



Resolución Ministerial

Nº 243 -2017-MIMP

Lima, 29 AGO. 2017

VISTOS:

Los Memorándums Nº 410 y 456-2017-MIMP/OGPP de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, así como el Informe Nº 054-2017-MIMP/OGPP/OMI de la Oficina de Modernización Institucional del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP;

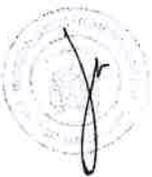
CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo Nº 004-2013-PCM se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, en la cual se establece la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país;

Que, por Resolución Ministerial Nº 186-2015-PCM y su modificatoria, aprobaron el “Manual para mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública”, de alcance a las entidades públicas del gobierno nacional, regional y local, que tiene el objetivo de garantizar una atención a la ciudadanía con estándares de calidad con enfoque de género e interculturalidad;

Que, mediante Resolución de Secretaria de Gestión Pública Nº 001-2015-PCM-SGP de la Presidencia del Consejo de Ministros, se aprobaron los Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública”, que deberá efectuarse de acuerdo a la programación de recursos y en base al diagnóstico y la priorización de estándares para la mejora de la atención al público en las entidades;

Que, en ese sentido, a través de la Resolución Ministerial Nº 061-2017-MIMP se aprobó el “Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía” del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, cuya implementación estaba a cargo de la sede central del MIMP, del Programa Yachay y del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar Sexual – PNCVFS;





Que, mediante informe de vistos, la Oficina de Modernización Institucional solicita que se deje sin efecto la resolución ministerial que aprobó el Plan antes citado, señalando que no se logró su implementación, entre otros, por la fusión del Programa Yachay al INABIF efectuada mediante Decreto Supremo N° 007-2017-MIMP y por la recomendación del Equipo de Mejora Continua conformado por diferentes áreas del MIMP a cargo de mejorar los procesos administrativos, que luego de la evaluación del Plan aprobado consideró necesario *“realizar acciones viables que decanten en una mejora concreta de atención al ciudadano/a y concretar esfuerzos en iniciativas de corto plazo planificadas y presupuestadas por la administración a nivel central y por el PNCVFS;”* por lo cual refiere que ha diseñado actividades concretas a corto plazo para la mejora de atención al ciudadano en el MIMP y en el PNCVFS;

Con las visaciones de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, de la Oficina General de Asesoría Jurídica y de la Secretaria General del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29158 - Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; en el Decreto Legislativo N° 1098 - Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2012-MIMP y modificatorias; en el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública y en la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM y su modificatoria, que aprobó el *“Manual para mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública”*;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el Nuevo *“Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía”* del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, como parte del proceso de implementación progresiva del *“Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública”*, aprobado por Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, en el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, el mismo que forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- Dejar sin efecto la Resolución Ministerial N° 061-2017-MIMP que aprobó el *“Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía”* del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

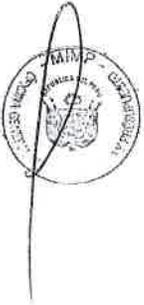
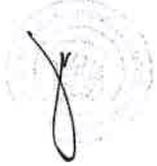


Resolución Ministerial

Artículo 3.- Disponer que la presente Resolución y el referido Plan, sean publicados en el Portal Institucional del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP (www.mimp.gob.pe) y en el Portal del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual.

Regístrese y comuníquese.

Ana María Choquehuanca de Villanueva
Ministra de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
MIMP





PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables



“PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES”

Formulado por: Oficina de Modernización Institucional

PRESENTACIÓN

Mediante Decreto Legislativo N° 1098 se aprobó la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP, la que delimitó sus nuevas competencias y funciones. Así, el MIMP ha sido definido como la entidad pública encargada de garantizar los derechos de las mujeres y las poblaciones vulnerables de nuestro país, principalmente de niñas, niños, adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad, migrantes y desplazados internos.

Considerando que el MIMP tiene un compromiso con la modernización de la gestión pública, este ministerio sigue los parámetros establecidos en la Política de Modernización de la Gestión Pública, aprobada mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que establece la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de la ciudadanía y el desarrollo del país.

Por lo que, resultaba pertinente elaborar el Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía, según el detalle expuesto en el Manual para mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, aprobado por Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, y su modificatoria; con la finalidad de tener un documento orientador para la sede central que permitiera abordar los problemas transversales a las diferentes áreas, con énfasis en aquellos que reclaman atención inmediata, necesaria y cuentan con una demanda importante de usuarios externos.

En ese marco, se elaboró el Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía del MIMP, documento que deberá constituirse en la guía orientadora de los órganos y unidades orgánicas del MIMP así como del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual – PNCVFS, interesadas en identificar y estructurar oportunidades de mejora en los servicios que presta a los individuos que recurren al MIMP y al PNCVFS en su rol de administrado/a, beneficiario/a, ciudadano/a o usuario/a.





PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables



ÍNDICE

PRESENTACIÓN	1
ÍNDICE.....	2
I. ASPECTOS GENERALES.....	3
1.1. Introducción.....	3
1.2. Objetivo	3
1.3. Finalidad.....	4
1.4. Base legal	4
1.5. Alcance.....	4
II. MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES.....	4
III. IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS.....	6
IV. DIAGNÓSTICO	6
V. ACTIVIDADES A DESARROLLAR	10
VI. RECURSOS Y FINANCIAMIENTO	15
VII. INDICADORES	15





I. ASPECTOS GENERALES

1.1. Introducción

En el contexto del proceso de modernización del Estado Peruano, declarado mediante la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se establece 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.

Asimismo, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 señala como uno de los principios orientadores de la política de modernización a la orientación al/la ciudadano/a, que considera que la razón de ser de la gestión pública es, precisamente, servir a los/las ciudadanos/as; debiendo las entidades públicas definir sus prioridades e intervenciones a partir de la necesidades ciudadanas y, en atención a ello, establecer las funciones y los procesos que permitan responder a las necesidades con los recursos y capacidades disponibles.

En línea con ese principio, el Manual de Atención al Ciudadano, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, y su modificatoria, establece estándares de calidad que constituyen dimensiones basadas en un modelo de satisfacción ciudadana, abordando los principales componentes y características de un servicio de calidad en aras de establecer mejoras que beneficien a la ciudadanía.

Bajo esos estándares se elaboró el Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía del MIMP, que representa el primer esfuerzo de la entidad por concretizar en una herramienta práctica los objetivos, metas y actividades que suelen discutirse en la interna de los equipos de trabajo de los diferentes órganos y unidades orgánicas, pero que no necesariamente terminan siendo esquematizados y/o implementados.

De esa manera, el MIMP, no sólo continua con la aplicación gradual de la Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública, sino que también implementa el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en forma progresiva; esfuerzos estrechamente relacionados y que apuntan a que las entidades públicas alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia, y presten servicios de calidad a sus administrados/as, beneficiarios/as, ciudadanos/as o usuarios/as.

1.2. Objetivo

Formular oportunidades de mejora que redunden en beneficios a las personas que reciben un servicio de parte de algún órgano o unidad orgánica del MIMP – Sede Central y del PNCVFS, para su correcta implementación durante el periodo agosto – diciembre del 2017.





PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables



1.3. Finalidad

Establecer una herramienta práctica que sirva como guía orientadora a los equipos de trabajo de los órganos y unidades orgánicas del MIMP y del PNCVFS, y que entre sus funciones tengan bajo su responsabilidad un proceso o servicio que tiene como beneficiario final a la ciudadanía.

1.4. Base legal

- 1.4.1. Constitución Política del Perú.
- 1.4.2. Ley N° 27658, que aprueba la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 1.4.3. Ley N° 29158, que aprueba la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- 1.4.4. Decreto Legislativo N° 1098, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
- 1.4.5. Decreto Supremo N° 027-2007-PCM, Define y establece las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional.
- 1.4.6. Decreto Supremo N° 003-2012-MIMP, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y sus modificatorias.
- 1.4.7. Decreto Supremo N° 008-2001-PROMUDEH, que crea el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual al interior del Ministerio de Promoción de la Mujer y del Desarrollo Humano.
- 1.4.8. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 1.4.9. Resolución Ministerial N° 316-2012-MIMP, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual.
- 1.4.10. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejora la Atención a la Ciudadanía.
- 1.4.11. Resolución Ministerial N° 134-2017-MIMP, que aprueba la Directiva General N° 002-2017-MIMP, "Normas para formular, tramitar, aprobar modificar o visar dispositivos legales y documentos normativos y orientadores elaborados en el pliego Mujer y Poblaciones Vulnerables".

1.5. Alcance

El ámbito de aplicación del presente plan abarca a los órganos y a las unidades orgánicas del MIMP y del PNCVFS, que intervienen como ejecutoras de las actividades previstas.

II. MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, creado por Decreto Legislativo N° 1098, es el organismo rector del sector Mujer y Poblaciones Vulnerables, que forma parte del Poder Ejecutivo, y constituye un pliego presupuestal con autonomía administrativa y económica de acuerdo a la Ley. Asimismo, el MIMP es el ente rector de las políticas nacionales y sectoriales sobre mujer, y promoción y





PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Cada vez teniendo a la vista
MARIELA JUAREZ BALDEA
SECRETARIA
31/05/2017 Registro: 299

protección de las poblaciones vulnerables; encargado de diseñar, establecer, promover, ejecutar y supervisar políticas públicas a favor de las mujeres, niñas, niños, adolescentes, adultos mayores, personas con discapacidad, desplazados y migrantes internos.

Es preciso indicar que esta entidad tiene adscritos dos (2) programas nacionales y un (1) organismo público ejecutor; no obstante, para la elaboración del presente plan se han priorizado sólo los servicios que se brindan desde la sede central y del PNCVFS a personas naturales y/o jurídicas, los cuales se detallan a continuación:

Cuadro N° 1. Servicios prestados con mayor demanda en la sede central del MIMP y del PNCVFS

N°	Nombre del servicio	Tipo de servicio	Tipo de persona que solicita el servicio	Plazos a cumplir	Sistema de registro	Afluencia mensual	Afluencia anual
1	CEM: Centros de Emergencia Mujer	Otro	Persona natural y/o jurídica	-		5,000 – 6,000	66,000
2	Investigación Tutelar: Unidades de Investigación Tutelar	Otro	Persona natural y/o jurídica	-		1,000 – 3,000	24,000
3	Registro de Defensorías del Niño y del Adolescente	TUPA	Persona jurídica	20 días hábiles	Sistema de trámite documentario	25 – 30	350
4	Renovación de Registro de Defensorías del Niño y del Adolescente	TUPA	Persona jurídica	20 días hábiles	Sistema de trámite documentario	23 – 27	300
5	Acceso a la información pública que posean o elaboren los órganos o unidades orgánicas de la sede central y los programas nacionales del MIMP.	TUPA	Persona natural y/o jurídica	07 días hábiles	Sistema de trámite documentario	21 – 25	280





PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Que se tiene en la vida
MARIELA MORENO SÁLDER
FEDATARIA
Fecha: 31/03/2018 Registro: 298

N°	Nombre del servicio	Tipo de servicio	Tipo de persona que solicita el servicio	Plazos a cumplir	Sistema de registro	Afluencia mensual	Afluencia anual
6	Evaluación de adoptantes nacionales.	TUPA	Persona natural	15 días hábiles	Sistema de trámite documentario	15 – 18	220
7	Evaluación de empatía y colocación familiar de adopción nacional e internacional.	TUPA	Persona Natural	26 días hábiles	Sistema de trámite documentario	15 – 18	220

III. IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS

Los problemas identificados en la sede central del MIMP así como en el PNCVFS son los siguientes:

- 3.1. **Problema 1:** Inadecuado acondicionamiento, equipamiento y señalización del espacio físico de atención que brinda la sede central en el primer piso, específicamente en el espacio correspondiente a la Oficina de Trámite Documentario y Atención al Ciudadano, y al Centro de Emergencia Mujer.
- 3.2. **Problema 2:** Limitados canales y mecanismos para realizar seguimiento y monitoreo de los trámites que demandan los/las administrados/as a la sede central del MIMP.
- 3.3. **Problema 3:** Nueva normatividad vigente en materia de niños, niñas y adolescentes que demanda modificar y actualizar requisitos, procesos, procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad más frecuentes de la entidad referentes a dicho tema.
- 3.4. **Problema 4:** Inexistente información sobre la opinión de la ciudadanía respecto a la atención brindada por la entidad en los Centro de Emergencia Mujer.

IV. DIAGNÓSTICO

El presente plan expone líneas de acción para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía y, por ende, la provisión de servicios que brinda la sede central del MIMP y del PNCVFS. Por ello, en el marco del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, se han identificado oportunidades de mejora en base a los criterios y lineamientos de cumplimiento obligatorio para mejorar la labor desempeñada por la entidad.





PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables



Tras analizar los nueve (9) estándares para brindar una atención de calidad a la ciudadanía, junto con las capacidades y disponibilidad de tiempo y recursos por parte la sede central del MIMP y del PNCVFS, se ha visto necesario desarrollar acciones inmediatas para poder forjar una base que permita a futuro implementar estrategias institucionales de periodicidad permanente para mejorar la atención a la ciudadanía.

En primer lugar, se ha diagnosticado que las condiciones del espacio físico para brindar una adecuada atención al/la ciudadano/a se encuentran en su mayoría en el nivel medio; sin embargo, algunas características se encuentran en el nivel básico, las cuales se refieren a actividades de mantenimiento preventivo y permanente; dado que el edificio de la sede central del MIMP cuenta con infraestructura que data de la década de los años 70 y, a la fecha, sólo se le ha dado un mantenimiento correctivo y esporádico.

Asimismo, la señalización y distribución de la infraestructura y mobiliario del hall de la sede central del MIMP no facilitan la orientación y ubicación de la ciudadanía, generando confusión e insatisfacción en los/las ciudadanos/as, además de problemas operativos en la labor diaria para los/as servidores públicos de atención a los/as usuarios/as y de las diferentes unidades orgánicas.

Cuadro N° 2. Número de casos/expedientes atendidos en la sede central del MIMP.

Número de casos/expedientes atendidos	2016	Promedio mensual 2016	2017	Promedio mensual 2017
Centro de Emergencia Mujer - Lima	1,696	141	871	174.2
Mesa de Partes	36,221	3,018	14,374	2,875
Total	39,933	3,160	15,245	3,049

Como se puede observar en el Cuadro N° 2, en el primer piso del edificio de la sede central se reciben y atienden presencialmente aproximadamente 3,000 expedientes a través de la Mesa de Partes y más de 170 casos en el Centro de Emergencia Mujer – CEM, al mes. Ello se traduce en un número alto de ciudadanos/as que visitan y transitan el primer piso de la sede central, a quienes el inadecuado acondicionamiento y señalización del espacio físico les puede generar insatisfacción.

En segundo lugar, se ha identificado que el actual Sistema de trámite documentario presenta algunas limitaciones para la atención eficaz y oportuna de los trámites presentados por la ciudadanía; las cuales se detallan a continuación:

- Demora en la atención de los trámites que presenta la ciudadanía, lo que, a su vez, genera tiempos de espera innecesarios sobre información que puede ser brindada inmediatamente a los/as usuarios/as y/o, al menos, en un tiempo promedio de atención menor.





PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables



- Existencia de cuellos de botella causados por la espera de visaciones o firmas de los/las responsables de las unidades orgánicas del MIMP en los documentos de respuesta a los trámites presentados por el/la ciudadano/a.
- Insuficiente espacio e infraestructura para mantener adecuadamente los archivos de gestión de las unidades orgánicas, lo que, a su vez, genera demora en la búsqueda de expedientes y/o documentos relacionados para atender los trámites solicitados por el/la ciudadano/a.
- Capacidad limitada del actual sistema de trámite documentario para agregar usuarios/as y realizar un seguimiento con mayor detalle del expediente.

Sobre el caso particular de uno de los trámites que más requiere la ciudadanía como persona natural, solicitud de acceso a la información pública, se tiene la siguiente información. Este trámite tiene una frecuencia anual de aproximadamente 280 ingresos, lo cual lo ubica como uno de los trámites más solicitados por personas naturales, pero que no necesariamente es atendido de la manera esperada. Sobre el tema, en el siguiente cuadro se detalla el estado actual del citado trámite:

Cuadro N° 3. Estado de las solicitudes físicas de acceso a la información pública en la sede central del MIMP del periodo enero – abril de 2017.

Estado	Cantidad de expedientes	% Total
Atendido	98	70.0%
Dentro del plazo (7 días hábiles)	62	63.3%
Plazo con prórroga	22	22.4%
Fuera de plazo	14	14.3%
Pendiente	42	30.0%
Total	140	100.0%

Como se observa, el 30% de las solicitudes físicas de acceso a la información pública ingresadas hasta el mes de abril del 2017 se encuentra pendiente de atención y el 26% ha sido atendido fuera del plazo, cifras que podría generar malestar por parte de los/las usuarios, no sólo por el tiempo de espera, sino también por los gastos administrativos adicionales en los que incurrieron para solicitar la prórroga de atención.

La situación presentada se debe a que actualmente en la entidad hay dos (2) canales de atención para dichas solicitudes: físico (recepción por la Oficina de Trámite Documentario y Atención al Ciudadano) y virtual (recepción a través del correo electrónico). Sin embargo, no existe un módulo único de administración, para registrar, realizar seguimiento y tener un control de las atenciones de las solicitudes de acceso a la información provenientes de ambos canales. Por el contrario, se genera un cuello de botella al registrar y verificar tanto en el sistema de trámite documentario como en el correo electrónico las atenciones y su estado.





PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables



Asimismo, si bien hay una persona designada para la atención de las solicitudes físicas y virtuales, esta no realiza dicha función de manera exclusiva, pues tiene a su cargo otras responsabilidades propias de su puesto. A ello habría que sumar que, aun cuando existan servidores/as públicos/as designados/as para la atención, son las unidades orgánicas poseedoras de la información demandada, las que deben estar sensibilizadas y capacitadas para responder en el tiempo normado dichas solicitudes pues el incumplimiento de plazos podría originar un proceso sancionador para la Entidad. Adicionalmente, cabe precisar que uno (1) de los ejes transversales de la Política de Modernización de la Gestión Pública es el Gobierno electrónico, el cual propone como herramienta fundamental el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los órganos de la administración pública con la finalidad de mejorar la información y los servicios ofrecidos a los/las ciudadanos/as, por lo que se agudiza la necesidad de implementar sistemas y herramientas informáticas que complementen y acompañen las estrategias de mejora de atención al ciudadano.

En tercer lugar, actualmente existen diversos obstáculos procedimentales, de requisitos y exigencia de plazos que no permiten el adecuado funcionamiento de los servicios administrativos vinculados a adopción e investigación tutelar de casos de niñas, niños y adolescentes.

Uno de ellos es la exigencia de copias certificadas y/o autenticadas de los expedientes de investigación tutelar de las niñas, niños y adolescentes, pues en la práctica se ha evidenciado casos en los que los Juzgados competentes han demorado la remisión de tales copias certificadas, lo cual dilata excesivamente el proceso de evaluación del expediente de la niña, niño o adolescente, generando así una demora innecesaria de la integración de la niña, niño o adolescente en el seno de una familia adoptiva, en perjuicio de su derecho a vivir en familia.

Por otro lado, los documentos de gestión aprobados a la fecha no contemplan el uso de las tecnologías de la información y comunicación, ni alternativas o fórmulas abiertas que puedan permitir a la Dirección General de Adopciones – DGA adoptar medidas extraordinarias cuando las situaciones así lo requieran, a fin de viabilizar los procesos de evaluación.

Además, la normativa actual exige que la evaluación a los solicitantes de adopción sólo proceda cuando estos/as previamente hayan cumplido con la etapa de información y preparación para la adopción. Al respecto, debe señalarse que condicionar la evaluación de las familias al requisito de una etapa previa de preparación sólo genera que se invierta recursos económicos, logísticos y humanos en la realización de talleres para personas que aún no han sido evaluadas ni sobre las cuales se ha certificado idoneidad legal, psicológica y social para la adopción, por lo que no se estaría promoviendo el uso eficiente de los recursos de la administración.

En ese sentido, se observa que muchos de los criterios y requisitos para el correcto desarrollo de los procedimientos de evaluación de niños, niñas y adolescentes, así





PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables



como de los/las solicitantes de adopción y de las adopciones especiales, no se encuentran uniformizados ni actualizados a la normativa vigente. Ello genera dilación, costos innecesarios en perjuicio de los/as ciudadanos y, en consecuencia, restringe y desalienta el cumplimiento de la norma, atentando contra una mayor y mejor atención de niñas, niños y adolescentes potencialmente beneficiados/as.

En referencia al servicio que brindan las Unidades de Investigación Tutelar, se tiene una situación similar al de los documentos de gestión de adopciones, puesto que el nuevo Decreto Legislativo N° 1297, Decreto Legislativo para la protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos, modifica el mapa de procesos y los procedimientos actuales. Además, se ha identificado que existe una falta de dimensionamiento de los recursos necesarios para poder implementar y replicar una unidad de investigación tutelar. Vacíos como los referenciados afectan la calidad, pertinencia y eficacia del servicio brindado a niñas, niños y adolescentes.

Finalmente, en cuarto lugar, es necesario detallar que el PNCVFS no cuenta con instrumentos para efectuar la medición de satisfacción de la ciudadanía que asiste a los Centro de Emergencia Mujer de Lima Metropolitana y Callao; información de vital importancia, pues la medición y el registro de la satisfacción de la ciudadanía en relación al servicio recibido es lo que permitirá conocer las oportunidades de mejora en la prestación de los servicios brindados por los CEM.

V. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

En base al diagnóstico presentado, se han determinado cuatro (4) objetivos específicos con sus respectivas acciones a implementar durante el segundo semestre del presente año, tal como se detalla en el siguiente cuadro:



Cuadro N° 4: Matriz de objetivos y actividades para la Implementación del Plan para mejorar la calidad de atención de la ciudadanía de la Sede Central del MIIMP y del PNCVFS – 2017

ACTIVIDAD	PRODUCTO	CRONOGRAMA																								RESPONSABLE A CARGO				
		AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE												
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4									
Objetivo Específico 1: Implementar espacios de espera y atención adecuados para los ciudadanos/as que acuden a realizar un trámite o solicitar un servicio a la sede central del MIIMP.																														
Actividad 1.1 Mejora del espacio de atención a ciudadanos/as que acuden a la sede central del MIIMP a realizar un trámite, así como el ambiente de trabajo de los/las servidores/as públicas de la Oficina de Trámite Documentario y Atención al Ciudadano ubicados/as en ventanillas de atención.	Espacio de atención a ciudadanos/as de la Sede Central del MIIMP remodelado	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	SG
Actividad 1.2 Instalación de sala de reuniones debidamente acondicionada para la atención al/la ciudadano/a por parte de los equipos de los distintos órganos y unidades orgánicas.	Sala de reuniones para la atención al/la ciudadano/a instalada y debidamente acondicionada	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	SG

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES
 ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
 Que he verificado a la vista

 MARIELA JUÁREZ BALDEZA
 SECRETARIA
 Fecha: 3/10/17 2798



ACTIVIDAD	PRODUCTO	CRONOGRAMA												RESPONSABLE A CARGO									
		AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE					NOVIEMBRE				DICIEMBRE				
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	
Objetivo Específico 3: Contar con herramientas que permitan simplificar y estandarizar procedimientos para mejorar la atención de los/las ciudadanos/as de la sede central del MIMP.																							
Actividad 3.1 Modificación y eliminación de requisitos y plazos establecidos para diversos procedimientos (evaluación de niñas, niños y adolescentes; autorización de organismos acreditados internacionalmente; declaración de aptitud de solicitantes; y seguimiento post adoptivo) del proceso de adopción de niñas, niños y adolescentes.	Proceso de adopción de niñas, niños y adolescentes simplificado y actualizado	X																					DGA
Actividad 3.2 Instalación de dos (2) Unidades de Investigación Tutelar en dos (2) departamentos del país.	Unidades de Investigación Tutelar instaladas																		X	X	X	X	DIT





I. RECURSOS Y FINANCIAMIENTO

El presupuesto correspondiente a la implementación del presente plan forma parte del Presupuesto Institucional para el año 2017, tanto de la sede central como del PNCVFS. Asimismo, se tiene la disponibilidad de los recursos humanos necesarios para implementar cada una de las actividades planteadas.

II. INDICADORES

FICHA DEL INDICADOR Nº 1	
Descripción del Indicador	Porcentaje de ciudadanas/os que se encuentran satisfechos con la remodelación de la infraestructura, equipamiento y señalización del espacio físico del primer piso de la sede central del MIMP
Objetivo de Indicador	Contar con un registro sobre la satisfacción de los ciudadanos mediante mediciones cualitativas en ventanillas de la Sede Central del MIMP
Forma de Calculo	(Número de ciudadanos/as que se encuentra satisfechos con la remodelación de la infraestructura, equipamiento y señalización / Total de ciudadanos/as que accedió a la Mesa de Partes)*100
Fuente de Información	<ul style="list-style-type: none"> - Reporte de la ticketera - Sistema de Tramite Documentario (con aplicativo de botoneras de satisfacción) - Estudio/encuestas
Periodicidad de medición	Trimestralmente
Responsable de Medición	- Sede central del MIMP
Meta	El 80% de los/as ciudadanos/as que utilizaron el servicio de la Mesa de Partes y del Centro de Emergencia Mujer se encuentran satisfechos/as con la atención brindada.





FICHA DEL INDICADOR N° 2	
Descripción del Indicador	Porcentaje de ciudadanos/as que se encuentran satisfechos con la atención de su expediente en el nuevo sistema de trámite documentario.
Objetivo de Indicador	Medir la satisfacción del usuario respecto a las funcionalidades del nuevo sistema de trámite documentario (tiempo de atención, seguimiento de trámites en línea, etc.)
Forma de Calculo	(Número de ciudadanos/as que se encuentra satisfecho/a con el tiempo de respuesta a su expediente en el nuevo sistema de trámite documentario/ Total de ciudadanos/as que ingresó un expediente en el nuevo sistema de trámite documentario)*100
Fuente de Información	- Estudio/encuestas - Reportes del nuevo sistema de trámite documentario
Periodicidad de medición	Trimestralmente
Responsable de Medición	- Sede central del MIMP
Meta	El 80% de los/as ciudadanos/as que utilizó el nuevo sistema de trámite documentario se encuentra satisfecho/a con el tiempo de respuesta en el que se resolvió su trámite.

FICHA DEL INDICADOR N° 3	
Descripción del Indicador	Porcentaje de ciudadanas/os que se encuentran satisfechos con la plataforma virtual para realizar el seguimiento de trámites en línea.
Objetivo de Indicador	Medir la satisfacción del usuario respecto a las funcionalidades del nuevo sistema de trámite documentario (tiempo de atención, seguimiento de trámites en línea, etc.).
Forma de Calculo	(Número de ciudadanas/os que se encuentran satisfechos con la plataforma virtual para realizar el seguimiento de trámites en línea/ Total de ciudadanos que ingresaron un expediente en el nuevo sistema de trámite documentario)*100
Fuente de Información	- Estudio/encuestas - Reportes de la plataforma de seguimiento de trámites en línea. - Reportes del nuevo sistema de trámite documentario
Periodicidad de medición	Trimestralmente
Responsable de Medición	- Sede central del MIMP
Meta	El 80% de los/as ciudadanos/as que utilizaron el servicio de la plataforma virtual para realizar solicitudes se encuentran satisfechos/as con la atención brindada.





PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Qui he tenido a la vista
[Signature]
MARIELA AMRE VALDEA
EJECUTIVA
Fecha: 31/08/2018 Registro: 298

FICHA DEL INDICADOR Nº 4	
Descripción del Indicador	Porcentaje de oportunidades de mejora implementadas en los procedimientos involucrados en el proceso de adopción de niñas, niños y adolescentes.
Objetivo de Indicador	Disminuir la cantidad de cuellos de botella en materia de requisitos y plazos establecidos para lograr un proceso eficiente de adopción de niñas, niños y adolescentes.
Forma de Calculo	(Número de oportunidades de mejora implementadas / Número total de oportunidades de mejora identificadas)*100
Fuente de Información	- Informes de la situación actual - Directivas modificadas
Periodicidad de medición	Semestralmente
Responsable de Medición	- Sede central del MIMP
Meta	El 100% de oportunidades de mejora identificado ha sido implementado

FICHA DEL INDICADOR Nº 5	
Descripción del Indicador	Total de Unidades de Investigación tutelar instaladas a nivel nacional.
Objetivo de Indicador	Facilitar la instalación de las unidades de investigación tutelar a nivel nacional, con la implementación de la gestión por procesos.
Forma de Calculo	Número de unidades de investigación tutelar instaladas a nivel nacional.
Fuente de Información	- Resolución Ministerial que cree las unidades de investigación tutelar
Periodicidad de medición	Semestralmente
Responsable de Medición	- Sede central del MIMP
Meta	Dos (2) Unidades de Investigación Tutelar instaladas a nivel nacional.





PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables



FICHA DEL INDICADOR Nº 6	
Descripción del Indicador	Porcentaje de ciudadanas/os que se encuentran satisfechos con los servicios brindados en los CEM de Lima Metropolitana y Callao
Objetivo de Indicador	Implementar encuestas para medir del nivel de satisfacción de la ciudadanía en los CEM de Lima Metropolitana y Callao
Forma de Calculo	(Número de ciudadanas/os que se encuentran satisfechos con los servicios brindados en los CEM de Lima Metropolitana y Callao / Total de ciudadanos/as que asistieron al CEM)*100
Fuente de Información	- Estudio/encuestas
Periodicidad de medición	A demanda del estudio
Responsable de Medición	- PNCVFS
Meta	El 70% de los/as ciudadanos/as que asistieron a los CEM de Lima Metropolitana y Callao se encuentran satisfechos/as con la atención brindada.

