



## Resolución de Secretaría General N° 100-2017-ITP/SG

Callao, 30 MAYO 2017

### VISTOS:

El Memorando Múltiple N° 004-2017-ITP/SG, de fecha 09 de febrero de 2017, emitido por la Secretaría General; el Informe N° 001-2017/Representantes, de fecha 16 de abril de 2017, emitido por la Comisión encargada de formular el "Plan para mejorar la atención a la ciudadanía"; el Informe N° 103-2017-ITP/OPPM-04, de fecha 16 de mayo de 2017, emitido por la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; el Informe N° 284-2017-ITP/OAJ, de fecha 19 de mayo de 2017, emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

### CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Legislativo N° 92 se crea el Instituto Tecnológico Pesquero del Perú y de conformidad con la Vigésima Quinta Disposición Complementaria Final de la Ley N° 29951, se modifica su denominación por Instituto Tecnológico de la Producción (en adelante ITP);

Que, el artículo 4 de la Ley N° 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, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, en cuyo artículo 3 se establece que la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, en su calidad de rector del proceso de Modernización de la Gestión Pública y en coordinación con otras entidades cuando en materia a desarrollar ello sea necesario, tendrá a su cargo la articulación, seguimiento y evaluación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública;

Que, por Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM se aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía", siendo de alcance nacional y con el objeto de brindar criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento para las entidades de la administración pública;



Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP, se aprueban los lineamientos para el proceso de implementación progresiva del "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía", en las entidades de la administración pública, el cual establece los mecanismos, condiciones y plazos para garantizar la implementación anual y de forma progresiva del mencionado Manual;

Que, la Comisión encargada de formular el "Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía", conformada en virtud del Memorando Múltiple N° 004-2017-ITP/SG, de fecha 09 de febrero de 2017; remite a la Secretaría General, el Informe N° 001-2017/Representantes, de fecha 16 de abril de 2017, adjuntando el proyecto del referido documento de gestión; el mismo que posteriormente fue validado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros;

Que, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, mediante el Informe N° 103-2017-ITP/OPPM-04, de fecha 16 de mayo de 2017, emitió la opinión favorable respectiva;

Que, por el Informe N° 284-2017-ITP/OAJ, de fecha 19 de mayo de 2017, la Oficina de Asesoría Jurídica emite opinión favorable, y recomienda la aprobación del "Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía del Instituto Tecnológico de la Producción (ITP)", indicando que el mismo cumple con las disposiciones legales sobre la materia;

Con las visaciones de la Oficina de Tecnología de la Información, de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización y la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; el Decreto Legislativo N° 92, Ley del Instituto Tecnológico de la Pesca del Perú (ITP); la Ley N° 29951, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2013, que modifica su denominación por la de Instituto Tecnológico de la Producción; el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública; la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía"; la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP, que aprueba los lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública; y el Reglamento de Organización y Funciones del ITP, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2016-PRODUCE;

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1.- APROBAR** el "Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía del Instituto Tecnológico de la Producción (ITP)", que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 2.- DISPONER** que la Oficina de Tecnologías de la Información publique la presente Resolución y sus anexos en el Portal Institucional del Instituto Tecnológico de la Producción (ITP) [www.itp.gob.pe](http://www.itp.gob.pe).

**Regístrese y comuníquese.**

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PRODUCCIÓN  
I.T.P.

  
Abog. CLAUDIA MABEL ZANINI FERNÁNDEZ  
Secretaría General



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PRODUCCIÓN	Código:	NO APLICA
	Inicio de vigencia:	31.MAYO.2017



## PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PRODUCCIÓN (ITP)

(APROBADA POR RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL N° 100-2017-ITP/SG)





**PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PRODUCCIÓN (ITP)**

P á g . 2 de 12

**INDICE**

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





**PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PRODUCCIÓN (ITP)**

P á g . 3 de 12

## Presentación

El Instituto Tecnológico de la Producción (ITP), está comprometido con la Investigación, Desarrollo, Innovación Productiva y Transferencia Tecnológica para mejorar la productividad de las empresas en general y los sectores productivos. Así mismo como entidad pública del Poder Ejecutivo se encuentra alineado a las políticas sectoriales y nacionales que aprueba la gestión gubernamental actual.

Una de estas políticas nacionales es la "Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública", que promueve el principio de orientación a la ciudadanía. Esto significa que las entidades del Estado peruano deben priorizar y establecer funciones, procesos de gestión para mejorar la calidad de los servicios públicos que ofertan en el marco de la misión institucional y la normativa vigente.

En este contexto, se conformó una Comisión encargada de formular el "Plan para mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía", la misma que ha identificado la problemática de la atención a la ciudadanía, estableciendo objetivos, actividades, recursos e indicadores asociados a los objetivos del Plan para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía.

Este Plan ha sido revisado y validado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, en condición de autoridad técnico normativa a nivel nacional, responsable de ejecutar los ciclos de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública y las materias de calidad y atención al ciudadano.





## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El presente Plan, fue elaborado por una Comisión, integrada por servidores civiles de la Secretaría General, de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, de la Oficina de Asesoría Jurídica y de la Oficina de Tecnologías de la Información.

Esta Comisión, en reuniones de trabajo en donde participaron servidores que desarrollan las actividades de atención al ciudadano, identificaron las deficiencias existentes en la atención al ciudadano en el ITP. Entre los problemas identificados tenemos.

	PROBLEMAS IDENTIFICADOS
1	Deficiente difusión de los servicios del ITP en distintos medios (virtuales y presenciales)
2	Deficiente ambiente para la atención a la ciudadanía.
3	Insuficiente orientación e información en la plataforma de atención de la Sede Central y los órganos desconcentrados.

## 2. SITUACIÓN ACTUAL

### 2.1 Problema 1: Deficiente difusión de servicios del ITP en distintos medios (virtuales y presenciales)

- La Sede Central del ITP y los órganos desconcentrados donde se aplicarán las mejoras de atención al ciudadano, cuentan con una demanda de servicios inferior a la capacidad de atención, dato que se obtuvo producto de la recopilación de información de servicios brindados por los órganos desconcentrados (CITEccal, CITEmadera y CITEpesquero) durante el año 2016.
- La deficiente difusión de los servicios del ITP proporciona una percepción inadecuada de los servicios que se brindan.
- No existe sistematización de las actividades realizadas por la Sede Central y los órganos desconcentrados.
- No se puede evidenciar desde la página institucional los servicios de la Sede Central y los órganos desconcentrados.





## 2.2 Problema 2: Deficiente ambiente para la atención a la ciudadanía

- La señalización en la Mesa de Partes no es el adecuado.
- Los rótulos de Mesa de Partes que dan cuenta del libro de reclamaciones son de papel.
- Las funciones de Mesa de Partes en los órganos desconcentrados no se encuentran establecidas, se mezclan funciones administrativas y técnicas

## 2.3 Problema 3: Insuficiente orientación e información en la plataforma de atención de la Sede Central y los órganos desconcentrados.

- La Mesa de Partes no cuenta con formatos actualizados para la atención de procedimientos administrativos y la atención de servicios, lo cual ocasiona confusión y demoras para el ciudadano.
- El personal de Mesa de Partes tiene poco conocimiento de los servicios que brinda el ITP, por lo que la orientación a los ciudadanos resulta deficiente, ocasionando demora en la tramitación de sus solicitudes.

## 3. OBJETIVO

Después de la identificación de los problemas se ha procedido a formular los objetivos a implementarse, para lo cual se ha tenido en consideración las expectativas que los ciudadanos tienen con respecto a los servicios que ofrece la Entidad y la información brindada por los servidores civiles que prestan servicio en la Mesa de Parte.

En la siguiente tabla se relaciona cada problema identificado, con sus respectivos objetivos; lo cual contribuirá con la mejora de la calidad en la atención al ciudadano:

Id	PROBLEMAS IDENTIFICADOS	OBJETIVOS
1	Deficiente difusión de los servicios prestados por el ITP en distintos medios (virtuales y presenciales).	Difundir los servicios tecnológicos brindados por el ITP.
	Deficiente ambiente de atención a la ciudadanía.	Mejorar los ambientes para la atención a los ciudadanos.





**PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PRODUCCIÓN (ITP)**

P á g . 6 de 12

Id	PROBLEMAS IDENTIFICADOS	OBJETIVOS
3	Insuficiente orientación e información en la plataforma de atención a la ciudadanía de la Sede Central y los órganos desconcentrados	Eficiente orientación y disminución de tiempos de atención a la ciudadanía.

#### 4. ALCANCE

El presente Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía involucra a la Sede Central del ITP (incluye el CITEpesquero, ubicado en la Provincia Constitucional del Callao), y los órganos desconcentrados (CITEmadera y CITEccal, ubicados en el departamento de Lima).

#### SEDES DEL ITP A APLICARSE PLAN DE ATENCIÓN DE LA CIUDADANÍA 2017

SEDE ITP	UBICACIÓN	PROVINCIA	REGIÓN
Sede Central	Carretera a Ventanilla Km. 5.2 Callao	Callao	Lima
CITEmadera	Jirón Solidaridad cuadra 3 parcela II, Mz. F, Lt. 11- A Parque Industrial Villa El Salvador	Lima	Lima
CITEccal	Av. Caquetá 1300 – Rímac	Lima	Lima
CITEpesquero	Carretera a Ventanilla Km. 5.2 Callao	Callao	Lima

#### 5. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

El ITP ha contemplado un cronograma de actividades que ayudarán a alcanzar los objetivos propuestos:

Id	ACTIVIDADES	FECHA		RESPONSABLE
		INICIO	FIN	
<b>Objetivo 1. Eficiente difusión de los servicios brindados por el ITP</b>				
1	Incorporar los formatos para la atención de los servicios en versión digital en el Portal Institucional	01.06.2017	29.12.2017	DIDITT/OTI





PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PRODUCCIÓN (ITP)

P á g . 7 de 12

Id	ACTIVIDADES	FECHA		RESPONSABLE
		INICIO	FIN	
2	Difundir servicios del ITP a través de videos, folletos y revistas institucionales	04.07.2017	29.12.2017	SG/OTI
3	Capacitar al personal de Mesa de Partes con relación a los servicios brindados por el ITP	05.06.2017	29.09.2017	OGRRH
<b>Objetivo 2. Mejorar los ambientes para la atención a los ciudadanos.</b>				
4	Mejorar la distribución de los ambientes y mobiliario	05.06.2017	29.12.2017	OA
5	Mejorar el rotulado y señalización en Mesa de Partes	05.06.2017	29.09.2017	SG/OA
<b>Objetivo 3. Eficiente orientación y disminución de tiempos de atención</b>				
6	Implementar formatos para la atención de procedimientos administrativos y atención de servicios.	01.06.2017	31.08.2017	DSE/OPPM
7	Implementar un panel con modelos de formatos debidamente llenado que se exponga en mesa de partes.	05.06.2017	31.08.2017	OTI/SG
8	Capacitar al personal para que evalúe que la presentación de las solicitudes cumpla con los requisitos de forma establecidos.	01.06.2017	31.08.2017	OGRHH





## 6. RECURSOS

Los recursos necesarios para el cumplimiento de cada actividad son financiados con recursos propios de la entidad y dentro del marco presupuestal aprobado para cada órgano para el ejercicio 2017.

## 7. INDICADORES

ID	PROBLEMAS CENTRALES IDENTIFICADOS	OBJETIVOS	INDICADORES
1	Deficiente difusión de los servicios del ITP en distintos medios (virtuales y presenciales)	Difundir los servicios tecnológicos brindados por el ITP.	Incremento de solicitudes de servicios.
2	Deficiente ambiente para la atención a la ciudadanía	Mejorar los ambientes para la atención a los ciudadanos.	Índice de satisfacción con la infraestructura para la atención.
3	Insuficiente orientación e información en la plataforma de atención	Eficiente orientación y disminución de tiempos de atención.	Índice de satisfacción con respecto a la facilidad de la orientación y tramitación de las solicitudes.

## 8. ANEXOS

### Anexo 01:

- Ficha de Indicador 1: Problema 1
- Ficha de Indicador 2: Problema 2
- Ficha de Indicador 3: Problema 3

### Anexo 02: Servicios Tecnológicos atendidos durante el año 2016





PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PRODUCCIÓN (ITP)

P á g . 9 de 12

ANEXO 1

FICHA DE INDICADOR: PROBLEMA 1	
1) Nombre Indicador	Incremento de solicitudes de servicios.
2) Descripción del Indicador	Cantidad de servicios solicitados en comparación con el periodo anterior
3) Objetivo del Indicador	Medir el incremento de solicitudes de servicios
4) Forma de Cálculo	$(N^{\circ} \text{ de solicitudes de servicios en el periodo } X / N^{\circ} \text{ de solicitudes de servicios en el periodo } X-1) * 100$
5) Fuentes de Información	Órganos desconcertados del departamento de Lima/DSE/SG
6) Periodicidad de Medición	Semestral
7) Responsable de Medición	Especialista en Seguimiento y Evaluación
8) Meta	20 % de Incremento de solicitudes de servicios con relación al año 2016.





**PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PRODUCCIÓN (ITP)**

P á g . 10 de 12

**FICHA DE INDICADOR: PROBLEMA 2**

1) Nombre Indicador	Índice de satisfacción con la infraestructura para la atención.
2) Descripción del Indicador	Aplicativo en línea a los ciudadanos que reciben los servicios
3) Objetivo del Indicador	Medir la satisfacción de los ciudadanos
4) Forma de Cálculo	$(N^{\circ} \text{ de ciudadanos satisfechos con la infraestructura de atención} / N^{\circ} \text{ total de ciudadanos encuestados}) * 100$
5) Fuentes de Información	Órganos desconcertados del departamento de Lima/OA/OTI
6) Periodicidad de Medición	Trimestral
7) Responsable de Medición	Especialista en Seguimiento y Evaluación
8) Meta	75% de ciudadanos satisfechos al término del 2017





**PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PRODUCCIÓN (ITP)**

P á g . 11 de 12

FICHA DE INDICADOR: PROBLEMA 3	
1) Nombre Indicador	Índice de satisfacción con respecto a la facilidad de orientación y tramitación de las solicitudes.
2) Descripción del Indicador	Aplicativo en línea a los ciudadanos que reciben los servicios
3) Objetivo del Indicador	Medir la satisfacción de los ciudadanos
4) Forma de Cálculo	$(N^{\circ} \text{ de ciudadanos satisfechos con la calidad del servicio prestado} / N^{\circ} \text{ total de ciudadanos encuestados}) * 100.$
5) Fuentes de Información	Órganos desconcentrados del departamento de Lima/DSE/OTI
6) Periodicidad de Medición	Trimestral
7) Responsable de Medición	Especialista en Seguimiento y Evaluación
8) Meta	75% de ciudadanos satisfechos al término del 2017





**PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PRODUCCIÓN (ITP)**

P á g . 12 de 12

**ANEXO 2**

**SERVICIOS TECNOLÓGICOS ATENDIDOS DURANTE EL AÑO 2016**

N° (1)	ORGANIZACIÓN(2)	SERVICIO (3)		CANAL (6)		AFLUENCIA (9)	
		TIPO (4)	NOMBRE (5)	MODALIDAD (7)	DIRECCIÓN (8)	RANGO (10)	PERIODO (11)
1	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PRODUCCIÓN	Servicio tecnológico no exclusivo	Capacitación en Tecnología de la Madera	Presencial	Jirón Solidaridad Parcela II, Mz. F, Lt.11-A-Parque Industrial -Villa el Salvador	4	SEPTIEMBRE
2	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PRODUCCIÓN	Servicio tecnológico no exclusivo	Capacitación en Tecnología de Cuero y Calzado	Presencial	Av. Caquetá 1300 - Rimac	12	JULIO a AGOSTO
3	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PRODUCCIÓN	Servicio tecnológico no exclusivo	Capacitación en Tecnología Pesquera	Presencial	Carretera a Ventanilla Km. 5.2 - Callao	1	NOV a DIC
4	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PRODUCCIÓN	Servicio tecnológico no exclusivo	Asistencia Técnica en Tecnología de la Madera	Presencial	Jirón Solidaridad Parcela II, Mz. F, Lt.11-A-Parque Industrial -Villa el Salvador	2	JULIO
5	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PRODUCCIÓN	Servicio tecnológico no exclusivo	Asistencia Técnica en Tecnología de Cuero y Calzado	Presencial	Av. Caquetá 1300 - Rimac	80	OCT a NOV
6	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PRODUCCIÓN	Servicio tecnológico no exclusivo	Asistencia Técnica en Tecnología Pesquera	Presencial	Carretera a Ventanilla Km. 5.2 - Callao	1	DICIEMBRE
7	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PRODUCCIÓN	Servicio tecnológico no exclusivo	Transformación en Tecnología de la Madera	Presencial	Jirón Solidaridad Parcela II, Mz. F, Lt.11-A-Parque Industrial -Villa el Salvador	59	MAY a JUL
8	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PRODUCCIÓN	Servicio tecnológico no exclusivo	Transformación en Tecnología Pesquera	Presencial	Carretera a Ventanilla Km. 5.2 - Callao	10	ENE a MAR OCT a DIC
9	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PRODUCCIÓN	Servicio tecnológico no exclusivo	Certificación de Competencias en Tecnología de la Madera	Presencial	Jirón Solidaridad Parcela II, Mz. F, Lt.11-A-Parque Industrial -Villa el Salvador	1	DICIEMBRE
10	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PRODUCCIÓN	Servicio tecnológico no exclusivo	Certificación de Competencias en Tecnología de Cuero y Calzado	Presencial	Av. Caquetá 1300 - Rimac	14	DICIEMBRE
11	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PRODUCCIÓN	Servicio tecnológico no exclusivo	Ensayos de Laboratorio en Tecnología de la Madera	Presencial	Jirón Solidaridad Parcela II, Mz. F, Lt.11-A-Parque Industrial -Villa el Salvador	26	NOV a DIC
12	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PRODUCCIÓN	Servicio tecnológico no exclusivo	Ensayos de Laboratorio en Tecnología de Cuero y Calzado	Presencial	Av. Caquetá 1300 - Rimac	132	OCT a DIC
13	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PRODUCCIÓN	Servicio tecnológico no exclusivo	Información Especializada en Tecnología de la Madera	Presencial	Jirón Solidaridad Parcela II, Mz. F, Lt.11-A-Parque Industrial -Villa el Salvador	11	MARZO
14	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PRODUCCIÓN	Servicio tecnológico no exclusivo	Información Especializada en Tecnología de Cuero y Calzado	Presencial	Av. Caquetá 1300 - Rimac	175	SEP a OCT
15	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PRODUCCIÓN	Servicio tecnológico no exclusivo	Información Especializada en Tecnología Pesquera	Presencial	Carretera a Ventanilla Km. 5.2 - Callao	1	OCTUBRE

