

Resolución de Secretaría de Gestión Pública

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

JULIO ARMANDO GUZMÁN CÁCERES
Secretario General
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
N° 004- 2012-PCM-SGP

VISTOS: el Informe N° 019-2012-PCM/SGP-MEV de fecha 21 de diciembre de 2012;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 091-2011-PCM se aprobó la finalidad y componentes de la estrategia "Mejor Atención al Ciudadano (MAC)" que es ampliar y optimizar los servicios del Estado para una mejor atención al ciudadano a través de accesos multicanal, la cual se basa en tres componentes: plataformas presenciales, plataforma telefónica y plataforma virtual;

Que, el artículo 2 del citado Decreto Supremo crea el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (Centro MAC) como una plataforma presencial, en el marco de la estrategia MAC;

Que, el artículo 4 de dicho Decreto Supremo establece que la entidad responsable de emitir los lineamientos y directivas necesarias para la gestión del servicio y administración de los Centros MAC es la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gestión Pública;

Que, en ese contexto la Secretaría de Gestión Pública ha elaborado el Manual del Centro MAC, el cual consta del Manual de Organización y Funcionamiento, el Manual de Gestión del Talento Humano, el Manual de Soporte y el Manual de Calidad y será de aplicación en todos los Centros MAC a nivel nacional;

Que, el Manual del Centro MAC tiene por objetivo establecer los lineamientos para una correcta organización, funcionamiento y administración de los citados centros;

Que, en el citado marco es necesario aprobar el Manual del Centro de Mejor Atención al Ciudadano – Centro MAC;

De conformidad con lo dispuesto en el inciso 6 del artículo 37° del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros aprobado por Decreto Supremo N° 063-2007-PCM y sus modificatorias;

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL


JULIO ARMANDO GUZMÁN CÁCERES
Secretario General
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobación del Manual del Centro de Mejor Atención al Ciudadano – Centro MAC

Aprobar el Manual del Centro de Mejor Atención al Ciudadano – Centro MAC, el cual consta del Manual de Organización y Funcionamiento, el Manual de Gestión del Talento Humano, el Manual de Soporte y el Manual de Calidad que será de cumplimiento obligatorio en todos los Centros MAC a nivel nacional.

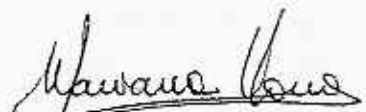
Artículo 2°.- Supervisión

La Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gestión Pública será la encargada de supervisar el cumplimiento de lo establecido en el Manual del Centro de Mejor Atención al Ciudadano en todos los Centros MAC a nivel nacional.

Artículo 3°.- Publicación

La presente Resolución será publicada en el Diario Oficial El Peruano y en el portal Web de la Presidencia del Consejo de Ministros (www.pcm.gob.pe) y de la Secretaría de Gestión Pública (<http://sgp.pcm.gpb.pe>).

Regístrese, comuníquese y publíquese.


MARIANA LLONA ROSA
Secretaria de Gestión Pública



Manuales del Centro de Mejor Atención al Ciudadano MAC

Contenido

Manual de Organización y Funcionamiento	4
Guía de Organización y Funciones.....	5
Reglamento Interno de Trabajo.....	36
Código de Funcionamiento	42
Uniformes	45
Protocolo de Atención.....	48
Ingreso/Salida de una entidad al/el Centro MAC	56
Ampliación / Eliminación de servicios prestados por una entidad	60
Logo y Señalética	65
Manual de Gestión del Talento Humano	71
Inducción	72
Capacitación	76
Evaluación de desempeño	82
Movimiento de Servidores.....	86
Control de Asistencia	88
Manual de Soporte	92
Mantenimiento de infraestructura, bienes y/o equipos.....	93
Mantenimiento de los sistemas de información	97
Seguridad de la Información	99
Requerimiento de materiales, bienes y servicios	102
Manejo de existencias	104
Ingreso y Salida de equipos / bienes.....	107
Supervisión y control de servicios terceros	110
Primeros Auxilios	112
Manual de Calidad	124
Capítulo 1 - Presentación	125
Capítulo 2 - Organización.....	127
Capítulo 3 – Sistema de Gestión de la Calidad	133
Capítulo 4 – Gestión de la Documentación	136
Capítulo 5 – Gestión de Recursos.....	138
Capítulo 6 – Realización de Servicios	140

Capítulo 7 – Medición, Análisis y Mejora	142
Elaboración y Actualización de Documentos.....	145
Control de Registros	148
Auditorías Internas.....	150
Gestión de Indicadores.....	156
Evaluación de Calidad de los Servicios	158
Control de Servicios No Conformes	163
Definiciones	165
Anexos	171



Manual de Organización y Funcionamiento

Guía de Organización y Funciones

I. Objetivos

- Determinar la estructura organizacional y actividades funcionales necesarias para el funcionamiento del Centro de Mejor Atención al Ciudadano (Centro MAC) así como, integrarlos con el tipo de relación laboral y puesto establecido con las entidades.
- Precisar las interrelaciones entre los niveles jerárquicos, operativos y funcionales tanto internos como externos, considerando que el Centro MAC funciona bajo la integración de un conjunto de entidades de servicio que ponen a disposición del Centro MAC a su personal.

II. Finalidad

- Dar a conocer en forma clara y definida las funciones, actividades y tareas de los servidores del Centro MAC.
- Permitir que el servidor del Centro MAC conozca con claridad las funciones y atribuciones del puesto que se le ha asignado.
- Facilitar el proceso de inducción de los servidores del Centro MAC, relativo al conocimiento de las funciones asignadas al puesto, en los casos de ingreso o desplazamientos de servidores (transferencia interna, transferencia externa y otras acciones).

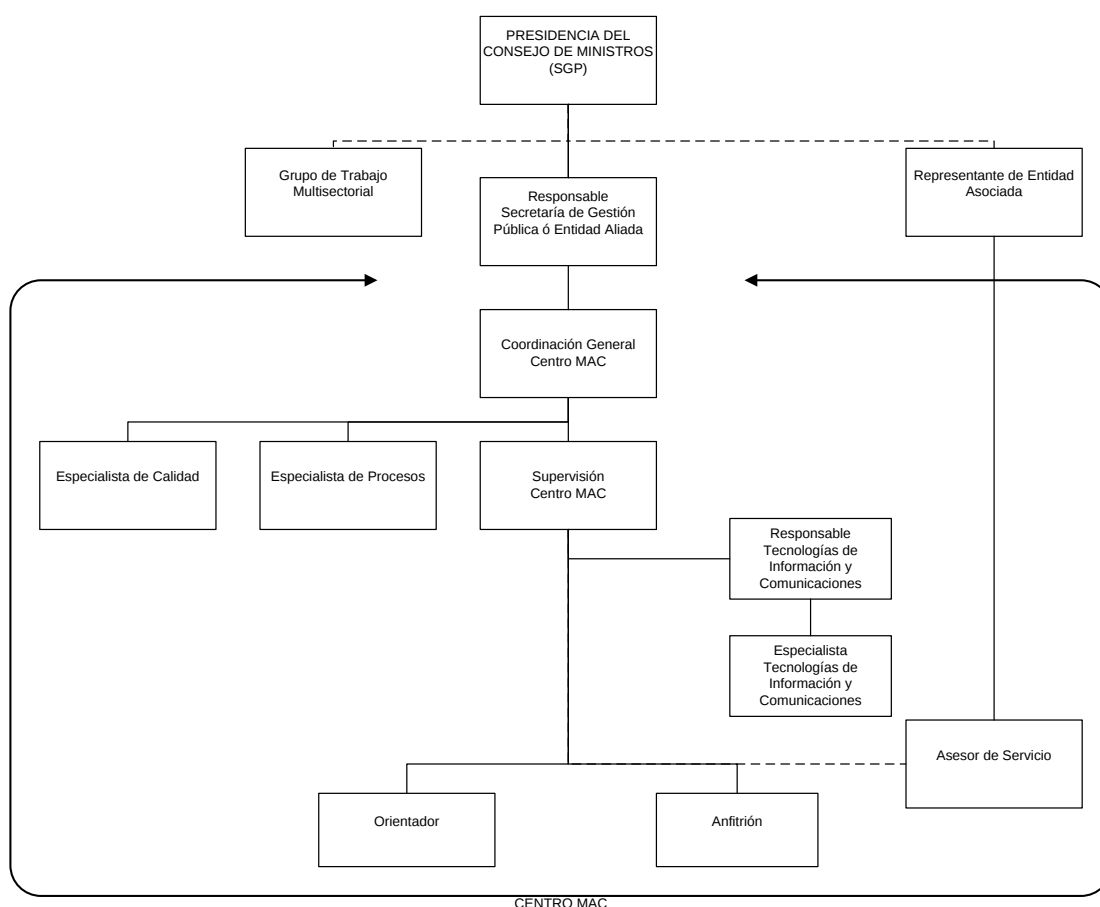
III. Alcance

El ámbito de aplicación del presente documento comprende a los servidores del Centro MAC que han sido destinados para su funcionamiento; y será de estricto cumplimiento para quienes lo integren, independientemente de la entidad de la que dependen.

IV. Base Legal

- Decreto Legislativo N°560, Ley del Poder Ejecutivo, y modificatorias.
- Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y modificatorias, Leyes N°27842 y N°27852.
- Decreto Supremo N°030-2002-PCM, Reglamento de la Ley Marco de Modernización.
- Decreto Supremo N°063-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- Decreto Supremo N° 025-2010-PCM, que aprueba la Política Nacional de Simplificación Administrativa.
- Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

V. Organigrama del Centro MAC



VI. Índice de Puestos

- 6.1 Coordinador del Centro MAC.
- 6.2 Supervisor del Centro MAC.
- 6.3 Responsable TIC.
- 6.4 Especialista TIC.
- 6.5 Especialista de calidad.
- 6.6 Especialista de procesos
- 6.7 Asesor de Servicio.
- 6.8 Orientador del Centro MAC.
- 6.9 Anfitrión del Centro MAC.

La presente estructura orgánica está diseñada en función a la cantidad de atenciones realizadas y dimensiones del Centro MAC, para un nivel operativo de 2000 atenciones por día. Los Centros MAC que realicen una cantidad menor de atenciones deberán fusionar los puestos de Especialista de Calidad y Procesos; y de ser necesario los puestos de Orientador y Anfitrión, si es que las dimensiones del Centro MAC así lo ameritan.

VII. Funciones del Personal

7.1. Coordinador del Centro MAC

Objetivos del puesto:

Planificar, organizar, dirigir y supervisar las actividades operativas y recursos asignados al Centro MAC, velando por su óptimo funcionamiento.

Funciones:

- a) Representar institucionalmente al Centro MAC con responsabilidad técnica y administrativa sobre la ejecución de todos los servicios, documentos y atenciones realizadas.
- b) Planificar y ejecutar las actividades que permitan alcanzar los objetivos del Centro MAC, en coordinación con los representantes de las entidades asociadas, según las directivas establecidas por la SGP.
- c) Gestionar los presupuestos y determinar los costos del Centro MAC, coordinando con las entidades asociadas los costos de cada una de las plataformas de servicios.
- d) Proponer servicios complementarios o que mejoren la atención en plataformas (ampliación, adición o supresión de algún servicio) e informarlo a instancias superiores para su aprobación según corresponda. Así como proponer las estrategias que permitan lograr la mejora continua de los procesos.
- e) Proponer la incorporación de nuevas entidades al Centro MAC.
- f) Realizar el control del personal contratado y del cumplimiento de las reglas y lineamientos MAC por los servidores de las entidades de servicio en coordinación con los responsables de las entidades.
- g) Coordinar con los responsables de las entidades asociadas, el cumplimiento del plazo de entrega de documentos y la solución a los problemas de operación presentados.
- h) Promover y coordinar la preparación constante de los servidores del Centro MAC, mediante el desarrollo de charlas de capacitación u otros.
- i) Proponer a la SGP o Entidad Aliada, la implementación de procedimientos que optimicen la atención en el Centro MAC.
- j) Formular y programar los requerimientos de bienes y servicios; y ejecutar el control administrativo y financiero del Centro MAC.
- k) Coordinar y controlar la realización de mantenimiento preventivo, así como correctivo de instalaciones físicas, equipamientos y bienes muebles.
- l) Controlar el cumplimiento de los contratos de los colaboradores del Centro MAC (servidores directos) y de los servicios complementarios tales como seguridad, limpieza, arrendamiento, entre otros.
- m) Gestionar el cumplimiento de los estándares de calidad, participar en el desarrollo del cronograma de auditorías internas, proponer planes de acciones correctivas y preventivas, coordinar con los responsables de las entidades asociadas la calidad en el servicio y desempeño de los servidores del Centro MAC.
- n) Llevar a cabo el control, almacenamiento y distribución de materiales diversos de acuerdo a los patrones de uso establecidos.
- o) Las demás que la instancia superior inmediata le asigne.

Competencias genéricas:

- a) Orientación al servicio: Promueve un buen servicio y se asegura de que los servidores del Centro MAC brinden un servicio de calidad a los ciudadanos. En situaciones de urgencia, toma acciones para llevar a cabo, de manera oportuna, el servicio demandado. Analiza las demandas de los usuarios, sus necesidades y expectativas, para dar solución rápida y efectiva a sus necesidades.
- b) Responsabilidad: Está comprometido con el logro de los objetivos de la organización y los trazados en el Centro MAC; cumple y hace cumplir las normas, lineamientos y procedimientos establecidos en el Centro MAC. Toma decisiones pertinentes y oportunas asumiendo la responsabilidad de los resultados. Cumple con llegar a la hora indicada a todos sus compromisos.
- c) Comunicación efectiva: Escucha a los demás con atención e interés. Expresa sus puntos de vista con oportunidad, de forma clara y directa. Expresa claramente a sus pares o a su personal los objetivos y estrategias organizacionales del Centro MAC, así como las responsabilidades de cada miembro del equipo. Se expresa con claridad, fluidez y precisión tanto a nivel oral como escrito, adecuando su lenguaje y terminología a las características y necesidades de su interlocutor.
- d) Trabajo en equipo: Conformar y desarrolla equipos eficaces y eficientes de trabajo, manteniéndolos coordinados a partir de reuniones y comunicaciones oportunas. Delega las tareas eficientemente a partir del conocimiento de las habilidades de cada uno de los miembros del equipo y su complementariedad. Promueve la participación de todos los miembros de su equipo escuchando atentamente sus ideas y sugerencias. Fomenta la cooperación.
- e) Iniciativa – Proactividad: Alienta las iniciativas de sus colaboradores y está dispuesto a respaldar mejoras y proyectos en el Centro MAC. Identifica nuevas oportunidades de mejora en los procesos internos o servicios que provee el Centro MAC. Desarrolla los proyectos e involucra a sus colaboradores para implementar tales mejoras. Anticipa situaciones que no son evidentes para otros y realiza acciones para prevenir los problemas que pudieran acarrear.
- f) Comportamiento ético: Es veraz con la información que transmite. Es reservado con la información que maneja respecto al Centro MAC. Predica con el ejemplo, es coherente entre lo que dice y hace; cumple con sus compromisos y promesas. Actúa de manera correcta, alineado a principios éticos. Fomenta y vela porque sus trabajadores actúen con rectitud.

Competencias específicas para la función:

- a) Disposición para aprender: Permanece orientado a la investigación y a la búsqueda de información sobre mejores herramientas para la gestión de su trabajo, lo que permite realizar aportes de gran impacto. Se actualiza, promueve y contribuye con el fortalecimiento de conocimientos de su personal. Aprende de las experiencias del día a día e incorpora este aprendizaje en la mejora de su trabajo o el del Centro MAC. Comparte su experiencia y conocimientos con su equipo de trabajo.
- b) Relaciones interpersonales y manejo de conflictos: Mantiene la calma ante discrepancias o presiones del Centro MAC, transmitiendo esa actitud a los miembros del Centro MAC. Es tolerante y mantiene una postura de tranquilidad en toda circunstancia aun en situaciones difíciles y de confrontación. Frente a algún problema o malentendido, conversa directamente con la persona involucrada de manera oportuna.
- c) Adaptación al cambio: Promueve la adaptabilidad al cambio entre sus colaboradores para que éstos a su vez implementen las nuevas formas de trabajo o tareas con buena disposición y apertura. Adapta con rapidez las estrategias o procesos de trabajo del Centro MAC a las exigencias de una situación imprevista o cambio requerido. Identifica y reconoce las oportunidades de mejora que un cambio ofrece. Se muestra positivo y optimista ante los cambios, manejando la frustración.
- d) Capacidad de gestión: Analiza con efectividad la relación costo - beneficio de las acciones y decisiones que toma, asumiendo riesgos calculados. Conoce y posee información actualizada acerca de sus clientes internos y externos (stakeholders) y sus necesidades para tener mejores alternativas de articulación, negociación y/o establecer alianzas. Lidera y genera iniciativas que dinamizan la organización, su reestructuración, reasignación de recursos, redistribución de responsabilidades entre los miembros del equipo, para atender nuevas circunstancias o necesidades y obtener mayor eficiencia.
- e) Planificación y organización: Planifica y establece pautas de organización para el trabajo del Centro MAC de manera sistémica y metódica, dirigiendo procesos de trabajo interdependientes alineado correctamente a los objetivos estratégicos e institucionales. Dirige varios puestos o servicios simultáneamente observando de manera continua su ejecución eficiente y alineada a los objetivos operacionales. Programa sus procesos de trabajo y los de su personal priorizando las tareas más importantes, con relación a los objetivos o contexto particular.
- f) Supervisión: Detecta errores oportunamente e identifica la necesidad de medidas correctivas, tomando decisiones que impactan en su equipo de trabajo, en el marco de los objetivos, cultura, normas, procedimientos y políticas establecidos. Orienta y motiva a su equipo de trabajo hacia el logro de los objetivos organizacionales del Centro MAC, haciendo seguimiento de sus procesos y resultados, así como, clarificando el rol que cumple cada

uno. Brinda retroalimentación oportuna, para la mejora del desempeño y desarrollo de su personal.

Líneas de autoridad:

- a) Puesto al que reporta:
 - SGP-PCM
- b) Puestos que supervisa:
 - Supervisor del Centro MAC.
 - Responsable TIC.
 - Especialista TIC.
 - Especialista de calidad.
 - Especialista de procesos.
 - Asesores de Servicio (en lo que corresponda bajo la estrategia MAC).
- c) Coordina con:
 - Responsables de las entidades que son parte del Centro MAC.

Especificaciones del Puesto:

Formación Académica

- a) Nivel académico requerido: Profesional titulado en Administración, Economía, Contabilidad, Ingeniería o carreras afines al objetivo del puesto.
- b) Otros estudios requeridos: Especialización en administración de servicios, costos y/o procesos y recursos humanos.
- c) Principales temas que debe dominar: Planeamiento, presupuestos, gestión pública, procesos de adquisiciones y contrataciones, gestión de la calidad, gestión de recursos humanos.

Experiencia Laboral

- a) Puesto/Nivel previo: Como Coordinador, Administrador o Jefe de área de atención al público, en entidades públicas o privadas.
- b) Años de experiencia profesional general: Mínimo tres años.
- c) Años de Experiencia específica en el área de trabajo: Mínimo un año en puesto o nivel similar.
- d) Experiencia en entidades públicas: Recomendable.
- e) Otras informaciones sobre experiencia previa para el eficiente desempeño en el puesto: Recomendable con experiencia en atención directa al público.

Habilidades Técnicas

- a) Manejo de Software:
 - Procesador de textos Word o similar (Nivel Intermedio).
 - Hoja de cálculo Excel o similar (Nivel Intermedio).
 - Software para presentaciones Power Point o similar (Nivel Intermedio).
 - Correo Electrónico Outlook o similar (Nivel Intermedio).

- Herramienta de gestión de proyectos MS Project o similar (Nivel Intermedio).
- Software para diagramación Visio o similar (Nivel Básico).
- Software para estadísticas (Nivel Intermedio).

b) Otros: Sistemas de gestión administrativa.

7.2. Supervisor del Centro MAC

Objetivos del puesto:

Supervisar las actividades relativas a la atención al ciudadano, la gestión del personal y la administración de los servicios complementarios e instalaciones que garanticen el correcto funcionamiento del Centro MAC.

Funciones del puesto:

- a) Supervisar las actividades relacionadas a la atención al ciudadano; y el cumplimiento por parte de los servidores del Centro MAC, de las normas y procedimientos definidos para garantizar estándares de eficiencia en la calidad de la atención.
- b) Verificar la correcta ejecución de los servicios, intervenir cuando sea necesario y actuar en casos imprevistos durante las actividades de atención al ciudadano para mantener la calidad del servicio.
- c) Supervisar la correcta implementación de los módulos de atención, asegurando la disponibilidad de formatos y materiales informativos para los usuarios; así mismo, asignar a los nuevos colaboradores los útiles, material de oficina y espacio de trabajo requeridos.
- d) Proponer e implementar indicadores, metodologías de seguimiento y evaluación de la calidad en la atención según lo establecido por el sistema de gestión de calidad vigente.
- e) Elaborar informes de ocurrencias y sugerencias de mejora, para facilitar la toma de decisiones.
- f) Participar en el desarrollo del cronograma de auditorías internas; sugerir medidas para el diseño y controlar el cumplimiento de planes de acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- g) Supervisar los horarios y turnos de atención de los Servidores del Centro MAC, en coordinación con el Coordinador y los responsables de las entidades asociadas; así como, verificar la correcta presentación y uso del uniforme por parte de los Servidores del Centro MAC; emitir reportes de cumplimiento.
- h) Fomentar y colaborar en la organización e implementación de las acciones de capacitación o actualización de los servidores del Centro MAC, así como llevar a cabo la inducción y socialización del personal ingresante en los procesos y estándares de los servicios.
- i) Realizar reuniones continuas con los asesores de servicios para comunicar incidencias, dar recomendaciones, analizar alternativas de mejora y proponer soluciones para la mejora en la atención al ciudadano.
- j) Velar que la página web del Centro MAC cuente con información actualizada de las actividades.

- k) Supervisar el cumplimiento de las labores del personal de servicios complementarios en relación a los contratos de servicios (seguridad, limpieza, etc.).
- l) Las demás que su supervisor inmediato le asigne.

Competencias genéricas:

- a) Orientación al servicio: Promueve un buen servicio y se asegura de que los servidores del Centro MAC brinden un servicio de calidad a sus usuarios. En situaciones de urgencia, toma acciones para llevar a cabo, de manera oportuna, el servicio demandado. Analiza las demandas de los usuarios, sus necesidades y expectativas, para dar solución rápida y efectiva a sus solicitudes.
- b) Responsabilidad: Está comprometido con los objetivos de la organización y los trazados en el Centro MAC; cumple y hace cumplir las normas, políticas y procedimientos establecidos. Toma decisiones pertinentes y oportunas asumiendo la responsabilidad de los resultados. Cumple con llegar a la hora indicada a todos sus compromisos.
- c) Comunicación efectiva: Escucha a los demás con atención e interés. Expresa sus puntos de vista con oportunidad, de forma clara y directa. Expresa claramente a sus pares o a su personal los objetivos y estrategias organizacionales o del Centro MAC, así como las responsabilidades de cada miembro del equipo. Se expresa con claridad, fluidez y precisión tanto a nivel oral como escrito, adecuando su lenguaje y terminología a las características y necesidades de su interlocutor.
- d) Trabajo en equipo: Conformar y desarrolla equipos eficientes de trabajo, manteniéndolos coordinados a partir de reuniones y comunicaciones oportunas. Delega las tareas eficientemente a partir del conocimiento de las habilidades de cada uno de los miembros del equipo y su complementariedad. Promueve la participación de todos los miembros de su equipo escuchando atentamente sus ideas y sugerencias. Fomenta la cooperación.
- e) Iniciativa – Proactividad: Alienta las iniciativas de sus colaboradores y está dispuesto a respaldar mejoras y proyectos en el Centro MAC. Identifica nuevas oportunidades de mejora en los procesos internos o servicios que provee el Centro MAC. Desarrolla los proyectos e involucra a sus colaboradores para implementar tales mejoras. Anticipa situaciones que no son evidentes para otros y realiza acciones para prevenir los problemas que pudieran acarrear.
- f) Comportamiento ético: Es veraz con la información que transmite. Es reservado con la información que maneja respecto del Centro MAC. Predica con el ejemplo, es coherente entre lo que dice y hace; cumple con sus compromisos y promesas. Actúa de manera correcta, alineado a principios éticos. Fomenta y vela porque sus trabajadores actúen con rectitud.

Competencias específicas para la función:

- a) Disposición para aprender: Permanece orientado a la investigación y a la búsqueda de información sobre mejores herramientas para la gestión de su trabajo, lo que permite realizar aportes de gran impacto. Se actualiza y promueve la actualización de conocimientos de su personal. Aprende de las experiencias del día a día e incorpora este aprendizaje en la mejora de su trabajo o del Centro MAC. Comparte su experiencia y conocimientos con su equipo de trabajo.
- b) Relaciones interpersonales y manejo de conflictos: Mantiene la calma ante discrepancias o presiones en el Centro MAC, transmitiendo esa actitud a los miembros del Centro MAC. Es tolerante y mantiene una postura de tranquilidad en toda circunstancia aun en situaciones difíciles y de confrontación. Frente a algún problema o malentendido, conversa directamente con la persona involucrada de manera oportuna.
- c) Adaptación al cambio: Promueve la adaptabilidad al cambio entre sus colaboradores para que éstos a su vez implementen las nuevas formas de trabajo o tareas con buena disposición y apertura. Adapta con rapidez las estrategias o procesos de trabajo del Centro MAC a las exigencias de una situación imprevista o cambio requerido. Identifica y reconoce las oportunidades de mejora que un cambio ofrece. Se muestra positivo y optimista ante los cambios, manejando la frustración.
- d) Planificación y organización: Planifica y organiza eficientemente su propio trabajo y el de sus colaboradores en base a objetivos establecidos. Desarrolla cronogramas de trabajo para su equipo de trabajo y verifica su progreso, lo que asegura el cumplimiento de las tareas y objetivos del Centro MAC. Programa sus actividades priorizando las tareas más importantes.
- e) Supervisión: Detecta errores y los corrige oportunamente, alineando el trabajo de su equipo en el marco de las normas, procedimientos y políticas establecidos. Orienta y establece pautas a su personal para el logro de los objetivos del Centro MAC, haciendo seguimiento de su trabajo y clarificando el rol que cumple cada uno. Brinda retroalimentación oportuna, para la mejora del desempeño y desarrollo de su personal.

Líneas de autoridad:

- a) Puesto al que reporta:
 - Coordinador del Centro MAC.
- b) Puesto que supervisa:
 - Responsable TIC.
 - Especialista TIC.
 - Orientador del Centro MAC.
 - Anfitrión del Centro MAC.
 - Asesores de Servicio (en lo que corresponde a la estrategia MAC).

Especificaciones:

Formación Académica

- a) Nivel Académico requerido: Bachiller y/o profesional titulado en Administración, Economía, Contabilidad, Derecho, Ingeniería o carreras afines al objetivo del puesto.
- b) Otros estudios requeridos: Especialización en gestión de calidad, recursos humanos y/o derecho administrativo. Atención al ciudadano
- c) Principales temas que debe dominar: Gestión de recursos humanos, servicio al cliente, negociación.

Experiencia laboral

- a) Puesto/Nivel previo: Como Encargado / Supervisor de área de centros de atención al público en entidades públicas o privadas.
- b) Años de experiencia profesional general: Mínimo tres años.
- c) Años de experiencia específica en el área de trabajo: Mínimo un año en puesto o nivel similar.
- d) Experiencia en entidades públicas: Recomendable.
- e) Otras informaciones sobre experiencia previa para el eficiente desempeño en el puesto: Con experiencia en recursos humanos, supervisión o manejo de equipos multidisciplinarios, servicio al cliente.

Habilidades Técnicas

- a) Manejo de Software:
 - Procesador de textos Word o similar (Nivel Intermedio).
 - Hoja de cálculo Excel o similar (Nivel Intermedio).
 - Software para presentaciones Power Point o similar (Nivel Intermedio).
 - Correo Electrónico Outlook o similar (Nivel Básico).
 - Herramienta de gestión de proyectos Project o similar (Nivel Básico).
- b) Otros: Sistemas de gestión administrativa.

7.3. Responsable TIC

Objetivos del Puesto:

Asegurar el correcto funcionamiento de la infraestructura tecnológica y la gestión de la información del Centro MAC.

Funciones del puesto:

- a) Supervisar y realizar la actualización de las versiones de software y de los aplicativos utilizados en el Centro MAC; de ser el caso, previa coordinación con las entidades asociadas y encargados de soporte técnico.
- b) Realizar y mantener actualizado el inventario de equipos y demás tecnología instalada en el Centro MAC, así como controlar la entrada y salida de equipos.
- c) Actualizar el inventario de la información relacionada a las tecnologías de información (internet, redes y telecomunicaciones) del Centro MAC, para lo cual deberá revisar periódicamente la documentación y fuente de información consolidada.
- d) Proponer los requerimientos de compras de hardware y software, además de coordinar su instalación y mantenimiento con los proveedores; realizando pruebas con los equipos y software recibidos.
- e) Supervisar las consultorías informáticas que brindan asistencia técnica en el Centro MAC.
- f) Realizar el seguimiento y evaluación de los sistemas de información del Centro MAC.
- g) Supervisar y realizar el acondicionamiento del software adquirido por el Centro MAC en función a los requerimientos de los procesos de soporte y el sistema de gestión de calidad.
- h) Programar, realizar y supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones informáticas, de comunicaciones y electrónicas, y demás equipos asignados al Centro MAC, tales como aire acondicionado, entre otros.
- i) Coordinar con los responsables TIC de las entidades asociadas las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo del software y equipos de cada entidad.
- j) Velar por la correcta administración de los puntos de red y monitorear las pérdidas del sistema en el ambiente de informática que puedan causar impacto en la atención al ciudadano.
- k) Mantener la adecuada organización de la infraestructura tecnológica que administra el Centro MAC.
- l) Efectuar las actualizaciones y modificaciones del sitio web del Centro MAC, requeridas por el Supervisor del Centro MAC.
- m) Implementar, en coordinación con los especialistas de Calidad y Procesos, la simplificación de los procesos ofrecidos, mediante el uso de las tecnologías de información.
- n) Realizar el seguimiento y evaluación del plan de desarrollo de tecnologías de información y comunicación.
- o) Plantear soluciones tecnológicas en los procesos del Centro MAC.
- p) Velar por la seguridad de la información y ejecutar copias de respaldo de la información (backup) de los servidores instalados en el Centro MAC.
- q) Supervisar y realizar la sustitución de los equipos de informática y telefonía en caso de fallos o defectos con la debida configuración del recurso implicado.
- r) Brindar asesoría y soporte técnico a los usuarios de los aplicativos informáticos, equipos, plataformas web y redes de comunicación.
- s) Brindar capacitación en el uso de aplicativos informáticos del Centro MAC.

- t) Velar por el correcto funcionamiento de los equipos de la sala de servicios en línea, del sistema de video, del sistema administrador de colas y de las demás instalaciones tecnológicas.
- u) Elaborar informes relacionados con las actividades de administración, gestión y asistencia técnica en tecnologías de información y comunicaciones del Centro MAC.
- v) Otras tareas relacionadas que se le asigne.

Competencias genéricas:

- a) Orientación al servicio: Escucha con interés y empatía las necesidades del Servidor del Centro MAC para comprenderlas y atenderlas con diligencia; es cordial y respetuoso con los usuarios, siempre mostrando disposición de ayuda. Se responsabiliza por los errores en los procedimientos seguidos en el servicio brindado y, de haberlos, corrige los problemas rápidamente, sin mostrarse a la defensiva. Hace seguimiento al servicio brindado, indaga con su usuario si está satisfecho y si se ha cubierto sus expectativas.
- b) Responsabilidad: Está comprometido con los objetivos de la organización y su trabajo, realiza sus actividades con perseverancia y dedicación. Cumple con los procedimientos y normas de trabajo sin supervisión constante. Es puntual, estando listo en su puesto de trabajo a la hora que le corresponde.
- c) Comunicación efectiva: Interactúa y coordina oportunamente con información relevante o necesaria, con personas del Centro MAC para cumplir con sus tareas. Se expresa con claridad y sencillez, adecuándose al nivel de comprensión del Servidor del Centro MAC; hace preguntas para asegurarse de haberse dado a entender. Maneja las reglas adecuadas del lenguaje, la gramática y la sintaxis al transmitir sus ideas tanto oralmente como por escrito.
- d) Trabajo en equipo: Da ideas y sugerencias constructivas a los demás. Atiende las sugerencias de otros aunque no coincidan las suyas, con el propósito de favorecer los resultados del equipo. Conoce las tareas o procesos de los Servidores del Centro MAC, lo que le permite brindarles ayuda, dar información o reemplazarlos cuando sea necesario. Mantiene oportunamente informado a su supervisor y/o grupo de trabajo acerca de incidencias, los avances o retrasos en las tareas con el fin de prever acciones oportunas.
- e) Iniciativa – Proactividad: Está alerta y se anticipa a problemas o requerimientos; busca apoyo para o implementa soluciones con previsión. Aporta ideas creativas o sugerencias viables para tareas, proyectos o lograr mejoras dentro del Centro MAC o servicios a los ciudadanos. Cuando culmina sus tareas, adelanta otras o utiliza su tiempo disponible en otras actividades productivas. Hace más de lo que se le pide.
- f) Comportamiento ético: Es reservado con la información confidencial que maneja respecto de sus usuarios o del Centro MAC. Brinda información completa y veraz, y asume la responsabilidad de sus acciones. De darse una

situación confusa o ambigua, prefiere apegarse a las normas y procedimientos o consultarlo con instancias superiores. Asume sus errores y demoras, comunicándolos oportunamente a su jefe y buscando soluciones adecuadas para corregirlos.

Competencias específicas para la función:

- a) Disposición para aprender: Hace preguntas acerca de los procesos, tareas u objetivos de su puesto y del Centro MAC con el fin de mejorar su desempeño. Busca y analiza información útil para la ejecución de su trabajo y solución de problemas. Solicita o recibe apreciaciones y sugerencias con apertura y disposición, evalúa los resultados de su trabajo e incorpora lo aprendido a su desempeño para mejorar su ejecución posterior. Solicita o participa con interés en las capacitaciones relativas a su trabajo para mejorar la ejecución de sus tareas. Aplica los conocimientos adquiridos en su quehacer.
- b) Relaciones interpersonales y manejo de conflictos: Mantiene una postura de tranquilidad y conciliación en toda circunstancia aun en situaciones difíciles de presión o de confrontación. Es empático, paciente y tolerante en su relación con los demás, transmite una actitud positiva y optimista. Frente a algún problema o malentendido, conversa directamente con la persona involucrada o usuario de manera oportuna y respetuosa.
- c) Adaptación al cambio: Tolera con efectividad la variabilidad que puede darse en su carga de trabajo sin alterarse o disminuir su rendimiento. Desarrolla su trabajo con flexibilidad adaptándose a la situación particular en la que se encuentre, sin dejar de considerar las normas o procedimientos establecidos. Se adapta con apertura y rapidez a los cambios, demandas o condiciones laborales nuevas o imprevistas relacionadas con su función.
- d) Planificación y organización: Programa sus actividades priorizando las tareas más importantes, optimizando el tiempo disponible o esperado. Verifica el progreso de sus procesos de trabajo y tareas a medida que éstos se van dando. Organiza su trabajo aun cuando hay imprevistos, logrando su culminación oportuna.

Líneas de autoridad:

- a) Puesto al que reporta:
 - Coordinador del Centro MAC.
 - Supervisor del Centro MAC.
- b) Puesto al que supervisa:
 - Especialista TIC.

Especificaciones del Puesto:

Formación académica

- a) Nivel Académico requerido: Profesional titulado en Ingeniería de Sistemas.
- b) Otros Estudios Requeridos: Ninguno.
- c) Principales temas que debe dominar: Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones (Internet, redes, telecomunicaciones); Auditoría de sistemas. Programación en SQL

Experiencia laboral

- a) Puesto/Nivel previo: Como especialista en tecnologías de información (redes, hardware, software y comunicaciones).
- b) Años de experiencia profesional general: Mínimo cuatro (04) años de experiencia laboral en temas relacionados a Tecnologías de Información y Comunicaciones en entidades privadas y públicas a nivel de gobierno nacional y/o local.
- c) Años de experiencia específica en el área de trabajo: Mínimo dos (02) años de experiencia como especialista en gestión de proyectos, jefe, coordinador o supervisor de proyectos informáticos, así como administrador de redes de comunicación.
- d) Experiencia en entidades públicas: No indispensable.
- e) Otras informaciones sobre experiencia previa para el eficiente desempeño en el puesto: Con experiencia en tecnologías de la información; administrador de colas; analista de procesos, programación.

Habilidades Técnicas

- a) Manejo de Software:
 - Procesador de textos Word o similar (Nivel Avanzado).
 - Hoja de cálculo Excel o similar (Nivel Avanzado).
 - Software para presentaciones Power Point o similar (Nivel Avanzado).
 - Correo Electrónico Outlook o similar (Nivel Avanzado).
 - Herramienta de gestión de proyectos Project o similar (Nivel Avanzado).
 - Manejadores de bases de datos Access, SQL o similar (Nivel Avanzado).
 - Aplicaciones de desarrollo cliente - servidor Web (Nivel Avanzado).
- b) Otros: Conocimiento de instalación de hardware, redes de computadores y comunicaciones, aplicativos y sistemas operacionales. Sistemas de gestión administrativa.

7.4. Especialista TIC

Objetivos del Puesto:

Asegurar el correcto funcionamiento de la infraestructura tecnológica y la gestión de la información del Centro MAC.

Funciones del Puesto:

- a) Realizar la actualización de las versiones de software y de los aplicativos utilizados en el Centro MAC; de ser el caso, previa coordinación con las entidades asociadas y encargados de soporte técnico.
- b) Realizar el acondicionamiento del software adquirido por el Centro MAC en función a los requerimientos de los procesos de soporte y el sistema de gestión de calidad.
- c) Realiza el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones informáticas, de comunicaciones y electrónicas, y demás equipos asignados al Centro MAC.
- d) Administrar los puntos de red y monitorear las pérdidas del sistema en el ambiente de informática que puedan causar impacto en la atención al ciudadano.
- e) Ejecutar copias de seguridad y respaldo de la información (backup) de los servidores instalados en el Centro MAC.
- f) Realizar la sustitución de los equipos de informática y telefonía en caso de fallos o defectos con la debida configuración del recurso implicado.
- g) Brindar apoyo en la asesoría y soporte técnico a los usuarios de los aplicativos informáticos, equipos, plataformas Web y redes de comunicación.
- h) Capacitar en el uso de aplicativos informáticos del Centro MAC
- i) Proveer apoyo técnico en la sala de servicios en línea, el sistema de video, del sistema administrador de colas y las demás instalaciones tecnológicas.
- j) Apoyar y mantener al día los inventarios de equipos y demás tecnología instalada en el Centro MAC, así como controlar la entrada y salida de equipamientos en caso de mantenimiento y préstamos.
- k) Efectuar las actualizaciones y modificaciones del sitio web del Centro MAC, requeridas por el Supervisor del Centro MAC.
- l) Las demás que su supervisor inmediato le asigne.

Competencias genéricas:

- a) Orientación al servicio: Escucha con interés y empatía las necesidades del usuario para comprenderlas y atenderlas con diligencia; es cordial y respetuoso con los servidores del Centro MAC, siempre mostrando disposición de ayuda. Se responsabiliza por los errores en los procedimientos seguidos en el servicio brindado y, de haberlos, corrige los problemas rápidamente, sin mostrarse a la defensiva. Hace seguimiento al servicio brindado, indaga con su usuario si está satisfecho y si se ha cubierto sus expectativas.
- b) Responsabilidad: Está comprometido con los objetivos de la organización y su trabajo, realiza sus actividades con perseverancia y dedicación. Cumple con los procedimientos y normas de trabajo sin supervisión constante. Es puntual, estando listo en su puesto de trabajo a la hora que le corresponde.
- c) Comunicación efectiva: Interactúa y coordina oportunamente con información relevante o necesaria, con personas del Centro MAC para cumplir con sus tareas. Se expresa con claridad y sencillez, adecuándose al nivel de comprensión del usuario; hace preguntas para asegurarse de haberse dado a entender. Maneja las reglas adecuadas del lenguaje, la

gramática y la sintaxis al transmitir sus ideas tanto oralmente como por escrito.

- d) Trabajo en equipo: Da ideas y sugerencias constructivas a los demás. Atiende las sugerencias de otros aunque no coincidan las suyas, con el propósito de favorecer los resultados del equipo. Conoce las tareas o procesos de sus compañeros del Centro MAC, lo que le permite brindarles ayuda, dar información o reemplazarlos cuando sea necesario. Mantiene oportunamente informado a su supervisor acerca de incidencias, los avances o retrasos en las tareas con el fin de prever acciones oportunas.
- e) Iniciativa – Proactividad: Está alerta y se anticipa a problemas o requerimientos; busca apoyo para o implementa soluciones con previsión. Aporta ideas creativas o sugerencias viables para tareas, proyectos o lograr mejoras dentro del Centro MAC o servicios a los ciudadanos. Cuando culmina sus tareas, adelanta otras o utiliza su tiempo disponible en otras actividades productivas. Hace más de lo que se le pide.
- f) Comportamiento ético: Es reservado con la información confidencial que maneja respecto de los servidores y Centro MAC. Brinda información completa y veraz, y asume la responsabilidad de sus acciones. De darse una situación confusa o ambigua, prefiere apegarse a las normas y procedimientos o consultarlo con instancias superiores. Asume sus errores y demoras, comunicándolos oportunamente a su superior y buscando soluciones adecuadas para corregirlos.

Competencias específicas para la función:

- a) Disposición para aprender: Hace preguntas acerca de los procesos, tareas u objetivos de su puesto y del Centro MAC con el fin de mejorar su desempeño. Busca y analiza información útil para la ejecución de su trabajo y solución de problemas. Solicita o recibe apreciaciones y sugerencias con apertura y disposición, evalúa los resultados de su trabajo e incorpora lo aprendido a su desempeño para mejorar su ejecución posterior. Solicita o participa con interés en las capacitaciones relativas a su trabajo para mejorar la ejecución de sus tareas. Aplica los conocimientos adquiridos en su quehacer.
- b) Relaciones interpersonales y manejo de conflictos: Mantiene una postura de tranquilidad y conciliación en toda circunstancia aun en situaciones difíciles de presión o de confrontación. Es empático, paciente y tolerante en su relación con los demás, transmite una actitud positiva y optimista. Frente a algún problema o malentendido, conversa directamente con la persona involucrada o usuario de manera oportuna y respetuosa.
- c) Adaptación al cambio: Tolera con efectividad la variabilidad que puede darse en su carga de trabajo sin alterarse o disminuir su rendimiento. Desarrolla su trabajo con flexibilidad adaptándose a la situación particular en la que se encuentre, sin dejar de considerar las normas o procedimientos

establecidos. Se adapta con apertura y rapidez a los cambios, demandas o condiciones laborales nuevas o imprevistas relacionadas con su función.

- d) Planificación y organización: Programa sus actividades priorizando las tareas más importantes, optimizando el tiempo disponible o esperado. Verifica el progreso de sus procesos de trabajo y tareas a medida que éstos se van dando. Organiza su trabajo aun cuando hay imprevistos, logrando su culminación oportuna.

Líneas de autoridad:

- a) Puesto al que reporta:
- Responsable TIC.
- b) Puestos que supervisa:
- Ninguno.

Especificaciones del puesto:

Formación académica

- a) Nivel Académico requerido: Bachiller o Profesional titulado en Ingeniería de Sistemas o carreras afines.
- b) Otros Estudios Requeridos: Ninguno.
- c) Principales temas que debe dominar: Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones (Internet, redes, telecomunicaciones); Auditoría de sistemas.

Experiencia laboral

- a) Puesto/Nivel previo: Como especialista en tecnologías de información (redes, hardware, software y comunicaciones).
- b) Años de experiencia profesional general: Mínimo tres años.
- c) Años de experiencia específica en el área de trabajo: Mínimo dos (02) años de experiencia como especialista en soporte informático y tecnologías de información, así como administrador de redes de comunicación.
- d) Experiencia en entidades públicas: No indispensable.
- e) Otras informaciones sobre experiencia previa para el eficiente desempeño en el puesto: Con experiencia en tecnologías de la información; administrador de colas; analista de procesos, programación.

Habilidades Técnicas

- a) Manejo de Software:
- Procesador de textos Word o similar (Nivel Avanzado).
 - Hoja de cálculo Excel o similar (Nivel Avanzado).
 - Software para presentaciones Power Point o similar (Nivel Avanzado).
 - Correo Electrónico Outlook o similar (Nivel Avanzado).
 - Herramienta de gestión de proyectos Project o similar (Nivel Avanzado).
 - Manejadores de bases de datos Access, SQL o similar (Nivel Avanzado).
 - Aplicaciones de desarrollo cliente - servidor Web (Nivel Avanzado).

- b) Otros: Conocimiento de instalación de hardware, redes de computadores y comunicaciones, aplicativos y sistemas operacionales. Sistemas de gestión administrativa.

7.5. Especialista de Calidad

Objetivos del Puesto:

Velar porque el sistema de gestión de calidad sea correctamente implementado, asegurando que la política de calidad sea cumplida y que los objetivos sean alcanzados.

Funciones:

- a) Desarrollar e implementar el sistema de gestión de calidad, en coordinación con el especialista de procesos.
- b) Asegurar el cumplimiento de las directrices del sistema de gestión de calidad en el Centro MAC.
- c) Evaluar el desempeño del Centro MAC y mantener informado a la SGP sobre los resultados obtenidos, a través del Coordinador del Centro MAC.
- d) Elaborar y proponer el cronograma de auditorías internas del Centro MAC, en coordinación con el especialista de procesos, además de realizar el seguimiento correspondiente.
- e) Analizar y proporcionar los resultados de las auditorías y de los indicadores a la SGP, a través del Coordinador del Centro MAC.
- f) Monitorear la implementación de las acciones correctivas y preventivas establecidas como resultado de las auditorías; y evaluar su eficacia.
- g) Proponer la implementación de nuevos métodos y herramientas de trabajo que conlleven a la mejora continua del Centro MAC.
- h) Asegurar que los documentos vigentes se difundan entre las personas involucradas en su uso y que se encuentren disponibles en las ubicaciones que les corresponda.
- i) Analizar los resultados de los indicadores del Centro MAC y tomar medidas para el cumplimiento de las metas establecidas.
- j) Verificar el cumplimiento de los procesos de atención de sugerencias, quejas y reclamos.
- k) Otras funciones que se le asigne.

Competencias genéricas:

- a) Orientación al servicio: Promueve un buen servicio y se asegura de que los miembros del Centro MAC brinden un servicio de calidad a sus usuarios. En situaciones de urgencia, toma acciones para llevar a cabo, de manera oportuna, el servicio demandado. Analiza las demandas de los usuarios, sus necesidades y expectativas, para dar solución rápida y efectiva a sus solicitudes.

- b) Responsabilidad: Está comprometido con los objetivos de la organización y los trazados en el Centro MAC; cumple y hace cumplir las normas, políticas y procedimientos establecidos. Toma decisiones pertinentes y oportunas asumiendo la responsabilidad de los resultados. Cumple con llegar a la hora indicada a todos sus compromisos.
- c) Comunicación efectiva: Escucha a los demás con atención e interés. Expresa sus puntos de vista con oportunidad, de forma clara y directa. Expresa claramente a sus pares o a su personal los objetivos y estrategias organizacionales o del Centro MAC, así como las responsabilidades de cada miembro del equipo. Se expresa con claridad, fluidez y precisión tanto a nivel oral como escrito, adecuando su lenguaje y terminología a las características y necesidades de su interlocutor.
- d) Trabajo en equipo: Da ideas y sugerencias constructivas a los demás. Atiende las sugerencias de otros aunque no coincidan las suyas, con el propósito de favorecer los resultados del equipo. Conoce las tareas o procesos de sus compañeros del Centro MAC, lo que le permite brindarles ayuda, dar información o reemplazarlos cuando sea necesario. Mantiene oportunamente informado a su supervisor y/o grupo de trabajo acerca de incidencias, los avances o retrasos en las tareas con el fin de prevenir acciones oportunas.
- e) Iniciativa – Proactividad: Alienta las iniciativas de sus colaboradores y está dispuesto a respaldar mejoras y proyectos del Centro MAC. Identifica nuevas oportunidades de mejora en los procesos internos o servicios que provee del Centro MAC. Desarrolla los proyectos e involucra a sus colaboradores para implementar tales mejoras. Anticipa situaciones que no son evidentes para otros y realiza acciones para prevenir los problemas que pudieran acarrear.
- f) Comportamiento ético: Es veraz con la información que transmite. Es reservado con la información que maneja respecto del Centro MAC. Predica con el ejemplo, es coherente entre lo que dice y hace; cumple con sus compromisos y promesas. Actúa de manera correcta, alineado a principios éticos. Fomenta y vela porque sus trabajadores actúen con rectitud.

Competencias específicas para la función:

- a) Disposición para aprender: Hace preguntas acerca de los procesos, tareas u objetivos de su puesto y del Centro MAC con el fin de mejorar su desempeño. Busca y analiza información útil para la ejecución de su trabajo y solución de problemas. Solicita o recibe apreciaciones y sugerencias con apertura y disposición, evalúa los resultados de su trabajo e incorpora lo aprendido a su desempeño para mejorar su ejecución posterior. Solicita o participa con interés en las capacitaciones relativas a su trabajo para mejorar la ejecución de sus tareas. Aplica los conocimientos adquiridos en su quehacer.

- b) Relaciones interpersonales y manejo de conflictos: Mantiene una postura de tranquilidad y conciliación en toda circunstancia aun en situaciones difíciles de presión o de confrontación. Es empático, paciente y tolerante en su relación con los demás, transmite una actitud positiva y optimista. Frente a algún problema o malentendido, conversa directamente con la persona involucrada o usuario de manera oportuna y respetuosa.
- c) Adaptación al cambio: Tolera con efectividad la variabilidad que puede darse en su carga de trabajo sin alterarse o disminuir su rendimiento. Desarrolla su trabajo con flexibilidad adaptándose a la situación particular en la que se encuentre, sin dejar de considerar las normas o procedimientos establecidos. Se adapta con apertura y rapidez a los cambios, demandas o condiciones laborales nuevas o imprevistas relacionadas con su función.
- d) Planificación y organización: Programa sus actividades priorizando las tareas más importantes, optimizando el tiempo disponible o esperado. Verifica el progreso de sus procesos de trabajo y tareas a medida que éstos se van dando. Organiza su trabajo aun cuando hay imprevistos, logrando su culminación oportuna.

Líneas de autoridad:

- a) Puesto al que reporta:
 - Coordinador del Centro MAC.
- b) Puestos que supervisa:
 - Ninguno.

Especificaciones del puesto:

Formación Académica

- a) Nivel Académico requerido: Profesional titulado en Ingeniería Industrial, Ingeniería Administrativa, Ingeniería de Sistemas, Administración o carreras afines al objetivo del puesto.
- b) Otros estudios requeridos: Especialización en gestión de calidad, administración.
- c) Principales temas que debe dominar: Servicio al cliente, sistema de calidad.

Experiencia laboral

- a) Puesto/Nivel previo: Como Encargado / especialista en sistemas de gestión de calidad en entidades públicas o privadas.
- b) Años de experiencia profesional general: Mínimo tres (03) años.
- c) Años de experiencia específica en el área de trabajo: Mínimo un (01) año en puesto o nivel similar.
- d) Experiencia en entidades públicas: Recomendable.
- e) Otras informaciones sobre experiencia previa para el eficiente desempeño en el puesto: Con experiencia en recursos humanos, supervisión o manejo de equipos multidisciplinarios, servicio al cliente.

Habilidades Técnicas

- a) Manejo de Software:
- Procesador de textos Word o similar (Nivel Intermedio).
 - Hoja de cálculo Excel o similar (Nivel Intermedio).
 - Software para presentaciones Power Point o similar (Nivel Intermedio).
 - Correo Electrónico Outlook o similar (Nivel Básico).
 - Herramienta de gestión de proyectos Project o similar.
 - Visio.
- b) Otros: Sistemas de gestión administrativa (recomendable).

7.6. Especialista de procesos

Objetivos:

Mantener los estándares de calidad definidos en el Sistema de Gestión de Calidad del Centro MAC, a través del mejoramiento y optimización de los procesos.

Funciones:

- a) Realizar levantamiento de información mediante diferentes técnicas para el mantenimiento y mejora de los procesos.
- b) Dar seguimiento a la prestación del servicio y proponer mejoras en el mismo.
- c) Proponer optimizaciones en los flujos de acuerdo a los hallazgos efectuados durante las auditorías internas.
- d) Proponer mejoras en los documentos de funcionamiento del Centro MAC: Acuerdo de Nivel de Servicio, Flujos y Narrativas de los flujos de los servicios, Guías de servicio, Procesos de soporte, entre otros.
- e) Proponer la adopción de nuevos indicadores capaces de medir mejor el desempeño de los Centros MAC.
- f) Apoyar el desarrollo y la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en el Centro MAC.
- g) Apoyar en la actualización del registro de resultados de los indicadores del Centro MAC.
- h) Prevenir el uso mal intencionado de los documentos obsoletos.
- i) Realizar el control de los registros generados en el Centro MAC, garantizando su oportuno y correcto llenado.
- j) Integrar el equipo de auditores internos, con la finalidad de recoger información que repercuta en la mejora continua de los procesos del Centro MAC.
- k) Efectuar la revisión, simplificación, validación y verificación del funcionamiento de los flujogramas que ejecutan las diversas entidades que tienen participación en el centro MAC, realizando las coordinaciones y reuniones con funcionarios de las diferentes entidades involucradas.
- l) Ejecutar los planes de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

m) Otras actividades que encomienden sus superiores.

Competencias genéricas:

- a) Orientación al servicio: Escucha con interés y empatía las necesidades del usuario para comprenderlas y atenderlas con diligencia; es cordial y respetuoso con los usuarios, siempre mostrando disposición de ayuda. Se responsabiliza por los errores en los procedimientos seguidos en el servicio brindado y, de haberlos, corrige los problemas rápidamente, sin mostrarse a la defensiva. Hace seguimiento al servicio brindado, indaga con su usuario si está satisfecho y si se ha cubierto sus expectativas.
- b) Responsabilidad: Está comprometido con los objetivos de la organización y su trabajo, realiza sus actividades con perseverancia y dedicación. Cumple con los procedimientos y normas de trabajo sin supervisión constante. Es puntual, estando listo en su puesto de trabajo a la hora que le corresponde.
- c) Comunicación efectiva: Interactúa y coordina oportunamente con información relevante o necesaria, con personas del Centro MAC para cumplir con sus tareas. Se expresa con claridad y sencillez, adecuándose al nivel de comprensión del usuario; hace preguntas para asegurarse de haberse dado a entender. Maneja las reglas adecuadas del lenguaje, la gramática y la sintaxis al transmitir sus ideas tanto oralmente como por escrito.
- d) Trabajo en equipo: Da ideas y sugerencias constructivas a los demás. Atiende las sugerencias de otros aunque no coincidan las suyas, con el propósito de favorecer los resultados del equipo. Conoce las tareas o procesos de sus compañeros del Centro MAC, lo que le permite brindarles ayuda, dar información o reemplazarlos cuando sea necesario. Mantiene oportunamente informado a su supervisor y/o grupo de trabajo acerca de incidencias, los avances o retrasos en las tareas con el fin de prever acciones oportunas.
- e) Iniciativa – Proactividad: Está alerta y se anticipa a problemas o requerimientos; busca apoyo para o implementa soluciones con previsión. Aporta ideas creativas o sugerencias viables para tareas, proyectos o lograr mejoras dentro del Centro MAC o servicios a sus usuarios. Cuando culmina sus tareas, adelanta otras o utiliza su tiempo disponible en otras actividades productivas. Hace más de lo que se le pide.
- f) Comportamiento ético: Es reservado con la información confidencial que maneja respecto de sus usuarios o del Centro MAC. Brinda información completa y veraz, y asume la responsabilidad de sus acciones. De darse una situación confusa o ambigua, prefiere apegarse a las normas y procedimientos o consultarlo con instancias superiores. Asume sus errores y demoras, comunicándolos oportunamente a su jefe y buscando soluciones adecuadas para corregirlos.

Competencias específicas para la función:

- a) Disposición para aprender: Hace preguntas acerca de los procesos, tareas u objetivos de su puesto y del Centro MAC con el fin de mejorar su desempeño. Busca y analiza información útil para la ejecución de su trabajo y solución de problemas. Solicita o recibe apreciaciones y sugerencias con apertura y disposición, evalúa los resultados de su trabajo e incorpora lo aprendido a su desempeño para mejorar su ejecución posterior. Solicita o participa con interés en las capacitaciones relativas a su trabajo para mejorar la ejecución de sus tareas. Aplica los conocimientos adquiridos en su quehacer.
- b) Relaciones interpersonales y manejo de conflictos: Mantiene una postura de tranquilidad y conciliación en toda circunstancia aun en situaciones difíciles de presión o de confrontación. Es empático, paciente y tolerante en su relación con los demás, transmite una actitud positiva y optimista. Frente a algún problema o malentendido, conversa directamente con la persona involucrada o usuario de manera oportuna y respetuosa.
- c) Adaptación al cambio: Tolera con efectividad la variabilidad que puede darse en su carga de trabajo sin alterarse o disminuir su rendimiento. Desarrolla su trabajo con flexibilidad adaptándose a la situación particular en la que se encuentre, sin dejar de considerar las normas o procedimientos establecidos. Se adapta con apertura y rapidez a los cambios, demandas o condiciones laborales nuevas o imprevistas relacionadas con su función.
- d) Planificación y organización: Programa sus actividades priorizando las tareas más importantes, optimizando el tiempo disponible o esperado. Verifica el progreso de sus procesos de trabajo y tareas a medida que éstos se van dando. Organiza su trabajo aun cuando hay imprevistos, logrando su culminación oportuna.

Líneas de autoridad:

- a) Puesto al que reporta:
 - Coordinador del Centro MAC.
- b) Puestos que supervisa:
 - Ninguno.

Especificaciones del puesto:

Formación Académica

- a) Nivel Académico requerido: Profesional titulado en Ingeniería industrial, Ingeniería Administrativa, Ingeniería de Sistemas, Administración o carreras afines al objetivo del puesto.
- b) Otros estudios requeridos: Estudios y/o especialización en gestión de procesos, administración.

- c) Principales temas que debe dominar: Servicio al cliente, gestión de procesos.

Experiencia laboral

- a) Puesto/Nivel previo: Como especialista en sistemas de gestión de calidad en entidades públicas o privadas.
 b) Años de experiencia profesional general: Mínimo dos (03) años.
 c) Años de experiencia específica en el área de trabajo: Mínimo dos (02) años en puesto o nivel similar.
 d) Experiencia en entidades públicas: Recomendable.
 e) Otras informaciones sobre experiencia previa para el eficiente desempeño en el puesto: Con experiencia en servicio al cliente, gestión de calidad.

Habilidades Técnicas

- a) Manejo de Software:
- Procesador de textos Word o similar (Nivel Intermedio).
 - Hoja de cálculo Excel o similar (Nivel Intermedio).
 - Software para presentaciones Power Point o similar (Nivel Intermedio).
 - Correo Electrónico MS Outlook o similar (Nivel Básico).
 - Herramienta de gestión de proyectos Project o similar.
 - Visio.
- b) Otros: Sistemas de gestión administrativa (de preferencia).

7.7. Orientador del Centro MAC

Objetivos:

Brindar orientación al ciudadano sobre el servicio solicitado; atender el flujo correcto de los turnos de atención y las demás actividades de apoyo para la óptima ejecución de los servicios del Centro MAC.

Funciones:

- a) Brindar atención al ciudadano cumpliendo el protocolo de atención establecido.
 b) Brindar orientación en la identificación del servicio que requiera el ciudadano, indicarle el módulo de atención respectivo y anticiparle el tiempo aproximado de espera.
 c) Distribuir el respectivo turno de atención, mediante acción manual o sistema informático.
 d) Observar la condición del ciudadano para la atención preferente según previene la ley y distribuir el turno específico para este fin.
 e) Orientar colas y las llamadas de los turnos.
 f) Proporcionar folletos, formatos y formularios a los usuarios.
 g) Las demás que su supervisor inmediato le asigne.

Competencias genéricas:

- a) Orientación al servicio: Recibe las quejas y sugerencias de los usuarios como una oportunidad de mejorar su servicio, comunica a su jefe y colegas las incidencias y sugiere o incorpora mejoras al trabajo. Comprende y atiende las necesidades de los usuarios con diligencia. Es cordial y respetuoso con los usuarios, siempre mostrando disposición de ayuda.
- b) Responsabilidad: Realiza sus actividades con empeño y dedicación, dentro del tiempo disponible o esperado. Cumple con las instrucciones sin supervisión constante. Es puntual, estando listo en su puesto de trabajo a la hora que le corresponde.
- c) Comunicación efectiva: Interactúa y coordina oportunamente con información relevante o necesaria, con personas del Centro MAC para cumplir con sus tareas. Escucha a los demás con atención e interés, comprende correctamente lo que se le dice. Realiza preguntas y solicita más información, para asegurarse de haber comprendido las instrucciones o solicitud de servicio.
- d) Trabajo en equipo: Favorece y promueve una atmósfera de cordialidad con sus compañeros del Centro MAC. Ofrece sugerencias constructivas en cuanto observa algún error en el trabajo de sus compañeros, compartiendo su punto de vista con ellos para que puedan realizar una mejor labor. Adicionalmente al cumplimiento de sus tareas, muestra disposición y brinda soporte en las tareas del equipo.
- e) Iniciativa – Proactividad: Ejecuta sus tareas con rapidez y persiste en ellas aunque encuentre obstáculos, buscando soluciones inmediatas a problemas cotidianos. Cuando culmina sus tareas, adelanta otras o utiliza su tiempo disponible en otras actividades productivas. Hace más de lo que se le pide. Acepta las tareas encomendadas con buena disposición, mostrándose perseverante en su realización.
- f) Comportamiento ético: Es veraz con la información que transmite y reporta a su jefe cualquier hecho que considere fuera de la norma. Reserva el uso de los equipos o materiales a su cargo para los fines estrictamente administrativos o de servicios que correspondan a sus funciones. Asume sus errores y demoras, comunicándolos oportunamente a su jefe.

Competencias específicas para la función:

- a) Disposición para aprender: Aprende de sus aciertos y errores, y los incorpora en sus prácticas de trabajo. Escucha con apertura y disposición las sugerencias o recomendaciones que le brindan, evalúa los resultados de su trabajo e incorpora a su desempeño lo aprendido, para mejorar su ejecución posterior. Participa con interés en las capacitaciones relativas a su trabajo para mejorar la ejecución de sus tareas. Aplica los conocimientos adquiridos en su quehacer.
- b) Relaciones interpersonales y manejo de conflictos: Actúa con buena disposición y colabora manteniendo la calma ante situaciones de presión o

conflicto. Es paciente y tolerante en su relación con los demás, transmite una actitud positiva y optimista. Frente a algún problema o malentendido, conversa directamente con la persona involucrada o usuario de manera oportuna y respetuosa.

- c) Adaptación al cambio: Tolera con efectividad la variabilidad que puede darse en su carga de trabajo sin alterarse o disminuir su rendimiento. Se adapta con rapidez a nueva información o instrucciones y las aplica con efectividad en sus tareas. Ante situaciones imprevistas, actúa con calma buscando soluciones o apoyo con el fin de obtener un resultado positivo y cuidando la calidad de servicio que ofrece al usuario.

Líneas de autoridad:

- a) Reporta al:
- Supervisor del Centro MAC.
- b) Puestos que supervisa:
- Ninguno.

Especificaciones:

Formación Académica

- a) Nivel Académico requerido: Estudios superiores universitarios en Administración, Relaciones Industriales y/o Educación o carreras afines al objetivo del puesto.
- b) Otros Estudios Requeridos: Ninguno.
- c) Principales temas que debe dominar: Servicio al cliente.

Experiencia Laboral

- a) Puesto/Nivel previo: Atención directa al público o ventas.
- b) Años de experiencia profesional general: Mínimo un año.
- c) Años de experiencia específica en el área de trabajo: Mínimo 1 año en puesto o nivel similar.
- d) Experiencia en entidades públicas: No indispensable.
- e) Otras informaciones sobre experiencia previa para el eficiente desempeño en el puesto: Con experiencia en servicios o atención al público.

Habilidades técnicas

- a) Manejo de software:
- Procesador de textos Word o similar (Nivel Básico).
 - Hoja de cálculo Excel o similar (Nivel Básico).
 - Software para presentaciones Power Point o similar (Nivel Básico).
 - Correo Electrónico Outlook o similar (Nivel Básico).

7.8. Anfitrón del Centro MAC

Objetivos:

Brindar atención inicial sobre el servicio que solicita el ciudadano, asegurar el flujo correcto de los turnos de atención y las demás actividades de apoyo para la óptima ejecución de los servicios del Centro MAC.

Funciones del puesto:

- a) Apoyo en brindar atención cumpliendo el protocolo de atención establecido.
- b) Apoyo en informar al ciudadano de los servicios que se prestan en el Centro MAC.
- c) Apoyo en brindar orientación al ciudadano en la identificación del servicio que requiere.
- d) Apoyo en brindar orientación de colas y las llamadas de los turnos.
- e) Apoyo en la orientación a los usuarios de los servicios en línea que ofrezcan las plataformas, así como supervisar su uso.
- f) Apoyo en la entrega a los usuarios de folletos, formatos, formularios u otros que se requieran.
- g) Apoyo en el desarrollo de las capacitaciones programadas en el auditorio del Centro MAC.
- h) Los demás encargos que le sean asignados por la instancia superior.

Competencias genéricas:

- a) Orientación al servicio: Recibe las quejas y sugerencias de los usuarios como una oportunidad de mejorar su servicio, comunica a su jefe y colegas las incidencias y sugiere o incorpora mejoras al trabajo. Comprende y atiende las necesidades de los usuarios con diligencia. Es cordial y respetuoso con los usuarios, siempre mostrando disposición de ayuda.
- b) Responsabilidad: Realiza sus actividades con empeño y dedicación, dentro del tiempo disponible o esperado. Cumple con las instrucciones sin supervisión constante. Es puntual, estando listo en su puesto de trabajo a la hora que le corresponde.
- c) Comunicación efectiva: Interactúa y coordina oportunamente con información relevante o necesaria, con personas del Centro MAC para cumplir con sus tareas. Escucha a los demás con atención e interés, comprende correctamente lo que se le dice. Realiza preguntas y solicita más información, para asegurarse de haber comprendido las instrucciones o solicitud de servicio.
- d) Trabajo en equipo: Favorece y promueve una atmósfera de cordialidad con sus compañeros del Centro MAC. Ofrece sugerencias constructivas en cuanto observa algún error en el trabajo de sus compañeros, compartiendo su punto de vista con ellos para que puedan realizar una mejor labor. Adicionalmente al cumplimiento de sus tareas, muestra disposición y brinda soporte en las tareas del equipo.
- e) Iniciativa – Proactividad: Ejecuta sus tareas con rapidez y persiste en ellas aunque encuentre obstáculos, buscando soluciones inmediatas a problemas cotidianos. Cuando culmina sus tareas, adelanta otras o utiliza su tiempo

disponible en otras actividades productivas. Hace más de lo que se le pide. Acepta las tareas encomendadas con buena disposición, mostrándose perseverante en su realización.

- f) Comportamiento ético: Es veraz con la información que transmite y reporta a su jefe cualquier hecho que considere fuera de la norma. Reserva el uso de los equipos o materiales a su cargo para los fines estrictamente administrativos o de servicios que correspondan a sus funciones. Asume sus errores y demoras, comunicándolos oportunamente a su jefe.

Competencias específicas para la función:

- a) Disposición para aprender: Aprende de sus aciertos y errores, y los incorpora en sus prácticas de trabajo. Escucha con apertura y disposición las sugerencias o recomendaciones que le brindan, evalúa los resultados de su trabajo e incorpora a su desempeño lo aprendido, para mejorar su ejecución posterior. Participa con interés en las capacitaciones relativas a su trabajo para mejorar la ejecución de sus tareas. Aplica los conocimientos adquiridos en su quehacer.
- b) Relaciones interpersonales y manejo de conflictos: Actúa con buena disposición y colabora manteniendo la calma ante situaciones de presión o conflicto. Es paciente y tolerante en su relación con los demás, transmite una actitud positiva y optimista. Frente a algún problema o malentendido, conversa directamente con la persona involucrada o usuario de manera oportuna y respetuosa.
- c) Adaptación al cambio: Tolera con efectividad la variabilidad que puede darse en su carga de trabajo sin alterarse o disminuir su rendimiento. Se adapta con rapidez a nueva información o instrucciones y las aplica con efectividad en sus tareas. Ante situaciones imprevistas, actúa con calma buscando soluciones o apoyo con el fin de obtener un resultado positivo y cuidando la calidad de servicio que ofrece al usuario.

Líneas de autoridad:

- a) Puesto al que reporta:
- Supervisor del Centro MAC.
- b) Puestos que supervisa:
- Ninguno.

Especificaciones del puesto:

Formación Académica

- a) Nivel Académico requerido: Estudios técnicos en administración, contabilidad, informática, y/o mínimo tercer año de estudios universitarios en administración, relaciones industriales o carreras afines.
- b) Otros Estudios Requeridos: Ninguno.

c) Principales temas que debe dominar: Atención al cliente.

Experiencia Laboral

- a) Puesto/Nivel previo: Atención directa al público o ventas.
- b) Años de experiencia profesional general: Mínimo un año en empresas públicas y/o privadas.
- c) Años de experiencia específica en el área de trabajo: Mínimo 1 año de experiencia en áreas de atención directa al público o ventas.
- d) Experiencia en entidades públicas: No indispensable.

Habilidades Técnicas

- a) Manejo de Software:
 - Procesador de textos MS Word o similar (Nivel Básico).
 - Hoja de cálculo MS Excel o similar (Nivel Básico).
 - Software para presentaciones MS Power Point o similar (Nivel Básico).
 - Correo Electrónico MS Outlook o similar (Nivel Básico).

7.9. Servidor de la Entidad de Servicio

Como parte de la estrategia MAC el personal responsable deberá mantener el siguiente perfil:

Objetivos:

Orientar y asesorar al ciudadano sobre los servicios y procedimientos requeridos, además de brindar el servicio solicitado, cumpliendo con los estándares, reglamentos y procedimientos para la calidad en la atención del Centro MAC y de acuerdo a lo establecido en los procedimientos de la Entidad

Funciones:

- a) Orientar al ciudadano en los servicios que solicita brindando información sobre normas, procesos, requisitos y costos/tasas requeridos.
- b) Asesorar al ciudadano en los procedimientos de los servicios, etapas a seguir y orientar sobre los puntos de atención, de ser el caso.
- c) Solicitar y explicar al ciudadano sobre los documentos y/o información necesarios, así como realizar su verificación para facilitar la atención oportuna del servicio.
- d) Orientar, apoyar y revisar el adecuado llenado de los formatos por parte del usuario y requerir su firma cuando sea necesario.
- e) Registrar datos del usuario, ejecutar acciones manuales o en el sistema informático para la realización del servicio y archivar documentos.
- f) Administrar el orden y archivo de documentos tras la realización de las atenciones, según lo oriente la entidad para la preparación de informes sobre los servicios realizados.
- g) Llevar registros y brindar las estadísticas para la gestión de indicadores (número de atenciones por tipo de servicio y las demás que le indique el supervisor del Centro MAC).
- h) Llevar el control de los formatos, materiales informativos y de trabajo, así como, solicitar su oportuna reposición.

- i) Buscar los mecanismos adecuados para la solución de casos complejos que se puedan presentar con algún ciudadano.
- j) Brindar atención preferente a los ciudadanos que presentan alguna necesidad especial de atención.
- k) Participar en los eventos de capacitación programados en el Centro MAC.
- l) Informar al Supervisor /Coordinador acerca de la implementación de algún cambio en los servicios (costos, requisitos, etc.) que presta la entidad en el Centro MAC, de manera que se actualicen, aprueben y socialicen las guías de servicio.
- m) Tratar adecuadamente las quejas y/o reclamos de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- n) Las demás que el responsable de la entidad le asigne.

Competencias genéricas:

- a) Orientación al servicio: Escucha con interés y empatía las necesidades del usuario para comprenderlas y atenderlas con diligencia; es cordial y respetuoso con los usuarios, siempre mostrando disposición de ayuda. Se responsabiliza por los procedimientos seguidos en el servicio brindado y, de haberlos, corrige los problemas rápidamente, sin mostrarse a la defensiva. Hace seguimiento al servicio brindado, indaga con su usuario si está satisfecho y si se ha cubierto sus expectativas.
- b) Responsabilidad: Está comprometido con los objetivos de la organización y su trabajo, realiza sus actividades con perseverancia y dedicación. Cumple con los procedimientos y normas de trabajo sin supervisión constante. Es puntual, estando listo en su puesto de trabajo a la hora que le corresponde.
- c) Comunicación efectiva: Interactúa y coordina oportunamente con información relevante o necesaria, con personas del Centro MAC para cumplir con sus tareas. Se expresa con claridad y sencillez, adecuándose al nivel de comprensión del usuario; hace preguntas para asegurarse de haberse dado a entender. Maneja las reglas adecuadas del lenguaje, la gramática y la sintaxis al transmitir sus ideas tanto oralmente como por escrito.
- d) Trabajo en equipo: Propone ideas y sugerencias constructivas a los demás. Atiende las sugerencias de otros aunque no coincidan las suyas, con el propósito de favorecer los resultados del equipo. Conoce las tareas o procesos de sus compañeros del Centro MAC, lo que le permite brindarles ayuda, dar información o reemplazarlos cuando sea necesario. Mantiene oportunamente informado a su supervisor y/o grupo de trabajo acerca de incidencias, los avances o retrasos en las tareas con el fin de prever acciones oportunas.
- e) Iniciativa – Proactividad: Está alerta y se anticipa a problemas o requerimientos; busca apoyo para o implementa soluciones con previsión. Aporta ideas creativas o sugerencias viables para tareas, proyectos o lograr mejoras dentro del Centro MAC o servicios a sus usuarios. Cuando culmina

sus tareas, adelanta otras o utiliza su tiempo disponible en otras actividades productivas. Hace más de lo que se le pide.

- f) Comportamiento ético: Es reservado con la información confidencial que maneja respecto de sus usuarios o del Centro MAC. Brinda información completa y veraz, y asume la responsabilidad de sus acciones. De darse una situación confusa o ambigua, prefiere apegarse a las normas y procedimientos o consultarlo con instancias superiores. Asume sus errores y demoras, comunicándolos oportunamente a su jefe y buscando soluciones adecuadas para corregirlos.

Competencias específicas para la función:

- a) Disposición para aprender: Hace preguntas acerca de los procesos, tareas u objetivos de su puesto y del Centro MAC con el fin de mejorar su desempeño. Busca y analiza información útil para la ejecución de su trabajo y solución de problemas. Solicita o recibe apreciaciones y sugerencias con apertura y disposición, evalúa los resultados de su trabajo e incorpora lo aprendido a su desempeño para mejorar su ejecución posterior. Solicita o participa con interés en las capacitaciones relativas a su trabajo para mejorar la ejecución de sus tareas. Aplica los conocimientos adquiridos en su quehacer.
- b) Relaciones interpersonales y manejo de conflictos: Mantiene una postura de tranquilidad y conciliación en toda circunstancia aun en situaciones difíciles de presión o de confrontación. Es empático, paciente y tolerante en su relación con los demás, transmite una actitud positiva y optimista. Frente a algún problema o malentendido, conversa directamente con la persona involucrada o usuario de manera oportuna y respetuosa.
- c) Adaptación al cambio: Tolera con efectividad la variabilidad que puede darse en su carga de trabajo sin alterarse o disminuir su rendimiento. Desarrolla su trabajo con flexibilidad adaptándose a la situación particular en la que se encuentre, sin dejar de considerar las normas o procedimientos establecidos. Se adapta con apertura y rapidez a los cambios, demandas o condiciones laborales nuevas o imprevistas relacionadas con su función.
- d) Planificación y organización: Programa sus actividades priorizando las tareas más importantes, optimizando el tiempo disponible o esperado. Verifica el progreso de sus procesos de trabajo y tareas a medida que éstos se van dando. Organiza su trabajo aun cuando hay imprevistos, logrando su culminación oportuna.

Líneas de autoridad:

- a) Puesto al que reporta:
- Coordinador del Centro MAC y representante de la entidad asociada.

Reglamento Interno de Trabajo

I. Normas Generales

Artículo 1:

El presente Reglamento Interno de Trabajo establece las normas internas que debe cumplir el personal destinado para el funcionamiento del Centro MAC independientemente de la relación contractual que posea con la entidad participante.

Artículo 2:

Las normas de este Reglamento son obligatorias, por lo que todo servidor del Centro MAC debe cumplirlas, así como las Directivas que emanen del Coordinador o Supervisor del Centro MAC, previa coordinación con los representantes de las entidades asociadas.

Artículo 3:

Las disposiciones del presente Reglamento, tienen por finalidad fomentar y mantener la armonía en las relaciones entre los servidores del Centro MAC.

II. Obligaciones y derechos de las partes

Artículo 4:

El Centro MAC no ejerce ningún tipo de discriminación de postulantes, ya sea por edad, sexo, raza, condición social o discapacidad, siempre que no sean requisitos indispensables para el desempeño óptimo en el puesto ofertado.

Artículo 5:

Son requisitos indispensables para ser asignado al Centro MAC:

- i) Cumplir con el perfil establecido en la Guía de Organización y Funciones para el puesto a desempeñar.
- ii) Presentar copia de su documento de identidad.
- iii) Presentar una (01) fotografía tamaño carné.
- iv) Presentar currículo.

Artículo 6:

Al incorporarse al servicio, el servidor del Centro MAC recibirá (de parte del supervisor) un ejemplar del presente Reglamento y las indicaciones específicas sobre su labor, horario de trabajo, así como el área donde debe laborar; y le brindará la inducción respectiva.

Artículo 7:

Los servidores de las entidades de servicio que se incorporen al Centro MAC deberán contar con una experiencia específica mínima de tres (3) meses en la entidad respectiva.

Artículo 8:

Son derechos del Centro MAC:

- i) Determinar la capacidad y competencia del servidor del Centro MAC para el puesto que desempeña y de las tareas que le sean asignadas. Se deberá mantener informados a los representantes de las entidades asociadas del desempeño del personal asignado al Centro MAC.
- ii) Exigir a todos los servidores del Centro MAC el estricto cumplimiento del presente Reglamento de Trabajo.
- iii) Programar la jornada de trabajo. En coordinación con los representantes de las entidades de servicio se programarán los turnos y horarios de la jornada de trabajo.
- iv) Definir y decidir, en coordinación con la SGP en representación de la PCM, sobre la operatividad general, incluyendo los aspectos técnicos, organizacionales, de las instalaciones, materiales, procesos (clave y de soporte) y equipos.
- v) En coordinación con la SGP y las entidades asociadas, incorporar nueva tecnología, así como implementar métodos y sistemas que permitan mejorar la calidad de los servicios y la productividad del Centro MAC.
- vi) Coordinar con los representantes de las entidades asociadas e informar a la SGP, las llamadas de atención y/o sanciones que correspondan a quienes infrinjan las reglas internas establecidas o normatividad legal vigente.

Artículo 9:

Son obligaciones del Centro MAC:

- i) Respetar las disposiciones pactadas con los servidores directos del MAC en cada contrato.
- ii) Garantizar la ejecución de las funciones y tareas del personal directo del Centro MAC, así como el cumplimiento de las reglas de organización y funcionamiento bajo la estrategia MAC.
- iii) En coordinación con los representantes de las entidades asociadas, el coordinador debe entregar a los servidores del Centro MAC los equipos tecnológicos, los útiles de oficina, folletería, entre otros elementos que necesiten para el cumplimiento de las tareas encomendadas.
- iv) Fomentar la capacitación y actualización permanente de los servidores del Centro MAC, desarrollando programas específicos y/o coordinando con las entidades que correspondan.
- v) En coordinación con la SGP, incentivar la oferta de distintos tipos de servicios invitando a la participación de diversas entidades y utilizando la capacidad instalada del Centro MAC.
- vi) Cumplir con las medidas de higiene y seguridad que eviten poner en riesgo la vida y la salud de los servidores del Centro MAC.
- vii) Cumplir con lineamientos aprobados por la SGP para la correcta operación y administración del Centro MAC

Artículo 10:

Son derechos del servidor del Centro MAC:

- i) Solicitar al empleador el cumplimiento de las cláusulas pactadas en el contrato, según corresponda.

- ii) Recibir de sus compañeros y superiores un trato digno, amable y respetuoso.
- iii) Recibir los equipos y/o materiales para el desarrollo óptimo de sus actividades.
- iv) Ser escuchado y atendido al informar sobre cualquier acto discriminatorio, maltrato, hostigamiento o acoso sexual, sin que esto ponga en peligro su integridad física, moral, ni su puesto de trabajo.

Artículo 11:

Son obligaciones del servidor del Centro MAC:

- i) Tomar conocimiento del presente Reglamento Interno de Trabajo y darle estricto cumplimiento.
- ii) Practicar el Código de Funcionamiento implementado por el Centro MAC.
- iii) El uso del uniforme del Centro MAC es de obligatorio cumplimiento.
- iv) Cumplir responsablemente con las tareas encomendadas.
- v) Cumplir estrictamente con el horario de trabajo, así como registrar diariamente sus ingresos y salidas de manera personal en el dispositivo biométrico.
- vi) Tratar a sus compañeros, supervisores y coordinadores con respeto y educación; manteniendo una total armonía en las relaciones personales y laborales.
- vii) Mantener una buena conducta dentro y fuera del Centro MAC, obrando con honestidad, espíritu de lealtad y solidaridad.
- viii) Proporcionar al Centro MAC información y documentación auténtica cuando ésta sea solicitada, comunicando oportunamente toda modificación que se produzca durante la prestación de los servicios en el Centro MAC.
- ix) Acatar órdenes, instrucciones, sugerencias y recomendaciones impartidas por el Coordinador o Supervisor del Centro MAC, siempre que éstas no vayan en perjuicio del bienestar físico y/o emocional.
- x) Mantener absoluta reserva y un alto grado de confidencialidad en los asuntos relacionados con la actividad y operatividad del Centro MAC.
- xi) Verificar diariamente antes del inicio de sus labores, que los equipos e implementos con los que trabaja estén operativos, utilizándolos adecuadamente de manera tal que se preserve al máximo la vida útil de los mismos.
- xii) Colaborar activamente en mantener la limpieza de los ambientes del Centro MAC, especialmente en el área que trabaja que es de su exclusiva responsabilidad.
- xiii) El servidor del Centro MAC se responsabiliza por el cuidado de sus efectos personales y elementos bajo su custodia.
- xiv) El representante de la entidad de servicio debe informar oportunamente al Supervisor y/o Coordinador del Centro MAC las ausencias justificadas y autorizadas de los servidores de su entidad y garantizar el reemplazo durante el periodo de ausencia. El incumplimiento dará origen a reportar a la entidad para la aplicación de las medidas correspondientes.
- xv) En caso del personal administrativo del MAC, deberán informar oportunamente al Supervisor o Coordinador las ausencias justificadas.

III. Horario de trabajo, registro de asistencia y permanencia en el Centro MAC

Artículo 12:

La jornada de trabajo es, como máximo, de cuarenta y ocho horas semanales, y se cumplirá en el horario establecido por el Centro MAC de acuerdo con sus necesidades y con observancia de las disposiciones legales vigentes.

Artículo 13:

El servidor del Centro MAC tiene derecho como mínimo, a 24 horas consecutivas de descanso, en cada semana, que se otorgará en cualquier día de la semana.

Artículo 14:

Los servidores del Centro MAC están obligados a registrar su huella digital en el dispositivo biométrico. La puntualidad es principio fundamental en el Centro MAC, por lo que, no existe tolerancia para el ingreso de los trabajadores después de la hora fijada, salvo en casos excepcionales debidamente justificados.

Artículo 15:

Los servidores del Centro MAC no pueden abandonar su puesto, ni el Centro MAC durante el horario de trabajo, sin autorización del Coordinador, Supervisor, o SGP o Entidad Aliada; según sea el caso.

Los servidores del Centro MAC se deben retirar al término de sus labores habituales. Su permanencia en el Centro MAC después de sus horas normales, debe ser justificada y expresamente autorizada por el Coordinador o Supervisor y el representante de la entidad asociada; o Responsable de la SGP o entidad aliada, según corresponda.

IV. Permisos e inasistencias

Artículo 16:

El permiso se solicitará anticipadamente, haciéndose constar el motivo y su duración, salvo casos imprevistos de enfermedad o accidente.

- En el caso de los servidores de las entidades de servicio, el permiso es solicitado al representante de la entidad, quien deberá comunicar inmediatamente la inasistencia justificada al Coordinador o Supervisor, asimismo informará los datos de la persona que se asignará como reemplazo durante el periodo de ausencia.
- En el caso del Servidor directo del MAC, el permiso es solicitado al Coordinador o Supervisor. Así también, el Coordinador cuando lo requiera solicitará el permiso a la SGP o Entidad Aliada, según corresponda.

Artículo 17:

Las inasistencias de los servidores de la entidad de servicio serán comunicadas de forma inmediata a su representante.

V. Comunicaciones del Centro MAC

Artículo 18:

Las comunicaciones deberán formalizarse por el medio pertinente: mediante documento o correo electrónico del Centro MAC, según lo coordinado entre las partes.

VI. Medidas disciplinarias

Artículo 19:

Las faltas en el trabajo están constituidas por aquellos actos y omisiones del servidor del Centro MAC que implican violación de sus obligaciones, en perjuicio de la prestación de servicios, productividad, la disciplina y armonía en el Centro MAC, y por todas aquellas que están estipuladas como causales de despido por la legislación.

Artículo 20:

El Centro MAC considera que la disciplina es factor indispensable para el normal desenvolvimiento del trabajo y de las relaciones laborales, por lo que, velará por el orden, coordinando con los representantes de las entidades asociadas, las faltas cometidas a fin de que se tomen las medidas que correspondan.

Artículo 21:

Las medidas disciplinarias aplicables a los servidores del Centro MAC son:

- i) Amonestación verbal y/o escrita.
- ii) Comunicación a la instancia correspondiente para la aplicación de sanciones.

Artículo 22:

Amonestación verbal, es la medida correctiva que se aplica cuando la falta es primaria, leve y no reviste gravedad.

Artículo 23:

Amonestación escrita, es la medida correctiva aplicable cuando hay reincidencia en faltas primarias o que revistan cierta gravedad.

Nº	Faltas disciplinarias
1	No asistir a las citas o reuniones que convoque el Centro MAC.
2	Las tardanzas injustificadas reiteradas.
3	Demorarse sin justificación alguna en ocupar su puesto de trabajo.
4	No registrar la asistencia en el dispositivo biométrico.
5	Retirarse del turno de trabajo antes de que se presente el remplazo.
6	Inasistencias sin justificar.
7	Abandono del puesto de trabajo.
8	Abandonar el área sin permiso expreso del Coordinador o Supervisor del Centro MAC y representante de la entidad.
9	Permanecer en el Centro MAC fuera del horario de trabajo, sin que sea necesaria su presencia.
10	Incumplimiento del Código de Funcionamiento.
11	No cumplir con el uso adecuado del uniforme.

12	Infringir las reglas de seguridad del Centro MAC.
13	Señalar el local del Centro MAC como dirección para la cobranza de deudas personales, para recibir correspondencia o para tratar asuntos personales.
14	Falta de respeto a sus superiores o compañeros de trabajo.
15	Incumplimiento de los procedimientos de los servicios ofrecidos.
16	Negligencia o ineficacia durante la prestación del servicio.
17	Dormir durante la jornada de trabajo.
18	Realizar actividades ajenas al Centro MAC durante el horario de trabajo.
19	Utilizar los equipos de trabajo para actividades distintas a sus funciones.
20	Dañar la infraestructura y equipos del Centro MAC.
21	Proporcionar a sus superiores, intencionalmente, falsa información sobre el trabajo, aún cuando ello no origine una consecuencia grave.
22	Ocultar el trabajo defectuoso y no informar de él inmediatamente a sus superiores.
23	Delegar a otro servidor de la entidad de servicio la ejecución de su trabajo sin autorización expresa de su entidad y sin previo conocimiento del Coordinador o Supervisor del Centro MAC.
24	Ingresar artículos u objetos para venta.
25	Fumar dentro del Centro MAC.
26	Presentarse al Centro MAC con niveles de alcohol no permitidos, en estado de embriaguez o bajo la influencia de cualquier sustancia.
27	Ingresar y distribuir propaganda de cualquier naturaleza.
28	Ingresar o salir del Centro MAC con paquetes, maletines, bolsas y otros, sin que éstos sean inspeccionados por el personal de vigilancia.
29	Efectuar arreglos en equipos sin tener conocimiento necesario y la autorización superior respectiva.
30	Generar riñas o peleas en el Centro MAC.
31	Tratar de suplantar a otro servidor del Centro MAC.
32	Redactar o circular anónimos o comentarios mal intencionados que atenten con la moral y las buenas costumbres.
33	El comprobado intento de acoso sexual al personal, bajo cualquier modalidad o circunstancia.
34	Propiciar cualquier acto que atente contra los intereses del Centro MAC o le origine trastornos en sus actividades o en su imagen institucional.
35	Sustraer artículos de los compañeros de trabajo o bienes del Centro MAC.
36	Hacer uso indebido del descanso médico.
37	Escuchar música, utilizar redes sociales durante el trabajo; en general, hacer uso indebido del internet.

Artículo 24:

Otras faltas que no estén contempladas en el presente Reglamento, que originen desorden o alteren las condiciones laborales del Centro MAC también serán evaluadas con medida disciplinaria.

Código de Funcionamiento

I. Objetivo

Comunicar a los servidores del Centro MAC acerca del código de funcionamiento con la finalidad de mantener un ambiente de trabajo adecuado y seguro.

II. Alcance

- Centro MAC
- Entidad de Servicio

III. Disposiciones Generales

3.1 Responsabilidad

La responsabilidad de velar por el cumplimiento de este procedimiento es del Coordinador del Centro MAC.

3.2 Normas relacionadas con el personal del Centro MAC

- Completar y proporcionar información auténtica solicitada en la "Ficha de Datos" antes del inicio de sus actividades en el centro MAC, comunicando oportunamente cualquier modificación que se produzca durante el tiempo de servicios en el mismo.
- Asistir al Centro MAC respetando el horario indicado, según el turno asignado, registrando diariamente la asistencia de ingreso, refrigerio y salida.
- El servidor del Centro MAC deberá asistir correctamente uniformado, conservando y manteniendo el uniforme limpio. Es obligatorio el uso del pin de identificación.
- Mantener buenas relaciones personales con los servidores del Centro MAC, obedeciendo y respetando los niveles de jerarquía.
- Sólo está permitido ausentarse del módulo y/o Centro MAC únicamente en casos de emergencia y con la autorización del Supervisor y/o Coordinador del Centro MAC.
- No está permitido atender llamadas particulares en el teléfono fijo y/o celular durante la prestación de servicio, a excepción de casos de emergencia de algún familiar.
- No está permitida la venta de productos de cualquier especie dentro del Centro MAC.

3.3 Normas relacionadas con la atención al ciudadano

- a) Atender a los ciudadanos con cordialidad y rapidez, siguiendo los procedimientos establecidos para el Centro MAC.
- b) La atención a los ciudadanos se respetará de acuerdo al orden establecido por el sistema de administración de colas, sin tener ningún tipo de privilegio en la atención tales como amigos, conocidos y/o parientes del servidor del Centro MAC.
- c) En el módulo de atención sólo está permitido la permanencia del servidor de la entidad de servicio autorizado y del ciudadano durante el momento de atención.
- d) Cualquier incidente o agresión que provenga por parte del ciudadano el servidor del Centro MAC deberá comunicar de inmediato al Supervisor y/o Coordinador.

3.4 Normas relacionadas con la seguridad de la información

- a) Conocer y aplicar las políticas y procedimientos relacionados al manejo de la información de los sistemas informáticos.
- b) La contraseña de acceso al sistema es de uso exclusivo del servidor del Centro MAC. No se permite facilitar el uso de los sistemas informáticos a personas no autorizadas.
- c) Seleccionar una contraseña robusta cuyos caracteres no tenga relación obvia con el servidor del Centro MAC, sus familiares, el grupo de trabajo, y otras asociaciones parecidas.
- d) No difundir documentos ni información confidencial a personas no autorizadas.
- e) Los recursos informáticos (hardware, software o datos) y de telecomunicaciones (teléfono) deben ser utilizados exclusivamente para actividades que estén directamente relacionadas con el servicio del Centro MAC.
- f) Reportar inmediatamente al Coordinador, Supervisor y/o Especialista TIC cualquier evento que pueda comprometer la seguridad de la información y sus recursos informáticos, como por ejemplo contagio de virus, intrusos, modificación o pérdida de datos y otras actividades poco usuales.

3.5 Normas relacionadas con la seguridad del Centro MAC

- a) Los Asesores y Orientador, verifica diariamente, antes del inicio de las actividades, que los equipos con los que presta sus servicios estén operativos, utilizándolos adecuadamente de manera tal que se preserve al máximo la vida útil de los mismos.
- b) Los servidores del Centro MAC no podrán cambiar, alterar, desplazar o destruir cualquier dispositivo de seguridad del Centro MAC.
- c) Al realizar las actividades, los servidores del Centro MAC evitarán exponerse a peligros que atenten contra su integridad física. Asimismo, informarán al Supervisor y/o Coordinador, de toda condición insegura, acto inseguro o todo peligro que exista en el área de servicio.

- d) Los servidores del Centro MAC deberán conocer el procedimiento a seguir en casos de emergencia tales como sismos, incendios, accidentes de trabajo, entre otros.
- e) Los extintores y equipos de emergencia estarán claramente identificados y libres de obstáculos que dificulten su fácil ubicación y uso.
- f) Los servidores del Centro MAC están obligados a realizar toda acción conducente a prevenir accidentes y a informar inmediatamente al Supervisor y/o Coordinador en caso de producirse un accidente o incidente.
- g) Los servidores del Centro MAC deben cuidar y conservar los avisos, paneles y señales de seguridad y cumplir con las normas y disposiciones que contienen.
- h) Todo servidor del Centro MAC que ingrese o se retire de las instalaciones portando maletas, maletines o paquetes, está obligada a pasar por el control que efectúe el personal del servicio de vigilancia.

3.6 Normas relacionadas con el orden y limpieza del Centro MAC

- a) Mantener los módulos de atención limpios y ordenados conservando los materiales, muebles y/o equipos asignados, sin colocar en ellos artículos de uso personal tales como: fotografías, artículos de uso personal.
- b) Durante el horario de servicio del Centro MAC, mantener las puertas internas desbloqueadas, pasillos despejados y libres de obstáculos.
- c) Arrojar todo desperdicio en los recipientes de basura y limpiar rápidamente todo derrame de líquido en los pisos.
- d) Se evitará en todo momento el correr dentro de las instalaciones del Centro MAC.

IV. Procedimiento

Nº	Acción	Responsable
1	Divulgar el código de funcionamiento.	Supervisor
2	Entregar el código de funcionamiento. Nota: Norma y formato de cargo F001 – ORG.	Supervisor
3	Firmar y entregar al Coordinador del Centro MAC el cargo de recepción del código de funcionamiento.	Servidor del Centro MAC
4	Archivar el cargo en file del servidor del Centro MAC.	Supervisor

Uniformes

I. Objetivo

Estandarizar la distribución, uso y reposición de los uniformes de los servidores del Centro MAC.

II. Alcance

- Centro MAC.
- Entidad de Servicio.

III. Disposiciones Generales

3.1 Responsabilidad

La responsabilidad de velar por el cumplimiento de este procedimiento es del Supervisor del Centro MAC.

3.2 Obligatoriedad

- Es responsabilidad de la Entidad Aliada, en el caso de implementación, proporcionar el uniforme de los servidores del Centro MAC; El uniforme está diseñado de acuerdo a la especificación aprobada por la SGP.
- En caso de ser necesario, el servidor del Centro MAC podrá realizar ajustes al uniforme manteniendo el diseño del mismo.
- El uniforme es de uso obligatorio para todos los servidores del Centro MAC.
- El pin debe ser colocado de forma correcta para facilitar su visualización; siendo usado únicamente durante la permanencia en el Centro MAC.

3.3 Distribución

El Coordinador y Supervisor del Centro MAC tienen como responsabilidad la distribución del uniforme; asimismo, deben garantizar que todos los servidores del Centro MAC cuenten con el uniforme completo antes del inicio de sus actividades.

3.4 Reposición

- Se realizará la entrega de nuevos uniformes a los servidores del Centro MAC, con una frecuencia de reposición de un (01) año.
- En caso de producirse un traslado del personal antes de cumplirse el tiempo señalado en el ítem anterior, la entidad asociada asumirá los gastos de la reposición de uniformes de su personal, para el caso de los servidores directos es la SGP o la entidad aliada quien asume los gastos.
- El plazo máximo para que se asigne el uniforme de reposición es de un (1) mes a partir de la comunicación realizada por el Centro MAC.

3.5 Conservación del uniforme

Es responsabilidad del servidor del Centro MAC conservar en buen estado el uniforme entregado.

3.6 Composición del uniforme

El uniforme busca identificar al servidor del Centro MAC y está compuesto por las siguientes piezas:

Uniforme para Damas

Conjunto de uniforme compuesto por:

- 01 Saco: color azul oscuro, manga larga, corte princesa.
- 01 Pantalón: color azul oscuro, recto, 2 bolsillos.
- 01 Chaleco: color plomo, corte princesa, 4 botones.
- 01 Blusa: color blanco, Manga larga, cuello camisero.
- 01 Pañoleta: color guinda con lo MAC sublimado al tono.

Uniforme para Caballeros

Conjunto de uniforme compuesto por:

- 01 Saco: color azul oscuro, manga larga, corte sastre, 2 botones.
- 01 Pantalón: color azul, corte recto sin pinzas.
- 01 Camisa: color blanco, manga larga, sin bolsillo delantero, logo MAC bordado.
- 01 Corbata, color azulino con logo MAC.

3.7 Retiro de un servidor del Centro MAC.

Ante el retiro de un servidor del Centro MAC, éste deberá devolver el pin al Coordinador o Supervisor del Centro MAC.

IV. Procedimiento

4.1 Entrega de uniformes

Nº	Acción	Responsable
1	Definir el número de uniformes que deberá asignarse a los nuevos servidores del Centro MAC. Nota: El total de uniformes que deberá asignarse, se determina de acuerdo a la relación de nuevos servidores del Centro MAC.	Supervisor / Coordinador
2	Ir al proceso <i>Requerimiento de materiales, bienes y servicios</i> para la solicitud de los uniformes.	Supervisor / Coordinador
3	Entregar uniforme completo al servidor del Centro MAC.	Supervisor / Coordinador
4	Revisar y firmar el cargo de recepción del uniforme. Nota: Formato F002 – ORG: Entrega de uniforme.	Servidor del Centro MAC

5	Archivar cargo en file del servidor del Centro MAC.	Supervisor / Coordinador
---	---	--------------------------

4.2 Reposición de uniformes

Nº	Acción	Responsable
1	Definir la lista de servidores del Centro MAC a los que deberá asignarse un nuevo de reposición. Nota: El total de uniformes que deberá reponerse, corresponde al número de servidores del Centro MAC con más de un año de labor.	Supervisor
2	Comunicar al representante de la entidad de servicios la lista de sus servidores a los que deberá asignarse un uniforme de reposición. Nota: En caso de uniformes para servidores directo se gestionarán a través del proceso "Requerimiento de materiales bienes y servicios".	Supervisor
3	Gestionar la compra de uniformes de acuerdo a su proceso de "Compra de materiales, bienes y servicios". Nota: El plazo para la compra de uniformes: un (1) mes.	Encargado de la entidad de servicio
4	Entregar al servidor de la entidad de servicio el uniforme de reposición.	Encargado de la entidad de servicio
5	Comunicar al Supervisor la reposición de los uniformes de los servidores de la entidad de servicio.	Encargado de la entidad de servicio
6	Entregar cargo de recepción de uniforme de reposición.	Supervisor
7	Firmar y devolver cargo de recepción. Nota: Cargo de acuerdo a formato F002-ORG.	Servidor del Centro MAC
8	Archivar cargo en file del servidor del Centro MAC.	Supervisor

Protocolo de Atención

I. Objetivo

Estandarizar la atención que se brinda a los ciudadanos en el Centro MAC cuidando que se cumplan las políticas de calidad de establecidas en el centro MAC.

II. Alcance

- Centro MAC.

III. Etiqueta de conducta e imagen Institucional

1. Mantén siempre un trato respetuoso y cordial para los compañeros de trabajo, a pesar de la familiaridad del trato diario.
2. En todo momento lleva el uniforme limpio, debidamente arreglado, planchado mostrando el pin de identificación MAC.
3. La comunicación entre los servidores del Centro MAC debe ser de la siguiente manera: acercarte al servidor para comunicarte con él o a través de la línea telefónica, manteniendo un trato amical y respetuoso. No está permitido gritar o levantar la voz para ser escuchado.
4. Evita mantener las manos en los bolsillos y tocarse con frecuencia el rostro o cabello.
5. En lo posible mantén una postura erguida. No está permitido apoyarse en la pared de la entrada, en las columnas o pasillos.
6. Sé disciplinado, esto no significa estar serio, sino por el contrario ser y estar alegre y asequible.
7. Cede el paso, en especial a las mujeres, ancianos y discapacitados.
8. Mantén siempre los cabellos ordenados, peinados y sujetados, evitando tener cabellos en la cara. Los ganchos o accesorios que sean colocados en el cabello deben ser de preferencia en color negro o azul marino.
9. No está permitido comer en el área de trabajo, solo está permitido tomar bebidas no alcohólicas en la taza oficial de MAC.
10. Sólo está permitido consumir alimentos en el área destinada al área de comedor.
11. Después de las horas de refrigerio es recomendable el aseo de manos y rostro, antes de retornar al módulo de atención.
12. No está permitido el uso de celulares u otro equipo audiovisual en el módulo de atención.
13. Mantenga el módulo de atención limpio y ordenado.

IV. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

SALUDO

Recomendaciones:

- Mantener contacto visual en todo momento.
- Mantenga una postura firme, pero relajada.
- Mantenga un rostro sonriente o de invitación (Un rostro amable calma a la persona nerviosa, ayuda a esperar al que tiene prisa y suaviza a alguien que viene a quejarse).
- Tome cuidado que sus manos deben estar siempre limpias y no sudorosas.

El asesor debe seguir los siguientes pasos para saludar al ciudadano:

1. Cuando el ciudadano se acerque al módulo de atención, evaluar rápidamente:
 - a. Si se sienta inmediatamente, proceda a iniciar una conversación.
 - b. Si espera ser invitado a sentarse, invítelo a sentarse en la silla del módulo y después inicie una conversación.
 - c. Si extiende su mano para un saludo más formal, extender la mano recíprocamente, después iniciar conversación.
 - d. Si espera que se le salude extendiendo la mano, inicie el saludo extendiendo la mano y después inicie una conversación.
2. Iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo "Buenos días", "Buenas tardes", "Buenas noches"; e inmediatamente después dar la bienvenida "Bienvenido(a) a MAC".
3. Identificarse inmediatamente con su primer nombre, esperar a que el ciudadano de su nombre y optar por un trato de usted. Evitar en lo posible los títulos formales de presentación: señor, señora, señorita, joven, etc.
4. Invitar al ciudadano que exprese la razón de su visita con las siguientes opciones de preguntas. Ejemplo:
 - a. ¿De qué manera puedo ayudarlo? / ¿De qué manera puedo servirlo?
 - b. ¿En qué le puedo ayudar? / ¿En qué le puedo servir?
5. No está permitido saludar de la siguiente manera:
 - a. ¿Para qué soy bueno/buena?
 - b. ¿A qué ha venido usted?
 - c. ¿Qué desea?
 - d. ¿Qué quiere hacer?
 - e. ¿Qué pasa señor/señora?
 - f. Hola

DURANTE EL SERVICIO

Recomendaciones:

Tener muy en cuenta que la amabilidad, discreción, y sobre todo la educación es vital como valor agregado de lo que MAC es y lo nuevo que

propone. Sin embargo, no se debe entablar conversaciones muy casuales, o íntimas que afecten la productividad de la gestión que se necesita realizar y que prolonguen el tiempo de atención. Se promueve un diálogo amigable que haga sentir al ciudadano bienvenido y cómodo para realizar la gestión.

El asesor de servicio debe seguir los siguientes pasos para conducir la conversación con el ciudadano:

1. Deje en todo momento que la persona se exprese y se sienta a gusto. No interrumpa la conversación del ciudadano. Preste atención y deje que el ciudadano termine de expresar sus necesidades, preguntas, quejas, inquietudes, entre otros. Y atender la documentación que el ciudadano traiga si es necesario.
2. Tener cuidado con el lenguaje corporal, minimice los gestos faciales y corporales.
3. Mantenga contacto visual siempre que corresponda.
4. Evite en todo momento hacer consultas a otro asesor de servicio en caso esté atendiendo a un ciudadano, a no ser que sea el Supervisor o Coordinador. Si es necesario una consulta a otro asesor, ésta se debe hacerse vía telefónica, sin retirarse del módulo, a no ser que sea extremadamente necesario.
5. Sea puntual en sus respuestas, evitando ser cortante.
6. Evite contestar con preguntas.
7. Comuníquese en un lenguaje claro y simple, evitando usar un lenguaje técnico.
8. Ordenar bien la información y el material a ofrecer.
9. Conseguir en la medida de lo posible, que el ciudadano asimile mientras escucha la información brindada.
10. Realizar las pausas adecuadas para dar posibilidad de que la persona intervenga.
11. Si cuando estamos atendiendo a un ciudadano suena el teléfono, pediremos disculpas a la visita, descolgaremos y nos presentaremos, atenderemos la llamada de acuerdo al protocolo de atención telefónica. No interrumpa la conversación para atender llamadas por el celular o teléfono fijo de índole personal.
12. En caso de no tener una solución inmediata, se deriva o se busca apoyo, pero siempre tener la premisa que toda demanda debe de ser respondida.

IMPORTANTE

El Asesor de Servicio debe evitar retirarse de su módulo durante la atención al ciudadano, siempre debe estar su atención y su esfuerzo enfocado en el ciudadano. Si tuviera que retirarse para poder proseguir con el trámite a realizar, proceder a notificar al ciudadano, por ejemplo: "Necesito sacar una fotocopia de su documento para proseguir con la gestión del trámite. Por favor, deme un momento, con su permiso".

Solo se puede ausentar del módulo entre atención de ciudadanos; es decir, se finaliza con la gestión de un ciudadano, se espera a que se retire del módulo, y se pone en pausa el sistema administrador de colas.

¡NUNCA AUSENTARSE DEL MÓDULO DURANTE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO!

DESPEDIDA

Recomendaciones:

Al terminar la gestión con el ciudadano, despedir al mismo con una sonrisa cálida, recordándole que su presencia ha sido importante para nosotros y esperando que haya sido de su agrado.

1. Cuidar la entonación, la expresión, y mirar a los ojos.
2. Identificarlo por su nombre, ofreciéndonos para posteriores requerimientos.
3. Ser muy cortés cuando la visita no ha sido eficaz, pidiendo disculpas o enfatizando algún punto de la respuesta (por ejemplo, donde lo derivamos).
4. Transmitir siempre la sensación de que hemos hecho todo lo que está en nuestras manos.
5. Se despide diciendo que se está muy agradecido y si existe algún material promocional, se le entrega. El Asesor de Servicio debe entregar el formulario de *encuesta de servicio al ciudadano* (F001 – GCA) indicándole al ciudadano donde están los buzones. Por ejemplo debe decir lo siguiente: "Muchas Gracias a usted, lo invitamos a participar de la encuesta de servicio al ciudadano, creada con el propósito de dar un mejor servicio al ciudadano. Una vez evaluado el servicio, favor depositar la encuesta en el buzón de calidad, ubicado en..."
6. El Anfitrión/Anfitriona está en la responsabilidad siempre despedir a todos los ciudadanos que se retiran del local, de la siguientes manera:
 - a. Asintiendo y sonriendo se procede al saludo de salida, iniciando la conversación con el reconocimiento de tiempo (mañana, tarde o noche): Buenos días, buenas tardes o buenas noches.
 - b. Asintiendo y sonriendo se procede al saludo de salida, iniciando la conversación con: Muchas Gracias por su visita, que tenga Ud. un buen día.

V. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

1º ACOGIDA DEL RECLAMO:

- Ser empático: Es decir, ponerse en el lugar del usuario-cliente para lograr empatía y saber cómo éste se siente en ese momento (aunque no estemos de acuerdo). Muestre que tiene interés en su caso y que no es una molestia.
- Manténgase abierto: No enganche con el ciudadano "malhumorado y/o alterado", debe tener **PACIENCIA**, recuerde que un ciudadano alterado muchas veces no logra expresar con claridad su problema, se confunde o no usa las palabras adecuadas.
- No lo interrumpa antes de que termine de explicarle su problema con exactitud; escuche y pregunte todo lo necesario para comprender e identificar el nudo del problema.
- Aunque la persona grite, incluso que se exceda en las palabras, no trate de calmarlo con frases como: "no grite" o "cálmese por favor". Deje que se exprese y piense que no es contra usted su enojo, sino contra la institución.

ERRORES FRECUENTES EN ESTA ETAPA

- Pedirle al ciudadano que se calme.
- Buscar excusas, intentando explicar por qué ocurrió dicha situación.
- Discutir sobre quien tiene la razón.
- Alterarse, subir la voz, hacer otras cosas mientras el ciudadano manifiesta su molestia.

2º DETERMINAR LA NECESIDAD – ESCUCHA ACTIVA

- Establecer en forma clara el "conflicto"; ¿Quién?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? y ¿Cómo? Especificar cada uno de los aspectos de la situación para poder brindar una solución adecuada, a través de preguntas cerradas.
- Demostrar interés: Anote los puntos relevantes y recapitule sobre lo dicho a partir de sus notas. Es necesario que el cliente se sienta escuchado, de esa forma sentirá que su situación está "en buenas manos". Utilice frases como: "Entiendo su problema" o "Comprendo que es importante o urgente para usted..."

3º BÚSQUEDA DE LA SOLUCIÓN

- Asuma el problema planteado por el ciudadano como propio.
- En caso de ser necesario, pida disculpas; aceptar errores no quita autoridad sino que ofrece confianza y responsabilidad en la tarea. Aunque

no haya sido su error, usted se está disculpando a nombre de la institución y no en forma personal, por tanto tampoco responsabilice a terceros.

- Trate de buscar una solución de común acuerdo, ofrézcale servirle en todo lo que esté a su alcance, aun así la solución de su problema no refiere directamente a su ámbito.
- Sea preciso: Las respuestas evasivas, poco claras, dilatan el problema y no ayudan a mejorar el estado de ánimo del ciudadano.
- Cumplir lo prometido: Cuando se establece un acuerdo, y se ofrece una respuesta o plazos, es necesario cumplir lo prometido, a fin de prevenir la generación de un problema mayor.

¡NUNCA DEBEMOS PROMETER LO QUE NO PODEMOS CUMPLIR!

4º PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO

- Sus expectativas no se satisfacen mediante el servicio que recibe.
- Se encuentra disgustado con otro Asesor de Servicio que le atendió mal y asumen que usted los va a atender de la misma forma.
- Está cansado o agobiado por su situación y siente que nadie lo ayuda.
- Se siente víctima de las circunstancias generales "siempre me atienden así..."
- Siente que si no reacciona en forma brusca, no lo van a atender.
- Siempre recibe promesas que no se cumplen.
- Se le trata con indiferencia y falta de cortesía (actitudes de desagrado y/o prejuicios).
- Primero se le dice una cosa y luego otra.
- No es escuchado.
- Se le dio una respuesta rápida pero deficiente.
- Se le avergüenza por sus reclamos o por algo que ha hecho en forma incorrecta.
- Se le agredió y se discute con él.
- No se tiene experiencia en manejar el tipo de situación que presenta, de forma rápida y precisa.

VI. ATENCIÓN TELEFÓNICA

AL CONTESTAR UNA LLAMADA:

1. Responda rápidamente: Conteste el teléfono antes del tercer "timbrado".
2. Evite continuar alguna conversación cuando se está próximo a contestar el teléfono.
3. Conteste e inicie la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo "Buenos días", "Buenas tardes", "Buenas noches"; e inmediatamente después, dar la bienvenida "Centro de Mejor Atención al Ciudadano".
4. Identificarse inmediatamente con su primer nombre: ...Susana le saluda, ¿En qué le puedo ayudar? Cuando salude, sea espontáneo, hable con voz clara y pausada.
5. Una vez que el ciudadano expresa su necesidad, solicitar el nombre.
6. En caso, la llamada deba ser transferida al módulo de una entidad, indicar al ciudadano: Sr. Sra. Srta. su llamada será transferida al asesor de servicio que le brindará la información requerida.

EN CASO DE SER NECESARIO DEJAR A UN CIUDADANO EN ESPERA:

1. Informe al ciudadano el motivo por el cual va a ponerlo en espera.
2. No disponga del tiempo del ciudadano: permita que él decida si desea esperar o prefiere llamar más tarde.
3. No deje en espera a un ciudadano por más de 30 segundos. De ser necesario, retome el llamado informando al ciudadano la causa de la espera.
4. Cuando retome el llamado, comience siempre con el nombre del ciudadano.

AL TRANSFERIR UNA LLAMADA:

1. Transfiera solo aquellas llamadas que usted no puede atender.
2. Asegúrese de conocer el uso del teléfono para transferir llamadas.
3. Antes de transferir el llamado, informe al ciudadano la razón por la que lo va a transferir.
4. A su vez, cuando transfiera la llamada, espere a que su compañero lo atienda. Infórmele el nombre del ciudadano y el motivo de la llamada.

5. Cuando reciba una llamada transferida, en primer instancia preséntese, llame al ciudadano por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.

TRANSMITIR MENSAJES

1. Si es necesario tomar un mensaje, escriba el nombre del ciudadano que llamó, y el teléfono al cual debe responderle y en lo posible, el horario en el cual debe realizar el llamado.
2. Describa en forma clara el mensaje.
3. Repita lo que usted escribió para verificar si comprendió correctamente.

AL TERMINAR UNA LLAMADA

1. Agradezca al ciudadano su llamada: Gracias por llamar al Centro MAC, que tenga un buen día.
2. En caso de ser necesario un seguimiento, infórmele al ciudadano.
3. Confirme el teléfono para poder contactarse con el ciudadano.
4. Haga una pausa.
5. Espere que el ciudadano cuelgue antes que usted.

Ingreso/Salida de una entidad al/el Centro MAC

I. Objetivo

Establecer los pasos a seguir para el ingreso y salida de una entidad que prestará o prestó servicios públicos en el Centro MAC.

II. Alcance

- Entidad de Servicio
- SGP - PCM
- Entidad Aliada

III. Disposiciones Generales

3.1 Responsabilidad

La responsabilidad de velar por el cumplimiento de este procedimiento es la SGP.

3.2 Servicios prestados en el Centro MAC

La selección de los servicios que se presten en los Centros MAC, deben obedecer a criterios técnicos, analizando los servicios públicos con mayor demanda, de atención inmediata y costos asequibles al ciudadano. Los servicios se deben ofrecer manera eficiente y con altos estándares de atención y calidad.

3.3 Salida de una entidad de servicio del Centro MAC

Se realizará la salida de una entidad de servicio del Centro MAC a la resolución del convenio de cooperación interinstitucional, de acuerdo a lo señalado en la cláusula "Causas de Resolución", pudiendo ser: por razones de disponibilidad presupuestal; cuando una de las partes incumpliera con algunas de las obligaciones estipuladas en el citado convenio; o por mutuo acuerdo.

IV. Procedimiento

4.1 Ingreso de una entidad al Centro MAC

Nº	Acción	Responsable
1	Analizar y evaluar los servicios públicos y privados con mayor demanda. Nota: Se realizará el análisis de acuerdo al anexo "Matriz para análisis de servicios".	SGP o Entidad Aliada/Coordinador
2	Buscar relación de contactos de la entidad. Nota: Una vez obtenido los contactos sistematizar la agenda de contactos (Nombre completo, cargo, teléfono fijo, celular, correo electrónico, dirección de	SGP o Entidad Aliada /Coordinador

Ingreso/ Salida de una Entidad al/ del Centro de Atención

	la entidad, entre otros).	
3	Formalizar invitación mediante oficio adjuntando el convenio de cooperación interinstitucional. Nota: Se deberá definir: Persona que firmará el convenio y oficio; fecha y hora de reunión de trabajo, servicios con mayor demanda que puede ofrecer en el Centro MAC y asignación de módulos.	SGP o Entidad Aliada / Asesor Legal SGP
4	Solicitar a la Entidad de servicio confirmación de reunión de trabajo (vía correo electrónico y vía telefónica).	SGP o Entidad Aliada / Asesor Legal SGP
5	Confirmar a la SGP o Entidad Aliada, la asistencia a la reunión de trabajo.	Entidad de Servicio
6	Realizar ante la entidad la presentación oficial del proyecto. Nota: Presentar: presentación oficial, videos de experiencias internacionales, proyecto de convenio y gastos operativos.	SGP o Entidad Aliada / Coordinador
7	Enviar a la Entidad vía correo electrónico el proyecto de convenio.	SGP
8	Evaluar el proyecto de convenio con sus áreas correspondientes.	Entidad de Servicio
9	¿Existen dudas respecto al convenio? Sí; Continuar con el paso 10. No; Ir al paso 12.	Entidad de Servicio
10	Enviar a la SGP y Coordinador las dudas acerca del convenio.	Entidad de Servicio
11	Resolver las dudas de la entidad.	SGP/Coordinador
12	¿Existe interés de ingresar a prestar servicios en el Centro MAC? Sí; Ir al paso 13. No; Fin del procedimiento.	Entidad de Servicio
13	Enviar a la SGP, la respuesta al oficio y tres (3) ejemplares del convenio visado por sus áreas técnicas en señal de conformidad.	Entidad de Servicio
14	Para la firma del convenio por parte de la SGP, ir al sub proceso <i>Firma del convenio</i> .	SGP
15	Para ingresar a la entidad dentro del Grupo de Trabajo Multisectorial, ir al sub proceso <i>Modificación de las RM 192 y 353-2011-PCM</i> .	SGP / Asesor Legal SGP
16	Mapear los procesos de los servicios que se prestarán en el Centro MAC.	Especialistas de calidad – proceso /Representante de la Entidad
17	Elaborar los flujos de los servicios.	Especialistas de calidad/Encargado de la Entidad de Servicio
18	Elaborar las guías de servicios.	Especialistas de

Ingreso/ Salida de una Entidad al/ del Centro de Atención

		calidad - proceso/ Representante de la Entidad
19	Ingresar la nueva entidad en los formatos, registros, sistemas, sistema de colas, señaléticas, entre otros.	Especialistas de calidad – proceso /Responsable TIC/Coordinador
20	Ir al proceso <i>Inducción</i> , para la preparación de los nuevos servidores del Centro MAC.	Especialistas de calidad – proceso /Supervisor
21	Comunicar a todo el equipo del Centro MAC que ha ingresado una nueva entidad y cuáles son los servicios que serán prestados.	Supervisor
22	Ir al proceso <i>Capacitación</i> , para el entrenamiento a todo el equipo respecto al nuevo ingreso y los servicios nuevos que se prestarán en el Centro MAC.	Especialistas de calidad – proceso /Supervisor

4.2 Firma del convenio

Nº	Acción	Responsable
1	Elaborar memo e informe y enviar al Secretario General, los tres (3) ejemplares originales del convenio de cooperación interinstitucional firmados por la entidad y responsables de la PCM.	SGP / Asesor Legal
2	Recibir convenio e informe.	Secretario General de la PCM
3	Firmar el convenio de cooperación interinstitucional. Nota: Firma los tres (3) ejemplares originales.	PCM
4	Elaborar memo y enviar a SGP el convenio de cooperación interinstitucional firmado. Nota: Archivar un ejemplar original.	Secretario General de la PCM
5	Recibir convenio de cooperación interinstitucional firmado.	SGP
6	Elaborar oficio y enviar a la Entidad de Servicio y Aliada el convenio de cooperación interinstitucional firmado (Ejemplar original).	SGP
7	Enviar a Coordinador del Centro MAC la copia del convenio de cooperación interinstitucional firmado.	SGP o Entidad Aliada

4.3 Modificación de Resoluciones Ministeriales 192 y 353-2011-PCM

Nº	Acción	Responsable
1	Elaborar informe técnico y legal adjuntando el anteproyecto de RM y enviar a Secretaría General.	SGP / Asesor Legal
2	Revisar informe y anteproyecto de RM.	Secretario General de la PCM
3	Firmar proyecto de RM.	PCM
4	Publicar la RM a través del Diario oficial El Peruano.	Secretario General de la PCM
5	Informar a la entidad su incorporación en el GTM y enviar fechas de reuniones.	SGP / Asesora Legal

4.4 Salida de una entidad del Centro MAC

Nº	Acción	Responsable
1	Resolver el convenio de cooperación interinstitucional de acuerdo a lo señalado en la cláusula "Causas de Resolución" del convenio interinstitucional. Nota: La comunicación deberá emitirse 180 días calendario previos a la fecha de la resolución	SGP – Entidad Aliada/ Representante de la Entidad
2	Evaluar el impacto de la salida de la entidad.	SGP – Entidad Aliada / Representante de la Entidad Asociada
3	Revisar los pendientes de la entidad. Nota: Pendientes en pago de la cuota de administración, revisión de la condición de los activos, reclamos pendientes por atender, formatos, folletos, papelería que contenga el logo del Centro MAC.	SGP – Entidad Aliada / Coordinador
4	Ir al proceso <i>Movimiento de servidores</i> .	Coordinador

Ampliación / Eliminación de servicios prestados por una entidad

I. Objetivo

Establecer las directrices a seguir para implementar un nuevo servicio en el Centro MAC o disminuir alguno ofrecido.

II. Alcance

- Entidad de Servicio
- SGP - PCM
- Entidad Aliada
- Centro MAC

III. Disposiciones Generales

3.1 Responsabilidad

La responsabilidad de velar por el cumplimiento de este procedimiento es la Secretaría de Gestión Pública y la Entidad Aliada, según corresponda.

3.2 Servicios prestados en el Centro MAC

La selección de los servicios que se presten en los Centros MAC, deben obedecer a criterios técnicos, analizando la demanda de los servicios públicos, de tal manera que se ofrezcan de manera eficiente y con altos estándares de atención y calidad.

3.3 Ampliación/eliminación de servicios prestados en el Centro MAC

Mediante acta suscrita por la Entidad de Servicio y la SGP – PCM y Entidad Aliada, según corresponda, se ampliarán y/o disminuirán los servicios a ofrecer.

IV. Procedimiento

4.1 Solicitud de ampliación de servicios por parte de la entidad

Nº	Acción	Responsable
1	Comunicar al Coordinador la intención de ofrecer un nuevo servicio en el Centro MAC. Esta intención debe ser sustentada con estudios técnicos de demanda, los cuales serán enviados en esta comunicación.	Representante de la Entidad de Servicio
2	Analizar la información enviada y evaluar de acuerdo a la realidad observada si es que es factible adicionar este servicio.	Coordinador
3	Preparar informe en el que se exponga la evaluación realizada y enviarlo a la SGP o	Coordinador

Ingreso/ Salida de un Servicio prestado por una entidad

	Entidad Aliada, según corresponda.	
4	Evaluar informe presentado y definir si procede o no la ampliación de los servicios.	SGP – Entidad Aliada
5	¿Procede ampliación de los servicios? Sí; Ir al paso 7. No; Ir al paso 6.	SGP – Entidad Aliada
6	Preparar documento en el que se expongan las razones que impiden la ampliación del servicio solicitado y enviarlo al representante de la entidad. Fin del procedimiento.	SGP – Entidad Aliada
7	Elaborar acta en la que se deje constancia del servicio que se está adicionando y enviar dos ejemplares a la SGP o Entidad Aliada para la firma de los documentos. Nota: En esta acta se debe indicar la fecha a partir de la cual se ofrecerá el servicio en el Centro MAC. En el acta se debe consignar el compromiso de la entidad para la participación en la elaboración de los documentos que sean necesarios.	SGP – Entidad Aliada
8	Firmar los dos ejemplares y reenviarlos al representante de la entidad.	SGP – Entidad Aliada
9	Firmar los ejemplares del acta y devolver uno de ellos a la SGP o Entidad Aliada.	Representante de la entidad de Servicio
10	Recibir acta firmada.	SGP – Entidad Aliada
11	Comunicar al Coordinador y Supervisor del Centro MAC la ampliación de servicios. Además informar esta ampliación al Especialista de calidad.	SGP – Entidad Aliada
12	Elaborar los documentos necesarios para la implementación del servicio adicionado, según el proceso <i>Elaboración y actualización de documentos</i> .	Especialistas de Calidad / Procesos
13	Indicar al Especialista TIC, la actualización en el sistema administrador de colas.	Coordinador
14	Actualizar sistema de colas y realizar las pruebas correspondientes.	Especialista TIC
15	Comunicar la ampliación de los servicios a los orientadores y asesores de servicio de la entidad correspondiente.	Coordinador
16	Entregar documentos validados al Coordinador, Supervisor, Orientadores y Asesores de servicio.	Especialistas de Calidad / Procesos

4.2 Solicitud de ampliación de servicios por parte del Centro MAC

Nº	Acción	Responsable
1	Comunicar al representante de la entidad, la intención de incorporar un nuevo servicio para su entidad. Nota: Previamente se debe haber coordinado con la SGP o Entidad Aliada para realizar esta comunicación.	Coordinador
2	Analizar la información enviada y responder a la solicitud presentada.	Representante de la entidad asociada
3	¿Procede ampliación de los servicios? Sí; Ir al paso 4. No; Fin del procedimiento.	Coordinador
4	Elaborar acta en la que se deje constancia del servicio que se está adicionando y enviar dos ejemplares al representante apto para la firma de los documentos en SGP o Entidad Aliada. Nota: En esta acta se debe indicar la fecha a partir de la cual se ofrecerá el servicio en el Centro MAC. En el acta se debe consignar el compromiso de la entidad para la participación en la elaboración de los documentos necesarios.	SGP – Entidad Aliada
5	Firmar los dos ejemplares y devolverlos a la SGP o Entidad Aliada.	SGP – Entidad Aliada
6	Recibir ejemplares firmados y reenviarlos al representante de la entidad.	SGP – Entidad Aliada
7	Firmar los ejemplares del acta y devolver uno de ellos a la SGP.	Representante de la entidad
8	Recibir acta firmada.	SGP – Entidad Aliada
9	Comunicar al Coordinador y Supervisor del Centro MAC la ampliación de servicios. Además informar esta ampliación al Especialista de calidad.	SGP – Entidad Aliada
10	Elaborar los documentos necesarios para la implementación del servicio adicionado, según el proceso Elaboración y actualización de documentos.	Especialistas de Calidad / Procesos
11	Indicar al Especialista TIC, la actualización en el sistema administrador de colas.	Coordinador
12	Actualizar sistema de colas y realizar las pruebas correspondientes.	Especialista TIC
13	Comunicar la ampliación de los servicios a los orientadores y asesores de servicio de la entidad correspondiente.	Coordinador
14	Entregar documentos validados al Coordinador, Supervisor, Orientadores y Asesores de servicio.	Especialistas de Calidad / Procesos

Ingreso/ Salida de un Servicio prestado por una entidad

4.3 Solicitud de eliminación de servicios de parte de la entidad

Nº	Acción	Responsable
1	Comunicar al Coordinador la intención de eliminar alguno de los servicios ofrecidos en el Centro MAC. Esta intención debe ser sustentada con información en la que se evidencie la necesidad de prescindir del servicio solicitado. Dicha información debe ser enviada en esta comunicación.	Representante de la entidad de servicio
2	Analizar la información enviada y evaluar de acuerdo a la realidad observada si es que es conveniente eliminar este servicio.	Coordinador
3	Preparar informe en el que se exponga la evaluación realizada y enviar a la SGP o Entidad Aliada.	Coordinador
4	Evaluar informe presentado y definir si procede o no la eliminación de los servicios.	SGP – Entidad Aliada / Asesor Legal
5	¿Procede eliminación de los servicios? Sí; Ir al paso 7. No; Ir al paso 6.	Entidad de Servicio
6	Preparar documento en el que se expongan las razones que impiden la eliminación del servicio solicitado y enviarlo al representante de la entidad. Fin del procedimiento.	SGP – Entidad Aliada
7	Elaborar y firmar acta en la que se deje constancia del servicio que se está disminuyendo. Nota: En esta acta se debe indicar la fecha a partir de la cual se dejará de ofrecer el servicio en el Centro MAC. Se debe considerar un plazo aproximado de 15 días a partir de la emisión del acta, para lograr difundir entre los usuarios esta actualización de los servicios.	SGP – Entidad Aliada
8	Enviar ejemplares del acta, firmadas, al representante de la entidad.	SGP– Entidad Aliada
9	Firmar los ejemplares del acta y devolver uno de ellos a la SGP o Entidad Aliada.	Representante de la entidad
10	Recibir acta firmada.	SGP - Entidad Aliada
11	Comunicar eliminación de servicios al Coordinador y Supervisor del Centro MAC.	SGP – Entidad Aliada
12	Indicar al Especialista TIC la actualización en el sistema administrador de colas.	Coordinador
13	Actualizar sistema de colas y realizar las pruebas correspondientes.	Especialista TIC
14	Comunicar la disminución de los servicios a los orientadores, asesores de servicio de la entidad correspondiente y Especialista de	Coordinador

	calidad.	
--	----------	--

4.4 Solicitud de eliminación de servicios de parte del Centro MAC

Nº	Acción	Responsable
1	Comunicar al Representante de la entidad de servicio la intención de eliminar alguno de los servicios ofrecidos en el Centro MAC. Esta intención debe ser sustentada con información en la que se evidencie la necesidad de prescindir del servicio solicitado. Dicha información debe ser enviada en esta comunicación.	Coordinador
2	Analizar la información enviada y dar respuesta a la solicitud presentada.	Representante de la entidad
3	¿Procede eliminación de los servicios? Sí; Ir al paso 4. No; Fin del procedimiento	Entidad de Servicio
4	Elaborar y firmar acta en la que se deje constancia del servicio que se está disminuyendo. Nota: En esta acta se debe indicar la fecha a partir de la cual se dejará de ofrecer el servicio en el Centro MAC. Se debe considerar un plazo aproximado de 15 días a partir de la emisión del acta, para lograr difundir entre los usuarios esta actualización de los servicios.	SGP – Entidad Aliada
5	Enviar ejemplares de Acta, firmada, al representante de la entidad de servicio.	SGP – Entidad Aliada
6	Firmar los ejemplares del acta y devolver uno de ellos a la SGP – Entidad Aliada.	Representante de la entidad de servicio
7	Recibir acta firmada.	SGP – Entidad Aliada
8	Comunicar eliminación de servicios al Coordinador y Supervisor del Centro MAC.	SGP – Entidad Aliada
9	Indicar al Especialista TIC la actualización en el sistema administrador de colas.	Coordinador
10	Actualizar sistema de colas y realizar las pruebas correspondientes.	Especialista TIC
11	Comunicar la disminución de los servicios a los orientadores, asesores de servicio de la entidad correspondiente y Especialista de calidad. Fin del procedimiento.	Coordinador

Logo y Señalética

I. Logo

El uso consistente del logo es absolutamente esencial. El logo es símbolo de la iniciativa y de su reputación por excelencia, por consiguiente, cualquier variación del logo disminuye la identidad visual de la iniciativa MAC, sus estrategias y sus productos.

El logo consiste de dos elementos: el símbolo de la cara multicolor y la palabra MAC en color azul (Pantone 2736) y el descriptivo "mejor atención al ciudadano" en color plomo (Pantone 429), este descriptivo siempre está acompañado de la bandera flameante del Perú con el color rojo MAC (Pantone 186).

El logo siempre está posicionado con las letras MAC a un tamaño específico a la derecha con el símbolo de la cara. Nunca cambiar ningún aspecto de la tipografía, símbolo, color, o sus relaciones con el logo. Siempre usar artes electrónicos debidamente aprobados. Excepciones de uso de este logo están observadas en esta directriz.



Se podrá colocar, adicionalmente debajo del logo, la frase "el estado al servicio del ciudadano".

1.1 Uso de colores en el logo

El logo principal consiste de la versión full color donde el símbolo de la cara tiene múltiples colores y la palabra MAC lleva el azul MAC (Pantone 2736). El descriptivo "mejor atención al ciudadano" en color plomo (Pantone 429), este descriptivo siempre está acompañado de la bandera flameante del Perú con el color rojo MAC (Pantone 186).

En la mayoría de aplicaciones de marca, se debe usar el logo con las letras MAC en azul MAC o en blanco. Sin embargo, en algunas situaciones de diseño

o de impresión, se puede prescindir del uso correcto de los colores del logo oficial.

En estos casos, otras variaciones de logo son aceptables, pero éstas deben ser usadas esporádicamente.

Full Color Logo con letras en azul MAC en un fondo claro o blanco.



Full Color Logo con letras en blanco en un fondo oscuro o negro.



Logo en escala de grises en un fondo claro o blanco.



Logo en escala de grises en un fondo oscuro o negro.



Logo en color negro sólido en un fondo claro o blanco.



Logo en color blanco sólido en un fondo oscuro o negro.



Logo en color sólido PANTONE 2735 en un fondo blanco.



Logo invertido en color sólido PANTONE 2735.



1.2 Tipografía MAC

Todas las comunicaciones del Centro MAC deben usar la fuente tipográfica Berthold Akzidenz Grotesk para títulos y texto. Esta familia de fuente tipográfica fue seleccionada por su legibilidad, versatilidad y carácter distintivo que ayudan a diferenciarla de otras fuentes de la familia San Serif.

La familia completa de fuentes de Berthold Akzidenz Grotesk puede ser

adquirida en el portal www.fonts.com

1.3 Incorrecto uso del logo

Los siguientes ejemplos muestran los posibles usos indebidos de logo y alteraciones de color del logo MAC. Siempre usar el arte electrónico por la iniciativa MAC y seguir siempre las especificaciones de uso en este manual.

Para ejemplos de uso incorrecto del logo, - "Uso incorrecto de la firma MAC".

Nunca alterar las letras MAC (agrandar o achicar) que no sea como el logo oficial.



Nunca alterar el espacio entre las letras de la sigla MAC. Siempre usar el arte electrónico aprobado de MAC.



Nunca distorsionar la forma del símbolo de la cara del arte electrónico aprobado de MAC.



Nunca usar delineado alrededor de cualquiera de los elementos del logo de MAC (cara o letras).



Nunca cambiar el color del símbolo de la carita de MAC. Solo usar de acuerdo a las variaciones de la página de "Logo bien".



Nunca reproducir el logo de MAC en un fondo que es muy complejo.



Nunca alterar algún elemento del símbolo de la cara.



Nunca invertir a delineado los elementos del logo MAC.



Nunca alterar el color de los elementos del logo MAC. Siempre usar el arte electrónico aprobado de MAC.



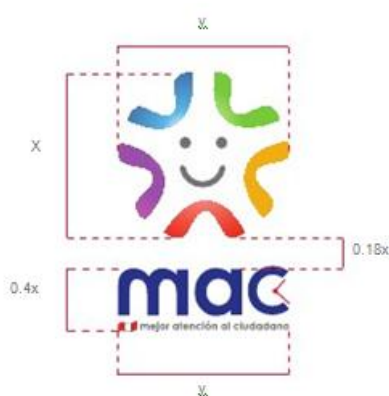
1.4 Uso especial del logo vertical

El logotipo de uso vertical ha sido creado para aplicaciones extremas verticales, como un cartel o banderola. El uso de esta versión se debe mantener al mínimo. Se debe usar el logo principal siempre que sea posible.

El logotipo de uso especial emplea el mismo color y especificaciones de uso de color y de fondo como el logo oficial en versión horizontal.

A fin de mantener la legibilidad, el uso del logo vertical nunca debe aparecer a no menos de 3.75 cm.

El logo vertical de MAC es solamente para aplicaciones extremas verticales.



Por legibilidad, el logo vertical de MAC nunca debe ser reproducido a un tamaño menor de 3.75 cm



1.5 Uso incorrecto de la firma MAC

Algunos colores y fondos fotográficos no funcionan en cada caso.

Solamente usar firmas MAC aprobadas pues proveen un contraste distintivo y limpio para cada fondo específico. Debajo algunos ejemplos de uso indebido de firma MAC en fondos de colores.

Esta es la correcta relación para los elementos de la Firma MAC. Siempre usar este arte digital aprobado cada vez que se reproduzca el logo con el eslogan.



Nunca modificar el tamaño del eslogan en relación al logo MAC.



Nunca colocar el eslogan encima del logo MAC.



Nunca alterar el color del eslogan. Siempre usar **rojo** 2736.



Nunca Alterar la ubicación del eslogan ni invadir la zona del logo.



Nunca alterar la fuente seleccionada para el eslogan.



II. Señalética



Totem Interno de Señalética MAC



Totem Externo de Señalética MAC



Señalética de ambientes de local MAC



Manual de Gestión del Talento Humano

Inducción

I. Objetivo

Proporcionar al nuevo servidor del Centro MAC la información básica relacionada con la organización y el puesto de trabajo, que le permita integrarse rápidamente.

II. Alcance

- Nuevos Servidores del Centro MAC.
- Centro MAC
- Entidad(es) de servicio

III. Disposiciones Generales

3.1 Responsabilidad

La responsabilidad de velar por el cumplimiento de este procedimiento es del Coordinador, Supervisor y Especialistas de Calidad y Procesos.

3.2 Directrices

Todo nuevo servidor del Centro MAC deberá pasar por el proceso de inducción antes de iniciar la ejecución de sus actividades en el puesto de trabajo.

Al inicio del proceso de inducción se le deberá proporcionar al servidor del Centro MAC:

- a) Identificación del servidor (F001-GTH), sólo para los casos en los que se inicien operaciones en un nuevo Centro MAC.
- b) Kit de inducción; que contiene el objetivo del programa y el cronograma de inducción (F002-GTH).

Durante el proceso de inducción y quince (15) días después de finalizado el proceso, el servidor del Centro MAC deberá ser monitoreado por el supervisor del Centro MAC y el jefe inmediato superior de acuerdo a la estructura organizacional.

Durante el proceso de inducción el servidor del Centro MAC deberá estar debidamente identificado.

3.3 Proceso de inducción

El o los servidores del Centro MAC seleccionados para prestar servicios, deben seguir una formación tanto teórica como práctica, de acuerdo con el área de actuación y las necesidades relacionadas con las actividades que se desarrollan para tener el dominio del servicio y entender la filosofía del Centro MAC.

El proceso de inducción consta de cinco módulos de capacitación (*):

- **Módulo I - Aspecto conceptual:** Tiene como objetivo alinear a los servidores del Centro MAC al concepto del modelo de servicios integrados, filosofía del Centro MAC y experiencias exitosas a nivel internacional.
- **Módulo II - Relaciones interpersonales:** Tiene como finalidad orientar el comportamiento en el aspecto emocional y psicosocial frente al contacto diario con ciudadanos, colegas y superiores.
- **Módulo III - Liderazgo:** Tiene como objetivo desarrollar las habilidades y competencias que influyen en el uso de la autoridad, poder y estilo de liderazgo.
- **Módulo IV - Atención al ciudadano:** Tiene como objetivo lograr la excelencia en la calidad de atención y servicio al ciudadano, a través de nuevos métodos de trabajo y de la eficiente ejecución de las funciones y procesos.
- **Módulo V - Aspecto técnico:** Tiene por objetivo preparar a los servidores del Centro MAC en el aspecto técnico (procedimientos, documentación, formularios, normas, uso de aplicativos del Centro MAC, etc.) para la atención de los servicios.

(*) Para el caso de asesores de servicio que se incorporan paulatinamente a alguno de los Centros MAC, sólo se imparten los módulos I y V. Cuando se trate de inicio de operaciones, se imparten los cinco módulos mencionados.

3.4 Recursos necesarios

Los recursos necesarios para un adecuado proceso de inducción se detallan a continuación:

- a) Instructores profesionales y especialistas en los temas señalados en el proceso de inducción.
- b) Sala de capacitación.
- c) Recursos audiovisuales (proyector, pantalla, laptop, sonido y micrófono).
- d) Identificación del servidor (F001-GTH).
- e) Kit (F002-GTH) y material de inducción.
- f) Coffee-Break.
- g) Otros recursos o materiales solicitados por los instructores y necesarios para el desarrollo de la capacitación.

IV. Procedimiento

4.1 Preparación del proceso de inducción

Nº	Acción	Responsable
1	Definir la lista de nuevos servidores del Centro MAC.	Especialistas de calidad y procesos/ Supervisor
2	¿Se necesitará contratar a un instructor externo? Sí; Ir al paso 3 No; Ir al paso 4.	Especialistas de calidad y procesos /Coordinador
3	Ir al procedimiento <i>Requerimiento de materiales, bienes y servicios</i> .	Especialistas de calidad y procesos /Coordinador
4	Coordinar la fecha y hora de disponibilidad del instructor.	Especialistas de calidad y procesos
5	Enviar fecha y hora de disponibilidad del instructor.	Especialistas de calidad y procesos /Personal MAC/Instructor externo
6	Coordinar y elaborar el cronograma de inducción. Nota: Formato Excel F003-GTH.	Especialistas de calidad y procesos /Supervisor
7	¿Se requerirán materiales y/o servicios? Sí; Continuar con el paso 8. No; Ir al paso 9. Nota: Materiales y/o servicios tales como alquiler de local, material didáctico, etc.	Especialistas de calidad y procesos / Coordinador
8	Ir al procedimiento <i>Requerimiento de materiales, bienes y servicios</i> .	Especialistas de calidad y procesos / Coordinador
9	Preparar el material de inducción. Nota: F001-GTH: Kit de inducción. F002-GTH: Identificación del servidor. Material de inducción (separatas de clases, casos, etc.).	Especialistas de calidad y procesos
10	Divulgar el cronograma de inducción.	Especialistas de calidad y procesos

4.2 Desarrollo del proceso de inducción

Nº	Acción	Responsable
1	Dar la bienvenida a los nuevos servidores del Centro MAC.	Especialistas de calidad y procesos

Inducción

2	Entregar material de inducción a los nuevos servidores del centro MAC. Nota: F001-GTH: Identificación del servidor. F002-GTH: Kit de inducción. Material de inducción (separatas de clases, casos, etc.).	Especialistas de calidad y procesos
3	Continuar con el proceso <i>Capacitación</i> Nota: F004-GTH: Lista de asistencia. F005-GTH: Encuesta de capacitación. Evaluaciones.	Especialistas de calidad y procesos
4	Participar activamente del proceso de inducción.	Nuevo(s) Servidor(es) del Centro MAC
5	Listas de asistencia (F004-GTH) y encuestas de capacitación (F005-GTH) ingresan como input al proceso <i>Capacitación</i> .	Supervisor

Capacitación

I. Objetivo

Identificación y atención a las necesidades de capacitación para los servidores del Centro MAC que ejecutan actividades que influyen en la calidad de la atención y servicio.

II. Alcance

- Centro MAC.
- Entidad de servicio.
- Instructor externo.

III. Disposiciones Generales

3.1 Responsabilidad

La responsabilidad por el cumplimiento de este procedimiento es del Supervisor del Centro MAC.

3.2 Identificación de las necesidades de capacitación

La identificación de las necesidades de capacitación debe estar alineada con: los objetivos generales, específicos, y necesidades actuales y futuras del Centro MAC y el desempeño de los servidores del Centro MAC, de acuerdo a sus funciones.

3.3 Capacitación

La capacitación constituye un factor importante para que el servidor del Centro MAC brinde el mejor aporte en el puesto de trabajo asignado, buscando incrementar la eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus actividades. En el presente procedimiento se definen tres tipos de capacitación para la programación y desarrollo de los mismos:

- Básica: Conjunto de temas establecidos para cada puesto de trabajo de acuerdo a sus funciones, necesarios para que el servidor del Centro MAC inicie sus labores.
- Necesidad identificada: Conjunto de temas que se incluyen en el "Plan de capacitaciones" con la finalidad de reforzar los procedimientos establecidos en el Centro MAC.
- Desenvolvimiento: Conjunto de temas programados en el "Plan de capacitaciones" que buscan desarrollar competencias, habilidades en el servidor del Centro MAC como preparación para asumir nuevas responsabilidades.

Las capacitaciones deben estar alineadas bajo las siguientes directrices:

- Los servidores del Centro MAC deben iniciar sus labores una vez finalizadas las capacitaciones básicas programadas dentro del Proceso de Inducción.
- Las capacitaciones serán desarrolladas por profesionales calificados del Centro MAC y/o por especialistas externos.

- La carga horaria de la capacitación determinará si se llevará a cabo dentro o fuera del horario de trabajo adoptando las metodologías compatibles con la naturaleza del tema de capacitación.
- Durante las capacitaciones los servidores del Centro MAC que participan deberán estar debidamente identificados.
- A los servidores del Centro MAC se les deberán proporcionar material de apoyo adecuado para la realización de la capacitación.

3.4 Registro de capacitaciones

Todas las capacitaciones deben ser evidenciadas a través de los siguientes registros:

- Plan de capacitación: Tabla de datos en formato Excel donde se registra el programa de capacitación detallando:
 - Tema de capacitación: Nombre del curso, taller o seminario a dictarse.
 - Tipo de capacitación: Básico, desenvolvimiento o necesidad identificada.
 - Tipo de servidor: Directo, Entidad de Servicio (especificar nombre de la entidad).
 - Mes propuesto para la realización de la capacitación.
 - Instructor: Nombre del instructor y el tipo: Interno, entidad de servicio o especialista externo.
 - Carga horaria de la capacitación del curso, taller o seminario.
 - N° de participantes: Cantidad de servidores del Centro MAC que recibirán la capacitación.
 - Estado: Programada o Realizada.
- Lista de asistencia: Formato utilizado durante la ejecución de las capacitaciones para registrar la participación de los servidores del Centro MAC.
- Matriz de capacitación: Tabla de datos en formato Excel que permite registrar el histórico de capacitaciones que recibe el servidor del Centro MAC.
- Sílabo de capacitación: Formato elaborado por el instructor donde detallará, entre otra información:
 - Datos generales: Período, código de asignatura, total de horas, horario de capacitación, lugar, instructor y tipo de instructor.
 - Programación de capacitación: Sesión, hora y tema.
 - Medios didácticos: Multimedia, pizarra – plumones, Internet y/o material impreso.
 - Fuentes de información: Se debe indicar las fuentes de información para la elaboración de los temas de capacitación.
 - Competencias a desarrollar: Conceptual, procedimental y actitudinal.

3.5 Evaluación de capacitación

Después del desarrollo de la capacitación, cada participante llenará la "Encuesta de capacitación" con la finalidad de exponer su opinión de forma objetiva acerca de la calidad de capacitación recibida. Asimismo,

permitirá verificar si las expectativas del tema de capacitación fueron atendidas de acuerdo a la calificación señalada en el formato F005 – GTH Encuesta de capacitación.

3.6 Certificado de capacitación

Los certificados de las capacitaciones serán entregados a los servidores del Centro MAC, que cumplan con el 100% de asistencia a la capacitación y cuenten con calificación aprobatoria en caso se haya aplicado una evaluación.

IV. Procedimiento

4.1 Elaboración del “Plan Anual de Capacitaciones”

Nº	Acción	Responsable
1	Elaborar el plan anual de capacitación. Nota: Frecuencia anual, en el formato F006-GTH Plan de capacitación.	Supervisor
2	Revisar el plan de capacitación.	Coordinador
3	¿Existe alguna observación? Sí; Continuar con el paso 4. No; Ir al paso 6.	Coordinador
4	Enviar al Supervisor del Centro MAC las observaciones para la modificación y ajustes necesarios.	Coordinador
5	Realizar la modificación y ajustes necesarios. Ir al paso 2.	Supervisor
6	Dar VºBº al plan de capacitación.	Coordinador
7	Plan de capacitación ingresa como entrada al proceso <i>Programación de necesidades</i> .	Coordinador

4.2 Identificación de las necesidades de capacitación

Nº	Acción	Responsable
1	Proceso <i>Evaluación de desempeño</i> , se pueden identificar necesidades de capacitación.	Coordinador / supervisor
2	Proceso <i>Movimiento de servidores</i> , se pueden identificar necesidades de capacitación.	Coordinador / supervisor
3	Proceso <i>Gestión de indicadores</i> , se pueden identificar necesidades de capacitación.	Coordinador / supervisor
4	¿Se han identificado necesidades de capacitación? Sí; Continuar con el paso 5. No; Fin del procedimiento. Nota: De las acciones correctivas y preventivas elaboradas ante desviaciones de los procesos, también se pueden identificar necesidades de capacitación.	Coordinador / supervisor

5	¿Qué tipo de necesidad(es) de capacitación se ha identificado? Si se refieren a los procedimientos de las entidades de servicio; Continuar con el paso 6. Si se refieren a los procedimientos del Centro MAC y otros; Ir al paso 9.	Coordinador / supervisor
6	Coordinar con el Representante de la entidad de servicio, la elaboración del plan de capacitación e indicar los servidores de la entidad de servicio que deberán asistir.	Coordinador / supervisor
7	Elaborar el plan de capacitación. Nota: El plan de capacitación se elaborará a cada necesidad identificada en el formato F006-GTH Plan de capacitación.	Representante de la entidad de servicio/Supervisor
8	Enviar al Coordinador el plan de capacitación para VºBº.	Representante de la entidad de servicio/Supervisor
9	Incluir tema de capacitación en el plan del Centro MAC. Nota: El plan de capacitación se elaborará a cada necesidad identificada en el formato F006-GTH Plan de capacitación.	Supervisor

4.3 Preparación de la capacitación

Nº	Acción	Responsable
1	Revisar el plan de capacitación. Nota: El plan de capacitación debe revisarse con una frecuencia mensual.	Supervisor
2	¿Está programada alguna capacitación? Sí; Continuar con el paso 3. No; Fin del procedimiento.	Supervisor
3	¿Se requiere algún material y/o servicio? Sí; Continuar con el paso 4. No; Ir al paso 5.	Supervisor
4	Ir al proceso <i>Requerimiento de materiales, bienes y servicios</i> .	Supervisor
5	Solicitar al instructor el envío del sílabo de capacitación. Nota: El sílabo se solicita a los instructores externos.	Supervisor
6	Elaborar el sílabo de capacitación.	Instructor
7	Enviar al supervisor el sílabo de capacitación para VºBº.	Instructor
8	Revisar sílabo de capacitación.	Supervisor
9	¿Existe alguna observación? Sí; Continuar con el paso 10. No; Ir al paso 12.	Supervisor
10	Enviar al instructor las observaciones para	Supervisor

	modificación y ajustes necesarios.	
11	Realizar la modificación y ajustes necesarios. Ir al paso 7.	Instructor
12	Dar VºBº al sílabo de capacitación.	Supervisor
13	Coordinar y preparar la capacitación. Nota: - Material y presentación de exposición (ppt). - Material a ser entregado a los participantes. - F004-GTH Lista de asistencia. - F005-GTH Encuesta de Capacitación. - Aula, auditorio, equipos, coffee break. - Examen, casos según forma de evaluación.	Supervisor
14	Divulgar la capacitación a los participantes involucrados.	Supervisor

4.4 Desarrollo de la capacitación

Nº	Acción	Responsable
1	Dar la bienvenida a los participantes.	Supervisor
2	Entregar material de capacitación a los participantes. Nota: Material: Casos, presentación en PowerPoint, otros.	Supervisor
3	Recibir el material de capacitación.	Participante
4	Entregar lista de asistencia a los participantes. Nota: Formato F004-GTH Lista de asistencia.	Anfitrión
5	Firmar lista de asistencia.	Participante
6	Participar activamente de la capacitación.	Participante
7	Entregar encuesta de capacitación a los participantes. Nota: Antes de finalizar la capacitación deberá ésta ser evaluada con el formato F005-GTH Encuesta de capacitación. La evaluación es por curso y por instructor.	Anfitrión
8	Evaluar la capacitación.	Participante
9	Entregar encuesta de capacitación al anfitrión.	Participante
10	Recibir las encuestas de capacitación.	Anfitrión
11	¿La capacitación será evaluada? Sí; Continuar con el paso 13. No; Ir al paso 19.	Instructor
12	Entregar evaluación a los participantes. Nota: Examen, trabajo práctico, desarrollo de casos, entre otros.	Instructor
13	Desarrollar evaluación.	Participante
14	Entregar al instructor la evaluación.	Participante
15	Evaluar al participante.	Instructor
16	Entregar al supervisor las calificaciones por participantes.	Instructor
17	Recibir las calificaciones de los participantes.	Supervisor

Capacitación

18	Procesar las encuestas de capacitación.	Supervisor
19	Enviar al coordinador los resultados de la encuesta de capacitación y las notas.	Supervisor
20	Revisar los resultados.	Coordinador
21	Actualizar la matriz de capacitación (F016-GRH) y el plan de capacitación.	Supervisor
22	Archivar en file la lista de asistencia y las encuestas de capacitación.	Supervisor

Evaluación de desempeño

I. Objetivo

Establecer una herramienta para el proceso de evaluación de desempeño que permita medir de forma objetiva y homogénea las competencias de cada uno de los servidores del Centro MAC y a su vez mapear las fortalezas y debilidades que permita mejorar su productividad y desempeño a lo largo de su desarrollo en el Centro MAC.

II. Alcance

- Centro MAC.
- Entidad de Servicio.

III. Disposiciones Generales

3.1 Responsabilidad

La responsabilidad por el cumplimiento de este procedimiento es del Supervisor del Centro MAC.

3.2 Directrices de la evaluación de desempeño

La aplicación del sistema de evaluación de desempeño deberá contar con el apoyo de la SGP.

La herramienta debe estar enfocada en el desarrollo de las personas y su diseño se basa en las competencias esperadas de acuerdo al puesto de trabajo.

La aplicación de la herramienta deberá conseguir tres objetivos importantes:

- a) Conocer el desempeño de cada uno de los evaluados de acuerdo a las competencias definidas en la Guía de Organización y Funciones.
- b) Detectar áreas de oportunidad del individuo, del equipo y/o organización.
- c) Llevar a cabo acciones precisas para mejorar el desempeño del personal y por lo tanto del Centro MAC.

3.3 Preparación de la evaluación de desempeño

La etapa de preparación se debe realizar con dos (2) meses de anticipación antes de la aplicación de las evaluaciones de desempeño.

En la etapa de preparación del proceso de evaluación de desempeño es necesario:

- a) Explicar con claridad que el propósito de utilizar este proceso de retroalimentación de 360 grados es para contribuir con el desarrollo de los individuos que colaboran en la organización.
- b) Enfatizar sobre la confidencialidad del proceso.
- c) Garantizar a los servidores del Centro MAC que los resultados del proceso no serán utilizados para ejercer medidas disciplinarias.
- d) Capacitar a aquellos que participarán en el proceso sobre el propósito, formatos a utilizar y los roles a desempeñar.

3.4 Cronograma de evaluación de desempeño

El cronograma de evaluación de desempeño deberá elaborarse y validarse con un (1) mes de anticipación con la finalidad de lograr la planificación de tiempo de las personas involucradas.

El cronograma de evaluación de desempeño deberá ser elaborado de manera imparcial sin favorecer o desfavorecer a los servidores del Centro MAC. Asimismo, la programación de fecha y hora se desarrollará en horario adecuado para la correcta aplicación de la herramienta.

3.5 Aplicación y seguimiento de la evaluación de desempeño

Todo servidor del Centro MAC deberá pasar por el proceso de evaluación de desempeño una vez al año.

Los servidores del Centro MAC con calificación 1 (por debajo de las expectativas) y 2 (próximos a las expectativas) deberán tener un seguimiento mensual del plan de acción y un acompañamiento con la finalidad de mejorar su desempeño y desenvolvimiento en el puesto de trabajo. El acompañamiento se realizará por tres (3) meses consecutivos luego de realizada la evaluación de desempeño.

El seguimiento del plan de acción de los servidores del Centro MAC con calificación 3 (cumple con las expectativas) y 4 (por encima de las expectativas) se deberá realizar con una frecuencia trimestral.

IV. Procedimiento

4.1 Preparación de la evaluación de desempeño

Nº	Acción	Responsable
1	Programar capacitación del proceso de evaluación de desempeño.	Supervisor /Coordinador
2	Ir al proceso <i>Capacitación</i>	Supervisor /Coordinador
3	Elaborar el cronograma de evaluación de desempeño. Nota: Cronograma según formato F007-GTH.	Supervisor /Coordinador
4	Divulgar a los evaluados el cronograma de	Supervisor

Evaluación del Desempeño

	evaluación de desempeño. Nota: La divulgación deberá realizarse vía correo electrónico.	/Coordinador
5	Preparar y enviar a los evaluadores el formato de evaluación de desempeño vía correo electrónico e indicar las personas a evaluar. Nota: F008-GTH EVD Coordinador F009-GTH EVD Supervisor F010-GTH EVD Responsable/Especialista TIC F011-GTH EVD Orientador/Anfitrión F012-GTH EVD Asesor de servicios F013-GTH EVD Especialista de Calidad/ Procesos	Supervisor /Coordinador

4.2 Aplicación de la evaluación de desempeño

Nº	Acción	Responsable
1	Desarrollar la evaluación de desempeño. Nota: Evalúan al servidor del Centro MAC en sus competencias, fundamentando la puntuación otorgada.	Evaluadores
2	Enviar evaluación de desempeño vía correo electrónico al Supervisor/Coordinador en el caso de haber evaluado a algún asesor de servicio, especialistas TIC, Calidad y Procesos, orientador o anfitrión. Se enviará la evaluación a la SGP o Entidad Asociada en el caso de haber evaluado al Coordinador o Supervisor.	Evaluadores

4.3 Consolidado de la evaluación de desempeño

Nº	Acción	Responsable
1	Ingresar el resultado de evaluación de desempeño. Nota: Formato en Excel F014-GTH Consolidado de evaluación de desempeño.	Supervisor
2	Procesar los resultados de los servidores del Centro MAC.	Supervisor
3	Dar feedback al evaluado sobre la puntuación obtenida.	Supervisor /Coordinador
4	Elaborar junto con el evaluado el plan de acción.	Supervisor /Coordinador
5	Firmar el plan de acción en señal de conformidad.	Evaluado
6	Enviar al Coordinador; o SGP o Entidad Asociada los resultados de evaluación de desempeño.	Supervisor /Coordinador
7	Ir al proceso <i>Gestión de indicadores</i> .	Coordinador
8	Analizar y divulgar los resultados de la	Coordinador

Evaluación del Desempeño

	evaluación de desempeño de los servidores del Centro MAC entre ellos y los representantes de las entidades asociadas.	
9	¿Hay servidores del Centro MAC con calificación 1 y 2? Sí; Continuar con el paso 10. No; Ir al paso 15. Nota: 1: Por debajo de las expectativas. 2: Próximos a las expectativas.	Coordinador
10	Realizar el seguimiento del plan de acción y acompañamiento al servidor del Centro MAC. Nota: El seguimiento y acompañamiento deberá realizarse por tres (3) meses consecutivos posterior a la aplicación de la evaluación de desempeño.	Representante de la entidad asociada/ Coordinador / Supervisor
11	Dar retroalimentación al servidor del Centro MAC de los avances de sus resultados. Nota: Frecuencia mensual.	Encargado de la entidad asociada / Coordinador / Supervisor
12	¿Existen mejoras en el desempeño del servidor del Centro MAC? Sí; Fin del procedimiento. No; Continuar con el paso 13.	Encargado de la entidad asociada / Coordinador / Supervisor
13	Tomar decisiones del servidor del Centro MAC. Nota: Para el caso que no se hayan visto mejoras en el desempeño del servidor se deberá tomar la decisión de movimiento del servidor MAC.	Coordinador
14	Ir al proceso <i>Movimiento de Servidores</i> .	Coordinador
15	Realizar seguimiento al plan de acción de las evaluaciones de desempeño de los servidores del Centro MAC. Fin del procedimiento. Nota: Frecuencia: trimestral.	Supervisor

Movimiento de Servidores

I. Objetivo

Establecer las directrices para disciplinar las transferencias internas y externas de los servidores del Centro MAC.

II. Alcance

- Centro MAC
- Entidad de Servicio

III. Disposiciones Generales

3.1 Responsabilidad

La responsabilidad de velar por el cumplimiento de este procedimiento es del Coordinador del Centro MAC.

3.2 Iniciativa del movimiento de un servidor.

La iniciativa de movimiento de un servidor del Centro MAC puede ocurrir por:

- Solicitud de SGP o Entidad Aliada.
- Solicitud del Coordinador del Centro MAC.
- Iniciativa de la Entidad de Servicio.
- Iniciativa del propio servidor del Centro MAC.

3.3 Transferencia del servidor

En las transferencias internas y externas se debe garantizar que:

- El servidor del Centro MAC haya recibido las capacitaciones básicas antes de la ejecución de sus nuevas funciones en el puesto de trabajo asignado.
- De tratarse de un movimiento de servidor de una entidad de servicio, éste deberá ser monitoreado la primera quincena por el Supervisor y por el Representante de la entidad de servicio.
- Los movimientos de los servidores directos deberán ser monitoreados la primera quincena por el Coordinador y Supervisor.
- Las transferencias tanto internas como externas deben comunicarse con un (1) mes de anticipación con la finalidad de garantizar que los reemplazos sigan el proceso de inducción, cuenten con el uniforme del Centro MAC y sean coordinados los materiales y/o equipos necesarios para el desempeño de sus funciones.

3.4 Retiro del servidor

Para el retiro de un servidor del Centro MAC se deben tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- El retiro voluntario de un servidor tanto directo como de entidad de servicio deberá ser comunicado al Coordinador del Centro MAC con un (1) mes de anticipación.

- Los retiros forzados de servidores del Centro MAC se darán inmediatamente después de la aprobación y comunicación de los niveles correspondientes. Para ello es necesario garantizar que la información de trabajo del servidor del centro MAC quede totalmente respaldada y segura. Asimismo, se debe realizar la revisión del estado de los equipos y/o materiales entregados al servidor, así como la devolución del pin.

3.5 Incorporación de servidores

El Coordinador del Centro MAC de acuerdo a la demanda de los servicios, solicitará a la SGP o Entidad Aliada; y/o a los representantes de las entidades de servicio la disponibilidad de nuevos servidores del Centro MAC.

IV. Procedimiento

4.1 Movimiento de servidores

Nº	Acción	Responsable
1	De acuerdo a las vacantes que necesitan cubrirse en alguno de los Centros MAC, elaborar la lista de los posibles servidores del Centro MAC a ser transferidos.	SGP o Entidad Aliada/Coordinador / Representante de la entidad de Servicio
2	De acuerdo a los resultados obtenidos en las evaluaciones de desempeño y a las solicitudes de los propios servidores del Centro MAC, elaborar la lista de los posibles servidores a ser retirados.	SGP o Entidad Aliada/ Coordinador/ Representante de la entidad de Servicio
3	Evalúa las solicitudes de retiro y transferencia. Nota: En caso de solicitarse la transferencia/retiro de un servidor de entidad de servicio, la solicitud debe evaluarse por el encargado de la entidad y/o superior. En caso de solicitarse la transferencia/retiro de un servidor directo, la solicitud debe evaluarse por la SGP o Entidad Aliada; y/o superior.	Jefe inmediato según organigrama
4	Aprobar o desaprobar la transferencia o retiro y comunica al Supervisor los resultados de la evaluación.	Jefe inmediato según organigrama
5	Actualizar el archivo de transferencias. Nota: F015-GTH Transferencias de servidores.	Supervisor
6	Actualizar la relación de servidores del Centro MAC con los cambios realizados.	Supervisor

Control de Asistencia

I. Objetivo

Definir las directrices que deben tomarse en cuenta para la gestión de las asistencias, tardanzas, inasistencias y permisos de los servidores del Centro MAC.

II. Alcance

- Centro MAC
- Entidad de Servicio

III. Disposiciones Generales

3.1 Responsabilidad

La responsabilidad por el cumplimiento de este procedimiento es del Supervisor del Centro MAC.

3.2 Autorización de permisos

En el caso del servidor de la entidad de servicio, los permisos para ausentarse deben ser solicitados al Representante de la Entidad de Servicio e informados oportunamente al Supervisor del Centro MAC.

En el caso de los servidores directos del Centro MAC, los permisos deben ser presentados al Supervisor y/o Coordinador.

3.3 Remplazos

Para poder otorgarse un permiso, debe verificarse previamente, la disponibilidad de un suplente. Sólo en situaciones de fuerza mayor, se podría prescindir del remplazo del titular.

IV. Procedimiento

4.1 Programación de horarios

Nº	Acción	Responsable
1	Enviar cronograma mensual de horarios del personal de su entidad. Nota: El cronograma será enviado como máximo los días 26 de cada mes.	Representante de la entidad de servicio
2	Revisar el cronograma y enviar las observaciones que se consideren necesarias.	Supervisor/Coordinador
3	¿Existe alguna observación al cronograma? Sí; Continuar con el paso 4. No; Ir al paso 6.	Supervisor/Coordinador
4	Enviar observaciones al Representante de la entidad.	Supervisor/Coordinador
5	Levantar las observaciones realizadas y	Representante de la

	enviar cronograma actualizado.	entidad de servicio
6	Realizar seguimiento al cronograma presentado.	Supervisor/Coordinador

4.2 Registro de ingreso y salida del personal

Nº	Acción	Responsable
1	Registrar en el dispositivo biométrico el ingreso al Centro MAC. Nota: Deberá colocar su índice derecho en el dispositivo.	Servidor del Centro MAC
2	Registrar hora de salida al refrigerio. Nota: Deberá colocar su índice derecho en el dispositivo.	Servidor del Centro MAC
3	Registrar hora de regreso del refrigerio. Nota: Deberá colocar su índice derecho en el dispositivo.	Servidor del Centro MAC
4	Registrar en el sistema la salida del Centro MAC. Nota: Deberá colocar su índice derecho en el dispositivo.	Servidor del Centro MAC
5	Descargar reporte de asistencia del dispositivo biométrico.	Supervisor/Coordinador
6	Enviar reporte de control de asistencias a las entidades correspondientes. Frecuencia: El envío del reporte es realizado semanal o quincenalmente de acuerdo al requerimiento de la entidad asociada.	Supervisor/Coordinador

4.3 Medidas a tomar respecto al control de asistencias

Nº	Acción	Responsable
1	Determinar las medidas que crea necesarias con respecto a las ausencias y/o tardanzas del personal de su entidad.	Representante de la Entidad de servicio
2	Informar al Supervisor/Coordinador del Centro MAC las medidas a tomar.	Representante de la Entidad de servicio
3	Determinar junto con el Supervisor/Coordinador del Centro MAC cómo se llevará a cabo la medida disciplinaria establecida.	Representante de la Entidad de servicio
4	Ejecutar las medidas acordadas.	Representante de la Entidad/Supervisor/Coordinador

4.4 Ausencia en el módulo de atención

Nº	Acción	Responsable
1	Colocar en pausa el sistema administrador de colas.	Servidor del Centro MAC

2	Comunicar al orientador que se ausentará por un momento.	Servidor del Centro MAC
3	Al regresar al módulo, comunicárselo al orientador.	Servidor del Centro MAC
4	Activar nuevamente el sistema administrador de colas.	Servidor del Centro MAC
5	Descargar y enviar reporte de pausas a los representantes de las entidades. Frecuencia: El envío del reporte se realiza mensualmente.	Supervisor/Coordinador

4.5 Solicitud de permisos

Nº	Acción	Responsable
1	Enviar solicitud de permiso para ausentarse.	Servidor del Centro MAC
2	¿El servidor pertenece a alguna entidad de servicio? Sí; Se continúa con lo indicado en el paso 3. No; Se continúa con lo indicado en el paso 5.	Servidor del Centro MAC
3	La entidad asociada realiza el procedimiento que corresponda, para aprobar o negar la solicitud presentada. Nota: -En caso de autorizar la solicitud, se debe garantizar la disponibilidad de un suplente. -Para el caso de los servidores de alguna entidad de servicio que deseen solicitar permiso, deberán hacerlo con la anticipación que cada una de éstas defina.	Representante de la Entidad
4	Enviar al Supervisor/Coordinador la comunicación de los cambios y/o el cronograma actualizado, según sea el caso. Ir al paso 7.	Representante de la Entidad de Servicio
5	Evaluar la solicitud presentada.	Supervisor/Coordinador
6	Emitir la respuesta a la solicitud.	Supervisor/Coordinador

4.6 Control de inasistencias

Nº	Acción	Responsable
1	¿El servidor pertenece a alguna entidad de servicio? Sí; Ir al paso 2. No; Ir al paso 7.	Servidor del Centro MAC
2	Comunicar inasistencia al Representante de su entidad de servicio.	Servidor del Centro MAC
3	Informar inasistencia al Supervisor/Coordinador del Centro MAC y los datos del	Representante de la Entidad de servicio

Control de Asistencia

	suplente correspondiente.	
4	¿Existe disponibilidad de un suplente para el servidor de la entidad de servicio? Sí; Continuar con lo indicado en el paso 5. No; Ir al paso 6.	Coordinador / Supervisor
5	Asumir las funciones del servidor de servicio que debió ausentarse. Ir al paso 9.	Suplente
6	Configurar sólo servicios de orientación para la entidad correspondiente. Ir al paso 9.	Supervisor/Coordinador
7	¿Existe disponibilidad de un suplente para el servidor directo? Sí; Ir al paso 8. No; Ir al paso 9	
8	Asumir las funciones del servidor directo que debió ausentarse.	Suplente
9	Actualizar la información del dispositivo biométrico.	Supervisor/Coordinador



Manual de Soporte

Mantenimiento de infraestructura, bienes y/o equipos

I. Objetivo

Mantener las instalaciones físicas, bienes y/o equipos del Centro MAC en perfectas condiciones de conservación y funcionamiento.

II. Alcance

- Centro MAC.
- Logística y Administración.
- Entidad de Servicio

III. Disposiciones Generales

3.1 Responsabilidad

La responsabilidad de velar por el cumplimiento de este procedimiento es del Coordinador del Centro MAC.

3.2 Instalaciones físicas

Es responsabilidad del Coordinador, supervisar la adecuada utilización de las instalaciones físicas por parte de los ciudadanos y servidores del Centro MAC, buscando mantener su estado de conservación y limpieza. Asimismo, deberá realizar la rutina de inspección de las instalaciones físicas para garantizar el buen estado de conservación del Centro MAC.

3.3 Equipos pertenecientes a las Entidades de Servicio

No es de responsabilidad del Centro MAC, realizar el mantenimiento preventivo y/o correctivo de los equipos / bienes especiales que pertenecen a las Entidades de Servicio.

Ante cualquier ocurrencia; el Coordinador del Centro MAC debe comunicar de forma inmediata al Representante de la Entidad de Servicio y garantizar que el funcionamiento del equipo / bien sea restablecido en el menor tiempo posible. De ser necesario, solicitar el reemplazo del equipo/bien con la finalidad de evitar la suspensión de la atención del servicio.

Como mínimo, con una frecuencia trimestral, cada entidad debe realizar un mantenimiento preventivo de sus equipos.

3.4 Mantenimientos realizados fuera del horario de atención

El Coordinador debe validar la realización de servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivo que se ejecuten; asegurando que se tomen las medidas de seguridad necesarias para realizar los trabajos de mantenimiento.

3.5 Seguimiento al cronograma de mantenimiento preventivo

Los cronogramas de mantenimiento preventivo y correctivo, son planes de trabajo donde se detalla:

- Ítem.
- Pertenece a: Centro MAC o Entidad de servicio.
- Descripción o denominación.
- Tiempo de uso.
- Ubicación.
- Fecha planificada.
- Fecha real.
- Área responsable.
- Servidor responsable.
- Tipo de equipo, bien e infraestructura:
 - a) Equipos de Seguridad: Bocina estrobo, cámara de seguridad, detector de humo, tableros eléctricos, extintor, gabinete, lámpara de emergencia, entre otros.
 - b) Equipo climatizador: Aire acondicionado.
 - c) Equipo de TI: Aire acondicionado (servidor), CPU, ecran, equipo de sonido, fotocopidora, impresora, impresora multifuncional, micrófono, monitor, mouse, proyector, servidores, emisor de ticket, teclado, teléfono, entre otros.
 - d) Infraestructura: Techo, paredes, luminarias, toma corrientes, tótems, señaléticas.
 - e) Mobiliario: Escritorio, estante, locker, mesa comedor, mesa sala de reuniones, módulos, podio, silla atención, silla comedor, silla de auditorio, silla de espera, entre otros.
 - f) Otros: Dispensador de agua, máquina de café, microondas, etc.
- Estatus (realizado / pendiente / no realizado).
- Observaciones.

Seguimiento:

El seguimiento del cronograma de mantenimiento preventivo se realiza permanentemente, monitoreando y validando los trabajos ejecutados. Asimismo, el Coordinador deberá mantener actualizado el estatus de los mantenimientos preventivos una vez concluidos.

Nota:

Los mantenimientos correctivos cuyo tipo de solicitud sea "urgente", son considerados prioritarios para realizar la ejecución de la actividad, los cuales deberán ser atendidos dentro del plazo establecido en la garantía de los equipos correspondientes.

En el caso de equipos que no cuenten con garantía, el plazo para la ejecución del mantenimiento es de 48 horas.

3.6 Ejecución del mantenimiento preventivo / correctivo

Todos los mantenimientos preventivos / correctivos realizados deberán tener la conformidad del Coordinador del Centro MAC.

Los mantenimientos correctivos deberán ser incluidos en el Registro de ocurrencia para el monitoreo y seguimiento respectivo (F001-SPT).

IV. Procedimiento

4.1 Elaboración del cronograma de mantenimiento preventivo

Nº	Acción	Responsable
1	¿El equipo pertenece a: Centro MAC: Ir al paso 2. Entidad de servicio: Ir al paso 6.	Coordinador
2	Analizar las necesidades de mantenimiento preventivo.	Coordinador
3	Tipo de equipo / bien / infraestructura: Equipo de TI: Ir al paso 4. Otros equipos, bienes e infraestructura: Ir al paso 4.	Coordinador
4	Elaborar "Cronograma de mantenimiento preventivo" de los equipos de TI. Ir al paso 8.	Responsable TIC
5	Elaborar el "Cronograma de mantenimiento preventivo". Ir al paso 8.	Coordinador
6	Elaborar con el área respectiva el cronograma de mantenimiento preventivo. Nota: La entidad debe seguir el formato establecido F002-SPT.	Representante de la entidad
7	Enviar al Coordinador del Centro MAC el cronograma de mantenimiento preventivo validado por la entidad.	Representante de la entidad
8	Revisar y consolidar los cronogramas de mantenimiento preventivo (cronograma de bienes/equipos del Centro MAC y cronograma de la(s) entidad(es)).	Coordinador
9	Ingresar el cronograma de mantenimiento preventivo como input al proceso: Requerimiento de materiales, bienes y servicios.	Coordinador

4.2 Ejecución y seguimiento al cronograma de mantenimiento preventivo

Nº	Acción	Responsable
1	Revisar cronograma de mantenimiento preventivo.	Coordinador
2	¿Existe un mantenimiento próximo? Sí; Ir al paso 3. No; Fin del procedimiento.	Coordinador
3	Comunicar la proximidad del mantenimiento programado. Nota: -Para el caso de equipos/bienes de alguna entidad, se comunica con el Representante de la entidad Asociada. -Para el caso de equipos/bienes del Centro MAC, se comunica con la SGP o Entidad Aliada, según corresponda.	Coordinador
4	Ejecutar mantenimiento según lo coordinado.	Proveedor/Entidad
5	¿Se realizó correctamente el mantenimiento? Sí; Ir al paso 6. No; Ir al paso 7.	Coordinador
6	Actualizar estatus de mantenimiento. Fin del procedimiento Formato: F001-SPT.	Coordinador
7	Comunicar no conformidad de mantenimiento al Representante de la entidad; o a la SGP o Entidad Aliada, según corresponda. Ir al paso 4.	Coordinador

Mantenimiento de los sistemas de información

I. Objetivo

Definir las directrices para llevar a cabo el mantenimiento de los sistemas informáticos que soportan el funcionamiento del Centro MAC.

II. Alcance

- Centro MAC.
- Entidad de Servicio.

III. Disposiciones Generales

3.1 Responsabilidad

La responsabilidad de velar por el cumplimiento de este procedimiento es del Responsable TIC del Centro MAC.

IV. Procedimiento

4.1 Mantenimiento de los sistemas de información

Nº	Acción	Responsable
1	Comunicar necesidades de actualización o desarrollo de sistema de información.	Usuario del sistema
2	Identificar las necesidades de los usuarios. Nota: Estas necesidades son identificadas por las comunicaciones hechas por los propios asesores de servicio o por el coordinador/supervisor del Centro MAC.	Responsable TIC
3	Analizar las necesidades identificadas, evaluando cuáles son prioritarias y cuáles no, de acuerdo al impacto que podrían ocasionar en el funcionamiento del Centro MAC.	Responsable TIC
4	¿Se debe actualizar/desarrollar el sistema de alguna entidad? Sí; Ir al paso 5. No; Ir al paso 7.	Responsable TIC
5	Coordinar con el área TI de la entidad correspondiente.	Responsable TIC
6	Informar al Coordinador sobre el estado de las actualizaciones/desarrollo. Finaliza el procedimiento.	Responsable TIC
7	Definir los requerimientos que se considerarán para la actualización/desarrollo del sistema.	Coordinador/Usuario del sistema

Mantenimiento de los sistemas de información

8	Elaborar acta de requerimientos.	Responsable TIC
9	Firmar acta de requerimientos, en señal de conformidad.	Coordinador/Usuario del sistema /Responsable TIC
10	Presentar al Coordinador la propuesta de mantenimiento en el formato F003-SPT. Nota: -Esta propuesta de mantenimiento puede surgir como una responsabilidad del plan de acción de acciones correctivas/preventivas.	Responsable TIC
11	Evaluar la propuesta de mantenimiento.	Coordinador
12	¿Existe alguna observación? Sí; Continuar con el paso 13. No; Ir al paso 16.	Coordinador
13	Enviar al responsable TIC las observaciones correspondientes.	Coordinador
14	Realizar la modificación y ajustes necesarios. Ir al paso 12.	Responsable TIC
15	¿Este mantenimiento implica el requerimiento de materiales, bienes o servicios? Sí; Ir al paso 16 No; Ir al paso 17.	Coordinador
16	Proceso de Requerimiento de materiales, bienes y servicios.	
17	Implementar los requerimientos.	Responsable TIC
18	Validar cumplimiento de requerimientos.	Coordinador
19	¿Existen requerimientos no atendidos? Sí; Ir al paso 20. No; Ir al paso 21.	Coordinador
20	Atender la totalidad de requerimientos acordados. Ir al paso 17.	Responsable TIC
21	Aprobar actualización/desarrollo del sistema.	Coordinador

Seguridad de la Información

I. Objetivo

Establecer un conjunto de políticas, normas, y mecanismos de control con la finalidad de proteger la información de un amplio rango de amenazas para asegurar la continuidad del Centro MAC.

II. Alcance

- Centro MAC.
- Entidad de Servicio.

III. Disposiciones Generales

3.1 Responsabilidad

La responsabilidad de velar por el cumplimiento de este procedimiento es del Responsable TIC del Centro MAC.

3.2 Políticas relativas a la seguridad informática

Los servidores del Centro MAC son responsables de cumplir con las siguientes políticas:

- Conocer y aplicar las pautas y procedimientos establecidos en relación al manejo de la información y de los sistemas informáticos.
- No divulgar información confidencial a personas no autorizadas.
- No permitir y no facilitar el uso de los sistemas informáticos a personas no autorizadas.
- No utilizar los recursos informáticos (hardware, software o datos) y de telecomunicaciones (teléfono) para otras actividades que no estén directamente relacionadas con las actividades del Centro MAC.
- Proteger meticulosamente su contraseña y evitar que sea vista por otros en forma inadvertida.
- Seleccionar una contraseña robusta que no tenga relación obvia con el servidor del Centro MAC, sus familiares, el grupo de trabajo, y otras asociaciones parecidas.
- Reportar inmediatamente a su jefe inmediato y al Responsable TIC cualquier evento que pueda comprometer la seguridad de los recursos informáticos del Centro MAC, tales como: contagio de virus, intrusos, modificación o pérdida de datos y otras actividades poco usuales.

3.3 Políticas de seguridad para las computadoras

- Respetar y no modificar la configuración de hardware y software establecida por Informática.
- Proteger los equipos de riesgos del medioambiente (por ejemplo, polvo, incendio y agua).
- Usar protectores contra transitorios de energía eléctrica y usar en los servidores fuentes de poder ininterrumpibles (UPS).
- Cualquier falla en los computadores o en la red debe reportarse inmediatamente al responsable TIC, ya que podría causar problemas serios como pérdida de la información o indisponibilidad de los servicios.
- Proteger los equipos para disminuir el riesgo de robo, destrucción, y mal uso.
- No pueden moverse los equipos o reubicarlos sin permiso. Para llevar un equipo fuera del Centro MAC se requiere una autorización escrita de acuerdo a lo establecido en el procedimiento *Ingreso y salida de equipos/bienes*.
- La pérdida o robo de cualquier componente de hardware o programa de software debe ser reportada inmediatamente al Coordinador del Centro MAC.
- Implantar un sistema de autorización y control de acceso con el fin de restringir la posibilidad de los usuarios para leer, escribir, modificar, crear, o borrar datos importantes. Los niveles de acceso deberán definirse de una manera consistente con las funciones que desempeña cada usuario.
- Periódicamente debe hacerse el respaldo de los servidores y las copias de respaldo deben guardarse en un dispositivo de almacenamiento externo administrado por el Responsable TIC.
- El acceso a las claves debe limitarse estrictamente a las personas autorizadas y en ningún caso deben revelarse a consultores, contratistas y personal temporal:
- Los asesores de servicio, coordinador, supervisor y responsable TIC establecen su contraseña para el sistema operativo y sistemas informáticos que soportan el funcionamiento del Centro MAC.

IV. Procedimiento

4.1 Seguridad de la información

Nº	Acción	Responsable
1	Identificar los activos de valor del Centro MAC.	Responsable TIC
2	Identificar las amenazas.	Responsable TIC
3	Identificar la vulnerabilidad.	Responsable TIC
4	Analizar los controles actuales que existen para reducir el riesgo. Nota: Los controles consisten en: -Uso de las PC's sólo por el personal de la entidad que tiene asignado el equipo. -Instalación y actualización de antivirus.	Responsable TIC
5	Analiza la probabilidad de ocurrencia.	Responsable TIC
6	Analizar el impacto de perder el activo (información).	Responsable TIC
7	Elaborar plan de seguridad de la información estableciendo los controles necesarios para la protección de los activos de información. Nota: Formato establecido F004-SPT.	Responsable TIC
8	Enviar al coordinador del Centro MAC el plan de seguridad para revisión.	Responsable TIC
9	Revisar el plan de seguridad de la información.	Coordinador
10	¿Existe alguna observación? Sí; Continuar con el paso 11. No; Ir al paso 13.	Coordinador
11	Enviar al responsable TIC las observaciones al plan de seguridad de la información.	Coordinador
12	Realizar la modificación y ajustes necesarios. Ir al paso 8.	Responsable TIC
13	Llevar a cabo los controles establecidos en el plan de seguridad de la información.	Especialista TIC
14	Realizar seguimiento al plan de seguridad.	Responsable TIC

Requerimiento de materiales, bienes y servicios

I. Objetivo

Establecer el procedimiento para el requerimiento de compra de bienes y servicios necesarios para ejecución de las actividades desarrolladas en el Centro MAC.

II. Alcance

- Centro MAC
- Entidad de Servicio
- Logística - SGP o Entidad Aliada

III. Disposiciones Generales

3.1 Responsabilidad

La responsabilidad de velar por el cumplimiento de este procedimiento es del Coordinador del Centro MAC.

3.2 Requerimiento de materiales, bienes y servicios

Los materiales, bienes y servicios a ser utilizados en el mes deberán ser solicitados a la SGP o Representante de la Entidad Aliada con una anticipación de cinco (5) días antes del vencimiento del mes anterior al que se requiere el bien o servicio.

La solicitud de requerimiento debe indicar claramente la especificación técnica del material, bien o servicio a adquirir, unidad de medida y la cantidad.

Los requerimientos de materiales, bienes y servicios con **carácter de urgencia** deberán estar debidamente sustentados ante la SGP o Representante de la Entidad Aliada y de ser aprobados, serán tramitados dentro de los cinco (02) días útiles, luego de la recepción del requerimiento.

Los requerimientos solicitados a la SGP o Representante de la Entidad Aliada deberán contar con el respectivo crédito presupuestario en el presupuesto institucional aprobado para el Centro MAC. Cualquier requerimiento no contemplado deberá ser evaluado y aprobado por las instancias correspondientes.

IV. Procedimiento

Nº	Acción	Responsable
1	Identificar las necesidades de requerimiento de materiales, bienes y servicios, que surgen del desarrollo de los procedimientos del	Coordinador / Supervisor

Requerimiento de materiales, bienes y servicios

	Centro MAC. Nota: Entre estos procedimientos se encuentran <i>Inducción, Capacitación, Uniformes, Mantenimiento de la infraestructura, bienes y equipos, entre otros.</i>	
2	Elaborar y firmar la solicitud de requerimiento de materiales, bienes y servicios. Nota: Formato F005-SPT.	Coordinador / Supervisor
3	Enviar a la SGP o Entidad Aliada, la solicitud de requerimiento junto con el debido sustento. Nota: El envío del archivo escaneado se realizará vía correo electrónico.	Coordinador / Supervisor
4	Evaluar la solicitud de requerimiento de materiales, bienes y servicios.	SGP/Entidad Aliada
5	¿Existe alguna observación? Sí; Ir al paso 6. No; Ir al paso 9.	SGP / Entidad Aliada
6	Enviar las observaciones al Coordinador o Supervisor del Centro MAC.	SGP / Entidad Aliada
7	Realizar las correcciones y ajustes necesarios.	Coordinador / Supervisor
8	Revisar la subsanación de las observaciones.	SGP / Entidad Aliada
9	Elaborar y Firmar documento dirigido a la Unidad Orgánica encargada de las Compras de la PCM o Entidad Aliada para gestionar la compra de los bienes y servicios solicitados.	SGP / Entidad Aliada

Manejo de existencias

I. Objetivo

Determinar el procedimiento para el manejo y control del inventario de existencias dentro del Centro MAC.

II. Alcance

- Centro MAC.
- Entidad de Servicio

III. Disposiciones Generales

3.1 Responsabilidad

La responsabilidad por el cumplimiento de este procedimiento es del Coordinador del Centro MAC.

3.2 Inventarios y revisiones periódicas

El manejo del almacén deberá llevar un registro sistemático del movimiento de materiales "Kardex", en cual se podrá tomar la data para revisión e inventario a realizarse según las frecuencias indicadas en el presente procedimiento.

Las revisiones periódicas se realizarán con una frecuencia mensual, en donde serán seleccionados 15 ítems (de mayor valor, mayor y menor movimiento) para la verificación del stock.

El resultado de revisión periódica incluirá el reporte de las entradas y salidas durante el mes, saldo actual de cada ítem, relación de ítems revisados con el estatus de conformidad o no conformidad y las observaciones en caso hayan faltantes, reposiciones, devoluciones, entre otros.

3.3 Manejo de existencias del Centro MAC

Toda operación relacionada con el manejo de materiales, entradas, salidas, devoluciones y reposiciones del material será autorizada por el Coordinador o Supervisor que se encuentre como responsable del Centro MAC.

Los movimientos del depósito estarán debidamente registrados en el formato kardex establecido (F006-SPT) a fin de reflejar en forma clara y precisa las existencias físicas de los materiales.

La recepción de los materiales se realizará previa coordinación con el responsable del Centro MAC (Coordinador / Supervisor).

Es responsabilidad del Coordinador / Supervisor del Centro MAC mantener el orden y limpieza para la conservación de los materiales.

IV. Procedimiento

4.1 Recepción, control y registro de materiales

Nº	Acción	Responsable
1	Recibir los materiales.	Coordinador / Supervisor
2	Verificar la cantidad en físico contra lo que se indica en el documento.	Coordinador / Supervisor
3	¿Existe alguna observación? Sí; Ir al paso 4. No; Ir al paso 5.	Coordinador / Supervisor
4	Solicitar a quien corresponda; el cambio, modificación y/o completar la cantidad en caso haya algún faltante. Ir al Paso 2.	Coordinador / Supervisor
5	Firmar documento de recepción.	Coordinador / Supervisor
6	Archivar documento en file de existencias.	Coordinador / Supervisor
7	Ingresar material al sistema de inventario (kardex). Nota: Según formato establecido F006-SPT.	Coordinador / Supervisor
8	Ingresar materiales al almacén.	Anfitrión

4.2 Salida de materiales

Nº	Acción	Responsable
1	Llenar el formato de solicitud de material. Nota: En el caso de las entidades, será el asesor encargado quien realice esta solicitud. La solicitud se realiza como máximo 5 días previos a fin de mes, según formato F007-SPT.	Solicitante
2	Entregar solicitud al responsable del Centro MAC (Coordinador / Supervisor).	Solicitante
3	¿Hay material en stock? Sí; Ir al paso 5. No; Ir al paso 4.	Coordinador / Supervisor
4	Realizar requerimiento de materiales a Logística-SGP, según proceso <i>Requerimiento de materiales, bienes y servicios</i> . Fin del procedimiento.	Coordinador / Supervisor
5	Entregar materiales solicitados.	Coordinador / Supervisor
6	Firmar la solicitud de materiales. Nota: Una copia de la solicitud es para el solicitante y la otra para el responsable del Centro MAC.	Coordinador / Supervisor/

Manejo de existencias

		Solicitante
7	Registrar la salida de materiales en el sistema de inventario (kardex). Nota: Formato F006-SPT.	Coordinador / Supervisor
8	Archivar la solicitud de materiales en file de salida de existencias.	Coordinador / Supervisor

4.3 Revisión periódica del stock

Nº	Acción	Responsable
1	Seleccionar quince (15) ítems para verificación. Nota: Formato F006-SPT, cada fin de mes.	Coordinador / Supervisor
2	Contrastar la cantidad física con la que figura en el kardex.	Coordinador / Supervisor
3	Archivar y visar el resultado de control de inventario. Nota: El control de inventario deberá contener: entradas y salidas de los ítems, saldo actual de cada ítem, ítems revisados, estatus de conformidad y observaciones en caso haya habido faltantes, reposiciones, devoluciones, entre otros casos.	Coordinador / Supervisor

Ingreso y Salida de equipos / bienes

I. Objetivo

Establecer los pasos a seguir para el control del ingreso y salida de equipos/bienes del Centro MAC.

II. Alcance

- Entidades de Servicio.
- Encargado de la entidad de servicio.
- Coordinador / Supervisor del Centro MAC.
- Vigilancia del Centro MAC.

III. Disposiciones Generales

3.1 Responsabilidad

La responsabilidad de velar por el cumplimiento de este procedimiento es del Coordinador del Centro MAC.

3.2 Salida de equipos/bienes del Centro MAC

- El solicitante de la salida del equipo/bien asumirá la responsabilidad total de cualquier pérdida, robo, daño que pueda ocasionarse en el equipo/bien fuera de las instalaciones, una vez retirado del Centro MAC.
- Toda salida de un equipo / bien debe ser tramitado a través de la solicitud de ingreso y salida de equipos / bienes de acuerdo al formato establecido (F008-SPT). Asimismo, deberá contar con el visto bueno del responsable del Centro MAC.
- La salida de los equipos/bienes del Centro MAC deberán pasar por el control de vigilancia para la conformidad de la salida del equipo/bien.

3.3 Ingreso de equipos/bienes del Centro MAC

- El solicitante retornará el equipo/bien junto con la solicitud y deberá pasar por la verificación y control en vigilancia.
- En caso de existir diferencias, vigilancia impedirá la entrada de los equipos/bienes, indicando en la solicitud las observaciones correspondientes. Asimismo, comunicará de forma inmediata al responsable del Centro MAC.
- Para cualquier no conformidad, el Coordinado o Supervisor del Centro MAC tomará las medidas adecuadas y coordinará con el solicitante la modificación, reparación o devolución del equipo/bien.

IV. Procedimiento

5.1 Salida de equipos y bienes del Centro MAC

Nº	Acción	Responsable
1	Llenar y firmar la solicitud de salida de equipos/bienes. Nota: Se deberá firmar tres (3) solicitudes originales en el formato establecido F008-SPT. Las copias son para el Centro MAC, para el solicitante y para vigilancia.	Solicitante
2	Enviar al Coordinador/Supervisor la solicitud para conformidad de la salida del equipo/bien.	Solicitante
3	Revisar y firmar conformidad de salida del equipo/bien. Nota: Se deberá firmar los tres (3) solicitudes originales en el formato establecido F008-SPT.	Coordinador / Supervisor
4	Revisar y firmar conformidad de la salida del equipo/bien. Nota: Constatar en físico los datos del equipo/bien especificados en la solicitud.	Vigilancia
5	Entregar documento al solicitante, archivar solicitud en file y enviar copia restante al Coordinador/Supervisor. Nota: En file de vigilancia deberá archivar la solicitud original.	Vigilancia
6	Archivar documento en file de ingresos y salidas de equipos/bienes. Nota: Deberá revisar el file para ver los equipos/bienes pendientes de retorno al Centro MAC.	Coordinador / Supervisor

5.2 Ingreso de equipos y bienes al Centro MAC

Nº	Acción	Responsable
1	Entregar la solicitud de ingreso de equipos / bienes. Nota: En el caso de retorno del equipo/bien, deberá adjuntar la solicitud firmada de la salida del equipo/bien del Centro MAC.	Solicitante
2	¿El equipo/bien había salido previamente? Sí; Ir al paso 3. No; Ir al paso 4.	Vigilancia
3	Ubicar en file la solicitud.	Vigilancia
4	Verificar el estado del equipo/bien.	Vigilancia
5	¿Existe alguna observación? Sí; Ir al paso 6. No; Ir al paso 9.	Vigilancia
6	Llenar el campo de observaciones, entregar solicitud y comunicar al responsable del Centro MAC.	Vigilancia

Ingreso y Salida de equipos / bienes

7	Tomar decisiones necesarias respecto a las observaciones colocadas en la solicitud.	Coordinador / Supervisor
8	Archivar solicitud en file. Ir al paso 11.	Coordinar / Supervisor
9	Dar conformidad al ingreso del bien / equipo. Nota: Firma las tres solicitudes.	Vigilancia
10	Entregar solicitud de ingreso y salida del equipo/bien. Ir al paso 8.	Vigilancia
11	Archivar solicitud en file. Nota: Vigilancia almacenará el original para cualquier seguimiento y bitácora.	Vigilancia

Supervisión y control de servicios terceros

I. Objetivo

Acompañar el trabajo de las empresas contratadas (Limpieza y seguridad) con la finalidad de mejorar su prestación de los servicios en el Centro MAC, mediante la supervisión del desempeño de las actividades realizadas por el personal asignado al Centro MAC.

II. Alcance

- Centro MAC
- Empresas terceras

III. Disposiciones Generales

3.1 Responsabilidad

La responsabilidad de velar por el cumplimiento de este procedimiento es del Supervisor del Centro MAC.

3.2 Personal de empresas terceras

- Deberá acatar los lineamientos normativos y los planes de seguridad definidos en el Centro MAC.
- El personal de empresas terceras deberá portar el uniforme correspondiente.
- Participar en dispositivos de seguridad emitidos por el Centro MAC, así como el debido cumplimiento de las instrucciones emitidas por el Coordinador del Centro MAC.
- El personal de empresas terceras deberá mantener el orden dentro del Centro MAC.

3.3 Almacén de limpieza

La empresa tercera deberá mantener un adecuado almacenamiento de los materiales de trabajo para garantizar el orden y conservación de los mismos, de acuerdo a las normas de funcionamiento y seguridad del Centro MAC.

3.4 Emergencias

Cualquier ocurrencia que involucre directamente a la empresa contratada y que haya comprometido el funcionamiento del Centro MAC, deberá ser comunicada a la empresa, corriendo por su cuenta, el costo integral de los gastos necesarios a las reparaciones, modificaciones o cambios, sin

perjuicio de cubrir también las pérdidas y daños derivados de los actos lesivos al patrimonio ajeno y a los terceros.

IV. Procedimiento

5.1 Supervisión y control de terceros

Nº	Acción	Responsable
1	Realizar el servicio según lo indicado en el contrato.	Personal de la empresa tercera
2	Evaluar el servicio prestado por las empresas terceras. Nota: Frecuencia de evaluación mensual. Formato F009 - SPT (Limpieza) F010 - SPT (Vigilancia). Las observaciones deberán ser colocadas en el formato.	Supervisor
3	Procesar los resultados obtenidos en la evaluación realizada a los servicios terceros.	Supervisor
4	Enviar al Coordinador los resultados procesados.	Supervisor
5	Revisar los resultados y evaluación realizada a los servicios terceros.	Coordinador
6	¿Existe alguna observación? Sí; Ir al paso 6. No; Ir al paso 8.	Coordinador
7	Enviar las observaciones al Supervisor.	Coordinador
8	Realizar modificación y/o ajustes necesarios. Ir al paso 4.	Supervisor
9	Dar VºBº y enviar la evaluación al supervisor de la empresa tercera y a la unidad encargada de los servicios (Logística-SGP o UUOO - Entidad Aliada). Nota: El envío se realizará vía correo electrónico.	Coordinador
10	Recibir la evaluación respecto al servicio prestado.	Supervisor empresa tercera
11	¿Existen faltas que subsanar? Sí; Ir al paso 12. No; Fin del procedimiento.	Supervisor empresa tercera
12	Elaborar las acciones correctivas y enviarlas al Coordinador del Centro MAC.	Supervisor empresa tercera
13	Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas.	Supervisor

Primeros Auxilios

I. Finalidad

En el presente manual se han desarrollado los fundamentos teóricos y prácticos, que se aplicarán cuando ha ocurrido un accidente en las instalaciones del Centro MAC, el cual se orienta a la protección de la vida y salud del personal que labora y del público visitante.

II. Obligaciones y responsabilidades

El Coordinador del Centro MAC en calidad de supervisor organizará a los servidores, mantendrá e implementará de ser necesario equipos para atender los accidentes ocurridos en el interior del Centro MAC.

El Coordinador del Centro MAC deberá:

- Asumir la obligación de conocer, observar y ejecutar las medidas consignadas en el presente manual.
- Conformar la cantidad de Brigadas de Primeros Auxilios, por personal de trabajadores que prestan servicios en las instalaciones, necesarias que garantice que en cada día y en cada turno de atención se cuente con una ella.
- Asegurar que cada integrante de las Brigadas conozca las obligaciones que les competen, en cuanto a los procedimientos y acciones que deben realizar en caso de haberse producido un accidente en las instalaciones del Centro MAC.

La Brigada de primeros auxilios

- Conocer la ubicación del botiquín de primeros auxilios. Asimismo, deberá revisar con una frecuencia mensual el contenido del botiquín.
- Dar los primeros auxilios a los heridos y disponer el traslado de los mismos al Centro de Salud más cercano, si el caso lo requiere.
- De ser necesario, coordinar con el jefe de la brigada de primeros auxilios del Centro Comercial e informar al Coordinador del Centro MAC.

III. Consideraciones

- 3.1 Conserva la calma para poder actuar de forma rápida, correcta y eficaz.
- 3.2 Evita aglomeraciones que puedan entorpecer la actuación del socorrista o de los trabajadores que tengan conocimientos para actuar en caso de accidente.
- 3.3 Imponte, es preciso que te hagas cargo de la situación y dirijas la situación de los recursos y la posterior evacuación del accidentado.
- 3.4 Mantén inmovilizado al accidentado hasta que valorices las lesiones padecidas, salvo en las ocasiones que exista peligro ambiental. Un

- movimiento innecesario o inadecuado puede agravar considerablemente el estado de salud del accidentado.
- 3.5 Efectúa la evaluación primaria del accidentado, determinando aquellas situaciones que puedan suponer una amenaza inmediata a su vida; cuando estés seguro de que el accidentado mantiene todas sus funciones vitales valora las otras lesiones que pueden esperar la llegada de los servicios profesionales.
 - 3.6 Tranquiliza al accidentado, debido a que desconoce las lesiones que sufre y su gravedad, es importante que los compañeros de trabajo o familiares traten de mejorar su estado anímico y le ofrezcan seguridad y tranquilidad. Es recomendable no comentar nada sobre el alcance de las lesiones del accidentado, especialmente si esta consiente.
 - 3.7 Mantén la temperatura corporal del accidentado, debido a que cuando el organismo recibe una lesión, se activan los mecanismos de autodefensa, en muchas ocasiones la pérdida de calor corporal, situación que se acentúa cuando existe pérdida de sangre.
 - 3.8 Pon al accidentado en postura de seguridad a fin de evitar aspiraciones en caso de vómitos, siempre que esté inconsciente y no presente traumatismo ni heridas.
 - 3.9 Pide ayuda con celeridad, a fin de establecer un tratamiento médico lo más rápido posible.
 - 3.10 Evalúa si se puede trasladar al accidentado, ya que si la lesión es vital no se puede trasladar y se debe atender en el lugar donde ocurrió el accidente, y si la lesión no es vital puede esperar la llegada de un profesional quien debe determinar dónde y cómo trasladarlo.
 - 3.11 No medique ni proporcione alimentos al accidentado, debiendo reservar esta facultad al médico.

IV. Primero Auxilios

4.1 Evaluación

La evaluación se realiza en el lugar de los hechos con el fin de establecer las prioridades y adoptar las medidas necesarias en cada caso.

Valoración Primaria: su objetivo es identificar las situaciones que suponen una amenaza para la vida del accidentado. Se analiza siempre por el siguiente orden:

- El estado de conciencia: ¿atiende?, ¿no atiende?, ¿habla?, ¿se queja?, ¿no responde?
- La respiración: siente o escucha como sale el aire, fíjate al mismo tiempo en el ascenso y descenso del tórax.
- La circulación sanguínea: ¿Se palpa o no el pulso carotideo?
- La existencia de hemorragias.

Valoración Secundaria: superada la fase anterior, revise detenidamente al accidentado, para identificar sus posibles lesiones.

Cabeza	• Heridas y contusiones en el cuero cabelludo y cara. • Salida de sangre por la nariz, boca y oídos. • Lesiones en los ojos • Aspecto de la cara: piel fría, pálida, sudorosa
Cuello	• Toma el pulso carotideo durante un minuto. • Afloja las prendas ajustadas
Tórax	• Heridas. • Dolor y dificultad al respirar.
Abdomen	• Heridas • Muy duro o muy depresible al tacto. • Dolor
Extremidades	• Examina brazos y piernas en busca de heridas y deformidades. • Valora la sensibilidad para descartar lesiones de la médula.

4.2 Actuación

Las Quemaduras: son lesiones producidas por la exposición de cualquier parte del cuerpo a una cantidad de energía superior a aquella que el organismo es capaz de absorber sin daño.

Pueden ser producidas por:

- a. Calor: fuego, líquidos o vapores calientes, sólidos calientes, etc.
- b. Productos químicos: ácidos, bases u otras sustancias corrosivas.
- c. Electricidad.

Los factores que determinan la gravedad son el grado (profundidad) y la extensión (porcentaje de superficie de cuerpo que ha afectado).

Clasificación	
Profundidad	• Primer grado: afecta solamente a la capa externa de la piel y la lesión que produce se llama "enrojecimiento", • Segundo grado superficial: afecta epidermis y dermis, produciendo una lesión llamada "ampolla", • Segundo grado profundo: no se forman ampollas, presenta aspecto rojo y húmedo, • Tercer grado: afectan a todas las capas de la piel, a la grasa subcutánea, músculos, pudiendo llegar al hueso; provoca una lesión

	denominada "escara".
Extensión	• 9% a la cabeza, • 9% a cada una de las extremidades superiores, • 18% a la cara anterior del tórax y de abdomen, • 18% a la espalda y nalgas • 18% a cada una de las extremidades inferiores, • Y el 1% al área genital.

Ante una quemadura debe seguir las siguientes pautas generales de actuación:

- Neutralice el agente agresor,
- Reanime cardiopulmonarmente,
- Valore y clasifique a los lesionados en orden a su evacuación y tratamiento.
- Quite los objetos que aprieten como relojes, cinturones, corbatas, ropas, etc.
- Nunca retire la ropa quemada,
- No de líquidos ni comida,
- Aplique compresas empapadas en agua fría,
- Eleve la zona quemada,
- No aplique pomadas,
- No aplique antisépticos,
- Tape con gasas y vendar,
- Tranquile al quemado,
- Transporte urgentemente a un centro de quemados.

Las quemaduras térmicas son producidas por fuego, líquidos o vapores calientes, sólidos calientes, etc. Ante ellas se debe sofocar las llamas con una manta, con agua o arena o haciendo rodar al accidentado al suelo.

Las quemaduras químicas son producidas por ácidos (sulfúrico, nítrico y nitratos) y álcalis (sosa cáustica, anhídrido carbónico). Ante ellas lave con abundante agua bicarbonatada a chorro o soda durante 10 a 15 minutos como mínimo. Si se trata de ácido sulfúrico nunca emplee agua, se neutraliza con jabón y posteriormente administre aceite de oliva.

Las quemaduras eléctricas son producidas por contacto con cables, aparatos y enchufes eléctricos defectuosos; su gravedad dependerá de la intensidad y tensión de la corriente y resistencia individual. Ante éste caso de quemaduras de origen eléctrico:

- Desconecte la corriente y, de ser posible, evite la caída del lesionado
- Si no puede desconectar la corriente, aisle al lesionado de la misma sin tocarlo directamente.

- Si el lesionado está en parada cardiorespiratoria, debe iniciar la maniobra reanimación cardiopulmonar lo antes posible y hasta la llegada de los servicios de urgencia.
- Trate de forma urgente.

Las Asfixias: se produce cuando un objeto extraño se presenta en la garganta o tráquea, bloqueando el flujo de aire. En los adultos, un pedazo de comida a menudo es el culpable. Los niños pequeños suelen tragar objetos pequeños. se asfixian porque corta el oxígeno al cerebro.

El signo universal de asfixia es llevar las manos a la garganta. Si el accidentado no da la señal o no dice nada, busque estas indicaciones:

- Incapacidad para hablar,
- Dificultad para respirar o respiración ruidosa,
- Incapacidad para la tos con fuerza,
- La piel, los labios y las uñas de color azul oscuro, o
- Pérdida de la conciencia.

Primeros Auxilios:

- Entregue cinco golpes de espalda entre los hombros de la persona con el talón de la mano.
- Realice cinco empujes abdominales (Maniobra de Heimlich).
- Alterne entre cinco golpes de espalda y abdominal cinco veces hasta que el bloqueo es desplazado.

Evite presionar sobre las costillas, pues se pueden romper, sobre todo en niños y ancianos.

Para realizar empujes abdominales sobre otra persona.

- Párate detrás de la persona.
- Envuelve sus brazos alrededor de la cintura.
- Haz un puño con una mano. Posición ligeramente por encima del ombligo de la persona.
- Agarre el puño con la otra mano. Apriete duro en el abdomen con un rápido y hacia arriba – como si tratando de levantar a la persona.
- Realice un total de cinco ejes abdominales, si es necesario. Si el bloqueo aún no se desprendió, repite el “cinco y cinco” ciclo.

Para realizar empujes abdominales sobre ti

- Coloque el puño ligeramente por encima de su ombligo.
- Tome su puño con la otra mano y dóblese sobre una superficie dura – una silla por ejemplo.
- Apriete su puño hacia adentro y hacia arriba.

Limpieza de la vía respiratoria de una mujer embarazada o una persona obesa:

- Coloque las manos un poco más alto que con uno normal de Maniobra de Heimlich, en la base del esternón, justo por encima de la unión de las costillas bajas.
- Procede de la forma con la Maniobra de Heimlich, presionando fuerte en el pecho, con un rápido impulso.
- Repite hasta que el bloqueo de alimentos o de otros es desplazado o la persona pierda el conocimiento.

Limpieza de las vías respiratorias de una persona inconsciente:

- Recueste a la persona sobre su espalda en el suelo.
- Limpie la vía respiratoria. Si hay una obstrucción visible en la parte posterior de la garganta, mete un dedo de la mano en la boca y saque la causa de la obstrucción. Ten cuidado de no empujar la comida o el objeto más profundamente en las vías respiratorias, lo que puede suceder fácilmente en los niños pequeños.

Limpieza de las vías respiratorias de un niño menor de 1 año:

- Asume una posición sentada y mantén al bebé boca abajo sobre su antebrazo, que está descansando sobre tu muslo.
- Golpee al niño suavemente pero con firmeza cinco veces en el centro de la espalda utilizando el talón de la mano. La combinación de la gravedad y golpes de espalda deben liberar el bloqueo objeto.
- Repite el golpe de espalda y del pecho si no se reanuda la respiración. Además requiere de ayuda médica de con urgencia.

Si el niño es mayor de 1 año de edad, dar empujones abdominales solamente:

Las Heridas: se definen como la pérdida de solución de continuidad de la piel y mucosas, produciéndose la comunicación entre el organismo y el exterior.

Clasificación	
Según El Agente	• Incisas: Corte limpio que abre la piel (largas y poco profundas), • Contusas: producidas por golpes. Las dos líneas de rotura de piel no presentan perfil limpio, y la superficie aparece irregular, • Punzante: Perforación de la piel (cortas y profundas), • Inciso-Punzantes: Heridas largas y profundas • Por desgarrar o arrancamiento.
Según la forma	• Lineales (rectas, curvas, estrellas, etc), • En colgajo, • Con pérdida de sustancia.
Según la gravedad	• Simples o superficiales: no afecta a huesos,

	nervios, órganos, etc., • Complicadas: si afecta a huesos, nervios y vísceras, • Graves: afecta partes vitales del organismo donde hay vasos importantes y órganos vitales, • Penetrantes: entran en la cavidad, no lesionan, • Perforantes: Penetran en cavidad, si lesionan.
--	--

Como primer paso asegure la asepsia y limpieza de manos y útiles. Para prestar los primeros auxilios utilice como medida de autoprotección unos guantes estériles y actúe a fin de evitar que se produzcan infecciones. Para ello:

- Limpie la herida a chorro con agua o con sustancia antiséptica, lavándola desde dentro a fuera. No emplee alcohol.
- Retire el resto de producto con gasa estéril. No use algodón o tejidos que desprenden filamentos para evitar complicaciones y de infección.
- No use pomadas ni polvos antibióticos.

Tratamiento de ***Heridas graves o profundas:***

- Coloque apósitos estériles y/o vendajes sobre la herida, jamás las retire a menos que aumente el dolor o sensación de adormecimiento de los dedos de los miembros o de la zona afectada,
- Eleve el miembro afectado,
- Traslade al accidentado a un centro asistencial, o bien espere a que lleguen los servicios médicos.

En caso que encuentre algún **objeto incrustado** en la piel:

- No retire ni recorte el objeto, podría provocar una hemorragia muy grave.
- Aplique presión directa sobre los bordes de la herida.
- Forme un círculo de gasas o ropa limpia alrededor del objeto.

Tratamiento de ***Heridas Oculares:*** independiente del tipo de accidente ocular, nunca aplique pomadas y traslade al accidentado al centro hospitalario más cercano, tras efectuar las siguientes maniobras:

- Si se produce una herida superficial, si una proyección de partículas produce la penetración de algún cuerpo extraño: lave el ojo con suero fisiológico y cubra el ojo sin comprimir.
- Ante salpicadura de sustancias químicas, lave con abundante agua durante 15 a 20 minutos y cubrir son comprimir.

Las Amputaciones: por lo general son producidas por el empleo de máquinas herramientas que en caso de accidente, pueden provocar la amputación de algún miembro, sobre todo, dedos de la mano. Los primeros auxilios tiene por objetivo controlar la hemorragia de la zona de amputación, evitar la infección, acelerar el transporte.

El tratamiento a seguir es:

- Envuelve la zona con un apósito limpio y humedecido con suero fisiológico.
- Introduce la parte amputada en una bolsa de plástico, y ésta dentro de otra con abundante hielo y agua en su interior.
- Nunca coloque la parte amputada directamente con el hielo ni con ningún líquido, ni la envuelva en algodón.

Las Hemorragias: pueden ser externas si la sangre sale al exterior del cuerpo, interna si la sangre no sale al exterior y lo que se produce es su extravasación a cavidades internas del cuerpo.

Clasificación	
Hemorragia arterial	Si la sangre tiene color rojo, sale intermitentemente y con fuerza coincidiendo con el pulso.
Hemorragia venosa	Si la sangre tiene color rojo oscuro y sale sin fuerza, como babeante y de forma continua.
Hemorragia capilar	Si la sangre sale en forma de sábana, cubriendo toda la zona afectada.

La gravedad de las hemorragias es la pérdida de sangre, que si es muy grande puede conducir al "shock hipovolémico", por tanto actúe rápidamente, intentando cohibir la hemorragia. Para ello:

- Presione directamente sobre la herida: Ejerce una fuerza presión sobre la zona con un pañuelo limpio, gasas e incluso la mano. Nunca quite las gasas o pañuelo con el que se comenzó a comprimir, ya que se podría romper el pequeño coágulo que se está formando y que sirve para frenar la hemorragia.
- Eleve el miembro (brazo o pierna) con el objeto de disminuir la presión de la sangre sobre la herida para reducir la hemorragia. Únicamente en caso de que la hemorragia no disminuya con las prácticas anteriores o que se haya producido una amputación, proceda a realizar un torniquete.

Para realizar el torniquete:

- Use materiales suaves y anchos,
- Realícelo en una zona entre la herida y el corazón,
- De una vuelta con el material que vaya a usar y haga medio nudo,
- Coloque un palo, un lápiz, etc. y complete el nudo,
- Gire el palo hasta que cese el sangrado, no más.

Asimismo, tenga las siguientes precauciones:

- Refleje la hora a la que ha realizado el torniquete,
- Nunca cubra el torniquete con vendaje, ropa, etc.,
- Afloje el torniquete sin retirarlo cada 20 minutos,

- No lo mantenga más de dos horas, por lo que es fundamental que en un plazo inferior cuente con ayuda médica o traslade al accidentado si no puede llegar en un tiempo inferior.

Hemorragias Internas: en este tipo de hemorragias la sangre procedente de un vaso roto se acumula en cavidades internas del organismo, no tiene posibilidad de verla. Se puede sospechar la existencia de una hemorragia interna por:

- La intensidad del traumatismo,
- Presencia de impacto sobre cabeza, tórax y abdomen,
- Los síntomas que presenta el lesionado: pálido, frío, incoherencia verbal, sudación profusa, dolor intenso, mareos, vértigos, náuseas, vómitos, pérdida de audición o visión, dificultad para hablar, posiciones extrañas de los ojos, convulsiones.

Ante la posibilidad de que el accidentado presente una hemorragia interna:

- Nunca le de bebidas,
- Espere la llegada de los profesionales.

Mientras espere la llegada de la asistencia médica coloque al accidentado en la llamada posición Trendelenburg, empleada en el caso de hemorragias internas, shock, lipotimias y mareos. Para ello coloque al accidentado tumbado, con las piernas ligeramente elevadas y abríguele con manta para evitar que pierda calor corporal.

Shocks, mareos y lipotimias

El Shock: en una situación de máxima urgencia. Hace referencia a un conjunto de signos y síntomas consecuencia de la falta o disminución del aporte sanguíneos a los tejidos. Normalmente la causa es la pérdida importante de volumen sanguíneo.

Los síntomas de un shock son:

- Alteración de la conciencia (no pérdida),
- Estado ansioso o nervioso,
- Respiración rápida y superficial,
- Piel pálida y sudorosa,
- Pulso rápido y débil,
- Bajada de tensión arterial,
- Temblores.

Ante un posible shock:

- Controle los signos vitales,
- Evite que el trabajador se mueva, colóquele boca arriba con las piernas elevadas,
- Afloje todas las prendas que le puedan oprimir (cinturones, mandiles, botas, etc.),
- Coloque la cabeza del accidentado hacia un lado, si no se sospecha lesión del cuello.

Los mareos o lipotimias (también llamados desvanecimientos o desmayos) consisten en la pérdida parcial o total de conocimiento, de forma breve, debido a una disminución más o menos brusca del flujo sanguíneo que llega al cerebro.

La actuación:

- Coloque boca arriba con las piernas elevadas (posición Trendelenburg), o sentado con la cabeza entre las piernas,
- Afloje todo aquello que le pueda oprimir,
- Procure que tenga suficiente aire,
- Dígame que respire profundamente, tomando aire por la nariz y expulsándolo por la boca.
- Si no tiene ni respiración ni pulso, comience la reanimación cardiopulmonar.

Esquinces, luxaciones y fracturas

Los esquinces: son lesiones que se producen por la distensión momentánea de los ligamentos y, generalmente, aparecen por algún movimiento forzado de una articulación. Los síntomas de este tipo de accidentes son dolor, inflamación, enrojecimiento e impotencia funcional.

Los primeros auxilios:

- Reposo,
- Eleve el miembro,
- Coloque compresas frías o bolsas de hielo,
- Ponga Vendaje compresivo.

Las luxaciones: son causadas por un desplazamiento sufrido por un extremo de hueso que pertenece a una articulación, con la siguiente lesión de los ligamentos y partes blandas.

Los síntomas de las luxaciones son

- La parte del cuerpo lesionada aparece deformada,
- El accidentado manifiesta intenso dolor,
- Impotencia funcional total,
- Entumecimiento o parálisis,
- Ausencia de pulso distal o frialdad.

Los primeros auxilios:

- Inmovilice la articulación afectada, reposo absoluto de la zona.
- No intente colocar el miembro afectado en su lugar bajo ningún concepto
- No administre ningún medicamento.
- Traslade a un centro hospitalario para las correspondientes pruebas y en caso necesario nos pondrán una férula.

Las Fracturas: se caracterizan por la rotura de uno o varios huesos, de forma parcial o total. Con fines didácticos, se clasifican en: abiertos y cerradas.

Los síntomas de una fractura son:

- Dolor: referido a zona fractura,
- Deformidad: pérdida de la congruencia anatómica (comparar con lado sano),
- Acortamiento,
- Inflamación: enrojecimiento, aumento de calor y edema,
- Impotencia funcional: imposibilidad de mover el miembro afectado,
- Ausencia de pulso distal en la extremidad lesionada.

Los primeros auxilios:

- Impide el movimiento de la zona afectada,
- Inmovilice el miembro tal y como se encuentre la fractura,
- Nunca trate de reducir, ni realizar tracciones. Puede lesionar partes blandas o, aun peor, hacer abierta una fractura que era cerrada,
- Traslade de la forma más estable posible.

La actuación es inmovilizar siempre, como mínimo, las dos articulaciones más próximas al foco de la fractura. Una buena inmovilización no necesita grandes medios. Se puede conseguir simplemente con:

- Tablas alargadas,
- Pañuelos sencillos,
- Pañuelos grandes triangulares,
- Tablillas pequeñas, etc.

Fractura de Brazo

- Coloque algodón o una almohadilla blanda debajo de la axila,
- Tablilla externa que llegue desde el hombro al codo y que se sujete con pañuelos o vendas,
- Flexione el brazo en ángulo recto se péguelo al pecho, mantenga con vendaje en cabestrillo.

Fractura del Codo

- Si el codo está flexionado realice actuación similar a la fractura de brazo, protegiendo con algodón el codo.
- Si el codo está estirado:
 - No intente doblarlo
 - Sujete las tablillas a distintas alturas con pañuelos,
 - El lesionado se trasladará echado con el brazo elevado.

Fractura de Antebrazo

- Inmovilice cogiendo el codo y la muñeca hasta la raíz de los dedos,
- Use dos tablillas sujetas con pañuelos,
- Doble el codo y aplique un cabestrillo.

Fractura de dedo y mano

- Inmovilice con una tabla ancha y algodónada sobre la que se coloca la mano que irá desde la parte media del antebrazo hasta la punta de los dedos,
- Sujete con pañuelos o vendas,
- Aplique un cabestrillo.

Fractura de cadera o fémur

- Coloque una tablilla en la cara interna del muslo desde el pie hasta la ingle,
- Coloque otra tablilla en la cara externa desde el pie hasta arriba de la cintura,
- Sujete las tablillas con pañuelos.

Fractura de piernas

- Coloque tablillas en caras externas e internas desde el pie hasta el muslo,
- Sujete a distintas alturas,
- Otro método de inmovilización consiste en atar a distintas alturas la pierna sana con la fracturada.

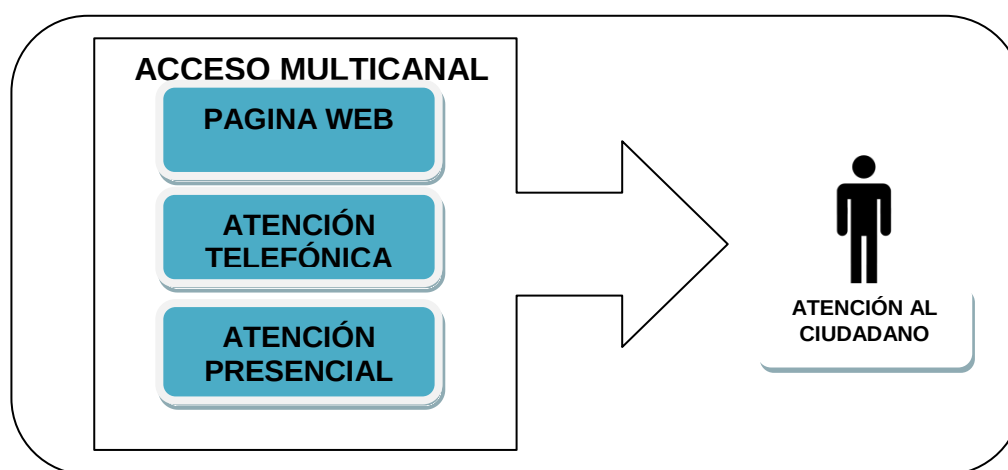


Manual de Calidad

Capítulo 1 - Presentación

1.1. GENERALIDADES

La estrategia MAC consiste en el desarrollo de accesos multicanal, para acercar el Estado al Ciudadano a través de la implementación de plataformas integrales multicanales de atención, que permitan optimizar el tiempo y los costos que los ciudadanos destinan a su interacción con las Entidades Asociadas, ofreciéndole una atención rápida, amable y de calidad.



Para el canal de atención presencial, se implementa un centro de atención integrado, en el que el Estado a través de un conjunto de entidades públicas y empresas privadas (en el ámbito nacional, regional y local), ofrece servicios públicos mejorados en una misma plataforma integrada de atención al ciudadano. A este Centro se le denomina Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC).

En el marco de la reforma administrativa para la modernización del Estado, la simplificación administrativa y mejor atención al ciudadano, la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), en un trabajo conjunto con los gobiernos regionales y locales fomenta la creación de Centros MAC en diferentes ciudades del país, recuperando la credibilidad y confianza de los ciudadanos en los diversos servicios que le ofrece el Estado.

Los Centros MAC son monitoreados por la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la PCM, siguiendo las pautas establecidas en el modelo de gestión creado para la implementación de la estrategia MAC.

Este modelo de gestión de calidad, basada en las pautas definidas en la Norma ISO 9001:2008, establece las directrices para el funcionamiento del Centro MAC,

considerando una gestión basada en procesos y mejora continua, gestión eficiente de los recursos y una gestión enfocada a una atención de calidad al ciudadano.

1.2. OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD

El Manual de Calidad es el documento que proporciona los lineamientos que se deben seguir para la implementación del modelo de Gestión de Calidad en los Centros MAC. En él se describen las disposiciones generales para implementar efectivamente la Política de Calidad a través de los procesos y asegurar la calidad en la atención al ciudadano.

El presente manual describe el Sistema de Gestión de Calidad del Centro MAC, su alcance y los mecanismos que permiten mantenerlo para asegurar que los servicios prestados cumplan con las políticas de Estado y con los requisitos de calidad establecidos en la Norma ISO 9001:2008.

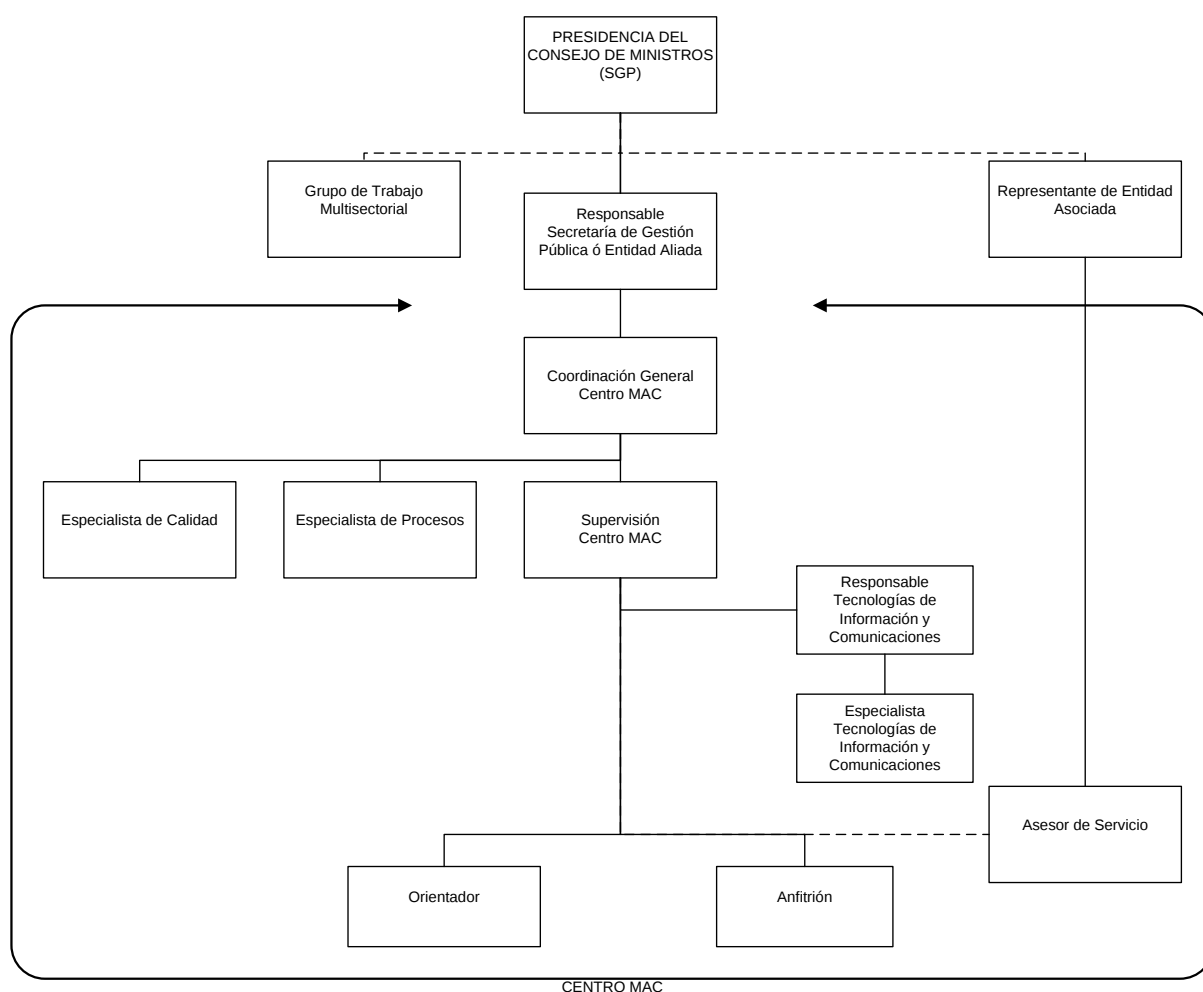
El presente Manual de Calidad aplica para todos los procesos establecidos en el Centro MAC y debe ser difundido y conocido por todos los involucrados en la implementación y funcionamiento del Centro MAC.

La actualización y control del presente Manual de Calidad es responsabilidad de la SGP.

Capítulo 2 - Organización

2.1 Estructura organizacional

Con la finalidad de garantizar la operatividad del Centro MAC, se debe considerar la siguiente estructura orgánica.



La PCM establece las políticas y el marco para el funcionamiento de la Estrategia MAC¹.

1. La SGP dentro de la estructura orgánica de la Estrategia MAC, tiene las siguientes funciones:
 - Realizar el seguimiento y control del cumplimiento de los lineamientos establecidos para la implementación del modelo de gestión en los todos los Centros MAC.
 - Asegurar la firma de los convenios de cooperación interinstitucional con las Entidades Asociadas y velar por su cumplimiento.
 - Convocar las reuniones del Grupo de Trabajo Multisectorial (GTM), para coordinar con las entidades aliadas la implementación y operatividad de los Centros MAC.
 - Capacitar al personal administrativo y asesores de servicio del Centro MAC en las directivas, lineamientos generales y políticas de calidad para el funcionamiento del mismo.
 - Seguimiento al cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio firmados con las Entidades Asociadas.
 - Velar por el cumplimiento de los acuerdos realizados en las reuniones del GTM.
2. Las Entidades Aliadas, son las Entidades con las que la PCM establece una alianza para la implementación y funcionamiento de los Centros MAC. Tiene dentro de sus funciones:
 - Velar por la implementación física del Centro (infraestructura, equipos, red de comunicaciones), operatividad y mantenimiento del local (servicios básicos).
 - Garantizar la incorporación y capacitación del personal administrativo requerido en el Centro MAC para el cumplimiento del proceso de atención al ciudadano. El personal debe cumplir con los perfiles definidos en el Manual de Organización y Funcionamiento, sección Guía de Organización y Funciones.
 - Garantizar la implementación del modelo de gestión instituido por la PCM, de acuerdo al presente documento y los indicadores básicos solicitados por la PCM, para la medición y seguimiento al desempeño de los procesos del Centro MAC.
 - Brindar las facilidades del caso, para la realización de las auditorías internas por parte de la SGP- PCM.
 - Implementar las recomendaciones precisadas en las auditorías internas.
 - Implementar y documentar las mejoras propuestas en los procesos del Centro MAC.

¹ En el caso del Centro MAC Lima Norte, la PCM asume el rol de operador y administrador del Centro.

3. La Entidad Asociada, es todo aquel organismo público o privado, en el ámbito nacional, regional o municipal, que a través del convenio de cooperación interinstitucional firmado con la PCM y la entidad aliada, de ser el caso; presta servicios en las plataformas destinadas a la atención al ciudadano. Dentro de la estructura orgánica del Centro MAC tiene como funciones:
 - Garantizar el cumplimiento del convenio de cooperación interinstitucional y de los acuerdos de nivel de servicio firmados con la PCM y la Entidad Aliada, de ser el caso.
 - Participar en la elaboración de procedimientos, guías de los servicios que prestará la entidad y demás documentos necesarios, con la finalidad de garantizar la operatividad del Centro MAC.
 - Rediseñar y optimizar los procesos de prestación de servicios al ciudadano para lograr la calidad de la atención a través de la simplificación de los trámites para la realización de los mismos.
 - Designar a un representante de la entidad como responsable del acompañamiento de los servidores, solución de las consultas relacionadas con el servicio, divulgación de las capacitaciones, verificación de la ocurrencia de cualquier infracción, incidente o accidente, entre otras responsabilidades establecidas en los procedimientos del Centro MAC.
 - Reclutar, seleccionar y contratar a los servidores que serán asignados a cumplir actividades en los módulos del Centro MAC, de acuerdo al perfil de competencia establecido en el Manual de Organización y Funcionamiento, sección Guía de Organización y Funciones.
 - Capacitar a los servidores destinados al Centro MAC en los servicios que la entidad ofrecerá.
 - Comunicar a la SGP- PCM, cualquier modificación en la información de las guías de servicios, procedimientos, variación en las tasas, así como la inclusión, exclusión y/o modificación de los servicios ofrecidos para efectos de actualización de los documentos, control y divulgación de los mismos.
 - Asegurar el cumplimiento del protocolo de atención, descrito en el Manual de Organización y Funcionamiento.
 - Suministrar el material de consumo, fichas y formularios establecidos para la ejecución de los servicios.
 - Suministrar folletos, brochures o elementos publicitarios, que contengan información de otros servicios que presta la entidad que no son brindados en el Centro MAC, debiendo ser previamente revisados por el Coordinador o Supervisor del Centro MAC.
 - Revisar y considerar los resultados de las Auditorías internas, medición de los indicadores de desempeño y de satisfacción del ciudadano realizada en el Centro MAC, para redimensionar la atención y los servicios prestados, de acuerdo con las normas de calidad del Centro MAC.
 - Responder con prontitud y rapidez a cualquier reclamo de la prestación del servicio, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento GCA-007 Atención de reclamos.
 - Garantizar que los módulos de atención y equipos que les fueron designados dentro del Centro MAC, se encuentren en perfecto estado de funcionamiento,

conservación, seguridad e higiene, sin más desgaste ocasionado por el uso normal y diligente.

- Coordinar con el Representante de la SGP – PCM y/o de la Entidad Aliada, la necesidad de instalación de algún dispositivo adicional para la prestación del servicio.

4. El GTM está conformado por los representantes de las Entidades Asociadas que participan en el Centro MAC y la estrategia MAC. Es la instancia donde se toman los acuerdos para la operatividad del Centro MAC.

Las funciones y perfiles del personal operativo del Centro MAC, se encuentran descritas en el Manual de Organización y Funcionamiento, sección Guía de Organización y Funciones.

2.2 Misión

El mejor servicio integrado de las entidades públicas.

2.3 Visión

Ser un modelo de atención de servicios públicos y un modelo reconocido a seguir a nivel internacional como referencia en integración y ejecución de sus servicios.

2.3 Valores

Somos una iniciativa de Gestión Pública diferente, audaz, dinámica, cálida, innovadora y por sobre todo cordial y eficiente para el ciudadano.

2.4 Objetivos

General

Incrementar la satisfacción del ciudadano mediante la optimización de los servicios que presta el Estado y el uso de los recursos ecoeficientemente, contando con personal comprometido y especializado.

Específicos

1. Brindar a los ciudadanos un servicio personalizado, eficiente y cordial, a través de la implementación de canales que promuevan su participación.
2. Ofrecer servicios estandarizados y enfocados a las necesidades de los ciudadanos.
3. Incrementar la eficiencia de los procesos a través de la gestión de la mejora continua.
4. Conseguir la disminución de tiempos de atención, tiempos de espera, tiempos de entrega, plazos, costos y requisitos de los servicios ofrecidos por las entidades asociadas.
5. Mantener un clima laboral armonioso y desarrollar los procesos de manera ecoeficiente.

6. Incrementar el nivel de compromiso del personal con los objetivos del Centro MAC, mediante la permanente capacitación y evaluación de desempeño personal.
7. Mantener y desarrollar relaciones de largo plazo con las entidades asociadas, en un marco de beneficio mutuo y respeto por las responsabilidades asumidas.

2.5 Servicios del Centro MAC

Los tipos de servicio brindados en el Centro MAC, se definen en el siguiente cuadro:

TIPO DE CIUDADANO	SERVICIO	DESCRIPCIÓN
CIUDADANO ²	TRÁMITE	Es el servicio de trámite frecuente, que de manera personal debe realizar el ciudadano para alguna gestión administrativa y/o obtención de algún documento, de acuerdo a los servicios brindados por las Entidades Asociadas en el Centro MAC.
CIUDADANO	ORIENTACIÓN	Es el servicio de orientación que se brinda al ciudadano respecto al trámite que desea realizar o consultar. Se brinda información sobre los requisitos, plazos, lugares de atención, etc. garantizando que se despejen todas las dudas que pueda tener el ciudadano.
CIUDADANO ³ EMPRENDEDOR	CONSTITUCIÓN DE UNA MYPE	Es el servicio para la formalización y desarrollo empresarial en una ventanilla única, con participación de diversas entidades públicas, finalizando el servicio con la entrega del Testimonio, RUC, Clave SOL de la empresa constituida.
CIUDADANO EMPRENDEDOR	ORIENTACIÓN EN DESARROLLO EMPRESARIAL	Es el servicio de orientación y asesoría al ciudadano emprendedor para el desarrollo y sostenimiento de la MYPE.

2.6 Requisitos y Expectativas del Ciudadano

1. Información completa, disponible, clara y actualizada.
2. Trato cordial y personalizado
3. Ambiente de atención seguro, ordenado y limpio.

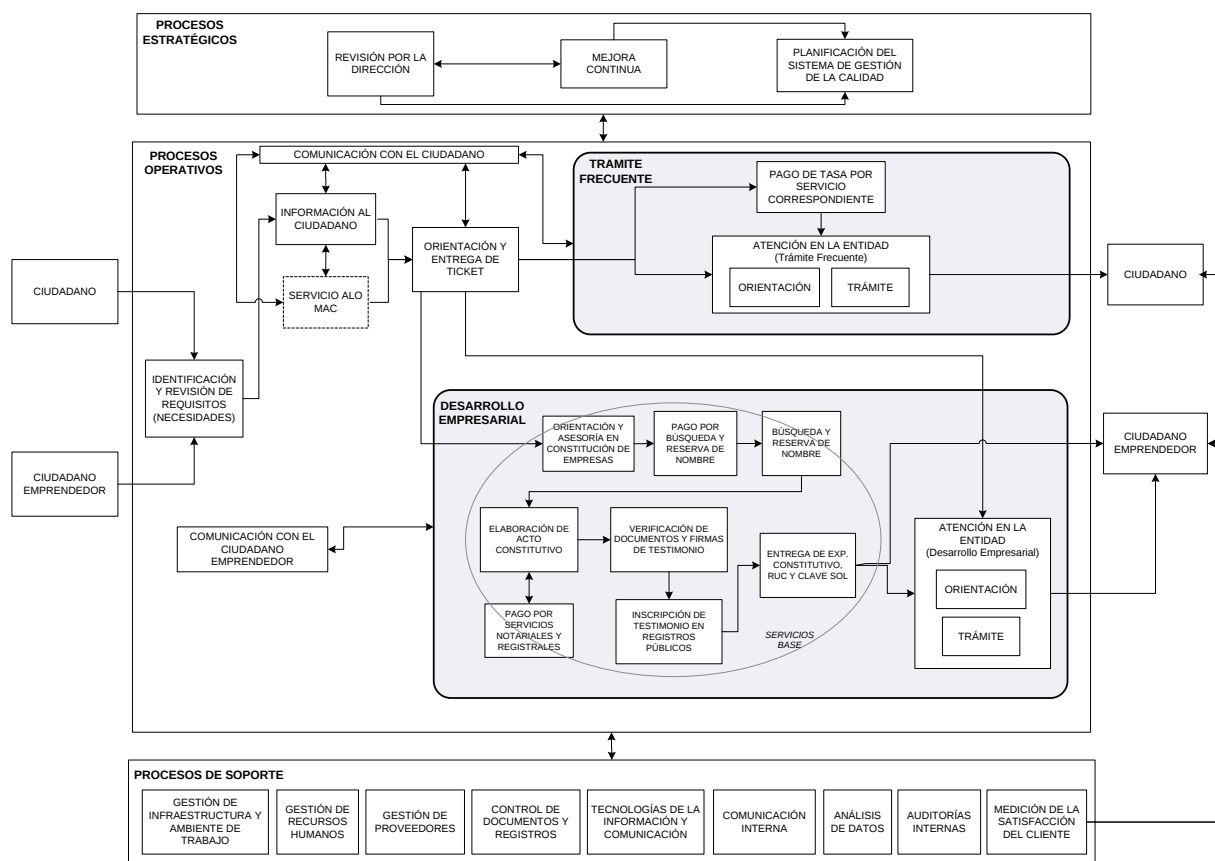
² Ciudadano: usuario interesado en realizar un trámite personal.

³ Ciudadano Emprendedor: Ciudadano interesado en la constitución de un negocio.

4. Tiempo de atención y espera reducido.
5. Atención directa de las Entidades sin la participación de terceros.
6. Módulos de atención en proporción a la demanda del servicio.
7. Procedimientos de orientación gratuitos.
8. Servicios realizados en el tiempo ofrecido.
9. Horarios ampliados de atención.
10. Integración de entidades para brindar un servicio común.
11. Constitución de negocios en 72 horas.
12. Elaboración de la minuta o acto constitutivo sin costo.
13. Servicios Notariales a módicos costos.

2.7 Mapa de Procesos del Centro MAC

En el siguiente gráfico se presenta el mapa general de los procesos considerados para la operatividad de los Centros MAC. Ver Anexo 01



Capítulo 3 – Sistema de Gestión de la Calidad

3.1 Sistema de Gestión de la Calidad

Se ha establecido un modelo de gestión por procesos en el que las actividades del Centro MAC se ejecutan buscando mejorar el desempeño y la capacidad para prestar un servicio que responda a los requerimientos y expectativas de los ciudadanos.

El Sistema Gestión de Calidad del Centro MAC se encuentra descrito en toda la documentación implementada, en la Política de Calidad, el Manual de Calidad, el Manual de Organización y Funcionamiento, el Manual de Gestión del Talento Humano, el Manual de Soporte y en los registros.

3.2 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad ha sido diseñado para su aplicación en todos los Centros MAC, abarca todo los procesos de Atención al ciudadano, desde la información que obtiene por los diferentes canales de atención, hasta la prestación del servicio:

- Servicios de trámite frecuente
- Servicios de Orientación de trámites frecuentes
- Servicio de constitución de empresas
- Servicio de orientación en desarrollo empresarial

3.3 Política de Calidad

La Política de Calidad del Centro MAC es la declaración escrita del compromiso del Estado, para alcanzar la satisfacción del ciudadano y el cumplimiento de sus requerimientos, que son prioridad en el desarrollo de las actividades operativas y administrativas del Centro MAC. La política de calidad está a todos los niveles del Centro MAC, con el fin de que las actividades se realicen en este marco de referencia.

POLITICA DE LA CALIDAD

El Centro de Mejor Atención al Ciudadano (Centro MAC) manifiesta su firme compromiso con los ciudadanos de satisfacer plenamente sus requerimientos y expectativas, para ello garantizamos impulsar una cultura de calidad basada en los principios de honestidad, liderazgo y desarrollo del recurso humano, solidaridad y compromiso de mejora en nuestros procesos.

Diciembre 2012

**Secretaría de Gestión Pública -
Presidencia de Consejo de
Ministros**

3.4 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

La SGP-PCM o Entidad Aliada es la responsable de realizar la planificación del Sistema de Gestión de Calidad en el Centro MAC en base a las disposiciones establecidas en la estructura documentaria, con la finalidad de garantizar la implementación y mantenimiento del Centro MAC de acuerdo a los lineamientos establecidos por la PCM.

Para lograr una implementación efectiva se deben establecer claramente las responsabilidades para la ejecución de cada uno de los procesos.

Además de los objetivos establecidos por la estrategia MAC, la SGP o Entidad Aliada define objetivos de calidad medibles semestralmente, estableciendo mecanismos para su difusión, implantación y mantenimiento; siendo los especialistas en calidad y procesos, los responsables de elaborar el plan de acción para alcanzarlos.

Estos objetivos deben ser consistentes con la Política de Calidad, incluyendo además el compromiso de la entidad con el mejoramiento continuo. El responsable deberá realizar el seguimiento respectivo e informar semestralmente sobre su cumplimiento a la SGP.

Para el desarrollo de los procesos, cada Centro MAC plasma sus actividades en un plan de calidad denominado "Cronograma de Actividades"⁴ donde además se hace referencia a los procedimientos documentados que detallan cómo se realizan las actividades, los responsables de verificar que se lleven a cabo y el tiempo estimado.

3.5 Revisión del Sistema de Gestión

La SGP o Entidad Aliada revisa trimestralmente la efectividad del sistema de calidad, ésta revisión permite evaluar el estado de implantación y mantenimiento de los procesos del Centro MAC. Debe guardarse un Acta de dicha revisión en la que se evidencie la revisión efectuada y las acciones de mejora a tomar en cada caso. La información a revisar se muestra en el siguiente cuadro:

Información a Revisar	Objetivo de la Revisión
Satisfacción del ciudadano	Conocer la opinión del ciudadano respecto al servicio recibido
Resultados de Auditorías	Conocer si los procesos realizados cumplen con lo planificado y con los lineamientos establecidos por la SGP.
Desempeño en los Procesos y conformidad en el servicio	Verificar si se alcanzaron los resultados planificados

⁴ Diagrama Gantt, en el que se plasman las actividades programadas a realizar, los responsables y las fechas en las que se programa su ejecución.

prestado	
Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas	Conocer acerca de la efectividad de las acciones planteadas
Acciones de Seguimiento de las revisiones anteriores	Medir cuanto se ha mejorado respecto a la revisión anterior
Cambios que podrían afectar el funcionamiento del Centro MAC	Prever tomando acciones para que los cambios no afecten de manera considerable a la atención de los ciudadanos
Recomendaciones para la mejora	Proponer las acciones necesarias para la mejora de los procesos

3.6 Comunicación Interna

El Coordinador es responsable de comunicar semestralmente a todos los niveles del Centro MAC el resultado del cumplimiento de los Objetivos de Calidad, los resultados de las auditorías internas y las auditorías realizadas por la SGP, así como las acciones tomadas de las sugerencias realizadas.

Dentro del Centro MAC, se establecen los mecanismos necesarios para mantener una comunicación fluida de los servidores: reuniones de trabajo, normar el uso del correo electrónico institucional, implementación de encuestas semestrales a los servidores del Centro MAC y entrega de boletines informativos mensualmente.

El canal de comunicación con la SGP deberá ser a través del Representante de la Entidad Aliada, por los medios adecuados. Inclusive toda comunicación que se requiera realizar con la Entidad Asociada.

Sólo para los fines operativos del Centro MAC, el Coordinador se comunica con el representante de la Entidad Asociada, del mismo modo el personal del área de tecnologías de la información y comunicación del Centro de atención se comunicará directamente con el personal técnico de la Entidad Asociada, de manera que se garantice el normal desarrollo de las actividades en el Centro MAC.

Capítulo 4 – Gestión de la Documentación

4.1 Estructura de la Documentación del Centro MAC

Se ha establecido el procedimiento GCA-001 Elaboración y Actualización de Documentos para el Control de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, el mismo que tiene como objetivo el control de la documentación del Centro MAC para facilitar el acceso a las copias vigentes y evitar el uso de documentos obsoletos retirándolos de los puntos de utilización. En este procedimiento se describen los controles necesarios para la aprobación, revisión, actualización, identificación de cambios y de la versión vigente de los documentos. El control de documentos también incluye el control y registro de los documentos normativos de procedencia externa, que son de obligatorio cumplimiento.

Los especialistas de calidad y procesos son los responsables del control de los documentos, asegurándose que las versiones vigentes se encuentren en los puntos de uso correspondientes. Del mismo modo son responsables de la implementación y difusión de los cambios en la documentación entregada por la SGP, respecto a los lineamientos para el funcionamiento del Centro MAC.

En el siguiente gráfico se describe la estructura jerárquica mínima de la documentación que debe respetarse en cada uno de los Centros MAC.



Las pautas para la elaboración de los procedimientos, las guías de servicio, los diagramas de flujo, las guías y los formatos de los registros, serán brindadas por la SGP, de acuerdo al procedimiento GCA-001 Elaboración y Actualización de Documentos

4.2 Control de los Registros de Calidad

El Centro MAC debe controlar todos los registros correspondientes a sus procesos, con la finalidad de demostrar su cumplimiento con los requisitos de los ciudadanos y el cumplimiento efectivo del sistema de calidad. Para asegurar este control se ha implementado el procedimiento GCA-002 Control de Registros, donde se establece la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de conservación y disposición de los registros de calidad generados en el Centro MAC.

Capítulo 5 – Gestión de Recursos

5.1 Provisión de Recursos

Dentro de la formulación del presupuesto anual de la Entidad Aliada, y en el marco de la modernización del Estado, se debe garantizar la asignación de recursos necesarios para la operación eficaz y eficiente de los procesos del Centro MAC, de manera que no se afecte la atención y se mejoren los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, incrementando con ellos la satisfacción de los requerimientos y expectativas de los ciudadanos.

La identificación de recursos se lleva a cabo mediante reuniones periódicas de coordinación con el Coordinador del Centro MAC, tomando como fuente los resultados de la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad, resultados de auditorías y las mejoras propuestas que implique la asignación de recursos específicos.

5.2 Talento Humano

5.2.1. Asignación de Personal

La SGP o el responsable de la Entidad Aliada designa a los Servidores Directos competentes para la realización de las diferentes actividades del Centro MAC, en base a su educación, formación, experiencia laboral y habilidades definidas en el Manual de Organización y Funcionamiento, sección Guía de Organización y Funciones.

De acuerdo a lo estipulado en el convenio de cooperación interinstitucional, la Entidad Asociada tiene la responsabilidad de proporcionar la cantidad de Asesores de Servicio capacitados, necesarios para brindar los servicios establecidos con la entidad; y con el perfil de vocación de servicio establecido en el Manual de Organización y Funcionamiento, sección Guía de Organización y Funciones.

5.2.2. Competencia, Sensibilización y Capacitación

Con la finalidad de mantener la competencia de los servidores del Centro MAC, el coordinador identifica anualmente las necesidades de capacitación del personal, elaborando el Plan de Capacitación considerando 2 capacitaciones anuales para cada servidor del Centro MAC, el cual es aprobado por el responsable de la Entidad Aliada o SGP, según corresponda.

En el Manual de Gestión de Talento Humano se han establecido procedimientos documentados para el seguimiento de las actividades de inducción, capacitación y evaluación del desempeño de los servidores del Centro MAC.

La Entidad Aliada debe garantizar que el personal del Centro MAC tenga pleno conocimiento de la importancia de sus actividades, mediante el conocimiento, aplicación y compromiso con la política, los objetivos, el manual y los demás documentos que conforman el sistema de gestión de calidad, así como mediante el conocimiento de sus funciones y aplicación de la normatividad correspondiente.

5.3 Infraestructura

La SGP o Entidad Aliada, según corresponda, identifica y proporciona los recursos para el mantenimiento de la infraestructura del Centro MAC, incluyendo el mantenimiento de los equipos de cómputo, periféricos y equipos de comunicación, para el desarrollo normal de las actividades del Centro MAC.

En el Manual de Soporte se describen los procedimientos mínimos a seguir y los formatos a utilizar, para llevar a cabo el mantenimiento preventivo de las instalaciones y equipos del Centro MAC.

Del mismo modo cada Centro MAC debe contar con planes de seguridad para el cuidado de la información y la seguridad ocupacional y planes de contingencia, establecidos de acuerdo a su operatividad y recursos disponibles.

Dichos planes son revisados y aprobados por el área respectiva de la SGP o Entidad Aliada, de acuerdo a las normas legales vigentes.

5.4 Ambiente de Trabajo

Se debe gestionar el adecuado ambiente de trabajo para lograr la conformidad del servicio prestado en el Centro MAC.

Los siguientes factores son los que se deben controlar ya que podrían afectar la calidad del servicio en el Centro MAC:

Factor	Método de control
Iluminación	Mantener la luminaria operativa al 100%.
Comodidad en la zona de espera	Mantener las sillas en buen estado y en la cantidad adecuada de acuerdo al aforo del Centro.
Limpieza	Asegurar el servicio de limpieza en el Centro.
Comodidad Servidores	Mantener Módulos y sillas en buen estado.

Capítulo 6 – Realización de Servicios

6.1. Planificación de la Realización del Servicio

La SGP ha identificado los procesos necesarios para la prestación de los servicios al ciudadano, describiéndolos en los procedimientos, guías de servicio, flujos de procesos y guías de sus sistemas de información, definiendo claramente las actividades y los recursos necesarios para transformar sus entradas en salidas.

La secuencia e interacción de estos procesos se presenta en el Anexo 01: Mapa de Proceso del Centro MAC, del presente manual.

6.2. Revisión de las necesidades y expectativas de los ciudadanos

El Estado a través de la implementación de esta estrategia, ofrece a la ciudadanía una atención diferenciada y ha identificado las necesidades de los ciudadanos y el tipo de servicio que esperan del Estado. Siendo así, la entidad Aliada y la entidad Asociada deben asegurar que tienen la capacidad para cumplir con las expectativas mínimas del ciudadano, en cuanto a:

- Brindarle información completa, clara y actualizada.
- Brindarle un trato cordial y personalizado.
- Contar con un ambiente de atención seguro, ordenado y limpio.
- Ofrecerle un tiempo de atención y espera reducido.
- Ofrecerle orientación gratuita.
- Cumplir con los plazos de entrega ofrecidos, para el caso de los trámites en los que el ciudadano debe regresar para culminar el trámite.
- Atenderlo en horarios ampliados, inclusive los fines de semana y feriados.
- Brindarle el servicio de constitución de negocios en 72 horas.
- Ofrecerle la elaboración de la minuta o acto constitutivo sin costo.
- Ofrecerle Servicios Notariales a módicos costos, de acuerdo a los convenios celebrados con las notarías adscritas al Centro de Atención de su jurisdicción.

6.3. Comunicación con los ciudadanos:

El Centro MAC tiene implementado los siguientes mecanismos de comunicación efectiva con los ciudadanos:

- Buzón de Sugerencias
- Reporte de Reclamos
- Folletos informativos
- Atención telefónica
- Atención vía chat
- Atención presencial
- Correos electrónicos

La Página Web www.mac.pe es el portal oficial de la estrategia, y es administrado por la SGP. La actualización de los contenidos de la misma se realiza en coordinación con el representante que designe la Entidad Aliada.

El servicio ALO – MAC también se encuentra a cargo de la SGP, no obstante cada Centro MAC establece el procedimiento para garantizar la atención de los correos electrónicos y de las llamadas telefónicas de los ciudadanos, que llegan directamente a las líneas telefónicas del Centro MAC, considerando el Protocolo de Atención del Manual de Organización y Funcionamiento.

6.4. Adquisición de Bienes y Servicios

El abastecimiento de los bienes y servicios que garantice el funcionamiento de cada Centro MAC, considerados en el presupuesto anual, se realizará de acuerdo a los procedimientos establecidos por la Entidad Aliada o la SGP, cumpliendo con la normativa legal vigente y siguiendo el procedimiento documentado en el Manual de Soporte.

Debe asegurarse que los productos y servicios adquiridos cumplen con los términos especificados y se evalúa a los proveedores cuyos productos o servicios tienen un impacto en la calidad del servicio final al ciudadano.

6.5. Prestación del Servicio

La planificación y la prestación del servicio se realizan bajo procesos controlados, cuya responsabilidad recae en la Entidad Aliada bajo la supervisión de la SGP; de manera que se asegure la conformidad del servicio prestado al ciudadano.

Estos procesos controlados incluyen:

- a. La disponibilidad de información que describen los servicios prestados por las diferentes Entidades Asociadas, a través de los canales establecidos.
- b. Disponibilidad de la documentación necesaria, Manuales del Centro MAC, guías de servicio, guías de los sistemas de información, flujo de los procesos.
- c. El Centro MAC garantiza la continuidad del servicio mediante el mantenimiento preventivo de sus equipos informáticos y de comunicación, de sus sistemas de información y del mantenimiento de la infraestructura de acuerdo a los procedimientos documentados establecidos en el Manual de Soporte.
- d. En la documentación del Centro MAC se establecen los procedimientos, protocolos, controles, responsables y recursos necesarios para la prestación del servicio al ciudadano.
- e. Se han implementado actividades para el seguimiento y medición del servicio prestado como auditorías internas, auditorías realizadas por la SGP, revisión trimestral del Sistema de Gestión de calidad, encuestas, etc., de manera que se retroalimente la información y se tomen acciones de mejora.

Capítulo 7 – Medición, Análisis y Mejora

El Centro MAC para demostrar la conformidad de los servicios que brindan las diferentes entidades del Estado, asegura la mejora continua de sus procesos de manera que se garantice la eficacia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad; para tal fin se realizan periódicamente auditorías internas, el Sistema de Gestión es revisado por la SGP, se realiza el tratamiento de las quejas y reclamos por parte del ciudadano, análisis de indicadores del desempeño de los procesos, evaluación de la satisfacción del ciudadano, implementación de acciones correctivas y preventivas.

7.1 Satisfacción del Ciudadano

El Centro MAC realiza periódicamente seguimiento al grado de satisfacción del ciudadano a través de diferentes métodos, con el fin de conocer su percepción respecto del servicio recibido e implementar las acciones correctivas cuando los resultados no sean los esperados. Los medios para medir la satisfacción de los clientes son los siguientes:

- Encuestas de Servicio al Ciudadano
- Buzón de Sugerencias
- Reporte de Reclamos

El procedimiento GCA-006 Evaluación de la Calidad de los servicios, brinda las directrices para la aplicación de las encuestas de servicio al Ciudadano.

7.2 Auditoría Interna

El Centro MAC desarrolla auditorías al Sistema de Gestión de la Calidad, a intervalos planificados para determinar la conformidad de los resultados de la prestación del servicio respecto a lo planificado y para evaluar la eficacia de los procesos.

Con este propósito se ha implementado el procedimiento GCA-003 Auditoría Interna, documento que define las responsabilidades y requisitos para la planificación de las auditorías internas, su realización y presentación de resultados, así como el manejo de los registros correspondientes.

La frecuencia de evaluación se establece en el Cronograma de auditorías, el cual puede complementarse con auditorías extraordinarias autorizadas por el Coordinador del Centro MAC. Se debe tomar en cuenta que todos los servicios prestados por las Entidades Asociadas deben ser auditados por lo menos una vez al año.

Los criterios de la auditoría y el alcance de la misma se definen en el plan de auditoría que elaboran los auditores.

El representante de la Entidad Aliada y el Coordinador del Centro MAC identifican al personal adecuado y calificado como auditores internos, por lo general se designa a los especialistas de procesos y calidad, siempre y cuando no estén directamente involucrados en el área auditada, garantizando de esta manera la objetividad e imparcialidad de este proceso. Los auditores internos, organizados por el Coordinador del Centro MAC deben realizar seguimiento a las acciones correctivas tomadas, verificando que se hayan implementado y si son efectivas, registrando los resultados.

El Coordinador del Centro MAC auditado debe asegurar la implementación de acciones correctivas sin demora injustificada para eliminar las no conformidades y sus causas que pudieran encontrarse durante la auditoría.

7.3 Medición y Seguimiento de los Procesos

Como política de mejora continua, los procesos más relevantes del Centro MAC son evaluados mediante indicadores los mismos que se encuentran definidos en los respectivos manuales y en la planificación de los objetivos de calidad, en estos se definen responsables y frecuencia de seguimiento, así como los registros de estas evaluaciones. Se tiene como referencia el procedimiento GCA-005 Gestión de indicadores para el tratamiento de los mismos.

7.4 Medición y Seguimiento del Servicio

Se realiza seguimiento a las características de los servicios y trámites que se brindan en el Centro MAC, para verificar que son conformes con lo planificado, con las normas legales correspondientes, con lo ofrecido al ciudadano, etc.

La SGP o Entidad Aliada, es responsable de asegurar los materiales, equipos, infraestructura y recursos necesarios para la atención a los ciudadanos y el normal funcionamiento del Centro MAC, siendo responsabilidad del Coordinador el que dichos recursos se encuentren disponibles y operativos en el Centro MAC, informando sobre cualquier incidencia a los representantes de la SGP o Entidad Aliada para la gestión respectiva.

7.5 Control del Servicio No Conforme:

El Coordinador o Supervisor del Centro MAC, toma las acciones necesarias para realizar el seguimiento y dar el tratamiento correspondiente cuando se detecte un servicio no conforme. Se ha creado el procedimiento documentado GCA-008 Control de Servicios no conformes, en el que determina las directrices para su tratamiento.

7.6 Análisis de datos:

En cada Centro MAC, se determinan procedimientos para determinar, recopilar y analizar los datos apropiados que demuestren la conformidad de los procesos y se evalúe el cumplimiento de los estándares de la estrategia MAC, de manera que se analice la posibilidad de implementar mejoras continuas. El análisis de estos datos incluye:

- La satisfacción del ciudadano
- Indicadores establecidos para la medición y seguimiento a los procesos del Centro MAC
- Conformidad de los servicios prestados
- Evaluación de los Asesores de servicio de las Entidades Asociadas

Se tiene como referencias el procedimiento GCA-005 Gestión de indicadores.

7.7 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora:

El Coordinador fomenta en todos los servidores del Centro MAC, la constante búsqueda de la mejora continua de la eficacia de los procesos.

El Centro MAC, con aprobación de las entidades asociadas y de la SGP realiza mejoramiento continuo de sus procesos y servicios a través de las revisiones al Sistema de Gestión de la calidad, entre las cuales incluye: la política y los objetivos de calidad, resultados de quejas y reclamos, servicios no conforme, auditorías de calidad, revisión de la dirección y cualquier otro aspecto donde se identifique oportunidades de mejora.

Se ha documentado el procedimiento GCA-004 Acciones Correctivas y Preventivas, en el que se establecen las directivas para dar tratamiento a las no conformidades detectadas y potenciales.

Elaboración y Actualización de Documentos (GCA-001)

I. Objetivo

Establecer las directrices para la elaboración, codificación, comunicación y distribución de los documentos que intervienen en el funcionamiento del Centro MAC.

II. Alcance

- Centro MAC
- Entidades Asociadas

III. Disposiciones Generales

3.1 Responsabilidad

La responsabilidad de velar por el cumplimiento del presente procedimiento es de los Especialistas de Calidad y Procesos.

3.2 Control de versiones

Se actualizará la fecha de emisión y el número de revisión cada vez que se apruebe la actualización de un documento. En el párrafo donde se realiza una actualización colocar una línea vertical al lado derecho y en la sección de ANEXOS del documento, se incluirá un anexo en donde se indique cual ha sido el cambio realizado en el documento, copiando el párrafo de la versión anterior (con el título de VERSIÓN XXX) y debajo el párrafo con el cambio realizado (con el título de VERSIÓN XXX).

3.3 Conservación de versiones obsoletas

Se conservará una copia del documento obsoleto por el periodo de 01 mes para tomarlo como referencia en los casos que sea necesario. Luego de este plazo, los Especialistas de Calidad y Procesos procederán a la eliminación del documento sólo en versión física.

3.4 Estructura de los documentos

Los documentos internos deben mantener la estructura señalada de acuerdo al tipo de documento (F011-GCA). En la primera hoja del documento debe existir una presentación del mismo para identificar la ubicación del documento y el control de versiones.

En el cuerpo del documento se colocará un encabezado con el logo MAC y el nombre del documento. En el pie de página se indicará el responsable de la elaboración, revisión y aprobación, junto con la fecha de emisión y número de revisión.

IV. Procedimiento

4.1 Elaboración y/o actualización del documento

Nº	Acción	Responsable
1	Identificar la necesidad de elaborar o actualizar un documento a partir de los resultados de las auditorías internas o la revisión de documentos externos que podrían afectar los documentos del Centro MAC.	Especialistas de calidad y procesos
2	Informar al Coordinador o Supervisor la necesidad identificada.	Especialistas de calidad y procesos
3	Coordinar la reunión de los Especialistas de calidad y procesos para la elaboración o actualización del documento.	Coordinador del Centro MAC
4	Seleccionar fuentes de información para la actualización de los documentos. Nota: Las fuentes de información pueden constituirse por buenas prácticas en alguno de los Centros MAC, sugerencias, documentos externos, entre otros.	Especialistas de calidad y procesos
5	Realizar levantamiento de información que corresponda, buscando estandarizar el funcionamiento de los mismos. Nota: Puede hacerse uso de entrevistas, cuestionarios o realizarse observación, entre otras herramientas que permitan cumplir esta tarea.	Especialistas de calidad y procesos
6	Analizar la información recopilada junto con los involucrados (Coordinador, Supervisor, Especialistas) de las diferentes Entidades Asociadas del Centro MAC.	Especialistas de calidad y procesos
7	Redactar y enviar el documento de acuerdo a la información recogida al Coordinador del Centro MAC	Especialistas de calidad y procesos
8	Revisar y Enviar el documento a la SGP	Coordinador Centro MAC

4.2 Validación, aprobación y difusión de documento actualizado

Nº	Acción	Responsable
1	Revisar el documento preparado.	SGP
2	¿Se presentan observaciones? Sí; Ir al paso 3. No; Ir al paso 5.	SGP
3	Enviar documento indicando las observaciones que correspondan.	SGP

Elaboración y Actualización de Documentos (GCA – 001)

4	Realizar los ajustes de acuerdo a las observaciones dadas y enviar al Coordinador del Centro. Ir al paso 1.	Especialistas de calidad y procesos
5	Enviar documento a la SGP para su aprobación.	Coordinador del Centro MAC
6	¿Existen observaciones al documento? Sí; Ir al paso 7. No; Ir al paso 8.	SGP
7	Ajustar documento de acuerdo a las observaciones. Ir al paso 5.	Especialistas de calidad y procesos
8	Firmar documento en señal de conformidad y devolver al Coordinador del Centro. De ser el caso, difundir la modificación a todos los Centros MAC	SGP
9	Gestionar las firmas necesarias por parte del Centro MAC y de la SGP.	Coordinador del Centro MAC
10	Actualizar el archivo digital y físico. Comunicar por correo electrónico a las entidades que requieren de su uso, que el documento ha sido actualizado.	Coordinador del Centro MAC
11	Hacer Backup de la versión anterior del documento, en los archivos que correspondan, asignándoles una identificación de OBSOLETO.	Especialistas de calidad y procesos
12	Comunicar a los asesores del Centro MAC la actualización del documento, indicando la actualización del archivo físico.	Especialistas de calidad y procesos
13	Actualizar la lista maestra de documentos. Nota: La lista maestra formato F002-GCA.	Especialistas de calidad y procesos

Control de Registros (GCA-002)

I. Objetivo

Establecer las directrices para la identificación, clasificación, archivo y disposición de los registros generados por el sistema de gestión de calidad.

II. Alcance

- Centro MAC
- Entidades Asociadas

III. Disposiciones Generales

3.1 Responsabilidad

La responsabilidad de velar por el cumplimiento del presente procedimiento es de los Especialistas de Calidad y Procesos.

3.2 Conservación de registros

El responsable de cada procedimiento define para cada tipo de registro de la lista maestra, el tiempo de almacenamiento y su disposición al finalizar este plazo, en coordinación con los Especialistas de calidad y procesos, y el Coordinador del Centro MAC.

3.3 Frecuencia de revisión de registros

La revisión de registros es llevada a cabo en cada auditoría interna o cuando el Coordinador del Centro MAC y/o Especialista de calidad lo considere necesario.

IV. Procedimiento

4.1 Elaboración de registros y actualización de la lista maestra

Nº	Acción	Responsable
1	Elaborar el registro relacionado al procedimiento a su cargo. Nota: La frecuencia con la que se elaboran registros está determinada por cada proceso.	Especialistas de Calidad y Procesos
2	Reunir los registros que ha desarrollado durante el día y almacenarlos en la ubicación física y/o digital que corresponda.	Especialistas de Calidad y Procesos
3	Ingresar a la lista maestra, los datos de identificación de los registros elaborados.	Especialistas de Calidad y Procesos

4.2 Recuperación de los registros internos

Nº	Acción	Responsable
1	Solicitar al Coordinador/Supervisor del Centro MAC, los registros que sean necesarios.	Especialistas de calidad y procesos
2	Revisar los registros para verificar que cumplen con lo especificado en los procedimientos. De encontrarse alguna observación, comunica al Coordinador /Supervisor del Centro para que se evite su uso.	Especialistas de calidad y procesos
3	Almacenar los registros revisados y comunicar a los encargados de los procedimientos, las observaciones que haya realizado el Especialista de calidad y/o procesos.	Coordinador/Supervisor

4.3 Recuperación de los registros de las entidades

Nº	Acción	Responsable
1	Consultar al asesor de la entidad de servicio (encargado de la entidad, si lo hubiera) si se ha incluido un nuevo tipo de registro en su entidad. Nota: Con una frecuencia mensual se realizará este levantamiento de información.	Supervisor
2	Comunicar las actualizaciones que deben realizarse en la lista maestra de registros.	Supervisor
3	Actualizar la lista maestra de registros (F003- GCA) de acuerdo a lo comunicado por las entidades de servicio.	Especialistas de calidad y procesos
4	Solicitar al asesor de la entidad de servicio (encargado de la entidad, si lo hubiera) los registros que sean necesarios.	Supervisor/Coordinador
5	Utilizar la información recogida para los fines que se crean convenientes.	Supervisor/Coordinador

Auditorías Internas (GCA-003)

I. Objetivo

Desarrollar un plan para llevar a cabo las auditorías internas del Centro MAC, además establecer las directrices para la ejecución de las mismas y la elaboración de los reportes que se generen.

II. Alcance

- Centro de Atención
- Entidades Asociadas

III. Disposiciones Generales

3.1 Responsabilidad

La responsabilidad de velar por el cumplimiento de este procedimiento es el Coordinador del Centro MAC

3.2 Frecuencia de auditorías

Las auditorías internas se llevarán a cabo según el cronograma aprobado, para monitorear la evolución de la calidad de los servicios prestados en el Centro MAC.

Se auditarán de 4 a 6 servicios mensualmente, según sea la complejidad de los mismos y se establecerá la prioridad de acuerdo al siguiente orden:

1. Número de no conformidades halladas previamente en el servicio.
2. Demanda del servicio.
3. Tipo de servicio: Base, Desarrollo empresarial y Trámite frecuente.
4. Complejidad del servicio.

Sin embargo, dependiendo de la situación presentada en el Centro MAC, podría prescindirse del orden previamente establecido.

IV. Procedimiento

4.1 Planificación de Auditorías

Nº	Acción	Responsable
1	Diseñar cronograma de auditorías. Nota: - Para diseñar el cronograma de auditorías, se consideran las demás actividades del Centro MAC a auditar.	Especialistas de calidad y procesos

	- El cronograma de auditorías se realiza según el formato F004-GCA.	
2	Presentar cronograma al Coordinador y Supervisor del Centro.	Especialistas de calidad y procesos
3	Evaluar y aprobar el cronograma propuesto. Nota: La evaluación del cronograma tiene una duración de 5 días hábiles.	Coordinador/Supervisor
4	¿Se debe ajustar el cronograma? Sí; Ir al paso 5. No; Ir al paso 6.	Coordinador/Supervisor
5	Ajustar cronograma de auditorías según observaciones del Coordinador/Supervisor. Ir al paso 2. Nota: El ajuste del cronograma toma como máximo 5 días hábiles.	Especialistas de calidad y procesos
6	Aprobar el cronograma de auditorías.	Coordinador

4.2 Ejecución de auditoría interna

Nº	Acción	Responsable
1	Revisar el cronograma que ha sido aprobado.	Especialistas de calidad y procesos
2	¿Se aproxima una auditoría? Sí; Ir al paso 3. No; Finaliza el procedimiento.	Especialistas de calidad y procesos
3	Analizar información previa del servicio que se va a auditar y definir el plan para dicha auditoría. Nota: Puede considerarse los resultados de indicadores manejados para el servicio auditado y no conformidades detectadas en auditorías previas.	Especialistas de calidad y procesos
4	Elaborar hojas de verificación.	Especialistas de calidad y procesos
5	Realizar una reunión de apertura con los servidores de la entidad(es) asociada(s) a auditar, para explicar de manera general el objetivo y plan de auditoría. Además, esta reunión permitirá confirmar que la entidad que se va a	Especialistas de calidad y procesos

Auditorías Internas (GCA – 003)

	auditar se encuentra de acuerdo con el plan. Luego, redactar un acta de reunión en la que se registran los temas tratados y los asistentes de la reunión.	
6	Ejecutar la auditoría, observando las actividades o documentando la evidencia encontrada en los registros de la entidad de servicio auditada. Para la obtención de evidencias se puede escoger herramientas como encuestas, cuestionarios, entrevistas, observación, etc.	Especialistas de calidad y procesos
7	Brindar la información que soliciten los Especialistas de calidad y procesos.	Servidor de la Entidad de Servicio
8	Registrar la evidencia obtenida en las hojas de verificación preparadas.	Especialistas de calidad y procesos
9	Elaborar informe de auditoría con el análisis de la evidencia y enviar Coordinador del Centro MAC.	Especialistas de calidad y procesos
10	El informe de auditoría ingresa como <i>input</i> del proceso GCA-004: Acciones correctivas y preventivas.	Coordinador/ Supervisor/Especialista de calidad
11	Enviar resultados de auditorías y planes de acciones correctivas y preventivas al Coordinador y al Representante de la Entidad Aliada y/o la SGP.	Especialistas de calidad y procesos

Acciones Correctivas y Preventivas (GCA-004)

I. Objetivo

Establecer las pautas para identificar las causas de un servicio no conforme y determinar las acciones correctivas o preventivas que permitan evitar que el servicio no conforme suceda o se repita.

II. Alcance

- Centro MAC
- Entidades Asociadas

III. Disposiciones Generales

3.1 Responsabilidad

La responsabilidad de velar por el cumplimiento de este procedimiento es del Coordinador, Supervisor y Especialistas de calidad y proceso del Centro MAC.

3.2 Frecuencia de acciones correctivas y preventivas

Las acciones correctivas se llevarán a cabo de acuerdo a la frecuencia de ocurrencia de las no conformidades en los servicios del Centro MAC y según los resultados de las auditorías, de la Revisión del Sistema de Gestión o de la evaluación de la satisfacción del ciudadano. Se deben tomar acciones de manera que se elimine la causa de las no conformidades con el objetivo de prevenir que no vuelva a ocurrir.

Las acciones preventivas son acciones tomadas para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.

De ser el caso, un servicio no conforme contará con un plan de acción en el que se detallarán las acciones a tomar, los responsables y los plazos para cada acción correctiva. Este plan se desarrollará de acuerdo al formato F005- GCA "Plan de acción para no conformidades: Acciones correctivas y preventivas".

IV. Procedimiento

4.1 Identificación de no conformidades y elaboración de plan de acción

Nº	Acción	Responsable
1	Identificar las no conformidades que han ocurrido y las que podrían ocurrir, a partir de la información recogida durante la ejecución de auditorías internas, el procesamiento de los indicadores, los reclamos realizados y los	Coordinador/ Supervisor/ Especialistas de calidad y procesos

	registros de ocurrencias diarias (F006-GCA).	
2	Analizar las causas que generaron o podrían generar no conformidades e identificar las acciones que permitan eliminar dichas causas. Para el caso de las posibles no conformidades determinar el impacto que cada una podría generar en el funcionamiento del Centro MAC. Nota: Para la identificación de causas pueden utilizarse diversas metodologías como por ejemplo la de espina de pescado y diagrama de Pareto.	Coordinador/ Supervisor/ Especialistas de calidad y procesos
3	Actualizar el formato F005-GCA, registrando las no conformidades, sus causas, acciones a tomar, responsables y plazos.	Coordinador/ Supervisor/ Especialistas de calidad y procesos
4	Presentar formato actualizado a la SGP o al representante de la Entidad Aliada, para la respectiva validación.	Coordinador/ Supervisor/
5	¿Existen observaciones a la propuesta? Sí; Ir al paso 6. No; Ir al paso 7.	SGP/ Representante de la Entidad Aliada
6	Actualizar propuesta de acuerdo a las observaciones recibidas. Ir al paso 4.	Coordinador/ Supervisor/
7	Aprobar el plan que deberá seguir para corregir o prevenir las no conformidades.	SGP/ Representante de la Entidad Aliada

4.2 Ejecución y seguimiento de las acciones correctivas/preventivas

Nº	Acción	Responsable
1	Ejecutar las acciones correctivas/preventivas en el plazo establecido.	Coordinador/ Supervisor
2	Realizar seguimiento a las acciones de acuerdo a los plazos establecidos.	Especialista de calidad
3	¿Se completaron las actividades del plan? Sí; Ir al paso 6. No; Ir al paso 4.	Especialista de calidad
4	¿Existen desfases en el plan? Sí; Ir al paso 5. No; Ir al paso 2.	Especialista de calidad
5	Actualizar el plan de acciones correctivas y preventivas. Ir al paso 2.	Especialista de calidad/Supervisor
6	Verificar si se obtuvieron los resultados esperados.	Especialista de calidad
7	Actualizar formato F005-GCA "Plan de acción"	Especialista de

	para no conformidades: acciones correctivas y preventivas”. Nota: En caso de no obtener el resultado esperado, repetir el procedimiento hasta eliminar la no conformidad.	calidad
--	---	---------

Gestión de Indicadores (GCA-005)

I. Objetivo

Establecer indicadores que permitan medir la eficacia y eficiencia de los procesos establecidos e implementados en el Centro MAC, con la finalidad de alcanzar altos niveles y estándares de calidad y satisfacción del usuario.

II. Alcance

- Centro MAC
- Entidades Asociadas

III. Disposiciones Generales

3.1 Responsabilidad

La responsabilidad de velar por el cumplimiento de este procedimiento es del Especialista de calidad.

3.2 Elección de los indicadores de gestión

Los indicadores establecidos no deberán ser ambiguos, siempre deberán contener de forma clara: ¿Qué es lo que se va a medir?, ¿Cuándo?, ¿Cómo? y ¿Cuál será la fuente?

Las metas serán establecidas en forma clara, realista, motivadora y alcanzable de tal forma que permitan mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos y el desempeño de los servidores del Centro MAC.

Anualmente la SGP revisará los indicadores y metas que se añadirán, modificarán o eliminarán según se estime conveniente con la finalidad de estar siempre alineados con los objetivos estratégicos del Centro MAC.

La relación de indicadores generales que cada Centro MAC debe controlar son los siguientes:

1. Tiempo de espera
2. Cantidad de atenciones diarias por módulo
3. MyPEs constituidas por mes
4. Tiempo para la Constitución de MyPE
5. Tasa de Atención
6. Tiempo de inactividad por fallas técnicas
7. Calidad del Servicio
8. Capacitación del personal

Además, el Centro MAC establecerá indicadores específicos de acuerdo a sus procedimientos internos, los mismos que permitan realizar el seguimiento y medición de sus procesos con la finalidad de mejorarlos continuamente.

3.3 Seguimiento de los indicadores de gestión

El Especialista de calidad deberá procesar el resultado de los indicadores los primeros días de cada mes. El quinto día útil de cada mes se realizará un análisis de los resultados para la identificación de oportunidades de mejora y se tomen las acciones correctivas y decisiones apropiadas.

Los Especialistas de Calidad y Procesos realizará el seguimiento de las acciones a tomar de manera que se asegure que el asesor de la entidad de servicio implemente lo establecido.

El coordinador del Centro MAC, debe remitir los resultados de los indicadores al representante de la Entidad Aliada con copia a la SGP - PCM.

IV. Procedimiento

4.1 Gestión de indicadores

Nº	Acción	Responsable
1	Procesar los indicadores de los Centros. De acuerdo a la Relación de indicadores generales para el Centro MAC	Especialista de calidad
2	Consolidar resultados de los indicadores.	Especialista de calidad / Supervisor
3	Analizar los resultados obtenidos junto con el Supervisor.	Especialista de calidad / Supervisor
4	Elaborar y enviar informe de resultados al Coordinador.	Especialista de calidad
5	Remitir resultados de los indicadores al representante de la Entidad con copia a la SGP	Coordinador
6	Informe de resultados ingresa como <i>input</i> del proceso GCA-004: Acciones correctivas y preventivas- Identificación de no conformidades.	Coordinador/Supervisor

Evaluación de Calidad de los Servicios (GCA-006)

I. Objetivo

Establecer criterios y pasos para la evaluación de la calidad de los servicios que se prestan en el Centro MAC.

II. Alcance

- Centro MAC.
- Entidades Asociadas

III. Disposiciones Generales

3.1 Responsabilidad

La responsabilidad de velar por el cumplimiento de este procedimiento es del Supervisor del Centro MAC.

3.2 Directrices de la encuesta de Servicio al Ciudadano

- La encuesta de Servicio al Ciudadano debe ser aplicada directamente al ciudadano.
- La participación del ciudadano debe ser voluntaria y anónima. Sin embargo, podrá registrar su nombre si lo desea.
- La encuesta de Servicio al Ciudadano debe estar siempre disponible en cada módulo de atención.

3.3 Encuesta de Servicio al Ciudadano

El formato estándar utilizado está diseñado para el registro de la evaluación de los ciudadanos en relación a la calidad de atención del servicio recibido en el módulo del Centro MAC. La escala de evaluación del servicio oscila entre: excelente, bueno, indiferente, malo y muy malo.

Los parámetros de evaluación de la encuesta de servicio al ciudadano son:

1. Orientación (cordial y clara, información disponible y completa).
2. Atención del Trámite (cordialidad y eficiente, rápida, requisitos solicitados adecuados).
3. Tiempo de espera.
4. Ambiente de local (sala de espera amplia, limpieza y seguridad).
5. Recibí un buen servicio.
6. Realicé los trámites que necesitaba.

IV. Procedimiento

4.1 Distribución de la encuesta de Servicio al Ciudadano

Nº	Acción	Responsable
1	Verificar en cada módulo la disponibilidad de encuestas de Servicio al Ciudadano. <i>Nota: La verificación debe realizarse diariamente antes del inicio de las actividades del Centro MAC.</i>	Supervisor
2	¿El módulo de atención tiene encuestas de Servicio de Atención al Ciudadano? Sí; Fin del procedimiento. No; Ir al paso 3.	Supervisor
3	¿Hay encuestas de Servicio al Ciudadano en stock? Sí; Ir al paso 5. No; Ir al paso 4.	Supervisor
4	Realizar el requerimiento de materiales de acuerdo al procedimiento Requerimiento de materiales, bienes y servicios del Manual de Soporte.	Supervisor
5	Retirar encuestas de Servicio al Ciudadano del almacén de acuerdo al procedimiento Manejo de existencias del Manual de Soporte.	Supervisor
6	Distribuir las encuestas de Servicio al Ciudadano en los módulos de atención.	Supervisor

4.2 Aplicación de la encuesta de Servicio al Ciudadano

Nº	Acción	Responsable
1	Proporcionar el servicio solicitado por el usuario (Procesos claves). Líneas de atención: a) Orientación. b) Constitución empresarial. c) Desarrollo empresarial. d) Trámites más frecuentes.	Asesor de la entidad de servicio
2	Entregar al usuario la encuesta de atención al Ciudadano. <i>Nota: Encuesta estandarizada en el formato F001-GCA</i>	Asesor de la entidad de servicio
3	Solicitar al usuario llenar la encuesta e indicar depositarla en el buzón.	Asesor de la entidad de servicio
4	Llenar la encuesta de servicio al ciudadano de acuerdo a la percepción en la atención del servicio.	Ciudadano
5	Depositar la encuesta en el buzón correspondiente.	Ciudadano

4.3 Consolidación de respuestas de la encuesta de Servicio al Ciudadano

Nº	Acción	Responsable
1	Retirar las encuestas de los buzones. <i>Nota: Frecuencia diaria realizada en el cierre de</i>	Supervisor

	<i>actividades del Centro de Atención.</i>	
2	Ingresar los resultados de las encuestas de servicio al ciudadano (evaluación de la calidad del servicio y sugerencias) en el formato de consolidado respectivo. <i>Nota: Frecuencia diaria en el formato de consolidado F007-GCA</i>	Supervisor
3	Archivar los formatos de encuesta en el file de Servicio al Ciudadano.	Supervisor

4.4 Análisis de los resultados de la encuesta

Nº	Acción	Responsable
1	Procesar los resultados de la evaluación realizada por los usuarios. <i>Nota: Los resultados deben ser procesados al quinto día de inicio de cada mes.</i>	Especialistas de calidad y procesos
2	Input de resultados para el Proceso GCA-005: Gestión de indicadores.	Especialistas de calidad - procesos
3	Realizar el informe de análisis de resultados.	Especialistas de calidad - procesos
4	Enviar el informe de análisis al Coordinador.	Especialistas de calidad - procesos
5	Enviar el informe de análisis a los representantes de las entidades asociadas.	Coordinador
6	¿Hay resultados con desviaciones negativas por dos meses consecutivos? Sí; Ir al paso 7. No; Ir al paso 8.	Supervisor/ Especialista de calidad
7	Determinar un plan de acción de acuerdo al procedimiento GCA-004 Acciones correctivas y preventivas. Fin del procedimiento.	Supervisor/ Especialistas de calidad - procesos
8	Trabajar con las entidades asociadas, acciones de mejora para los servicios que ofrece. Fin del procedimiento.	Coordinador /Especialistas de calidad - procesos

ATENCIÓN DE RECLAMOS (GCA-007)

I. Objetivo

Establecer los lineamientos para la resolución de los reclamos presentados por los ciudadanos.

II. Alcance

- Centro de Atención
- Entidad de Servicio

III. Disposiciones Generales

3.1 Responsabilidad

La responsabilidad de velar por el cumplimiento de este procedimiento es del Especialista de calidad.

3.2 Libro de reclamaciones

El Centro MAC cuenta con su propio libro de reclamaciones, en el cual debe registrarse todo reclamo relacionado directamente al Centro.

Las entidades de Servicio cuentan con su propio libro de reclamaciones, por lo que se deberá registrar los reclamos referidos a algún servicio, en el libro de la entidad de servicio correspondiente.

Es absoluta responsabilidad de la entidad de servicio, la resolución de los reclamos que se registren en su libro. Sin embargo, el Coordinador o Supervisor del Centro MAC debe realizar el seguimiento al reclamo presentado.

IV. Procedimientos

4.1 Atención de reclamos

Nº	Acción	Responsable
1	Solicitar al Coordinador/Supervisor, el registro del reclamo.	Ciudadano
2	¿El reclamo corresponde a alguna entidad de servicio? Sí; Ir al paso 3. No; Ir al paso 7.	Supervisor/ Coordinador
3	Dirigir usuario al módulo de la entidad de servicio que corresponda.	Supervisor/ Coordinador
4	Entregar "Libro de reclamaciones" de su entidad	Asesor de servicios
5	Registrar reclamo en el libro.	Ciudadano
6	Entregar copia de reclamo al ciudadano. Ir al paso 11.	Asesor de servicio

Atención de Reclamos (GCA – 007)

7	Indicar registro de reclamos en el “Libro de reclamaciones” del MAC.	Supervisor/ Coordinador
8	Entregar “Libro de reclamaciones”.	Supervisor/ Coordinador
9	Registrar reclamo en el libro.	Ciudadano
10	Entregar copia de reclamo al ciudadano e indicar cuál es el procedimiento que se seguirá para la solución del mismo.	Supervisor/ Coordinador
11	Actualizar consolidado de reclamos. Nota: Formato F008-GCA Consolidado de reclamos.	Supervisor
12	Ingresa reclamo como input para procedimiento GCA-004 “Acciones correctivas y preventivas”.	Supervisor/ Especialista de calidad

Control de Servicios No Conformes (GCA-008)

I. Objetivo

Establecer las acciones para identificar servicios que no hayan cumplido las características planificadas, con la finalidad de tomar las acciones necesarias para corregirlos y minimizar su ocurrencia en el Centro MAC.

II. Alcance

- Entidades de Servicio.
- Representante de la entidad de servicio.
- Coordinador / Supervisor del Centro MAC.
- Especialista de Calidad / Procesos

III. Disposiciones Generales

3.1 Responsabilidades

Es responsabilidad del Coordinador del Centro MAC coordinar e implementar las actividades para la toma de acciones y corrección del Servicio No Conforme.

Es responsabilidad del Representante de la Entidad de Servicio, conocer e informar a su personal los Servicios No conformes, las razones que los motivan y las acciones seguidas para resolverlos.

Es responsabilidad del Especialista de Calidad, conservar copia de los Reportes de Servicio No Conformes para conocer y dar seguimiento a las acciones para solucionar las no conformidades en cualquier de los procesos: Trámites Frecuentes, Base y Desarrollo Empresarial.

Es responsabilidad del servidor del MAC presentar el (F009-GCA) Reporte de Servicio No Conforme, cuando se identifique un Servicio No Conforme.

IV. Procedimiento

4.1 Servicio No Conforme

Nº	Acción	Responsable
1	Criterio para identificar un servicio no conforme - Recursos logísticos y humanos insuficientes para iniciar las labores. - Exigencia de requisitos no establecido en el TUPA. - Exceder el tiempo de entrega pactado por	

Control de Servicios No Conformes (GCA – 008)

	las entidades asociadas. - Información en diferentes canales sin actualizar. - Incumplimiento de los tiempos de atención establecidos en las Guías de Servicios. - Culminar la atención antes del horario establecido por el Centro MAC. <i>Nota: antes de definir un Servicio como no Conforme primero se identifica el requisito incumplido.</i>	
2	Identificar el servicio no conforme de acuerdo con las características definidas. Es necesario hacer una breve descripción de los hechos, relacionar el proceso y asignar un Servidor responsable.	Coordinado, Supervisor, Especialista de Calidad - Procesos
3	Notificar al Representante de la Entidad Asociada sobre el servicio no conforme identificado, vía correo electrónico,	Coordinador del Centro MAC
4	Analizar las causas que originaron el producto / servicio no conforme, efectuar la corrección del caso si aplica y evaluar la necesidad de adoptar las acciones de acuerdo al Procedimiento GCA-004 Acciones Correctivas y Preventivas.	Representante de la Entidad Asociada
5	Verificar que el servicio efectivamente fue entregado en forma adecuada cumpliendo con los requisitos establecidos y que se implementaron la totalidad de las acciones requeridas para evitar su recurrencia y registrar la aceptación o no del mismo.	Coordinador del centro MAC– Especialista de Calidad
5	Registrar los servicios no conformes de manera clasificada por procesos, indicando la descripción, impacto, acciones correctivas tomadas y su estado. Enviar informe trimestral con el <i>F010 Consolidado de Servicio No Conforme</i> , dentro de los 10 días hábiles del mes siguiente al trimestre cumplido al Coordinador del Centro MAC	Especialista de Calidad
6	Informar trimestralmente a la SGP o Entidad Aliada, según corresponda, los servicios no conformes detallando las acciones implementadas y su estado.	Coordinador del Centro MAC

Definiciones

1. Acción correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una situación no deseable. Estas acciones se desarrollan con la finalidad de evitar que algo vuelva a producirse.
2. Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente inestable.
3. Amenaza: Causa potencial de un incidente no deseado el cual puede causar daño a un sistema o la organización. Por ejemplo: incendio, inundación, robo de equipos, divulgación no autorizada, entre otras amenazas.
4. Auditoría interna: Proceso que consiste en obtener y evaluar objetivamente las evidencias recogidas, para medir el grado de cumplimiento de la documentación del sistema de gestión de calidad y la adecuación de éste con la norma de calidad vigente para el Centro MAC.
5. Bien: Cualquier elemento o conjunto que debido al uso, no pierde su identidad física y la autonomía operativa, y cuya durabilidad es mayor a dos años.
6. Calidad: Conjunto de propiedades inherentes a un servicio que le confieren capacidad para satisfacer al usuario sus necesidades implícitas o explícitas.
7. Calidad de atención: Percepción que el ciudadano tiene de la atención de un servicio, que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.
8. Capacitación: Proceso educacional aplicado de manera organizada y sistemática, mediante el cual el servidor del Centro MAC adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica las actitudes y aptitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral.
9. Carga Horaria: Cantidad de horas dedicadas a las actividades de enseñanza – aprendizaje estimado para que los participantes alcancen los objetivos propuestos, adquieran habilidades y destrezas.
10. Centro MAC: Centro de Mejor Atención al Ciudadano.
11. Competencia: Conocimiento y experiencia que el individuo demuestra en la ejecución de ciertas tareas y/o en la solución de problemas.
12. Control: Son políticas, procedimientos, prácticas o estructuras organizativas concebidas para mantener los riesgos de seguridad de la información por debajo del nivel de riesgo asumido. Por ejemplo: Política de seguridad, uso de contraseñas robustas, copias de respaldo, etc.

13. Convenio de Cooperación Interinstitucional: Acto jurídico que celebran dos o más partes, con la finalidad de crear, regular, modificar o extinguir relaciones jurídicas sin contenido patrimonial. La colaboración y cooperación interinstitucional se regula en la ley N° 27444: Ley del Procedimiento Administrativo General.
14. Dispositivo biométrico: Dispositivo utilizado para el control de asistencia mediante la lectura de la huella digital. Cada vez que el usuario coloca el dedo sobre la superficie óptica del lector, éste envía la información y sistema determina a qué persona corresponde, registrándose de esta manera los ingresos y salidas del personal que labora en el MAC-MACMYPE.
15. Documentos externos: Documentos que son elaboradas por entidades externas al Centro MAC, pero que afectan su funcionamiento, tales como TUPA, resoluciones ministeriales, modificación de leyes, contratos con proveedores, etc.
16. Documentos internos: Documentos que soportan el funcionamiento del Centro MAC. Dentro de estos documentos se encuentran convenios interinstitucionales, Acuerdos de Nivel de Servicio, flujos y narrativas de servicios, guías de servicio y procesos de soporte.
17. Equipo: Cualquier máquina y/o dispositivo que permite alcanzar los objetivos de prestación de servicios dentro del Centro MAC, tales como: equipos de TI, equipo de seguridad, equipo climatizador, entre otros.
18. Entrenamiento: Acción y medio de proveer conocimientos que sumados a la formación y habilidades iniciales del individuo lo dotan de competencias necesarias para el desempeño de las funciones requeridas.
19. Entidad de Servicio (Entidad Asociada): Es todo aquel organismo público o privado, en el ámbito nacional, regional o municipal, que a través del convenio de cooperación interinstitucional, contrato u otro instrumento jurídico presta servicios en las plataformas integradas destinadas a la atención al ciudadano.
20. Entidad Aliada (Operadora y Administradora): Entidad que con la PCM establece una alianza para la implementación y funcionamiento de los Centros MAC. En el caso del Centro MAC Lima Norte, PCM asume el rol de operador y administrador del Centro MAC.
21. Equipo: Cualquier máquina y/o dispositivo que permite alcanzar los objetivos de prestación de servicios dentro del Centro MAC, tales como: equipos de TI, equipo de seguridad, equipo climatizador, entre otros.
22. Evaluación de desempeño de 360°: Evaluación integral, utilizada para medir el desempeño y desarrollo de las competencias de los servidores del Centro MAC. Este método permite dar una perspectiva global del desempeño a través de los aportes del jefe inmediato (de acuerdo al organigrama del Centro MAC) y demás evaluadores.
23. Grupo de Trabajo Multisectorial: Conjunto de representantes de las entidades que participan en el Centro MAC y la estrategia MAC. Instancia donde se toman los

acuerdos para la operatividad del Centro MAC. Es designado mediante Resolución Ministerial.

24. Guía de organización y funciones: Documento en el cual se describen por cada puesto las funciones específicas relacionadas con la naturaleza del trabajo, la relación entre el puesto y otros puestos del Centro MAC, el grado de formación profesional y la experiencia.
25. Impacto: Cambio adverso en el nivel de cumplimiento de los objetivos del Centro MAC. Por ejemplo: Servicios no activos, insatisfacción en el ciudadano, multas, sanciones por incumplimiento legales o regulatorios, daños a los servidores del Centro MAC, etc.
26. Indicadores de gestión: Elementos utilizados como seguimiento para indicar o señalar de forma cuantitativa el resultado obtenido de la ejecución de los procesos.
27. Inducción: es un proceso cuyo objetivo es familiarizar al nuevo servidor del Centro MAC con la filosofía MAC. Este proceso se efectúa antes de iniciar el trabajo para el cual ha sido contratado, con la finalidad de minimizar los errores que puedan ocurrir por desconocimiento de los objetivos principales, tareas, funciones, entre otros.
28. Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento del Centro MAC.
29. Información: Es un activo que adopta diversas formas (impresa o escrita en papel), almacenada electrónicamente, transmitida por correo o por medio electrónicos, mostrada en video o hablada en conversación; el cual tiene valor y en consecuencia requiere de una protección adecuada.
30. Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento del Centro MAC.
31. Inventario: Conjunto de materiales, equipos, que serán consumidos en las actividades que se desarrollan en el Centro MAC.
32. Kardex: Hoja de trabajo que permite registrar las entradas y salidas de materiales con la finalidad de mantener organizado el consumo de las existencias y obtener de forma clara la cantidad de cada uno de los ítems que hay en el almacén.
33. Libro de reclamaciones: Medio en el cual los ciudadanos podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.
34. Mantenimiento de los sistemas informáticos: Última etapa del ciclo de desarrollo del software que consiste en dar continuidad al sistema implementado.
35. Mantenimiento adaptativo: Tiene como objetivo lograr la evolución del sistema de acuerdo a los cambios del entorno.

36. Mantenimiento correctivo: Reparación de los equipos, bienes e infraestructura del Centro MAC de acuerdo a las solicitudes de mantenimiento generadas por los servidores del Centro MAC. En el caso de sistemas Tiene como finalidad corregir errores de diseño, código o implementación.
37. Mantenimiento preventivo: Actividades planificadas con una frecuencia periódica y regular que buscan: reducir fallas y tiempos muertos, mejorar la utilización de los recursos, reducir los inventarios y prolongar la vida útil de los equipos, bienes e infraestructura del Centro MAC.
38. Material: Artículo en cuyo uso pierde sus características individuales o cuya duración de vida útil es menor a dos años, tales como son los lapiceros, cuadernos, cartuchos de tinta para impresoras, entre otros.
39. Mejora Atención al Ciudadano – MAC: Plataforma de atención integrada que congrega en un mismo espacio físico entidades públicas del ámbito nacional, regional y local, que ofrecerán servicios públicos de interés del ciudadano, a través de un modelo multidisciplinar y compartido.
40. Mejor Atención al Ciudadano de la Micro y Pequeña Empresa – MACMYPE: Plataforma integrada que congrega en un mismo espacio físico servicios orientados a la formalización de empresas, así como para poner a disposición líneas de capacitación y financiamiento, con el objetivo de alcanzar el desarrollo y la sostenibilidad empresarial.
41. Meta: Parámetro cuantitativo que define el resultado final esperado (producto o servicio) para los indicadores definidos.
42. No Conformidad: Incumplimiento de un requisito, implícito u obligatorio.
43. Ocurrencia: Problema que sucede durante la prestación de servicio y que exige acciones de mantenimiento correctivo.
44. Pausa: Interrupción momentánea de las labores de un servidor del Centro MAC, por necesidades debidamente justificadas.
45. Permiso: Solicitud presentada por el servidor del Centro MAC hacia el Representante de su Entidad/Coordinador del Centro MAC, con la finalidad de expresar la necesidad de ausentarse del Centro MAC de manera justificada.
46. Personal: Equipo de la empresa tercera que realiza las funciones asignadas de acuerdo al contrato establecido.
47. Primeros Auxilios: es la Atención física, psicológica y moral que recibe de manera inmediata, limitada y temporal toda aquella persona que ha sufrido un percance o accidente desde el momento de la llegada al lado del lesionado y hasta el momento en que se transfiere al ciudadano a personal médico o paramédico debidamente capacitado; Es decir, no es objetivo de los primeros auxilios solucionar en forma definitiva una lesión o enfermedad aguda, sino la de generar las mejores condiciones para que el accidentado sea tratado finalmente por los profesionales

de salud. Su importancia médica radica que en algunos tipos de lesiones, la atención inmediata puede salvar vidas o evitar mayor deterioro del estado de salud del accidentado.

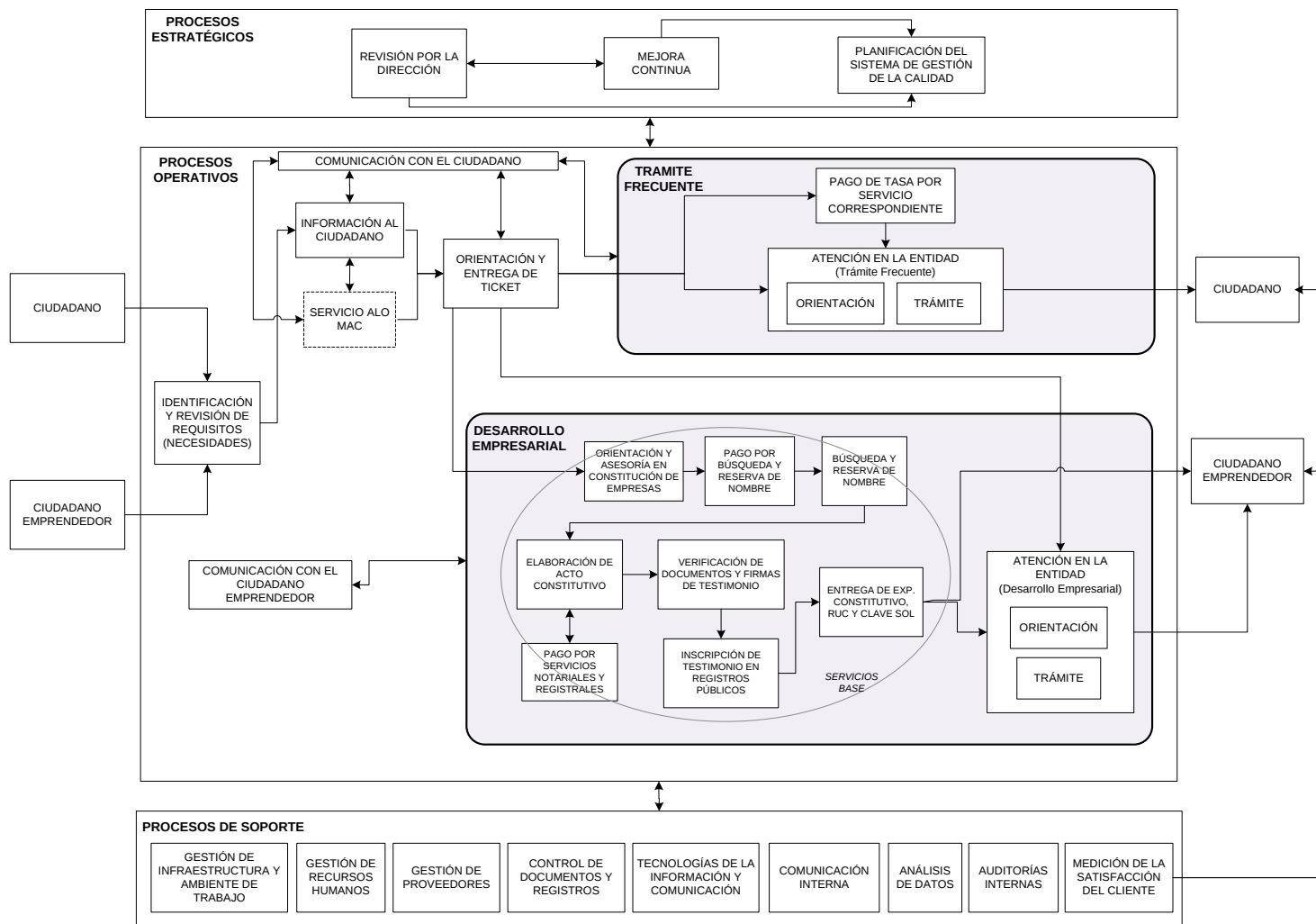
48. Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
49. Reclamo: Expresión de insatisfacción por inconformidades que se generan en los servicios que presta el Centro MAC donde el ciudadano espera una respuesta y/o solución ya sea explícita como implícita.
50. Registros: Tipo especial de documento en el que se lleva el control de las actividades del Centro MAC.
51. Requerimiento normal: Requerimiento de bienes o servicios solicitados dentro del plazo establecido y que están de acuerdo al cuadro de necesidades aprobados para el Centro MAC.
52. Requerimiento urgente: Requerimiento de bienes o servicios solicitados fuera del plazo establecido ó cuyo gasto no fue contemplado dentro del cuadro de necesidades aprobado para el Centro MAC.
53. Retiro: Cuando el servidor del Centro MAC deja de tener vínculo definitivo con el Centro MAC ya sea por retiro voluntario o retiro forzado.
54. Riesgo: Posibilidad de que una amenaza concreta pueda generar una vulnerabilidad para causar una pérdida o daño en un activo de información (Riesgo = Impacto x Probabilidad de ocurrencia).
55. Seguridad de la información: Preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
56. Servicios terceros: Servicio que cumple una función distinta del negocio, pero que se articula con las operaciones generales del Centro MAC tales como vigilancia, limpieza entre otros.
57. Servicio: es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre una entidad pública y el ciudadano y generalmente es intangible. También puede entenderse como un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades del ciudadano. Tiene como característica principal el ser intangible, inseparable y perecedero.
58. Servicio no Conforme: Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos establecidos.
El servicio no conforme se puede presentar e identificar a través de varios medios, entre los cuales están:
 - Las quejas.
 - Observación directa.
 - Mediante auditorías periódicas.
 - Fallas en el servicio

59. Servidor directo: Se denomina servidor directo a aquel que tiene una dependencia directa con la Presidencia del Consejo de Ministros o Entidad Aliada tales como el coordinador, supervisor, técnico en informática y orientador.
60. Servidor de la Entidad de Servicio: Aquel servidor con dependencia laboral de la entidad de servicio tal como SUNAT, Banco de la Nación, SUNARP, entre otras entidades pertenecientes al Grupo de Trabajo Multisectorial (GTM MACMYPE).
61. Transferencia interna: Cuando el servidor del Centro MAC es cambiado de puesto de trabajo dentro del mismo Centro MAC.
62. Transferencia externa: Cuando el servidor es trasladado a otro Centro MAC u Oficina de la Entidad de Servicios para desempeñarse en el mismo puesto de trabajo o ser designado a otro puesto.
63. Vulnerabilidad: Debilidad en la seguridad de la información del Centro MAC que potencialmente permite que una amenaza afecte a un activo. Por ejemplo: Lugar desprotegido, reuso de equipos sin haber eliminado completamente los datos, contraseñas no protegidas, ausencia de revisiones periódicas de acceso, etc.

Anexos

Anexo 01

Mapa de Procesos del Centro MAC





FORMATOS DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO



Código: F001-ORG
Fecha: 27/09/2012
Revisión: 01

Cargo de entrega del Código de Funcionamiento

() Servidor Directo

() Servidor de Entidad de Servicio

Entidad: _____

Nombre Completo: _____

D.N.I.: _____

Fecha de Ingreso: ____/____/____

"Doy conformidad de tener pleno conocimiento y de haber recibido una copia del Código de Funcionamiento del Centro de Atención."

Firma del Servidor

Entrega de uniforme				
() Nuevo servidor		() Reposición		
Tipo de Servidor:				
() Servidor Directo () Servidor de Entidad de Servicio Entidad: _____				
Datos del Servidor:				
Nombre completo:				
Puesto:				
D.N.I.:		Fecha de ingreso:		
Datos de entrega del uniforme:				
Detalle	Si	No	Cantidad	Talla
Camisa / Blusa				
Chaleco				
Pantalón				
Pin				
Corbata				
Conformidad de recepción:				
Firma:				
Fecha de recepción:				



FORMATOS DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Identificación del servidor público para el proceso de inducción

Código: F001-GTH
Fecha: 19/09/2012
Revisión: 01

Logo MACMYPE
Centrado

Fuente: Tempus Sans ITC
Estilo de Fuente: Negrita
Efecto: Sombreado
Tamaño: 16
Párrafo: Centrado

Fuente: Tahoma
Estilo de Fuente: Negrita
Efecto: Sombreado
Tamaño: 28
Párrafo: Centrado

Fuente: Tempus Sans ITC
Estilo de Fuente: Negrita
Efecto: Sombreado
Tamaño: 16
Párrafo: Centrado

Logo Entidad
Centrado





Kit de Inducción MAC

Nombre: _____

Entidad: _____

Puesto: _____

Kit de Inducción

Objetivo del Proceso de Inducción:

El programa de inducción, es un proceso por el cual los nuevos servidores que se integran al Centro de MAC son capacitados antes de iniciar sus actividades, con la finalidad de que estén lo suficientemente preparados para lograr la excelencia en la calidad de atención y servicio al ciudadano obteniendo como resultado un alto grado de satisfacción.

Durante el proceso, los servidores del Centro MAC siguen una formación tanto teórica como práctica, de acuerdo con el área de actuación y las necesidades relacionadas con las actividades que se desarrollan, con el objetivo de tener el dominio del servicio y entender la filosofía del Centro MAC.

El proceso de inducción consta de cinco módulos de capacitación con una duración de 208 horas (26 días), tal como se muestra en la siguiente figura:



El contenido de los módulos es descrito a continuación:

Modulo I - Aspecto conceptual: Tiene como objetivo alinear a los servidores del Centro MAC al concepto del modelo de servicios integrados, filosofía del Centro MAC y experiencias exitosas a nivel internacional.

Módulo I – Aspecto conceptual	
Requisitos	Descripción
Objetivo	- Conocer en el detalle todo el universo que apoya el modelo conceptual de las unidades de atención integrada a los ciudadanos; - Alinear los conceptos básicos y directrices de funcionamiento del Centro MAC; - Nociones de la calidad de la atención al ciudadano; - Consolidar y fortalecer los conceptos de la prestación de servicios al ciudadano.
Carga Horaria	8 horas
Contenido Programático	- Contexto de las unidades de atención integradas al ciudadano; - Experiencias exitosas de las unidades integradas en Brasil y otros países; - Gestión integrada: conceptos, fundamentos y su aplicabilidad en la atención al ciudadano; - Procedimientos básicos del funcionamiento del Centro MAC; estructura de funcionamiento/esquema organizacional/modelo de gestión/estructura física, <i>layout</i>; - Introducción al concepto de la Excelencia de la Atención al Ciudadano. - Ética en el servicio público.
Metodología	Conferencia, presentaciones en ppt, vídeos, discusión y actividad de integración.
Instructor (s)	Equipo SGP - PCM.
Evaluación	Al final de la capacitación los participantes llenarán la "Encuesta de capacitación".

Módulo II - Relaciones interpersonales: Tiene como finalidad orientar el comportamiento en el aspecto emocional y psicosocial frente al contacto diario con ciudadanos, colegas y superiores.

Módulo II – Relaciones interpersonales	
Requisitos	Descripción
Objetivo	- Fortalecer el crecimiento personal y profesional a través de la auto-conciencia e importancia de las relaciones humanas y el rol individual en la mejora de los procesos de trabajo y la relación con el equipo y los usuarios del Centro MAC; - Mantener relaciones saludables con el equipo de trabajo y el compromiso con la calidad de la atención.
Carga Horaria	24 horas
Contenido Programático	Competencia Intrapersonal: Estructuración de la personalidad psicosocial, dificultades inherentes a la vida. ¿Cómo hacer frente al estrés?, búsqueda y adquisición de un equilibrio satisfactorio intrapsíquico y cambio del proceso personal. Competencia Intra e Inter Equipo Aspectos técnicos: Objetivos, planificación, organización, seguimiento y evaluación continua de las actividades realizadas. Aspectos socio-afectivos : - Motivación (sinergia). - Ética (moral, leyes y costumbres, valores, responsabilidad compartida y el compromiso, importancia del cumplimiento del Código de Conducta en el trabajo en equipo).
Metodología	Conferencia, presentaciones en ppt, vídeos, dinámicas interactivas con el equipo, actividades dirigidas y actividades lúdicas.
Instructor (es)	Consultora especializada.
Evaluación	- Al final de la capacitación los participantes llenarán: "Encuesta de capacitación". - Evaluación de conocimientos adquiridos.

Módulo III - Liderazgo: Tiene como objetivo desarrollar las habilidades y competencias que influyen en el uso de la autoridad, poder y estilo de liderazgo para dirigir positivamente profesionales que componen el equipo.

Módulo III – Liderazgo	
Requisitos	Descripción
Objetivo	Desarrollar habilidades y competencias que influyen en el uso de la autoridad, poder y estilo de liderazgo para dirigir positivamente profesionales talentosos que componen el equipo.
Carga Horaria	24 horas
Contenido Programático	- Liderazgo, Habilidades y Técnicas de Negociación: El papel de los líderes en la organización, el líder y el proceso de liderazgo, cómo desarrollar las habilidades del liderazgo, percepción del ambiente, gestión de la dinámica del equipo de trabajo, negociación, estilos de Liderazgo. - Gestión del Talento Humano: Identificación de Talentos, retención de Talentos, administración de conflictos, identificación del conflicto, consecuencias del conflicto, cómo evitar desgastes personales. - Gerencia del tiempo. - Empowerment. - Equipos de Alto rendimiento. - Toma de decisiones. - Creatividad, innovación y competitividad.
Metodología	Conferencia, presentaciones en ppt, vídeos, dinámicas interactivas con el equipo, actividades dirigidas y actividades lúdicas.
Instructor (es)	Consultora especializada.
Evaluación	- Al final de la capacitación los participantes llenarán: “Encuesta de capacitación”. - Evaluación de conocimientos adquiridos.

Módulo IV - Atención al ciudadano: Tiene como objetivo lograr la excelencia en la calidad de atención y servicio al ciudadano, a través de nuevos métodos de trabajo y de la eficiente ejecución de las funciones y procesos.

Módulo IV – Atención al Ciudadano	
Requisitos	Descripción
Objetivo	Lograr el compromiso para alcanzar la excelencia en el servicio al ciudadano y la comprensión de sus necesidades.
Carga Horaria	16 horas
Contenido Programático	1. Relación con los Ciudadanos: Orientación al ciudadano; dimensión de valor para el ciudadano; Obtener la confianza del ciudadano; Perfiles de los ciudadanos. 2. El Servidor público: Habilidades, responsabilidad, actitudes positivas, compromiso, asistencia, puntualidad, asertividad, pro actividad, adaptación a los cambios, empatía, motivación, respeto a los clientes, colegas y la jerarquía. 3. Gestión de conflictos: Tipos de ciudadanos, cómo manejar las objeciones, cómo actuar en situaciones de estrés, situaciones extremas, solución de problemas, factores de Éxito. 4. Aspectos personales: Factores que influyen en la comunicación, aspecto emocional, aspecto lingüístico, escucha al ciudadano. 5. Postura corporal e Imagen Personal: Presentación personal, etiqueta al vestir, etiqueta al teléfono, reglas de comportamiento social, etiqueta en saludos, uniforme y maquillaje. 6. Plan de trabajo: Comunicación, cortesía, empatía, técnica, seguridad, profesionalismo, auto motivación, creatividad, trabajo en equipo. 7. Definición de metas: ¿Qué hacer para alcanzar las metas?.
Instructor (es)	Consultora especializada.
Evaluación	- Al final de la capacitación los participantes llenarán: - "Encuesta de capacitación". - Evaluación de conocimientos adquiridos.

Módulo V - Aspecto técnico: Tiene por objetivo preparar a los servidores del Centro MAC en la parte técnica (procedimientos, documentación, formularios, normas, etc.) para el desarrollo de los servicios.

Módulo V - Aspecto Técnico	
Requisitos	Descripción
Objetivo	Capacitar el equipo de servidores del Centro de MAC para el desarrollo de las actividades relacionadas a la prestación de los servicios a través de las plataformas informáticas utilizadas, sistemas de gestión y procedimientos operativos de funcionamiento del centro de atención.
Carga Horaria	136 horas
Contenido Programático	- Servicio Base (guías de servicio). - Servicios de desarrollo empresarial (guías de servicio). - Servicio de trámite frecuente (guías de servicio). - Operación de software y hardware utilizados en el Centro de Atención. - Procedimientos de soporte (inducción, capacitación, mantenimiento, plan de seguridad, etc.).
Instructor (es)	- Equipo SGP - PCM. - Especialistas de las entidades.
Recursos necesarios	Guías de servicio, manuales, procedimientos, formatos, registros, sistemas informáticos.
Evaluación	- Al final de la capacitación los participantes llenarán: "Encuesta de capacitación". - Evaluación de conocimientos adquiridos.

Calendarización del Proceso de Inducción

Fecha	Módulo / Tema
XXXXXX, YY de ZZZZZZZ	Módulo I: Aspecto Conceptual Tema: Bienvenida e introducción al Concepto MAC y Concepto de modelos de servicios integrados Instructor: Equipo MAC
XXXXXX, YY de ZZZZZZZ	Módulo II: Relaciones Interpersonales Módulo III: Liderazgo Módulo IV: Atención al Ciudadano Tema: Comportamiento emocional y psicosocial, liderazgo y atención al ciudadano. Instructor: Empresa especializada.
XXXXXX, YY de ZZZZZZZ	Módulo II: Aspecto Técnico Tema: Servicio Base y Servicios de Desarrollo Empresarial Instructor: Entidades Tema: Servicio Base, Servicios de Desarrollo Empresarial y Servicios de trámite frecuente, SW y HW, manuales y procedimientos Instructor: Entidades y Equipo MAC.

Cronograma de inducción



Código: F003-GTH
Fecha: 29/09/2012
Revisión: 01

Cronograma de Inducción

Módulo:

Contenido pragmático:

Carga horaria:

Instructor:

Hora	Fecha				
	XX/XX/XXXX	XX/XX/XXXX	XX/XX/XXXX	XX/XX/XXXX	XX/XX/XXXX
09:00am – 10:30am					
10:30am – 11:15am					
11:15am – 11:30am	Break	Break	Break	Break	Break
11:30am – 01:00pm					
01:00pm – 02:00pm	Almuerzo	Almuerzo	Almuerzo	Almuerzo	Almuerzo
02:00pm – 03:30pm					
03:30pm – 04:15pm					
04:15pm – 04:30pm	Break	Break	Break	Break	Break
04:30pm – 06:00pm					

Lugar:

Cronograma de Inducción

Módulo:

Contenido pragmático:

Carga horaria:

Instructor:

Hora	Fecha				
	XX/XX/XXXX	XX/XX/XXXX	XX/XX/XXXX	XX/XX/XXXX	XX/XX/XXXX
09:00am – 10:30am					
10:30am – 11:15am					
11:15am – 11:30am	Break	Break	Break	Break	Break
11:30am – 01:00pm					
01:00pm – 02:00pm	Almuerzo	Almuerzo	Almuerzo	Almuerzo	Almuerzo
02:00pm – 03:30pm					
03:30pm – 04:15pm					
04:15pm – 04:30pm	Break	Break	Break	Break	Break
04:30pm – 06:00pm					

Lugar:

Lista de Asistencia

Tema de Capacitación:

Instructor:

Tipo de instructor:

Seleccionar

Firma del
Instructor:

Fecha de Capacitación:

Nº	Nombre del Servidor	Tipo de servidor Seleccionar	Entidad Seleccionar	Firma	(P) Presente (A) Ausente (T) Tardanza Hora	Observaciones
----	---------------------	---------------------------------	------------------------	-------	---	---------------

Encuesta de Capacitación

Tema de Capacitación:

Instructor:

Tipo de instructor:

Fecha de Capacitación:

Calificación del Instructor

¿Demostró pleno dominio del tema?

¿Utilizó ejemplos claros y esclarecedores?

¿Expuso el asunto en forma clara y objetiva?

¿Demostró cordialidad y empeño en la enseñanza?

¿Cumplió con el cronograma programado?

¿Orientó y lideró las discusiones de forma motivadora y disciplinaria?

¿El material didáctico fue el adecuado?

¿El tema de capacitación contribuye a mejorar el desempeño en el puesto de trabajo?

Calificación Complementaria

Cómo califica Usted:

Las instalaciones (aulas, auditorio)

Atención de los coordinadores y/o personal del Instituto / Universidad

Coffe Break

Equipos audiovisuales del aula / auditorio

¿Cómo valora en forma general la capacitación?

Comentarios:

Muy Bueno

Bueno

Regular

Indiferente

Malo

Muy Bueno

Bueno

Regular

Indiferente

Malo

[illegible]

Cronograma de evaluación de desempeño

Nº	Nombres y apellidos	Entidad del servidor	Puesto	Fecha de ingreso	Fecha de evaluación	Hora	Evaladores
		Seleccionar	Seleccionar				

Evaluación de desempeño

Nombre del evaluado:				
Puesto:	Coordinador del Centro de Atención		Tiempo en el puesto:	
Entidad:			Fecha de ingreso:	
Escala de evaluación:				
(1): Por debajo de las expectativas		(2): Próximos a las expectativas		
(3): Cumple con las expectativas		(4): Por encima de las expectativas		
1. Evaluación de competencias:				
Competencias Genéricas			1	2
Orientación al servicio: Promueve un buen servicio y se asegura de que los miembros de su unidad o área brinden un servicio de calidad a sus usuarios. En situaciones de urgencia, toma acciones para llevar a cabo, de manera oportuna, el servicio demandado. Analiza las demandas de los usuarios, sus necesidades y expectativas, para dar solución rápida y efectiva a sus solicitudes.				
Responsabilidad: Está comprometido con el logro de los objetivos de la organización y los trazados en su unidad o área; cumple y hace cumplir las normas, políticas y procedimientos establecidos en el Centro de Atención. Toma decisiones pertinentes y oportunas asumiendo la responsabilidad de los resultados. Cumple con llegar a la hora indicada a todos sus compromisos.				
Comunicación efectiva: Escucha a los demás con atención e interés. Expresa sus puntos de vista con oportunidad, de forma clara y directa. Expresa claramente a sus pares o a su personal los objetivos y estrategias organizacionales o de su unidad, así como las responsabilidades de cada miembro del equipo. Se expresa con claridad, fluidez y precisión tanto a nivel oral como escrito, adecuando su lenguaje y terminología a las características y necesidades de su interlocutor.				
Trabajo en equipo: Conformar y desarrolla equipos eficaces y eficientes de trabajo, manteniéndolos coordinados a partir de reuniones y comunicaciones oportunas. Delega las tareas eficientemente a partir del conocimiento de las habilidades de cada uno de los miembros del equipo y su complementariedad. Promueve la participación de todos los miembros de su equipo escuchando atentamente sus ideas y sugerencias. Fomenta la cooperación.				
Iniciativa – Proactividad: Alienta las iniciativas de sus colaboradores y está dispuesto a respaldar mejoras y proyectos en el área o unidad. Identifica nuevas oportunidades de mejora en los procesos internos o servicios que provee su área o unidad. Desarrolla los proyectos e involucra a sus colaboradores para implementar tales mejoras. Anticipa situaciones que no son evidentes para otros y realiza acciones para prevenir los problemas que pudieran acarrear.				
Comportamiento ético: Es veraz con la información que transmite. Es reservado con la información que maneja respecto de su unidad o área. Predica con el ejemplo, es coherente entre lo que dice y hace; cumple con sus compromisos y promesas. Actúa de manera correcta, alineado a principios éticos. Fomenta y vela porque sus trabajadores actúen con rectitud.				

Competencias Específicas por la naturaleza de la función	1	2	3	4
Disposición para aprender: Permanece orientado a la investigación y a la búsqueda de información sobre mejores herramientas para la gestión de su trabajo, lo que permite realizar aportes de gran impacto. Se actualiza, promueve y contribuye con el fortalecimiento de conocimientos de su personal. Aprende de las experiencias del día a día e incorpora este aprendizaje en la mejora de su trabajo o el de su área. Comparte su experiencia y conocimientos con su equipo de trabajo.				
Relaciones interpersonales y manejo de conflictos: Mantiene la calma ante discrepancias o presiones en su unidad, transmitiendo esa actitud a los miembros de su área. Es tolerante y mantiene una postura de tranquilidad en toda circunstancia aun en situaciones difíciles y de confrontación. Frente a algún problema o malentendido, conversa directamente con la persona involucrada de manera oportuna.				
Adaptación al cambio: Promueve la adaptabilidad al cambio entre sus colaboradores para que éstos a su vez implementen las nuevas formas de trabajo o tareas con buena disposición y apertura. Adapta con rapidez las estrategias o procesos de trabajo de su unidad a las exigencias de una situación imprevista o cambio requerido. Identifica y reconoce las oportunidades de mejora que un cambio ofrece. Se muestra positivo y optimista ante los cambios, manejando la frustración.				
Capacidad de gestión: Analiza con efectividad la relación costo - beneficio de las acciones y decisiones que toma, asumiendo riesgos calculados. Conoce y posee información actualizada acerca de sus clientes internos y externos (stakeholders) y sus necesidades para tener mejores alternativas de articulación, negociación y/o establecer alianzas. Lidera y genera iniciativas que dinamizan la organización, su reestructuración, reasignación de recursos, redistribución de responsabilidades entre los miembros del equipo, para atender nuevas circunstancias o necesidades y obtener mayor eficiencia.				
Planificación y organización: Planifica y da pautas de organización para el trabajo de su unidad de manera sistémica y metódica, dirigiendo procesos de trabajo interdependientes alineado correctamente a los objetivos estratégicos e institucionales. Dirige varios puestos o servicios simultáneamente observando de manera continua su ejecución eficiente y alineado a los objetivos operacionales. Programa sus procesos de trabajo y los de su personal priorizando las tareas más importantes, con relación a los objetivos o contexto particular.				
Supervisión: Detecta errores oportunamente e identifica la necesidad de medidas correctivas, tomando decisiones que impactan en su equipo de trabajo, en el marco de los objetivos, cultura, normas, procedimientos y políticas establecidos. Orienta y motiva a su equipo de trabajo hacia el logro de los objetivos organizacionales y de la unidad, haciendo seguimiento de sus procesos y resultados, así como, clarificando el rol que cumple cada uno. Da retroalimentación oportuna, para la mejora del desempeño y desarrollo de su personal.				

Fortalezas ¿Qué fortalezas fueron demostradas por el evaluado?	Debilidades ¿Qué debilidades se han detectado en el evaluado?

OFICINA DE REGION			
Acción	Responsable	Plazo	Observaciones

Nombre de evaluadores	Puesto	Firma

Evaluación de desempeño

Nombre del evaluado:				
Puesto:	Supervisor del Centro de Atención		Tiempo en el puesto:	
Entidad:			Fecha de ingreso:	
Escala de evaluación:				
(1): Por debajo de las expectativas		(2): Próximos a las expectativas		
(3): Cumple con las expectativas		(4): Por encima de las expectativas		
1. Evaluación de competencias:				
Competencias Genéricas	1	2	3	4
Orientación al servicio: Promueve un buen servicio y se asegura de que los miembros de su unidad o área brinden un servicio de calidad a sus usuarios. En situaciones de urgencia, toma acciones para llevar a cabo, de manera oportuna, el servicio demandado. Analiza las demandas de los usuarios, sus necesidades y expectativas, para dar solución rápida y efectiva a sus solicitudes.				
Responsabilidad: Está comprometido con los objetivos de la organización y los trazados en su unidad o área; cumple y hace cumplir las normas, políticas y procedimientos establecidos. Toma decisiones pertinentes y oportunas asumiendo la responsabilidad de los resultados. Cumple con llegar a la hora indicada a todos sus compromisos.				
Comunicación efectiva: Escucha a los demás con atención e interés. Expresa sus puntos de vista con oportunidad, de forma clara y directa. Expresa claramente a sus pares o a su personal los objetivos y estrategias organizacionales o de su unidad, así como las responsabilidades de cada miembro del equipo. Se expresa con claridad, fluidez y precisión tanto a nivel oral como escrito, adecuando su lenguaje y terminología a las características y necesidades de su interlocutor.				
Trabajo en equipo: Conforma y desarrolla equipos eficientes de trabajo, manteniéndolos coordinados a partir de reuniones y comunicaciones oportunas. Delega las tareas eficientemente a partir del conocimiento de las habilidades de cada uno de los miembros del equipo y su complementariedad. Promueve la participación de todos los miembros de su equipo escuchando atentamente sus ideas y sugerencias. Fomenta la cooperación.				
Iniciativa – Proactividad: Alienta las iniciativas de sus colaboradores y está dispuesto a respaldar mejoras y proyectos en el área o unidad. Identifica nuevas oportunidades de mejora en los procesos internos o servicios que provee su área o unidad. Desarrolla los proyectos e involucra a sus colaboradores para implementar tales mejoras. Anticipa situaciones que no son evidentes para otros y realiza acciones para prevenir los problemas que pudieran acarrear.				
Comportamiento ético: Es veraz con la información que transmite. Es reservado con la información que maneja respecto de su unidad o área. Predica con el ejemplo, es coherente entre lo que dice y hace; cumple con sus compromisos y promesas. Actúa de manera correcta, alineado a principios éticos. Fomenta y vela porque sus trabajadores actúen con rectitud.				

Competencias Específicas por la naturaleza de la función	1	2	3	4
Disposición para aprender: Permanece orientado a la investigación y a la búsqueda de información sobre mejores herramientas para la gestión de su trabajo, lo que permite realizar aportes de gran impacto. Se actualiza y promueve la actualización de conocimientos de su personal. Aprende de las experiencias del día a día e incorpora este aprendizaje en la mejora de su trabajo o el de su área. Comparte su experiencia y conocimientos con su equipo de trabajo.				
Relaciones interpersonales y manejo de conflictos: Mantiene la calma ante discrepancias o presiones en su unidad, transmitiendo esa actitud a los miembros de su área. Es tolerante y mantiene una postura de tranquilidad en toda circunstancia aun en situaciones difíciles y de confrontación. Frente a algún problema o malentendido, conversa directamente con la persona involucrada de manera oportuna.				
Adaptación al cambio: Promueve la adaptabilidad al cambio entre sus colaboradores para que éstos a su vez implementen las nuevas formas de trabajo o tareas con buena disposición y apertura. Adapta con rapidez las estrategias o procesos de trabajo de su unidad a las exigencias de una situación imprevista o cambio requerido. Identifica y reconoce las oportunidades de mejora que un cambio ofrece. Se muestra positivo y optimista ante los cambios, manejando la frustración.				
Planificación y organización: Planifica y organiza eficientemente su propio trabajo y el de sus colaboradores en base a objetivos establecidos. Desarrolla cronogramas de trabajo para su equipo de trabajo y verifica su progreso, lo que asegura el cumplimiento de las tareas y objetivos de su área. Programa sus actividades priorizando las tareas más importantes.				
Supervisión: Detecta errores y los corrige oportunamente, alineando el trabajo de su equipo en el marco de las normas, procedimientos y políticas establecidos. Orienta y da pautas a su personal para el logro de los objetivos de la unidad, haciendo seguimiento de su trabajo y clarificando el rol que cumple cada uno. Da retroalimentación oportuna, para la mejora del desempeño y desarrollo de su personal.				

2. Identificación de fortalezas y debilidades	
Fortalezas ¿Qué fortalezas fueron demostradas por el evaluado durante?	Debilidades ¿Qué debilidades se han detectado en el evaluado?

3. Plan de Acción			
Acción	Responsable	Plazo	Observaciones

Nombre de evaluadores	Puesto	Firma

Evaluación de desempeño

Nombre del evaluado:				
Puesto:	Responsable TIC/Especialista TIC		Tiempo en el puesto:	
Entidad:			Fecha de ingreso:	
Escala de evaluación:				
(1): Por debajo de las expectativas		(2): Próximos a las expectativas		
(3): Cumple con las expectativas		(4): Por encima de las expectativas		
1. Evaluación de competencias:				
Competencias Genéricas			1	2
Orientación al servicio: Escucha con interés y empatía las necesidades del usuario para comprenderlas y atenderlas con diligencia; es cordial y respetuoso con los usuarios, siempre mostrando disposición de ayuda. Se responsabiliza por los errores en los procedimientos seguidos en el servicio brindado y, de haberlos, corrige los problemas rápidamente, sin mostrarse a la defensiva. Hace seguimiento al servicio brindado, indaga con su usuario si está satisfecho y si se ha cubierto sus expectativas.				
Responsabilidad: Está comprometido con los objetivos de la organización y su trabajo, realiza sus actividades con perseverancia y dedicación. Cumple con los procedimientos y normas de trabajo sin supervisión constante. Es puntual, estando listo en su puesto de trabajo a la hora que le corresponde.				
Comunicación efectiva: Interactúa y coordina oportunamente con información relevante o necesaria, con personas de su área y/o de diferentes áreas para cumplir con sus tareas. Se expresa con claridad y sencillez, adecuándose al nivel de comprensión del usuario; hace preguntas para asegurarse de haberse dado a entender. Maneja las reglas adecuadas del lenguaje, la gramática y la sintaxis al transmitir sus ideas tanto oralmente como por escrito.				
Trabajo en equipo: Da ideas y sugerencias constructivas a los demás. Atiende las sugerencias de otros aunque no coincidan las suyas, con el propósito de favorecer los resultados del equipo. Conoce las tareas o procesos de sus compañeros de área, lo que le permite brindarles ayuda, dar información o reemplazarlos cuando sea necesario. Mantiene oportunamente informado a su supervisor y/o grupo de trabajo acerca de incidencias, los avances o retrasos en las tareas con el fin de prever acciones oportunas.				
Iniciativa – Proactividad: Está alerta y se anticipa a problemas o requerimientos; busca apoyo para o implementa soluciones con previsión. Aporta ideas creativas o sugerencias viables para tareas, proyectos o lograr mejoras dentro de su área de trabajo o servicios a sus usuarios. Cuando culmina sus tareas, adelanta otras o utiliza su tiempo disponible en otras actividades productivas. Hace más de lo que se le pide.				
Comportamiento ético: Es reservado con la información confidencial que maneja respecto de sus usuarios, su unidad o área. Brinda información completa y veraz, y asume la responsabilidad de sus acciones. De darse una situación confusa o ambigua, prefiere apegarse a las normas y procedimientos o consultarlo con instancias				

superiores. Asume sus errores y demoras, comunicándolos oportunamente a su jefe y buscando soluciones adecuadas para corregirlos.				
Competencias Específicas por la naturaleza de la función	1	2	3	4
Disposición para aprender: Hace preguntas acerca de los procesos, tareas u objetivos de su puesto y área a la que pertenece con el fin de mejorar su desempeño. Busca y analiza información útil para la ejecución de su trabajo y solución de problemas. Solicita o recibe apreciaciones y sugerencias con apertura y disposición, evalúa los resultados de su trabajo e incorpora lo aprendido a su desempeño para mejorar su ejecución posterior. Solicita o participa con interés en las capacitaciones relativas a su trabajo para mejorar la ejecución de sus tareas. Aplica los conocimientos adquiridos en su quehacer.				
Relaciones interpersonales y manejo de conflictos: Mantiene una postura de tranquilidad y conciliación en toda circunstancia aun en situaciones difíciles de presión o de confrontación. Es empático, paciente y tolerante en su relación con los demás, transmite una actitud positiva y optimista. Frente a algún problema o malentendido, conversa directamente con la persona involucrada o usuario de manera oportuna y respetuosa.				
Adaptación al cambio: Tolera con efectividad la variabilidad que puede darse en su carga de trabajo sin alterarse o disminuir su rendimiento. Desarrolla su trabajo con flexibilidad adaptándose a la situación particular en la que se encuentre, sin dejar de considerar las normas o procedimientos establecidos. Se adapta con apertura y rapidez a los cambios, demandas o condiciones laborales nuevas o imprevistas relacionadas con su función.				
Planificación y organización: Programa sus actividades priorizando las tareas más importantes, optimizando el tiempo disponible o esperado. Verifica el progreso de sus procesos de trabajo y tareas a medida que éstos se van dando. Organiza su trabajo aun cuando hay imprevistos, logrando su culminación oportuna.				

2. Identificación de fortalezas y debilidades	
Fortalezas ¿Qué fortalezas fueron demostradas por el evaluado?	Debilidades ¿Qué debilidades se han detectado en el evaluado?

3. Plan de Acción			
Acción	Responsable	Plazo	Observaciones

Nombre de evaluadores	Puesto	Firma

Evaluación de desempeño				
Nombre del evaluado:				
Puesto:	Orientador/Anfitrión		Tiempo en el puesto:	
Entidad:			Fecha de ingreso:	
Escala de evaluación:				
(1): Por debajo de las expectativas		(2): Próximos a las expectativas		
(3): Cumple con las expectativas		(4): Por encima de las expectativas		
1. Evaluación de competencias:				
Competencias Genéricas	1	2	3	4
Orientación al servicio: Recibe las quejas y sugerencias de los usuarios como una oportunidad de mejorar su servicio, comunica a su jefe y colegas las incidencias y sugiere o incorpora mejoras al trabajo. Comprende y atiende las necesidades de los usuarios con diligencia. Es cordial y respetuoso con los usuarios, siempre mostrando disposición de ayuda.				
Responsabilidad: Realiza sus actividades con empeño y dedicación, dentro del tiempo disponible o esperado. Cumple con las instrucciones sin supervisión constante. Es puntual, estando listo en su puesto de trabajo a la hora que le corresponde.				
Comunicación efectiva: Interactúa y coordina oportunamente con información relevante o necesaria, con personas de su unidad para cumplir con sus tareas. Escucha a los demás con atención e interés, comprende correctamente lo que se le dice. Realiza preguntas y solicita más información, para asegurarse de haber comprendido las instrucciones o solicitud de servicio.				
Trabajo en equipo: Favorece y promueve una atmósfera de cordialidad con sus compañeros de área. Ofrece sugerencias constructivas en cuanto observa algún error en el trabajo de sus compañeros, compartiendo su punto de vista con ellos para que puedan realizar una mejor labor. Adicionalmente al cumplimiento de sus tareas, muestra disposición y brinda soporte en las tareas del equipo.				
Iniciativa – Proactividad: Ejecuta sus tareas con rapidez y persiste en ellas aunque encuentre obstáculos, buscando soluciones inmediatas a problemas cotidianos. Cuando culmina sus tareas, adelanta otras o utiliza su tiempo disponible en otras actividades productivas. Hace más de lo que se le pide. Acepta las tareas encomendadas con buena disposición, mostrándose perseverante en su realización.				
Comportamiento ético: Es veraz con la información que transmite y reporta a su jefe cualquier hecho que considere fuera de la norma. Reserva el uso de los equipos o materiales a su cargo para los fines estrictamente administrativos o de servicios que correspondan a sus funciones. Asume sus errores y demoras, comunicándolos oportunamente a su jefe.				

Competencias Específicas por la naturaleza de la función	1	2	3	4
Disposición para aprender: Aprende de sus aciertos y errores, y los incorpora en sus prácticas de trabajo. Escucha con apertura y disposición las sugerencias o recomendaciones que le brindan, evalúa los resultados de su trabajo e incorpora lo aprendido a su desempeño para mejorar su ejecución posterior. Participa con interés en las capacitaciones relativas a su trabajo para mejorar la ejecución de sus tareas. Aplica los conocimientos adquiridos en su quehacer.				
Relaciones interpersonales y manejo de conflictos: Actúa con buena disposición y colabora manteniendo la calma ante situaciones de presión o conflicto. Es paciente y tolerante en su relación con los demás, transmite una actitud positiva y optimista. Frente a algún problema o malentendido, conversa directamente con la persona involucrada o usuario de manera oportuna y respetuosa.				
Adaptación al cambio: Tolera con efectividad la variabilidad que puede darse en su carga de trabajo sin alterarse o disminuir su rendimiento. Se adapta con rapidez a nueva información o instrucciones y las aplica con efectividad en sus tareas. Ante situaciones imprevistas, actúa con calma buscando soluciones o apoyo con el fin de obtener un resultado positivo y cuidando la calidad de servicio que ofrece al usuario.				

2. Identificación de fortalezas y debilidades

Fortalezas ¿Qué fortalezas fueron demostradas por el evaluado?	Debilidades ¿Qué debilidades se han detectado en el evaluado?

3. Plan de Acción			
Acción	Responsable	Plazo	Observaciones

Nombre de evaluadores	Puesto	Firma

Evaluación de desempeño

Nombre del evaluado:				
Puesto:	Asesor de servicios		Tiempo en el puesto:	
Entidad:			Fecha de ingreso:	
Escala de evaluación:				
(1): Por debajo de las expectativas		(2): Próximos a las expectativas		
(3): Cumple con las expectativas		(4): Por encima de las expectativas		
1. Evaluación de competencias:				
Competencias Genéricas			1	2
Orientación al servicio: Escucha con interés y empatía las necesidades del usuario para comprenderlas y atenderlas con diligencia; es cordial y respetuoso con los usuarios, siempre mostrando disposición de ayuda. Se responsabiliza por los procedimientos seguidos en el servicio brindado y, de haberlos, corrige los problemas rápidamente, sin mostrarse a la defensiva. Hace seguimiento al servicio brindado, indaga con su usuario si está satisfecho y si se ha cubierto sus expectativas.				
Responsabilidad: Está comprometido con los objetivos de la organización y su trabajo, realiza sus actividades con perseverancia y dedicación. Cumple con los procedimientos y normas de trabajo sin supervisión constante. Es puntual, estando listo en su puesto de trabajo a la hora que le corresponde.				
Comunicación efectiva: Interactúa y coordina oportunamente con información relevante o necesaria, con personas de su área y/o de diferentes áreas para cumplir con sus tareas. Se expresa con claridad y sencillez, adecuándose al nivel de comprensión del usuario; hace preguntas para asegurarse de haberse dado a entender. Maneja las reglas adecuadas del lenguaje, la gramática y la sintaxis al transmitir sus ideas tanto oralmente como por escrito.				
Trabajo en equipo: Da ideas y sugerencias constructivas a los demás. Atiende las sugerencias de otros aunque no coincidan las suyas, con el propósito de favorecer los resultados del equipo. Conoce las tareas o procesos de sus compañeros de área, lo que le permite brindarles ayuda, dar información o reemplazarlos cuando sea necesario. Mantiene oportunamente informado a su supervisor y/o grupo de trabajo acerca de incidencias, los avances o retrasos en las tareas con el fin de prever acciones oportunas.				
Iniciativa – Proactividad: Está alerta y se anticipa a problemas o requerimientos; busca apoyo para o implementa soluciones con previsión. Aporta ideas creativas o sugerencias viables para tareas, proyectos o lograr mejoras dentro de su área de trabajo o servicios a sus usuarios. Cuando culmina sus tareas, adelanta otras o utiliza su tiempo disponible en otras actividades productivas. Hace más de lo que se le pide.				

Comportamiento ético: Es reservado con la información confidencial que maneja respecto de sus usuarios, su unidad o área. Brinda información completa y veraz, y asume la responsabilidad de sus acciones. De darse una situación confusa o ambigua, prefiere apegarse a las normas y procedimientos o consultarlo con instancias superiores. Asume sus errores y demoras, comunicándolos oportunamente a su jefe y buscando soluciones adecuadas para corregirlos.				
Competencias Específicas por la naturaleza de la función	1	2	3	4
Disposición para aprender: Hace preguntas acerca de los procesos, tareas u objetivos de su puesto y área a la que pertenece con el fin de mejorar su desempeño. Busca y analiza información útil para la ejecución de su trabajo y solución de problemas. Solicita o recibe apreciaciones y sugerencias con apertura y disposición, evalúa los resultados de su trabajo e incorpora lo aprendido a su desempeño para mejorar su ejecución posterior. Solicita o participa con interés en las capacitaciones relativas a su trabajo para mejorar la ejecución de sus tareas. Aplica los conocimientos adquiridos en su quehacer.				
Relaciones interpersonales y manejo de conflictos: Mantiene una postura de tranquilidad y conciliación en toda circunstancia aun en situaciones difíciles de presión o de confrontación. Es empático, paciente y tolerante en su relación con los demás, transmite una actitud positiva y optimista. Frente a algún problema o malentendido, conversa directamente con la persona involucrada o usuario de manera oportuna y respetuosa.				
Adaptación al cambio: Tolera con efectividad la variabilidad que puede darse en su carga de trabajo sin alterarse o disminuir su rendimiento. Desarrolla su trabajo con flexibilidad adaptándose a la situación particular en la que se encuentre, sin dejar de considerar las normas o procedimientos establecidos. Se adapta con apertura y rapidez a los cambios, demandas o condiciones laborales nuevas o imprevistas relacionadas con su función.				
Planificación y organización: Programa sus actividades priorizando las tareas más importantes, optimizando el tiempo disponible o esperado. Verifica el progreso de sus procesos de trabajo y tareas a medida que éstos se van dando. Organiza su trabajo aun cuando hay imprevistos, logrando su culminación oportuna.				

2. Identificación de fortalezas y debilidades	
Fortalezas ¿Qué fortalezas fueron demostradas por el evaluado?	Debilidades ¿Qué debilidades se han detectado en el evaluado?

3. Plan de Acción			
Acción	Responsable	Plazo	Observaciones

Nombre de evaluadores	Puesto	Firma

Evaluación de desempeño

Nombre del evaluado:				
Puesto:	Especialista Calidad/Procesos	Tiempo en el puesto:		
Entidad:		Fecha de ingreso:		
Escala de evaluación:				
(1): Por debajo de las expectativas		(2): Próximos a las expectativas		
(3): Cumple con las expectativas		(4): Por encima de las expectativas		
1. Evaluación de competencias:				
Competencias Genéricas	1	2	3	4
Orientación al servicio: Escucha con interés y empatía las necesidades del usuario para comprenderlas y atenderlas con diligencia; es cordial y respetuoso con los usuarios, siempre mostrando disposición de ayuda. Se responsabiliza por los errores en los procedimientos seguidos en el servicio brindado y, de haberlos, corrige los problemas rápidamente, sin mostrarse a la defensiva. Hace seguimiento al servicio brindado, indaga con su usuario si está satisfecho y si se ha cubierto sus expectativas.				
Responsabilidad: Está comprometido con los objetivos de la organización y su trabajo, realiza sus actividades con perseverancia y dedicación. Cumple con los procedimientos y normas de trabajo sin supervisión constante. Es puntual, estando listo en su puesto de trabajo a la hora que le corresponde.				
Comunicación efectiva: Interactúa y coordina oportunamente con información relevante o necesaria, con personas de su área y/o de diferentes áreas para cumplir con sus tareas. Se expresa con claridad y sencillez, adecuándose al nivel de comprensión del usuario; hace preguntas para asegurarse de haberse dado a entender. Maneja las reglas adecuadas del lenguaje, la gramática y la sintaxis al transmitir sus ideas tanto oralmente como por escrito.				
Trabajo en equipo: Da ideas y sugerencias constructivas a los demás. Atiende las sugerencias de otros aunque no coincidan las suyas, con el propósito de favorecer los resultados del equipo. Conoce las tareas o procesos de sus compañeros de área, lo que le permite brindarles ayuda, dar información o reemplazarlos cuando sea necesario. Mantiene oportunamente informado a su supervisor y/o grupo de trabajo acerca de incidencias, los avances o retrasos en las tareas con el fin de prever acciones oportunas.				
Iniciativa – Proactividad: Está alerta y se anticipa a problemas o requerimientos; busca apoyo para o implementa soluciones con previsión. Aporta ideas creativas o sugerencias viables para tareas, proyectos o lograr mejoras dentro de su área de trabajo o servicios a sus usuarios. Cuando culmina sus tareas, adelanta otras o utiliza su tiempo disponible en otras actividades productivas. Hace más de lo que se le pide.				
Comportamiento ético: Es reservado con la información confidencial que maneja respecto de sus usuarios, su unidad o área. Brinda información completa y veraz, y asume la responsabilidad de sus acciones. De darse una situación confusa o ambigua, prefiere apegarse a las normas y procedimientos o consultarlo con instancias				

superiores. Asume sus errores y demoras, comunicándolos oportunamente a su jefe y buscando soluciones adecuadas para corregirlos.				
Competencias Específicas por la naturaleza de la función	1	2	3	4
Disposición para aprender: Hace preguntas acerca de los procesos, tareas u objetivos de su puesto y área a la que pertenece con el fin de mejorar su desempeño. Busca y analiza información útil para la ejecución de su trabajo y solución de problemas. Solicita o recibe apreciaciones y sugerencias con apertura y disposición, evalúa los resultados de su trabajo e incorpora lo aprendido a su desempeño para mejorar su ejecución posterior. Solicita o participa con interés en las capacitaciones relativas a su trabajo para mejorar la ejecución de sus tareas. Aplica los conocimientos adquiridos en su quehacer.				
Relaciones interpersonales y manejo de conflictos: Mantiene una postura de tranquilidad y conciliación en toda circunstancia aun en situaciones difíciles de presión o de confrontación. Es empático, paciente y tolerante en su relación con los demás, transmite una actitud positiva y optimista. Frente a algún problema o malentendido, conversa directamente con la persona involucrada o usuario de manera oportuna y respetuosa.				
Adaptación al cambio: Tolera con efectividad la variabilidad que puede darse en su carga de trabajo sin alterarse o disminuir su rendimiento. Desarrolla su trabajo con flexibilidad adaptándose a la situación particular en la que se encuentre, sin dejar de considerar las normas o procedimientos establecidos. Se adapta con apertura y rapidez a los cambios, demandas o condiciones laborales nuevas o imprevistas relacionadas con su función.				
Planificación y organización: Programa sus actividades priorizando las tareas más importantes, optimizando el tiempo disponible o esperado. Verifica el progreso de sus procesos de trabajo y tareas a medida que éstos se van dando. Organiza su trabajo aun cuando hay imprevistos, logrando su culminación oportuna.				

2. Identificación de fortalezas y debilidades	
Fortalezas ¿Qué fortalezas fueron demostradas por el evaluado?	Debilidades ¿Qué debilidades se han detectado en el evaluado?

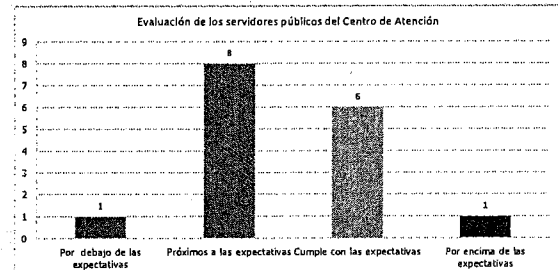
3. Plan de Acción			
Acción	Responsable	Plazo	Observaciones

Nombre de evaluadores	Puesto	Firma

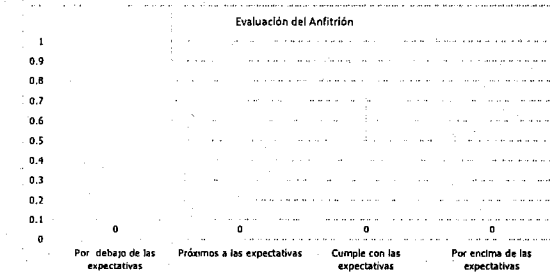
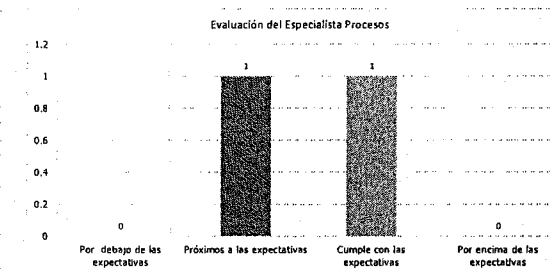
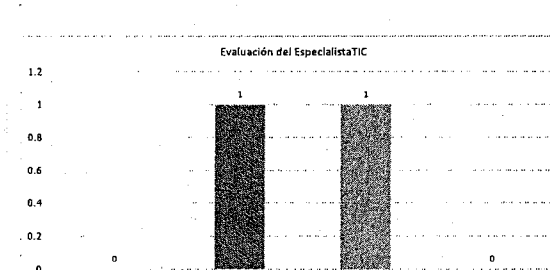
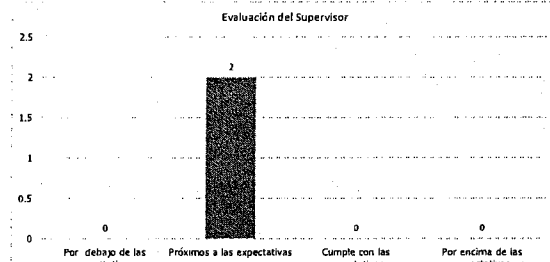
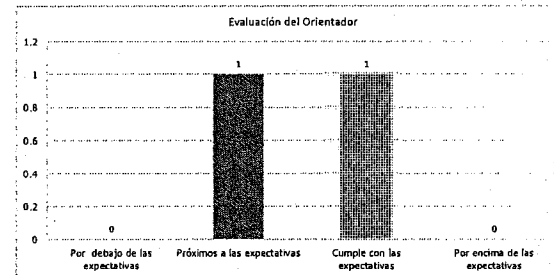
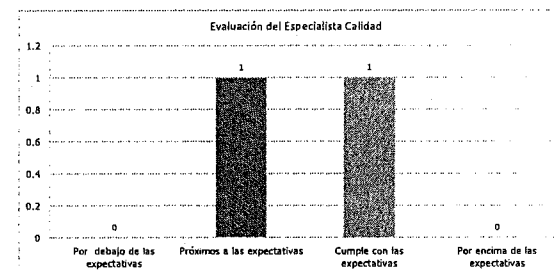
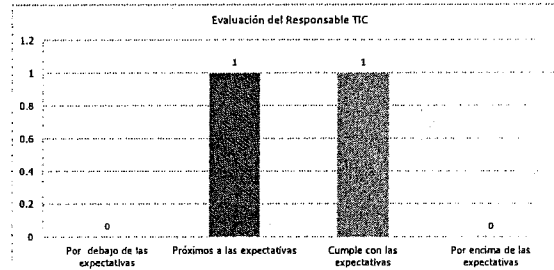
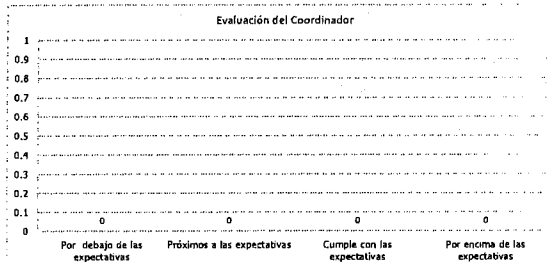
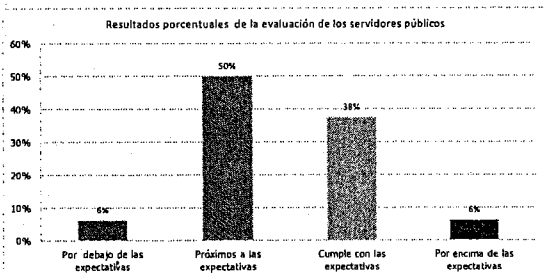
Consolidado de Evaluación de Desempeño

Resultados de la evaluación de desempeño

Puesto	Por debajo de las expectativas	Próximo a las expectativas	Cumple con las expectativas	Por encima de las expectativas
Coordinador	0	0	0	0
Supervisor	0	2	0	0
Responsable TIC	0	1	1	0
Especialista TIC	0	1	1	0
Especialista Calidad	0	1	1	0
Especialista Procesos	0	1	1	0
Orientador	0	1	1	0
Anfitrión	0	0	0	0
Asesor de Servicios	1	1	1	1
Total	1	8	6	1



Puesto	Por debajo de las expectativas	Próximo a las expectativas	Cumple con las expectativas	Por encima de las expectativas
Coordinador	#IDIV/OI	#IDIV/OI	#IDIV/OI	#IDIV/OI
Supervisor	0%	100%	0%	0%
Técnico en Informática	0%	50%	50%	0%
Orientador	0%	50%	50%	0%
Asesor de Servicios	25%	25%	25%	25%
Total	6%	50%	38%	6%



Orientación al servicio	Responsabilidad	Comunicación efectiva	Trabajo en equipo	Iniciativa Proactiva
-------------------------	-----------------	-----------------------	-------------------	----------------------

[illegible]

Transferencia de Servidores

[illegible]

Matriz de capacitación

Nota:

Colocar "P" en la capacitación programada para servidor.

Colocar "R" en la capacitación recibida por el servidor.

Colocar "-" para el servidor que no tiene programada ni recibida la capacitación.

[illegible]



FORMATOS DE SOPORTE

Registro de ocurrencia

Fecha de ocurrencia	Equipo/bien pertenece a:	Descripción o denominación	Descripción de la ocurrencia
---------------------	--------------------------	----------------------------	------------------------------

Cronograma de mantenimiento preventivo

Item	Equipo/bien pertenece a:	Descripción o denominación	Tipo de equipo	Tiempo de uso	Ubicación	Fecha planificada (mes/año)	Fecha real (mes/año)	Entidad/Área responsable	Servidor responsable	Estatus	Observaciones
------	--------------------------	----------------------------	----------------	---------------	-----------	-----------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------	---------	---------------

Propuesta de mantenimiento de los sistemas

Nº	Fecha	Entidad involucrada	Sistema en mantenimiento	Tipo de mantenimiento	Causas	Impacto	Implicancias	Plazos	Valor estimado (S/.)
		Seleccionar		Seleccionar		Seleccionar			

Plan de seguridad de la información

Activo

Amenaza

Vulnerabilidad (es)

Probabilidad

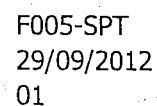
Descripción del impacto

Valor del
impacto

Control (es)

Seleccionar

Seleccionar

[illegible]

Kardex del Centro de Atención

[illegible]

Solicitud de:	
() Ingreso	() Salida
Equipo o bien pertenece a:	
() Centro de Atención () Entidad de Servicio: _____	
Datos:	
Código patrimonial SBN:	Ubicación:
Descripción o denominación:	Marca:
Modelo:	Serie:
Motivo de ingreso/salida: 	
Solicitante	VºBº del Centro de Atención
Nombre:	Nombre:
Puesto:	Puesto:
Fecha: / /	Fecha: / /
Firma:	Firma:
Vigilancia	
Nombre:	
Fecha: / /	
Firma:	
Observaciones:	

Evaluación de servicios terceros – Limpieza

Empresa:

Fecha de evaluación:

Personal	Si	No	Observaciones
¿Cumplen con la asistencia?			
¿Son puntuales?			
¿Utilizan el uniforme completo?			
¿Portan identificación en lugar visible?			
¿Mantienen la higiene personal?			
¿Mantienen la disciplina y conducta profesional en el Centro de Atención?			
¿Tienen capacidad de trabajo en equipo?			
Almacén destinado para productos de limpieza	Si	No	Observaciones
¿El plazo de entrega del material de limpieza abastecido se da en el momento apropiado?			
¿Mantienen el orden y limpieza de los materiales dentro del Almacén?			
Servicio	Si	No	Observaciones
¿La calidad de material de limpieza abastecido es adecuada?			
¿Es adecuada la limpieza del Centro de Atención (módulos, zona de espera, entrada, entre otros)?			
¿Es adecuada la limpieza realizada al mobiliario y accesorios?			
¿Es adecuada la limpieza realizada de los pisos, paredes, techos?			
¿Es adecuada la recolección y eliminación de basura y desechos?			
Cumplimiento de procesos	Si	No	Observaciones
¿Los reclamos, quejas y sugerencias se atienden inmediatamente?			
¿Elaboran acciones correctivas de las no conformidades del servicio?			
Resultado Final			% de Cumplimiento

Evaluación de servicios terceros – Vigilancia

Empresa:

Fecha de evaluación:

Personal	Si	No	Observaciones
¿Cumple con la asistencia?			
¿Son puntuales?			
¿Utilizan el uniforme completo?			
¿Portan identificación en lugar visible?			
¿Mantienen la higiene personal?			
¿Mantienen la disciplina y conducta profesional en el Centro de Atención?			
¿Tienen capacidad de trabajo en equipo?			
Servicio	Si	No	Observaciones
¿Recibe adecuadamente a los servidores públicos y visitantes del Centro de Atención?			
¿Registra a los visitantes en la "Bitácora de visitantes?"			
¿Registra las novedades, ocurrencias que suceden durante el día?			
¿Realiza el registro visual de bienes que salen o ingresan al Centro de Atención?			
¿Registra los equipos, laptops, cámaras fotográficas y otros que ingresen al Centro de Atención?			
Cumplimiento de procesos	Si	No	Observaciones
¿Los reclamos, quejas y sugerencias se atienden inmediatamente?			
¿Elaboran acciones correctivas de las no conformidades del servicio?			
Resultado Final			% de Cumplimiento



FORMATOS DE CALIDAD

Encuesta de Servicio al Ciudadano

Fecha: dd/mm/aa

hora: hh:mm

1. Nombres y Apellidos (opcional)

2. Distrito de Procedencia

3. Edad

Menor

18 a 25

25-30

30-40

50 - más

☐
☐
☐
☐
☐

4. Grado de Instrucción

S. Instruc.

Primaria

Secundaria

Técnica

Superior

☐
☐
☐
☐
☐

5. ¿Qué trámite(s) realizó?

Excelente

Bueno

Indiferente

Malo

Muy Malo

6. Orientación

Cordial y clara

☐
☐
☐
☐
☐

Información disponible y completa

☐
☐
☐
☐
☐

7. Atención del Trámite

Cordial y eficiente

☐
☐
☐
☐
☐

Rápida

☐
☐
☐
☐
☐

Requisitos solicitados adecuados

☐
☐
☐
☐
☐

8. Tiempo espera

☐
☐
☐
☐
☐

9. Ambiente del local

Sala de espera amplia

☐
☐
☐
☐
☐

Limpieza y seguridad

☐
☐
☐
☐
☐

10. Recibí un buen servicio

☐
☐
☐
☐
☐

11. Realicé los trámites que necesitaba

☐
☐
☐
☐
☐

Ayúdenos a mejorar

Servicio que le gustaría que se incorpore al MAC

Sugerencias:

.....

.....

.....

.....

Doc. Interno	Doc. Externo	Tipo de Documento	Código	Nombre	Versión	Fecha de emisión	Entidad que utiliza el documento	Cargo que controla el documento	Ruta	Ubicación física del original
x		Guía de servicio	GSB BN-01	Recepción de Pago por Formalización de Persona Jurídica	v2	14/03/2011	BN	Coordinador		SGP

Lista maestra de registros

[illegible]

Cronograma de Auditorías Internas

Servicio a auditar	Entidad a auditar	Flujo a auditar	5 al 9 nov	12 al 16 nov	19 al 23 nov	26 al 30 nov	3 al 7 dic	10 al 14 dic	17 al 21 dic	24 al 28 dic	Representante auditado
Constitución de Empresas	PRODUCE	* Orientación en formalización de personas jurídicas. * Asesoría de la búsqueda y reserva de denominación social. * Elaboración de minuta o acto constitutivo	x								J. Camacho
	BN	* Depósito de cta cte MYPE * Depósito de Capital Social	x								J. Feitoza
	SUNARP	* Orientación en formalización de personas jurídicas. * Asesoría de la búsqueda y reserva de denominación social. * Entrega de testimonio, RUC y Clave SOL		x							Por definir
	CNL	* Toma de firmas		x							Por definir
		Informe Auditoria: Constitución de Empresas			x						

Ingrese la calificación	Coloque la opción				
	Excelente	Buena	Indiferente	Mala	Muy Mala
	1	2	3	4	5

[illegible]

Plan de acción para no conformidades: Acciones correctivas y preventivas

Servicio no conforme N° 00

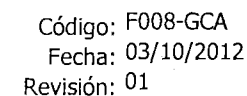
Fecha de ocurrencia: _____

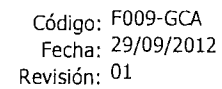
Causa determinada	acciones a tomar para corregir la no conformidad	Responsable de la acción correctiva/preventiva	Fecha inicio	fecha fin	Avance (%)	Observaciones
Causa 1	_Acción 1	Responsable 1				
	_Acción 2	Responsable 2				
Causa 2	_Acción 3	Responsable 3				
	_Acción 4	Responsable 4				
Causa 3	_Acción 5	Responsable 5				

Estatus del plan de acción para corregir el servicio no conforme N° 00

En proceso de corrección	x	Fecha programada de fin	
Totalidad de causas			

Resultado del plan de acción

[illegible]



Fecha:		Hora:	
Observador:			
Entidad:			
Servicio:			
Servidor:			
Descripción de la Observación:			

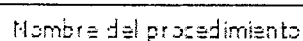
[illegible]

Consolidado de Servicios No Conforme

Fecha:

Item	Entidad	Servicio	No Conformidad	Fecha de Observación	Impacto	Acciones	Resultados de las Acciones	Responsable	Estatus	Observaciones
------	---------	----------	----------------	----------------------	---------	----------	----------------------------	-------------	---------	---------------

CARATULA:

Tipo de procedimiento

Usuarios del documento

Encargado de la actualización

Se indica la elaboración o la actualización del documento.

CONTENIDO:

	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
---	----------------------

I. Objetivo

XXXXXXXXXXXXXX.

Usuarios del documento.

II. Alcance

- XXXXXXXXXX.

Glosario de términos que se utilizarán en el documento.

III. Definiciones

3.1 XXXXX XXXXXXX.

IV. Disposiciones Generales

4.1 Responsabilidad

Puesto encargado del procedimiento.

La responsabilidad de velar por el cumplimiento de este procedimiento es de XXXXXXX.

4.2 XXXXXXXXXX

Otras disposiciones o aclaraciones del procedimiento

XXXXXXXXXXXXX.

V. Procedimiento

5.1 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Subprocesos

Nº	Acción	Responsable
#	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX

VI. Sistemas y/o registros (Formularios y/o formatos)

Nombre	Código
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXX - #

Sistemas y formatos utilizados en el procedimiento

VII. Procedimientos relacionados

Nombre	Código
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXX

VIII. Flujiogramas

IX. Anexos

Elaborado por: XXXXXXXXXXXXXXXX	Firma: _____	N° de Página : # Fecha de emisión : dd/mm/aa Revisión : ## Código : XXXX
Revisado por: XXXXXXXXXXXXXXXX	Firma: _____	
Aprobado por: XXXXXXXXXXXXXXXX	Firma: _____	

FORMATO DE GUÍA DE SERVICIO:

Código: FGD01 – 3
Fecha: 21/05/2011
Revisión: 01

	Guía de Servicios y Documentos XXXXXXXXXXXX
---	---

Servicio XXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

a) Descripción del servicio

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

b) Requisitos

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

c) Costos estimados

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

d) Plazos

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Nombre del servicio

Nombre de la entidad

Tipo de servicio:
-Base.
-Desarrollo empresarial.
-Trámite frecuente.

ELABORADO POR: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	FIRMA:	Nº de Páginas: 1 de 1
REVISADO POR: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	FIRMA:	Fecha de emisión: 1 de 1 de 1 de 1
APROBADO POR: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	FIRMA:	Revisión: 1 de 1
		Código: XXXXXXXX

FORMATO DE DOCUMENTO EXCEL:

Código: FGD01 – 4
Fecha: 21/05/2011
Revisión: 01



Logo MAC

Código de procedimiento y correlativo

Código:

xxxx – #

Fecha:

##/##/####

Versión del formato

Revisión:

##

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXX

XXXXX

XXX

XXX

XXXXXX

XXXX

XXXXXX

FORMATO DE DIAGRAMA DE FLUJO

	Mapa de Proceso	Código: Nombre: Fecha: Versión:
[Nombre del proceso]		
Entrada(s): XXXXXXXX Control(es): 1. XXXXXX: XXXXXXXX XXX - 1: XXXXXXX XXX - 2: XXXXXXX XXX - 3: XXXXXXX XXX - 4: XXXXXXX Recurso(s): - XXXXXXXX Salida(s): XXXXXXXX		
Procesos relacionados:		
Entrada(s): 1. XXXXXXXX Salida(s): 1. XXXXXXXX		
Diseñado por: Fecha:	Diseñado por: Fecha:	Diseñado por: Fecha:

	[Nombre del procedimiento]	Código: xxxx Hoja: 1 Título: xxxxxxxxxxxx Revisión: 1.1
[Área]		
[Puesto]	[Puesto]	
Revisado por: xxxxxxxxxxxx Firma:	Fecha: xxx/xx/xx	Revisado por: xxxxxxxxxxxx Firma:
Revisado por: xxxxxxxxxxxx Firma:	Revisado por: xxxxxxxxxxxx Firma:	Revisado por: xxxxxxxxxxxx Firma:

INDICADORES DE GESTION PARA CENTROS MAC

Item	Indicador	Valor Esperado	Forma de Cálculo	Fuente
1	Tiempo de Espera (min)			
1.1	Primer Año	10	desde la emisión del ticket hasta el inicio de la atención en el módulo	Sistema de Colas
1.2	A partir del 2do año	15	desde la emisión del ticket hasta el inicio de la atención en el módulo	Sistema de Colas
2	Atenciones mensuales por módulo			
2.1	Primer Año			
2.1.1	Desarrollo Empresarial y Base	100		Sistema de Colas
2.1.2	Trámites Frecuentes	1800		Sistema de Colas
2.2	A partir del 2do año			
2.2.1	Desarrollo Empresarial y Base	150		Sistema de Colas
2.2.2	Trámites Frecuentes	2600		Sistema de Colas
3	MyPE constituida por mes			
3.1	Primer Año	80		Produce
3.2	A partir del 2do año	120		Produce
4	Tiempo de Constitución de MyPE (horas)	72	Desde la firma del acto constitutivo hasta la entrega de testimonio, RUC y clave SOL	Colegio de Notarios
5	Tasa de atención			
5.1	Primer Año	95%	Atención/ticket emitidos	Sistema de Colas
5.2	A partir del 2do año	93%	Atención/ticket emitidos	Sistema de Colas
6	Inactividad por fallas (min)	10	promedio de inactividad por caídas de sistema (en general)	Especialista TIC
7	Calidad del Servicio (bueno y excelente)	90%	suma(Bueno + Excelente)/(total de respuestas)	Encuesta de Servicio al Ciudadano
8	Capacitación al personal - anual	2	Espaciadas semestralmente	Matriz de Capacitación - Supervisor