FONDO NACIONAL DE DESARROLLO PESQUERO

FONDEPES
Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero

PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA 2018

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Rubino Cáceres Blas	Director de la DIGEPROFIN		15/03/18
	Ángela Rabanal Chávez	Especialista AGPF/DIGEPROFIN		
	Óscar Del Valle Ayala	(e) Director DIGECADEPA		
	Ronald Duran Yupanqui	Coordinador en Capacitación/DIGECADEPA		
	Javier Chang Serrano	Jefe de la OGA		
	Ricardo Siancas Culquicondor	Coordinador ATIC/OGA		
	Dayhana Espinal Lira	Especialista Racionalización/OGPP		
Revisado por:	Néstor Supanta Velásquez	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		16/03/18

FONDO NACIONAL DE DESARROLLO PESQUERO - OFICINA GENERAL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO - FONDEPES

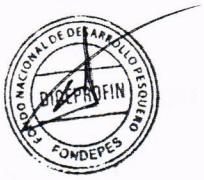
FONDO NACIONAL DE DESARROLLO PESQUERO - DIGEPROFIN - FONDEPES

FONDO NACIONAL DE DESARROLLO PESQUERO - OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN - FONDEPES

FONDO NACIONAL DE DESARROLLO PESQUERO - DIRECCION GENERAL DE CAPACITACION Y DESARROLLO TECNICO EN PESCA ARTESANAL DIGECADEPA - FONDEPES

ÍNDICE

I. SITUACIÓN ACTUAL 2
II. OBJETIVO 2
2.1. Objetivo General 2
2.2. Objetivos Específicos 2
III. ALCANCE 3
IV. ACTIVIDADES A DESARROLLAR 3
V. RECURSOS 5
VI. INDICADORES 6



I. SITUACIÓN ACTUAL

El Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero en adelante FONDEPES, para el desarrollo del presente "Plan para Mejorar la Calidad de Servicios a la Ciudadanía", ha identificado y analizado dos (02) problemas, los que se describen a continuación:

PROBLEMA 1:

Dificultades en el acceso a las constancias de cancelación de créditos por parte de los ciudadanos beneficiarios que han cancelado su préstamo.

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Al finalizar la cancelación de los créditos por parte de los pescadores artesanales y acuicultores se presentan ciertos retrasos en el envío físico de las constancias de cancelación, lo cual limita que los ciudadanos puedan presentar dicha constancia como evidencia de cancelación en otras entidades financieras. En el año 2017 se han emitido 492[1] constancias de cancelación de créditos.

PROBLEMA 2:

Retrasos en la entrega de los certificados al terminar los cursos de capacitación.

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Se reportan demoras en la entrega de certificados de estudios a los beneficiarios que culminan los cursos de capacitación descentralizados, realizados por FONDEPES. Este hecho termina incidiendo negativamente en la percepción ciudadana, en cuanto a la calidad del servicio. Actualmente, la tramitación desde el término de la capacitación hasta la entrega de certificados a los beneficiarios es en promedio dos (02) meses.

II. OBJETIVO

2.1. Objetivo General

Optimizar la calidad de los servicios que brinda el FONDEPES reduciendo tiempos de espera del usuario mediante el uso de la tecnología.

2.2. Objetivos Específicos

2.2.1. Brindar a los ciudadanos beneficiarios de apoyo financiero los medios adecuados para una oportuna obtención de las constancias de cancelación de créditos.

---

[1]. Reporte Resumen de Acciones de Recuperación del SIAC.

2.2.2. Reducir los tiempos de entrega de certificados de estudios a beneficiarios de los cursos descentralizados en pesca artesanal.

III. ALCANCE

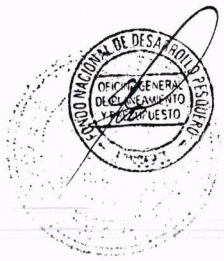
El presente Plan tiene alcance para todas las actividades de atención al ciudadano a nivel nacional, que comprenden los trámites de solicitud de constancias de cancelaciones de créditos a cargo la Dirección General de Proyectos y Gestión Financiera para el Desarrollo Pesquero Artesanal y Acuícola, así como los trámites de entrega de certificados de estudios a los beneficiarios que culminan los cursos descentralizados de capacitación a cargo de la Dirección General de Capacitación y Desarrollo Técnico en Pesca Artesanal.

IV. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Para lograr el objetivo general y los objetivos específicos se desarrollarán las siguientes actividades:

Cuadro Nº 1: Actividades a desarrollar para mejorar la calidad de los servicios

Objetivo	Producto	Actividades	Responsable	Inicio	Fin	Indicador
Brindar a los ciudadanos beneficiarios de apoyo financiero los medios adecuados para una oportuna obtención de las constancias de cancelación de créditos.	Portal Web Institucional rediseñado	Revisar y rediseñar el Portal Institucional, mejorando la ubicación y distribución del contenido logrando una navegación más sencilla y amigable para el usuario.	Especialista 1 ATIC/OGA Especialista 2 ATIC/OGA	28.03.18	31.05.18	Porcentaje de Reducción de tiempo en la entrega de constancias de cancelación de créditos.
	Buzón de Notificaciones Versión 2.0	Mejorar e incorporar en el aplicativo Web - Buzón de Notificaciones la constancia escaneada de cancelación de crédito, que podrá ser descargada por el pescador artesanal y acuicultor.	Especialista 1 ATIC/OGA Especialista 2 ATIC/OGA Especialista AGC/DIGEPROFIN	02.05.18	31.07.18	
	Aplicativos informáticos	Identificar y programar el desarrollo de nuevas aplicaciones informáticas que permitan realizar al ciudadano solicitudes, consultas y reclamos a través una aplicación móvil o el Portal Web Institucional.	Especialista 1 ATIC/OGA Especialista 2 ATIC/OGA	01.06.18	29.08.18	
		Desarrollar un aplicativo móvil que permita realizar consultas de estados de cuenta, planes de pago y notificaciones a los pescadores y acuicultores que cuenten con un crédito en la entidad.	Especialista 1 ATIC/OGA Especialista 2 ATIC/OGA	02.04.18	31.05.18	
	Trámites optimizados	Realizar el seguimiento de los trámites de atención al ciudadano e identificar trabas para la mejora respectiva.	Especialista Racionalización/OGPP Especialista Planeamiento/OGPP	02.04.18	30.11.18	
Reducir los tiempos de entrega de certificados de estudios a beneficiarios de los cursos descentralizados en pesca artesanal.	Flujo de proceso para emisión de certificados	Replantear el procedimiento de emisión de certificados de las capacitaciones.	Coordinador de Capacitación y Prestación de Servicios DIGECADEPA	16.04.18	11.05.18	Porcentaje de reducción de tiempo en la entrega de certificados a los alumnos que terminaron cursos de capacitación.
	Aplicativo informático	Desarrollar un aplicativo informático que facilite el seguimiento de todas las etapas del proceso de entrega de certificados de estudios e implementar un módulo que permita a los alumnos que culminaron los cursos de capacitación en FONDEPES descargar la copia escaneada de los certificados.	Coordinador de Capacitación y Prestación de Servicios DIGECADEPA Especialista 1 ATIC/OGA Especialista 2 ATIC/OGA	01.06.18	29.08.18	



V. RECURSOS

Cuadro Nº 2: Recursos Humanos

Personal	Oficina a la que pertenece	Tiempo aproximado (mensual/quincenal/semanal)	Costo aprox. (S/)
Coordinador de Capacitación y Prestación de Servicios	Dirección General de Capacitación y Desarrollo Técnico en Pesca Artesanal.	1 mes a tiempo parcial.	6,000.00
Especialista AGC/DIGEPROFIN	Dirección General de Proyectos y Gestión Financiera para el Desarrollo Pesquero Artesanal y Acuícola.	2 meses a tiempo parcial.	3,000.00
Especialista 1 ATIC	Oficina General de Administración.	3 meses a tiempo parcial.	9,000.00
Especialista 2 ATIC	Oficina General de Administración.	2 meses permanente.	7,000.00
Especialista Racionalización	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.	1 semana mensual x 8 meses a tiempo parcial.	6,000.00
Especialista Planeamiento	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.	1 semana mensual x 10 meses a tiempo parcial.	6,000.00

Cuadro Nº 3: Recursos Materiales

Materiales	Costo aprox. (S/)
Papel bond, lapiceros, plumones de pizarra, clips, grapas (entre otros).	25,000.00

Cuadro Nº 4: Infraestructura y equipo

Infraestructura y equipo
01 Laptop
01 Proyector Multimedia
01 Escritorio
01 Cámara de video
01 Periódico Mural
01 Sala de Reuniones
01 Auditorio
20 Computadoras
08 Impresoras
Adquisición de 01 Equipo contra incendios
Adquisición de 01 servidor
Adquisición de 01 Software para encuestas telefónicas
Adquisición de una repisa para empotrar a la pared

Infraestructura y equipo
Módulo de atención al público.
Sillas para el módulo de atención al público
Equipos telefónicos

VI. INDICADORES

Cuadro N° 5: Indicador del O.E.1

N°	FICHA DE INDICADOR DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1		
1	NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de Reducción de tiempo en la entrega de constancias de cancelación de créditos.	
2	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Medición del porcentaje, en cuanto al menor tiempo empleado en la obtención de las constancias de cancelación de créditos.	
3	OBJETIVO DEL INDICADOR	Brindar a los ciudadanos beneficiarios de apoyo financiero los medios adecuados para una oportuna obtención de las constancias de cancelación de créditos.	
4	FORMA DE CÁLCULO	Numerador: Promedio de tiempo con sistematización	x100
		Denominador: Promedio de tiempo actual	
5	FUENTES DE INFORMACIÓN	Base de datos DIGEPROFIN	
6	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestral.	
7	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	Servicios al Ciudadano.	
8	META	100%	

Cuadro Nº 6: Indicador del O.E.2

N°	FICHA DE INDICADOR DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2		
1	NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de reducción de tiempo en la entrega de certificados a los alumnos que terminan cursos de capacitación.	
2	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Medición del porcentaje, en cuanto al menor tiempo empleado desde el término del curso de capacitación hasta la entrega de los certificados a los beneficiarios capacitados.	
3	OBJETIVO DEL INDICADOR	Reducir los tiempos de entrega de certificados de estudios a beneficiarios de los cursos descentralizados en pesca artesanal.	
4	FORMA DE CÁLCULO	Numerador: Promedio de tiempo con sistematización (días).	x100
		Denominador: Promedio de tiempo actual (días).	
5	FUENTES DE INFORMACIÓN	Base de datos de DIGECADEPA – Cargos de entrega a OSPAs.	
6	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual.	
7	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	DIGEACADEPA – Sede Lima.	
8	META	Reducir en un 50% el tiempo de entrega de certificados, respecto al promedio actual.	