comunicaciones, educación, salud, Vivienda, Trabajo, medio ambiente y afines, así como también se cuenta con órganos descentralizados: Proyecto Especial Madre de Dios, y órganos desconcentrados: Gerencia Sub Regional de Tahuamanu; Gerencia Sub Regional del Manu; y el Archivo Regional de Madre de Dios.

a) Dirección Regional De Comercio Exterior Y Turismo

La Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo es un órgano de línea de tercer nivel organizacional, depende jerárquica y administrativamente de la Gerencia Regional de Desarrollo Económico, es responsable de la organización, planeación, conducción, coordinación, evaluación, supervisión, control y cumplimiento de las funciones en materias de comercio, turismo y artesanía establecidas en los Artículo 55°, 63° y 64° de la Ley N° 27867 Ley Orgánica de Gobierno Regionales, modificada por la Ley N° 27902.

b) Dirección Regional de Agricultura

La Dirección Regional de Agricultura del Gobierno Regional de Madre de Dios, es un órgano de línea de tercer nivel organizacional, depende jerárquica y administrativamente de la Gerencia Regional de Desarrollo Económico, es responsable de la organización, planeación, conducción, coordinación, evaluación, supervisión, control y cumplimiento de las funciones en materia agraria establecida en el Artículo 51° de la Ley N° 27867 Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, modificada por la Ley N° 27902.

c) Dirección Regional de Producción

La Dirección Regional de Producción del Gobierno Regional de Madre de Dios, es un órgano de línea de tercer nivel organizacional, depende jerárquica y administrativamente de la Gerencia Regional de Desarrollo Económico, es responsable de la organización, planeación, conducción, coordinación, evaluación, supervisión, control y cumplimiento de las funciones en materia de pesquería e industria establecidas en los Artículos 52° y 54° de la Ley N° 27867 Orgánica de Gobierno Regionales, modificada por la Ley N° 27902.

d) Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos

La Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos, es un órgano de línea de tercer nivel organizacional, depende jerárquica y administrativamente de la Gerencia Regional de Desarrollo Económico y es responsable de la organización, planeación, conducción, coordinación, evaluación, supervisión, control y cumplimiento de las funciones en materia de energía, minas e hidrocarburos establecida en el Artículo 59 de la Ley N° 27867 Ley Orgánica de Gobierno Regionales, modificada por la Ley N° 27902.

e) Dirección Regional de Salud

La Dirección Regional de Salud de Madre de Dios es un órgano de línea de tercer nivel organizacional, depende jerárquica y administrativamente de la Gerencia Regional de Desarrollo Social, es responsable de la organización, planeación, conducción, coordinación, evaluación, supervisión y control en el cumplimiento de las funciones en materia de salud establecidas en el Artículo 49°, específicas de la Ley N° 27867 Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, modificada por la Ley N° .27902.

f) Dirección Regional de Educación

La Dirección Regional de Educación de Madre de Dios es un órgano de línea de tercer nivel organizacional, depende jerárquica y administrativamente de la Gerencia Regional de Desarrollo Social, es responsable de la organización, planeación, conducción, coordinación, evaluación, supervisión, control y cumplimiento de las funciones en materia de educación, cultura, ciencia, tecnología, deporte y recreación establecidas en el Artículo 47° de las específicas de la Ley N° 27867 Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, modificada por la Ley N° 27902.

g) Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo

La Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo es un órgano de línea de tercer nivel organizacional, depende jerárquicamente y administrativamente de la Gerencia Regional de Desarrollo Social, es responsable de la organización, planeamiento, conducción, coordinación, evaluación, supervisión, control y cumplimiento de las funciones en materia de trabajo, promoción del empleo y la pequeña y microempresa establecidas en el Artículo 48° de la Ley N° 27867 Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, modificada por la Ley N° 27902.

h) Dirección Regional de Vivienda y Construcción

La Dirección Regional de Vivienda y Construcción de Madre de Dios es un órgano de línea de tercer nivel organizacional, depende jerárquica y administrativamente de la Gerencia Regional de Desarrollo Social, es responsable de la organización, planeamiento, conducción, coordinación, evaluación, supervisión, control y cumplimiento de las funciones en materia de vivienda y saneamiento establecidas en el Artículo 58 de la Ley N° 27867 Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, modificada por la Ley N° 27902.

i) Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones

La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones del Gobierno Regional de Madre de Dios, es un órgano de línea de segundo nivel organizacional, depende jerárquica y administrativamente de la Gerencia Regional de Infraestructura, es responsable de la organización, planeación, conducción, coordinación, evaluación, supervisión, control y cumplimiento de las funciones en materia de Transportes y Comunicaciones establecidas en los Artículos 56° y 57° de la Ley N° 27867 Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, modificada por la Ley N° 27902.

j) Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre

La Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, en conformidad al Acta de Reunión de fecha 04-AGO-2010 firmado entre el Gobierno Regional de Madre de Dios y la Dirección General Forestal y de Fauna Silvestre del Ministerio de Agricultura, es un órgano de línea de tercer nivel organizacional, depende jerárquica y administrativamente de la Gerencia Regional de Recursos Naturales y Gestión del Ambiente, es responsable de administrar el ordenamiento y aprovechamiento racional y sostenible del patrimonio forestal y de fauna silvestre con participación de los actores involucrados, controlar la aplicación de las normas y estrategias en concordancia con la política nacional y la conservación de los ecosistemas para mejorar la calidad de vida de la población dentro del marco de la Ley N° .29763 Ley Forestal y de Fauna Silvestre.

k) Gerencia Sub Regional del Manu

La Gerencia Sub Regional del Manu, se constituye como Órgano Desconcentrado territorialmente del Gobierno Regional de Madre de Dios, como Unidad Ejecutora Presupuestal 1392 con Resolución Ejecutiva Regional N°.062-2011-GOREMAD/PR de 11-02-2011, depende de la Gerencia General Regional, tiene autonomía económica, técnica y administrativa en asuntos de su competencia, es responsable de fomentar el desarrollo socio económico integral y sostenible de la Sub Región Manu, promover la inversión pública, privada y el empleo, garantizando el ejercicio pleno de los derechos y la igualdad de oportunidades de sus habitantes, de acuerdo a los planes y programas locales, regionales y nacionales de desarrollo, sus actividades económicas y sociales se desarrollan en armonía con los ecosistemas de alta biodiversidad en función a un adecuado ordenamiento territorial, manteniendo una adecuada calidad de vida de su población.

l) Gerencia Sub Regional de Tahuamanu

La Gerencia Sub Regional de Tahuamanu, se constituye como órgano desconcentrado territorialmente del Gobierno Regional de Madre de Dios, depende jerárquica y administrativamente de la Gerencia General Regional, es responsable de planear, organizar, dirigir, coordinar, ejecutar y supervisar las acciones de desarrollo socio económico integral y sostenible en su respectivo ámbito jurisdiccional, en concordancia con los planes, políticas y programas de carácter Regional y Sub Regional, así como con la Política del Gobierno Nacional.

m) Proyecto Especial Madre de Dios

El Proyecto Especial Madre de Dios, es un Órgano Descentralizado que depende de la Presidencia del Gobierno Regional de Madre de Dios, tiene como sede el distrito de Iberia, provincia de Tahuamanu, goza de autonomía técnica, económica y administrativa, es responsable de promover el desarrollo productivo integral y sostenible de la Región, implementa programas y proyectos de desarrollo productivo, gestión ambiental y de infraestructura, facilitando los mecanismos, procesos y acciones para el desarrollo integrado de fronteras mediante carreteras, puentes, irrigaciones y otros, promueve las actividades productivas en el marco de un aprovechamiento racional y sostenible de los recursos naturales, desarrolla la red de Asentamientos Rurales convirtiéndolos en polos de desarrollo productivo de manera que contribuya a elevar la calidad de vida de la población.

Actualmente en el GOREMAD se inició el proceso de Implementación del “Manual para mejorar la Atención a la Ciudadanía”, en el que la Presidencia del Consejo de Ministros propone 09 estándares para que las Entidades Públicas brinden a los ciudadanos(as) una atención de calidad.

A nivel pliego con relación a la atención a la ciudadanía según el proceso de diagnóstico realizado estamos en un grado de desarrollo INCIPIENTE con un puntaje de **16.60** según la escala y reporte del aplicativo web de diagnóstico de la PCM, lo cual indica que las acciones relacionadas a mejorar la atención a la ciudadanía no responden a un enfoque sistémico, sino a acciones aisladas, es decir, las acciones de atención al ciudadano(a) si se realizan tradicionalmente pero no de manera metodológica.

ESCALA NUMERICA	GRADO DE DESARROLLO DE LA ENTIDAD
0 – 24 puntos	Nivel incipiente
25 – 48 puntos	Nivel básico
49 - 72 puntos	Nivel intermedio
73 - 102 puntos	Nivel avanzado

GRAFICO N° 1: Escala de numérica para medir el grado de desarrollo de la entidad con relación a la calidad de atención brindada a la ciudadanía.

En cuanto a las Dependencias del GOREMAD se alcanza en general un nivel de INCIPIENTE.

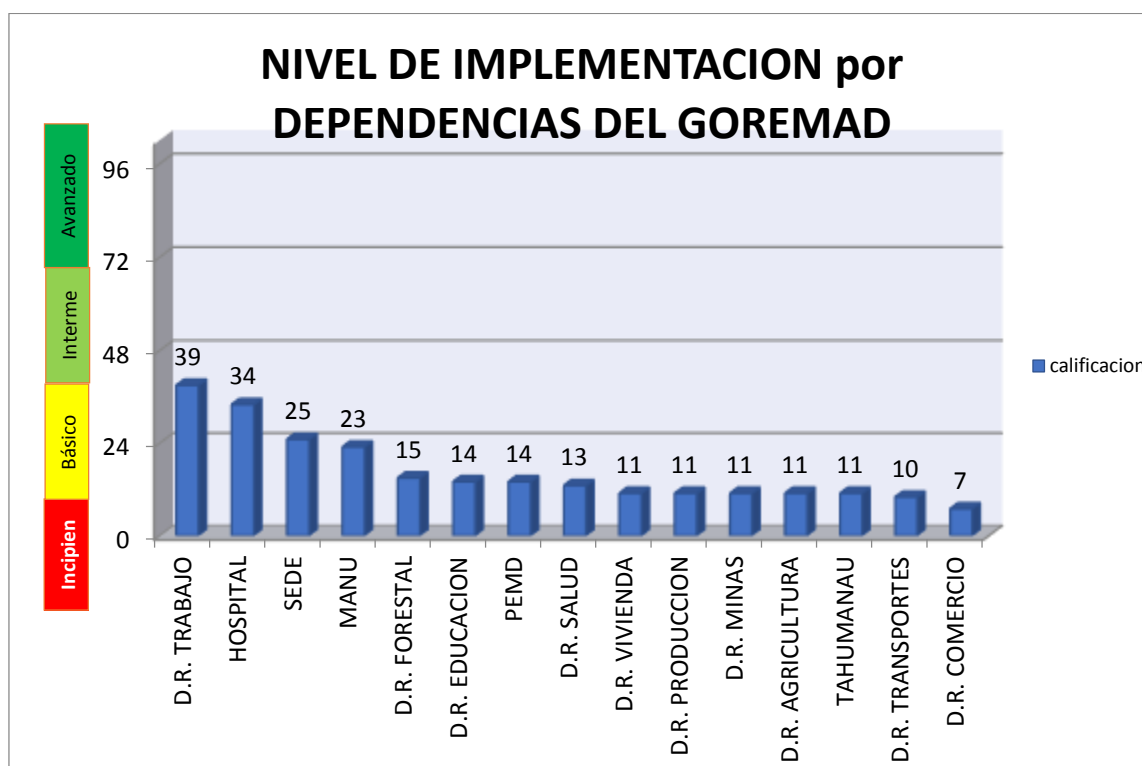


Gráfico 2: Grado de Desarrollo por cada DEPENDENCIA del GOREMAD en cuanto a la implementación del Manual para la mejora de la Atención a la Ciudadanía.

Según el gráfico siguiente, muestra el avance por Estándar, donde se puede observar a nivel Pliego o entidad que el estándar con MENOR nivel de avance es el 6. ESTÁNDAR PARA EL PERSONAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA y el 8. ESTÁNDAR PARA LA MEDICIÓN DE LA GESTIÓN con un nivel de 4% cada uno, esto debido a que no se tiene personal con el perfil ni la capacitación y dedicación exclusiva en el tema de la atención a la ciudadanía de acuerdo a estándares, técnicas y enfoque intercultural. Así como también no se considera los factores relacionados con la medición de indicadores de gestión referidos a la atención de la ciudadanía.

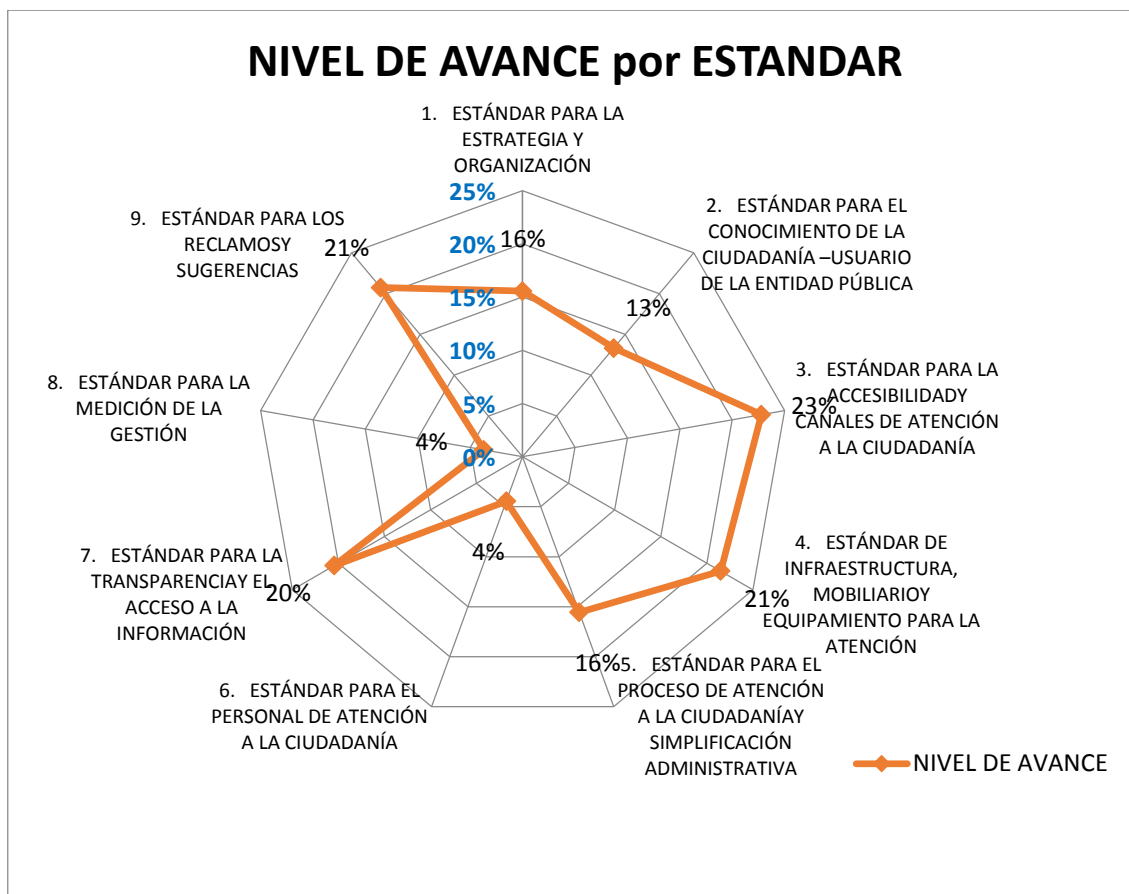


GRAFICO N° 3: Nivel de avance por Estándar en cuanto a la implementación del Manual para la mejora de la Atención a la Ciudadanía en el GOREMAD.

6. ESTRATEGIAS

El Equipo de Mejora Continua – EMC del GOREMAD, tomando en consideración los resultados obtenidos en el punto anterior, ha considerado por conveniente la aplicación de las siguientes estrategias con el fin de definir, planificar e implementar las acciones de mejora necesarias que permitirán aumentar la calidad de atención a la Ciudadanía en cada una de las Sedes de atención del GOREMAD con sus respectivos Equipos de Mejora.

Estas Sedes son: (*)

- | | |
|---|----------------|
| 1) Dirección Regional De Comercio Exterior Y Turismo | (DIRCETUR) |
| 2) Dirección Regional de Agricultura | (DRA) |
| 3) Dirección Regional de Producción | (DIREPRO) |
| 4) Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos | (DREMEH) |
| 5) Dirección Regional de Salud | (DIRESA) |
| 6) Dirección Regional de Educación | (DRE) |
| 7) Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo | (DRTPE) |
| 8) Dirección Regional de Vivienda y Construcción | (DRVCS) |
| 9) Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones | (DRTC) |
| 10) Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre | (DRFYFS) |
| 11) Gerencia Sub Regional del Manu | (GSRM) |
| 12) Gerencia Sub Regional de Tahuamanu | (GSRT) |
| 13) Proyecto Especial Madre de Dios | (PEMDD) |
| 14) Hospital Santa Rosa | (HSR) |
| 15) Sede Central. | (SEDE CENTRAL) |

6.1 Apoyo de la Alta Dirección:

Involucrar y lograr el compromiso de la Gobernación, Gerente General y Gerentes Regionales y Directores Regionales respectivamente; para aprobar y ejecutar los Planes de Acciones de Mejora de cada Sede de atención.

6.2 Seleccionar las Oportunidades de Mejora

En base a los resultados obtenidos de la Autoevaluación en el consolidado del GOREMAD expresados en el **GRAFICO N° 3** se seleccionaron las Oportunidades de Mejora, es decir los Estándares de calidad con menor nivel de desarrollo: **6º. Estándar Para El Personal De Atención A La Ciudadanía**, el **8º. Estándar Para La Medición De La Gestión**, y **Estándar 2º. Conocimiento de la Ciudadanía-Usuario** los cuales fueron tomados en cuenta por las diferentes Dependencias (Sedes).

Así mismo también, cada Dependencia del GOREMAD (sedes) seleccionó otros Estándares y Sub elementos con menor nivel de desarrollo según su diagnóstico y criterio:

- 1.- Estándar Para La Estrategia Y Organización
- 5.- Estándar Para El Proceso De Atención A La Ciudadanía Y Simplificación Administrativa
- 7.- Estándar Para La Transparencia Y El Acceso A La Información
- 9.- Estándar Para Los Reclamos y Sugerencias

6.3 Priorización de las Oportunidades de Mejora

La priorización se realizó en cada Dependencia (Sedes) del GOREMAD, se tomaron en cuenta Estándares y los **Sub elementos con puntaje 0** (incipiente).

Para lo cual se aplicó una Matriz de Priorización en cada Dependencia del GOREMAD (Sedes) en la que se consideraron 03 criterios de evaluación con su respectiva valoración:

- ✓ Impacto en la Ciudadanía (40%),
- ✓ Viabilidad Técnica (30%),
- ✓ Disponibilidad de Recursos para su implementación (30%)

Asimismo se consideró una escala de valores del 01 al 10 para la calificación de cada **sub elemento** (oportunidad de mejora) siendo:

- Bajo (1 punto)
- Regular (5 puntos) y
- Bueno (10 puntos).

Después de la aplicación por parte de los integrantes de los Equipos de Mejora Continua – EMC se seleccionaron las oportunidades de mejora (Sub elementos) con mayor puntuación en cada Dependencia (Sedes) del GOREMAD respectivamente:

Estándar	Sub elemento	Dependencia (Sedes) (*) Responsable
1.- ESTÁNDAR PARA LA ESTRATEGIA Y ORGANIZACIÓN	1.1 Planeamiento estratégico y operativo	PEMDD
	1.4 Incentivos y reconocimiento al logro de resultados	SEDE CENTRAL, DRTC
	1.7 Articulación intrainstitucional e interinstitucional	DRFYFS
5.- ESTÁNDAR PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	5.1 Orientación a la ciudadanía	DRFYFS, DRVCS, PEMDD, DRA, DREMEH
	5.3 Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos	DRFYFS, DREMEH
	5.4 Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural	DRVCS, DRA, GSRM
	5.5 Simplificación administrativa	DRVCS, GSRM
6. ESTÁNDAR PARA EL PERSONAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	6.1 Perfil del puesto	DRTPE, DIREPRO, DREMEH, DIRESA, DRE
	6.2 Inducción y capacitación del personal	DRTPE, DIREPRO, DIRESA, DRE
7.- ESTÁNDAR PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	7.1 Transparencia de la información pública	DRFYFS, DIRCETUR
	7.2 Acceso a la Información	DIRCETUR
	7.3 Información sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad	DIRCETUR
	7.5 Designación de funcionarios responsables	DIRCETUR
8. ESTÁNDAR PARA LA MEDICIÓN DE LA GESTIÓN	8.1 Seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía	DIREPRO, GSRT, SEDE CENTRAL, DIRESA, DRE
	8.2 Medición de la satisfacción de la ciudadanía	DIREPRO, SEDE CENTRAL, DRTC, PEMDD, GSRT, DIRESA, DRE
	8.3 Uso de los reportes de medición de la gestión relacionados a la atención a la ciudadanía	DIREPRO, SEDE CENTRAL, DIRESA, DRE
9. ESTÁNDAR PARA LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS	9.2 Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua	SEDE CENTRAL, DRTC, GSRT, GSRM
		DRTC, GSRT, GSRM, SEDE CENTRAL
		DRTC, GSRT, GSRM, SEDE CENTRAL

GRAFICO N° 4 Cuadro Priorizado de las Oportunidades de Mejora de las Sedes del GOREMAD

7.- Plan de Trabajo

7.1 Estructura Organizativa

Para el desarrollo y ejecución del presente Proyecto Institucional, se establece los niveles y responsabilidades siguientes:

NIVEL	INTEGRANTES	ROL	RESPONSABLE
Primer nivel	<ul style="list-style-type: none"> EMC del GOREMAD 	<ul style="list-style-type: none"> Conducir la puesta en marcha de las mejoras y/o cambios en la gestión, coordinando con todas las Sedes o Dependencias, liderando y supervisando la ejecución de las acciones del presente Proyecto Institucional. Presentar el proyecto de mejora a la Alta Dirección de la entidad para su validación y aprobación correspondiente. Elaborar un informe con las mejoras implementadas y realizar la Autoevaluación, las mismas que se remiten oficialmente a la SGP. 	Gerencia Regional de Planeamiento presupuesto y Acondicionamiento territorial.
Segundo Nivel	<ul style="list-style-type: none"> EMC de cada Sede: 1) Dirección Regional De Comercio Exterior Y Turismo (DIRCETUR) 2) Dirección Regional de Agricultura (DRA) 3) Dirección Regional de Producción (DIREPRO) 4) Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos (DREMEH) 5) Dirección Regional de Salud (DIRESA) 6) Dirección Regional de Educación (DRE) 7) Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo (DRTPE) 8) Dirección Regional de Vivienda y Construcción (DRVCS) 9) Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones (DRTC) 10) Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre (DRFYFS) 11) Gerencia Sub Regional del Manu (GSRM) 12) Gerencia Sub Regional de Tahuamanu (GSRT) 13) Proyecto Especial Madre de Dios (PEMDD) 14) Hospital Santa Rosa (HSR) 	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar las etapas del Proceso de implementación progresiva de los Estándares del "Manual para mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública" de acuerdo al presente Plan de Trabajo en su respectiva Unidad Orgánica (Sedes). Presentar e informar los resultados y sugerencias al Titular de su Dependencia (Sede) y a la Gerencia Regional de Planeamiento Presupuesto y Acondicionamiento Territorial sobre la ejecución de los Planes de Trabajo y las Etapas del proceso de implementación en su Dependencia, así como, de las debilidades y falencias presentadas en los miembros de los equipos. 	Director Regional Sectorial, Gerente Sub Regional, Gerente General del PEMDD, Director del HSR.

7.2 Plan de trabajo y cronograma.

El presente Plan de Trabajo y Cronograma permite implementar y dar seguimiento a las **acciones de mejora en las dependencias del GOREMAD**. En él se disponen las actividades para cada **acción de mejora**, los responsables, los plazos establecidos para su ejecución y seguimiento, las mismas que se detallan a través de las Fichas de Acción presentadas en el Anexo. Asimismo las Unidades Orgánicas responsables de la ejecución (Sedes) deberán **adecuar su presupuesto** a fin de cumplir con las Acciones citadas en el presente Plan.

PLAN DE TRABAJO PARA LA IMPLEMENTACION DE LA MEJORA DE LA ATENCION A LA CIUDADANIA EN EL GOREMAD 2017

Objetivo General: Establecer las Acciones de Mejora para la implementación progresiva de los Estándares del “Manual para mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública” en las Dependencias del Gobierno Regional de Madre de Dios.

Estándar	Sub elemento	Objetivo Especifico	Acciones de mejora	Responsables de la ejecución (Sedes (*))	2017															
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
1.- ESTÁNDAR PARA LA ESTRATEGIA Y ORGANIZACION	1.1 Planeamiento estratégico y operativo	Incorporar sub elementos de mejora en los documentos de planificación de las Sedes del GOREMAD.	1	Incorporar la mejora de la atención a la ciudadanía como una acción transversal en el PEI y POI del PEMDD	PEMDD				x	x	x									
	1.4 Incentivos y reconocimiento al logro de resultados		2	Formulación de lineamientos para el reconocimiento al logro de resultados en la mejora de la atención al ciudadano(a).	SEDE CENTRAL, DRTC						x	x	x							
	1.7 Articulación intrainstitucional e interinstitucional		3	Formular mecanismos de coordinación y cooperación entre los distintos órganos de la entidad, así como, entre los distintas entidades del mismo o diferentes niveles de gobiernos.	DRFFS							x	x	x						
5.- ESTÁNDAR PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	5.1 Orientación a la ciudadanía	Mejorar la gestión de tramites o entrega de bienes y servicios públicos a la ciudadanía	4	Fortalecer las capacidades del personal de la Institución en la atención al ciudadano(a).	DRFFS, DRVCS, PEMDD, DRA, DREMEH					x	x	x	x	x						
	5.3 Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos		5	Formulación de protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos	DRFFS, DREMEH						x	x	x	x						
	5.4 Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural		6	Establecer mecanismos que comprenden en conjunto aspectos del trato preferencial y equitativo.	DRVCS, DRA, GSRM							x	x	x	x					
	5.5 Simplificación administrativa		7	Simplificación de procedimientos administrativos desde un enfoque integral.	DRVCS, GSRM										x	x	x			
6. ESTÁNDAR PARA EL PERSONAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	6.1 Perfil del puesto	Fortalecer las capacidades del personal que participa en la atención a la ciudadanía	8	Establecer perfiles de puestos para el personal que atiende a la ciudadanía en las ventanillas o unidades de trámite documentario	DRTPE, DIREPRO, DREMEH, DIRESA, DRE						x	x	x							
	6.2 Inducción y capacitación del personal		9	Capacitación para el personal que atiende a la ciudadanía y al responsable de la mejora de su atención.	DRTPE, DIREPRO, DIRESA, DRE							x	x							
7.- ESTÁNDAR PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	7.1 Transparencia de la información pública	Mejorar los accesos a la información pública para el ciudadano(a)	10	Implementación en la Página Web la opción de ingreso al acceso a la información pública.	DRFFS, DIRCETUR			x	x	x	x									
	7.2 Acceso a la Información		11	Estandarizar el formato de atención al ciudadano(a)	DIRCETUR							x	x	x						
	7.3 Información sobre los Proced. Admin. y servicios prestados en exclusividad		12	Publicación y difusión de los procedimientos administrativos	DIRCETUR										x	x	x			
	7.5 Designación de funcionarios responsables		13	Designar un funcionario responsable de brindar información al ciudadano(a)	DIRCETUR								x	x	x					
8. ESTÁNDAR PARA LA MEDICIÓN DE LA GESTIÓN	8.1 Seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía	Incrementar la satisfacción de la ciudadanía en la atención de los servicios.	14	Establecer indicadores y mecanismos de seguimiento de la atención a la ciudadanía	DIREPRO, GSRT, SEDE CENTRAL, DIRESA, DRE					x				x			x			
	8.2 Medición de la satisfacción de la ciudadanía		15	Ejecución de una Encuesta de satisfacción de la ciudadanía en la atención y provisión de bienes y servicios públicos	DIREPRO, SEDE CENTRAL, DRTC, PEMDD, GSRT, DIRESA, DRE						x	x	x				x	x		
	8.3 Uso de los reportes de medición de la gestión relacionados a la atención a la ciudadanía		16	Implementar una guía para presentar los reportes de medición de la gestión relacionados a la atención a la ciudadanía.	DIREPRO, SEDE CENTRAL, DIRESA, DRE								x	x						
9. ESTÁNDAR PARA LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS	9.2 Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua	Incrementar el nivel de atención de los reclamos y sugerencias de los ciudadanos(as)	17	Formulación de lineamientos para la atención de los reclamos y sugerencias	SEDE CENTRAL, DRTC, GSRT, GSRM						x	x	x							
			18	Mantener un Registro Estadístico de frecuencias de los reclamos y sugerencias.	DRTC, GSRT, GSRM, SEDE CENTRAL										x	x				
			19	Formular propuestas de mejora de la atención, tomando en cuenta algunos de los reclamos y sugerencias.	DRTC, GSRT, GSRM, SEDE CENTRAL											x	x	x		

ANEXO: FICHAS DE ACCION

FICHA DE ACCIÓN N° 01		
Estándar y sub elemento	(1) ESTANDAR PARA LA ESTRATEGIA Y ORGANIZACIÓN: Subelemento 1.1 Planeamiento estratégico y operativo	
Objetivo Específico	Incorporar sub elementos de mejora en los documentos de planificación de las Sedes del GOREMAD.	
Nombre de la acción	Incorporar la mejora de la atención a la ciudadanía como una acción transversal en el PEI y POI del PEMDD.	
Órgano que lidera la acción	Proyecto Especial Madre de Dios - PEMDD	
Órganos que participan en el desarrollo de la acción	Oficina de Presupuesto y Planificación; Oficina de Administración, Área de Relaciones Públicas del PEMDD.	
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis y Alineamiento a objetivos estratégicos del PEI 2. Elaborar Propuesta de acción estratégica para el PEI 3. Elaborar Propuesta de actividades para incluir en el POI 4. Formular, aprobar Modificación del PEI, POI. 	
Indicadores y metas anual	Indicador	
	PEI, POI con acciones estratégicas o actividades relacionadas a la atención a la ciudadanía	Meta 1 doc.
Tiempo estimado para desarrollo de las Actividades	03 meses	

FICHA DE ACCIÓN N° 02

Estándar y sub elemento	(1) ESTANDAR PARA LA ESTRATEGIA Y ORGANIZACIÓN: Subelemento 1.4 Incentivos y reconocimiento al logro de resultados	
Objetivo Específico	Incorporar sub elementos de mejora en los documentos de planificación de las Sedes del GOREMAD.	
Nombre de la acción	Formulación de lineamientos para el reconocimiento al logro de resultados en la mejora de la atención al ciudadano(a).	
Órgano que lidera la acción	Oficina Regional de Administración; Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones	
Órganos que participan en el desarrollo de la acción	Oficina de Personal del GOREMAD; Unidad de Personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones	
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar la situación actual. 2. Formulación de la directiva de reconocimiento al logro de resultados de mejora de la atención 3. Aprobación de la Directiva 4. Implementación de la directiva. 5. Difusión del proceso 6. Informe de avance y logros 	
Indicadores y metas año	Indicador	Meta
	<ul style="list-style-type: none"> • Directiva aprobada • Numero de reconocimientos individual o colectivo 	<p>1</p> <p>3</p>
Tiempo estimado para desarrollo de las Actividades	03 meses	

FICHA DE ACCIÓN N° 03

Estándar y sub elemento	(1) ESTANDAR PARA LA ESTRATEGIA Y ORGANIZACIÓN: Subelemento 1.7 Articulación intrainstitucional e interinstitucional	
Objetivo Específico	Incorporar sub elementos de mejora en los documentos de planificación de las Sedes del GOREMAD.	
Nombre de la acción	Formular mecanismos de coordinación y cooperación entre los distintos órganos de la entidad, así como, entre los distintas entidades del mismo o diferentes niveles de gobiernos para la mejora de la atención al ciudadano(a).	
Órgano que lidera la acción	Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre	
Órganos que participan en el desarrollo de la acción	Oficina de Planeamiento y Presupuesto, y la Oficina de Administración de la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre	
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Charla de difusión del Organigrama de la Dirección Regional y conocimiento de los niveles de dependencias, dirigido a todo el personal. 2. Charlas taller para la difusión de los procedimientos administrativos más solicitados por la ciudadanía mediante el MAPRO, dirigido al personal de la Institución. 3. Firma de convenios interinstitucionales para el intercambio de información para la mejora de la atención al ciudadano(a). 	
Indicadores y metas año	Indicador	Meta
	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de talleres realizados, relación de asistencia de participantes. • Firma de convenios 	<p>2</p> <p>1</p>
Tiempo estimado para desarrollo de las Actividades	03 meses	

FICHA DE ACCIÓN N° 04		
Estándar y sub elemento	(5) ESTÁNDAR PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA : Subelemento 5.1 Orientación a la ciudadanía	
Objetivo Específico	Mejorar la gestión de tramites o entrega de bienes y servicios públicos a la ciudadanía	
Nombre de la acción	Fortalecer las capacidades del personal de la Institución en la atención al ciudadano(a).	
Órgano que lidera la acción	Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre; Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento; Dirección Regional de Agricultura, Dirección Regional de Energía Minas e Hidrocarburos; Proyecto Especial de Madre de Dios.	
Órganos que participan en el desarrollo de la acción	Órganos de Recursos Humanos; Órgano de Relaciones Públicas.	
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar los pasos y formas de orientación que se le brinda al Ciudadano(a) actualmente. 2. Difusión del TUPA, TUSNE, MAPRO en formato impreso y digital para conocimiento de todo el personal que labora en la Entidad, 3. Charlas de capacitación sobre el uso de los Documentos TUPA, TUSNE, MAPRO, así como de los procedimientos contenidos en ellos. 4. Organizar charlas de capacitación en Orientación y Apoyo en el llenado de formularios al Ciudadano(a) dirigido al personal de la entidad. 5. Asignar funciones de orientación a la ciudadanía a todo el personal de mesa de partes y de secretariado. 6. Medir y verificar avances. 	
Indicadores y metas año	Indicador	Meta
	<ul style="list-style-type: none"> • Charlas de capacitación • Informe con imágenes de Murales, páginas web actualizadas • $\frac{\text{N}^\circ \text{ de sedes que realizaron Charlas de Capacitación}}{\text{N}^\circ \text{ Total de Sedes que lideran la Acción}} \times 100$ 	2 2 90%
Tiempo estimado para desarrollo de las Actividades	04 meses	

FICHA DE ACCIÓN N° 05

Estándar y sub elemento	(5) ESTÁNDAR PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA : Subelemento 5.3 Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos	
Objetivo Específico	Mejorar la gestión de tramites o entrega de bienes y servicios públicos a la ciudadanía	
Nombre de la acción	Formulación de protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos	
Órgano que lidera la acción	Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre; Dirección Regional de Energía Minas e Hidrocarburos.	
Órganos que participan en el desarrollo de la acción	Órgano de Administración; Órganos de Recursos Humanos; Órgano de Relaciones Públicas.	
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar los pasos y formas de atención que se le brinda al Ciudadano(a) actualmente. 2. Formular Guía para que el Servidor público aplique el Protocolo de atención en la Dirección Regional, en base al "Manual para mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración pública aprobado con R.M. N° 186-2015-PCM. 3. Aprobar Guía 4. Implementar la Guía 5. Difusión del proceso 6. Medir y verificar avances. 	
Indicadores y metas año	Indicador	
	<ul style="list-style-type: none"> • Guía aprobada • Informe de Seguimiento y evaluación 	Meta 1 2
Tiempo estimado para desarrollo de las Actividades	03 meses	

FICHA DE ACCIÓN N° 06		
Estándar y sub elemento	(5) ESTÁNDAR PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA : Subelemento 5.4 Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural	
Objetivo Específico	Mejorar la gestión de tramites o entrega de bienes y servicios públicos a la ciudadanía	
Nombre de la acción	Establecer mecanismos que comprenden en conjunto aspectos del trato preferencial y equitativo.	
Órgano que lidera la acción	Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento; Dirección Regional de Agricultura, Gerencia Sub Regional del Manu.	
Órganos que participan en el desarrollo de la acción	Órgano de Administración; Órganos de Recursos Humanos; Órgano de Relaciones Públicas.	
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar lo dispuesto en la Ley N° 28683, Ley que modifica la Ley N° 27408, Ley que establece la Atención Preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores y personas con discapacidad. 2. Consignar en lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles el texto de la presente Ley. 3. Adecuar su infraestructura arquitectónica cuando corresponda. 4. Implementar un mecanismo de presentación de quejas contra funcionarios públicos, servidores o empleados, que incumplan su obligación de otorgar atención preferente. 5. Llevar un registro de control de las sanciones que se impongan, y comunicar al Órgano de administración y a la Municipalidad correspondiente. 6. Exonerar de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a los beneficiarios de la mencionada Ley. 7. Medir y verificar avances. 	
Indicadores y metas año	Indicador	Meta
	<ul style="list-style-type: none"> • Informe con Fotografías de pegado de afiches de la ley • Informe de infraestructura adecuada. • Guía de presentación de quejas contra funcionarios que incumplan • Registro de control de las sanciones aprobado • Informe de Seguimiento y evaluación 	1 1 1 1 1
Tiempo estimado para desarrollo de las Actividades	04 meses	

FICHA DE ACCIÓN N° 07

FICHA DE ACCIÓN N° 07		
Estándar y sub elemento	(5) ESTÁNDAR PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA : Subelemento 5.5 Simplificación administrativa	
Objetivo Específico	Mejorar la gestión de tramites o entrega de bienes y servicios públicos a la ciudadanía	
Nombre de la acción	Simplificación de procedimientos administrativos desde un enfoque integral.	
Órgano que lidera la acción	Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento; Gerencia Sub Regional del Manu.	
Órganos que participan en el desarrollo de la acción	Órgano de Planificación; Órgano de Administración; Órganos de Recursos Humanos; Órgano de Asesoría Jurídica; Órgano al cual se va a aplicar la simplificación del procedimiento.	
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular el plan de trabajo para la simplificación administrativa de acuerdo al DS. N°007-2011-PCM que aprueba la Metodología de Simplificación Administrativa y establece disposiciones para su implementación, para la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad. 2. Diagnosticar del procedimiento administrativo a simplificar: legal, de infraestructura, recursos humanos. 3. Análisis y rediseño del procedimiento administrativo. 4. Implementación del nuevo procedimiento. 5. Seguimiento y evaluación. 	
Indicadores y metas año	Indicador	
	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de trabajo • Informes de Seguimiento y evaluación • Documento que aprueba el MAPRO de dicho procedimiento 	Meta 1 2 1
Tiempo estimado para desarrollo de las Actividades	03 meses	

FICHA DE ACCIÓN N° 08

Estándar y sub elemento	(6) ESTÁNDAR PARA EL PERSONAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Subelemento 6.1 Perfil del puesto	
Objetivo Específico	Fortalecer las capacidades del personal que participa en la atención a la ciudadanía	
Nombre de la acción	Establecer perfiles de puestos para el personal que atiende a la ciudadanía en las ventanillas o unidades de trámite documentario.	
Órgano que lidera la acción	Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; Dirección Regional de la Producción; Dirección Regional de Energía Minas e Hidrocarburos; Dirección Regional de Salud; Dirección Regional de educación.	
Órganos que participan en el desarrollo de la acción	Órgano de Planificación; Órganos de Recursos Humanos.	
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer perfiles de puestos (de acuerdo al Manual de Perfiles de Puestos de SERVIR) para el personal que atiende a la ciudadanía en la ventanilla o unidad de trámite documentario y para el personal responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía. 2. Formulación de propuesta de talleres de capacitaciones 	
Indicadores y metas año	Indicador	
	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Perfil del puesto • Propuesta de capacitaciones 	Meta 1 1
Tiempo estimado para desarrollo de las Actividades	03 meses	

FICHA DE ACCIÓN N° 09

Estándar y sub elemento	(6) ESTÁNDAR PARA EL PERSONAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Subelemento 6.2 Inducción y capacitación del personal	
Objetivo Específico	Fortalecer las capacidades del personal que participa en la atención a la ciudadanía	
Nombre de la acción	Capacitación para el personal que atiende a la ciudadanía y al responsable de la mejora de su atención.	
Órgano que lidera la acción	Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; Dirección Regional de la Producción; Dirección Regional de Salud; Dirección Regional de educación.	
Órganos que participan en el desarrollo de la acción	Órgano de Planificación; Órgano de Recursos Humanos.	
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulación propuesta de Taller de capacitación para el personal que atiende a la ciudadanía y al responsable de la mejora de su atención. 2. Aprobación del presupuesto y contratación del proveedor de capacitación. 	
Indicadores y metas año	Indicador	
	<ul style="list-style-type: none"> • Talleres de capacitación en atención al ciudadano(a) • Informe incluyendo Material fotográfico o de video y/o documento descriptivo de actividades de inducción y capacitación 	Meta 2 2
Tiempo estimado para desarrollo de las Actividades	03 meses	

FICHA DE ACCIÓN N° 10

Estándar y sub elemento	(7) ESTÁNDAR PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN Subelemento 7.1 Transparencia de la información pública	
Objetivo Específico	Mejorar los accesos a la información pública para el ciudadano(a)	
Nombre de la acción	Implementación en la Página Web la opción de ingreso al acceso a la información pública.	
Órgano que lidera la acción	Dirección Regional Forestal y Fauna Silvestre; Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo.	
Órganos que participan en el desarrollo de la acción	Órgano de Planificación; Órgano de Tecnologías de la Información; y/o los Órganos que hagan las veces.	
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis situacional del portal web. 2. Estructuración del portal web de acuerdo a la ley de transparencia y acceso a la información pública Ley N° 27086 su modificatoria y reglamento. 3. Diseño de un módulo web y formato de solicitud para que el ciudadano(a) solicite información online y realice el seguimiento del mismo. 4. Mantener actualizado un registro de solicitudes atendidas y pendientes de atención. 5. Difusión de la acción al ciudadano(a) incluyendo el enlace web (link) del portal y guía para el usuario. 	
Indicadores y metas año	Indicador	
	<ul style="list-style-type: none"> • Informe con imágenes de la Página web actualizada de la sección de Transparencia Estándar donde está publicada la información • Informe que indique la Dirección electrónica (link) del portal de Internet de la entidad donde está publicada la información bajo el enfoque de datos abiertos • N° de solicitudes de información atendidas mediante la web 	2
		1
		100%
Tiempo estimado para desarrollo de las Actividades	03 meses	

FICHA DE ACCIÓN N° 11

Estándar y sub elemento	(7) ESTÁNDAR PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN Subelemento 7.2 Acceso a la Información	
Objetivo Específico	Mejorar los accesos a la información pública para el ciudadano(a)	
Nombre de la acción	Estandarizar el formato de atención al ciudadano(a)	
Órgano que lidera la acción	Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo.	
Órganos que participan en el desarrollo de la acción	Oficina Técnica de Administración	
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseño del formato físico y virtual en coordinación con el responsable del Portal web de la Institución. 2. Implementar el formato en físico con hojas autocopiativas con el número de copias y membrete según lo establecido en el reglamento de la Ley. 3. Formular, aprobar una directiva o MAPRO para el proceso de atención de solicitudes de información pública físico y virtual. 4. Difusión de la acción implementada al ciudadano(a), incluyendo el enlace web (link) del portal y guía para el usuario así como la señalización de como solicitarlo. 5. Mantener actualizado un registro de solicitudes atendidas y pendientes de atención. 	
Indicadores y metas año	Indicador	
	<ul style="list-style-type: none"> • Informe con imágenes de los formatos de solicitud y Dirección electrónica (link) del portal de Internet de la entidad donde se ubica el formato • Directiva vigente que aprueba el procedimiento de atención • % de solicitudes de información atendidas mediante el formato físico 	1 1 100%
Tiempo estimado para desarrollo de las Actividades	03 meses	

FICHA DE ACCIÓN N° 12

Estándar y sub elemento	(7) ESTÁNDAR PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN Subelemento 7.3 Información sobre los Procedimientos Administrativos y servicios prestados en exclusividad	
Objetivo Específico	Mejorar los accesos a la información pública para el ciudadano(a)	
Nombre de la acción	Publicación y difusión de los procedimientos administrativos	
Órgano que lidera la acción	Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo.	
Órganos que participan en el desarrollo de la acción	Oficina Técnica de Administración	
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Difusión, publicación impresa del TUPA, TUSNE, en los Murales de fácil acceso al ciudadano(a), con folletos (incluido las sedes desconcentradas o zonales), en la página principal del portal Web, así como de los formularios o formatos a utilizar; y de las principales actividades y comunicados que realiza el sector. 2. Difusión de dichos documentos en la lengua no castellana que sea predominante en la Zona, para que pueda ser accesible a más ciudadanos(as), tanto en material físico como en la web. 	
Indicadores y metas año	Indicador	
	<ul style="list-style-type: none"> • Informe con material fotográfico y/o video de la implementación 	Meta 2
Tiempo estimado para desarrollo de las Actividades	03 meses	

FICHA DE ACCIÓN N° 13

Estándar y sub elemento	(7) ESTÁNDAR PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN Subelemento 7.5 Designación de funcionarios responsables	
Objetivo Específico	Mejorar los accesos a la información pública para el ciudadano(a)	
Nombre de la acción	Designar un funcionario responsable de brindar información al ciudadano(a)	
Órgano que lidera la acción	Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo.	
Órganos que participan en el desarrollo de la acción	Oficina Técnica de Administración	
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Designación de un funcionario responsable de brindar información del DIRCETUR al ciudadano(a). 2. Designar un funcionario responsable de la elaboración y actualización del portal web transparencia de la DIRCETUR. 3. Asignación de funciones y facilidades para su cumplimiento en concordancia con el funcionario responsable de Transparencia y acceso a la información de la Institución (Pliego) 	
Indicadores y metas año	Indicador	
	<ul style="list-style-type: none"> • Documento normativo de designación y asignación de funciones 	Meta 2
Tiempo estimado para desarrollo de las Actividades	03 meses	

FICHA DE ACCIÓN N° 14

Estándar y sub elemento	(8) ESTÁNDAR PARA LA MEDICIÓN DE LA GESTIÓN Subelemento 8.1 Seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía.	
Objetivo Específico	Incrementar la satisfacción de la ciudadanía en la atención de los servicios.	
Nombre de la acción	Establecer indicadores y mecanismos de seguimiento de la atención a la ciudadanía.	
Órgano que lidera la acción	Dirección Regional de producción; Gerencia Sub Regional de Tahuamanu; Sede Central; Dirección Regional de Salud; Dirección Regional de educación.	
Órganos que participan en el desarrollo de la acción	Órgano de Planificación; Órgano de Tecnologías de la Información.	
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir indicadores para la evaluación de la atención a la ciudadanía (trámites realizados, servicios entregados, personas atendidas, tiempo de las atenciones). 2. Informar periódicamente la Revisión de los resultados de los indicadores de los procesos de atención a la ciudadanía. 3. Mantener un registro de las evaluaciones e incidentes presentados. 	
Indicadores y metas año	Indicador	
	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de indicadores • Informe de evaluación de resultados 	Meta 1 4
Tiempo estimado para desarrollo de las Actividades	03 meses	

FICHA DE ACCIÓN N° 15

Estándar y sub elemento	(8) ESTÁNDAR PARA LA MEDICIÓN DE LA GESTIÓN Subelemento 8.2 Medición de la satisfacción de la ciudadanía.	
Objetivo Específico	Incrementar la satisfacción de la ciudadanía en la atención de los servicios.	
Nombre de la acción	Ejecución de una Encuesta de satisfacción de la ciudadanía en la atención y provisión de bienes y servicios públicos	
Órgano que lidera la acción	Dirección Regional de producción; Gerencia Sub Regional de Tahuamanu; Sede Central; Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones; Proyecto Especial Madre de Dios; Dirección Regional de Salud; Dirección Regional de educación.	
Órganos que participan en el desarrollo de la acción	Órgano de Planificación; Órgano de Relaciones Públicas; Órgano de Tecnologías de la Información.	
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar el cuadernillo de encuesta dirigido al ciudadano(a) que solicita un servicio contemplado en el TUPA. 2. Definir la población, muestra e indicadores. 3. Ejecutar la encuesta 4. Interpretar resultados. 	
Indicadores y metas año	Indicador	
	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de ejecución de encuestas y resultados obtenidos 	Meta 2
Tiempo estimado para desarrollo de las Actividades	03 meses	

FICHA DE ACCIÓN N° 16

Estándar y sub elemento	(8) ESTÁNDAR PARA LA MEDICIÓN DE LA GESTIÓN Subelemento 8.3 Uso de los reportes de medición de la gestión relacionados a la atención a la ciudadanía.	
Objetivo Específico	Incrementar la satisfacción de la ciudadanía en la atención de los servicios.	
Nombre de la acción	Implementar una guía para presentar los reportes de medición de la gestión relacionados a la atención a la ciudadanía.	
Órgano que lidera la acción	Dirección Regional de producción; Sede Central; Dirección Regional de Salud; Dirección Regional de educación.	
Órganos que participan en el desarrollo de la acción	Órgano de Planificación; Equipo de Mejora Continua; Órgano de Tecnologías de la Información.	
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar una guía para presentar los reportes de medición de la atención a la ciudadanía, que involucre el formato, plazos, responsables, gráficos estadísticos 2. Informar resultados al Equipo de Mejora Continua y al órgano que presta el servicio para que tome las medidas de mejora correspondientes. 	
Indicadores y metas año	Indicador	
	<ul style="list-style-type: none"> • Reportes de medición 	Meta 2
Tiempo estimado para desarrollo de las Actividades	02 meses	

FICHA DE ACCIÓN N° 17

Estándar y sub elemento	9. ESTÁNDAR PARA LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS Subelemento 9.2 Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua.	
Objetivo Específico	Incrementar el nivel de atención de los reclamos y sugerencias de los ciudadanos(as).	
Nombre de la acción	Formulación de lineamientos para la atención de los reclamos y sugerencias	
Órgano que lidera la acción	Sede Central; Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones; Gerencia Sub Regional de Tahuamanu; Gerencia Sub Regional de Manu.	
Órganos que participan en el desarrollo de la acción	Órgano de Planificación; Equipo de Mejora Continua; Órgano de Tecnologías de la Información.	
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualizar la Directiva N°002-2013-GOREMAD-SGDIEI “Normas Para La Recepción Y Atención De Reclamos Presentados Por Los Usuarios En El Libro De Reclamaciones”. 2. Formular el manual de procedimientos administrativos para el proceso de atención de reclamos y sugerencias en cada Sede. 	
Indicadores y metas año	Indicador	
	<ul style="list-style-type: none"> • Directiva aprobada • MAPRO aprobado 	Meta 1 1
Tiempo estimado para desarrollo de las Actividades	03 meses	

FICHA DE ACCIÓN N° 18

Estándar y sub elemento	9. ESTÁNDAR PARA LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS Subelemento 9.2 Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua.	
Objetivo Específico	Incrementar el nivel de atención de los reclamos y sugerencias de los ciudadanos(as)	
Nombre de la acción	Mantener un Registro Estadístico de frecuencias de los reclamos y sugerencias.	
Órgano que lidera la acción	Sede Central; Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones; Gerencia Sub Regional de Tahuamanu; Gerencia Sub Regional de Manu.	
Órganos que participan en el desarrollo de la acción	Órgano de Planificación; Equipo de Mejora Continua; Órgano de Tecnologías de la Información.	
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular la estructura de datos del registro 2. Aprobar el registro estadísticos de las quejas, reclamaciones y sugerencias que realiza el ciudadano(a). 	
Indicadores y metas año	Indicador	
	<ul style="list-style-type: none"> • Registro aprobado 	Meta 1
Tiempo estimado para desarrollo de las Actividades	02 meses	

FICHA DE ACCIÓN N° 19

Estándar y sub elemento	9. ESTÁNDAR PARA LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS Subelemento 9.2 Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua.	
Objetivo Específico	Incrementar el nivel de atención de los reclamos y sugerencias de los ciudadanos(as)	
Nombre de la acción	Formular propuestas de mejora de la atención, tomando en cuenta algunos de los reclamos y sugerencias.	
Órgano que lidera la acción	Sede Central; Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones; Gerencia Sub Regional de Tahuamanu; Gerencia Sub Regional de Manu.	
Órganos que participan en el desarrollo de la acción	Órgano de Planificación; Equipo de Mejora Continua; Órgano de Tecnologías de la Información.	
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular un formato para la presentación de propuestas de mejora de la atención por parte del servidor civil. 2. Formular propuestas de mejora de la atención por parte del Equipo de Mejora Continua y presentarlas a la Alta dirección. 	
Indicadores y metas año	Indicador	
	<ul style="list-style-type: none"> • Formato aprobado • % de propuestas implementadas 	Meta 1 90%
Tiempo estimado para desarrollo de las Actividades	02 meses	