

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Lima, 07 de diciembre de 2016

N° 160-2016-GG-OSITRAN

VISTOS:

El Informe N° 001-2016-OGD-JTI-GSF-GAU-OSITRAN elaborado por la Oficina de Gestión Documentaria, la Jefatura de Tecnologías de la Información, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y la Gerencia de Atención al Usuario, mediante el cual se sustenta y remite el Proyecto de Plan para Mejorar la Atención a la Ciudadanía del OSITRAN; el Informe N° 0100-2016-GPP-OSITRAN de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto; la Nota N° 233-16-GAJ-OSITRAN de la Gerencia de Asesoría Jurídica; y

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM de fecha 10 de agosto de 2015, la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) aprobó el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, con el objetivo de establecer criterios y lineamientos de cumplimiento obligatorio para mejorar la labor desempeñada en la atención a la ciudadanía en la provisión de bienes y servicios públicos;

Que, a través del Oficio Múltiple N° 00051-2016-PCM/SGP, recibido el 10 de octubre de 2016, la Secretaría de Gestión Pública de la PCM invitó a este Organismo Regulador a participar en la reunión de presentación del Plan de Mejora de la Calidad de Atención a la Ciudadanía, en la cual se planteó una estrategia progresiva para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía, señalándose, entre otros aspectos, que se espera que a diciembre de 2016 se cuente con cien (100) planes para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía aprobados por parte de las entidades seleccionadas, las cuales representan ventanillas relevantes del Poder Ejecutivo (Ministerios, Organismos Públicos, Programas, empresas adscritas a un sector) y los organismos constitucionalmente autónomos;

Que, con fecha 24 de octubre de 2016, la Secretaría de Gestión Pública de la PCM realizó un taller con representantes de las entidades seleccionadas, entre las que se encuentra OSITRAN, a efectos de asistirlos metodológicamente en la elaboración de los planes de mejora de la calidad de atención a la ciudadanía, en la que participaron representantes de la Oficina de Gestión Documentaria, Gerencia de Supervisión y Fiscalización, y Gerencia de Atención al Usuario de este Organismo Regulador;

Que, mediante Oficio Múltiple N° 00060-2016-PCM/SGP, la Secretaría de Gestión Pública de la PCM informó al OSITRAN los plazos para la elaboración, validación y aprobación del Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía, señalando que el plazo máximo para la aprobación de los planes es el 09 de diciembre de 2016, debiendo ser ello informado a la Secretaría de Gestión Pública de la PCM el 12 de diciembre de 2016;

Que, en virtud a las disposiciones expuestas, la Oficina de Gestión Documentaria, la Jefatura de Tecnologías de la Información, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y la Gerencia de Atención al Usuario elaboraron el Proyecto de Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía del OSITRAN, el cual ha sido validado por la Secretaría de Gestión Pública de la PCM mediante comunicación electrónica de fecha 30 de noviembre de 2016;



Que, mediante Informe N° 001-2016-OGD-JTI-GSF-GAU-OSITRAN de fecha 02 de diciembre de 2016, la Oficina de Gestión Documentaria, la Jefatura de Tecnologías de la Información, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y la Gerencia de Atención al Usuario remitieron a la Gerencia General el Proyecto de Plan para Mejorar la Atención a la Ciudadanía del OSITRAN, indicando que en tanto el eje IV de la Política General de Gobierno 2016-2021 está relacionado con el acercamiento del Estado al ciudadano, y la importancia de adoptar continuamente acciones que redunden en mejoras de los servicios que brinda el OSITRAN a los ciudadanos, resulta viable la aprobación del mencionado Plan, el cual comprende cuatro (4) oportunidades de mejora, con sus respectivos objetivos, actividades, presupuesto involucrado para el año 2017, cronograma, órganos involucrados e indicadores; todo ello dentro de las Pautas Metodológicas proporcionadas por la Secretaría de Gestión Pública de la PCM;

Que, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, a través del Informe N° 0100-2016-GPP-OSITRAN, señaló que el Proyecto de Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía del OSITRAN se encuentra conforme y en concordancia con la Política de Modernización de la Gestión Pública, el Plan Estratégico Sectorial Multianual – PESEM 2016-2020 y el Plan Estratégico Institucional – PEI 2015-2017;

Que, la Gerencia de Asesoría Jurídica mediante la Nota N° 233-16-GAJ-OSITRAN, indicó que la aprobación del Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía del OSITRAN resulta jurídicamente viable, tomando en consideración que el mismo ha sido validado por la Secretaría de Gestión Pública de la PCM y cuenta con la conformidad de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto; asimismo, señaló que en virtud de lo establecido en el artículo 10 del Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y modificatorias, la Gerencia General es la máxima autoridad administrativa del OSITRAN, por lo que le corresponde su aprobación;

De conformidad con lo establecido en el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública aprobado por Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM; el Reglamento de Organización y Funciones aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y sus modificatorias;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía del OSITRAN, documento que como anexo forma parte de la presente Resolución.

Artículo 2.- Disponer que la Gerencia de Atención al Usuario remita la presente Resolución y su anexo a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, a más tardar el 12 de diciembre del presente año.

Artículo 3.- Disponer la publicación de la presente Resolución y su anexo en el Portal Institucional (www.ositran.gob.pe).

Regístrese y comuníquese,


OBED CHUQUIHUAYTA ARIAS
 Gerente General

ANEXO ÚNICO

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	Alexander Castro Horna	Especialista en Biblioteca y Centro de Documentación		11/11/2016
	Ana Karina Carrillo Ángeles	Abogado de Atención y Orientación a los Usuarios		11/11/2016
	Angello Tangherlini Casal	Jefe de Atención al Usuario Intermedio		11/11/2016
Revisado por:	Cynthia Yáñez Alva	Gerente de Gerencia de Atención al Usuario		16/11/2016
	Roberto Bustamante	Jefe de Jefatura de Tecnologías de Información		16/11/2016
	Eric Vontrat Lino	Gerente Adjunto de Gerencia de Supervisión		16/11/2016
	Aimee Valenzuela Cavello	Coordinador de Oficina de Gestión Documentaria		16/11/2016
Aprobado por:	Obed Chuquihuayta Arias	Gerente General		07/12/2016



ÍNDICE

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	Pág. 3
2. SITUACIÓN ACTUAL.....	Pág. 4
3. OBJETIVO.....	Pág. 5
4. ALCANCE.....	Pág. 5
5. ACTIVIDADES A DESARROLLAR.....	Pág. 6
6. RECURSOS.....	Pág. 9
7. INDICADORES.....	Pág. 11



1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS

Problema N° 1

OSITRAN no dispone de un mecanismo de comunicación que permita a los usuarios de los servicios que presta la institución, formular sugerencias y/u opiniones que redunden en el mejor funcionamiento y prestación de servicios.

Problema N° 2

Mesa de Partes del OSITRAN, ubicada en la sede Los Negocios, no cuenta con ventanilla de atención preferente ni tampoco para personas que realizan trámites rápidos con documentos de menor volumen.

Problema N° 3

Usuarios no disponen de un aplicativo móvil que les permita conocer en tiempo real información relevante sobre las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (ITUP), bajo el ámbito de supervisión de OSITRAN, y si por su ubicación física se encuentran situados en alguna de ellas.

Problema N° 4

Ausencia de una herramienta de gestión que determine la secuencia de actividades y plazos a seguir por parte de la Gerencia de Atención al Usuario, para la atención de las solicitudes formuladas por los usuarios finales o intermedios de ITUP que se encuentran bajo el ámbito de supervisión de OSITRAN.



2. SITUACIÓN ACTUAL

Problema N° 1

En OSITRAN no existe un medio o canal a través del cual sus usuarios puedan emitir opiniones y/o sugerencias respecto de los servicios y la atención brindada por el personal de OSITRAN, lo que no permite identificar las oportunidades de mejora.

Problema N° 2

Se ha podido observar que en algunas oportunidades, cuando hay una gran afluencia de usuarios que se encuentran esperando atención en las ventanillas de mesa de partes de la sede Los Negocios, debido a que no hay una ventanilla específica que permita brindar una atención preferente a aquellas personas protegidas en el marco de lo establecido en Ley N° 28683, *Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público*, ni tampoco atención a personas que cuenten con documentos menores a 5 folios.

Problema N° 3

El OSITRAN dispone de canales tradicionales para brindar atención e información a los usuarios, tales como la línea telefónica gratuita 0800-11004, la dirección de correo electrónico info@ositran.gob.pe y el Portal del Usuario (www.ositran.gob.pe/portaldelusuario). Sin embargo, en la actualidad no existe un aplicativo móvil que de manera gratuita brinde a los usuarios la facilidad de poder acceder a información relevante sobre las ITUP bajo el ámbito de supervisión de OSITRAN y conocer si por su ubicación física se encuentra situados en alguna de ellas.

Problema N° 4

En marzo del año 2015, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de OSITRAN, mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM, creándose un nuevo órgano de línea dentro de la estructura organizacional del Regulador, la Gerencia de Atención al Usuario, que tiene como principal finalidad cautelar los derechos de los usuarios de la ITUP, así como de promover políticas, procesos y mecanismos efectivos para la atención de calidad dirigidos a dichos usuarios.

En esa línea, a la fecha OSITRAN no cuenta con un procedimiento aprobado que establezca las actividades y plazos a seguir por parte de la Gerencia de Atención al Usuario para la atención de las solicitudes formuladas por los usuarios finales o intermedios de las ITUP.



3. OBJETIVO

Objetivo del Problema N° 1

- Establecer mecanismos que permitan conocer la opinión y/o sugerencias de los usuarios de OSITRAN respecto la atención y el servicio brindado por la institución para identificar oportunidades de mejora.

Objetivo del Problema N° 2

- Exonerar de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a las personas beneficiarias de la Ley N° 28683, como también a las personas que cuenten con documentos de poco volumen (máximo 5 folios) a través de la implementación de una ventanilla preferencial.

Objetivo del Problema N° 3

Lanzar un aplicativo móvil gratuito que permita a los usuarios de la ITUP conocer si por su ubicación física se encuentra en alguna de las ITUP bajo el ámbito de supervisión de OSITRAN, tales como puertos, aeropuertos, carreteras, vías férreas y el Metro de Lima y Callao. A través de dicho aplicativo podrán (i) conocer y ubicar de manera sencilla las ITUP, (ii) principales servicios a los que tienen derecho en dichas ITUP como usuarios, (iii) ingresar denuncias, pudiendo subir fotos y/o videos en tiempo real, (iv) formular consultas.

Objetivo del Problema N° 4

Generar un ordenamiento interno, a través de un procedimiento que establezca actividades y plazos a seguir por parte de la Gerencia de Atención al Usuario para la atención de las solicitudes formuladas por los usuarios finales o intermedios de las ITUP.



4. ALCANCE

El presente "Plan para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía" contempla mejoras en la atención al ciudadano en los siguientes canales de atención:

- Mesa de Partes del OSITRAN, ubicada en Calle Los Negocios N° 182 – Cuarto Piso, Surquillo.
- Canal gratuito de atención telefónica
- Canales virtuales

Se estima que las actividades que permitirán el cumplimiento de los objetivos serán implementadas hasta el mes de Junio de 2017.



5. ACTIVIDADES A DESARROLLAR (Cronograma)

A continuación se detallan las actividades que se realizarán para solucionar los problemas identificados en el numeral 2 del presente documento.

Una vez implementadas estas actividades, se podrá medir de una manera eficiente nuestro avance respecto a los registros recopilados (Visitas, documentos registrados en Mesa de Partes, entre otros) a la fecha.

Problema N° 1

Problema	Objetivo	Actividades	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Responsable
<p>OSITRAN no dispone de un mecanismo de comunicación que permita a los usuarios de los servicios que presta la institución formular sugerencias y/u opiniones que redunden en el mejor funcionamiento y prestación de servicios.</p>	<p>Establecer mecanismos que permitan conocer la opinión y/o sugerencias de los usuarios de OSITRAN respecto la atención y el servicio brindado por la institución para identificar oportunidades de mejora</p>	1.1. Implementar buzón de sugerencias físico y virtual en las ventanillas de atención al ciudadano (Mesa de Partes y Recepción) y en el Portal Institucional del OSITRAN	Diciembre 2016	Febrero 2017	OGD/JTI
		1.2. Elaboración de un formato de sugerencias y diseño de encuesta de satisfacción	Diciembre 2016	Diciembre 2016	OGD
		1.3. Capacitar al personal responsable de atención al público en instruir a los usuarios de OSITRAN de hacer uso del buzón de sugerencias.	Enero 2017	Enero 2017	OGD
		1.4. Difundir entre los usuarios de la institución la implementación del buzón de sugerencias	Enero 2017	Febrero 2017	OGD en coordinación con OCC
		1.5. Procesar información, mediante el registro, consolidación y análisis de todas las sugerencias realizadas por todos los usuarios a fin de plantear posibles soluciones y mejoras trimestralmente.	Enero 2017	Marzo 2017	OGD
		1.6. Aplicación semestral de una encuesta de satisfacción a los ciudadanos que se les brinda atención en las ventanillas del OSITRAN	Junio 2017	Junio 2017	OGD



Problema N° 2

Problema	Objetivo	Actividades	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Responsable
Mesa de Partes del OSITRAN, ubicada en la sede Los Negocios, no cuenta con ventanilla de atención preferente ni tampoco para personas que realizan trámites rápidos para documentos de menor volumen.	Exonerar de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a las personas beneficiarias de la Ley N° 28683, como también a las personas que cuenten con documentos de poco volumen (máximo 5 folios) a través de la implementación de una ventanilla preferencial.	2.1. Implementar una ventanilla exclusiva para atención preferente y trámites rápidos en Mesa de Partes del OSITRAN, ubicada en la sede central ubicada en Calle Los Negocios 182 – Cuarto Piso, Surquillo.	Enero 2017	Enero 2017	OGD
		2.2. Capacitar al personal responsable de atender la ventanilla de atención preferente y trámites rápidos.	Enero 2017	Enero 2017	OGD

Problema N° 3

Problema	Objetivo	Actividades	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Responsable
Usuarios no disponen de un aplicativo móvil que les permita conocer si por su ubicación física se encuentran ubicados en alguna de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (ITUP), bajo el ámbito de supervisión de OSITRAN.	Lanzar un aplicativo móvil gratuito que permita a los usuarios de la ITUP conocer si por su ubicación física se encuentra en alguna de las ITUP bajo el ámbito de supervisión de OSITRAN, tales como puertos, aeropuertos, carreteras, vías férreas y el Metro de Lima y Callao. A través de dicho aplicativo podrán (i) conocer y ubicar de manera sencilla las ITUP, (ii) conocer los principales servicios a los que tienen derecho en dichas ITUP como usuarios, (iii) ingresar denuncias, pudiendo subir fotos y/o videos en tiempo real, (iv) formular consultas.	Diseño, desarrollo y puesta en producción de Aplicativo Móvil del OSITRAN	Setiembre 2016	Enero 2017	GAU/OCC/JTI
		Difusión entre los usuarios de las ITUP del Aplicativo Móvil del OSITRAN	Enero 2017	Continuo	OCC/GAU



Problema N° 4

Problema	Objetivo	Actividades	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Responsable
Ausencia de una herramienta de gestión que determine la secuencia de actividades y plazos a seguir por parte de la Gerencia de Atención al Usuario para la atención de las solicitudes formuladas por los usuarios finales o intermedios de ITUP que se encuentran bajo el ámbito de supervisión de OSITRAN.	Generar un ordenamiento interno a través de un procedimiento que establezca actividades y plazos a seguir por parte de la Gerencia de Atención al Usuario para la atención de las solicitudes formuladas por los usuarios finales o intermedios de las ITUP.	5.1. Elaborar e implementar el Procedimiento de Atención de Solicitudes de Usuarios	Nov. 2016	Enero 2017	GAU/GPP
		5.2. Realizar el seguimiento al cumplimiento de las actividades y plazos contenidos en el procedimiento.	Febrero 2017	Continuo	GAU



6. RECURSOS

Cabe destacar que el presupuesto para los recursos que formarán parte de la implementación del presente Plan está incluidos y forman parte del Presupuesto 2017 de la entidad.

Problema N° 1

Actividad	Presupuesto	Personal involucrado (número de trabajadores)	Materiales	Recursos Tecnológicos	Tiempo aproximado (mensual / quincenal / semanal) aprox.
1.1. Implementar buzón de sugerencias físico y virtual en las ventanillas de atención al ciudadano (Mesa de Partes y Recepción) y en el Portal Institucional del OSITRAN	S/. 500	OGD (1) GA (1) OCC (1) JTI (1)	Formatos impresos	WEB (PHP y MySQL)	10 semanas A tiempo completo
1.2. Elaboración de un formato de sugerencias y diseño de encuesta de satisfacción	S/. 0.00	OGD (1) OCC (1)	Ninguno	Ninguno	2 semanas A medio tiempo
1.3. Capacitar al personal responsable de atención al público en instruir a los usuarios de OSITRAN de hacer uso del buzón de sugerencias.	S/. 0.00	OGD (2)	Ninguno	Ninguno	1 semana A medio tiempo
1.4. Difundir entre los usuarios de la institución la implementación del buzón de sugerencias	S/. 0.00	OGD (1)	Ninguno	Correo electrónico	5 Semanas a medio tiempo
1.5. Procesar información, mediante el registro, consolidación y análisis de todas las sugerencias realizadas por todos los usuarios a fin de plantear posibles soluciones y mejoras trimestralmente.	S/. 0.00	OGD (1) JTI (1)	Ninguno	WEB Office	10 Semanas a medio tiempo
1.6. Aplicación semestral de una encuesta de satisfacción a los ciudadanos que se les brinda atención en las ventanillas del OSITRAN	S/. 0.00	OGD (1)	Ninguno	Ninguno	2 semanas A medio tiempo



Problema N° 2

Actividad	Presupuesto	Personal	Materiales	Recursos Tecnológicos	Tiempo aproximado (mensual / quincenal / semanal) aprox.
2.1. Implementar una ventanilla exclusiva para atención preferente	S/. 200.00	OGD (1)	Cartel de señalización	Ninguno	2 semanas A medio tiempo
2.2. Capacitar al personal responsable de atender la ventanilla de atención preferente.	S/. 400.00	OGD (1)	Ninguno	Ninguno	1 Semana A medio tiempo

Problema N° 3

Actividad	Presupuesto	Personal	Materiales	Recursos Tecnológicos	Tiempo aproximado (mensual / quincenal / semanal) aprox.
3.1. Diseño, desarrollo y puesta en producción de Aplicativo Móvil del OSITRAN	S/. 31,800.00 ¹	JTI (2) GAU (2) OCC (2) Proveedor contratado	Ninguno	Servidor Web del OSITRAN	12 semanas a tiempo completo
3.2. Difusión entre los usuarios de las ITUP del Aplicativo Móvil del OSITRAN	S/. 00.00	OCC (2) GAU (2)	Ninguno	Redes Sociales del OSITRAN, Página web institucional y Portal del Usuario del OSITRAN	Mensual a medio tiempo

¹ Es importante precisar que el monto total de la contratación asciende a S/.106,000.00. Sin embargo, a la fecha, la Jefatura de Tecnologías de Información (JTI) ha dado la conformidad a dos (02) de los cuatro (04) entregables por un monto total de S/ 42,400.00, que representa el 40% del monto del contrato suscrito. Se tiene previsto dar la conformidad al tercer entregable, por el monto de S/ 31,800.00 (30% del contrato), a fines de diciembre del presente año. Para el año 2017, sólo quedará pendiente una conformidad del cuarto y último entregable por una suma de S/ 31,800.00 (cuarto entregable).



Problema N° 4

Actividad	Presupuesto	Personal	Materiales	Recursos Tecnológicos	Tiempo aproximado (mensual / quincenal / semanal) aprox.
5.1. Elaborar e implementar el Procedimiento de Atención de Solicitudes de Usuarios	S/. 0.00	GAU (2) GPP (1)	Ninguno	Ninguno	12 semanas a medio tiempo
5.2. Realizar el seguimiento al cumplimiento de las actividades y plazos contenidos en el procedimiento.	S/. 0.00	GAU (2)	Ninguno	Ninguno	Mensual a medio tiempo



7. INDICADORES

Objetivo del Problema N° 1:

Establecer mecanismos que permitan conocer la opinión y/o sugerencias de los usuarios de OSITRAN respecto la atención y el servicio brindado por la institución para identificar oportunidades de mejora.

FICHA 1	
1) Nombre Indicador	<u>Satisfacción del ciudadano</u>
2) Descripción del Indicador	Aplicación de encuesta de satisfacción que permitirá obtener información, a fin de conocer la percepción del ciudadano sobre los servicios brindados.
3) Objetivo del Indicador	Medir la satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención
4) Forma de Cálculo	Número de usuarios satisfechos / Número de usuarios encuestados *100
5) Fuentes de Información	Informe de área responsable
6) Periodicidad de Medición	Semestral
7) Responsable de Medición	OGD
8) Meta	Determinar la línea de base

Objetivo del Problema N° 3

Lanzar un aplicativo móvil gratuito que permita a los usuarios de la ITUP conocer si por su ubicación física se encuentra en alguna de las ITUP bajo el ámbito de supervisión de OSITRAN, tales como puertos, aeropuertos, carreteras, vías férreas y el Metro de Lima y Callao. A través de dicho aplicativo podrán (i) conocer y ubicar de manera sencilla las ITUP, (ii) principales servicios a los que tienen derecho en dichas ITUP como usuarios, (iii) ingresar denuncias, pudiendo subir fotos y/o videos en tiempo real, (iv) formular consultas.

FICHA 2	
1) Nombre Indicador	Número de usuarios que usan el aplicativo móvil
2) Descripción del Indicador	Medirá uso del aplicativo puesto en marcha
3) Objetivo del Indicador	Medir el impacto que tiene el aplicativo móvil en el ejercicio de los derechos de los usuarios
4) Forma de Cálculo	Sumatoria de usuarios que usan el aplicativo
5) Fuentes de Información	Aplicativo
6) Periodicidad de Medición	Semestral
7) Responsable de Medición	GAU
8) Meta	Determinar la línea de base

