



senace

SERVICIO NACIONAL DE CERTIFICACIÓN AMBIENTAL
PARA LAS INVERSIONES SOSTENIBLES

**PLAN PARA MEJORAR LA
CALIDAD DE SERVICIOS DEL
SENACE - 2018**

ÍNDICE

1.	SENACE	3
2.	LINEAMIENTOS DE POLÍTICA INSTITUCIONAL	3
3.	SITUACIÓN ACTUAL	4
4.	OBJETIVO	8
5.	ALCANCE	8
6.	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	8
7.	RECURSOS	8
8.	INDICADORES	9
9.	ANEXOS	9

1. SENACE

Marco institucional:

El Senace¹, como organismo público técnico especializado adscrito al Ministerio de Ambiente, tiene entre otras funciones generales, la de revisar y aprobar los Estudios de Impacto Ambiental detallados (EIA-d), así como la de formular propuestas para la mejora continua de sus procesos. En ese sentido, resulta necesario unificar criterios y estandarizar los procesos y procedimientos para su medición, control y mejora continua.

En el marco de las funciones establecidas para el Senace, se aprobó el Plan Estratégico Institucional – PEI 2017-2019, por Resolución Jefatural N° 025-2017-SENACE/JEF, en el cual se establece la misión y objetivos estratégicos, entre otros lineamientos.

Misión:

“Brindar un servicio de certificación de estudios de impacto ambiental de los proyectos de inversión a las instituciones públicas y privadas de manera oportuna, transparente, con calidad técnica y confiable que impulse al desarrollo sostenible del país”.

Objetivos estratégicos:

- OE1: Impulsar el manejo sostenible de los recursos naturales a través de la certificación ambiental de los proyectos de inversión.
- OE2: Alcanzar una coordinación efectiva en materia de evaluación de impacto ambiental con actores priorizados.
- OE3: Fortalecer la Gestión Institucional del Senace.
- OE4: Implementar la Gestión Interna del Riesgo de Desastres en el Senace.

Los planes institucionales y las acciones se articulan con los objetivos estratégicos para cumplir con nuestra misión.

Por otro lado, Senace ha definido como primer principio de gestión, la “Orientación al Ciudadano”, colocando al ciudadano como prioridad y la razón de ser de nuestra entidad. Este enfoque implica conocer las necesidades y expectativas de los ciudadanos para que los servicios sean de calidad y que le agreguen valor.

2. LINEAMIENTOS DE POLÍTICA INSTITUCIONAL

La Alta Dirección del Senace ha definido como una de sus políticas institucionales² lo siguiente:

“Brindar un servicio eficiente, oportuno y predecible de Certificación Ambiental de proyectos de inversión, que genere confianza y credibilidad en la ciudadanía”.

En función a dicha política, se establece las estrategias del presente plan:

¹ Ley N° 29968, Ley de creación del Senace y Reglamento de Organización y Funciones aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2017-PCM, así como la demás normativa complementaria.

² Aprobado en el Plan Estratégico Institucional – PEI 2017-2019, aprobado mediante Resolución Jefatural N° 025-2017-SENACE/JEF.

- Conocer a detalle las necesidades y expectativas de los administrados y demás partes interesadas, así como el desarrollo de mecanismos de autoevaluación.
- Fortalecer las capacidades de los servidores con un enfoque y compromiso con la mejora del servicio.
- Ampliar el alcance de aplicación de la encuesta de percepción de los administrados, respecto al servicio brindado durante el desarrollo del proceso incurso.
- Mantener mejor informado al ciudadano respecto al servicio de Clasificación de Estudios Ambientales y requisitos exigibles.

3. SITUACIÓN ACTUAL

3.1 Servicios que brinda Senace:

El Senace en el marco de sus funciones brinda, entre otros, los siguientes servicios:

Tipo	Servicio
Procedimiento administrativo del TUPA.	Acceso a la información pública que posea o produzca la Entidad.
	Inscripción en el Registro Nacional de Consultoras Ambientales.
	Renovación de inscripción en el Registro Nacional de Consultoras Ambientales.
	Modificación de inscripción en el Registro Nacional de Consultoras Ambientales.
	Evaluación del Estudio de Impacto Ambiental Detallado EIA-d.
	Modificación de Estudio de Impacto Ambiental Detallado MEIA-d.
	Evaluación y aprobación del Informe Técnico Sustentatorio ITS.
	Clasificación de estudios ambientales.
Servicio prestado en exclusividad del TUPA.	Evaluación y aprobación del Plan de Participación Ciudadana – PPC previo a la presentación del EIA-d.
Otros servicios.	Expedición de copias de los documentos contenidos en los expedientes de los procedimientos administrativos.
	Libro de Reclamaciones.
	Atención de quejas por defecto de tramitación.
	Reuniones Técnicas Especializadas.
	Orientación a la Ciudadanía.
	Lectura de Expedientes.

Demanda por trámite TUPA que brinda la organización:

Durante el 2017 se han ingresado trámites TUPA, según el siguiente detalle:

EXPEDIENTES		TIPO REPORTE					
SUB SECTOR	SITUACION REPORTE	EIA-d	MEIA-d	ITS	Clasificación	Otros	Total general
Agricultura	Aprobado				1	3	4
	Desaprobado				1		1
	En Evaluación				6	4	10
	Otros				1	4	5
Total Agricultura					9	11	20
Electricidad	Aprobado			21	20	3	44
	Desaprobado			4	1		5
	En Evaluación			1	4		5
	Otros			3			3
Total Electricidad				29	24	3	56
Hidrocarburos	Aprobado			21	1	3	25
	Desaprobado				1		1
	En Evaluación			15		4	19
	Otros			3			3
Total Hidrocarburos				39	2	7	48
Minería	Aprobado		4	48		13	65
	Desaprobado			3			3
	En Evaluación	1	5	14	4	21	45
	Otros		1	3	2	7	13
Total Minería		1	10	68	6	41	126
Transportes	Aprobado			16	31	27	74
	Desaprobado			7	10		17
	En Evaluación			11	27	6	44
	Otros			12	18	30	60
Total Transportes				46	86	63	195
Total general		1	10	182	128	125	446

Considerando los criterios de demanda, impacto y criticidad, se ha priorizado el procedimiento de **Clasificación de Estudios Ambientales**, a fin de implementar acciones que permitan mejorar el servicio.

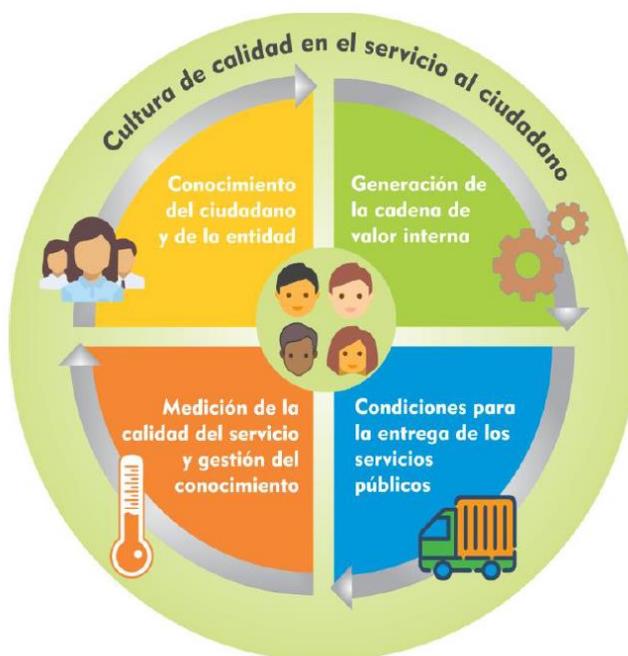
Entre los aspectos a considerar, se tiene el frecuente número de observaciones, normativa extensa y diversos criterios para evaluar (por subsector) y el porcentaje de desaprobación de los expedientes de dicho proceso (7.15%).

Efectuando una intervención enfocada a mejorar el servicio durante el desarrollo del procedimiento de **Clasificación de Estudios Ambientales** se contribuye a la consecución del objetivo institucional y cumplir con las estrategias definidas en el presente plan.

3.2 Autodiagnóstico

En el marco del Modelo de Calidad de Servicio a la Ciudadanía y de los lineamientos orientadores, planteados por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, en los respectivos talleres³, se ha desarrollado el autodiagnóstico en función a los aspectos generales y de los cinco componentes que integran el mencionado modelo:

Figura: Componentes del Modelo de Calidad de Servicio a la Ciudadanía



Fuente: Tomado como referencia de los documentos orientadores de la SGP-PCM.

³ En atención a los Oficios Múltiples N° 060, 063 y 066-2017-PCM/SGP.

Aspectos generales:

La Institución ha culminado con la implementación de las condiciones previas necesarias favorables para adoptar acciones conducentes a mejorar la calidad de los servicios que brinda; sin embargo, se requiere reforzar el proceso de sensibilización de su personal para participar en las actividades que conlleven a dicho propósito.

Conocimiento del ciudadano y de la entidad:

Este componente es uno de los menos desarrollados, por lo que ha sido seleccionado para abordarlo en las actividades definidas en el presente plan.

Generación de la cadena de valor interna:

El presente componente se encuentra en proceso de desarrollo (nivel: 64%) para alcanzar un nivel óptimo esperado.

Condiciones para la entrega de los servicios públicos:

La Institución ha alcanzado un nivel óptimo en el presente componente, principalmente debido a que brinda sus servicios contando con un protocolo de atención y canales de atención adecuados.

Medición de la calidad del servicio y gestión del conocimiento.

Este componente es uno de los menos desarrollados, por lo que ha sido seleccionado para abordarlo en las actividades definidas en el presente plan.

Cultura de calidad en el servicio al ciudadano:

El presente componente se encuentra en proceso de desarrollo (nivel: 64%) para alcanzar un nivel óptimo esperado.

Como resultado del autodiagnóstico, el Senace obtuvo una calificación de aproximadamente 70%, encontrándose en un nivel de avance MEDIO.

Nivel de avance obtenido por componente:

90%	Aspectos Generales
56%	Conocimiento del ciudadano y de la entidad
64%	Generación de la cadena de valor interna
97%	Condiciones para la entrega de los servicios
54%	Medición de la calidad del servicio y gestión del conocimiento
64%	Cultura de calidad del servicio

En ese sentido, el desarrollo del Cronograma de actividades estará orientado al servicio de "Clasificación de Estudios Ambientales", vinculado principalmente a los componentes con puntuación más baja.

En el Anexo N° 01, se adjunta el Cuadro Autodiagnóstico, cuya evaluación se presenta por cada componente.

4. OBJETIVO

Mejorar el servicio que brinda el Senace, adoptando acciones conducentes a adquirir el conocimiento sobre las necesidades y expectativas de los administrados y de nuestra propia institución; así como, medir la calidad del servicio y gestionar el conocimiento generado a nivel institucional.

5. ALCANCE

El presente Plan es de cumplimiento de todos los órganos y unidades orgánicas del Senace, que en el marco de sus competencias, contribuyan a la mejora de los servicios.

6. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

En el Anexo N° 02, se define el Cronograma de actividades a implementar para cumplir con el objetivo.

7. RECURSOS

A continuación, se precisan los recursos necesarios para ejecutar las actividades programadas:

Recursos Humanos:

Personal/Puesto	Órgano al que pertenece	Tiempo aproximado
Orientadora	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria	Durante todo el año 2018
Orientadora	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria	Durante todo el año 2018
Especialista	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria	Durante todo el año 2018
Especialista en Desarrollo Institucional y Procesos	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Durante todo el año 2018

(*) Se señalan todas las personas que intervienen en la implementación del Plan.

Recursos materiales:

- Papel bond, lapiceros, plumones para pizarra acrílica.
- Videos.

Infraestructura y equipo:

- Sede institucional.
- Equipos asignados por la entidad.

El Senace, con la organización actual y los recursos disponibles, ejecutará las acciones programadas, a fin de implementar las mejoras para el cumplimiento del objetivo.

Nota: El presupuesto para la implementación del presente Plan forma parte del Presupuesto 2018.

8. INDICADORES

A fin de medir la efectividad de las actividades que se implementen, se han definido los siguientes indicadores:

- Porcentaje de material informativo difundido.
- Porcentaje de servidores sensibilizados y/o capacitados en mejora de la calidad de los servicios.
- Índice de satisfacción respecto a la calidad de atención.

Las Fichas de Indicador se muestran en el Anexo N° 03.

La Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria, es responsable de la medición de los indicadores, la misma que se encargará de recopilar la información necesaria para la respectiva evaluación.

Asimismo, Senace a través del Equipo de Mejora Continua, realizará el seguimiento para el cumplimiento de las metas definidas en el presente plan.

9. ANEXOS

Anexo N° 01: Cuadro Autodiagnóstico.

Anexo N° 02: Cronograma de Actividades.

Anexo N° 03: Ficha de Indicador.

ANEXO N° 01
AUTODIAGNÓSTICO - CALIDAD DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

Puntaje de diagnóstico:	
0	No se realiza, no existe, anecdótico
1	Práctica o mecanismo existente en la organización - En inicio
2	Práctica o mecanismo existente en la organización - En desarrollo 50%
3	Práctica o mecanismo existente en la organización - En desarrollo 75%
4	Práctica o mecanismo existente en la organización - Culminado 100%

Nivel de avance:

	BÁSICO
	MEDIO
	AVANZADO

Nivel de avance obtenido por componente:

90%	Aspectos Generales
56%	Conocimiento del ciudadano y de la entidad
64%	Generación de la cadena de valor interna
97%	Condiciones para la entrega de los servicios
54%	Medición de la calidad del servicio y gestión del conocimiento
64%	Cultura de calidad del servicio

AUTODIAGNÓSTICO - CALIDAD DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA		256	179	70%	
PRÁCTICA DESARROLLADA	EVIDENCIAS	PUNTAJE MÁXIMO	PUNTAJE OBTENIDO	NIVEL OBTENIDO (%)	COMENTARIOS - SENACE
1 ASPECTOS GENERALES		40	36	90%	ASPECTOS GENERALES
1.1 Condiciones Previas		20	20	100%	Condiciones Previas
1.1.1 ¿Se tiene el compromiso de la Alta Dirección para mejorar la Calidad de Servicios que brinda la entidad?	Acta de compromiso, comunicaciones oficiales	4	4	100%	La Jefatura ha establecido Lineamientos de Política Institucional orientadas a brindar un mejor servicio, que sea eficiente, oportuno, predecible y transparente. Estos lineamientos de política institucional están contenidos en el PEI del Senace 2017-2019, aprobado mediante Resolución Jefatural N° 019-2017-SENACE/JEF (18/12/2017).
1.1.2 ¿Se cuenta con objetivos estratégicos relacionados a la mejora de la calidad de servicios que brinda la entidad?	Documento de gestión o normativo	4	4	100%	El OE3-Fortalecer la gestión institucional del Senace, se fundamenta en los pilares de la PNMGP, entre los cuales está el pilar relacionado a la gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional. Es este marco, se implementan acciones vinculadas a la mejora continua de los procesos operativos.
1.1.3 ¿Se tienen identificados y asegurados los recursos necesarios para mejorar la calidad de servicios que brinda la entidad?	Presupuesto, POI	4	4	100%	En el POI 2018, aprobado mediante Resolución Jefatural N° 025-2017-SENACE/JEF (28/12/2017), se ha programado como actividad operativa: Gestión de la atención al ciudadano, vinculada a la actividad estratégica institucional: Modernización de la gestión pública implementadas en el Senace (orientación, atención de reuniones técnicas, recepción documentaria, reclamos, sugerencias, administración del Centro de Documentación, archivo).
1.1.4 ¿Se tiene definida en la entidad, la unidad orgánica o unidades orgánicas que lideran el proceso de mejora de calidad de servicios? Pueden ser Oficina de Modernización, Atención al Ciudadano o las que haga sus veces.	ROF, MOP, Organigrama	4	4	100%	Se cuenta con la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria, establecida en el ROF del Senace, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2017-MINAM. Esta oficina tiene entre otras funciones, de proponer y participar en la implementación de proyectos de mejora de la calidad en la atención a la ciudadanía. Adicionalmente, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto tiene como una de sus funciones, evaluar el diseño organizacional, sus procesos y procedimientos administrativos, a fin de asegurar la sostenibilidad y mejora continua de los mismos.
1.1.5 ¿Las unidades orgánicas que lideran la mejora de la calidad de servicios en la entidad cuentan con personal idóneo para identificar, mejorar e implementar mejoras en los servicios que brinda la entidad?	File personal	4	4	100%	El personal cumple con el perfil necesario para los puestos relacionados. Asimismo, la entidad en el marco del PDP 2017, ejecutó acciones de capacitación en materia de gestión procesos, gestión de riesgos y continuidad operativa, a fin de fortalecer las capacidades.
1.2 Preparación		20	16	80%	Preparación
1.2.1 ¿Se cuenta con un diagnóstico de la situación actual referida a la calidad de servicios que brinda la entidad?	Diagnóstico	4	4	100%	La OAC viene aplicando una encuesta de percepción de los administrados, respecto de los estándares en la atención y en la calidad de la información brindada, recogiendo también recomendaciones en los respectivos formatos. Asimismo, mantiene los registros de las consultas, sugerencias, reclamos y/o quejas.
1.2.2 ¿Se cuenta con un plan integral para mejorar la calidad de servicios que brinda la entidad?	Plan de Trabajo Institucional aprobado	4	3	75%	En proceso de elaboración del Plan para Mejorar la Calidad de Servicios del Senace.

1.2.3	¿Se realizó al menos una sensibilización a toda la entidad para mejorar la calidad de los servicios que brinda?	Registros de sensibilización, capacitación	4	1	25%	En el marco del PDP, se capacitó a 31 servidores en materia de gestión por procesos y mejora de procesos.
1.2.4	¿Se cuenta con equipos conformados en las diferentes unidades orgánicas que apoyen en la mejora de los servicios que brinda la entidad? ¿Participa el personal idóneo de cada unidad organizacional o área?	Registros	4	4	100%	Se cuenta con un Comité de Dirección del Proceso de Simplificación (CDPS) y un Equipo de Mejora Continua (EMC), conformados mediante Resolución Jefatural N° 111-2015-SENACE/J (29/12/2015)
1.2.5	¿Se ha capacitado a los equipos y personal responsable de participar en la mejora de la calidad de los servicios que brinda la entidad?	Registro de capacitación, certificados, etc.	4	4	100%	Se ha capacitó a 31 servidores en materia de gestión por procesos y mejora de procesos, entre los cuales se encuentran a los miembros del CDPS y EMC.
2	CONOCIMIENTO DEL CIUDADANO Y DE LA ENTIDAD		48	27	56%	CONOCIMIENTO DEL CIUDADANO Y DE LA ENTIDAD
2.1	Conocimiento de la entidad		28	19	68%	Conocimiento de la entidad
2.1.1	¿El personal conoce el propósito de la entidad? ¿Para qué existe?	Registro de análisis	4	4	100%	Se cuenta con el PEI del Senace 2017-2019, aprobado mediante Resolución Jefatural N° 019-2017-SENACE/JEF (18/12/2017). Los aspectos contenidos en el PEI son difundidos mediante correo electrónico y material informativo. Asimismo, los servidores que ingresan al Senace reciben un taller de inducción en donde se les transmite entre otros aspectos la misión, visión, valores, principios y objetivos institucionales.
2.1.2	¿Se tienen identificada la misión, visión y valores de la entidad?	Plan estratégico	4	4	100%	Estos aspectos se encuentran contenidos en el PEI del Senace 2017-2019, aprobado mediante Resolución Jefatural N° 019-2017-SENACE/JEF (18/12/2017).
2.1.3	¿La Alta Dirección participa activamente en la difusión y despliegue del propósito y objetivos estratégicos de la entidad?	Correos, comunicados	4	4	100%	En los talleres y/o reuniones a nivel entidad, se cuenta con la participación de la Alta Dirección, en los cuales difunde respecto al cumplimiento de los objetivos y metas trazadas.
2.1.4	¿Se conocen los servicios que brinda la entidad?	Listado de cadenas de valor	4	4	100%	Los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad están contenidos y difundidos en el TUPA del Senace, cuya última modificación fue aprobada mediante Resolución Ministerial N° 154-2017-MINAM. Asimismo, los servicios que se brindan a la ciudadanía están claramente publicados y difundidos en el Portal Institucional y material informativo de los diferentes canales de atención.
2.1.5	¿Se tienen caracterizados los servicios que brinda la entidad?	Fichas técnicas	4	1	25%	Se ha identificado. Por documentar.
2.1.6	¿Se conocen los problemas que aquejan a los usuarios de los servicios que brinda la entidad?	Listado de problemas	4	1	25%	Se ha identificado. Por documentar.
2.1.7	¿Se tiene claro cuál es el alcance del problema o problemas identificados?	Registros	4	1	25%	Se ha identificado. Por documentar.
2.2	Conocimiento de los usuarios (ciudadanos)		20	8	40%	Conocimiento de los usuarios (ciudadanos)
2.2.1	¿Se tiene identificados a los usuarios de los diferentes servicios que brinda la entidad?	Listado de usuarios	4	1	25%	Se ha identificado. Por documentar.
2.2.2	¿Se conocen las necesidades de los usuarios de los servicios?	Formato de caracterización de usuarios	4	1	25%	Se ha identificado. Por documentar.
2.2.3	¿Se conocen los requisitos de los usuarios en relación a los servicios que reciben de la entidad?	Listado de expectativas	4	4	100%	Los requisitos de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad están contemplados en el TUPA del Senace, cuya última modificación fue aprobada mediante Resolución Ministerial N° 154-2017-MINAM.
2.2.4	¿Se conocen las expectativas de los usuarios?	Matriz Servicio-Usuario	4	1	25%	Se ha identificado. Por documentar.
2.2.5	¿Se tienen identificados la relación entre servicios y usuarios de la entidad?	Matriz Servicio-Usuario	4	1	25%	Se ha identificado. Por documentar.
3	GENERACIÓN DE LA CADENA DE VALOR INTERNA		76	49	64%	GENERACIÓN DE LA CADENA DE VALOR INTERNA
3.1	Cadena de Valor		56	36	64%	Cadena de Valor
3.1.1	¿Se ha identificado algún problema o problemas que afecten a los usuarios de los servicios que brinda la entidad?	Registros	4	4	100%	Se revisaron los procesos de Atención al Ciudadano y Gestión de Trámite Documentario, identificándose oportunidades de mejora, las cuales fueron comunicadas mediante Memorando N° 223-2017-SENACE-SG/OPP y Memorando Múltiple N° 003-2018-SENACE-SG/OPP.
3.1.2	¿Se tiene claro cuál es el alcance del problema o problemas identificados?	Registros	4	4	100%	El alcance está vinculado al subproceso de Recepción Documentaria, puesto que está vinculado a todos los servicios que brinda el Senace, en el marco de los trámites TUPA. Roles involucrados en el procesos están identificados en los respectivos diagramas de flujo y fichas de caracterización del Manual de Procesos.

3.1.3	¿Se ha establecido la relación del problema identificado y el servicio o familia de servicios que brinda la entidad?	Matriz Familia de servicios	4		0%	
3.1.4	¿Se cuenta con el Mapa de Cadena de Valor Actual del servicio o familia de servicios que están relacionados con el problema identificado?	Diagrama de bloques	4	4	100%	Se cuenta con el Manual de Procesos del Senace, el cual fue aprobado mediante Resolución Jefatural N° 090-2017-SENACE/J, el cual contiene diagramas y fichas de caracterización.
3.1.5	¿Se ha realizado la caracterización o Fichas Técnicas de los procesos relacionados con el Mapa de la Cadena de Valor Actual?	Fichas técnicas	4	4	100%	Se cuenta con el Manual de Procesos del Senace, el cual fue aprobado mediante Resolución Jefatural N° 090-2017-SENACE/J, el cual contiene diagramas y fichas de caracterización.
3.1.6	¿Se tienen identificadas las deficiencias de la cadena de valor analizada?	Registros	4	4	100%	La OPP ha emitido informes trimestrales de revisión de procesos, entre los cuales están los procesos a cargo de la OAC y órganos de línea.
3.1.7	¿Se cuenta con información cuantitativa sobre las deficiencias de la cadena de valor analizada?	Registros	4		0%	
3.1.8	¿Se utilizan herramientas de análisis de procesos?	Registros	4	4	100%	Diagrama de flujo, tablas ASME, aplicativo Mi Costo.
3.1.9	¿Se cuenta con un nuevo diseño del Mapa de Cadena de Valor Futura?	Diagrama de bloques	4	3	75%	Se viene actualizando el Manual de Procesos.
3.1.10	¿Se cuenta con un plan de implementación del Mapa de Cadena de Valor Futura?	Plan	4	3	75%	Se cuenta con un cronograma en ejecución, el cual fue difundido mediante memorandos y correos electrónicos.
3.1.11	¿Se ha realizado capacitaciones al personal involucrado con el Mapa de Cadena de Valor Futura?	Registros	4		0%	
3.1.12	¿Se han actualizado las Fichas Técnicas del nuevo Mapa de Cadena de Valor?	Fichas técnicas	4	3	75%	Se viene actualizando el Manual de Procesos.
3.1.13	¿Se ha desplegado la cadena de valor a todos los participantes del proceso?	Registros	4	3	75%	Se viene actualizando el Manual de Procesos.
3.1.14	¿Se han realizado mediciones de la nueva cadena de valor?	Registros	4		0%	
3.2	Desarrollo de Indicadores		20	13	65%	Desarrollo de Indicadores
3.2.1	¿Se ha identificado los indicadores del Mapa de Cadena de Valor?	Lista de Indicadores	4	4	100%	Se han identificado indicadores, los cuales se encuentran contemplados en las fichas de caracterización del Manual de Procesos vigente.
3.2.2	¿Se ha desarrollado las fichas de indicadores?	Fichas de Indicador	4	2	50%	Las fichas de caracterización de procesos contienen los siguientes datos relacionados a los indicadores: Nombre, fórmula, tipo (eficiencia, eficacia, calidad), descripción. Sin embargo, se requiere sistematizar esta información incorporando otros elementos para su adecuado seguimiento y monitoreo.
3.2.3	¿Se ha capacitado al personal en la utilización de herramientas de calidad e indicadores?	Registros	4	2	50%	En la capacitación en materia de gestión por procesos se han tomado en cuenta las herramientas de calidad para la mejora de procesos. Sin embargo, se requiere contar con una capacitación relacionada a la gestión de indicadores de procesos.
3.2.4	¿Se cuentan con documentos aprobados?	Registros	4	2	50%	Se han identificado indicadores, los cuales se encuentran contemplados en las fichas de caracterización del Manual de Procesos vigente.
3.2.5	¿Se ha realizado el seguimiento y medición de indicadores?	Informes y/o Actas	4	3	75%	Se evaluaron los indicadores definidos en el Plan para Mejorar la Calidad de la Atención a la Ciudadanía 2016-2017, así como el índice de satisfacción respecto a la calidad de atención de las encuestas realizadas, cuyos resultados fueron comunicados mediante Informe N° 016-2017-SENACE-SG/CAC (07/08/2017).
4	CONDICIONES PARA LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS		32	31	97%	CONDICIONES PARA LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS
4.1	Protocolos de atención		16	15	94%	Protocolos de atención
4.1.1	¿Se cuenta con protocolos de atención aprobados?	Protocolo	4	4	100%	Se cuentan con protocolos de atención presencial y telefónica, los cuales están contenidos en la Directiva N° 005-2017-SENACE/SG, Normas para la atención al ciudadano en el Senace, aprobada mediante Resolución de Secretaría General N° 019-2017-SENACE/SG (31/08/2017).
4.1.2	¿Se ha realizado la capacitación y despliegue del protocolo de atención?	Registro de capacitación	4	4	100%	En el mes de agosto 2017, se realizó el taller de capacitación, contando con la participación de 10 servidores.
4.1.3	¿Se ha identificado la necesidad de contar con otro tipo de protocolos de atención, como atención a personas con discapacidad, adultos mayores, entre otros?	Protocolo	4	4	100%	La Directiva N° 005-2017-SENACE/SG, Normas para la atención al ciudadano en el Senace, aprobada mediante Resolución de Secretaría General N° 019-2017-SENACE/SG, contempla el cumplimiento de la Ley N° 28683, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares públicos. Asimismo, se cuenta con el documento denominado "Lineamientos para promover la participación de la mujer en el proceso de certificación ambiental", aprobado mediante Resolución Jefatural N° 066-2017-SENACE/J.

4.1.4	¿Se ha elaborado, aprobado y capacitado al personal en la utilización de otros tipos de protocolos?	Registros	4	3	75%	Se cuenta con el Protocolo de conducta para la realización de reuniones técnicas, aprobado mediante Resolución Jefatural N° 046-2016-SENACE/J. Este protocolo orienta la conducta de los servidores del Senace durante las reuniones técnicas con los Titulares, Consultoras Ambientales y/o representantes de organizaciones sociales y/o entidades públicas vinculadas con los proyectos de inversión, cuyos instrumentos de gestión ambiental sean de competencia de la entidad. Asimismo, se cuenta con el Protocolo para el trabajo de campo, aprobado mediante Resolución Jefatural N° 047-2016-SENACE/J.
4.2	Canales de atención		16	16	100%	Canales de atención
4.2.1	¿Se necesita y se cuenta con canales presenciales para la entrega de los servicios?	Registros	4	4	100%	Se cuenta con el ambiente de Trámite Documentario ubicado en el primer piso de la Sede Central del Senace.
4.2.2	¿Se necesita y se cuenta con canales virtuales para los servicios que brinda la entidad?	Registros	4	4	100%	Los administrados y ciudadanía en general también pueden presentar sus solicitudes mediante el canal virtual (Ventanilla Única de Certificación Ambiental, SEAL, formularios virtuales de la Página Institucional).
4.2.3	¿Se necesita y se cuenta con canal telefónico para los servicios que brinda la entidad?	Registros	4	4	100%	Se cuenta con una central telefónica (511) 500 0710.
4.2.4	¿Se necesita y se cuenta con canales itinerantes para los servicios que brinda la entidad?	Registros	4	4	100%	Se cuenta con la AEI 2.1-Información y sensibilización relacionada con la evaluación socio-ambiental de proyectos de inversión, brindada oportunamente a los ciudadanos. Para ello, se ha definido en el PEI 2017-2019, un determinado número de talleres o espacios de diálogo con la sociedad civil, a cargo de la DGE (articulación regional).
5	MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO		24	13	54%	MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO
5.1	Medición de la Calidad del Servicio		24	13	54%	Medición de la Calidad del Servicio
5.1.1	¿Se cuenta con herramientas para medición de calidad de servicio?	Herramienta	4	4	100%	La OAC viene aplicando una encuesta de percepción de los administrados, respecto de los estándares en la atención y en la calidad de la información brindada, recogiendo también recomendaciones en los respectivos formatos. Asimismo, mantiene los registros de las consultas, sugerencias, reclamos y/o quejas.
5.1.2	¿Se cuenta con personal capacitado para la medición, análisis e interpretación de la medición de calidad del servicio?	Legajo	4		0%	
5.1.3	¿Se han realizado mediciones periódicas sobre calidad del servicio?	Registros	4	4	100%	La OAC viene aplicando una encuesta de percepción de los administrados, respecto de los estándares en la atención y en la calidad de la información brindada, recogiendo también recomendaciones en los respectivos formatos. Asimismo, mantiene los registros de las consultas, sugerencias, reclamos y/o quejas.
5.1.4	¿Se han realizado mejoras sobre los datos resultantes en mediciones de calidad de servicios?	Registros y/o Informes	4	4	100%	Se cuentan con reportes de seguimiento de los resultados de las encuestas de percepción.
5.1.5	¿Se toman decisiones sobre indicadores y mediciones?	Informes y/o Actas	4		0%	
5.1.6	¿Tienen alguna herramienta o protocolo para gestionar el conocimiento?	Herramienta / Protocolo	4	1	25%	Se ha iniciado las coordinaciones con los órganos de línea para desarrollar las preguntas frecuentes para el procedimiento administrativo de Clasificación de estudios ambientales.
6	CULTURA DE CALIDAD DEL SERVICIO		36	23	64%	CULTURA DE CALIDAD DEL SERVICIO
6.1	Cultura de calidad		24	18	75%	Cultura de calidad
6.1.1	¿Se cuenta con algún instrumento o herramienta que promueva la calidad del servicio?	Herramienta	4	1	25%	En acciones iniciales para la implementar el Sistema de Gestión de Calidad.
6.1.2	¿Realizan mediciones de clima laboral?	Legajo	4	4	100%	Se realizó en el mes de noviembre 2017, una encuesta de clima laboral a nivel entidad, cuyos resultados han permitido la retroalimentación por parte de los órganos y unidades orgánicas.
6.1.3	¿El personal participa activamente en eventos que promuevan la integración en la organización?	Registros	4	4	100%	En el PDP 2017 la entidad realizó un taller de integración y trabajo en equipo para todos los servidores de los órganos y unidades orgánicas. Así también se realizó un taller de exposición de los logros institucionales.
6.1.4	¿El personal se encuentra motivado y realiza sus actividades de manera efectiva?	Reportes	4	3	75%	Los resultados de la encuesta de clima laboral reflejan un resultado favorable a nivel entidad.
6.1.5	¿En general, se ejecutan las actividades evitando reprocesos?	Reportes	4	3	75%	Los resultados de la encuesta de clima laboral reflejan un resultado favorable a nivel entidad.
6.1.6	¿El personal muestra preocupación por brindar servicios de calidad a los usuarios?	Reportes de medición	4	3	75%	Los resultados de la encuesta de clima laboral reflejan un resultado favorable a nivel entidad.
6.2	Búsqueda de la Excelencia		12	5	42%	Búsqueda de la Excelencia

6.2.1	¿Se tiene certificado con ISO 9001 alguno de los procesos de la Entidad?	Certificado	4	1	25%	En acciones iniciales para la implementar el Sistema de Gestión de Calidad.
6.2.2	¿Se realiza y aplica Benchmarking con entidades referentes Nacionales e Internacionales?	Informes	4		0%	
6.2.3	¿Se participa en algún evento o premio a la Calidad, como el Premio Nacional a la Calidad, Premio Iberoamericano de la Calidad, otros eventos similares?	Informes y/o reconocimientos y/o certificaciones	4	4	100%	Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública 2017, otorgado por CAD-Ciudadanos al Día, con la implementación de la iniciativa "IntegrAmbiente, hacia una Certificación Ambiental Global", resaltando los resultados obtenidos que contribuyen al beneficio de los administrados y ciudadanía en general. Asimismo, se reconoció como buena práctica la iniciativa "Participación ciudadana efectiva".

**ANEXO N° 02
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

COMPONENTE	OPORTUNIDAD DE MEJORA	ESTRATEGIAS	OBJETIVO	PRODUCTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	INICIO	FIN	INDICADOR
CONOCIMIENTO DEL CIUDADANO Y DE LA ENTIDAD	Diseñar y/o mejorar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los administrados y demás partes interesadas.	Conocer a detalle las necesidades y expectativas de los administrados y demás partes interesadas, así como el desarrollo de mecanismos de autoevaluación.		Informe conteniendo el perfil del administrado y las características de los servicios que brinda la entidad.	Documentar el perfil del administrado y de los servicios que brinda el Senace.	OAC en coordinación con la COM y órganos de línea.	abr-18	jul-18	
	Brindar facilidades de información al administrado a través de los diversos canales de atención.	Mantener mejor informado al ciudadano respecto al servicio de Clasificación de Estudios Ambientales y requisitos exigibles.	Brindar facilidades de información de los servicios que brinda el Senace, de acuerdo al perfil del administrado.	3 materiales informativos difundidos en los diversos canales de atención.	Desarrollo de preguntas frecuentes para el trámite de Clasificación de Estudios Ambientales. Desarrollar infografías, videos u otros materiales que permitan orientar al ciudadano, respecto al servicio de Clasificación de Estudios Ambientales y requisitos definidos.	OAC-DGE Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria, en coordinación con la COM y los órganos de línea.	mar-18	mar-18	Porcentaje de material informativo difundido.
MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Contar con personal sensibilizado y capacitado en mejora de la calidad de los servicios.	Fortalecer las capacidades de los servidores con un enfoque y compromiso con la mejora del servicio.	Mejorar los estándares para la atención de los servicios que se brindan.	Servidores sensibilizados y capacitados en materia de calidad del servicio.	Realizar taller de sensibilización a los órganos y unidades orgánicas, respecto a la mejora de la calidad de los servicios. Capacitar en medición y análisis de la calidad del servicio.	OAC en coordinación con la COM y órganos de línea. OAC	ago-18	oct-18	
				Documento aprobado.	Desarrollar y/o actualizar protocolos vinculados a la atención de los servicios.	Órganos de línea y OAC	nov-18	nov-18	
	Identificar oportunidades de mejora para la atención a la ciudadanía.	Ampliar el alcance de aplicación de la encuesta de percepción de los administrados, respecto al servicio brindado durante el desarrollo del proceso incurso.		Reporte de medición de indicadores de calidad del servicio.	Diseñar modelo de encuesta para realizar el sondeo de percepción de la satisfacción de los administrados, respecto a un procedimiento efectuado. Realizar sondeo de percepción de la satisfacción de los administrados. Reporte de seguimiento y medición de indicadores de calidad del servicio.	OAC, en coordinación con los órganos de línea. OAC OAC	may-18	ago-18	Índice de satisfacción respecto a la calidad de atención.
						oct-18	nov-18		
						nov-18	nov-18		

**ANEXO N° 03
FICHA DE INDICADOR**

FICHA DE INDICADOR 1	
Nombre del indicador	Porcentaje de material informativo difundido.
Descripción del indicador	Este indicador permitirá medir el índice de difusión de los materiales informativos elaborados para orientar al ciudadano.
Objetivo del indicador	Contar con material informativo que permitan orientar al ciudadano, respecto al servicio de Clasificación de Estudios Ambientales y requisitos definidos.
Forma de cálculo	$(\text{Nro. material informativo difundido} / \text{Nro. material informativo programado}) * 100$
Fuentes de información	
Periodicidad de medición	Trimestral.
Responsable de medición	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria.
Meta	100%

FICHA DE INDICADOR 2	
Nombre del indicador	Porcentaje de servidores sensibilizados y/o capacitados en mejora de la calidad de los servicios.
Descripción del indicador	Este indicador permitirá medir el índice de los servidores que serán sensibilizados y/o capacitados en materia de mejora de la calidad de los servicios.
Objetivo del indicador	Contar con personal sensibilizado y/o capacitado en materia de mejora de la calidad de los servicios.
Forma de cálculo	$(\text{Nro. servidores sensibilizados y/o capacitados} / \text{Nro. Total de servidores}) * 100$
Fuentes de información	Listas de asistencia, certificados.
Periodicidad de medición	Trimestral.
Responsable de medición	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria.
Meta	70%

FICHA DE INDICADOR 3	
Nombre del indicador	Índice de satisfacción respecto a la calidad de atención.
Descripción del indicador	Este indicador permitirá medir el sondeo de la percepción de la satisfacción de los administrados, respecto a la calidad del servicio.
Objetivo del indicador	Contar con un mecanismo e información que permita medir el grado de satisfacción de los administrados, respecto a la calidad del servicio brindado.
Forma de cálculo	$(\text{Nro. Administrados que consideran que la calidad en el servicio es buena} / \text{Nro. Total de administrados que forman parte del sondeo de percepción}) * 100$
Fuentes de información	Reportes de sondeo de percepción de la satisfacción de los administrados.
Periodicidad de medición	Mensual.
Responsable de medición	Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria.
Meta	Construcción de línea base.