



# Resolución de Secretaría General

Nro. 0021-2019-MINAGRI-SG

Lima, **22 FEB. 2019**

## VISTOS:

El Informe N° 0022-2019-MINARI-SG/OGPP-ODOM, de la Responsable del Equipo de Mejora Continua del Ministerio de Agricultura y Riego; el Acta N° 001-2019-MINAGRI-CDPS de fecha 01 de febrero de 2019, del Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa del Ministerio de Agricultura y Riego; y, el Informe Legal N° 167-2019-MINAGRI-SG/OGAJ de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

## CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado se establece 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; con el objetivo de alcanzar un Estado al servicio de la ciudadanía, transparente en su gestión, entre otros;

Que, por Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, el cual tiene el objetivo general de orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública por resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y del desarrollo del país; y, considera entre otros principios orientadores de la gestión pública, la "Orientación al Ciudadano";

Que, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, el cual señala que 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;

Que, de acuerdo a lo establecido en la Resolución Ministerial N° 144-2013-AG, modificada por Resolución Ministerial N° 0013-2016-MINAGRI, respecto a la conformación del Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa del Ministerio de Agricultura y Riego –CDPS, y el Equipo de Mejora Continua del Ministerio de Agricultura y Riego, la Oficina de Desarrollo Organizacional y Modernización de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto es Responsable del Equipo de Mejora Continua y actúa como Secretaría Técnica del mencionado Comité;

Que, con el Informe N° 0022-2019-MINAGRI-SG/OGPP-ODOM, la Directora de la Oficina de Desarrollo Organizacional y Modernización de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, eleva al Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa del Ministerio de Agricultura y Riego –CDPS, la propuesta del "Plan para



Mejorar la Calidad de Servicios a la Ciudadanía 2019” del Ministerio de Agricultura y Riego, el cual constituye un instrumento de importancia para la mejora de la calidad de atención que la entidad brinda al ciudadano;

Que, mediante Acta N° 001-2019-MINAGRI-CDPS, de fecha 01 de febrero de 2019, el Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa del Ministerio de Agricultura y Riego - CDPS, acordó aprobar la propuesta del “Plan para Mejorar la Calidad de Servicios a la Ciudadanía 2019” del Ministerio de Agricultura y Riego, recomendando gestionar su aprobación por la máxima autoridad administrativa de la entidad;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Agricultura y Riego, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2014-MINAGRI y sus modificatorias, el Secretario (a) General es la máxima autoridad administrativa de la entidad;

Que, en atención a lo expuesto, resulta necesario emitir el acto resolutive a través del cual se apruebe el “Plan para Mejorar la Calidad de Servicios a la Ciudadanía 2019” del Ministerio de Agricultura y Riego;

Con las visaciones de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con el Decreto Legislativo N° 997, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Agricultura y Riego, modificado por la Ley N° 30048; y, su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2014-MINAGRI, y sus modificatorias;

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1.-** Aprobar el “Plan para Mejorar la Calidad de Servicios a la Ciudadanía 2019” del Ministerio de Agricultura y Riego, que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2.-** Disponer que los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Agricultura y Riego, en el marco de sus funciones, implementen las actividades previstas en el “Plan para Mejorar la Calidad de Servicios a la Ciudadanía 2019” del Ministerio de Agricultura y Riego.

**Artículo 3.-** La Oficina de Desarrollo Organizacional y Modernización de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto será la encargada del seguimiento y evaluación del cumplimiento del “Plan para Mejorar la Calidad de Servicios a la Ciudadanía 2019” del Ministerio de Agricultura y Riego.





# Resolución de Secretaría General

Nro. 0021-2019-MINAGRI-SG

Lima, **22 FEB. 2019**

**Artículo 4.-** Disponer la publicación de la presente Resolución de Secretaría General y su anexo en el Portal Institucional del Ministerio de Agricultura y Riego ([www.gob.pe/minagri](http://www.gob.pe/minagri)), el mismo día de publicación de la Resolución de Secretaría General en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



JAVIER ENRIQUE GALDOS CARVAJAL  
Secretario General



## MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO - MINAGRI



PERÚ

Ministerio  
de Agricultura y Riego

# PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA - 2019

ROL	NOMBRE	PUESTO	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	María Olcese Herrera	Directora de Desarrollo Organizacional y Modernización		30/01/2019
	Yessica Martínez Lamas	Directora de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria		30/01/2019
	José Luis Farías Zanca	Supervisor de Atención a la Ciudadanía y Acceso a la Información Pública		30/01/2019
	Vilma Palacios Huando	Especialista en Gestión de Procesos y Desarrollo Organizacional		30/01/2019
	Mariela Felicitas Sotelo Prieto	Programador de Sistemas PAD III		30/01/2019
	Martín Mesones Manayalle	Analista Contable de las Cuentas de Balance y de Gestión y Registro de Operaciones		30/01/2019
	Steven Enrique Rodríguez Bendezú	Abogado		30/01/2019



PERÚ

Ministerio  
de Agricultura y RiegoPlan para Mejorar la Calidad de  
Servicios a la Ciudadanía 2019

2 de 17

ROL	NOMBRE	PUESTO	FIRMA	FECHA
Revisado por:	Rodolfo Acuña Namihas	Director General de Planeamiento y Presupuesto		
	Javier Erasmo Carmelo Ramos	Director General de Administración		
Aprobado por:	Javier Enrique Galdós Carvajal	Secretario General		

1



## ÍNDICE

1. MARCO INSTITUCIONAL.....	5
2. MARCO NORMATIVO .....	6
3. METODOLOGÍA APLICADA .....	6
4. SITUACIÓN ACTUAL.....	8
5. OBJETIVO DEL PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA 2019 .....	14
6. ALCANCE .....	15
7. ACTIVIDADES A IMPLEMENTAR .....	15
8. RECURSOS.....	15
9. INDICADORES .....	16
10. RESULTADOS ESPERADOS.....	17
11. ANEXOS .....	17

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*



## PRESENTACIÓN

El Plan para Mejorar la Calidad de Servicios a la Ciudadanía 2019 del MINAGRI es un instrumento de gestión que contiene los productos y la programación de actividades que permitirán mejorar la calidad de los servicios que se brindan a la ciudadanía y cumplir con sus necesidades y expectativas de los ciudadanos, contribuyendo de esta manera, al logro de los objetivos institucionales.

El presente Plan ha sido desarrollado por el Equipo de Mejora Continua del Ministerio de Agricultura y Riego – MINAGRI, en el marco de la normativa vigente y tomando como referencia el Modelo de Calidad de Servicio a la Ciudadanía, el cual fue desarrollado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros (SGP-PCM) y difundido mediante talleres de capacitación.

El Modelo de Calidad de Servicio a la Ciudadanía toma como insumo los niveles de satisfacción ciudadana respecto de los servicios públicos brindados por las entidades del estado, habiéndose identificado en su diagnóstico, como principales deficiencias que afectan la calidad de los servicios, las siguientes: *(i) insuficiente información sobre las características, necesidades y expectativas del ciudadano, (ii) limitaciones en la gestión interna de las entidades, (iii) deficiente trato y profesionalismo del servidor público, (iv) inadecuadas condiciones de infraestructura y accesibilidad para la prestación de los servicios públicos y, (v) ausencia de medición, inadecuada gestión de la información y falta de gestión de conocimiento.* Asimismo, entre los elementos que el modelo ha identificado y que la ciudadanía utiliza para valorar los servicios públicos se encuentran los siguientes: *(i) atención del personal, (ii) complejidad de la gestión, (iii) información, (iv) tiempo, (v) transparencia, (vi) infraestructura, (vii) accesibilidad y, (viii) seguridad.*

Este Modelo tiene los siguientes componentes: i) Conocimiento del ciudadano y de la entidad; ii) Generación de la cadena de valor interna; iii) Condiciones para la entrega de los servicios públicos; iv) Medición de la calidad del servicio y gestión del conocimiento; y, v) Cultura de calidad en el servicio al ciudadano.

Para el proceso de desarrollo del mencionado Plan, se contó con la participación de los representantes del Equipo de Mejora Continua - EMC (representantes de ODOM, OACID, OGAI, OTI y OGA) y de la revisión por parte del Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa (CDPS); asimismo, se mantuvo coordinaciones con los órganos involucrados que tendrán a cargo los productos y actividades a ejecutar.

El Plan para Mejorar la Calidad de Servicios a la Ciudadanía 2019 del MINAGRI se centra en los componentes que, como producto del autodiagnóstico, resultaron con una calificación más baja respecto a los otros componentes, siendo éstos los tres últimos componentes del Modelo de Calidad de Servicio a la Ciudadanía.

Finalmente, con la implementación del presente Plan, se espera pasar de una calificación del 60% a una calificación de 74%, con lo cual se sobrepasaría el nivel básico con miras a alcanzar el nivel Medio.



## I. MARCO INSTITUCIONAL

El Ministerio de Agricultura y Riego - MINAGRI<sup>1</sup> es un organismo del Poder Ejecutivo, ente rector en materia agraria, cuya competencia la ejerce a nivel nacional, en las siguientes materias:

- a) Tierras de uso agrícola y de pastoreo, tierras forestales y tierras eriazas con aptitud agraria.
- b) Recursos forestales y su aprovechamiento.
- c) Flora y fauna.
- d) Recursos hídricos.
- e) Infraestructura agraria.
- f) Riego y utilización de agua para uso agrario.
- g) Cultivos y crianzas.
- h) Sanidad, investigación, extensión, transferencia de tecnología y otros servicios vinculados a la actividad agraria.

El MINAGRI tiene a cargo entre otras funciones, el diseño, establecimiento, ejecución, supervisión y evaluación de las políticas nacionales y sectoriales en materia agraria, aplicable a todos los niveles de gobierno.

### **Visión Sectorial:**

El Plan Estratégico Sectorial Multianual PESEM Actualizado 2015-2021, aprobado con Resolución Ministerial N° 0602-2016-MINAGRI, ha establecido la siguiente Visión Sectorial:

“Al 2021, Perú tiene un agro próspero, competitivo e insertado al mercado nacional e internacional, a través de la productividad y calidad de sus productos agroalimentarios”.

### **Misión Institucional:**

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019 – 2022<sup>2</sup>, ha establecido la Misión Institucional de la siguiente manera:

“Conducir, fomentar y promover el desarrollo competitivo, sostenible y descentralizado del sector agrario, articulándolo al mercado nacional e internacional, contribuyendo al crecimiento económico, seguridad alimentaria y reducción de la pobreza rural del país; aprovechando de manera sustentable los recursos naturales y asegurando la entrega de bienes y servicios agrarios de calidad”.

### **Objetivos Estratégicos Institucionales:**

El MINAGRI se ha propuesto lograr para el periodo 2019-2022, los siguientes objetivos estratégicos:

<sup>1</sup> En el marco del Decreto Legislativo N° 997, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Agricultura (ahora, Ministerio de Agricultura y Riego), modificado con Ley N° 30048, Ley que Modifica el Decreto Legislativo N° 997, y de su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado con Decreto Supremo N° 008-2014-MINAGRI y modificatorias.

<sup>2</sup> El cual se encuentra en proceso de aprobación y cuenta con la opinión favorable de CEPLAN.



- OEI.01 : Mejorar las capacidades productivas y comerciales de los productores agrarios.
- OEI.02 : Mejorar el manejo sostenible de los recursos naturales agrarios con los productores agrarios.
- OEI.03 : Mejorar el uso del recurso hídrico para fines agrarios por los productores.
- OEI.04 : Reducir vulnerabilidad ante fenómenos naturales y de cambio climático en zonas agrarias.
- OEI.05 : Promover la formalización de la propiedad agraria en los Gobiernos Regionales.
- OEI.06 : Fortalecer la conversión productiva agropecuaria en beneficio de los productores agrarios organizados.
- OEI.07 : Fortalecer la gestión institucional.

Es preciso mencionar que cualquier otro plan institucional deberá encontrarse alineado a los objetivos estratégicos establecidos en el PEI 2019-2021, siendo que el "Plan para Mejorar la Calidad de Servicios a La Ciudadanía – 2019", responde al Objetivo OEI.07. Fortalecer la gestión institucional.

## II. MARCO NORMATIVO

Tanto el Modelo de Calidad de Servicio a la Ciudadanía, como el presente Plan, toma en consideración el siguiente marco legal:

- 2.1 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 2.2 Decreto Supremo N° 030-2012-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 2.3 Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 2.4 Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 2.5 Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el nuevo Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía, el cual incorpora el enfoque de interculturalidad y de género.
- 2.6 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.

## III. METODOLOGÍA APLICADA

En el marco de la normativa vigente, la SGP-PCM difundió en sus talleres, algunos aspectos y lineamientos a considerar para la elaboración del Plan para Mejorar la Calidad de Servicios a la Ciudadanía, para lo cual debía participar el Equipo de Mejora Continua como responsable de su elaboración.

A continuación, se detallan los siguientes aspectos metodológicos considerados para la elaboración del presente Plan:



### 3.1 Asegurar el apoyo y compromiso de la Alta Dirección:

Este aspecto está relacionado al involucramiento activo de la Alta Dirección, considerando como parte de su estrategia, la mejora de la calidad de los servicios para lograr los resultados esperados. En este sentido, se crean las condiciones necesarias para su implementación.

Con respecto al MINAGRI, se cuenta con el apoyo y compromiso de la Alta Dirección, al conformarse el Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa, mediante Resolución Ministerial N° 0144-2013-AG, siendo modificada con Resolución Ministerial N° 0013-2016-MINAGRI.

La Secretaría General es quien preside el Comité, siendo integrantes el Director de la OGPP y el Director de la OGA. La Directora de ODOM actúa como Secretaría Técnica.

### 3.2 Contar con objetivos institucionales:

Este aspecto está orientado a los esfuerzos de la entidad para la consecución de los objetivos institucionales, en materia de calidad de los servicios, para lo cual los objetivos deben ser claramente definidos y articulados.

En el MINAGRI se establecen los objetivos en los planes institucionales (PEI, POI), los mismos que se encuentran alineados a la Política Nacional Agraria y al Plan Estratégico Multisectorial (PESEM).

El POI del MINAGRI para el periodo 2019 se aprobó mediante Resolución Ministerial N° 237-2018-MINAGRI, el mismo que está alineado al PEI y considera actividades vinculadas a la mejora de los procesos y servicios, evaluación de la calidad de servicios y seguimiento al Plan para Mejorar la Calidad de Servicios a la Ciudadanía, entre otras actividades.

### 3.3 Contar con el Equipo de Mejora Continua:

Este aspecto está relacionado a la conformación de un equipo de mejora continua, que efectúe el seguimiento y evaluación de la implementación del Modelo de Calidad de Servicio a la Ciudadanía.

El Equipo de Mejora Continua (EMC) del MINAGRI se conformó con Resolución Ministerial N° 0144-2013-AG, siendo modificada con Resolución Ministerial N° 0013-2016-MINAGRI.

El EMC se conforma de la siguiente manera:

- Director/a de la ODOM, quien actúa como Responsable del Equipo.
- Director/a de la OACID.
- Abogado/a de la OG AJ.
- Especialista en procesos de la ODOM.
- Especialista en costos de la OGA.
- Especialista en sistemas de la OTI.
- Especialista de la OACID.

### 3.4 Asegurar los recursos:

Este aspecto está relacionado a los recursos que son necesarios para implementar exitosamente el Modelo de Calidad de Servicio a la Ciudadanía.



El POI del MINAGRI considera además de las metas físicas, los recursos presupuestales para cumplir con las actividades programadas en el periodo 2019.

### 3.5 Realizar el autodiagnóstico en materia de calidad de servicios:

Este aspecto está relacionado al análisis previo de la situación actual, a través del desarrollo de un autodiagnóstico, para plantear un plan de acción que permita gestionar el cierre de las brechas identificadas.

Como parte del análisis de la situación actual en el MINAGRI, se ha desarrollado el Autodiagnóstico en materia de calidad de servicios, el mismo que se adjunta al presente Plan como Anexo N° 01.

### 3.6 Elaborar el Plan para Mejorar la Calidad de Servicios:

En base a los resultados del Autodiagnóstico y al análisis de la demanda de servicios, se ha desarrollado el presente Plan, el cual contiene los cinco (05) componentes del Modelo de Calidad de Servicio a la Ciudadanía, a fin de priorizar y proponer productos y actividades vinculadas a los componentes que resultaron con una calificación baja.

## IV. SITUACIÓN ACTUAL

### 4.1 Servicios que brinda el MINAGRI:

El MINAGRI en el marco de sus funciones brinda, entre otros, los siguientes servicios:

Tipo	Servicio
Procedimientos administrativos TUPA (*)	Acceso a la información pública que produzca o posean el Ministerio de Agricultura y Riego – MINAGRI y los Programas y Proyectos Especiales
	Refrendo de los Certificados de elegibilidad de cuotas de exportación de azúcar que otorga el Gobierno Americano al Perú
	Emisión del certificado de identificación individual de alpacas y/o llamas para exportación
	Inscripción en el Registro de Cooperativas Agrarias
	Evaluación de Levantamiento de Suelos de competencia del Ministerio de Agricultura y Riego.
	Evaluación de Estudios de Impacto Ambiental Semidetallado EIA-sd
	Evaluación de Informe de Gestión Ambiental (IGA)
	Evaluación de Programa de Adecuación y Manejo Ambiental (PAMA)
	Evaluación de Declaración Ambiental de Actividades en curso (DAAC)
Servicios prestados en exclusividad TUPA	Evaluación de riesgo ambiental para el Registro de Plaguicidas de uso agrícola
	Inspección técnica para procedimientos del TUPA
	Plano Topográfico Original o Catastral, anterior a 1990 a escalas: 1:5000 ó 1:10,000 ó 1:25,000 (según escala disponible)
	Plano Topográfico digitalizado del original a escala 1:25,000 Padrón catastral rural anterior a 1990, en formato A3



Tipo	Servicio
	Índice departamental de hojas topográficas a escala 1:25,000 en formato 0.50m x 050m
	Fotografía aérea (Tamaño 23cm x 23cm)
	Foto índice escaneado de aerofotografías (incluye CD)
	Ortofoto digital (escala de grises) en formato 0.50m x 0.50m a escala 1:5,000
	Gráfico de vuelo por Proyecto
Otros servicios	Atención de quejas, reclamaciones.
	Atención de consultas de la ciudadanía.
	Atención de denuncias.
	Servicios archivísticos.

**Nota (\*):** Procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad que quedan vigentes como producto del ACR del Stock.

#### 4.2 Demanda de Servicios:

Durante el periodo 2018 han ingresado para atención: trámites TUPA (procedimientos administrativos) y servicios prestados en exclusividad<sup>3</sup>, según el siguiente detalle:

- De los dieciséis (16) procedimientos administrativos del TUPA vigente del MINAGRI, se han recibido durante el año 2018, un total de 3,370 solicitudes, de las cuales aproximadamente el 30% corresponde a solicitudes vinculadas al acceso a la información pública, siguiendo las solicitudes de evaluación de Informe de Gestión Ambiental (IGA) y evaluación de declaración ambiental de actividades en curso (DAAC), con 28% y 18%, respectivamente.
- De los nueve (09) servicios prestados en exclusividad del TUPA vigente del MINAGRI, se ha recibido durante el año 2018, 732 solicitudes, de las cuales aproximadamente el 79% corresponde a las solicitudes de **plano topográfico original o catastral, anterior a 1990 a escalas 1:5,000 o 1:10,000 o 1:25,000**, siguiendo las solicitudes de **plano catastral rural anterior a 1990 en formato A3**, con casi 17% del total.

En el Anexo N° 02 - A y Anexo N° 02 - B, se muestra el reporte de la cantidad de trámites ingresados por mes correspondiente al año 2018.

#### 4.3 Autodiagnóstico

De manera previa a la implementación de cualquier iniciativa de mejora en las entidades, es necesario el uso de herramientas para realizar el diagnóstico de su situación actual.

En ese sentido, el MINAGRI en el marco del Modelo de Calidad de Servicio a la Ciudadanía y de los lineamientos orientadores planteados por la SGP-PCM<sup>4</sup>, se ha desarrollado el Autodiagnóstico del MINAGRI, como una herramienta, a través de la cual ha permitido conocer los avances en materia de calidad de servicios a la fecha, con la finalidad de priorizar aquellos componentes que se encuentran con menor grado de avance.

<sup>3</sup> Información proporcionada por OACID.

<sup>4</sup> En los respectivos talleres de capacitación en atención a los Oficinos Múltiples N° 060, 063 y 066-2017-PCM/SGP.



La herramienta que la Secretaría de Gestión Pública ha puesto a disposición de las entidades del Sector Público, denominada Autodiagnóstico en Materia de Calidad de Servicios, considera de manera adicional a los aspectos generales de la entidad, a cinco (05) componentes que integran el mencionado modelo.

Aspectos/Componentes	Herramientas contenidas en los componentes <sup>5</sup>
Conocimiento del ciudadano y de la entidad	<p>Este componente está referido a conocer la razón de existencia de la entidad, su misión, visión; entender claramente para que fue creada, cuáles son los servicios que brinda, cuáles son sus competencias, funciones sustantivas, metas establecidas, quienes son sus socios estratégicos y sus partes interesadas; es el primer paso para que los servidores públicos internalicen el concepto de vocación de servicio.</p> <p>Por otro lado, el conocimiento del ciudadano (usuario) que demanda uno o varios servicios que ofrece la entidad, es relevante para entender sus necesidades e intereses, conocer sus expectativas y preferencias. <b>“Entender que ellos son la razón de existencia de la entidad pública”.</b></p>
Generación de la cadena de valor interna	<p>El conocimiento de las necesidades y expectativas de la ciudadanía y el respectivo alineamiento con los servicios que brinda la entidad implica la generación de la cadena de valor del servicio público.</p> <p>La cadena de valor permite concentrar el esfuerzo hacia la generación del servicio, considerando las características o atributos que más valora el ciudadano y evitando reprocesos y actividades que no agregan valor.</p> <p>La generación de la cadena de valor implica la identificación y mejora de los procesos, la articulación con la gestión de riesgos, con los documentos normativos de los Sistemas administrativos y con las normas de control interno, a fin de lograr una gestión ágil en beneficio de la ciudadanía. La mejora de la normativa debe generar la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, así como la implementación de innovaciones tecnológicas enfocadas a lograr la eficiencia en el uso de los recursos. En esta transformación, las innovaciones tecnológicas son el motor del cambio para integrar la perspectiva del ciudadano y hacer que se establezcan procesos que se ajusten a sus expectativas.</p>
Condiciones para la entrega de los servicios	<p>La entrega de los servicios públicos debe realizarse de forma ágil, oportuna y adecuada, a través de una atención cálida y mediante canales de atención que se ajusten a las características de la población objetivo de los servicios.</p> <p>La atención es la interacción entre el servidor público y el ciudadano, en el marco de la prestación de un servicio público, independientemente de la naturaleza del mismo; y al contribuir en mayor medida a la percepción de calidad respecto de los servicios que se ofrecen, es necesario controlar algunos aspectos que aseguren la mejor experiencia del ciudadano en su acercamiento al Estado.</p> <p>Los protocolos de atención son fundamentales debido a que guían la actuación del servidor público, contribuyendo a la generación de un ambiente donde el ciudadano es tratado con calidez, educación, respeto y proactividad. Asimismo, orientan</p>

5 Tomado del documento orientador denominado Modelo de Calidad de Servicio a la Ciudadanía Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano Secretaría de Gestión Pública Presidencia del Consejo De Ministros



Aspectos/Componentes	Herramientas contenidas en los componentes <sup>5</sup>
	<p>la actuación del servidor público frente a situaciones donde los ciudadanos demandan un trato diferenciado (siempre en busca de su satisfacción), como la atención a ciudadanos en condición de vulnerabilidad, analfabetismo, ciudadanos que hablan únicamente lenguas originarias del Perú, adultos mayores, discapacidad física, visual, auditiva, entre otros. Por otro lado, es necesario también el cuidado de la imagen que proyecta el servidor público y las instalaciones donde se atiende al ciudadano; en este sentido, la limpieza y el orden juegan un papel importante.</p> <p>Los canales de atención presenciales, itinerantes, virtuales o telefónicos deben ponerse a disposición de la ciudadanía, en función sus características previamente identificadas. En todos los casos debe facilitarse el acceso a la información al ciudadano, a través de un lenguaje claro, sencillo y en la lengua predominante de la población que recibe los servicios. En los canales físicos, las entidades deben garantizar la seguridad de la ciudadanía, contar con espacios de atención preferente, contar con señalética adecuada y pertinencia cultural, así como facilitar el acceso a personas con discapacidades.</p> <p>En los canales virtuales, la información debe encontrarse ordenada, facilitando su acceso de forma intuitiva, asimismo, debe contar con mecanismos de contacto con la entidad, los cuales una vez activados deben ser atendidos oportunamente. Los canales telefónicos deben asegurar que la ciudadanía acceda a toda la información requerida, asegurando en todo momento trato con calidez, educación, respeto y proactividad. Los diferentes canales de atención deben permitir que los ciudadanos expresen y registren sus insatisfacciones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás manifestaciones que considere necesarias; las cuales deben ser atendidas y gestionadas de acuerdo a los procedimientos y plazos establecidos por las normativas correspondientes. Asimismo, se deben tomar las medidas respectivas para evitar que situaciones similares se vuelvan a repetir.</p>
 <p>Medición de la calidad del servicio y gestión del conocimiento</p>	<p>Un elemento imprescindible para la mejora de la calidad de los servicios públicos es el proceso continuo de recolección y análisis de datos que tienen como objetivo la medición de la calidad del servicio, mediante los atributos que percibe el ciudadano, con el propósito de mejorar o garantizar la provisión de servicios acordes a las necesidades de los mismos.</p> <p>Medir la calidad del servicio, a través de la satisfacción ciudadana permite conocer en qué medida se está cubriendo sus necesidades, y permite a su vez, identificar qué nuevas expectativas que tienen sobre los servicios. La información proporcionada debe generar el conocimiento adecuado para la mejora continua de la calidad de los servicios, la identificación de nuevos atributos valorados por la ciudadanía, fortalecer o redefinir las estrategias de acción de la entidad. Asimismo, la información de la gestión de quejas y reclamos de la ciudadanía permite identificar oportunidades de mejora valiosas para la entidad y que, al sustentarse en datos cuantitativos, reduce el riesgo de invertir esfuerzos en acciones que no logren impactar en la satisfacción ciudadana.</p>

Aspectos/Componentes	Herramientas contenidas en los componentes <sup>5</sup>
	<p>La experiencia de la implementación de las iniciativas de acción genera conocimiento valioso en los servidores públicos (conocimiento tácito) que al no gestionarse termina perdiéndose, por ello, es necesario contar con herramientas que permitan explicitar ese conocimiento, difundirlo y utilizarlo al interior de la entidad, por ejemplo, a través de buenas prácticas, bases de datos, investigaciones, documentos e informes, procedimientos y métodos de trabajo documentados, guías, manuales, entre otros elementos.</p>
Cultura de calidad del servicio	<p>La provisión de servicios de calidad implica instaurar una cultura que impulsa a la entidad pública a su mejora permanente para satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía con equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos.</p> <p>La implantación de una cultura de calidad en el servicio al ciudadano requiere de un liderazgo expreso, ejercido desde la alta dirección y desplegado en toda la entidad, que propicie la toma de conciencia en los servidores públicos de que cada una de sus acciones o inacciones impacta en la calidad de los servicios públicos y por consecuencia en la satisfacción de la ciudadanía. Asimismo, implica la creación de condiciones adecuadas, como la emisión de normas éticas que proporcionen pautas de comportamiento en los servidores públicos, la incorporación de programas de capacitación continua, el uso de herramientas centradas en la mejora continua, y la promoción de políticas internas que impulsen a los servidores públicos hacia la innovación constante.</p>

Figura: Modelo de Calidad de Servicio a la Ciudadanía



Fuente: Tomado como referencia de los documentos orientadores de la SGP-PCM.

Como resultado del Autodiagnóstico, el MINAGRI obtuvo una calificación de 60%, encontrándose en un nivel BÁSICO, según el siguiente detalle:



**Nivel de avance obtenido por componente:**

Porcentaje	Aspectos/Componentes
80%	Aspectos Generales
69%	Conocimiento del ciudadano y de la entidad
62%	Generación de la cadena de valor interna
56%	Condiciones para la entrega de los servicios
17%	Medición de la calidad del servicio y gestión del conocimiento
53%	Cultura de calidad del servicio

A continuación, se presenta una breve descripción de los aspectos que evidencian el grado de avance obtenido del proceso de autodiagnóstico:

a) **Aspectos generales:** Nivel de Avance: 80%

El MINAGRI reúne las condiciones previas para para la implementación del Modelo de Calidad de Servicio a la Ciudadanía, al contar con el compromiso de la Alta Dirección para mejorar los servicios, los objetivos estratégicos definidos, recursos disponibles, organización interna y personal idóneo para la identificación, mejora e implementación de mejoras.

Asimismo, se verifica acciones de sensibilización y/o capacitación, en materia de mejora de la calidad de los servicios que se brindan a la ciudadanía; sin embargo, éste no se ha efectuado a toda la entidad.

b) **Conocimiento del ciudadano y de la entidad:** Nivel de Avance: 69%

El MINAGRI cuenta con una Misión Institucional, Visión, Valores y Objetivos Estratégicos definidos, los cuales son difundidos en los programas de inducción y en el Portal Institucional. Asimismo, el TUPA vigente, que contiene los procedimientos administrativos y los servicios prestados en exclusividad, se encuentra publicados en el Portal Institucional y Portal de Transparencia Estándar.

c) **Generación de la cadena de valor interna:** Nivel de Avance: 62%

Con respecto a la cadena de valor interna, el MINAGRI cuenta con los Manuales de Procedimientos (MAPRO) de los órganos y unidades orgánicas, en donde se identifican los clientes, servicios, procesos y procedimientos, entre otros aspectos; sin embargo, no se han desarrollado fichas de indicadores de todos los procesos.

d) **Condiciones para la entrega de los servicios públicos:** Nivel de Avance: 56%

El MINAGRI cuenta con protocolos de atención, los cuales están contenidos en la Directiva Sectorial N° 001-2017-MINAGRI-DM, Protocolo de Atención al Ciudadano en el MINAGRI, aprobada con Resolución Ministerial N° 0161-2017-MINAGRI. Esta directiva incluye también protocolos a seguir para la atención de personas con discapacidad y adultos mayores, entre otros. Sin embargo, se ha identificado la necesidad



de capacitar al personal en la utilización de estos protocolos, a fin de fortalecer sus competencias.

Por otro lado, el MINAGRI cuenta con diversos canales de atención (presencial, virtual y telefónico); sin embargo, se ha identificado la necesidad de difundir la información en materia agraria que pudiera resultar de mucho interés para la ciudadanía por el canal virtual, así como mejorar las herramientas informáticas que soportan los procesos vinculados a la orientación y trámite documentario.

e) **Medición de la calidad del servicio y gestión del conocimiento:** Nivel de Avance: 17%

En el MINAGRI se han realizado sondeos respecto a la percepción en la atención en las Mesas de Partes, identificándose oportunidades de mejora. Sin embargo, resulta necesario medir la calidad de todo el servicio, para tomar acciones en función a estas mediciones. El MINAGRI se encuentra en una etapa inicial.

f) **Cultura de calidad en el servicio al ciudadano:** Nivel de Avance: 53%

En el MINAGRI se promueve la mejora de la calidad del servicio en los diferentes planes institucionales. Asimismo, se realizan acciones de integración para motivar al personal en realizar sus labores de una manera efectiva.

Respecto al clima laboral, no se ha verificado alguna medición en el periodo 2018, por lo que se recomienda considerarla en el presente Plan.

Por otro lado, se ha visto conveniente realizar un Benchmarking considerando como referentes a entidades nacionales e internacionales, a fin de identificar buenas prácticas respecto a la atención a la ciudadanía.

En el Anexo N° 01, se adjunta el Autodiagnóstico, cuya evaluación se presenta por cada uno de sus componentes.

## V. OBJETIVO DEL PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA 2019

El Plan tiene por objetivo, establecer las actividades para mejorar el servicio a la ciudadanía en el MINAGRI durante el periodo 2019, las cuales se despliegan de las siguientes estrategias:

- a) Mejorar las competencias de los servidores en materia de calidad del servicio.
- b) Mejorar el nivel de transparencia de los procesos y servicios, ampliando los canales de atención y manteniendo mejor informado al ciudadano.
- c) Utilizar los diversos canales de atención para mantener informada a la ciudadanía.
- d) Mejorar los estándares para la atención de los servicios que se brindan.
- e) Fortalecer la cultura de calidad del servicio en el MINAGRI.



## VI. ALCANCE

El presente Plan es de cumplimiento de todos los órganos y unidades orgánicas del MINAGRI que, en el marco de sus competencias, contribuyan a la mejora de los servicios que se brindan a la ciudadanía.

## VII. ACTIVIDADES A IMPLEMENTAR

En el Anexo N° 03, se establece el Cronograma de Actividades a implementar, el cual está orientado al cumplimiento de los componentes que resultaron con la calificación más baja en el Autodiagnóstico, y consta de treinta y tres (33) actividades, según el siguiente detalle, por órgano y unidad orgánica:

**Cuadro: Actividades por Órgano y Unidad Orgánica**

Órgano / Unidad Orgánica	Nro. Actividades
OACID	7
OGGRH	7
OACID, OTI	5
OTI	4
DEEIA, OTI	4
OACID, OGGRH	1
OACID, OCOIM	1
OACID, Órganos de Línea	1
ODOM	1
OACID, OPLA, ODOM, DSEP	1
OACID, SG, OGAJ, ODOM, ODT, OTI, OGA, OCOIM	1
<b>Total</b>	<b>33</b>

## VIII. RECURSOS

A continuación, se muestra un detalle de los principales recursos que deben tomarse en cuenta para la implementación del presente Plan:

### a) Ejecución del Plan:

#### Recursos Humanos (\*):

Personal/Puesto	Órgano al que pertenece	Tiempo de dedicación
Supervisor de Atención a la Ciudadanía y Acceso a la Información Pública (CAS contratado)	OACID	
Analista Funcional (CAS por contratar)	OACID	Tiempo completo
Soporte Técnico Informático (CAS por contratar)	OACID	Tiempo completo
Soporte Técnico (CAS por contratar)	OACID	Tiempo completo
Líder Técnico (CAS contratado)	OTI	Tiempo completo
Analista Programador (CAS contratado)	OTI	Tiempo completo



Personal/Puesto	Órgano al que pertenece	Tiempo de dedicación
Analista Programador (O/S por contratar)	OTI	Tiempo completo
Analista Programador (O/S por contratar)	OTI	Tiempo completo
Especialista en Gestión de Procesos y Desarrollo Organizacional (CAS contratado)	ODOM	Tiempo parcial

Nota (\*): Se señalan los puestos vinculados a la ejecución de cada una de las actividades del Plan.

**Otros recursos indispensables:**

**De índole tecnológico**

- Servicio de digitalización con valor legal.
- Equipos de cómputo para capacitación para los órganos, programas y proyectos especiales, en el marco del Modelo de Gestión Documental.
- Ampliar almacenamiento de la información (base de datos).
- Servidor para aplicaciones (firma digital, digitalización y aplicaciones).
- Escáner de alta producción para digitalización.
- Lectoras (pistolas).
- Lectoras de DNle.
- Licencias de software para pruebas

**De Infraestructura estándar para las Mesas de Partes**

- Ampliación de los espacios asignados.
- Adquisición de mobiliario acorde para la atención más personalizada.
- Adquisición de equipos para la medición de la percepción del ciudadano.
- Adquisición de bienes con fines de difusión de los procedimientos para la obtención de los servicios brindados por la entidad.

**b) Seguimiento y Evaluación del Plan:**

**Recursos Humanos:**

Personal/Puesto	Órgano al que pertenece	Tiempo de dedicación
Especialista en Gestión de Procesos y Desarrollo Organizacional (CAS contratado)	ODOM	Tiempo parcial

**IX. INDICADORES**

A fin de medir la efectividad de las actividades que se implementen, se han definido los siguientes indicadores:

- Porcentaje de servidores sensibilizados y/o capacitados oportunamente.
- Porcentaje de avance de la implementación del Modelo de Gestión Documental (MGD).
- Porcentaje de herramientas informáticas implementadas oportunamente.
- Porcentaje de material informativo publicado y/o difundido oportunamente.
- Índice de satisfacción respecto a la calidad del servicio.
- Número de entidades consideradas en el Benchmarking.
- Porcentaje de actividades del plan de acción ejecutadas oportunamente.



Las Fichas de los Indicadores se muestran en el Anexo N° 04.

La OACID y la Dirección de Estudios Económicos e Información Agraria (DEEIA), según corresponda, son responsables de la medición de los indicadores, los mismos que se encargarán de recopilar la información necesaria para la respectiva evaluación.

El Equipo de Mejora Continua, a través de la ODOM, realizará el seguimiento y evaluación del cumplimiento de las metas definidas en el presente Plan.

## X. RESULTADOS ESPERADOS

Con la implementación de las actividades del presente Plan, se pretende incrementar en 36 puntos, la calificación obtenida en el autodiagnóstico, el cual resultó con 153 puntos (60% - BÁSICO), esperando obtener al cierre del periodo 2019 una calificación de 189 puntos, lo que representará un nivel de avance del 74% (MEDIO).

## XI. ANEXOS

Anexo N° 01: Cuadro Autodiagnóstico.

Anexo N° 02-A: Demanda de procedimientos administrativos TUPA – 2018.

Anexo N° 02-B: Demanda de servicios prestados en exclusividad TUPA – 2018.

Anexo N° 03: Cronograma de Actividades.

Anexo N° 04: Ficha de Indicador.



**ANEXO N° 01  
AUTODIAGNÓSTICO - CALIDAD DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA**

Nivel de avance:

BÁSICO	<= 60
MEDIO	60 < x <= 90
AVANZADO	> 90

Nivel de avance obtenido por componente:

Aspectos generales	80%
Conocimiento del ciudadano y de la entidad	69%
Generación de la cadena de valor interna	62%
Condiciones para la entrega de los servicios	56%
Medición de la calidad del servicio y gestión del conocimiento	17%
Cultura de calidad del servicio	53%

<b>Puntaje de diagnóstico:</b>
0 No se realiza, no existe, anecdótico
1 Práctica o mecanismo existente en la organización - En inicio
2 Práctica o mecanismo existente en la organización - En desarrollo 50%
3 Práctica o mecanismo existente en la organización - En desarrollo 75%
4 Práctica o mecanismo existente en la organización - Culminado 100%

AUTODIAGNÓSTICO - CALIDAD DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA		256	153	NIVEL OBTENIDO (%)	COMENTARIOS - MINAGRI
PRÁCTICA DESARROLLADA		PUNTAJE MÁXIMO	PUNTAJE OBTENIDO		
<b>ASPECTOS GENERALES</b>					
1.1	Condiciones Previas	40	32	80%	<b>ASPECTOS GENERALES</b> Condiciones Previas
1.1.1	¿Se tiene el compromiso de la Alta Dirección para mejorar la Calidad de Servicios que brinda la entidad?	4	4	100%	Mediante Resolución Ministerial N° 0144-2013-AG de fecha 24/04/2013, se conformó el Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa (CDPS) y el Equipo de Mejora Continua (EMC) del MINAGRI, en el marco del Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, que aprobó la Metodología de Simplificación Administrativa y establece disposiciones para su implementación, para la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, siendo modificada con Resolución Ministerial N° 0013-2016-MINAGRI de fecha 20/01/2016. La Secretaría General preside el CDPS.
1.1.2	¿Se cuenta con objetivos estratégicos relacionados a la mejora de la calidad de servicios que brinda la entidad?	4	4	100%	El MINAGRI tiene el objetivo estratégico institucional O.E.I.3-Fortalecer la gobernanza del Sector Agrario, contenido en el PEI Actualizado 2016-2018 del Pliego 013 MINAGRI, aprobado con Resolución Ministerial N° 0207-2017-MINAGRI (30/05/2017). Este OET se fundamenta en la PNMGP y está orientado a la mejora de la calidad de los servicios.
1.1.3	¿Se tienen identificados y asegurados los recursos necesarios para mejorar la calidad de servicios que brinda la entidad?	4	4	100%	El POI del Pliego 013 MINAGRI para el Año Fiscal 2019, aprobado con Resolución Ministerial N° 237-2018-MINAGRI (31/05/2018) considera actividades operativas vinculadas a la mejora de los procesos y/o servicios. La OACID y SG han programado como actividades, la evaluación de la calidad de los servicios y el seguimiento al Plan para Mejorar la Calidad de los Servicios, respectivamente.
1.1.4	¿Se tiene definida en la entidad, la unidad orgánica o unidades orgánicas que lideran el proceso de mejora de calidad de servicios? Pueden ser Oficina de Modernización, Atención al Ciudadano o las que haga sus veces.	4	4	100%	En el marco del ROF del MINAGRI, aprobado con Decreto Supremo N° 008-2014-MINAGRI y modificatorias, la ODOM tiene a cargo entre otras funciones, el asesoramiento y apoyo técnico en el desarrollo y mejora de los procesos y procedimientos, así como de los procesos vinculados a la modernización de la gestión pública. Por otro lado, la OACID tiene a su cargo los procesos vinculados a la atención a la ciudadanía, gestión documental y archivo.
1.1.5	¿Las unidades orgánicas que lideran la mejora de la calidad de servicios en la entidad cuentan con personal idóneo para identificar, mejorar e implementar mejoras en los servicios que brinda la entidad?	4	4	100%	El personal cumple con el perfil de los puestos relacionados. Asimismo, se programó en el PDP Actualizado 2018 del MINAGRI, aprobado con Resolución Ministerial N° 0095-2018-MINAGRI (23/02/2018), acciones de capacitación vinculadas a la gestión por procesos, simplificación administrativa y mejora de la atención a la ciudadanía.
1.2	<b>Preparación</b>	20	12	60%	<b>Preparación</b> La OACID ha iniciado la implementación de una encuesta de percepción de los administrados, respecto de los estándares en la atención, calidad de la información brindada y calidad del servicio, recogiendo también recomendaciones en los respectivos formatos. Asimismo, mantiene los registros de las consultas, sugerencias, reclamos y/o quejas para el procesamiento de la información e identificación de oportunidades de mejora. El Plan para Mejorar la Calidad de Servicios 2018 fue aprobado con Resolución de Secretaría General N° 0025-2018-MINAGRI-SG (26/06/2018), programándose 48 actividades. Asimismo, se encuentra en proceso de elaboración del Plan para el período 2019.
1.2.1	¿Se cuenta con un diagnóstico de la situación actual referida a la calidad de servicios que brinda la entidad?	4	1	25%	
1.2.2	¿Se cuenta con un plan integral para mejorar la calidad de servicios que brinda la entidad?	4	4	100%	
1.2.3	¿Se realizó al menos una sensibilización a toda la entidad para mejorar la calidad de los servicios que brinda?	4		0%	



1.2.4	¿Se cuenta con equipos conformados en las diferentes unidades orgánicas que apoyen en la mejora de los servicios que brinda la entidad? ¿Participa el personal idóneo de cada unidad organizacional o área?	Registros	4	4	100%	Mediante Resolución Ministerial N° 0144-2013-AG de fecha 24/04/2013, se conformó el Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa (CDPS) y el Equipo de Mejora Continua (EMC) del MINAGRI, en el marco del Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, que aprobó la Metodología de Simplificación Administrativa y establece disposiciones para su implementación, para la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, siendo modificada con Resolución Ministerial N° 0013-2016-MINAGRI de fecha 20/07/2016.
1.2.5	¿Se ha capacitado a los equipos y personal responsable de participar en la mejora de la calidad de los servicios que brinda la entidad?	Registro de capacitación, certificados, etc.	4	3	75%	Se programó en el PDP Anualizado 2018 del MINAGRI, aprobado con Resolución Ministerial N° 0093-2018-MINAGRI (23/02/2018), acciones de capacitación vinculadas a la calidad regulatoria, análisis de impacto regulatorio, simplificación administrativa, planeamiento y ejecución de encuestas, control de documentos, Sistema de Control Interno, transparencia y acceso a la información pública.
<b>2</b>	<b>CONOCIMIENTO DEL CIUDADANO Y DE LA ENTIDAD</b>		<b>48</b>	<b>33</b>	<b>69%</b>	<b>CONOCIMIENTO DEL CIUDADANO Y DE LA ENTIDAD</b>
2.1	Conocimiento de la entidad		28	22	79%	Se cuenta con el PEI Actualizado 2016-2018 del Pilego 013 MINAGRI, aprobado con Resolución Ministerial N° 0207-2017-MINAGRI (30/05/2017). Los aspectos contenidos en el PEI son difundidos mediante correo electrónico y/o material informativo. Asimismo, los servidores que ingresan al MINAGRI reciben un taller de inducción en donde se les transmite entre otros aspectos la misión, visión y objetivos institucionales.
2.1.1	¿El personal conoce el propósito de la entidad? ¿Para qué existe?	Registro de análisis	4	4	100%	La misión y visión se encuentran contenidos en el PEI Actualizado 2016-2018 del Pilego 013 MINAGRI, aprobado con Resolución Ministerial N° 0207-2017-MINAGRI (30/05/2017). En el Portal Institucional se difunden los principios y valores del MINAGRI.
2.1.2	¿Se tienen identificada la misión, visión y valores de la entidad?	Plan estratégico	4	4	100%	Principios: Competitividad, sostenibilidad, equidad y gobernabilidad. Valores: Integridad, imparcialidad, tolerancia, cooperación, innovación, interculturalidad y honestidad.
2.1.3	¿La Alta Dirección participa activamente en la difusión y despliegue del propósito y objetivos estratégicos de la entidad?	Correos, comunicados	4	4	100%	La Alta Dirección, a través de talleres y/o reuniones programadas, participación en la difusión del cumplimiento de los objetivos y metas alcanzadas.
2.1.4	¿Se conocen los servicios que brinda la entidad?	Listado de cadenas de valor	4	4	100%	Los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad están contenidos y difundidos en el TUPA del MINAGRI, cuya última modificación fue aprobada con Resolución Ministerial N° 0300-2018-MINAGRI (17/07/2018). Asimismo, los servicios que se brindan a la ciudadanía están claramente publicados y difundidos en el Portal Institucional y material informativo de los diferentes canales de atención. El TUPA vigente del MINAGRI contiene 16 procedimientos administrativos y 9 servicios prestados en exclusividad.
2.1.5	¿Se tienen caracterizados los servicios que brinda la entidad?	Fichas técnicas	4	4	100%	Se emitió el Informe de segmentación de tipos de usuarios, servicios agrarios de mayor demanda en el MINAGRI, el cual fue reportado con Memorando N° 466-2018-MINAGRI-DVPADGPA-DEEIA e Informe N° 053-2018-MINAGRI-DGPA-DEEIA.
2.1.6	¿Se conocen los problemas que aquejan a los usuarios de los servicios que brinda la entidad?	Listado de problemas	4	1	25%	Se ha identificado. Por documentar.
2.1.7	¿Se tiene claro cuál es el alcance del problema o problemas identificados?	Registros	4	1	25%	Se ha identificado. Por documentar.
<b>2.2</b>	<b>Conocimiento de los usuarios (ciudadanos)</b>		<b>20</b>	<b>11</b>	<b>55%</b>	<b>Conocimiento de los usuarios (ciudadanos)</b>
2.2.1	¿Se tiene identificados a los usuarios de los diferentes servicios que brinda la entidad?	Listado de usuarios	4	4	100%	Se emitió el Informe de segmentación de tipos de usuarios, servicios agrarios de mayor demanda en el MINAGRI, el cual fue reportado con Memorando N° 466-2018-MINAGRI-DVPADGPA-DEEIA e Informe N° 053-2018-MINAGRI-DGPA-DEEIA.
2.2.2	¿Se conocen las necesidades de los usuarios de los servicios?	Formato de caracterización de usuarios	4	1	25%	Se ha identificado. Por documentar.
2.2.3	¿Se conocen los requisitos de los usuarios en relación a los servicios que reciben de la entidad?	Listado de expectativas	4	4	100%	Los requisitos de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad están contemplados en el TUPA del MINAGRI, cuya última modificación fue aprobada con Resolución Ministerial N° 0300-2018-MINAGRI (17/07/2018).
2.2.4	¿Se conocen las expectativas de los usuarios?	Matriz Servicio-Usuario	4	1	25%	Se ha identificado. Por documentar.
2.2.5	¿Se tienen identificados la relación entre servicios y usuarios de la entidad?	Matriz Servicio-Usuario	4	1	25%	Se ha identificado. Por documentar.
<b>3</b>	<b>GENERACIÓN DE LA CADENA DE VALOR INTERNA</b>		<b>76</b>	<b>47</b>	<b>62%</b>	<b>GENERACIÓN DE LA CADENA DE VALOR INTERNA</b>
3.1	Cadena de Valor		56	35	63%	<b>Cadena de Valor</b>
3.1.1	¿Se ha identificado algún problema o problemas que afecten a los usuarios de los servicios que brinda la entidad?	Registros	4	4	100%	Se revisaron los procesos a cargo de la OACID, identificándose oportunidades de mejora, las cuales fueron comunicadas mediante informe N° 118-2018-MINAGRI-SG/OGPP-ODOM.
3.1.2	¿Se tiene claro cuál es el alcance del problema o problemas identificados?	Registros	4	4	100%	El alcance está vinculado al proceso de Atención a la Ciudadanía y al proceso de Gestión Documentaria.
3.1.3	¿Se ha establecido la relación del problema identificado y el servicio o familia de servicios que brinda la entidad?	Matriz Familia de servicios	4		0%	
3.1.4	¿Se cuenta con el Mapa de Cadena de Valor Actual del servicio o familia de servicios que están relacionados con el problema identificado?	Diagrama de bloques	4	3	75%	Se cuentan con los Manuales de Procedimientos (MAPRO), en los cuales se identifican procesos y procedimientos, así como su caracterización.
3.1.5	¿Se ha realizado la caracterización o Fichas Técnicas de los procesos relacionados con el Mapa de la Cadena de Valor Actual?	Fichas técnicas	4	4	100%	Se cuenta con el MAPRO de la OACID aprobado con Resolución de Secretaría General N° 0071-2017-MINAGRI-SG, el cual contiene los diagramas y fichas de caracterización correspondientes.

3.1.6	¿Se tienen identificadas las deficiencias de la cadena de valor analizada?	Registros	4	2	50%	Se revisaron los procesos a cargo de la OACID, identificándose oportunidades de mejora, las cuales fueron comunicadas mediante Informe N° 118-2018-MINAGRI-SGIOGPP-ODOM. Se requiere analizar los procesos operativos para identificar oportunidades de mejora.
3.1.7	¿Se cuenta con información cuantitativa sobre las deficiencias de la cadena de valor analizada?	Registros	4		0%	
3.1.8	¿Se utilizan herramientas de análisis de procesos?	Registros	4	4	100%	Se usan aplicativos informáticos para desarrollar los diagramas de procesos (Microsoft, Visio, Bizagi), así también se desarrollan las tablas ASME de los procedimientos administrativos del TUPA. Por otro lado, se usan herramientas de calidad para realizar el análisis (lluvia de ideas, diagrama causa-efecto, diagrama de Pareto, histogramas, diagramas de flujo, hojas de verificación, matriz de priorización, entre otras).
3.1.9	¿Se cuenta con un nuevo diseño del Mapa de Cadena de Valor Futura?	Diagrama de bloques	4	3	75%	Se ha elaborado la propuesta de Mapa de Procesos del MINAGRI, el cual será remitido a los órganos para su validación, según cronograma interno. Este Mapa de Procesos contiene la identificación de los procesos estratégicos, misionales y operativos, así como sus respectivas fichas de caracterización.
3.1.10	¿Se cuenta con un plan de implementación del Mapa de Cadena de Valor Futura?	Plan	4	3	75%	Se ha elaborado la propuesta de Mapa de Procesos del MINAGRI, el cual será remitido a los órganos para su validación, según cronograma interno. Este Mapa de Procesos contiene la identificación de los procesos estratégicos, misionales y operativos, así como sus respectivas fichas de caracterización.
3.1.11	¿Se ha realizado capacitaciones al personal involucrado con el Mapa de Cadena de Valor Futura?	Registros	4	2	50%	Se programó en el PDP Anualizado 2018 del MINAGRI, aprobado con Resolución Ministerial N° 0093-2018-MINAGRI (23/02/2018), acciones de capacitación vinculadas a la calidad regulatoria, análisis de impacto regulatorio, simplificación administrativa, planeamiento y ejecución de encuestas, control de documentos, Sistema de Control Interno, transparencia y acceso a la información pública. Se realizó en los procesos vinculados a la OACID.
3.1.12	¿Se han actualizado las Fichas Técnicas del nuevo Mapa de Cadena de Valor?	Fichas técnicas	4	3	75%	Se ha elaborado la propuesta de Mapa de Procesos del MINAGRI, el cual será remitido a los órganos para su validación, según cronograma interno. Este Mapa de Procesos contiene la identificación de los procesos estratégicos, misionales y operativos, así como sus respectivas fichas de caracterización.
3.1.13	¿Se ha desplegado la cadena de valor a todos los participantes del proceso?	Registros	4	3	75%	Se ha elaborado la propuesta de Mapa de Procesos del MINAGRI, el cual será remitido a los órganos para su validación, según cronograma interno. Este Mapa de Procesos contiene la identificación de los procesos estratégicos, misionales y operativos, así como sus respectivas fichas de caracterización.
3.1.14	¿Se han realizado mediciones de la nueva cadena de valor?	Registros	4		0%	
3.2	<b>Desarrollo de indicadores</b>		20	12	60%	
3.2.1	¿Se ha identificado los indicadores del Mapa de Cadena de Valor?	Lista de Indicadores	4	4	100%	Se han identificado indicadores, los cuales se encuentran contemplados en las fichas de caracterización de los Manuales de Procedimientos - MAPRO
3.2.2	¿Se ha desarrollado las fichas de indicadores?	Fichas de Indicador	4	1	25%	Se ha iniciado el proceso de sistematización de los indicadores contenidos en los MAPRO para su posterior seguimiento y medición.
3.2.3	¿Se ha capacitado al personal en la utilización de herramientas de calidad e indicadores?	Registros	4	2	50%	Se programó en el PDP Anualizado 2018 del MINAGRI, aprobado con Resolución Ministerial N° 0093-2018-MINAGRI (23/02/2018), acciones de capacitación vinculadas a la calidad regulatoria, análisis de impacto regulatorio, simplificación administrativa, planeamiento y ejecución de encuestas, control de documentos, Sistema de Control Interno, transparencia y acceso a la información pública.
3.2.4	¿Se cuentan con documentos aprobados?	Registros	4	4	100%	Se han identificado indicadores, los cuales se encuentran contemplados en las fichas de caracterización de los Manuales de Procedimientos - MAPRO.
3.2.5	¿Se ha realizado el seguimiento y medición de indicadores?	Informes y/o Actas	4	1	25%	Se ha iniciado el proceso de sistematización de los indicadores contenidos en los MAPRO para su posterior seguimiento y medición.
4	<b>CONDICIONES PARA LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS</b>		32	18	56%	
4.1	<b>Protocolos de atención</b>		16	8	50%	<b>Protocolos de atención</b>
4.1.1	¿Se cuenta con protocolos de atención aprobados?	Protocolo	4	4	100%	Se cuenta con la Directiva Sectorial N° 001-2017-MINAGRI-DM, Protocolo de Atención al Ciudadano en el MINAGRI, aprobada con Resolución Ministerial N° 0161-2017-MINAGRI; Directiva Sectorial N° 005-2015-MINAGRI-DM, Procedimiento para la atención de solicitudes de acceso a la información pública presentadas ante el MINAGRI, aprobada con Resolución Ministerial N° 0576-2015-MINAGRI; y Directiva Sectorial N° 007-2017-MINAGRI-DM, Procedimiento para la atención de reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el MINAGRI, aprobada con Resolución Ministerial N° 0517-2017-MINAGRI.
4.1.2	¿Se ha realizado la capacitación y despliegue del protocolo de atención?	Registro de capacitación	4		0%	
4.1.3	¿Se ha identificado la necesidad de contar con otro tipo de protocolos de atención, como atención a personas con discapacidad, adultos mayores, entre otros?	Protocolo	4	4	100%	La Directiva Sectorial N° 001-2017-MINAGRI-DM, Protocolo de Atención al Ciudadano en el MINAGRI, aprobada con Resolución Ministerial N° 0161-2017-MINAGRI contempla disposiciones a seguir en caso de atención preferencial (adultos mayores, mujeres embarazadas, niños/as, personas con discapacidad) y atención de ciudadanos con lenguas originarias.
4.1.4	¿Se ha elaborado, aprobado y capacitado al personal en la utilización de otros tipos de protocolos?	Registros	4		0%	
4.2	<b>Canales de atención</b>		16	10	63%	<b>Canales de atención</b>

4.2.1	¿Se necesita y se cuenta con canales presenciales para la entrega de los servicios?	Registros	4	4	100%	Se cuenta con Ventanilla de recepción de documentos en la Sede Central La Molina, Yauchos y DGIAR, así como a través de las Direcciones Zonales, cuyo horario de atención es de 8:30 am a 4:30 pm. En el Portal Institucional se difunde la dirección, teléfono, responsable y correo electrónico de referencia.
4.2.2	¿Se necesita y se cuenta con canales virtuales para los servicios que brinda la entidad?	Registros	4	2	50%	Consultas Web: A través del Portal Institucional se pueden realizar consultas temáticas, las cuales se atienden en un plazo de 24 horas, considerando el horario de trabajo. Formulario virtual para las solicitudes de acceso a la información pública. Ficha electrónica para formular reclamo. Consulta de trámite Web: se verifica el estado del trámite presentado. El Daliario Agrario.
4.2.3	¿Se necesita y se cuenta con canal telefónico para los servicios que brinda la entidad?	Registros	4	4	100%	Se cuenta con una Central Telefónica (511) 209 8600 La Molina y (511) 209 8800 Lima. Alo MINAGRI: Se difunde en el Portal Institucional los números telefónicos y horarios de atención de los temas vinculados a la agricultura y riego para consultas y orientación respecto a los servicios brindados.
4.2.4	¿Se necesita y se cuenta con canales itinerantes para los servicios que brinda la entidad?	Registros	4	0	0%	
5	<b>MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>		24	4	17%	<b>MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>
5.1	<b>Medición de la Calidad del Servicio</b>		24	4	17%	<b>Medición de la Calidad del Servicio</b>
5.1.1	¿Se cuenta con herramientas para medición de calidad de servicio?	Herramienta	4	1	25%	La OACID ha iniciado la implementación de una encuesta de percepción de los administrados, respecto de los estándares en la atención y en la calidad de la información brindada, recogiendo también recomendaciones en los respectivos formatos. Asimismo, mantiene los registros de las consultas, sugerencias, reclamos y/o quejas.
5.1.2	¿Se cuenta con personal capacitado para la medición, análisis e interrupción de la medición de calidad del servicio?	Legajo	4	0	0%	La OACID ha iniciado la implementación de una encuesta de percepción de los administrados, respecto de los estándares en la atención y en la calidad de la información brindada, recogiendo también recomendaciones en los respectivos formatos. Asimismo, mantiene los registros de las consultas, sugerencias, reclamos y/o quejas.
5.1.3	¿Se han realizado mediciones periódicas sobre calidad del servicio?	Registros	4	1	25%	Se cuentan con reportes de seguimiento de los resultados de las encuestas de percepción.
5.1.4	¿Se han realizado mejoras sobre los datos resultantes en mediciones de calidad de servicios?	Registros y/o Informes	4	1	25%	
5.1.5	¿Se toman decisiones sobre indicadores y mediciones?	Informes y/o Actas	4	0	0%	
5.1.6	¿Tienen alguna herramienta o protocolo para gestionar el conocimiento?	Herramienta / Protocolo	4	1	25%	En el Portal Institucional hay un enlace de Preguntas Frecuentes; sin embargo son generales y se requiere mejorar a fin de incorporar preguntas por cada servicio que se brinda
6	<b>CULTURA DE CALIDAD DEL SERVICIO</b>		36	19	53%	<b>CULTURA DE CALIDAD DEL SERVICIO</b>
6.1	<b>Cultura de calidad</b>		24	15	63%	<b>Cultura de calidad</b>
6.1.1	¿Se cuenta con algún instrumento o herramienta que promueva la calidad del servicio?	Herramienta	4	3	75%	El PEI Actualizado 2016-2018 del Pliego 013 MINAGRI, aprobado con Resolución Ministerial N° 0207-2017-MINAGRI (30/05/2017) define como Misión de la entidad: "Diseñar y ejecutar políticas para el desarrollo de negocios agrarios y de la agricultura familiar, a través de la provisión de bienes y servicios públicos de calidad" y establece el O.E.I.3-Fortalecer la gobernanza del sector agrario, vinculándolo entre otros aspectos, a la mejora de la calidad de los servicios.
6.1.2	¿Realizan mediciones de clima laboral?	Legajo	4	0	0%	
6.1.3	¿El personal participa activamente en eventos que promuevan la integración en la organización?	Registros	4	3	75%	El personal participa activamente en los eventos que organiza para promover la integración.
6.1.4	¿El personal se encuentra motivado y realiza sus actividades de manera efectiva?	Reportes	4	3	75%	Se refleja un resultado favorable a nivel entidad.
6.1.5	¿En general, se ejecutan las actividades evitando reprocesos?	Reportes	4	3	75%	Se refleja un resultado favorable a nivel entidad.
6.1.6	¿El personal muestra preocupación por brindar servicios de calidad a los usuarios?	Reportes de medición	4	3	75%	Se refleja un resultado favorable a nivel entidad.
6.2	<b>Búsqueda de la Excelencia</b>		12	4	33%	<b>Búsqueda de la Excelencia</b>
6.2.1	¿Se tiene certificado con ISO 9001 alguno de los procesos de la Entidad?	Certificado	4	0	0%	
6.2.2	¿Se realiza y aplica Benchmarking con entidades referentes Nacionales e Internacionales?	Informes	4	0	0%	Participación en el Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública, organizado por CAD-Ciudadanos al Día. En el 2018, la iniciativa de Aplicación Tecnológica para la Soportabilidad de Pasturas de la categoría Gestión Ambiental Efectiva, presentada por el Programa de Desarrollo Productivo Agrario - AGRORURAL, fue certificada como Buena Práctica en Gestión Pública.
6.2.3	¿Se participa en algún evento o premio a la Calidad, como el Premio Nacional a la Calidad, Premio Iberoamericano de la Calidad, otros reconocimientos y/o eventos similares?	Informes y/o reconocimientos y/o certificaciones	4	4	100%	

**ANEXO N° 02 - A**  
**DEMANDA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS TUPA - 2018**

Nro	Denominación del Procedimiento	Demanda mensual - 2018 (1)												Recaudación anual 2018	%
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
1	Acceso a la información pública que produzca o posea el Ministerio de Agricultura y Riego MINAGRI y los Programas y Proyectos Especiales	71	82	61	100	61	55	95	98	106	95	111	81	1016	30.1%
19	Evaluación de Informe de Gestión Ambiental (IGA)	75	89	72	91	74	73	64	96	129	77	59	51	950	28.2%
21	Evaluación de declaración ambiental de actividades en curso (DAAC)	50	44	35	62	36	35	40	42	61	72	57	75	609	18.1%
23	Evaluación de riesgo ambiental para el registro de plaguicidas de uso agrícola	27	31	28	30	39	47	42	71	64	57	38	35	509	15.1%
20	Evaluación de programa de adecuación y manejo ambiental (PAMA)	11	8	7	10	8	10	7	6	10	10	12	10	109	3.2%
22	Opinión técnica sobre instrumento de gestión ambiental de proyectos y actividades de otros sectores	7	5	6	3	1	5	3	5	6	6	7	6	60	1.8%
14	Evaluación de levantamiento de suelos de competencia del MINAGRI.	2	1	4	1	3	2	2	1	4	4	3	4	31	0.9%
12	Inscripción en el registro nacional de especialistas en levantamiento de suelos	0	1	2	4	1	4	1	4	2	4	3	2	28	0.8%
7	Refrendo de los certificados de elegibilidad de cuotas de exportación de azúcar que otorga el gobierno Americano al Perú	0	0	0	0	0	3	8	0	2	2	4	0	19	0.6%
6	Opinión sectorial al plan de operaciones de programas o proyectos presentados por ONGD, ENIEX u organismos internacionales de cooperación para su registro en la APCI y acogerse a la devolución de IGV e IPM.	0	2	0	1	0	1	0	4	2	0	1	1	12	0.4%

Nro	Denominación del Procedimiento	Demanda mensual - 2018 (n1)												Recaudación anual 2018	%		
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre				
17	Evaluación de estudios de impacto ambiental semidetallado EIA-sd	1	0	3	1	1	0	2	0	0	1	0	0	0	0	9	0.3%
9	Inscripción en el Registro de Cooperativas Agrarias	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	2	0	6	0.2%
5	Opinión sectorial a la solicitud de cooperación técnica internacional de ONGD, ENIEX u organismos internacionales de cooperación.	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	5	0.1%
4	Opinión Sectorial para la adscripción y prórroga de expertos y/o voluntarios, ante la Agencia Peruana de Cooperación Internacional - APCI	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	4	0.1%
3	Opinión sectorial para la inscripción o renovación de inscripción en el Registro de Organizaciones No Gubernamentales de Desarrollo - ONGD de la Agencia Peruana de Cooperación Internacional - APCI	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	3	0.1%
8	Emisión del certificado de identificación individual de alpacas y/o llamas para exportación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
												<b>3370</b>	<b>100.0%</b>				

Nota: Información proporcionada por OACID.

**ANEXO N° 02 - B  
DEMANDA DE SERVICIOS PRESTADOS EN EXCLUSIVIDAD TUPA - 2018**

N°	Denominación del Procedimiento	Unidad Orgánica	Demanda mensual - 2018 (1)												Recaudación anual 2018	%
			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
2	Plano topográfico original o catastral, anterior a 1990 a escalas: 1:5000 ó 1:10,000 ó 1:25,000 (Según escala disponible)	Dirección General de Saneamiento de la Propiedad Agraria y Catastro Rural - DIGESPACR	62	59	46	64	74	41	43	51	41	40	37	21	579	79.1%
4	Plano catastral rural anterior a 1990, en formato A3	Dirección General de Saneamiento de la Propiedad Agraria y Catastro Rural - DIGESPACR	10	11	4	16	15	14	6	16	13	11	2	6	124	16.9%
3	Plano topográfico digitalizado del original a escala 1:25,000	Dirección General de Saneamiento de la Propiedad Agraria y Catastro Rural - DIGESPACR	4	5	2	1	2	2	3	2	1	5	1	1	29	4.0%
1	Inspección técnica para procedimientos TUPA	Dirección General de Asuntos Ambientales Agrarios - DGAAA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
5	Índice departamental de hojas topográficas a escala 1:25,000 en formato 0.50M X 0.50M	Dirección General de Saneamiento de la Propiedad Agraria y Catastro Rural - DIGESPACR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
6	Fotografía aérea (Tamaño 23CM X 23CM)	Dirección General de Saneamiento de la Propiedad Agraria y Catastro Rural - DIGESPACR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
7	Fotoindíce escaneado de aerofotografías (incluye CD)	Dirección General de Saneamiento de la Propiedad Agraria y Catastro Rural - DIGESPACR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
8	Ortofoto digital (Escala de grises) en formato 0.50M X 0.50M a escala 1:5,000	Dirección General de Saneamiento de la Propiedad Agraria y Catastro Rural - DIGESPACR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
9	Gráfico de vuelo por proyecto	Dirección General de Saneamiento de la Propiedad Agraria y Catastro Rural - DIGESPACR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
															732	100.0%

(1) Para ser llenado por la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria o quien haga sus veces  
Nota: Información proporcionada por OACID.





ANEXO N° 03: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

COMPONENTE	OPORTUNIDAD DE MEJORA	ESTRATEGIAS	OBJETIVO	PRODUCTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	INICIO	FIN	INDICADOR		
CONDICIONES PARA LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS	Mejorar las competencias de los servidores en materia de calidad del servicio.	Mejorar las competencias de los servidores en materia de calidad del servicio.	Sensibilizar y/o capacitar a los servidores en materia de calidad del servicio.	Servidores capacitados y sensibilizados en materia de calidad del servicio	1	Realizar taller de sensibilización a los servidores de los órganos y unidades orgánicas, respecto a la mejora de la calidad de los servicios y protocolos.	OACID	mar-19	nov-19	Porcentaje de servidores sensibilizados y/o capacitados oportunamente.	
					2	Realizar capacitación en medición y análisis de la calidad del servicio.	OACID, OGGRH	mar-19	nov-19		
	Mejorar la calidad en el servicio, bajo los criterios de eficiencia, eficacia y transparencia	Mejorar el nivel de transparencia de los procesos y servicios, ampliando canales de atención y facilitando el acceso al ciudadano.	Mejorar los procesos y servicios, ampliando canales de atención y facilitando el acceso al ciudadano.	Implementar estándares y/o herramientas que permitan mejorar la calidad del servicio y facilitar el acceso a la información.	Modelo Documental implementado	3	Fase 1 (Anexo 1, 2, 3, 4)	OACID, SG, OGAJ, ODOM, ODTTH, OTI, OGA, OCOIM	feb-19	mar-19	Porcentaje de avance de la implementación del MGD
						4	Fase 2 (Anexo 5, 6, 7, 8, 9)	OACID, ODOM, DESEP, OTI	mar-19	mar-19	
						5	Fase 3 (Anexo 10)	OACID	feb-19	dic-19	
						6	Gestión del cambio	OACID	feb-19	may-19	
						7	Mantenimiento / mejoras	OACID, OTI	feb-19	may-19	
						8	Capacitación	OACID, OTI	jun-19	jul-19	
						9	Pase a producción y despliegue.	OACID, OTI	jul-19	ago-19	
						10	Definir alcances del Sistema de Denuncias	OACID, OTI	ene-19	ene-19	
						11	Análisis, diseño y construcción.	OTI	feb-19	feb-19	
						12	Prueba.	OTI	mar-19	mar-19	
	Mantener informada a la ciudadanía respecto a los requisitos de los servicios que se brindan.	Utilizar los diversos canales de atención para mantener informada a la ciudadanía.	Difundir material informativo de los servicios que se brindan.	Material informativo difundido en los diversos canales de atención.	13	Capacitación.	OACID, OTI	mar-19	mar-19		
					14	Pase a producción y despliegue.	OTI	mar-19	mar-19		
					15	Análisis, diseño y construcción.	DEEIA, OTI	feb-19	feb-19		
					16	Prueba.	DEEIA, OTI	feb-19	feb-19		
					17	Capacitación.	DEEIA, OTI	mar-19	mar-19		
					18	Pase a producción y despliegue.	DEEIA, OTI	mar-19	mar-19		
					19	Desarrollo y/o actualización de las preguntas frecuentes de los servicios priorizados.	OACID, Órganos de Linea	abr-19	may-19	Porcentaje de material informativo publicado y/o difundido oportunamente.	
					20	Desarrollar infografías, videos u otros materiales que permitan orientar a la ciudadanía respecto a los servicios priorizados.	OACID / OCOIM	feb-19	abr-19		
MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Mejorar las acciones en base a los resultados de las mediciones.	Implementar encuestas de los estándares para la atención de los servicios que se brindan.	Reporte de medición de indicadores de calidad del servicio.	21	Diseñar modelo de encuesta para realizar el sondeo de percepción de la satisfacción de los administrados respecto a la calidad del servicio.	OACID	ene-19	ene-19			
				22	Realizar sondeo de percepción de la satisfacción de los administrados.	OACID	feb-19	dic-19	Índice de satisfacción respecto a la calidad del servicio.		
				23	Realizar reporte de seguimiento y medición de indicadores de calidad del servicio.	OACID	mar-19	dic-19			
				24	Identificar oportunidades de mejoras como producto de la medición.	ODOM	nov-19	dic-19			
				25	Realizar Benchmarking con otras entidades nacionales y/o internacionales, en materia de atención a la ciudadanía.	OACID	abr-19	may-19	Número de entidades consideradas en el Benchmarking		
				26	Evaluar y recomendar buenas prácticas a implementarse en el Ministerio.	OACID	abr-19	may-19			
				27	Establecer un diagnóstico.	OGGRH	mar-19	mar-19			
				28	Elaborar una herramienta que mida el clima laboral / encuesta.	OGGRH	mar-19	mar-19			
				29	Establecer un cronograma y ejecutar.	OGGRH	mar-19	abr-19	Porcentaje de actividades del plan de acción ejecutadas oportunamente		
				30	Presentar resultados y socializar.	OGGRH	abr-19	may-19			
31	Elaborar un plan de acción.	OGGRH	jun-19	jun-19							
32	Elaborar plan de acción.	OGGRH	jul-19	nov-19							
33	Medir la efectividad del plan de acción.	OGGRH	dic-19	ene-20							
CULTURA DE CALIDAD DEL SERVICIO	Mejorar la cultura de calidad en el MINAGRI.	Fortalecer la cultura de calidad del servicio en el MINAGRI.	Implementar acciones y/o buenas prácticas para mejorar la cultura de calidad del servicio.	Informe de buenas prácticas en atención a la ciudadanía	8	Realizar Benchmarking con otras entidades nacionales y/o internacionales, en materia de atención a la ciudadanía.	OACID	abr-19	may-19		
					9	Mejora del clima laboral	OGGRH	mar-19	mar-19		



**ANEXO N° 04  
FICHA DE INDICADOR**

<b>FICHA DE INDICADOR 1</b>	
Nombre del indicador	<b>Porcentaje de servidores sensibilizados y/o capacitados oportunamente.</b>
Descripción del indicador	Este indicador permitirá medir el índice de los servidores del MINAGRI que serán sensibilizados y/o capacitados en materia de mejora de la calidad de los servicios y/o protocolos.
Objetivo del indicador	Contar con personal sensibilizado y/o capacitado en materia de mejora de la calidad de los servicios y/o protocolos.
Forma de cálculo	$(\text{Nro. servidores sensibilizados y/o capacitados} / \text{Nro. Total de servidores}) * 100$
Fuentes de información	Registros (listas de asistencia, certificados entregados, otros).
Periodicidad de medición	Trimestral.
Responsable de medición	OACID.
Meta	70%

<b>FICHA DE INDICADOR 2</b>	
Nombre del indicador	<b>Porcentaje de avance de la implementación del MGD</b>
Descripción del indicador	Est indicador permitirá medir el nivel de avance de las actividades programadas para implementar el Modelo de Gestión Documental en el MINAGRI.
Objetivo del indicador	Implementar el MGD.
Forma de cálculo	$(\text{Nro. actividades ejecutadas} / \text{Nro. actividades programadas}) * 100$
Fuentes de información	Reportes de seguimiento.
Periodicidad de medición	Trimestral.
Responsable de medición	OACID.
Meta	100%

<b>FICHA DE INDICADOR 3</b>	
Nombre del indicador	<b>Porcentaje de herramientas informáticas implementadas oportunamente</b>
Descripción del indicador	Este indicador permitirá verificar la implementación de los aplicativos y/o sistemas informáticos que soportan los procesos del MINAGRI.
Objetivo del indicador	Contar con herramientas informáticas que faciliten el acceso a la información agraria e información vinculada a los servicios que brinda el MINAGRI.
Forma de cálculo	$(\text{Nro. herramientas informáticas implementadas} / \text{Nro. herramientas informáticas programadas}) * 100$
Fuentes de información	Actas de conformidad
Periodicidad de medición	Trimestral.
Responsable de medición	DEEIA y OACID, según corresponda.
Meta	100%

<b>FICHA DE INDICADOR 4</b>	
Nombre del indicador	<b>Porcentaje de material informativo publicado y/o difundido oportunamente.</b>
Descripción del indicador	Este indicador permitirá medir el índice de difusión de los materiales informativos elaborados para orientar al ciudadano respecto a los servicios priorizados.
Objetivo del indicador	Contar con material informativo que permitan orientar al ciudadano, respecto a los trámites priorizados y sus requisitos.
Forma de cálculo	$(\text{Nro. material informativo publicado y/o difundido} / \text{Nro. material informativo programado}) * 100$
Fuentes de información	Reportes de seguimiento.
Periodicidad de medición	Semestral
Responsable de medición	OACID.
Meta	100%

<b>FICHA DE INDICADOR 5</b>	
Nombre del indicador	<b>Índice de satisfacción respecto a la calidad del servicio.</b>
Descripción del indicador	Este indicador permitirá medir el sondeo de la percepción de la satisfacción de los administrados, respecto a la calidad del servicio.
Objetivo del indicador	Contar con un mecanismo e información que permita medir el grado de satisfacción de los administrados, respecto a la calidad del servicio brindado.
Forma de cálculo	$(\text{Nro. registros con calificación aceptable} / \text{Nro. total de registros que forman parte del sondeo de percepción}) * 100$
Fuentes de información	Resultados de las encuestas.
Periodicidad de medición	Mensual.
Responsable de medición	OACID.
Meta	80%

<b>FICHA DE INDICADOR 6</b>	
Nombre del indicador	<b>Número de entidades consideradas en el Bechmarking</b>
Descripción del indicador	Este indicador permitirá que la revisión y análisis de buenas prácticas en atención a la ciudadanía, se realice tomando como referencia una variedad de entidades públicas y/o privadas.
Objetivo del indicador	Contar con un informe que contenga el análisis de buenas prácticas en atención a la ciudadanía, considerando al menos 4 entidades públicas y/o privadas.
Forma de cálculo	Sumatoria de entidades comparadas en el Benchmarking.
Fuentes de información	Informe.
Periodicidad de medición	Trimestral.
Responsable de medición	OACID.
Meta	4 entidades

<b>FICHA DE INDICADOR 7</b>	
Nombre del indicador	<b>Porcentaje de actividades del plan de acción ejecutadas oportunamente</b>
Descripción del indicador	Este indicador permitirá verificar el cumplimiento de las actividades programadas en el plan de acción para mejorar el clima laboral.
Objetivo del indicador	Cerrar las brechas respecto a la medición el clima laboral.
Forma de cálculo	$(\text{Nro. actividades ejecutadas} / \text{Nro. actividades programadas}) * 100$
Fuentes de información	Reportes de seguimiento.
Periodicidad de medición	Trimestral.
Responsable de medición	OGGRH.
Meta	100%