



22 DIC. 2016

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



Abog. FERNANDO MOISES NEGRON MUÑOZ
Secretario General
INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO

Resolución Presidencial Instituto Nacional Penitenciario N° 452-2016-INPE/P

Lima, 22 DIC. 2016

Visto, el Oficio N° 00122-2016-INPE/07.03, de fecha 06 de diciembre del 2016, de la Unidad de Organización y Métodos de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y,

CONSIDERANDO:

Que, el Instituto Nacional Penitenciario es un organismo público ejecutor del Sector de Justicia, con autonomía normativa, financiera, administrativa y pliego presupuestal propio; encargado de dirigir y controlar técnica y administrativamente el Sistema Penitenciario Nacional, asegurando una adecuada política penitenciaria;

Que, de conformidad con el artículo 1° de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, corresponde a la Presidencia del Consejo de Ministros formular, aprobar y ejecutar las políticas nacionales de modernización de la administración pública; así como coordinar y dirigir la modernización del Estado, a través de la Secretaría de Gestión Pública, en su calidad de ente rector del Sistema de Modernización de la Gestión del Estado;

Que, al respecto, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, la Presidencia del Consejo de Ministros ha aprobado el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, el cual busca brindar a los servidores de las entidades de la Administración Pública, criterios y lineamientos de cumplimiento obligatorio para que mejoren la labor desempeñada en la atención a la ciudadanía y en la provisión de bienes y servicios públicos;

Asimismo, la Única Disposición complementaria Transitoria de la indicada Resolución Ministerial, señala que el proceso de implementación del mencionado Manual se efectuará en forma progresiva; para lo cual, en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles, contados a partir de la entrada en vigencia de la misma, mediante resolución de la Secretaría de Gestión Pública se aprobarán las normas complementarias que establezcan los mecanismos, condiciones y plazos para garantizar su implementación progresiva, así como su seguimiento y evaluación;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP, se ha aprobado los "Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la administración pública", el cual establece los mecanismos, condiciones y plazos para garantizar la implementación progresiva de dicho Manual, así como la regulación necesaria para efectuar su seguimiento y evaluación;



22 DIC. 2016

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



Abog. FERNANDO MOISES NEGRON MUÑOZ
Secretario General
INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO

Que, mediante Oficio Múltiple N° 00060-2016-PCM/SGP, de fecha 02 de noviembre de 2016, la Secretaría de Gestión Pública, ha comunicado sobre los plazos para la elaboración, validación y aprobación del Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía;

Que, mediante documento del Visto, la Unidad de Organización y Métodos de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, ha remitido el Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía, informando que el mismo ha sido revisado y validado por el Equipo de Calidad de Atención Ciudadana de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros;

Que, en tal sentido, resulta necesario emitir el acto administrativo que apruebe el Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía;

Contando con las visaciones de la Secretaría General, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, y de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; Decreto Legislativo N° 654, Código de Ejecución Penal, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 015-2003-JUS; Decreto Supremo N° 009-2007-JUS, Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional Penitenciario; Resolución Suprema N° 141-2016-JUS y Resolución Suprema N° 142-2016-JUS;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Aprobar, el "Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía del Instituto Nacional Penitenciario", el mismo que forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTICULO 2°.- DISPONER, la publicación del presente "Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía del Instituto Nacional Penitenciario", en el Portal Institucional www.inpe.gob.pe, el cual entrará en vigencia al día siguiente de su publicación.

ARTICULO 3°.- REMITIR, copia de la presente Resolución a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y a las instancias correspondientes, para los fines de Ley.

Regístrese y comuníquese



CARLOS ZOE VASQUEZ CANOZA
PRESIDENTE
CONSEJO NACIONAL PENITENCIARIO

22 DIC. 2016

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

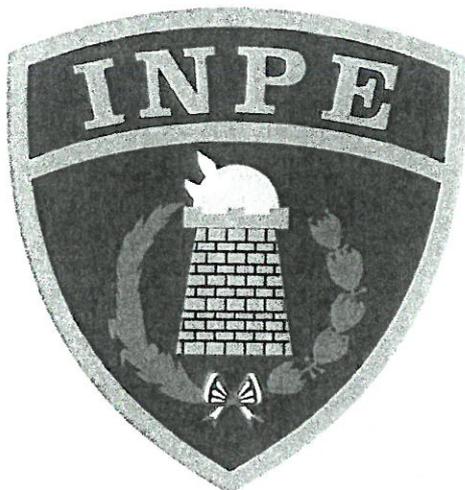


Abog. FERNANDO MOISES NEGRON MUÑOZ
Secretario General
INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 2016

	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por:				___/___/2016
Revisado por:				___/___/2016
Aprobado por:		Secretario General		___/___/2016



Abog. FERNANDO MOISES NEGRON MUÑOZ
Secretario General
INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

INDICE

Contenido

- 1. INTRODUCCION 3
- 2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA..... 3
- 3. SITUACIÓN ACTUAL 4
- 4. OBJETIVO 5
- 5. ALCANCE..... 6
- 6. ACTIVIDADES A DESARROLLAR (CRONOGRAMA) 6
- 7. RECURSOS ASIGNADOS..... 11
- 8. INDICADORES 12





PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

1. INTRODUCCION

El Instituto Nacional Penitenciario, en adelante INPE, es un organismo público ejecutor, con autonomía administrativa y económica, que constituye pliego presupuestal propio. Rector del Sistema Nacional Penitenciario, adscrito al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

El INPE, al ser una entidad pública, se encuentra inmersa en la política nacional de modernización del Estado; por ende, le toca articular acciones vinculadas con el proceso de cambio y reforma integral que demanda la gestión pública, con el fin de cumplir con los objetivos institucionales asignadas, pero sobre todo desde un enfoque de obtención de resultados desde la perspectiva de atención al ciudadano.

El INPE al ser una entidad pública, brinda procedimientos administrativos y servicios al ciudadano, los cuales se encuentran identificados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA del INPE. Dichos servicios refieren principalmente a: Acceso a la información que posean o produzcan diversas unidades orgánicas, expedición de certificado de antecedentes judiciales para usuarios, entre otros.

En ese orden de ideas, el proceso de modernización de la gestión pública exige que las entidades públicas realicen acciones concretas, orientadas a incrementar sus niveles de eficiencia y eficacia, con el fin de servir más y mejor a los ciudadanos.

La atención de los servicios antes señalados se realiza a través de ventanillas únicas de atención a nivel nacional o también se puede acceder a dichos servicios a través del acceso a la página web de la entidad.

2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La atención a la ciudadanía se efectúa de manera presencial, a través de 02 canales de atención: a) Ventanilla de Registro Penitenciario; y b) Trámite Documentario; siendo que en dichos espacios se han identificado





Abog. FERNANDO MOSES NEGRON MUÑOZ
Secretario General
INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

oportunidades de mejora a partir del reconocimiento de la problemática en base a la metodología de observación y entrevistas a profundidad.

El problema identificado es: "Limitada calidad de servicio al ciudadano en las ventanillas de atención del INPE".

Entre las principales causas que generan el problema identificado tenemos:

1. Inadecuada infraestructura en el centro de atención al ciudadano.
2. Orientación insuficiente al usuario en los centros de atención del INPE.
3. Trato no homogéneo al usuario del INPE.
4. No se conoce la satisfacción y las expectativas de los usuarios del INPE.

3. SITUACIÓN ACTUAL

Se ha efectuado el diagnóstico en el ámbito de cada una de las causas identificadas, teniendo en cuenta estándares de calidad y condiciones mínimas que se requiere para un servicio de calidad al ciudadano.

Diagnóstico de las causas que generan el problema

Causas	DESCRIPCION DE LA SITUACION ACTUAL
Inadecuada infraestructura del centro de atención al ciudadano	La ventanilla de mesa de partes de trámite documentario solo cuenta con 01 módulo de atención, lo que limita la capacidad operativa y de atención, generando colas innecesarias de los ciudadanos que acuden a requerir un servicio. El espacio es muy pequeño, solo pueden ingresar dos personas.





PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

<p>Orientación insuficiente al usuario en los centros de atención del INPE.</p>	<p>La ausencia de dispositivos que faciliten y ordenen la atención en ventanilla, se debe a que no se cuenta con elementos como: etiquetera para la atención por turnos, pantalla táctil (touchscreen), señalética en las ventanillas de centros de atención y equipos de cómputo.</p> <p>Actualmente no se cuenta con personal que brinde orientación al ciudadano respecto del estado de la documentación solicitada.</p> <p>Asimismo, no se cuenta con herramientas informáticas adecuadas y modernas que brinden soporte y orientación a los usuarios – ciudadanos, que desean tener acceso a información requerida y el estado en que se encuentran estos.</p> <p>No se cuenta con suficiente personal para la atención en ventanilla de los ciudadanos, ni para brindar orientación e información a los usuarios (ciudadanos y entidades públicas y privadas).</p> <p>Ausencia de elementos visuales y escritos que orienten al ciudadano respecto del procedimiento así como de información complementaria que genere valor del servicio</p>
<p>Trato no homogéneo al usuario del INPE.</p>	<p>No se cuenta con protocolos de atención en los centros de atención del INPE, ni están siendo difundidos para su identificación.</p> <p>Asimismo, los trabajadores no reciben capacitación en trato y atención al ciudadano y jornadas de retroalimentación sobre las problemáticas que enfrentan a diario en ventanilla.</p>
<p>No se conoce la satisfacción y las expectativas de los usuarios del INPE.</p>	<p>No se cuentan con instrumentos de medición que permitan conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos sobre el servicio brindado, y que genere información para la retroalimentación y mejora continua de nuestros servicios; esto se debe a que no se viene aplicando una encuesta de satisfacción del servicio que se brinda a los ciudadanos</p>



4. OBJETIVO

Mejorar la calidad de servicio al ciudadano en las ventanillas de atención del INPE.



22 DIC. 2016

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



Abog. FERNANDO MOISES NEGRON MUÑOZ
Secretario General
INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Objetivos Específicos

1. Mejorar la infraestructura en los centros de atención al ciudadano del INPE.
2. Brindar la orientación necesaria a los usuarios en los centros de atención del INPE.
3. Brindar un trato homogéneo a los usuarios en los centros de atención del INPE.
4. Contar con la información de la satisfacción y expectativas de los usuarios del INPE.

5. ALCANCE

El plan para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía contempla las siguientes: etapas de planificación, ejecución, seguimiento y monitoreo, evaluación de resultados e institucionalización del plan. Dicho plan se orienta a satisfacer la demanda de los ciudadanos que requieren de los servicios que el INPE brinda, en la Sede Central ubicada en Jr. Carabaya N° 456, Jr. Lampa N° 450 y Av. Alberto del Campo N° 1050 (Edificio de SUCAMEC) Jesús Maria.

6. ACTIVIDADES A DESARROLLAR (CRONOGRAMA)

El plan de acción de mejora de atención al ciudadano, que el Instituto Nacional Penitenciario ha proyectado ejecutar, contempla mejoras de implementación en el corto plazo, las mismas que deberán ser ejecutadas, según cronograma propuesto.

Objetivo específico N°1:

1. Contar con la señalética adecuada para que la ciudadanía disponga de información oportuna para acceder a los servicios que se brinda.
2. Aperturar otra ventanilla de atención al ciudadano.

Objetivo específico N°2:

3. Implementar el uso de una vitrina informativa donde el ciudadano encontrará información necesaria para acceder al servicio, así como costos, formatos, procedimientos, entre otros.
4. Elaborar instrumentos de difusión que serán ubicados en lugares estratégicos para su entrega y fácil acceso.
5. Instalación de software y permisos para acceso a los sistemas de trámite institucional y servicio de atención de expedición de certificados de antecedentes judiciales.

Objetivo específico N°3:



22 DIC. 2016

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



Abog. FERNANDO MOISES NEGRON MUÑOZ
Secretario General
INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

6. Contar con identificación clara (letra grande) de todo el personal que atiende en ventanilla (fotocheck, entre otros).
7. Capacitación de personal en el uso del sistema de trámite institucional y el servicio de atención de expedición de certificados de antecedentes judiciales.
8. Elaborar protocolos para la atención de los usuarios en los centros de atención del INPE.

Objetivo específico N°4:

9. Realizar una encuesta para medir la satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención.
10. Instalación de un buzón de sugerencias en las ventanillas de atención al ciudadano de los centros de atención.





PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

CRONOGRAMA DEL PLAN

ETAPAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	nov-16				dic-16				2017						
			sem 2	sem 3	sem 4	sem 1	sem 2	sem 3	sem 4	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun		
PLANIFICACION	Revisión y valorización del plan	Comité de Implementación Plan de Mejora	X														
	Entrega del plan a la SGP	Comité de Implementación Plan de Mejora		21													
	Validación del plan presentados por parte de la SGP	Unidades Orgánicas (Trámite Documentario y Registro Penitenciario)			28												
	Aprobación del plan en el INPE	Secretaría General			X			X									
	Informar a la SGP la aprobación del Plan	Comité de Implementación Plan de Mejora								12							
	Implementación de las actividades del Plan: 1. Adecuación de señalética en las áreas de atención al ciudadano. 2. Apertura de ventanillas de atención al ciudadano. 3. Implementación de la vitrina informativa																X
																	X





PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

7. RECURSOS ASIGNADOS

Líneas de Acción	Requerimiento	Costo (S/.)
Apertura de una (1) ventanilla de atención al ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asignación de equipo de cómputo. ▪ Asignación de personal. 	00.00
Contar con la señalética en centro de atención (ventanilla).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adquisición de señaléticas de orientación. 	100.00
Implementación de una (1) vitrina informativa.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adquisición de una (1) pizarra de corcho. 	100.00
Elaboración de folletos informativos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño e impresión de folletería. 	300.00
Implementar la Encuesta de servicio.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño e impresión de encuesta. 	100.00
Contar con identificación clara (letra grande) de todo el personal.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño e impresión de credencial de identificación. 	50.00
Implementar dos (2) buzones de sugerencias.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confección de dos (2) buzones de sugerencias. 	100.00
TOTAL		750.00

En lo que respecta al recurso humanos, se necesitará:

Cargo	Actividad	Área Responsable	Tiempo aproximado
Soporte Informático (hardware)	Instalación del software informático de trámite documentario y expedición de Antecedentes Judiciales	Oficina de Sistemas de Información	2 días
Servicio de diseñador gráfico		Unidad de Prensa	3 días
Servicio de Encuestadores	Aplicación de la encuesta, procesamiento, análisis y relevamiento de la información	Secretaria General	1 mes





Abog. FERNANDO MOISES NEGRON MUÑOZ
Secretario General
INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

El presupuesto necesario para la implementación del presente plan, está considerado en el POI 2017.

8. INDICADORES

- ✓ Grado de satisfacción del ciudadano a través de la encuesta de servicio, donde se evidencia el impacto de las medidas implementadas.

FICHA DEL INDICADOR	
1) Nombre Indicador	Porcentaje de satisfacción del usuario del INPE
2) Descripción del Indicador	Indicador de calidad que permite medir la satisfacción y conocer las expectativas de los usuarios del INPE Considera temas como orientación, trato e infraestructura
3) Objetivo del Indicador	Medir la satisfacción y conocer las expectativas del usuario del INPE
4) Forma de Cálculo	(Número de usuarios satisfechos/Número de usuarios)*100
5) Fuentes de Información	Encuestas de satisfacción
6) Periodicidad de Medición	Mensual
7) Responsable de Medición	Jefe de la Oficina de Sistemas de Información
8) Meta	Se determinará la línea base para marzo 2017

