

Resolución de Secretaría General

N° 076-2018-SG/MC

Lima, 02 MAR. 2018

VISTO, el Informe N° 000040-2018-OACGD/SG/MC y el Memorando N° 000301-2018/OACGD/SG/MC de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria; el Memorando N° 000136-2018/OGPP/SG/MC de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto; y,

CONSIDERANDO:

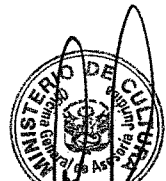
Que, el artículo 4 de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, señala que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, el artículo 3 del Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, establece que la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, en su calidad de rector del proceso de Modernización de la Gestión Pública y en coordinación con otras entidades cuando por la materia a desarrollar ello sea necesario, tendrá a su cargo la articulación, seguimiento y evaluación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública;

Que, a través de la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía", que busca brindar a los servidores y servidoras de las entidades de la Administración Pública, criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento para que mejoren la labor desempeñada en la atención a la ciudadanía y en la provisión de bienes y servicios públicos;

Que, por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros 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; con el objeto de establecer los mecanismos, condiciones y plazos para garantizar la implementación progresiva del citado Manual, así como la regulación necesaria para efectuar su seguimiento y evaluación en cumplimiento de la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM;

Que, en ese contexto, mediante el Oficio Múltiple N° 0066-2017-PCM/SGP, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros remite las recomendaciones para la elaboración, aprobación e implementación del "Plan para mejorar la calidad de servicios a la ciudadanía" del Ministerio de Cultura para el año 2018, precisando que el mismo se aprueba mediante norma emitida por la máxima autoridad administrativa de la entidad;



Que, el numeral 18.1 del artículo 18 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura, aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-2013-MC, establece que la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria tiene como función formular y proponer los estándares, procedimientos y directivas para la regulación de los procesos de atención a los ciudadanos, gestión de los documentos y archivos, y uso de biblioteca; asimismo, el numeral 27.2 del artículo 27, señala que es función de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, conducir la formulación y evaluación de los planes institucionales del Ministerio en base a los lineamientos de política sectorial aprobados;



Que, al respecto, mediante el Informe N° 000040-2018-OACGD/SG/MC y el Memorando N° 000301-2018/OACGD/SG/MC, la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria remite la propuesta de "Plan para mejorar la calidad de servicios a la ciudadanía" del Ministerio de Cultura para el año 2018, para su revisión y aprobación;



Que, a través del Memorando N° 000136-2018/OGPP/SG/MC la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto remite el Informe N° 000017-2018/OPL/OGPP/SG/MC de la Oficina de Planeamiento, donde se considera viable la aprobación del citado Plan;



Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura, aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-2013-MC, la Secretaría General está a cargo de un Secretario General, quien es la máxima autoridad administrativa del Ministerio;

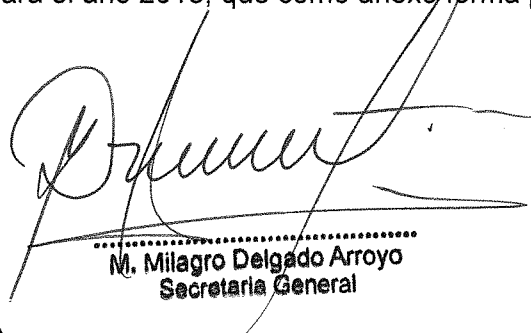
De conformidad con la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; la Ley N° 29565, Ley de creación del Ministerio de Cultura; el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública; el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura, aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-2013-MC; y, el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía", aprobado por Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM;

SE RESUELVE:

Artículo Único.- Aprobar el "Plan para mejorar la calidad de servicios a la ciudadanía" del Ministerio de Cultura para el año 2018, que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Regístrese y comuníquese.




M. Milagro Delgado Arroyo
Secretaría General



PERÚ

Ministerio de Cultura

PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

MINISTERIO DE CULTURA



PERÚ

Ministerio de Cultura

PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	Jaqueline Tania Silvana Arancivia Velasquez	Asesora de Secretaría General		02.03.2018
	Rosa María Loo Guevara	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria		02.03.2018
	Nilza Melissa Merodio Nieto	Oficina de Organización y Modernización		02.03.2018
	Glenda Escajadillo Gallegos	Dirección de Certificaciones		02.03.2018
	Gabriela del Rosario Silva Capelli	Dirección de Patrimonio Histórico Inmueble		02.03.2018
Revisado por:	M. Milagro Delgado Arroyo	Secretaria General		02.03.2018
Aprobado por:				





Contenido

1. SITUACIÓN ACTUAL	3
2. OBJETIVOS	6
3. ALCANCE	7
4. ACTIVIDADES A DESARROLLAR	9
5. RECURSOS	11
6. INDICADORES	11
7. ANEXOS	12





1. SITUACIÓN ACTUAL

Del total de servicios brindados en la Sede Central del Ministerio de Cultura y luego de un análisis situacional, se han determinado cuatro (4) problemáticas que deben considerarse dentro del Plan para Mejorar la Calidad de Servicio a la Ciudadanía del año 2018, las mismas que se detallan a continuación.

a. Problema N° 01

Un gran porcentaje de los expedientes para solicitar la emisión del Certificado de Inexistencia de Restos Arqueológicos – CIRA que son presentados por la ciudadanía, cuentan con deficiencias técnicas que generan observaciones por parte de la Dirección de Certificaciones – DCE, lo cual genera la suspensión del cómputo de los plazos del procedimiento, extendiéndose la evaluación del expediente desde diez (10) hasta treinta (30) días hábiles adicionales a los veinte (20) días hábiles establecidos por la norma.

Descripción de la situación actual:

- En el 2017, del 100% de solicitudes de CIRA que ingresaron por la Mesa de Partes de la Sede Central del Ministerio de Cultura, aproximadamente el 60% fueron observados por los especialistas de la DCE respecto a temas técnicos.
- La mayoría de las observaciones responden a temas de presentación de memoria descriptiva, planos de ubicación georreferenciado del proyecto y planos georreferenciados del ámbito de intervención.
- A través de la Resolución Viceministerial N° 238-2017-VMPCIC-MC de fecha 28 de diciembre de 2017, se aprueba la “Guía para la expedición del Certificado de Inexistencia de Restos Arqueológicos – CIRA”, la cual contiene los formatos de memoria descriptiva, planos de ubicación georreferenciado del proyecto y planos georreferenciados del ámbito de intervención; asimismo, indica cómo debe ser elaborado y presentado el expediente técnico de solicitud de CIRA.
- A la fecha, no se ha efectuado la difusión masiva de la precitada Guía ni de sus formatos de memoria descriptiva, planos de ubicación georreferenciado del proyecto y planos georreferenciados del ámbito de intervención; por lo tanto, la ciudadanía continúa incurriendo en errores técnicos al momento de presentar dichos documentos, ocasionando que la DCE continúe observándolos. El 5 y 12 de febrero del presente año se realizaron las primeras capacitaciones, una de ellas dirigida al público y la otra a instituciones del Estado.
- Al 17 de enero del presente año se han registrado once (11) solicitudes de CIRA, de las cuales dos (2) cuentan con observaciones.

b. Problema N° 02

Insuficiente información y orientación al ciudadano sobre el procedimiento con el que es posible obtener la autorización para la emisión de licencia de funcionamiento.

**Descripción de la situación actual:**

- La mayoría de las usuarias y los usuarios que presentan solicitudes de autorización para la emisión de licencia de funcionamiento en monumentos integrantes del Patrimonio Cultural de la Nación en la Sede Central del Ministerio de Cultura, desconoce la normativa que regula la ejecución de obras y adecuaciones en inmuebles que tienen dicha condición.
- Un gran porcentaje de usuarias y usuarios, en su mayoría inquilinos, desconocen si el inmueble ha sido intervenido con autorización sectorial. Esto se debe a la falta de información por parte del propietario y del procedimiento en sí.
- Del 100% de expedientes presentados en la Mesa de Partes de la Sede Central del Ministerio de Cultura, un 60% no obtiene la autorización para licencia de funcionamiento en monumentos integrantes del Patrimonio Cultural de la Nación debido a observaciones por obras inconsultas.
- Actualmente no existen manuales o guías que brinden una información completa y precisa sobre el procedimiento de autorización para la emisión de licencia de funcionamiento.

c. Problema N° 03

El servicio virtual de "Reserva de Cita en Línea con especialista del Ministerio" fue puesto en funcionamiento el 29 de setiembre de 2017, pero no ha sido difundido a la ciudadanía, por lo que los administrados siguen presentando solicitudes de cita o audiencias en forma presencial por Mesa de Partes.

Descripción de la situación actual:

- Las usuarias y los usuarios acuden en horario indistinto – sin previa cita - para realizar consultas a los especialistas del Ministerio de Cultura, originando que no sean atendidos o que la atención se realice por vía telefónica, quedando en su mayoría insatisfechos por el servicio y respuestas brindadas.
- Asimismo, las usuarias y los usuarios se acercan a la Sede Central para presentar en Mesa de Partes solicitudes de citas o audiencias con los especialistas, y deben esperar por días o meses la respuesta que brinda la fecha y hora para su realización.
- En el año 2017 se registraron 82 solicitudes de citas y 240 solicitudes de audiencias, que hacen un total de 322 en el año. La demora en responder estas solicitudes tienen en promedio de 04 días a 06 meses.
- Existe en el portal institucional, información especializada en temas de interculturalidad, patrimonio cultural e industrias culturales y artes; sin embargo, aparentemente no es consultada o los administrados consideran que es insuficiente y para mayor seguridad necesitan de la asesoría de un especialista del Ministerio.

**d. Problema N° 4**

El servicio virtual “Solicitud de Intérprete de Lengua de Señas Peruana” que fue implementado el 15 de enero de 2018, no ha tenido difusión por lo que las personas con discapacidad auditiva no lo conocen.

Descripción de la situación actual:

- Actualmente las personas con discapacidad auditiva no cuentan con un traductor o intérprete de lengua de señas peruana para los servicios o eventos que se brindan o realizan en la Sede Central del Ministerio de Cultura. A través de nuestro sistema virtual “Solicitud de Intérprete de Lengua de Señas Peruana” podrán requerir un profesional capacitado para eventos o servicios.
- Según el Informe Temático N° 5 “Situación de las personas con discapacidad auditiva en el Perú” de setiembre de 2016, del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS), el 1.8% de la población total en el Perú presenta limitación permanente para oír. Según las estimaciones realizadas por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en su publicación “Perú: Caracterización de las Condiciones de Vida de la Población con Discapacidad, 2015”, la población del Perú al año 2015 asciende a 31'151,643 habitantes, esto significa que habrían aproximadamente 560,730 personas con discapacidad auditiva.
- A pesar de la expedición de la Ley N° 29535, Ley que otorga el reconocimiento oficial a la Lengua de Señas Peruana, en virtud de la cual se establece que las entidades e instituciones públicas o privadas que brinden servicios públicos o de atención al público deben proveer a las personas usuarias con discapacidad auditiva, de manera gratuita y en forma progresiva, el servicio de intérprete para sordos cuando éstos lo requieran; a la fecha ningún ministerio ha implementado este servicio en sus páginas institucionales.
- Es por ello necesario que se difunda este servicio accesible e inclusivo, para fomentar la participación de las personas con discapacidad auditiva en su relación con los servicios que brinda el Ministerio de Cultura.





2. OBJETIVOS

Problema	Objetivo
<p>Un gran porcentaje de los expedientes de solicitudes de CIRA que son presentados por la ciudadanía cuentan con deficiencias técnicas que generan observaciones por parte de la DCE, lo cual genera la suspensión del cómputo de los plazos del procedimiento administrativo, extendiendo la evaluación del expediente desde diez (10) hasta treinta (30) días hábiles, adicionales a los veinte (20) días hábiles establecidos por la norma.</p>	<p>Disminuir la cantidad de expedientes observados por deficiencias técnicas en las solicitudes de Certificado de Inexistencia de Restos Arqueológicos – CIRA.</p>
<p>Insuficiente información y orientación a la ciudadanía sobre el procedimiento que otorga las autorizaciones para la emisión de licencia de funcionamiento.</p>	<p>Proporcionar información a los administrados sobre los procesos de autorización para la emisión de licencia de funcionamiento en monumentos integrantes del Patrimonio Cultural de la Nación.</p>
<p>No se ha difundido el servicio virtual de “Reserva de Cita en Línea con especialista del Ministerio” por lo que todavía los administrados se acercan para presentar por Mesa de Partes una solicitud de cita con un especialista y deben esperar una respuesta en la que se fije una fecha y hora. En el año 2017 se presentaron 322 solicitudes de citas o audiencias y en el año 2016 un total de 311.</p> <p>Asimismo, los administrados desean que se les absuelva la consulta en el momento y por no tener cita previa en la mayoría de los casos no son atendidos en el día, en otros casos las consultas son absueltas vía telefónica por el especialista del área sin dar oportunidad a la entrevista presencial.</p>	<p>Reducir el número de solicitudes presenciales de citas o audiencias por parte de los administrados.</p>
<p>No se ha difundido el servicio virtual “Solicitud de Intérprete de Lengua de Señas Peruana”, recientemente creado el 15 de enero de 2018.</p> <p>Actualmente, las personas con discapacidad auditiva no cuentan con un traductor o intérprete de lengua de señas peruana para los servicios o eventos que se brindan o realizan en la Sede Central del Ministerio de Cultura. A través de este servicio podrán solicitar un intérprete para eventos o servicios.</p>	<p>Lograr que las personas con discapacidad auditiva tengan acceso a los servicios que brinda el Ministerio de Cultura.</p>





3. ALCANCE

El presente plan tiene como alcance a todos los administrados que requieren los servicios que brinda el Ministerio de Cultura.

La implementación se deberá efectuar hasta noviembre del año 2018, en la Sede Central del Ministerio de Cultura, - Av. Javier Prado Este N° 2465 San Borja, involucrando al personal de la Plataforma de Atención al Ciudadano (Mesa de Partes, Informes y Recepción), así como a todo el personal que brinde atención al ciudadano por parte de la Dirección de Patrimonio Histórico Inmueble y la Dirección de Certificaciones.

Asimismo, se han definido alcances específicos de acuerdo a cada problemática:

a. Problema N° 01

Un gran porcentaje de los expedientes de solicitud de CIRA que son presentados por la ciudadanía cuentan con deficiencias técnicas que generan observaciones por parte de la DCE, lo cual acarrea la suspensión del cómputo de los plazos del procedimiento administrativo, extendiendo la evaluación del expediente desde diez (10) hasta treinta (30) días hábiles, adicionales a los veinte (20) días hábiles establecidos por la norma.

Alcance:

La implementación involucra al personal de la Dirección de Certificaciones, ventanillas de Mesa de Partes e Informes (castellano y quechua) de la Sede Central.

En cuanto a la difusión, el alcance llegará a nivel nacional.

b. Problema N° 02

Insuficiente información y orientación al ciudadano sobre el proceso por el cual es posible otorgar las autorizaciones para la emisión de licencia de funcionamiento en monumentos integrantes del Patrimonio Cultural de la Nación.

Alcance:

Involucrar al personal de la Dirección de Patrimonio Histórico Inmueble, ventanillas de Mesa de Partes e Informes (castellano y quechua) de la Sede Central.

En cuanto a la difusión, el alcance llegará a nivel nacional.

c. Problema N° 03

El servicio virtual de "Reserva de Cita en Línea con especialista del Ministerio" fue puesto en funcionamiento el 29 de setiembre de 2017, pero no ha sido difundido a la ciudadanía, por lo que los administrados siguen presentando sus solicitudes de cita o audiencias por Mesa de Partes.

Alcance:



Se considerará al personal de la ventanilla de Mesa de Partes, Informes (castellano y quechua), Recepción y unidades orgánicas del Ministerio de Cultura que cuentan con la mayor demanda de consultas por parte de los administrados.

d. Problema N° 4

El servicio virtual “Solicitud de Intérprete de Lengua de Señas Peruana” se implementó el 15 de enero de 2018 y todavía no ha tenido difusión, por lo que las personas con discapacidad auditiva no han solicitado un intérprete de lengua de señas para nuestros eventos y servicios.

Alcance:

Se considerará al personal de la ventanilla de Mesa de Partes, Informes (castellano y quechua), Recepción y unidades orgánicas del Ministerio de Cultura; así como los eventos organizados en la Sede Central que requieran de un traductor de lengua de señas peruana.

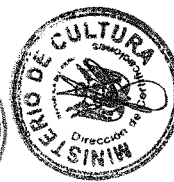




PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

4. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Objetivo General	Objetivos Específicos	Producto	Actividades (*)	Responsable		Inicio	Fin	Indicador
				Cargo	Oficina			
Mejorar la calidad de atención a los administrados y administradas del Ministerio de Cultura	N° 01: Disminuir la cantidad de expedientes observados por deficiencias técnicas de las solicitudes del Certificado de Inexistencia de Restos Arqueológicos - CIRA.	Ciudadanía informada sobre los procedimientos de solicitudes del Certificado de Inexistencia de Restos Arqueológicos - CIRA	Desarrollo de herramientas de información a los ciudadanos:					Porcentaje de expedientes sin observación referidos al Certificado de Inexistencia de Restos Arqueológicos - CIRA
			Elaborar contenido (textual y fotográfico) del tríptico	Director	DCE	15/02/2018	16/04/2018	
			Diseño de gráficos del tríptico	Jefe	OCII			
			Diagramación, revisión del texto y contenido del tríptico	Jefe	OCII			
			Impresión del tríptico	Director	OGA	19/06/2018	18/08/2018	
			Distribución del tríptico	Jefe	OACGD	19/09/2018	18/09/2018	
			Proyecto de guión para video animación 2D	Director	DCE	19/06/2018	20/08/2018	
			Validación de Guión para video animación 2D	Jefe	OCII	21/08/2018	05/09/2018	
			Elaboración de video animación 2D	Jefe	OCII	06/09/2018	06/10/2018	
			Difusión de video animación 2D	Jefe	OCII	07/10/2018	31/10/2018	
N° 02: Proporcionar información a los administrados sobre los procesos de autorización para la emisión de funcionamiento en monumentos integrantes del Patrimonio Cultural de la Nación.		Ciudadanos informados sobre los procesos de autorización para la emisión de funcionamiento en monumentos integrantes del	Desarrollo de herramientas de información a la ciudadanía:					Porcentaje de expedientes sin observación por obras inconclusas para la obtención de autorización para la emisión de licencia de funcionamiento en
			Elaborar contenido (textual y gráfico) del tríptico	Director	DPHI	15/02/2018	30/03/2018	
			Impresión del tríptico	Director	OGA	01/03/2018	30/04/2018	
			Distribución del tríptico	Jefe	OACGD	01/05/2018	30/05/2018	
			Proyecto de guión del Video Instructivo	Director	DPHI	31/05/2018	30/06/2018	



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

Ministerio de Cultura

PERU

Patrimonio Cultural de la Nación	Animación Validación de Guión del Video Instructivo Animación Elaboración de video Instructivo Animación Difusión de video Instructivo Animación	Jefe	OCII	01/07/2018	16/07/2018	monumentos integrantes del Patrimonio Cultural de la Nación.
				17/07/2018	16/08/2018	
				17/08/2018	31/10/2018	
N° 03: Reducir el número de solicitudes presenciales de citas o audiencias por parte de los administrados.	Difusión del Sistema "Reserva de Cita en Línea con especialista del Ministerio"	Jefe	OACGD	09.04.18	15.05.18	Porcentaje de solicitudes de citas o audiencias presentadas por los administrados
N° 04: Lograr que las personas con discapacidad auditiva tengan acceso a los servicios que brinda el Ministerio de Cultura.	Difusión del servicio virtual de Solicitud de Intérprete de Lengua de Señas Peruana	Jefe	OACGD	04.06.18	29.06.18	Número de personas con discapacidad auditiva que accedieron al servicio de intérprete o traductor de lengua de señas peruana





5. RECURSOS

Por cada actividad se han contemplado los siguientes recursos:

- Personal especializado: Se cuenta con los especialistas de cada una de las áreas involucradas; asimismo, se complementará con la capacitación necesaria, de ser el caso.
- Bienes y servicios: En el caso de los bienes y servicios necesarios, se cuenta con el compromiso de cada una de las áreas involucradas para el financiamiento de los productos a elaborar. En el caso de algunos productos, se desarrollarán con material existente, como por ejemplo, la producción de los videos de difusión.

Cabe precisar que se cuenta con los recursos financieros para cubrir los gastos originados para la implementación de cada uno de los productos propuestos.

6. INDICADORES

Por cada objetivo se han establecido los siguientes indicadores:

i. Objetivo

Disminuir la cantidad de expedientes observados por deficiencias técnicas de las solicitudes del Certificado de Inexistencia de Restos Arqueológicos – CIRA.

Indicador

Porcentaje de expedientes sin observaciones por inconsistencias técnicas referidos al Certificado de Inexistencia de Restos Arqueológicos – CIRA.



ii. Objetivo

Proporcionar información a los administrados sobre los procesos de autorización para la emisión de licencia de funcionamiento en monumentos integrantes del Patrimonio Cultural de la Nación.

Indicador

Porcentaje de expedientes sin observación por obras inconsultas para la obtención de autorización para la emisión de licencia de funcionamiento en monumentos integrantes del Patrimonio Cultural de la Nación.



iii. Objetivo

Reducir el número de solicitudes presenciales de citas o audiencias por parte de los administrados.

Indicador

Porcentaje de solicitudes virtuales de citas o audiencias presentadas por parte de los administrados.



iv. Objetivo

Lograr que las personas con discapacidad auditiva tengan acceso a los servicios que brinda el Ministerio de Cultura.

Indicador

Número de personas con discapacidad auditiva que accedieron al servicio de intérprete o traductor de lengua de señas peruana.





7. ANEXOS

ANEXO N° 1 – FICHAS

• Problema N° 01

FICHA DE INDICADOR	
1) Nombre Indicador	Porcentaje de expedientes sin observación referidos al Certificado de Inexistencia de Restos Arqueológicos – CIRA por inconsistencias técnicas.
2) Descripción del Indicador	Del total de expedientes registrados por Mesa de Partes solicitando la expedición del Certificado de Inexistencia de Restos Arqueológicos – CIRA, se desea medir la cantidad de los documentos que son observados por la DCE debido a que los administrados no presentaron sus expedientes de manera adecuada.
3) Objetivo del Indicador	Disminuir la cantidad de expedientes observados por deficiencias técnicas de las solicitudes del Certificado de Inexistencia de Restos Arqueológicos – CIRA.
4) Forma de Cálculo	Número de expedientes sin observación por inconsistencias técnicas versus el número total de expedientes (porcentaje de expedientes sin observación).
5) Fuentes de Información	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de Registro de Documentos - Número de Certificados de Inexistencia de Restos Arqueológicos – CIRA. - Cantidad de oficios remitidos a los administrados comunicando de observaciones a los expediente presentados.
6) Periodicidad de Medición	Mensual
7) Responsable de Medición	Dirección de Certificaciones
8) Meta	Al finalizar el año 2018 el porcentaje de expedientes sin observaciones por inconsistencias técnicas, deberá reducirse al 30%.





- Problema N° 02

FICHA DE INDICADOR	
1) Nombre Indicador	Porcentaje de expedientes sin observación por obras inconsultas para la obtención de autorización para la emisión de licencia de funcionamiento en monumentos integrantes del patrimonio cultural de la Nación.
2) Descripción del Indicador	Difundir de manera clara, precisa y sencilla el procedimiento para la presentación de solicitud para la obtención de la autorización sectorial requerida para la emisión de licencia de funcionamiento evitando las observaciones por obras inconsultas.
3) Objetivo del Indicador	Proporcionar información a los administrados sobre los procesos de autorización para la emisión de licencia de funcionamiento en monumentos integrantes del Patrimonio Cultural de la Nación.
4) Forma de Cálculo	Número de expedientes sin observación versus el número total de expedientes (porcentaje de número de expedientes sin observación).
5) Fuentes de Información	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de Registro de Documentos. - Cantidad de autorizaciones sectoriales para la emisión de Licencias de funcionamiento expedidas. - Cantidad de oficios a los administrados indicando observaciones sobre los expediente presentados.
6) Periodicidad de Medición	Mensual
7) Responsable de Medición	Dirección de Patrimonio Histórico Inmueble
8) Meta	Al finalizar el año 2018 el porcentaje de expedientes sin observaciones por inconsistencias técnicas, deberá reducirse al 20%.





- Problema N° 03

FICHA DE INDICADOR	
1) Nombre Indicador	Porcentaje de solicitudes virtuales de citas o audiencias presentadas por parte de los administrados.
2) Descripción del Indicador	Se consideran canales de difusión a los medios de comunicación televisivos, radiodifusión, prensa escrita, canales web, redes sociales, material impreso (folletos, dípticos, trípticos, flyers), portal institucional, documentos administrativos (cartas, oficios, memorandos, entre otros), correos electrónicos, entre otros.
3) Objetivo del Indicador	Reducir el número de solicitudes presenciales de citas o audiencias por parte de los administrados.
4) Forma de Cálculo	Número de solicitudes de citas virtuales versus el número total de solicitudes de citas (incluye virtuales y presenciales) (porcentaje de citas virtuales atendidas).
5) Fuentes de Información	<ul style="list-style-type: none"> - Páginas web institucionales - Redes sociales. - Radiodifusoras. - Informes sobre la gestión realizada para la difusión de los nuevos servicios virtuales. - Informes trimestrales sobre el uso de los servicios virtuales por parte de la ciudadanía.
6) Periodicidad de Medición	Trimestral
7) Responsable de Medición	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria
8) Meta	El 20% del total de las solicitudes de citas o audiencias al finalizar el año 2018 se realizarán en forma virtual.





• Problema N° 04

FICHA DE INDICADOR	
1) Nombre Indicador	Número de personas con discapacidad auditiva que accedieron al servicio de intérprete o traductor de lengua de señas peruana.
2) Descripción del Indicador	Se consideran canales de difusión a los medios de comunicación televisivos, radiodifusión, prensa escrita, canales web, redes sociales, material impreso (folletos, dípticos, trípticos, flyers), portal institucional, documentos administrativos (cartas, oficios, memorandos, entre otros), correos electrónicos, entre otros.
3) Objetivo del Indicador	Lograr que las personas con discapacidad auditiva tengan acceso a los servicios que brinda el Ministerio de Cultura.
4) Forma de Cálculo	Cantidad de personas con discapacidad auditiva que accedieron al servicio de traductor o intérprete de lengua de señas peruana.
5) Fuentes de Información	<ul style="list-style-type: none"> - Páginas web institucionales. - Redes sociales. - Radiodifusoras. - Informes sobre la gestión realizada para la difusión de los nuevos servicios virtuales. - Informes trimestrales sobre el uso de los servicios virtuales por parte de la ciudadanía.
6) Periodicidad de Medición	Trimestral
7) Responsable de Medición	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria
8) Meta	20 personas con discapacidad auditiva que accedieron al servicio de traductor o intérprete de lengua de señas peruanas en el año 2018.





ANEXO N° 2 – ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN		
PROBLEMA	OBJETIVO	ALTERNATIVAS
<p>Un gran porcentaje de los expedientes CIRA que son presentados por la ciudadanía cuentan con deficiencias técnicas que generan observaciones por parte de DCE, lo cual genera la suspensión del cómputo de los plazos del procedimiento administrativo, extendiendo la evaluación del expediente desde diez (10) hasta treinta (30) días hábiles adicionales a los veinte (20) días hábiles establecidos por la norma.</p>	<p>Disminuir la cantidad de expedientes observados por deficiencias técnicas de las solicitudes del Certificado de Inexistencia de Restos Arqueológicos – CIRA</p>	<p>Elaborar material impreso (folletería) con información específica y detallada del procedimiento para una adecuada presentación de sus expedientes.</p>
		<p>Video institucional que orientará a los administrados para poder presentar adecuadamente su expediente para la obtención del CIRA.</p>
		<p>El material informativo impreso y audiovisual será puesto a disposición de las Municipalidades y Direcciones Desconcentradas de Cultura.</p>
		<p>El material impreso será distribuido en la Plataforma de Atención al Ciudadano (Mesa de Partes, Informes, Recepción) y en las Salas de Atención al Usuario.</p>
		<p>El material audiovisual podrá ser difundido en los televisores de la Plataforma de Atención al Ciudadano.</p>
<p>Insuficiente información y orientación al ciudadano sobre el proceso en los cuales es posible el otorgamiento de la autorizaciones para licencia de funcionamiento en monumentos integrantes del Patrimonio Cultural de la Nación.</p>	<p>Proporcionar información a los administrados sobre los procesos de autorización para la emisión de licencia de funcionamiento en monumentos integrantes del Patrimonio Cultural de la Nación.</p>	<p>Elaborar material impreso (folletería) con información clara, precisa y sencilla del procedimiento para la presentación de solicitud de autorización sectorial requerida para la emisión de licencia de funcionamiento.</p>
		<p>Video institucional que orientará a los administrados para poder presentar adecuadamente su expediente para trámite.</p>
		<p>El material informativo impreso y audiovisual será puesto a disposición de las Municipalidades y Direcciones Desconcentradas de Cultura.</p>
		<p>El material audiovisual podrá ser difundido en los televisores de la Plataforma de Atención al Ciudadano.</p>
		<p>El material impreso será distribuido en la Plataforma de Atención al Ciudadano (Mesa de Partes, Informes, Recepción) y en las Salas de Atención al Usuario.</p>





PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

<p>El servicio virtual de "Reserva de Cita en Línea con especialista del Ministerio" fue puesto en producción el 29 de setiembre de 2017, pero no ha tenido difusión hacia la ciudadanía por lo que los administrados siguen presentando sus solicitudes de cita o audiencias por Mesa de Partes.</p>	<p>Reducir el número de solicitudes presenciales de citas o audiencias por parte de los administrados.</p>	<p>Difundir el Sistema de "Reserva de Citas en Línea con Especialista del Ministerio", mediante el cual la ciudadanía podrá programar una cita vía web, y acercarse en la hora y fecha programada a las instalaciones del Ministerio para ser atendidos por un especialista del área.</p> <p>La difusión se podrá realizar a través de diversos canales de comunicación, tales como: páginas web institucionales, redes sociales, correos electrónicos, comunicados oficiales (cartas, oficios), prensa escrita, canales de televisión, canales de radiodifusión, entre otros.</p> <p>La difusión también podrá realizarse en la Plataforma de Atención al Ciudadano, a través de las ventanillas de Mesa de Partes, Informes y Recepción,</p>
<p>El servicio virtual "Solicitud de Intérprete de Lengua de Señas Peruana" se implementó el 15 de enero de 2018 y todavía no ha tenido difusión, por lo que las personas con discapacidad auditiva no lo han solicitado para nuestros eventos y servicios.</p>	<p>Lograr que las personas con discapacidad auditiva tengan acceso a los servicios que brinda el Ministerio de Cultura.</p>	<p>Difundir el Sistema de "Solicitud de Intérprete de Lengua de Señas Peruana", mediante el cual la ciudadanía podrá solicitar un intérprete o traductor para algún evento o servicio que se brinde en la Sede Central del Ministerio.</p> <p>La difusión se podrá realizar a través de diversos canales de comunicación, tales como: páginas web institucionales, redes sociales, correos electrónicos, comunicados oficiales (cartas, oficios), prensa escrita, canales de televisión, canales de radiodifusión, entre otros.</p> <p>La difusión también podrá realizarse en la Plataforma de Atención al Ciudadano, a través de las ventanillas de Mesa de Partes, Informes y Recepción.</p>

