



# Resolución de Secretaría General

## Nº 024-2016-INACAL/SG

Lima, 12 de diciembre de 2016

### VISTO:

El Informe N° 044-2016-INACAL/SG-GDAC del Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, el Memorando N° 1345-2016-INACAL/OPP de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y el Informe N° 202-2016-INACAL/OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica;

### CONSIDERANDO:

Que, mediante la 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, constituyéndose en el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el país, el mismo que 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, 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 la finalidad 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 con un enfoque de interculturalidad; 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 Informe N° 044-2016-INACAL/SG-GDAC, el Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano remite el Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía del Instituto Nacional de Calidad - INACAL, elaborado por el Equipo de Trabajo designado por la Secretaría General, el cual ha sido validado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros;



Que, mediante el Memorando N° 1345-2016-INACAL/OPP y el Informe N° 202-2016-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 Atención a la Ciudadanía del Instituto Nacional de Calidad – INACAL;

Que, en este sentido, resulta conveniente aprobar el Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía del Instituto Nacional de Calidad – INACAL, a fin de contar con un instrumento en el que 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 la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto por 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° 004-2013-PCM, aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, el Decreto Supremo N° 004-2015-PRODUCE y su modificatoria, Reglamento de Organización y Funciones del INACAL 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;

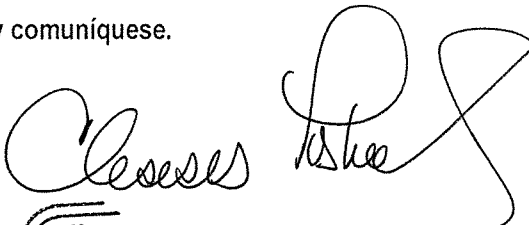

#### SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía del Instituto Nacional de Calidad – INACAL, el mismo, que 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 Atención a la Ciudadanía del Instituto Nacional de Calidad – INACAL, a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros.

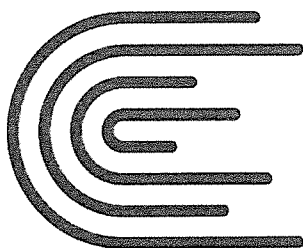
Artículo 3.- Disponer la publicación de la presente resolución en el Portal Institucional del Instituto Nacional de Calidad ([www.inacal.gob.pe](http://www.inacal.gob.pe)).

Regístrese y comuníquese.

  
  
**M. Clara Gálvez Castillo**  
Secretaria General  
Instituto Nacional de Calidad



INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD



**INACAL**

Instituto Nacional  
de Calidad

**PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	David Coz Seguil	Responsable(e) del Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano		06 DIC. 2016
	Diego Santa María Guevara	Responsable de Atender las Solicitudes de Acceso a la Información		06 DIC. 2016
	Joe Chancasanampa Mandujano	Especialista en Procesos de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.		06 DIC. 2016
Revisado por:	José Manuel Zavala Muñoz	Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto		09 DIC. 2016
	Pablo Martín Morán Mejía	Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica		12 DIC. 2016
Aprobado por:	Margarita Clara Gálvez Castillo	Secretaría General		12 DIC. 2016

## ÍNDICE

1. ANTECEDENTES.....	3
2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA .....	3
3. SITUACIÓN ACTUAL .....	4
4. OBJETIVO.....	7
5. ALCANCE .....	7
6. ACTIVIDADES A DESARROLLAR.....	8
7. RECURSOS.....	12
8. INDICADORES .....	14
9. ANEXOS .....	14



## 1. ANTECEDENTES

El Instituto Nacional de Calidad (INACAL), en el marco del proceso de modernización de la Gestión Pública, ha designado un Equipo de Trabajo para la identificación de oportunidades de mejora y la formulación del presente plan con el fin establecer las acciones que permitan Mejorar la atención a la ciudadanía.

Es necesario mencionar, que el INACAL en mayo del presente año procedió a realizar la autoevaluación sobre los nueve estándares y los criterios de evaluación establecidos en el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, aprobado con la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM , incorporando el enfoque de interculturalidad y de género.

El equipo, previamente designado, ha realizado el levantamiento de información con respecto a la atención a los ciudadanos (usuarios) del INACAL, a partir de la observación en campo, la revisión de documentación y se ha reunido con los representantes de los órganos de línea para validar la información recogida. A partir de dicha información, se realiza el planeamiento de acciones enfocadas en nuestros clientes internos y externos con el fin de mejorar la calidad de atención que el INACAL les ofrece.

## 2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

2.1. Para la identificación de los problemas y establecer las oportunidades de mejora se ha tomado como línea base, (para determinar la brecha entre lo que requieren nuestros usuarios, lo que establece la legislación vigente y los servicios implementados), los nueve estándares y los criterios de evaluación establecidos en el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública elaborado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros.

Asimismo, tal como lo establece la metodología para la mejora de la atención a la ciudadanía (usuarios), se procedió a identificar las acciones para que en determinados estándares podamos migrar de un estado inicial a uno inmediato superior, dentro del marco presupuestal asignado para el ejercicio 2017.

2.2. A partir del resultado de la autoevaluación, el impacto positivo en la ciudadanía y la disponibilidad presupuestal, se efectuó una lluvia de ideas dentro del Equipo de Trabajo, y se procedió a listar oportunidades de mejora que pueden ser implementadas inmediatamente, tal como se muestran en el siguiente cuadro:

Problemas
1. No se han establecido protocolos estandarizados en términos conductuales y actitudinales, lo cual reduce la calidad en la atención de nuestros colaboradores con respecto a la ciudadanía (usuarios).
2. No se cuenta con material informativo, sobre los procedimientos y servicios, en las áreas de atención presencial del INACAL.
3. Acceso complejo a la información, sobre procedimientos y servicios a través del Portal Institucional.
4. Deficientes mecanismos para el recojo de información sobre las necesidades y expectativas de los usuarios con respecto a los procedimientos y servicios que brinda el INACAL.



f

- |   |
|---|
| 5. Insuficiente infraestructura física y elementos de imagen institucional que permitan mejorar la atención al ciudadano (usuarios).            |
| 6. Demora y costo innecesario para el ciudadano (usuario) al tener que trasladarse a dos locales distintos del INACAL para recibir un servicio. |

Es así que se procede a determinar los problemas relevantes en relación a los siguientes criterios:

- Reorganizar parte de la información publicada en el Portal Institucional.
- Rapidez de acción.
- Disponibilidad de recursos.
- Impacto al ciudadano.

### 3. SITUACIÓN ACTUAL

- 3.1. 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 especializada que es responsable de la administración y consolidación del Sistema Nacional para la Calidad y la implementación de la Política Nacional para la Calidad.
- 3.2. El INACAL desarrolla servicios y procedimientos con el objetivo de contribuir a incrementar la calidad de los productos y servicios de productores peruanos y proteger a los consumidores de productos y servicios que no cumplen con los estándares de calidad y seguridad mínimos exigidos. Para la ejecución de sus actividades, define como usuario a toda persona natural o jurídica, ya sea de naturaleza pública o privada, que requiere de los servicios del INACAL o necesita información acerca de los trámites y servicios que brinda para el cumplimiento de su mandato.
- 3.3. Asimismo, es necesario mencionar que en la Agenda Nacional de Competitividad 2014 – 2018 en el Componente 3 “Fortalecimiento de la Infraestructura de Calidad” del objetivo 1 “Incrementar la productividad y fortalecer las capacidades de las empresas para diferenciarse en el mercado nacional e internacional”, establece tres metas específicas en las que el INACAL tiene que aportar de forma directa:
  - Meta 4: Duplicar el número de empresas con certificaciones de sistemas de gestión.
  - Meta 5: Incrementar en 17% el stock de normas técnicas peruanas.
  - Meta 6: Incrementar en 120 % el número de laboratorios acreditados.
- 3.4. Como parte del proceso de gestión de la atención al ciudadano, se mantienen registros con respecto a la afluencia de ciudadanos a nuestras instalaciones, la demanda por cada servicio que brindamos y la evaluación del grado de satisfacción de los usuarios, que a la fecha es realizada por los órganos de línea, quienes la ejecutan en cumplimiento a los sistemas de gestión de calidad con los que cuentan, los cuales se describen a continuación:
  - Dirección Acreditación: Cuenta con la Acreditación Internacional ISO/IEC 17011:2004 Evaluación de la conformidad — Requisitos generales para los organismos de acreditación que realizan la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad
  - Dirección de Metrología: Cumple con la Norma Internacional ISO/IEC 17025:2005 y/o Guía ISO 34:2009 dentro del marco del Acuerdo de Reconocimiento Mutuo (MRA) del Comité Internacional de Pesas y Medidas (CIPM).
  - Dirección de Normalización: Aplica los estándares establecidos en la ISO 9001:2008.



*[Handwritten signature]*

- a. Cantidad de solicitudes tramitadas de enero a setiembre 2016 correspondientes a servicios TUPA y TUSNE de la Dirección de Acreditación.

Nº	Procesos	Nº de solicitudes ingresadas
1	Acreditación	21
2	Renovación	16
3	Actualización forma	56
4	Actualización fondo	15
5	Ampliación	33
6	Reducción	23
	<b>TOTAL</b>	<b>164</b>

- b. Cantidad de atenciones brindadas, con respecto a la cantidad de normas y publicaciones que se han realizado en nuestro Centro de Información y Documentación (CID).

Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Total
Venta de Normas Técnicas y Publicaciones en General	391	558	570	569	527	698	440	497	540	630	5420

Nota: A partir de la segunda quincena de setiembre se tiene habilitada la tienda virtual.

- c. Cantidad de servicios tipo TUPA y TUSNE brindados por la Dirección de Metrología.

Descripción	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total
Servicios Metrológicos	645	902	1527	1147	1167	968	634	6990

- 3.5. A continuación, se muestra la tabla conteniendo los registros de control en lo referido a la atención de servicios presenciales con respecto a la afluencia de ciudadanos a las instalaciones de la sede central, las reuniones programadas, las llamadas atendidas y las comunicaciones realizadas por los ciudadanos a través de nuestro kiosko multimedia.

Concepto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Visitas Recibidas	768	244	640	1491	1509	1511	1507	1933	1906
Reuniones realizadas con el personal del INACAL	97	100	68	241	196	183	119	197	197
Llamadas atendidas	865	344	894	1157	979	899	791	1273	873
Kiosko multimedia	0	0	0	0	0	0	75	142	124

- 3.6. A partir de la identificación de los problemas y su respectiva priorización procedemos a describir la situación que genera dicha problemática lo cual se resume en la tabla siguiente:

Problemas	Descripción de la Situación Actual
<p>1. No se han establecido protocolos estandarizados en términos conductuales y actitudinales, lo cual reduce la calidad en la atención de nuestros colaboradores con respecto a la ciudadanía (usuarios).</p>	<p>Actualmente, el personal del Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano realiza sus labores teniendo en cuenta criterios generales de atención. Asimismo, en los órganos de línea, el personal especializado también atiende a los usuarios empleando estándares de atención establecidos para dicho fin como parte de sus respectivos sistemas de gestión de calidad con los que cuentan. Por lo antes mencionado, es necesario la estandarización del tratamiento a los usuarios a través de la <u>elaboración de un protocolo de atención para INACAL</u>, el cual lo aplique a todo el personal que tiene contacto con los usuarios.</p>
<p>2. No se cuenta material informativo, sobre los procedimientos y servicios, en las áreas de atención presencial del INACAL.</p>	<p>Tanto en la mesa de partes ubicada en la sede central como en la Sede de San Borja, no se cuentan con medios visibles de información de nuestros procedimientos y servicios (vitrina, trípticos y dípticos); lo que genera que nuestros usuarios consulten a nuestro personal de mesa de partes, lo cual incrementa los tiempos de atención.</p>
<p>3. Acceso complejo a la información sobre procedimientos y servicios a través del Portal Institucional.</p>	<p>Actualmente, en el Portal Institucional la información que requiere el usuario con respecto a los procedimientos y servicios que brinda el INACAL se encuentran distribuidos por cada órgano de línea. Con el objetivo de reducir el tiempo de consulta e incrementar la eficacia en la ubicación de la información se requiere implementar la página de atención al usuario en el Portal Institucional, la cual agrupe la información de su interés (TUPA, TUSNE, sugerencias, quejas, reclamos, consulta de trámites, consulta en línea, preguntas frecuentes, solicitudes de acceso a la información y otros).</p>
<p>4. Deficientes mecanismos para el recojo de información sobre las necesidades y expectativas de los usuarios con respecto a los procedimientos y servicios que brinda el INACAL.</p>	<p>No se ha implementado medios de captura con respecto a la percepción y grado de satisfacción de los usuarios con relación a la atención recibida en el INACAL.</p>
<p>5. Insuficiente infraestructura física y elementos de imagen institucional que permitan mejorar la atención al ciudadano (usuarios).</p>	<p>Los usuarios y visitas con citas programadas deben esperar en el ambiente de mesa de partes, toda vez que no se cuenta con un ambiente de espera. Asimismo, el área de recepción es compartida con el personal de seguridad.</p> <p>En caso de consultas con respecto a sus trámites, el personal de mesa de partes facilita su único teléfono al usuario; lo que genera demora en la recepción de los trámites, se requiere habilitar un nuevo teléfono para dicho fin.</p> <p>En lo referido a la presentación del personal no se cuentan con uniformes que permitan reforzar la imagen de marca institucional.</p>



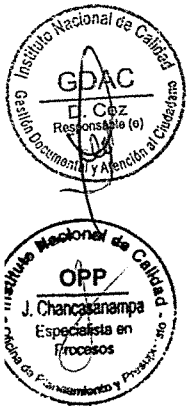
*[Handwritten signature]*



6. Demora y costo innecesario para el ciudadano (usuarios) al tener que trasladarse a dos locales distintos del INACAL para recibir un servicio.	Para tramitar y pagar por los procedimientos y servicios de la Dirección de Metrología los ciudadanos deben ingresar sus documentos en mesa de partes de la sede central y luego deben apersonarse a la sede de San Borja para continuar la tramitación del servicio requerido toda vez que en este local se ubica el órgano dueño del proceso (Dirección de Metrología).
--	---

#### 4. OBJETIVO

Problema	Objetivo
1. No se han establecido protocolos estandarizados en términos conductuales y actitudinales, lo cual reduce la calidad en la atención de nuestros colaboradores con respecto a la ciudadanía (usuarios).	Lograr que los servidores que interactúen con los usuarios del INACAL, brinden una atención adecuada, que incluya estándares conductuales y actitudinales preestablecidos.
2. No se cuenta con material informativo, sobre los procedimientos y servicios, en las áreas de atención presencial del INACAL.	Dotar de información visible, en las instalaciones destinadas a la atención a la ciudadanía (usuarios) del INACAL.
3. Acceso complejo a la información, sobre procedimientos y servicios a través del Portal Institucional.	Mejorar la accesibilidad a la información de los procedimientos y servicios que se muestran en el Portal Institucional.
4. Deficientes mecanismos para el recojo de información sobre las necesidades y expectativas de los usuarios con respecto a los procedimientos y servicios que brinda el INACAL.	Conocer la percepción de los ciudadanos respecto a los servicios brindados por la entidad, a fin de mejorar la calidad en la atención que se brinda.
5. Insuficiente infraestructura física y elementos de imagen institucional que permitan mejorar la atención al ciudadano (usuarios).	Brindar espacios físicos, herramientas y establecer la correcta presentación del personal para una mejor atención del ciudadano.
6. Demora y costo innecesario para el ciudadano (usuarios) al tener que trasladarse a dos locales distintos del INACAL para recibir un servicio.	Descentralizar los servicios de mesa de partes y facturación en beneficio de los usuarios.



#### 5. ALCANCE

Las alternativas de solución planteadas se ejecutarán en los dos locales con los que cuenta el INACAL y comprende sus canales de atención al ciudadano: presencial, telefónico y virtual. Para que estas acciones se hagan efectivas, se ha establecido la ejecución de actividades a corto plazo (Diciembre 2016- Diciembre 2017).

## 6. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

### 6.1. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Objetivo	Alternativas
<p>Lograr que los servidores que interactúen con los usuarios del INACAL, brinden una atención adecuada, que incluya estándares conductuales y actitudinales preestablecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar el Protocolo de Atención al Ciudadano y capacitar a los servidores que interactúen con los usuarios del INACAL.</li> <li>• Incorporar personal capacitado y con vocación de servicio.</li> <li>• Capacitar y motivar al personal para lograr una atención de calidad que satisfaga las expectativas de los usuarios.</li> </ul>
<p>Dotar de información visible, en las instalaciones destinadas a la atención a la ciudadanía (usuarios) del INACAL.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicar todos los procedimientos y servicios que se brindan en el INACAL.</li> <li>• Brindar a los ciudadanos canales de comunicación con contenidos estandarizados.</li> </ul>
<p>Mejorar la accesibilidad a la información de los procedimientos y servicios que se muestran en el Portal Institucional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rediseñar el Portal Institucional, en términos de accesibilidad.</li> <li>• Mantener mejor orientado a los usuarios del INACAL.</li> </ul>
<p>Conocer la percepción de los ciudadanos respecto a los servicios brindados por la entidad, a fin de mejorar la calidad en la atención que se brinda.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de encuestas de satisfacción a los ciudadanos.</li> <li>• Implementar y promover el uso del buzón de sugerencia físico y virtual.</li> <li>• Capturar la información de nuestros usuarios luego de brindarles el servicio tanto en las instalaciones del INACAL como en eventos o charlas de capacitación.</li> </ul>
<p>Brindar espacios físicos, herramientas y establecer la correcta presentación del personal para una mejor atención del ciudadano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar una sala de espera en la sede central para las visitas y personas con reuniones programadas.</li> <li>• Implementar señalización para los servicios de atención preferencial.</li> <li>• Instalar teléfono de consulta en mesa de partes.</li> <li>• Brindar uniforme al personal de atención al ciudadano.</li> </ul>
<p>Descentralizar los servicios de mesa de partes y facturación en beneficio de los usuarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar la mesa de partes y facturación en la sede de San Borja.</li> <li>• Difundir los servicios del INACAL en la sede de San Borja.</li> </ul>



*[Handwritten signature]*

## 6.2. ESTRATEGIAS

Alternativas	Estrategias
<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar el Protocolo de Atención al Ciudadano y capacitar a los servidores que interactúan con los usuarios del INACAL.</li> <li>Incorporar personal preparado y con vocación de servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer un protocolo para la atención estandarizada de los usuarios.</li> <li>Capacitar al personal para que pueda atender de modo eficiente a los usuarios.</li> <li>Mantener comunicación constante con el personal que interactúa con los usuarios, a fin de mejorar la atención.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicar todos los procedimientos y servicios que se brindan.</li> <li>Brindar a los ciudadanos canales de comunicación con contenidos estandarizados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar una vitrina de información de los servicios y procedimientos que brinda el INACAL.</li> <li>Elaborar y distribuir dípticos y trípticos acerca de los servicios y los canales de atención del INACAL.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modificar el Portal Institucional, en términos de accesibilidad.</li> <li>Mantener mejor orientado a los usuarios del INACAL.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar en el home del Portal Institucional todos los servicios e información que requieren los usuarios del INACAL (reclamos, quejas, sugerencias, preguntas frecuentes, TUPA, TUSNE, acceso a la información, consulta de trámites, informes en línea, entre otros).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicación de encuestas de satisfacción a los ciudadanos.</li> <li>Implementar y promover el uso del buzón de sugerencia físico y virtual.</li> <li>Capturar la información de nuestros usuarios, luego de brindarles servicios tanto en las instalaciones del INACAL como en eventos o charlas de capacitación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistematización de la captura de información obtenida.</li> <li>Conversar con el personal que atiende a los usuarios para identificar necesidades y expectativas.</li> <li>Seguimiento e implementación de las mejoras a partir de las sugerencias.</li> <li>Aplicación y sistematización de encuestas para medir el grado de satisfacción de los usuarios del INACAL.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar una sala de espera en la sede central para las visitas y personas con reuniones programadas.</li> <li>Implementar señalización para los servicios de atención preferencial.</li> <li>Instalar teléfono de consulta en mesa de partes.</li> <li>Brindar uniforme al personal de atención al ciudadano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptar las instalaciones de recepción a fin de implementar la sala de espera.</li> <li>Implementar los espacios necesarios para la adecuada recepción e información que se le brinda a los ciudadanos (usuarios).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar la mesa de partes y facturación en la sede de San Borja.</li> <li>Difundir los servicios del INACAL en la sede de San Borja.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adecuar las instalaciones de la Dirección de metrología para implementar la mesa de partes y facturación.</li> <li>Se requiere emplear las instalaciones de recepción de equipos de San Borja para permitir la tramitación de procedimientos TUPA y TUSNE correspondientes a la Dirección de Metrología.</li> </ul>



Handwritten signature or mark.

### 6.3. PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Problema	Objetivo	Actividades Programadas				
		Nº	Descripción de la Actividad	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Responsable
No se han establecido protocolos estandarizados en términos conductuales y actitudinales, lo cual reduce la calidad en la atención de nuestros colaboradores con respecto a la ciudadanía (usuarios).	Lograr que los servidores que interactúen con los usuarios del INACAL, brinden una atención adecuada, que incluya estándares conductuales y actitudinales preestablecidos	1	<b>Implementar el Protocolo de Atención al Ciudadano</b>	dic-16	jun-17	Equipo de Trabajo /EFGDAC/ OA-EFRH/ OCEI / EMC
		1.1	Elaboración del protocolo	dic-16	ene-17	EFGDAC
		1.2	Identificar la red de colaboradores que atienden a los usuarios del INACAL.	dic-16	ene-17	Equipo de Trabajo/ EMC
		1.3	Capacitación y talleres de implementación del protocolo.	feb-17	feb-17	EFGDAC/ OA - EFRH
		1.4	Implementación del Protocolo.	mar-17	mar-17	EFGDAC / OCEI
		1.5	Evaluación de la implementación.	jun-17	jun-17	Equipo de Trabajo
Acceso complejo a la información, sobre procedimientos y servicios a través del Portal Institucional.	Mejorar la accesibilidad a la información de los procedimientos y servicios que se muestran en el Portal Institucional.	2	<b>Desarrollar el home centralizado de los servicios de atención virtual en el Portal Institucional del INACAL</b>	dic-16	ene-17	Equipo de Trabajo / EFGDAC/ OA-EFTI / OCEI
		2.1	Identificar los servicios de atención virtual.	dic-16	dic-16	Equipo de Trabajo/ EMC
		2.2	Definir plazos de atención (según corresponda).	dic-16	dic-16	Equipo de Trabajo/ EMC
		2.3	Definir el diseño y ubicación de la página de servicios del INACAL.	dic-16	dic-16	OCEI
		2.4	Implementar los servicios virtuales en la página web del INACAL.	dic-16	ene-17	EFTI
Deficientes mecanismos para el recojo de información sobre las necesidades y expectativas de los usuarios con respecto a los procedimientos y servicios que brinda el INACAL.	Conocer la percepción de los ciudadanos respecto a los servicios brindados por la entidad, a fin de mejorar la calidad en la atención que se brinda.	3	<b>Sistematización de la captura de la información registrada en el home centralizado de los servicios de atención virtual del Portal Institucional del INACAL.</b>	ene-17	ago-17	Equipo de Trabajo/ órganos involucrados / EFTI/ EMC
		3.1	Definir los campos de captura de información.	ene-17	ene-17	Equipo de Trabajo/ órganos involucrados
		3.2	Definir los procesos de análisis de la información, procesamiento y obtención de resultados.	feb-17	feb-17	Equipo de Trabajo/ órganos involucrados
		3.3	Definir los requisitos funcionales.	mar-17	abr-17	Equipo de Trabajo
		3.4	Desarrollar el sistema.	may-17	dic-17	EFTI
		3.5	Realizar las pruebas de calidad del sistema.	may-17	dic-17	EFTI
		3.6	Pase a producción.	jun-17	dic-17	EFTI
		3.7	Evaluación de la sistematización.	dic-17	dic-17	Equipo de Trabajo / EMC
		4	<b>Medir el grado de satisfacción de los ciudadanos (usuarios) que son atendidos en el canal presencial en la sede principal del INACAL.</b>	dic-16	dic-17	Equipo de Trabajo / EFTI/ EFGDAC
		4.1	Definir las preguntas de la encuesta.	dic-16	dic-16	Equipo de Trabajo
4.2	Definir los requisitos funcionales para la	dic-17	ene-17	Equipo de Trabajo		



4

			encuesta electrónica presencial.			
		4.3	Desarrollar de la aplicación.	ene-17	feb-17	EFTI
		4.4	Realizar pruebas.	feb-17	mar-17	EFTI
		4.5	Pase a producción.	mar-17	mar-17	EFTI
		4.6	Aplicación de la encuesta e informes mensuales.	mar-17	dic-17	EGDAC
No se cuenta material informativo, sobre los procedimientos y servicios, en las áreas de atención presencial del INACAL.	Dotar de información visible, en las instalaciones destinadas a la atención a la ciudadanía (usuarios) del INACAL.	5	<b>Implementar medios de información visibles al usuario de los procedimientos y servicios que brinda el INACAL. (vitrina, tríptico, díptico, otros).</b>	dic-16	mar-17	Equipo de Trabajo / OCEI / OA - EFABAS
		5.1	Identificar la información que será materia de difusión visual.	dic-16	dic-16	Equipo de Trabajo
		5.2	Diseño de los medios de información.	ene-17	ene-17	OCEI
		5.3	Instalación e impresión de los medios de información visual.	feb-17	mar-17	OA - ABAS
Demora y costo innecesario para el ciudadano (usuarios) al tener que trasladarse a dos locales distintos del INACAL para recibir un servicio.	Descentralizar los servicios de mesa de partes y facturación en beneficio de los usuarios.	6	<b>Implementar la Mesa de Partes y Facturación en Sede San Borja.</b>	dic-16	dic-17	Equipo de Trabajo/ EFGDAC/ OA-EFTI/ OA - ABAS
		6.1	Identificar y solicitar los requerimientos para la implementación.	dic-16	dic-16	EFGDAC/ OA-EFTI
		6.2	Adquirir o asignar e instalar los equipos.	ene-17	mar-17	OA - EFTI/ OA - ABAS
		6.3	Contratar a personal para atender mesa de partes y facturación.	mar-17	mar-17	OA - ABAS/ EFGDAC
		6.4	Implementación y puesta en marcha de la mesa de partes y facturación	abr-17	abr-17	OA - EFTI/ EFGDAC
		6.5	Seguimiento y evaluación del desempeño (encuestas y otros)	abr-17	dic-17	Equipo de Trabajo
Insuficiente infraestructura física y elementos de imagen institucional que permitan mejorar la atención al ciudadano (usuarios).	Brindar espacios físicos, herramientas y establecer la correcta presentación del personal para una mejor atención al ciudadano	7	<b>Mejorar la infraestructura de Atención al Ciudadano.</b>	ene-17	may-17	EFGDAC/ OA - EFTI/ OA - ABAS / OCEI
		7.1	Asignar e instalar un teléfono para informes en la mesa de partes.	ene-17	mar-17	EFGDAC / OA-EFTI
		7.2	Implementar la sala de visita y modificación de la recepción.	mar-17	may-17	OA - ABAS / EFGDAC / OCEI
		7.3	Estandarización de la presentación del personal.	mar-17	may-17	OA - ABAS / EFGDAC / OCEI

**Abreviaturas:**

- EFABAS : Equipo Funcional de Abastecimiento
- EFGDAC : Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano
- EFTI : Equipo Funcional de Tecnología de Información
- EMC : Equipo de Mejora Continua
- OA : Oficina de Administración
- OCEI : Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional
- SG : Secretaría General

## 7. RECURSOS

### 7.1 Recursos Humanos

Actividad Programada	Personal	Oficina a la que pertenece	Tiempo aproximado (mensual / quincenal / semanal) aprox.
Implementar el Protocolo de Atención al Ciudadano.	Responsable(e) de EFGDAC.	SG - EFGDAC	3 meses tiempo parcial
	Capacitador especialista en atención al ciudadano.	Tercero por convenio o invitación	6 horas
	Equipo de Trabajo.	SG/OPP/EFGDAC	3 semanas a tiempo parcial
Desarrollar el home centralizado de los servicios de atención virtual en el Portal Institucional del INACAL.	Equipo de Trabajo.	SG/OPP/EFGDAC	2 semanas a medio tiempo
	Responsable de la OCEI Diseñador Gráfico.	OCEI	1 semana a tiempo parcial
	Analista de mantenimiento de aplicaciones.	OA/EFTI	3 semanas a medio tiempo
Sistematización de la captura de la información registrada en el home centralizado de los servicios de atención virtual del Portal Institucional del INACAL.	Equipo de Trabajo Especialistas o Representantes de los órganos de línea.	SG/OPP/EFGDAC	8 semanas a tiempo parcial
	Analista Programador.	OA/EFTI	7 meses a tiempo parcial
Implementar medios de información visibles al usuario de los procedimientos y servicios que brinda el INACAL. (vitrina, tríptico, díptico, otros).	Equipo de Trabajo.	SG/OPP/EFGDAC	2 semanas a tiempo parcial
	Responsable de la OCEI Diseñador Gráfico.	OCEI	2 semana a tiempo parcial
	Especialistas en contrataciones.	OA/ABAS	6 semanas a tiempo parcial
Implementar la mesa de partes y facturación en sede San Borja.	Responsable (e) de EFGDAC.	SG - EFGDAC	1 semana tiempo parcial
	Apoyo en Soporte Técnico.	OA/EFTI	2 semanas a tiempo parcial
	Especialistas en contrataciones.	OA/ABAS	6 semanas a tiempo parcial
	Equipo de Trabajo.	SG/OPP/EFGDAC	8 meses a tiempo parcial
	Especialistas en contrataciones	OA/ABAS	6 semanas a tiempo parcial



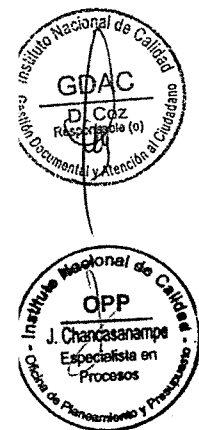
Mejorar la infraestructura de Atención al Ciudadano.	Apoyo en soporte técnico	OA/EFTI	3 semanas a tiempo parcial
--	--------------------------	---------	----------------------------

## 7.2 Recursos Materiales de Oficina

Material de Oficina
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 Millares de hojas bond A4</li> <li>• 5 Lapiceros negro y azul</li> <li>• 5 Plumones de pizarra acrílica</li> <li>• 2 Motas de pizarra acrílica</li> <li>• 10 Tacos de post it de colores.</li> <li>• 20 Papelógrafos</li> </ul>

## 7.3 Material adicional, Infraestructura y Equipos

Actividad Programada	Material Adicional	Infraestructura y Equipos
Implementar el Protocolo de Atención al Ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pizarra Acrílica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Ambiente de capacitación con capacidad para 25 personas (12 horas).</li> <li>• 1 Proyector.</li> <li>• 1 Laptop.</li> <li>• 2 computadoras.</li> <li>• 1 Impresora de la oficina.</li> </ul>
Desarrollar el home centralizado de los servicios de atención virtual en el Portal Institucional del INACAL.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Software con licencia vigente.</li> </ul>	-
Sistematización de la captura de la información registrada en el home centralizado de los servicios de atención virtual del Portal Institucional del INACAL.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Software con licencia vigente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Ambiente de reunión con capacidad para 7 personas (15 horas)</li> <li>• 1 Proyector.</li> <li>• 1 Laptop.</li> </ul>
Implementar medios de información visibles al usuario de los procedimientos y servicios que brinda el INACAL. (vitrina, tríptico, díptico, otros).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dípticos y trípticos con información de INACAL.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vitrina para publicar información.</li> </ul>
Implementar la mesa de partes y facturación en sede San Borja.	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Impresora térmica.</li> <li>• 1 Scanner de mediana producción.</li> <li>• 1 Scanner tipo pistola.</li> <li>• 1 Rollo de Cintas de código de barras.</li> <li>• 1 Computadora personal.</li> </ul>



Handwritten signature or mark.

Mejorar la infraestructura de Atención al Ciudadano	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Teléfono IP.</li> <li>• 1 Sofá para 3 personas.</li> <li>• 1 Mostrador de recepción.</li> <li>• 2 Sillas de recepción.</li> </ul>
---	---	--

**Nota:** El presupuesto para la implementación del presente Plan forma parte del Presupuesto 2017.

## 8. INDICADORES

Objetivo	Indicador
Lograr que los servidores que interactúen con los usuarios del INACAL, brinden una atención adecuada, que incluya estándares conductuales y actitudinales preestablecidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de satisfacción de la ciudadanía (usuarios) de la atención a través del canal presencial y telefónica.</li> </ul>
Dotar de información visible, en las instalaciones destinadas a la atención a la ciudadanía (usuarios) del INACAL.	
Mejorar la accesibilidad a la información de los procedimientos y servicios que se muestran en el Portal Institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de satisfacción de la ciudadanía (usuarios) de la atención a través del canal virtual (página web).</li> </ul>
Conocer la percepción de los ciudadanos respecto a los servicios brindados por la entidad, a fin de mejorar la calidad en la atención que se brinda.	
Brindar espacios físicos, herramientas y establecer la correcta presentación del personal para una mejor atención del ciudadano.	
Descentralizar los servicios de mesa de partes y facturación en beneficio de los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de trámites iniciados en la Sede de San Borja.</li> </ul>



## ANEXOS

### ANEXO 01: FICHAS DE INDICADORES

Ficha de indicador	
Nombre de indicador	Nivel de satisfacción de la ciudadanía (usuarios) de la atención a través del canal presencial y telefónica.
Descripción del indicador	<p>Este indicador va a medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía (usuarios), en relación a la atención presencial o telefónica que recibieron, por parte de los servidores del INACAL, con respecto a la calidad de la información técnica especializada brindada en lo referido a los servicios de normalización, acreditación y metrología.</p> <p>Este indicador es del tipo: Calidad.</p>
Objetivo del Indicador	Medir la calidad del servicio de atención a la ciudadanía (usuarios), en los canales presencial y telefónico.



<b>Forma de Cálculo</b>	(Número de personas que calificaron la atención presencial o telefónica como "bueno" y "muy bueno" / Número de personas que fueron encuestadas presencialmente) * 100.
<b>Fuente de Información</b>	Encuestas presenciales realizadas en la sede central.
	Encuestas presenciales realizadas en la sede de San Borja.
<b>Periodicidad de Medición</b>	Mensual.
<b>Responsable de Medición</b>	Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano.
<b>Meta</b>	> = 90% (a partir de diciembre del 2017).

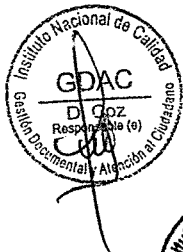
<b>Ficha de indicador</b>	
<b>Nombre de indicador</b>	<b>Nivel de satisfacción de la ciudadanía (usuarios) de la atención a través del canal virtual (página web).</b>
<b>Descripción del indicador</b>	Este indicador va a medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía (usuarios), en relación a la atención que recibieron por el canal virtual (página web) con respecto a la calidad de la información técnica especializada brindada en lo referido a los servicios de normalización, acreditación y metrología.  Este indicador es del tipo: Calidad.
<b>Objetivo del Indicador</b>	Medir la calidad del servicio de atención a la ciudadanía (usuarios), en el canal virtual (página web).
<b>Forma de Cálculo</b>	(Número de personas que calificaron la atención virtual como "bueno" y "muy bueno" / Número de personas que fueron encuestadas por teléfono / correo electrónico) * 100.
<b>Fuente de Información</b>	Encuestas por teléfono / correo electrónico realizadas.
<b>Periodicidad de Medición</b>	Mensual.
<b>Responsable de Medición</b>	Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano.
<b>Meta</b>	> = 80% (a partir de diciembre del 2017).

<b>Ficha de indicador</b>	
<b>Nombre de indicador</b>	<b>Cantidad de trámites iniciados en la sede de San Borja.</b>
<b>Descripción del indicador</b>	Este indicador permitirá medir el grado de afluencia de público, que presenta documentación en la sede de San Borja, los cuales no tuvieron la necesidad de trasladarse a la sede central para realizarlo.  Este indicador es del tipo: Eficiencia.
<b>Objetivo del Indicador</b>	Medir la afluencia de público que presenta documentación en la sede de San Borja.



*[Handwritten signature]*

<b>Forma de Cálculo</b>	Número de ciudadanos (usuarios) que presentan documentación en la sede de San Borja / (Número de ciudadanos usuarios que presentaron documentación en la sede de San Borja + la Sede Central) * 100.
<b>Fuente de Información</b>	Registros del SITRADO.
<b>Periodicidad de Medición</b>	Mensual.
<b>Responsable de Medición</b>	Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano.
<b>Meta</b>	> = 30% (a partir de diciembre del 2017).



4