

Resolución de Secretaría de Gestión Pública

N° 001- 2016-PCM-SGP

VISTOS: El Informe N° 005-2016-PCM/SGP-LPP de fecha 29 de marzo de 2016, emitido por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros; y,

CONSIDERANDO:

Que, el numeral 1.1 del artículo 1 de la Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, el numeral 4 del artículo 19 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, establece que corresponde a la Presidencia del Consejo de Ministros formular, aprobar y ejecutar las políticas nacionales de modernización de la Administración Pública y las relacionadas con la estructura y organización del Estado, así como coordinar y dirigir el Proceso de Modernización;

Que, el numeral 37.1 del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado por el Decreto Supremo N° 063-2007-PCM, dispone que corresponde a la Secretaría de Gestión Pública dirigir el proceso de modernización de la gestión pública, así como formular y evaluar las propuestas de mejora;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, constituyéndose en el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el país, el mismo que establece la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país;

Que, la Política de Modernización de la Gestión Pública establece que el Estado requiere adaptarse a la diversidad de las preferencias y demandas de los ciudadanos, asociadas a sus múltiples realidades sociales, económicas, culturales y territoriales. Necesita por lo tanto, un Estado dialogante, abierto a escuchar y entender las necesidades de los ciudadanos, y a consensuar con ellos las respuestas que a través de sus políticas públicas, puede ofrecer a esas necesidades;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM se aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013 - 2016, que tiene como objetivo general mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante la administración pública;



Que, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprueba el nuevo "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía", con la finalidad de incorporar el enfoque de interculturalidad y de género; a fin de promover que la provisión de servicios públicos tomen en cuenta las particularidades de los ciudadanos y ciudadanas, construyendo una convivencia democrática y pacífica, apostando por políticas de reconocimiento y de valoración positiva de la diversidad cultural y de género.

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM/SGP se aprueba los "Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública".

Que, el artículo 4 de la Resolución precedente establece que, en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles, contados a partir de su entrada en vigencia, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública, se aprobarán el Aplicativo de Autoevaluación, la Guía de Usuario, y el Plan de Capacitación con sus respectivos formatos, con la finalidad de facilitar a las entidades públicas el desarrollo de las etapas señaladas en el artículo 4 de la citada Resolución;

Que, en ese sentido, resulta necesario aprobar las herramientas complementarias para garantizar la implementación progresiva del Manual para mejorar la atención a la ciudadanía por parte de las entidades públicas;

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, el numeral 37.1 del artículo 37 del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado con Decreto Supremo N° 063-2007-PCM y sus modificatorias;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobación del aplicativo informático Web de autoevaluación de la Atención a la Ciudadanía

Apruébese el aplicativo informático Web denominado "Autoevaluación de las entidades públicas en la calidad de atención prestada a la ciudadanía", el cual constituye la herramienta oficial de aplicación por todas las entidades responsables de la ejecución de este proceso.

Artículo 2.- Aprobación de la Guía de Usuario para el Uso del "Aplicativo de Autoevaluación de las entidades públicas en la calidad de atención prestada a la ciudadanía"

Apruébese la Guía de Usuario para el Uso del "Aplicativo de Autoevaluación de las entidades públicas en la calidad de atención prestada a la ciudadanía", que como Anexo I forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 3.- Aprobar el Plan de Capacitación y Asistencia Técnica para la Implementación Progresiva del Manual de Mejora de Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública

Apruébese el Plan de Capacitación y Asistencia Técnica para la Implementación Progresiva del Manual de Mejora de Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, que como Anexo II forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 4.- 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.gob.pe>).

Asimismo, disponer que el Aplicativo de Autoevaluación de las entidades públicas en la calidad de atención prestada a la ciudadanía, la Guía de Usuario y el Plan de Capacitación sean publicados en el Portal Web de la Secretaría de Gestión Pública en la siguiente dirección: <http://sgp.pcm.gob.pe/implementacion-del-manual-de-mejora-de-atencion-a-la-ciudadania/>.



Regístrese, comuníquese y publíquese.

SARA AROBES ESCOBAR
Secretaría de Gestión Pública
Presidencia del Consejo de Ministros

APLICATIVO DE AUTOEVALUACIÓN DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN PRESTADA A LA CIUDADANÍA

Guía de usuario para el uso del software de autoevaluación

*Secretaría de Gestión Pública
Presidencia del Consejo de Ministros*



4A



ÍNDICE

1. INGRESO A CUENTA DE LA ENTIDAD	2
2. CREAR SEDES	3
3. LLENAR EVALUACIÓN	5
4. LISTAR RESULTADOS DE LAS SEDES	11
5. REPORTE DE LA EVALUACIÓN	13

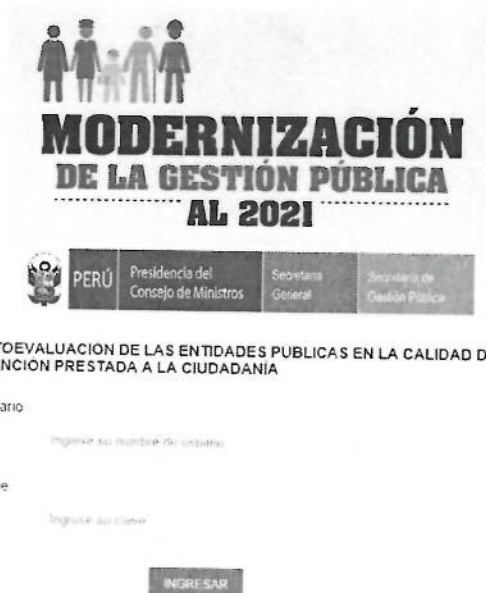


Handwritten signature



1. INGRESO A CUENTA DE LA ENTIDAD

- Para acceder al Sistema de Autoevaluación deberá digitar el siguiente URL: <http://apps.gestionpublica.gob.pe/autoevaluacion/>, donde ingresará su usuario y contraseña para acceder a la cuenta ADMINISTRADOR DE LA ENTIDAD.



- Dentro del sistema aparecerá la siguiente pantalla donde hay dos funciones principales: Crear SEDE y Lista de SEDES. En el primero se crearán las sedes de la entidad que realizarán la autoevaluación, y el segundo se puede visualizar las sedes creadas.

LISTA DE SEDES DE LA SGP				Crear SEDE	
Nº	NOMBRE DE USUARIO	NOMBRE SEDE	EMAIL DEL USUARIO	DESCRIPCION	CAMPO
				Usuario	000000
				Nombre sede	
				E-mail sede	
				Clave	
				Confirmar Clave	
					Crear

- Se puede tener dos escenarios en cuanto a la creación de SEDES¹:
 - ✓ La entidad solo tiene una Sede Central. Se creará solo una sede y se hará una sola evaluación para la entidad en su conjunto.
 - ✓ La entidad tiene una Sede Central y Oficinas Desconcentradas. Se creará la Sede Central y otras oficinas/órganos desconcentrados donde se realiza la atención al ciudadano y la provisión de bienes y servicios que la entidad brinda a los administrados. Luego se evaluará a cada una de ellas.

¹ Para mayor detalle revisar "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública" Capítulo III, pg. 78.

2. CREAR SEDES

Este punto lo realiza el ADMINISTRADOR DE LA ENTIDAD. Para ello deberá seguir los siguientes pasos:

1

En los campos de Crear SEDE, asigne el número de usuario que tendrá la SEDE, el nombre, e-mail y una clave.



LISTA DE SEDES DE LA 000001

Nº	NOMBRE DE USUARIO	NOMBRE SEDE	EMAIL DEL USUARIO
1	000001-0001	sede prueba	sede@prueba.com
2	000001-0002	sede prueba 2	sede@prueba2.com
3	000001-0003	sede prueba 3	sede@prueba3.com
4	000001-0004	sede prueba 4	sede@prueba4.com
5	000001-0005	sede prueba 5	sede@prueba5.com
6	000001-0006	sede prueba 6	sede@prueba6.com
7	000001-0007	sede prueba 7	sede@prueba7.com
8	000001-0008	sede prueba 8	sede@prueba8.com
9	000001-0009	sede prueba 9	sede@prueba9.com
10	000001-0010	sede prueba 10	sede@prueba10.com
11	000001-0011	sede prueba 11	sede@prueba11.com
12	000001-0012	sede prueba 12	sede@prueba12.com
13	000001-0013	sede prueba 13	sede@prueba13.com

Crear SEDE

DESCRIPCION	CAMPO
Usuario	000001-
Nombre sede	
E-mail sede	
Clave	
Confirmar Clave	
Crear	

2

Revisar su creación en la LISTA DE SEDES. Estas pueden ser eliminadas en cualquier momento.

LISTA DE SEDES DE LA SGP

N°	NOMBRE DE USUARIO	NOMBRE SEDE	EMAIL DEL USUARIO	Eliminar
1	000099-001	CENTRO	trivera@pcm.gob.pe	✕
2	000099-002	SEDE PRUEBA2	trivera@pcm.gob.pe	✕
3	000099-003	SEDE PRUEBA3	trivera@pcm.gob.pe	✕

Crear SEDE

[Inicio](#)

[Lista de autoevaluaciones](#)

[Desconectar](#)

DESCRIPCION	CAMPO
Usuario	000099-
Nombre sede	
E-mail sede	
Clave	
Confirmar Clave	
	Crear

3

Tenga siempre en cuenta el nombre de usuario de sus SEDES creadas (Ejm: 000099-001) y las respectivas claves asignadas a dichos usuarios SEDE. Al finalizar vaya al menú consignado en la parte esquina superior derecha y haga clic en Desconectar para salir de la cuenta Administrador de la entidad a efectos de iniciar el proceso del llenado evaluación.

3. LLENAR EVALUACIÓN

Este paso es para el usuario SEDE del aplicativo.



1

Acceder con el nombre de usuario y contraseña correspondiente a la SEDE creada en la cuenta administradora de la entidad.

2

Escoger la evaluación.

LISTA DE AUTOEVALUACIONES

Nº	EVALUACION	FECHA INICIO	FECHA FINAL
1	AUTO DIAGNÓSTICO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA META 24 DEL PI 2015	04/05/2015	30/06/2015

Autoevaluación para Mejorar la Atención a la Ciudadanía

Estándar / Sub elemento	Calificación				Puntaje Final	Medio de verificación
	Insuficiente	Básica	Intermedia	Avanzada		
1 Estándar para la estructura y organización						
Planificación estratégica y operativa	1	2	3	4	3	0
Responsabilidad de la mejora de la atención a la ciudadanía	1	2	3	4	3	0
Estrategia de comunicación con la ciudadanía	1	2	3	4	3	0
Procedimientos y seguimiento al logro de resultados	1	2	3	4	3	0

3

Llenar la evaluación a nivel de estándar/sub elemento.
Todos los campos son obligatorios.

Para adjuntar un medio de verificación el sub elemento debe estar calificado y el archivo adjunto debe poseer un nombre.

Estándar /Sub elemento	Calificación				Puntaje Final	Medio de verificación
	incipiente	Básica	Intermedio	Avanzado		
Estándar 1. Estrategia y organización						
1.1 Planeamiento estratégico y operativo					0	PRUEBA C:\Users\liveral\Desktop\MODELO DE CONVENIO.docx Examinar
1.2 Responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía					2	PRUEBA C:\Users\liveral\Desktop\MODELO DE CONVENIO.docx Examinar
1.3 Estrategia de comunicación con la ciudadanía					1	PRUEBA C:\Users\liveral\Desktop\MODELO DE CONVENIO.docx Examinar

5

Posteriormente, haga clic en el segundo icono bajo el medio de verificación que desea adjuntar para subir el archivo.

a la ciudadanía						
?	?	?	?	?	1	Prueba Seleccionar archivo Directiva 001-...SGP FINAL.doc [Icono 1] [Icono 2]
?	?	?	?	?		Agregar documento Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado [Icono 1] [Icono 2]
?	?	?	?	?		Agregar documento Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado



6

Si desea eliminar el archivo adjunto, haga clic en el botón “X” que figura al lado del documento.

la ciudadanía

?	?	?	?	1	Prueba 
?	?	?	?		Agregar Documento Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado
?	?	?	?		Agregar Documento Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

7

Asimismo, si desea subir otro medio de verificación en el mismo sub elemento, haga clic en el botón “+” que figura bajo el archivo adjunto.

Medio de verificación

 Agregar Documento Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado
 Agregar Documento Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado
 Agregar Documento Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado
 Agregar Documento Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

8

Posteriormente, si desea continuar el llenado del formato en otro momento, en la parte inferior de la evaluación se encuentra la opción de Guardar avance. Se guardaran sus respuestas y sus documentos adjuntos, para finalmente proceder a cerrar el aplicativo.

Estándar 9. Reclamos y sugerencias						
9.1 Mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias	☐	☒	☐	☐	1	PRUEBA ●
9.2 Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua	☐	☐	☒	☐	2	PRUEBA ●
9.3 Responsable de la gestión de los reclamos y sugerencias	☐	☒	☐	☐	1	PRUEBA ●

Guardar avance
Enviar Evaluación



Una vez calificado cada sub elemento de los nueve (09) estándares y adjuntado los medios de verificación necesarios, se finaliza la evaluación haciendo clic en el botón “Enviar Evaluación” ubicado en la parte inferior. La evaluación se cerrará y ya no dará opción a modificaciones.

	Indicador	Calificación	Medio de Verificación	Puntuación	
6.1 Perfil de puesto	☐	☒	☐	☐	1
	?	?	?	?	
6.2 Inducción y capacitación del personal	☐	☒	☐	☐	1
	?	?	?	?	
Estándar 7. Transparencia y el acceso a la información pública					
7.1 Transparencia de la información pública	☐	☐	☐	☒	3
	?	?	?	?	
7.2 Acceso de la información	☐	☐	☐	☒	3
	?	?	?	?	
7.3 Información sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad	☐	☐	☒	☐	2
	?	?	?	?	
7.4 Información sobre los servicios no exclusivos	☐	☐	☒	☐	2
	?	?	?	?	
7.5 Designación de funcionarios responsables	☐	☒	☐	☐	1
	?	?	?	?	
Estándar 8. Medición de la gestión					
8.1 Seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía	☐	☐	☐	☒	3
	?	?	?	?	
8.2 Medición de la satisfacción de la ciudadanía	☐	☐	☒	☐	2
	?	?	?	?	
8.3 Uso de los reportes de medición de la gestión relacionados con la atención a la ciudadanía	☐	☐	☐	☒	3
	?	?	?	?	
Estándar 9. Reclamos y sugerencias					
9.1 Mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias	☐	☒	☐	☐	1
	?	?	?	?	
9.2 Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua	☐	☐	☒	☐	2
	?	?	?	?	
9.3 Responsable de la gestión de los reclamos y sugerencias	☐	☒	☐	☐	1
	?	?	?	?	
Guardar avance Enviar Evaluación					

Una vez enviada la evaluación, estarán disponibles los resultados obtenidos. Se apreciará una ficha o reporte con las respuestas en cada sub elemento de los nueve (09) estándares, así como el nivel de avance por cada estándar, el puntaje total y la calificación de la SEDE. En la parte inferior se encuentra la opción de descargar la ficha o reporte en formato PDF.

Estándar /Sub elemento	Calificación				Puntaje Final	Medio de verificación
	incipiente	Básica	Intermedio	Avanzado		
5.5 Simplificación administrativa			X		2.00	PRUEBA
Nivel de avance:					12.00	80 % de avance
Estándar 6. Personal de atención a la ciudadanía						
6.1 Perfil de puesto		X			1.00	PRUEBA
6.2 Inducción y capacitación del personal		X			1.00	PRUEBA
Nivel de avance:					2.00	33 % de avance
Estándar 7. Transparencia y el acceso a la información pública						
7.1 Transparencia de la información pública				X	3.00	PRUEBA
7.2 Acceso de la información				X	3.00	PRUEBA
7.3 Información sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad			X		2.00	PRUEBA
7.4 Información sobre los servicios no exclusivos			X		2.00	PRUEBA
7.5 Designación de funcionarios responsables		X			1.00	PRUEBA
Nivel de avance:					11.00	73 % de avance
Estándar 8. Medición de la gestión						
8.1 Seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía				X	3.00	PRUEBA
8.2 Medición de la satisfacción de la ciudadanía			X		2.00	PRUEBA
8.3 Uso de los reportes de medición de la gestión relacionados con la atención a la ciudadanía				X	3.00	PRUEBA
Nivel de avance:					8.00	89 % de avance
Estándar 9. Reclamos y sugerencias						
9.1 Mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias		X			1.00	PRUEBA
9.2 Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua			X		2.00	PRUEBA
9.3 Responsable de la gestión de los reclamos y sugerencias		X			1.00	PRUEBA
Nivel de avance:					4.00	44 % de avance
Descargar en PDF	Total Evaluación				60.00	Intermedio

4. LISTAR RESULTADOS DE LAS SEDES

Deberá seguir los pasos que se muestran a continuación:



1

Acceder con el nombre de usuario y contraseña correspondiente a la cuenta administradora de la entidad.



LISTA DE AUTOEVALUACIONES DE LA SGP

ID	AUTOEVALUACIÓN	FECHA INICIO	FECHA FINAL	PUNTAJE	ESTADO	DETALLES
1	PRUEBA DE CONOCIMIENTO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA META 24 DEL PI 2015	04/05/2015	30/09/2015	90.00	Intermedio	Detalles

2

Seleccionar en el menú “Lista de autoevaluaciones” en donde aparecerá el puntaje total de la Entidad.

3

Para ver los avances o resultados por sedes a nivel de estándar/sub elemento seleccionamos detalles y luego la evaluación de la sede que quisiera visualizar.

LISTA DE SEDES DE LA 000001

ID	CODIGO SEDE	NOMBRE SEDE	EMAIL SEDE
1	000001-0001	sede prueba	sede@prueba.com
2	000001-0002	sede prueba 2	sede@prueba2.com
3	000001-0003	sede prueba 3	sede@prueba3.com
4	000001-0004	sede prueba 4	sede@prueba4.com

4

En esa ficha se apreciará lo respondido en cada sub elemento y el resultado de cada estándar en detalle correspondiente a la sede elegida. Puede supervisar el avance progresivo de cada una de las sedes. Asimismo, en la parte inferior se encuentra la opción de descargar la ficha en formato PDF.

AUTOEVALUACION DE LA SEDE Sede Central DE LA Secretaría de Gestión Pública

Estándar /Sub elemento	Calificación				Puntaje Final	Medio de verificación
	Incipiente	Básica	Intermedio	Avanzado		
Estándar 1. Estrategia y organización						
1.1 Planeamiento estratégico y operativo		X			1.00	Prueba
1.2 Responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía			X		2.00	Test
1.3 Estrategia de comunicación con la ciudadanía		X			1.00	Prueba 2
1.4 Incentivos y reconocimiento al logro de resultados	X				0.00	
1.5 Gestión de la calidad		X			1.00	Demo
1.6 Gestión de la seguridad y la salud			X		2.00	Susento
1.7 Articulación intrainstitucional e interinstitucional	X				0.00	
Nivel de avance:					7.00	33% de avance

5. REPORTE DE LA EVALUACIÓN

Deberá seguir los pasos que se muestran a continuación:

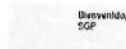


1

Acceder con el nombre de usuario y contraseña correspondiente a la cuenta administrador de la entidad.

2





LISTA DE AUTOEVALUACIONES DE LA SGP						
ID	AUTOEVALUACIÓN	FECHA INICIO	FECHA FINAL	PUNTAJE	ESTADO	DETALLES
1	AUTOEVALUACIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA META 24 DEL IP 2019	04/05/2015	30/06/2015	60 DE	Intermedio	DETALLES





Seleccionar Lista de autoevaluaciones y seleccionar la evaluación vigente.

3

En el reporte, se apreciará la ficha que promedia todos los resultados de sedes dando el nivel de avance de la entidad en cada uno de los estándares, así como el puntaje total y la calificación promedio obtenida por la entidad.

Descargue la ficha en formato PDF e imprímala.

Estándar 8: Medición de la gestión						
8.1 Seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía			X	3.00	PRUEBA	
8.2 Medición de la satisfacción de la ciudadanía		X		2.00	PRUEBA	
8.3 Uso de los reportes de medición de la gestión relacionados con la atención a la ciudadanía			X	3.00	PRUEBA	
Nivel de avance:				8.00		89% de avance
Estándar 9: Reclamos y sugerencias						
9.1 Mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias		X		1.00	PRUEBA	
9.2 Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua			X	2.00	PRUEBA	
9.3 Responsable de la gestión de los reclamos y sugerencias		X		1.00	PRUEBA	
Nivel de avance:				4.00		44% de avance
Descargar en PDF		Total Evaluación		60.00		Intermedio



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría
General

Secretaría de Gestión
Pública

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

R





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría
General

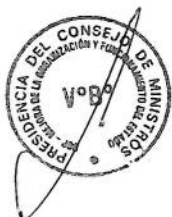
Secretaría de Gestión
Pública

Contenido

Plan de Capacitación para la Implementación del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía	3
1. Justificación.....	3
2. Finalidad	3
3. Objetivo General	4
4. Objetivos Específicos.....	4
5. Alcance.....	4
6. Mecanismos de capacitación	4
6.1. Sensibilización.....	4
6.2. Taller de capacitación	5
6.3. Asistencia Técnica	5
7. Ejecución de los mecanismos de capacitación.....	5
7.1 Sensibilización.....	5
7.2 Taller de Capacitación	5
7.3 Asistencia Técnica.....	6
8. Materiales necesarios para la capacitación.....	6



[Handwritten signature]





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría
General

Secretaría de Gestión
Pública

Plan de Capacitación para la Implementación del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía

1. Justificación

La Secretaría de Gestión Pública (SGP) es el órgano de línea de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) y rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.

Tiene autoridad técnico normativa a nivel nacional y ejerce competencias en organización, estructura y funcionamiento del Estado; gestión por procesos, simplificación administrativa, mejor atención al ciudadano, gobierno abierto (ética pública, transparencia, acceso a la información pública y rendición de cuentas), vigilancia ciudadana y gestión del conocimiento.

En esa línea, con Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM se aprobó el “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública” el cual tiene como objetivo brindar a los servidores y servidoras de las entidades públicas, los criterios y mecanismos de cumplimiento obligatorio para que mejoren la labor desempeñada en la atención a la ciudadanía y en la provisión de bienes y servicios públicos.

En ese marco, con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM/SGP se aprueba los “Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.

Bajo ese orden, los lineamientos para la implementación del “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública”, la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, tiene la función de capacitar y prestar asistencia técnica a Ministerios, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales, Organismos Constitucionalmente Autónomos, Organismos Públicos, Congreso de la República y Poder Judicial.

Por otro lado, al iniciarse el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública; se han presentado múltiples demandas de capacitación por lo que resulta necesario desarrollar un Plan de Capacitación para la Implementación del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía, como documento que brindará orientación para el desarrollo de las actividades de capacitación que llevará a cabo la Secretaría de Gestión Pública durante el presente año.

2. Finalidad

Fortalecer las capacidades y conocimientos de los servidores civiles del gobierno nacional, regional y local, en el tema de atención a la ciudadanía en el marco del “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública”.



SR





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría
General

Secretaría de Gestión
Pública

3. Objetivo General

Implementar mecanismos de capacitación para el fortalecimiento de capacidades de los servidores civiles en todos los temas relacionados a la atención a la ciudadanía.

4. Objetivos Específicos

- a. Implementar mecanismos de capacitación para asegurar la progresiva implementación del "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía".
- b. Lograr incrementar el conocimiento de los servidores civiles y funcionarios que participen en las capacitaciones con el objetivo que mejoren la atención a la ciudadanía en los servicios prestados.

5. Alcance

En base a la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM/SGP que aprueba los "Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, las capacitaciones programadas:

- a. Ministerios, Gobiernos Regionales, Organismos Constitucionalmente Autónomos, Organismos Públicos, Municipalidades clasificadas como Tipo A por el MEF, Congreso de la República y Poder Judicial durante el año 2016.
- b. Municipalidades tipo B y Municipalidades con más de 500 viviendas urbanas y menos de 500 viviendas urbanas durante el año 2017.

6. Mecanismos de capacitación

Se han definido tres (03) mecanismos de capacitación para el fortalecimiento de capacidades de los servidores civiles en la implementación del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía:

6.1. Sensibilización

La sensibilización se asocia a los estímulos que los servidores civiles y funcionarios reciben a través de los sentidos y que de algún modo activa al cerebro, despertando emociones y sentimientos que logran estimular una parte emocional de las personas¹.

¹ Según la RAE, la sensibilización es la acción y efecto de sensibilizar o sensibilizarse, y está asociado a hacer sensible a algo o a alguien. Es ser receptivo a determinados asuntos o problemas y proclive a ponerles solución. Es ser capaz de apreciar algo o de reaccionar emocionalmente ante ello.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría
General

Secretaría de Gestión
Pública

En ese sentido, la sensibilización es un mecanismo que presenta de forma general el tema de atención a la ciudadanía y los beneficios a lograr con la implementación del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. La sensibilización tiene como objetivo estimular en los servidores civiles y funcionarios el convencimiento y la acción natural de aceptar, desarrollar, aplicar y mejorar la atención que se brinda a los ciudadanos y ciudadanas de acuerdo a los servicios prestados.

6.2. Taller de capacitación

El taller de capacitación es un mecanismo más dinámico y participativo para el desarrollo de competencias del servidor público. Es también una sesión de entrenamiento o de guía que puede ser desarrollado in-situ o a distancia que tiene por objeto lograr el aprendizaje de forma práctica y está orientado directamente a las distintas fases de implementación del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía.

6.3. Asistencia Técnica

La asistencia técnica es la asesoría especializada para atender el requerimiento de una entidad en la implementación del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía. La entidad debe evidenciar un cierto nivel de avance en el tema consultado para que la asistencia sea efectiva.

7. Ejecución de los mecanismos de capacitación

Para el logro de la progresiva implementación del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía se han establecido los siguientes tipos de capacitación:

7.1 Sensibilización

La Secretaría de Gestión Pública pone a disposición de las entidades dos tipos de sensibilización:

- Sensibilización en el uso del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía, dirigido a servidores civiles y funcionarios responsables de diseñar e implementar las acciones relacionadas a la mejora de atención a la ciudadanía.
- Sensibilización en brindar una atención de calidad y excelencia, dirigido al personal que atiende a la ciudadanía y los operadores involucrados en la atención.

7.2 Taller de Capacitación

Se han establecido los siguientes tipos de talleres de capacitación:

- Taller de capacitación en el uso del aplicativo.
- Taller de capacitación en el diseño de proyecto de mejora de atención a la ciudadanía.
- Taller de capacitación en la implementación del proyecto de mejora de atención a la ciudadanía.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría
General

Secretaría de Gestión
Pública

7.3 Asistencia Técnica

Se realiza de manera permanente según demanda de cada entidad. En ese sentido, la entidad deberá ponerse en contacto con los profesionales responsables de la Secretaría de Gestión Pública con el objetivo de agendar directamente una reunión de asistencia técnica.

La convocatoria para la realización de las sensibilizaciones y talleres de capacitación se comunicará a las entidades de acuerdo con los plazos de implementación establecidos y en función a los recursos asignados.

8. Materiales necesarios para la capacitación

Todos los materiales necesarios para la capacitación, estarán disponibles en la página web de la Secretaría de Gestión Pública, en el siguiente link: <http://sgp.pcm.gob.pe/implementacion-del-manual-de-mejora-de-atencion-a-la-ciudadania/>



SH

