



Resolución Directoral

Nº 027 - 2017 DE/ENAMM

Callao, 03 FEB. 2017

Visto el Memorandum Nº 008-2017/ENAMM/OPI de fecha 04 de enero del 2017, cursado por la Jefa (e) de la Oficina de Promoción Institucional de la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau", y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 4 de la Ley Nº 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, señala que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía;

Que, mediante Decreto Resolución Ministerial Nº 186-2015-PCM, se aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía", con el objeto de brindar criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento para las entidades de la Administración Pública, con la finalidad de mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios públicos; para cuyo efecto las entidades públicas deberán prever y realizar en forma eficiente las acciones que garanticen su implementación;

Que, por Resolución de Secretaría de Gestión Pública Nº 001-2015-PCM-SGP, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros aprueba los lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Públicas; con el objeto de establecer los mecanismos, condiciones y plazos para garantizar la implementación progresiva del citado Manual; así como la regulación necesaria para efectuar su seguimiento y evaluación en cumplimiento de la Resolución Ministerial Nº 186-2015-PCM;

Que de acuerdo con lo señalado en el numeral 4.2.2 de los citados lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, el proyecto de mejora es presentado a la Alta Dirección de la entidad, para su validación y aprobación correspondiente;

De conformidad con lo establecido en el inciso (e) del artículo 10º de la Organización y Funciones de la entidad, aprobadas por Decreto Supremo Nº 070 DE/SG, y con la visación del Sub Director, Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica y Jefa (e) de la Oficina de Promoción Institucional;



SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el "Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía" de la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau", que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR a la Oficina de Promoción Institucional la difusión de la presente resolución mediante su publicación en el Portal Institucional (www.enamm.edu.pe) y el Portal de Transparencia.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Capitán de Navío
Director de la Escuela Nacional de
Marina Mercante "Almirante Miguel Grau"
Jean Pierre JAUREGUY Robinson
01801703





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría General

Secretaría de Gestión
Pública

Sección 1: Carátula

Escuela Nacional de Marina Mercante
"Almirante Miguel Grau"



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

d.	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	Marlene Farfán Icochea	Jefa de la oficina de Acreditación y Calidad Educativa		13/12/16
	Martha Farro Ramos	Jefa de la Oficina de Promoción Institucional		13/12/16
Revisado por:	Capitán de Fragata Raúl Diez	Subdirector		13/12/16
Aprobado por:	Capitán de Navío Jean Pierre Jaureguy Robinson	Director		13/12/16



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría General

Secretaría de Gestión
Pública

Sección 2: Encabezado

 <p>ENAMM ESCUELA NACIONAL DE MARINA MERCANTE "ALMIRANTE MIGUEL GRAU"</p>	<p>PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	<p>c. Página: 2 de 8</p>
--	---	--------------------------

1. ÍNDICE
2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA
3. SITUACIÓN ACTUAL
4. OBJETIVO
5. ALCANCE
6. ACTIVIDADES A DESARROLLAR
(Cronograma)
7. RECURSOS
8. INDICADORES
9. ANEXOS



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría General

Secretaría de Gestión
Pública

2.- IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

"Insatisfacción en el tiempo de entrega de los certificados y diplomas"

En la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau", se forman a jóvenes en la carrera de Oficial Marino Mercante en dos especialidades Puente y Máquinas de acuerdo a las normas vigentes peruanas como es la Ley Universitaria N°30220, Ley de Educación N° 28044 y otras internacionales como es la STCW que es dada por la Organización Marítima Internacional (OMI).

Luego que culminan la carrera llevan cursos de capacitación y especialización con una duración de 3 a 5 años de acuerdo a la necesidad del profesional o persona de mar que quiera embarcarse, en la Dirección de Capacitación y Entrenamiento (DIRCAP).

De acuerdo a la última disposición de la OMI, todo profesional o gente de mar debe tener todas sus certificaciones con las nuevas disposiciones de enmienda Manila 2010 que tiene como fecha límite el 31 de diciembre del presente año y comenzará a regir oficialmente el 1 de enero del 2017.

Actualmente existen muchos profesionales y personas de gente de mar que urgen tener estas certificaciones motivo por el cual las han solicitado a la escuela con carácter de urgencia. Causando así malestar en muchos usuarios debido a la cantidad de certificados que se tienen que emitir y que la Dirección de Capacitación y Entrenamiento no puede concluir debido al poco personal que tiene a su disposición y a la falta de organización que tiene en esa área.

3.- SITUACIÓN ACTUAL

a.- Problemas en la sede de atención:

"Insatisfacción al no cumplir con el tiempo de entrega de los certificados y diplomas"

Descripción de la situación actual:

En la sede de atención de la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau" ubicada en Av. Progreso 632 Chucuito – Callao, los actuales clientes no se sienten satisfechos por el servicio que ofrece la institución con respecto a la entrega de certificados de los cursos que son



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría General

Secretaría de Gestión
Pública

llevados por ellos, no se les comunica en qué estado se encuentra sus trámites.

La entrega de certificados y diplomas no son realizados a tiempo pues se estipula una fecha dentro de los siete días hábiles y existe demora en la firma, colocado de fotos, sellos etc.

Si bien es cierto la ENAMM cuenta con la certificación en ISO 9001: 2008 y OHSAS 18001: 2007, el sistema de calidad está en constante mejora es por esta razón que en la última auditoría externa realizada el jueves 03 de noviembre del presente, se abrió una conformidad menor a ésta actividad por ser reiterativa, tomando solo acciones correctivas inmediatas, sin que solucione el problema de fondo, es por esto que se ha realizado un diagnóstico, evaluando las quejas presentadas en el libro de reclamaciones así como entrevistas semi estructuradas a clientes que se encontraron en la sala de informes (que es el lugar físico donde devuelven los certificados), mostrando inconformidad por el tiempo que demoran en la entrega.

Una posible causa también en la demora es que los representantes de la Alta Dirección (Director y Subdirector) tienen que firmar todos los certificados emitidos, creándose inconvenientes cuando estos están fuera de la ENAMM en comisiones de trabajo, acumulando bastante certificados produciendo así demora en la entrega.

4.- OBJETIVO

Problema	Objetivo
Insatisfacción al no cumplir con el tiempo de entrega de los certificados y diplomas	Cumplir con la entrega del certificado de acuerdo a la fecha programada

5.- ALCANCE

La implementación se realizará durante seis meses y servirá para mejorar el proceso de la entrega a tiempo de los certificados y diplomas emitidos por la Dirección de Capacitación y entrenamiento (DIRCAP) en la Escuela Nacional de Marina Mercante (ENAMM), ubicada en Av. Progreso 632 Chucuito - Callao



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



Secretaría General

Secretaría de Gestión
Pública

6.- ACTIVIDADES A DESARROLLAR

N°	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	2017		
				DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
1	Cumplir con la entrega del certificado de acuerdo a la fecha programada	Aprobar el Plan por parte de la PCM				
2		Dar a conocer el Plan a los responsables de la ejecución	Comité del Plan de Mejora			
3		Ejecutar el plan de mejora	Jefe de DIRCAP			
4		Reunir a todo el personal involucrado del área de certificaciones	Jefe de DIRCAP			
5		Organizar a los involucrados y ordenar documentos	Personal del área de certificaciones			
6		Reubicar personal de mantenimiento de ENAMM a DIRCAP	Sub Director			
7		Capacitar a dicho personal en tareas puntuales para agilizar trámites	Jefe de DIRCAP			
8		Establecer un cronograma de entrega de certificados	Jefe de DIRCAP			
9		Publicarlo en el portal institucional (www.enamm.edu.pe)	Jefe de DIRCAP Jefe de la Oficina de Informática			



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Secretaría General

Secretaría de Gestión Pública

8.-INDICADORES:

Ficha de Indicador

FICHA DE INDICADOR N° 1	
1) Nombre Indicador	Porcentaje de diplomas y certificados entregados dentro del plazo de 7 días hábiles.
2) Descripción del Indicador	Se desea medir la cantidad de diplomas y certificados que se entregan en un periodo de tiempo de acuerdo a los cursos finalizados por el usuario
3) Objetivo del Indicador	Mejorar el procedimiento para que la entrega de certificado sea lo más eficaz posible.
4) Forma de Cálculo	$(\text{Número de diplomas y certificados generados por los cursos desarrollados entregados en el tiempo} \Rightarrow 7 \text{ días hábiles} / \text{Total de diplomas y certificados generados por los cursos desarrollados}) \times 100$
5) Fuentes de Información	Sistema de trámite documentario Expedientes de los cursos desarrollados
6) Periodicidad de Medición	Mensual
7) Responsable de Medición	Oficina de Acreditación y calidad educativa
8) Meta	80% de los diplomas son entregados en el plazo establecido de 7 días hábiles.

FICHA DE INDICADOR N° 2	
1) Nombre Indicador	Porcentaje de satisfacción de los usuarios respecto al cumplimiento en la entrega de los certificados y
2) Descripción del Indicador	Se desea medir el grado de satisfacción de los usuarios respecto al cumplimiento en la entrega de
3) Objetivo del Indicador	Mostrar la satisfacción de los usuarios respecto al cumplimiento en la entrega de los certificados y
4) Forma de Cálculo	$(\text{Número de ciudadanos encuestados que manifiestan sentirse satisfechos} / \text{número de total de encuestados}) \times 100$
5) Fuentes de Información	Encuesta de satisfacción realizado a los usuarios
6) Periodicidad de Medición	Anual
7) Responsable de Medición	Oficina de Acreditación y calidad educativa
8) Meta	75% de los ciudadanos satisfechos (Línea de base)