



Resolución de Secretaría General

Nº 008-2018-INACAL/SG

Lima, 27 FEB. 2018

VISTO:

La Nota N° 011-2018-INACAL/SG-GDAC del Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano; el Memorando N° 132-2018-INACAL/OPP de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, y el Informe N° 044-2018-INACAL/OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declara al Estado Peruano en proceso de modernización con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano, estableciéndose que el proceso de modernización del Estado debe ser desarrollado de manera coordinada por el Poder Ejecutivo, a través de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP-PCM);

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, cuyo objetivo es orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país;

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, con el objeto de brindar criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento para las entidades de la Administración Pública, con la finalidad de mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios públicos; para cuyo efecto las entidades públicas deberán prever y realizar de forma eficiente las acciones que garanticen su implementación;

Que, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 101-2015-INACAL/PE, se conforma el Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, asignándole las funciones de planificar las acciones para mejorar la atención a los ciudadanos;

Que, mediante Nota N° 011-2018-INACAL/SG-GDAC, el Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, remite el Plan para Mejorar la Calidad de Servicios a la Ciudadanía 2018 del Instituto Nacional de Calidad – INACAL, elaborado por el equipo de trabajo conformado para el efecto, el cual ha sido validado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros;



Que, mediante Memorando N° 132-2018-INACAL/OPP e Informe N° -2018-INACAL/OAJ, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y la Oficina de Asesoría Jurídica, respectivamente, emiten opinión favorable acerca de la aprobación del Plan para Mejorar la Calidad de Servicios a la Ciudadanía 2018 del Instituto Nacional de Calidad – INACAL;

Que, por lo antes expuesto, resulta necesario aprobar el Plan para Mejorar la Calidad de Servicios a la Ciudadanía 2018 del Instituto Nacional de Calidad – INACAL, a fin de contar con un instrumento en el cual se establecen los objetivos, actividades y plazos que permitan la implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía;

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

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; la Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad; el Decreto Supremo N° 004-2015-PRODUCE, Reglamento de Organización y Funciones del INACAL y su modificatoria; el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública; y la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública;

SE RESUELVE:


Artículo 1.- Aprobar el Plan para Mejorar la Calidad de Servicios a la Ciudadanía 2018 del Instituto Nacional de Calidad – INACAL, que en anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- Disponer que el Responsable del Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano remita copia del Plan para Mejorar la Calidad de Servicios a la Ciudadanía 2018 del Instituto Nacional de Calidad – INACAL, a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

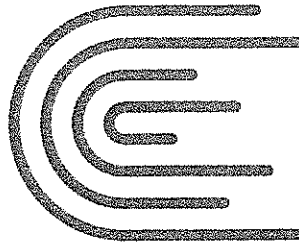
Artículo 3.- Disponer la publicación de la presente resolución y su anexo, en el Portal Institucional del INACAL (www.inacal.gob.pe).

Regístrese y comuníquese.




Christian León de Guevara Boza
Secretario General
INACAL Instituto Nacional de Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD



INACAL

Instituto Nacional
de Calidad

PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	Ana María Cabana Rosas	Responsable(e) del Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano		1 5 FEB. 2018
	Diego Erick Santa María Guevara	Administrador del Portal de Transparencia para la Secretaría General		1 5 FEB. 2018
	Fernando Jesús Ramírez Meléndez	Especialista en Sistemas de Gestión de Calidad		1 5 FEB. 2018
Revisado por:	Néstor Alejandro Álvarez Olarte	Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto		2 6 FEB. 2018
	Daniel Homero Vargas Portilla	Jefe (e) de la Oficina de Asesoría Jurídica		2 6 FEB. 2018
Aprobado por:	Christian Manuel Ladrón de Guevara Boza	Secretario General		2 7 FEB. 2018

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES.....	3
2. SITUACIÓN ACTUAL	3
3. OBJETIVOS.....	6
4. ALCANCE	6
5. ACTIVIDADES A DESARROLLAR.....	7
6. RECURSOS.....	8
7. INDICADORES	9
8. ANEXOS	10



1. ANTECEDENTES

El Instituto Nacional de Calidad - INACAL, en el marco del proceso de modernización de la Gestión Pública, designó al Equipo de Mejora de la Calidad de Servicios, el cual ha formulado el presente plan, a cuyo efecto ha procedido a realizar el levantamiento de información, revisión y coordinación con el personal de los órganos del INACAL para efectuar la validación de la documentación obtenida, a fin de identificar oportunidades que permitan mejorar la calidad de los servicios que brinda la institución.

2. SITUACIÓN ACTUAL

2.1. El INACAL ha sido creado para consolidar, mejorar y modernizar los pilares de la calidad referidos a la normalización, la acreditación y la metrología, en ese sentido, el INACAL es una institución responsable de la administración y consolidación del Sistema Nacional para la Calidad y la implementación de la Política Nacional para la Calidad.

El INACAL brinda servicios a las entidades públicas y privadas con el objetivo de contribuir al incremento de la calidad de los productos y servicios de los productores peruanos; además de proteger a los consumidores de aquellos que no cumplen con los estándares de calidad y seguridad mínimos exigidos

2.2. En el INACAL, como parte de las actividades de modernización, se ha identificado los procesos institucionales y la cadena de valor, los cuales se detallan en las figuras 1 y 2 respectivamente:

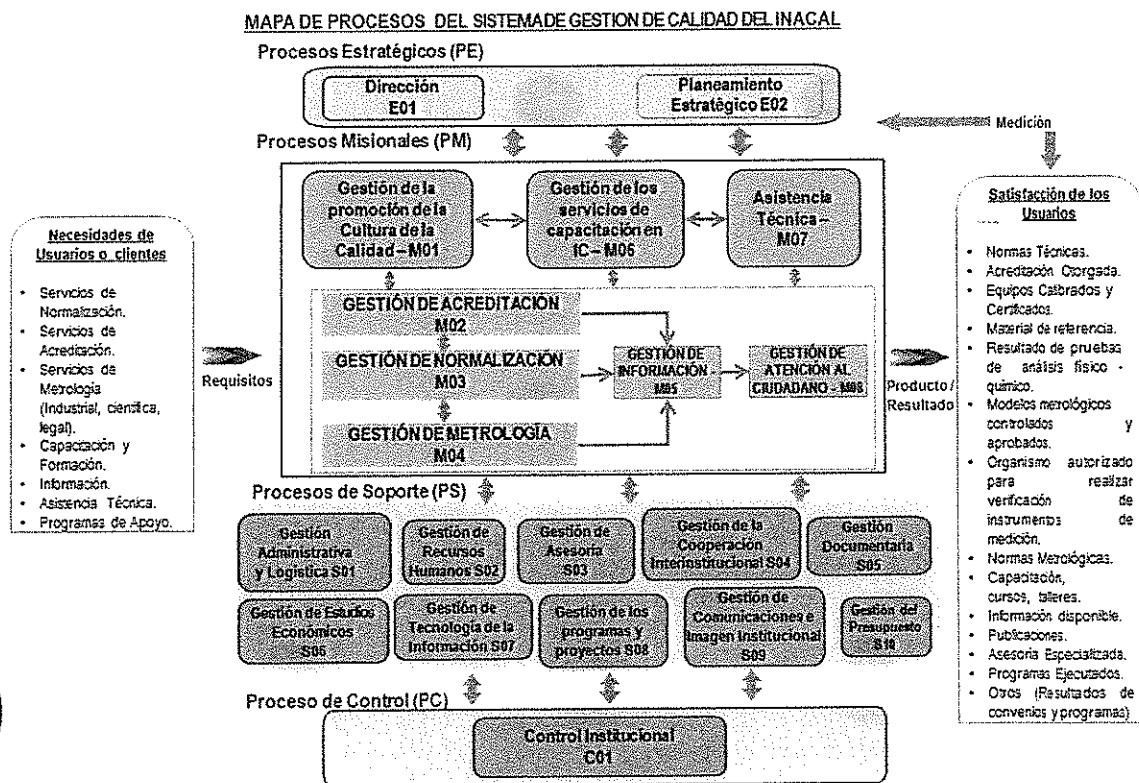
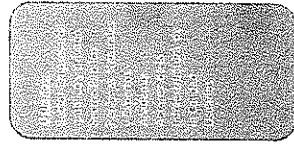
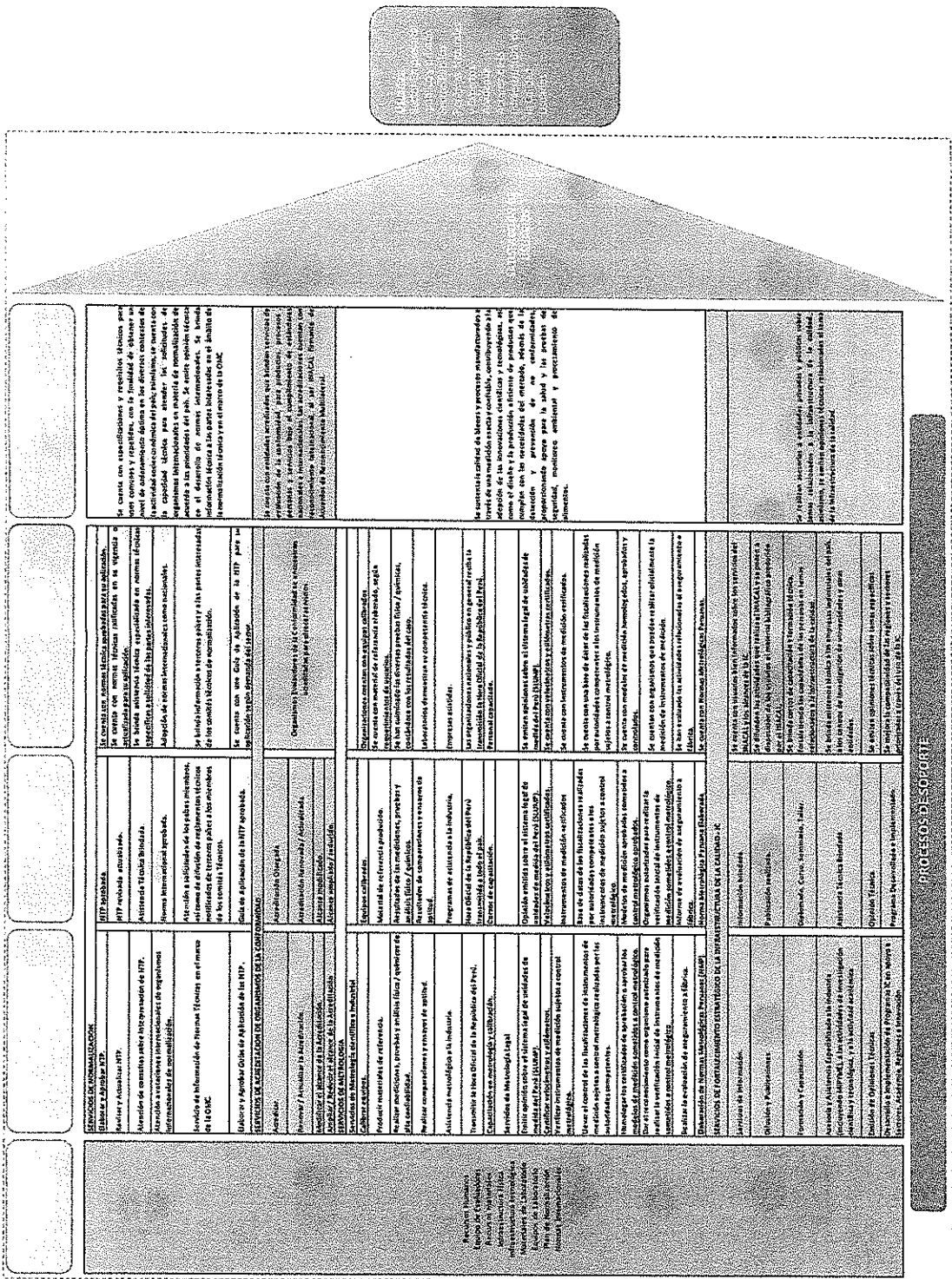
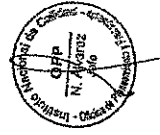


Figura N° 1



PROCESOS DE SERVIDIO
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS

Figura N° 2



2.3. Como resultado de la ejecución del Plan para Mejorar la Calidad de la Atención 2017 se han realizado las siguientes actividades:

- a. Implementación del Protocolo de Atención al Ciudadano.
- b. Implementación de la sección de atención al ciudadano en la página web institucional (contáctenos, sugerencias, transparencia, reclamos, quejas, preguntas frecuentes, oferta de servicios y otros).
- c. Implementación de medios de información visibles a los usuarios de los servicios que brinda el INACAL.
- d. Medición del grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios que brinda el INACAL.

2.4. El INACAL como parte de su compromiso de mejorar los servicios orientados a sus usuarios ha implementado y certificado un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015 cuyo alcance está referido a los procesos misionales siguientes:

- a. Desarrollo y disposición de Normas Técnicas Peruanas
- b. Disposición de Normas Técnicas Internacionales

De esta forma el INACAL evidencia su compromiso con la mejora de los servicios brindados a los usuarios, de modo que busca asegurar la calidad de los mismos, para contribuir a la difusión del uso de la Infraestructura de la Calidad (IC), la consolidación de la Cultura de la Calidad y la mejora de la competitividad de las empresas.

Asimismo, es necesario mencionar que se tiene proyectada la ampliación de la certificación a otros procesos orientados a brindar servicios a los usuarios.

2.5. Por otro lado, es preciso señalar que durante el ejercicio 2017 el INACAL ha iniciado la automatización de sus procesos misionales con el objetivo de mejorar la prestación de los servicios brindados; asimismo, proyecta su culminación para el segundo semestre del 2018.

Los procesos que son materia de automatización son los siguientes:

N°	Denominación del Proceso en vías de automatización	Beneficio
1	Suscripción en línea de Normas Técnicas elaboradas por el INACAL.	Incrementar el acceso para la consulta de normas técnicas vía suscripción. Lo cual permitirá mejorar la competitividad de las empresas, la eficiencia del Estado y promover la investigación en materia de calidad.
2	Módulo en línea de proyectos de normas técnicas peruanas	Automatizar el proceso de elaboración de los proyectos de NTP y promover la participación de las partes interesadas en el proceso de discusión pública previa a la aprobación de la NTP.
3	Sistema de gestión de Acreditación	Automatizar el proceso de Acreditación de los organismos evaluadores de conformidad impulsando la tramitación en línea, a partir del uso de la firma y certificado digital.
4	Sistema de Gestión Documental Electrónico	Implementar el uso de la tramitación electrónica con firma y certificado digital para la reducción gradual del uso del papel e impulsar la modernización y transparencia en la gestión institucional.

Tabla N° 1



Los beneficios mencionados impactarán en la mejora de la atención de los usuarios y la prestación de servicios de la Infraestructura de la Calidad.

- 2.6. Para identificar los problemas y establecer las oportunidades de mejora (Ver Tabla N° 2) se ha tomado como referencia los nueve estándares y criterios de evaluación establecidos en el Manual para mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, y el análisis de los procesos institucionales relacionados a los productos y servicios que se ponen a disposición de nuestros usuarios. Asimismo, se han empleado los resultados de las encuestas de satisfacción a los usuarios y las oportunidades de mejora de procesos misionales identificadas durante la implementación y certificación de la Norma ISO 9001-2015.

N°	Descripción de la Situación Actual	Problema	Oportunidad de Mejora
1	Los usuarios para realizar seguimiento a los trámites presentados ante el INACAL pueden hacerlo de dos maneras: Presencial en la sede de San Isidro o por vía telefónica.	Acceso limitado a los usuarios con respecto a la información de sus trámites presentados ante el INACAL.	Desarrollar e implementar la consulta en línea para el seguimiento de trámites presentados ante el INACAL.
2	Actualmente los órganos de línea atienden las consultas quejas, sugerencias y reclamos con diferentes procedimientos de acuerdo con sus sistemas de gestión con los que cuentan.	No hay una gestión integrada de procedimiento y mecanismos de comunicación con el usuario (consultas, sugerencias, quejas y reclamos) alineada al SGC ISO 9001-2015.	Estandarizar y sistematizar los procedimientos y mecanismos de comunicación con el usuario.
3	Las actividades de fortalecimiento de capacidades - formación y capacitación en Infraestructura de la Calidad -IC son ejecutados independiente por cada dirección.	Las actividades no se realizan de una manera estandarizada ni son controladas bajo un enfoque por procesos, lo cual no promueve, de manera eficiente, el uso de la IC en las entidades públicas, privadas, consumidores y otros agentes económicos*.	Mejorar las actividades de fortalecimiento de capacidades bajo un enfoque por procesos, orientados a la mejora de la competitividad de las empresas y bienestar de la ciudadanía.

Tabla N° 2

*Problema relacionado a un servicio del INACAL



3. OBJETIVOS

- Mejorar el proceso de atención y orientación del seguimiento de los trámites a través del canal virtual.
- Estandarizar los procesos de atención de quejas y reclamos del INACAL.
- Estandarizar el proceso de fortalecimiento de capacidades – Formación y Capacitación.

4. ALCANCE

Las alternativas de solución planteadas se ejecutarán en la sede principal (San Isidro) del INACAL y comprende los órganos y equipos funcionales siguientes:

- a. Secretaría General
- b. Dirección de Normalización
- c. Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad
- d. Dirección de Acreditación
- e. Dirección de Metrología
- f. Oficina de Planeamiento y Presupuesto
- g. Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional
- h. Oficina de Administración
- i. Equipo Funcional de Abastecimiento
- j. Equipo Funcional de Tecnología de Información
- k. Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano
- l. Equipo de Mejora de Calidad de Servicios (EMCS)

5. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

5.1. PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES A DESARROLLAR

N°	Objetivo	Producto	N°	Descripción de la Actividad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Indicador
1	Mejorar el proceso de atención y orientación del seguimiento de los trámites a través del canal virtual.	Consulta de trámites en línea	1	Desarrollar e implementar la consulta en línea para el seguimiento de trámites.	EMCS / SG / OCE/EFTI	Mar-18	Jul-18	% de usuarios que utilizan el canal virtual para consultar sus trámites.
			1.1	Determinar línea base de medición de la cantidad de consultas del seguimiento de los trámites a través del canal virtual	EMCS/EFTI	Mar-18	Mar-18	
			1.2	Identificar la información que deberá difundirse en la consulta en línea	EMCS-SG	Abr-18	May-18	
			1.3	Definir el diseño y ubicación de la consulta de trámites en línea en la página web	EMCS-OCEI	Jun-18	Jul-18	
			1.4	Desarrollar e implementar la consulta en línea	EFTI	Ago-18	Set-18	
2	Estandarizar los procesos de atención de quejas y reclamos del INACAL	Procesos de atención de quejas y reclamos bajo condiciones controladas	2	Estandarizar los procesos de atención de quejas y reclamos del INACAL	EFGDAC / OPP/DN/DM/DA/OAJ	May-18	Nov-18	% de quejas y reclamos atendidos en los plazos establecidos en el nuevo proceso.
			2.1	Identificar los procesos actuales de atención de quejas y reclamos (As Is).	EMCS/EFGDAC / OPP/DN/DM/DA	May-18	Jul-18	
			2.2	Establecer el proceso de atención de quejas y reclamos bajo condiciones controladas (To Be).	EMCS /EFGDAC / OPP/DN/DM/DA/EFTI/OAJ	Ago-18	Oct-18	
			2.3	Documentar el nuevo proceso (To Be).	OPP	Set-18	Nov-18	
3	Estandarizar el proceso de fortalecimiento de capacidades Formación y Capacitación.	Proceso de formación y capacitación bajo condiciones controlada	3	Elaboración de la propuesta de mejora del proceso de formación y capacitación	EMCS/ DDE, DN,DA y DM	Mar-18	Oct-18	% de actividades de capacitación y formación desarrolladas bajo el nuevo proceso.
			3.1	Levantamiento de información de la situación actual	EMCS	Abr-18	May-18	
			3.2	Elaboración de la propuesta de proceso mejorada	EMCS/ DDE, DN,DA y DM	Jun-18	Jul-18	
			3.3	Revisión / Modificación de la propuesta de mejora	EMCS/ DDE, DN,DA y DM	Ago-18	Set-18	



N°	Objetivo	Producto	N°	Descripción de la Actividad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Indicador
			3.4	Implementación, documentación y difusión de la propuesta de mejora	EMCS/ DDE, DN, DA y DM/OCEI	Set-18	Nov-18	

Tabla N° 3

Abreviaturas:

- DA : Dirección de Acreditación
- DM : Dirección de Metrología
- DN : Dirección de Normalización
- EFABAS : Equipo Funcional de Abastecimiento
- EFGDAC : Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano
- EFTI : Equipo Funcional de Tecnología de Información
- EMCS : Equipo de Mejora de Calidad de Servicios
- OA : Oficina de Administración
- OCEI : Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional
- OPP : Oficina de Planeamiento y Presupuesto
- SG : Secretaría General

6. RECURSOS

6.1 Recursos Humanos

Personal	Oficina a la que pertenece	Tiempo aproximado (mensual / quincenal / semanal) aprox.
Especialista en Sistemas de Gestión de Calidad	OPP	44 semanas a tiempo parcial
Administrador del Portal de Transparencia para la Secretaría General	SG	44 semanas a tiempo parcial
Responsable del EFGDAC	EFGDAC	44 semanas a tiempo parcial
Jefe de la OCEI	OCEI	24 semanas a tiempo parcial
Diseñador Gráfico	OCEI	4 semanas a tiempo parcial
Responsable del EFABAS	EFABAS	7 semanas a tiempo parcial
Especialistas en contrataciones	EFABAS	7 semanas a tiempo parcial
Especialista de la Dirección de Normalización	DN	24 semanas a tiempo parcial
Especialista de la Dirección de Acreditación	DA	24 semanas a tiempo parcial
Especialista de la Dirección de Metrología	DM	24 semanas a tiempo parcial
Analista Programador	EFTI	44 semanas a tiempo parcial
Responsable del EFTI	EFTI	44 semanas a tiempo parcial
Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica	OAJ	28 semanas a tiempo parcial

Tabla N° 4



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

6.2 Recursos Materiales de Oficina

Material de Oficina
<ul style="list-style-type: none"> • 2 millares de hojas bond A4 • 5 lapiceros negro y azul • 5 plumones de pizarra acrílica • 2 motas de pizarra acrílica • 10 tacos de post it de colores • 50 papelógrafos

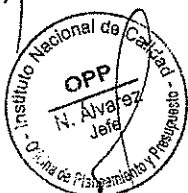
6.3 Material adicional, Infraestructura y Equipos

Infraestructura y Equipos
<ul style="list-style-type: none"> • 1 ambiente de capacitación con capacidad para 25 personas • 1 proyector • 1 laptop • 1 computadora • 1 impresora

Nota: Los gastos que irroge la implementación de las actividades descritas en el presente plan se ejecutarán con cargo al presupuesto 2018.

7. INDICADORES

Nº	Objetivo	Indicador
1	Mejorar el proceso de atención y orientación del seguimiento de los trámites a través del canal virtual.	% de usuarios que utilizan el canal virtual para consultar sus trámites.
2	Estandarizar los procesos de atención de quejas y reclamos del INACAL.	% de quejas y reclamos atendidos en los plazos establecidos en el nuevo proceso.
3	Estandarizar el proceso de fortalecimiento de capacidades – Formación y Capacitación.	% de actividades de capacitación y formación desarrolladas bajo el nuevo proceso.



8. ANEXOS

FICHAS DE INDICADORES

Ficha de indicador	
Nombre de indicador	% de usuarios que utilizan el canal virtual para consultar sus trámites.
Descripción del indicador	Este indicador va a medir el porcentaje de usuarios que utilizan el canal virtual para realizar seguimiento a sus trámites realizados en el INACAL. Este indicador es del tipo: Eficacia.
Objetivo del Indicador	Medir la eficacia de la mejora del proceso de atención y orientación del seguimiento de los trámites a través del canal virtual.
Forma de Cálculo	(Número de usuarios que utiliza el canal virtual para realizar seguimiento a sus trámites / Número de usuarios que utiliza diferentes medios para realizar seguimiento a sus trámites)*100
Fuente de Información	Registro de consultas que maneja el Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano
Meta	> = 10% (a partir de octubre del 2018)

Ficha de indicador	
Nombre de indicador	% de quejas y reclamos atendidos en los plazos establecidos en el nuevo proceso.
Descripción del indicador	Este indicador va a medir el porcentaje de quejas y reclamos que han sido atendidos bajo los lineamientos establecidos en el nuevo proceso. Este indicador es del tipo: Calidad.
Objetivo del Indicador	Medir la cantidad de quejas y reclamos que son atendidos bajo los lineamientos establecidos en el nuevo proceso de atención.
Forma de Cálculo	(Número de quejas y reclamos atendidos bajo los lineamientos establecidos en el nuevo proceso de atención / Número de quejas y reclamos presentados en el INACAL)*100
Fuente de Información	Registro de quejas y reclamos que maneja el Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano
Periodicidad de Medición	Trimestral
Responsable de Medición	Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano
Meta	100% (a partir de diciembre del 2018)



Ficha de indicador	
Nombre de indicador	% de actividades de capacitación y formación desarrolladas bajo el nuevo proceso.
Descripción del indicador	Este indicador va a medir la cantidad de actividades de capacitación y formación desarrolladas bajo el nuevo proceso establecido. Este indicador es del tipo: Calidad.
Objetivo del Indicador	Medir la cantidad de actividades de capacitación y formación desarrolladas bajo el nuevo proceso establecido.
Forma de Cálculo	$(N^{\circ} \text{ actividades de capacitación y formación desarrolladas bajo el nuevo proceso establecido} / N^{\circ} \text{ actividades de capacitación y formación desarrolladas en el INACAL}) * 100$
Fuente de Información	Registro de capacitación y formación de la Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad
Periodicidad de Medición	Trimestral
Responsable de Medición	Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad
Meta	100% (a partir de diciembre del 2018)

