

## INSTITUTO NACIONAL DE INNOVACIÓN AGRARIA



## RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL N° 0008-2016-INIA-SG

Lima, 07 DIC. 2016

## VISTOS:

El Oficio Múltiple N° 00058-2016-PCM/SGP, de fecha 04 de noviembre de 2016, el Memorandum N° 220-2016-INIA/SG, de fecha 07 de diciembre de 2016, de la Secretaría General y el Informe Legal N° 156-2016-INIA/OAJ, de fecha 07 de diciembre de 2016, de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

## CONSIDERANDOS:

Que, el numeral 1.1 del artículo 11 de la Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y constituir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprobó 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; 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, publicada el 12 de agosto de 2015, se aprobó 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, a fin de mejorar la labor que desempeñan en la atención que otorgan al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios públicos; debiendo a tales efectos prever y realizar de forma eficiente las acciones que garanticen su implementación;

Que, con Oficio Múltiple N° 00058-2016-PCM/SGP, de fecha 04 de noviembre de 2016, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (en adelante, PCM), en el marco de la Resolución Ministerial antes citada, dio cuenta de los plazos con los que contaba esta entidad para la elaboración, validación y aprobación del "Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía", según cronograma establecido en dicho documento;





Que, el Equipo de Mejora Continua del Instituto Nacional de Innovación Agraria elaboró el proyecto de *"Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía"*, el mismo que fue revisado por esta Secretaría General y remitido a la Secretaría de Gestión Pública de la PCM para su validación mediante correo electrónico de fecha 14 de noviembre de 2016;

Que, mediante correo electrónico de fecha 30 de noviembre de 2016, la Secretaría de Gestión Pública de la PCM validó el *"Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía"* que le fuera remitido; precisando que debía ser aprobado por la máxima autoridad administrativa de la entidad;

Que, el Reglamento de Organización y Funciones de este Instituto, aprobado por Decreto Supremo N° 010-2014-MINAGRI, establece en su artículo 9° que *"La Secretaría General constituye la máxima autoridad administrativa del INIA; (...)"*, correspondiendo por tanto que el *"Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía"* sea aprobado por esta Secretaría General;

Que, de conformidad con lo establecido en el Artículo 10° del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Innovación Agraria – INIA, aprobado por Decreto Supremo N° 010-2014-MINAGRI, y contando con las visaciones de la Directora General de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y del Director General de la Oficina de Asesoría Jurídica;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.- APROBAR** el *"Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía"* del Instituto Nacional de Innovación Agraria - INIA, que obra adjunto y forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2.- ENCARGAR** a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto del Instituto Nacional de Innovación Agraria – INIA, el seguimiento y monitoreo de la implementación del Plan aprobado en el artículo precedente.

**Artículo 3°.- DISPONER** la publicación de la presente Resolución en el Portal web institucional del Instituto Nacional de Innovación Agraria ([www.inia.gob.pe](http://www.inia.gob.pe)).

**Regístrese, comuníquese y publíquese.**



  
Abog. Jessica Oliva Silva  
SECRETARIA GENERAL  
Instituto Nacional de Innovación Agraria

INSTITUTO NACIONAL DE INNOVACIÓN AGRARIA



Instituto Nacional de  
Innovación Agraria

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

	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	Lic. Alaide Rodríguez Rucoba	Directora de la Unidad de Trámite Documentario		21/11/16
	Ing. Héctor Andrade Girón	Director de la Unidad de Informática		21/11/16
	Ing. Diana Peruano Carrión	Especialista de Planeamiento		21/11/16
	Ing. Miguel Gonzales Damián	Especialista de Proyectos e Inversiones		21/11/16
Revisado y aprobado por:	Abg. Jessica Oliva Silva	Secretaria General		21/11/16



## ÍNDICE

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



Diccionario



## 1. ANTECEDENTES

El presente Plan de Trabajo define los lineamientos y estrategias que se implementarán para fortalecer la “Mejora de la Calidad de Atención a la Ciudadanía” con los servicios que brinda el Instituto Nacional de Innovación Agraria (en lo sucesivo, INIA), en el marco de la Ley N° 27658, Ley de Modernización de la Gestión del Estado, cuya finalidad es mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano.

En ese contexto, mediante Decreto Supremo N° 109-2012-PCM se aprobó la “Estrategia para la Modernización de la Gestión Pública”, enfocada hacia el logro de una **gestión pública orientada a resultados que impacten en el bienestar del ciudadano**, procurando generar igualdad de oportunidades y asegurando sobre todo, el acceso a servicios públicos de calidad.

En armonía con el proceso de Modernización de la Gestión del Estado, mediante Oficio N° 0068-2016-INIA-SG se designó al Equipo de Trabajo encargado de impulsar el proceso de “Mejora de la Calidad de Atención a la Ciudadanía”, habiendo desarrollado sus actividades en coordinación con la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Estando a lo anterior, el Equipo de Trabajo ha identificado las actividades que resultan necesarias desarrollar, con la finalidad de mejorar la calidad de atención a la ciudadanía en el corto y mediano plazo, elaborando a tal efecto el presente Plan de Trabajo.

## 2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El Equipo de Trabajo ha identificado los principales problemas en el INIA que de manera recurrente afectan la atención al ciudadano, siendo los más álgidos los siguientes:

- Demora excesiva del usuario en la identificación y ubicación de la Ventanilla de Trámite y otras oficinas.
- Lentitud del Sistema de Trámite Documentario - SGD actual en el ingreso, seguimiento y búsqueda de los documentos recibidos.
- Trato poco cordial por parte del personal que brinda atención al público usuario.
- Se carece de información sobre la satisfacción y preferencias de los usuarios del INIA.

## 3. SITUACIÓN ACTUAL

- Actualmente, el INIA tiene implementado un registro de visitas, a través del cual se mide la afluencia diaria de usuarios que solicitan diversos servicios en la Sede Central. Asimismo, mediante el Sistema de Trámite Documentario (SGD), se identifica la demanda mensual, priorizando cada servicio o trámite que brinda nuestra entidad.



Diana Rucoba





- b. Dificil ubicación por parte de los ciudadanos de la ventanilla de trámite documentario de la Sede del INIA, al encontrarse distante de la caseta de ingreso y no existir señalizaciones o un mapa guía para ubicarlos rápidamente.

Actualmente, se carece de personal que oriente al usuario en la ubicación de los ambientes de la Sede Central del INIA, situación que origina que el usuario se dirija a direcciones equivocadas, causándole malestar y el consecuente retraso en las gestiones y trámites administrativos que desea realizar.

- c. El Sistema de Trámite Documentario (SGD), cuyo servidor se encuentra instalado y administrado por el Ministerio de Agricultura y Riego desde el año 2011, al prestar servicio a todas sus OPD's, ocasiona que el sistema informático colapse o sea lento en su operatividad debido a la carga documentaria.
- d. Insuficiente información sobre las expectativas y necesidades de los usuarios del INIA.
- e. El personal asignado de ventanilla de trámite documentario no se encuentra óptimamente capacitado en la atención al usuario; apreciándose similar situación en los órganos desconcentrados constituidos por las Estaciones Experimentales Agrarias. El ciudadano requiere información rápida, exacta y clara para satisfacer sus requerimientos, debiendo esta ser brindada con eficiencia y efectividad por la institución.
- f. Se cuenta con información base sobre el tiempo que demoran los ciudadanos en ubicar la ventanilla de trámite documentario y otras oficinas, así como también sobre los períodos de demora de respuesta del Sistema de Trámite Documentario-SGD.

De acuerdo al análisis realizado, el INIA aplicará mejoras a los problemas identificados, habiendo el Equipo de Trabajo priorizado la implementación de medidas que tengan un impacto positivo en el usuario; entre ellas, la medición de la satisfacción de los usuarios respecto de la atención recibida, a cuyos efectos se aplicarán encuestas mensuales que nos proporcionarán información que permita identificar -entre otros- oportunidades de mejora en el servicio.

#### 4. OBJETIVOS

El Objetivo General del Plan es contribuir a mejorar la calidad de los servicios que se brindan en la Sede Central del INIA así como en sus Estaciones Experimentales Agrarias a nivel nacional, siendo sus Objetivos Específicos los siguientes:

- a. Mejorar la atención al ciudadano reduciendo el tiempo de ubicación y atención en la ventanilla de Trámite Documentario y otras oficinas.
- b. Mejorar el tiempo de respuesta del sistema informático.



*Diana Kunc*



- c. Mejorar el trato al ciudadano usuario a partir del fortalecimiento de las competencias del personal en la atención de calidad.
- d. Generar información a fin de conocer la demanda y el grado de satisfacción del usuario.

## 5. ALCANCE

En la primera fase a corto plazo las actividades se desarrollarán en la Sede Central del INIA, comprendidas en el período de noviembre-diciembre 2016, proyectándose su implementación a junio del 2017 en por lo menos cinco (05) Estaciones Experimentales Agrarias, cuyo detalle obra en el Anexo que forma parte integrante del presente Plan.



Diana...





## 6. ACTIVIDADES A DESARROLLAR (Cronograma)

[illegible]

Dr. Anshu (



## 7. RECURSOS

N°	ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO S/	2016			2017						COSTO TOTAL
					OCT.	NOV.	DIC.	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	
1	Elaboración de Mapa de las instalaciones del INIA													
1.1	Elaboración del Mapa	Unidad	1	30.00			X							30.00
1.2	Adquisición de un banner	Unidad	1	50.00			X							50.00
1.3	Cartulina canson	Unidad	2	7.50			X							15.00
2	Materiales para las señalizaciones Folders													
2.1	Pinturas	Unidad	5	8.00			X							40.00
2.2	Brochas	Unidad	2	5.00			X							10.00
2.3	Pegamento	Unidad	4	5.00			X							20.00
3	Materiales para la capacitación													
3.1	Folders	Unidad	50	1.00			X							50.00
3.2	Lapiceros	Unidad	50	1.00			X							50.00
3.3	Hojas Bond	Unidad	500	24.00			X							24.00
4	Recursos Humanos													
4.1	Capacitadores y Entrenadores	Movilidad	2	30.00				X						60.00
4.2	Recursos Humanos para implementación del Plan (*)	Horas/ Hombre semanal	80	9.00	X	X	X	X	X	X	X	X	X	25,920.00
5	Implementación del SISGED													
5.1	Servidores, licencias de base de datos, escáner, impresoras, etc., propios del INIA (**)	Equipos	1	165,000.00			X	X	X	X	X	X	X	165,000.00
TOTAL														191,269.00

(\*) Respecto a los recursos humanos para la implementación del Plan, se requiere de ocho (08) personas que destinarán dos (02) horas diarias de sus labores, siendo el costo promedio por hora S/ 9.00 (Nuevo con 00/100 Soles), representando los siete (07) meses de implementación un costos total de S/ 25,920.00 (Veinticinco Mil Novecientos Veinte con 00/100 Soles).

(\*\*) Los equipos para la implementación del SISGED fueron adquiridos por el INIA; por otro lado, cabe señalar que, el software a implementarse en el Sector fue desarrollado por el propio Ministerio de Agricultura y Riego.



*[Handwritten signature]*





## 8. INDICADORES

FICHA DEL INDICADOR	
1. Nombre del indicador	Porcentaje de disminución del tiempo en la ubicación de la ventanilla de Trámite Documentario y otras oficinas.
2. Descripción del indicador	El tiempo que demora el ciudadano en ubicar la ventanilla de Trámite Documentario y otras oficinas de la Sede Central.
3. Objetivo del indicador	Mejorar la calidad de atención al ciudadano.
4. Forma de cálculo	Sistema de Registro de Visitas (hora de entrada – hora de salida del ciudadano visitante).
5. Fuentes de información	Sistema de Registro de Visitas.
6. Periodicidad de medición	Promedio mensual.
7. Responsable de medición	Unidad de Informática.
8. Meta	Reducir por lo menos en un 20% el tiempo que demora el ciudadano en ubicar la ventanilla de Trámite Documentario y otras oficinas.

FICHA DEL INDICADOR	
1. Nombre del indicador	Disminución del tiempo de respuesta del Sistema de Trámite Documentario.
2. Descripción del indicador	El indicador medirá el tiempo de respuesta del Sistema de Trámite Documentario y cada una de las transacciones que realiza el operador de trámite documentario.
3. Objetivo del indicador	Mejorar el tiempo de respuesta del Sistema de Trámite Documentario.
4. Forma de cálculo	Medición del tiempo de respuesta del sistema antiguo / medición del tiempo de respuesta del nuevo sistema * 100.
5. Fuentes de información	Sistema de Trámite Documentario.
6. Periodicidad de medición	Mensual.
7. Responsable de medición	Unidad de Informática.
8. Meta	Reducir por lo menos en un 50% del tiempo de respuesta del Sistema de Trámite Documentario.

FICHA DEL INDICADOR	
1. Nombre del indicador	Mejorar las competencias del personal del INIA en la calidad de atención al ciudadano.
2. Descripción del indicador	Potenciar las habilidades, conocimientos, aptitudes y actitudes del personal seleccionado mediante capacitaciones en la atención al ciudadano.
3. Objetivo del indicador	Fortalecer las competencias del personal identificado.
4. Forma de cálculo	Número de capacitaciones.
5. Fuentes de información	Encuestas, Libro de Reclamaciones.
6. Periodicidad de medición	Trimestral.
7. Responsable de medición	Unidad de Trámite Documentario y otros.
8. Meta	Un (1) taller de capacitación.



*Discutido*



## ANEXO

N°	SEDE CENTRAL Y ESTACIONES EXPERIMENTALES AGRARIAS	DIRECCIÓN
1	Sede Central	Av. La Molina N° 1981, La Molina, Lima.
2	Vista Florida - Chiclayo	Carretera Chiclayo, Ferreñafe Km. 8, Lambayeque.
3	Andenes - Cusco	Av. Micaela Bastidas N° 310, Wanchaq, Cusco.
4	Santa Ana - Huancayo	Fundo Santa Ana S/N, Hualahoyo Km. 8, El Tambo, Huancayo.
5	Illpa - Puno	Rinconada de Salcedo S/N, Puno.
6	San Roque - Iquitos	Calle San Roque N° 209, San Juan Bautista, Iquitos.

