

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

**DIRECCIÓN EJECUTIVA DE ECONOMÍA
OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACION**

**RECONOCIMIENTO A LA GESTIÓN DE PROYECTOS DE
MEJORA**

CATEGORIA: INICIATIVA DE MEJORA

**NOMBRE: ENCUESTAS TELEFONICAS DE
SATISFACCION AL CLIENTE**

MAYO 2017

TABLA DE CONTENIDO

	PAG.
INFORMACIÓN GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN	3 - 6
PERFIL DEL PROYECTO	7
1. Organización de Soporte para Promover el Trabajo en Equipo	8 - 9
2. Reconocimiento a los equipos de mejora	10
3. Análisis de la Estrategia de la Organización de Oportunidades de mejora	10 - 11
4. Método de Solución de Problemas	11 - 12
5. Criterios para la conformación de los equipos de trabajo	13
6. Planificación del proyecto	13 - 14
7. Originalidad de la solución propuesta	14
8. Resultados de orientación hacia el usuario interno/externo	14
Indicadores	14
ANEXOS	15 - 16

INFORMACIÓN GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN

NOMBRE DE LA ORGANIZACION: INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

Unidad Orgánica: OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACION
Dirección: Av. Defensores del Morro (ex Huaylas) N° 2268 - Chorrillos
Teléfono: 748-0000 anexo1344 - 1358
Página Web www.ins.gob.pe

A. CATEGORIA A LA QUE POSTULA

INICIATIVA DE MEJORA

B. TAMAÑO DE LA EMPRESA: DIRECCION EJECUTIVA DE ECONOMIA

Personal administrativo: 35 personas

C. ASPECTOS IMPORTANTES DE LA ORGANIZACIÓN:

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

El Instituto Nacional de Salud es un Organismo Público Ejecutor del Ministerio de Salud dedicado a la investigación de los problemas prioritarios de salud y de desarrollo tecnológico. El Instituto Nacional de Salud tiene como mandato el proponer políticas y normas, promover, desarrollar y difundir la investigación científica-tecnológica y brindar servicios de salud en los campos de salud pública, control de enfermedades transmisibles y no transmisibles, alimentación y nutrición, producción de biológicos, control de calidad de alimentos, productos farmacéuticos y afines, salud ocupacional, protección del medio ambiente y salud intercultural, para contribuir a mejorar la calidad de vida de la población.

Visión

El Instituto Nacional de Salud tiene como visión, ser una institución moderna, dinámica y líder a nivel nacional e internacional en la generación, desarrollo y transferencia de tecnologías y conocimientos científicos en investigación biomédica, nutrición, salud ocupacional, protección del ambiente centrado en la salud de las personas, salud intercultural, producción de biológicos y control de calidad de alimentos, productos farmacéuticos y afines; con personal capacitado y competitivo, en una concepción ética y humanista para mejorar la calidad de vida de la población y contribuir al desarrollo integral y sostenido del país.

Misión

El Instituto Nacional de Salud tiene como misión, la promoción, desarrollo y difusión de la investigación científica-tecnológica y la prestación de servicios de salud en los campos de la salud pública, el control de las enfermedades transmisibles y no transmisibles, la alimentación y nutrición, la producción de biológicos, el control de calidad de alimentos, productos farmacéuticos y afines, la salud ocupacional y protección del ambiente centrado en la salud de las personas y la salud intercultural, para contribuir a mejorar la calidad de vida de la población

OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Órgano de apoyo de la Alta Dirección del Instituto Nacional de Salud, encargada de la administración de los recursos humanos, materiales, económicos y financieros de la institución

DIRECCIÓN EJECUTIVA DE ECONOMÍA

La Oficina Ejecutiva de Economía es el órgano encargado de los procesos técnicos relacionado a la administración de los recursos económicos y financieros de la institución.

RESOLUCIÓN JEFATURAL Nº048-2015-J-OPE/INS, aprobación del Manual de Organización y Funciones de la Oficina General de Administración del Instituto Nacional de Salud.

FUNCIONES DESCRITAS EN EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

La Oficina General de Administración es el órgano de apoyo de la Alta Dirección del Instituto Nacional de Salud, encargada de la administración de los recursos humanos, materiales, económicos y financieros de la institución. Está a cargo de los siguientes objetivos funcionales generales:

- a) Conducir el diseño, rediseño y actualización de los procesos y sub procesos administrativos de Logística, Contabilidad, Tesorería, Presupuesto y Personal asignando los recursos necesarios para su ejecución.
- b) Formular y proponer los procedimientos e instrumentos administrativos en concordancia con la normatividad vigente en la administración pública fin de optimizar el funcionamiento adecuado de los sistemas administrativos.
- c) Administrar los procesos técnicos de los Sistemas de Personal, Contabilidad, Tesorería, Logística y Archivo de acuerdo a las normas técnicas establecidas.
- d) Promover acciones de capacitación y desarrollo, de los recursos humanos así como el desarrollo de acciones de bienestar social.
- e) Producir información para la toma de decisiones de la Alta Dirección, así como de las demás unidades orgánicas del Instituto Nacional de Salud.
- f) Coordinar con la Oficina Ejecutiva de Planificación, Presupuesto e Inversión de la Dirección General de Asesoría Técnica la formulación del Presupuesto de la Institución.
- g) Ejecutar el Presupuesto Institucional de acuerdo a la normatividad vigente.
- h) Implementar y controlar el sistema de mantenimiento del parque automotor de la Institución.
- i) Formular y proponer el Plan Anual de Adquisiciones, dirigir y supervisar la ejecución de los procesos de selección.
- j) Dirigir y organizar los procesos técnicos relacionados a la comercialización de los bienes y servicios de la Institución.
- k) Administrar y mantener implementado el Sistema de Costos institucional.

- l) Supervisar y desarrollar planes y acciones para el mantenimiento y conservación de la infraestructura física y equipamiento así como para la ejecución de obras del Instituto Nacional de Salud.
- m) Lograr que se establezca en la unidad orgánica y en el ámbito de su competencia las acciones de control interno, previo, simultáneo y posterior.

Principales Servicios:

- Administrar los recursos económicos y financieros
- Adquisición de Bienes y Servicios
- Administrar las Planillas del personal de la institución
- Gestión de costos y comercialización de productos

Usuarios frecuentes

- Pensionistas
- Proveedores de Bienes y Servicios
- Usuarios internos

D. REPRESENTANTE OFICIAL

Nombre: Beatriz Fabiola Tarazona Leguía
Cargo: Directora General de la Oficina de Administración
Teléfono: 748-0000 anexo 1303
Correo electrónico: btarazona@ins.gob.pe

E. REPRESENTANTE ALTERNO

Nombre: Rossana del Pilar Valdivia De Pina
Cargo: Técnico Administrativo
Teléfono: 748-0000 anexo 1344 - 1348
Correo electrónico: rvaldivia@ins.gob.pe

DIRECTORES EJECUTIVOS

Dirección Ejecutiva de Personal – Abog. Isabel Veramendi Leyva
Dirección Ejecutiva de Logística – Abog. Eva Jessica Yépez Martínez
Dirección Ejecutiva de Economía – C.P.C. Abraham Oscar Gutiérrez Vásquez
Dirección Ejecutiva de Comercialización – Lic. Alberto Mendoza Gómez

F. DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD.

Directora General –

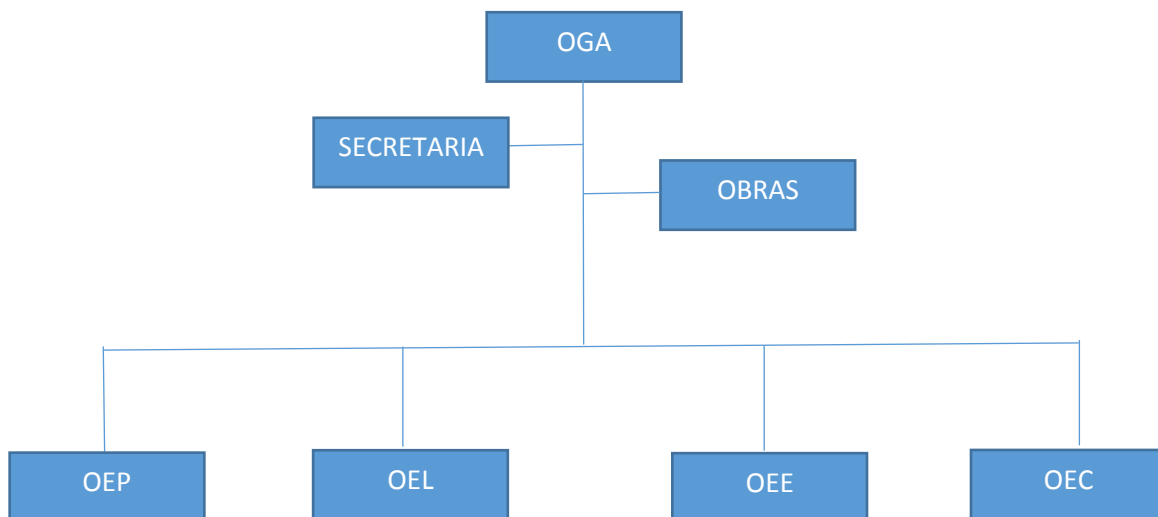
C.P.C. Beatriz Fabiola Tarazona Leguía

G. ORGANIZACIÓN PARA LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad en el Instituto Nacional de Salud, está organizado considerando a la Jefatura institucional como autoridad máxima del sistema de gestión de la calidad, Oficina Ejecutiva de Gestión de la Calidad, Directores Generales y Ejecutivos de cada órgano, Coordinadores de Gestión de la Calidad y personal del INS.

FUNCION	CARGO	NOMBRE
Responsable del SGC en la OGA	Directora General	CPC. Beatriz Fabiola Tarazona Leguía
Coordinador del SGC en la OGA	Asistente DEE	CPC. Jorge Luis Carrillo Uribe
Coordinador del SGC en la DEE	Contador I	CPC. Walter Salvador Romero

ORGANIGRAMA DE LA OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN – OGA



PERFIL DEL PROYECTO:

La Oficina Ejecutiva de Economía (OEGC), tiene implementado un sistema de gestión de la calidad y como parte de su política de calidad ha establecido la mejora continua de sus procesos para ello es importante conocer el grado de satisfacción de sus usuarios; las diversas actividades que desarrolla la OEGC dificulta el desarrollo adecuado de este proceso. Por otro lado son pocas las encuestas que han retornado cuando son aplicadas en modo físico a los usuarios lo cual impide recopilar información valiosa para tomar decisiones en la mejora continua de nuestros procesos.

Como parte SGC se analizó este problema dentro del equipo de trabajo y se plantearon las siguientes propuestas como alternativas de solución, para la implementación de una adecuada encuesta de satisfacción de usuarios:

- Mantener las encuestas manuales con el consiguiente apoyo del personal para la comunicación, registro, tabulación e interpretación de los datos obtenidos con el riesgo del sesgo potencial.
- Implementación de un sistema de encuestas por teléfono y su almacenamiento mediante el SIGANET.
- Diseño de un sistema de evaluación del grado de satisfacción de nuestros, realizado por la Oficina General de Información y Sistemas, utilizando el personal con el que cuenta, o bajo la modalidad de contratación de un especialista.
- Contratar una empresa especializada en evaluación de encuestas de satisfacción de proveedores.

Evaluando las ventajas y desventajas de estas propuestas se decidió por la cuarta alternativa “Contratar una empresa especializada en evaluación de encuestas de satisfacción de proveedores”

Con la implementación de esta propuesta esperamos los siguientes resultados.

- Obtener retroalimentación de los usuarios que permita tener elementos de Juicio para la toma de decisiones y aplicación de mejoras en base a datos objetivos (cuadros y gráficos estadísticos etc), como parte del proceso de mejora del SGC implementado en la OEE.
- Fortalecer la gestión a la Oficina Ejecutiva de Economía al identificar los focos de sensibilidad durante la atención.
- Identificar detalladamente la oportunidades de mejora que surja de la recomendación de los usuarios y que permitirá mejorar nuestros procesos.
- Reducir el número de quejas de nuestros usuarios
- Contribuir con la ecoeficiencia de la institución mediante la disminución del consumo de papel al evitar realizar encuestas impresas.

RESPUESTA A LOS CRITERIOS

1. Organización de Soporte para Promover el Trabajo en Equipo

El Instituto Nacional de Salud, cuenta con una Política de Calidad aprobada mediante Resolución Jefatural N°173-2015-J-OPE/INS del 2 de setiembre del 2015; en el marco de esta política, se encuentran comprendidas las unidades orgánicas del Instituto Nacional de Salud (INS), entre ellas, la Dirección General de Administración.



En ese marco la OGA, liderado por su Directora General y los miembros del equipo directivo diseñaron la política de Calidad de esta Dirección; así mismo promueven la mejora de los procesos, el logro de los objetivos impulsando la innovación y desarrollo de nuevas tecnologías para apoyarla Investigación en salud.

El INS cuenta con la **Directiva N° 005-INS/OGAT-V.01** "Directiva del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional de Salud", aprobada mediante R.J. N° 007-2011-J-OPE/INS, de fecha 14/01/2011.



Nº 007 - 2011-J-OPE/INS

RESOLUCIÓN JEFATURAL

Lima, 14 de enero de 2011



Visto, el Informe N° 001-2010-DG-OGAT/INS, de la Oficina General de Asesoría Técnica del Instituto Nacional de Salud;



CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Jefatural N° 124-2010-J-OPE/INS se aprueba la siguiente Política de Calidad: "En el Instituto Nacional de Salud implementamos y mantenemos un Sistema de Gestión de la Calidad con el compromiso de todo el personal de la organización, en la búsqueda de la satisfacción de nuestros usuarios, promovemos la mejora continua de los procesos y el desarrollo del recurso humano, dotamos de infraestructura y ambientes de trabajo necesarios para el cumplimiento eficaz y eficiente de nuestras metas y objetivos, bajo la normatividad vigente nacional e internacional que compete a su función; garantizamos la calidad de los bienes y servicios que brindamos, los cuales contribuyen a mejorar las condiciones de salud de la población";



Que, en la continua decisión de incrementar la satisfacción de los usuarios internos y externos de los bienes y servicios que ofrece el Instituto Nacional de Salud, es necesario actualizar los aspectos técnicos para fortalecer el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional en el marco estratégico del instituto;



Con los vistos buenos de la Subjefatura, de los Directores Generales de los Centros Nacionales, de las Oficinas Generales de Asesoría Jurídica, Asesoría Técnica, Administración, Investigación y Transferencia Tecnológica, Información y Sistemas y Directores Ejecutivos de la Oficina Ejecutiva de Gestión de la Calidad y Oficina Ejecutiva de Organización; y,



En uso de las atribuciones establecidas en el literal h) del artículo 12 del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Salud aprobado por Decreto Supremo N° 001-2003-SA;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la Directiva N° 005-INS/OGAT-V.01 "DIRECTIVA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD", cuyo texto forma parte integrante de la presente Resolución.



En esta Directiva se establece la organización del INS en cuanto a la gestión de la calidad, el Jefe institucional es la autoridad máxima del SGC, y los Directivos y personal contribuyen al logro de los objetivos propuestos. Los coordinadores de Gestión de la Calidad dentro de sus respectivos órganos constituyen los equipos de trabajo necesarios para la implementación de las mejoras priorizadas.

El equipo de trabajo de la Oficina General de Administración que propone esta iniciativa de mejora está conformado por cuatro Contadores Públicos Colegiados, un Economista, una Licenciada en Administración, una Diplomada en Administración de Negocios y un Diplomado en Contrataciones del Estado, los cuales cuentan con el apoyo de las respectivas Direcciones Ejecutivas.

El equipo cuenta con las facilidades para las reuniones de trabajo y el diseño de los indicadores se ha realizado con la participación de los Directores Ejecutivos de la OGA.

2. Reconocimiento a los equipos de mejora

Como parte de la Política de reconocimiento al aporte del personal, el Instituto Nacional de Salud, ha institucionalizado mediante una Resolución Jefatural el reconocimiento a la gestión de los proyectos de mejora, desde el año 2011, el reconocimiento consiste en una Resolución Directoral así como diplomas para el personal del INS que ha contribuido de alguna manera a la mejora de los procesos o al reconocimiento internacional del INS; esto se realiza como una estrategia de motivación al personal.



3. Análisis de la Estrategia de la Organización y de Oportunidades de Mejora.

Anualmente el INS, elabora un Plan Operativo Institucional que es elaborado en base a un Plan Estratégico en el cual se plantean objetivos institucionales a lograr, este PEI, se elabora en base al análisis del entorno, los nuevos retos mediante un análisis de la situación de la salud en el país y frente a ello un análisis de nuestras debilidades, fortaleza, oportunidades y amenazas para responder a las demandas de servicios o bienes que requiere la población.

El INS se ha planteado los siguientes Objetivos:

OEG 1.- Implementar la producción y difusión de investigaciones en salud, priorizadas por el INS, a nivel nacional regional y nacional que contribuyan a mejorar la salud poblacional y ambiental.

OEG2.- Desarrollar institucional y extra o interinstitucionalmente, políticas, normas o intervenciones basadas en evidencias, para que contribuyan a mejorar la salud de la población y ambiental.

OEG 3.- Producir productos estratégicos y brindar servicios especializados en salud de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos e instituciones que contribuyan a mejorar la salud poblacional y ambiental.

OEG 4.- Incorporar y transferir tecnologías al INS e instituciones que contribuyan a la solución de los problemas de salud poblacional y ambiental.

OEG 5.- Cumplir estándares internacionales de procesos o sistemas de gestión organizados y satisfacer a usuarios internos y externos del INS para contribuir a mejorar la salud poblacional y ambiental.

La iniciativa de mejora que se propone, está alineada con el objetivo estratégico institucional número cinco (OEG5), pues ello permitirá la mejora de nuestros procesos y la satisfacción de los usuarios en el marco de los estándares establecidos en el manual de calidad.

4. Método de Solución de Problemas.

Análisis de la situación inicial:

La situación actual es que:

- El proveedor, muestra mortificación porque al efectuarse las encuestas, les detrae tiempo muy valioso porque se encuentran ocupados, para contestar una encuesta impresa y luego enviarla a nuestras oficinas.
- Actualmente la oficina tiene que designar un personal exclusivo para estas encuestas, lo que se traduce en horas-hombre, que pueden ser utilizadas para las actividades cotidianas tanto para el proveedor como para el instituto.
- El Costo - Beneficio a las encuestas realizadas
Según lo estimado el costo de implementar una encuesta por teléfono es de S/. 16,000.00 pudiendo ser menos, conllevaría a los siguientes beneficios:

Se dejaría de emplear el recurso humano, que no puede desatender sus actividades diarias del área contable, que de por sí tiene recargada labor, que es el caso de las siguientes servidoras:

- Avelina.- cuyas labores ingresa comprobantes de pago, dispone su ordenamiento, para su posterior archivamiento, atiende documentación solicitada en las acciones de control, también atiende solicitudes internas de información tributaria.
- Rita.- Gestiones de Cuentas por Cobrar, pagos varios, Planillas de cesantes, entrega de boletas personal activos y CAS, Trámites administrativos en diversas entidades.
- Rossana.- Atención telefónica y chat a proveedores y usuarios internos utilizando el SIGA , SIAF, SIGANET y SITRADO, revisión de Comprobantes de Pago para la visación del director ejecutivo, recepción y atención de documentos solicitados por OCI y auditoría externa, emisión de documentos administrativos.
- Betty.- Soporte Técnico del SIAF, emite solicitudes de CCP para Viáticos, así como de Cajas Chicas, consultas de expedientes con la Dirección General del Tesoro Público - MEF.
- Katherine.- Revisión de rendiciones, formulación cuadro situacionales referentes a los viáticos y encargos, entrega de cheques y recabar rendiciones según eventos realizados por los Centros Nacionales, liquidaciones en el SIGANET y en el SIAF, y consultas a la SUNAT sobre comprobantes de pago, así como la verificación posterior de las rendiciones documentadas.

Las quejas o sugerencias que queden referenciadas, servirán como evidencias decisivas para efectuar las mejoras, punto principal de la gestión de la calidad.

Planteamiento del problema:

El proveedor o usuario no muestra disponibilidad para atender una encuesta directa, mostrando incomodidad, motivo por el cual se tiene una demora o pérdida de las encuestas, asimismo nuestra Oficina no cuenta con personal suficiente para el desarrollo y seguimiento de esta actividad, impidiendo recopilar oportunamente las sugerencias de nuestros usuarios y manejar e interpretar los datos estadísticos objetivamente, para tomar decisiones en la mejora continua de nuestros procesos.

Recolección y análisis de información:

Los Proveedores solicitan información sobre la situación de su expediente de pago, que puede ser por el producto entregado (O/C) o el servicio brindado (O/S).

También se comunican vía telefónica para averiguar sobre el pago de sus detracciones o sus retenciones a fin que se acerquen a pagaduría para recabar su comprobante.

Desarrollo de alternativas de solución:

Para atender el problema planteado se reunió el equipo de trabajo y luego del análisis realizado para la implementación de una adecuada encuesta de satisfacción de usuarios, se plantearon las siguientes propuestas como alternativas de solución:

- Mantener las encuestas manuales con el consiguiente apoyo del personal para la comunicación, registro, tabulación e interpretación de los datos obtenidos con el riesgo del sesgo potencial
- Implementación de un sistema de encuestas por teléfono y su almacenamiento mediante el SIGANET.
- Diseño de un sistema de evaluación del grado de satisfacción de nuestros, realizado por la Oficina General de Información y Sistemas, utilizando el personal con el que cuenta, o bajo la modalidad de contratación de un especialista.
- Contratar una empresa especializada en evaluación de encuestas de satisfacción de proveedores.

Evaluando las ventajas y desventajas de estas propuestas se decidió por la cuarta alternativa “Contratar una empresa especializada en evaluación de encuestas de satisfacción de proveedores”, porque las encuestas, incluidas las quejas y sugerencias, deben desarrollarse con objetividad a fin de evidenciar información fidedigna, por tal motivo, la aplicación de un sistema de encuestas telefónicas ejecutada por un tercero permitirá medir el grado de satisfacción con una resultante imparcial.

Durante la identificación del problema hasta la propuesta de iniciativa se han utilizado diferentes herramientas de calidad entre ellas:

- Lluvia de ideas: Herramienta de la calidad que permite liberar la creatividad de los participantes, generando un mayor número de ideas en base a la experiencia de los participantes para reconocer las causas del problema y propuestas de solución. Esta herramienta fue utilizada en varias etapas de la generación de esta iniciativa
- Matriz de priorización: Para definir cuál de las alternativas de solución propuestas sería la más adecuada a nuestra realidad, se debió priorizar una de ellas, esto se realizó evaluando la factibilidad de implementación, tiempo de ejecución y costo beneficio.
- Diagrama de Gantt: Herramienta utilizada para la planificación de las actividades incluyendo responsabilidades así como el cronograma de las misas; la planificación propuesta está diseñada trimestralmente.

5. Criterios para la conformación de los equipos de trabajo.

Todos los integrantes cuentan con la experiencia del funcionamiento del sistema dentro de la Dirección Ejecutiva de Economía por cuanto están debidamente capacitados, han rotado por las diferentes áreas y conocen como interactúan las diferentes Direcciones Ejecutivas de la Dirección General de Administración.

La Dirección Ejecutiva de Economía mediante Nota Informativa N° 246-2016-OEE-OGA/INS del 16 de Diciembre del 2016 solicitó el apoyo a la Oficina General de Informática y Sistemas a fin de desarrollar el sistema de encuestas por teléfono y almacenada en el SIGANET.

El equipo de trabajo está integrado por:

ROL	APELLIDOS Y NOMBRE	PROFESION	EMAIL
Jefe de Equipo	Gutiérrez Vásquez Abraham	Contador Público Colegiado	agutierrez@ins.gob.pe
Impulsora del desarrollo de la Idea	Valdivia De Pina Rossana del Pilar	Diplomado en Administración de Negocios	rvaldivia@ins.gob.pe
Colaborador	Salvador Romero Walter A.	Contador Público Colegiado	wsalvador@ins.gob.pe
Colaborador	Ahumada Fernández Julio	Ing. de Sistemas	jahumada@ins.gob.pe
Colaborador	Carrillo Uribe Jorge Luis	Contador Público Colegiado	jcarrillo@ins.gob.pe
Colaboradora	Palomino Maceda Avelina	Técnico Administrativo	apalomino@ins.gob.pe
Colaboradora	Reyes Alberco Rita	Técnico Administrativo	rreyes@ins.gob.pe

6. Planificación del Proyecto.

- Finalizada la atención correspondiente vía telefónica a los usuarios tanto internos como externos; serán inducidos a contestar una encuesta de satisfacción
- Estas encuestas serán automatizadas mediante la utilización de una respuesta interactiva de voz operada por la Oficina General de Información y Sistemas o por un tercero.
- Se tendrá como resultado cuadros y gráficos estadísticos que muestren el grado de satisfacción del usuario.
- Con el resultado obtenido se propondrán as mejoras necesarias como insumo para el proceso de *Revisión por la Dirección* a fin de que el equipo de gestión tomen las decisiones pertinentes.

Plan de Actividades

Actividad	Responsable	Cronograma	
		II Trimestre 2017	III Trimestre 2017
Diseño del formato de encuesta	Carrillo Uribe Jorge	x	
Contratación a tercero o diseño en OGIS	Ahumada Fernández Julio	x	
Desarrollo de la ficha electrónica	Ahumada Fernández Julio	x	

Recepción de la llamada, e Inducción a encuesta	Valdivia De Pina Rossana		x
Realizar la encuesta	Tercero		x
Monitoreo del registro de encuestas	Ahumada Fernández Julio		x
Análisis de resultados de las encuestas	Salvador Romero Walter		x
Presentación de informe a la DG	Equipo de Trabajo		x

7. Originalidad de la Solución propuesta.

- La propuesta involucra el uso de herramientas informáticas para la captación de la opinión de nuestros usuarios, permitiendo tener en tiempo real y de modo gráfico los resultados de la encuesta, lo cual nos permitirá tomar acciones más oportunas.
- La página Web del INS será importante para el desarrollo de este sistema, la cual se ira perfeccionando según el avance del mismo.
- Se está planteando una solución con ecoeficiencia al no imprimir encuestas que alteran el medio ambiente, utilizando con mayor frecuencia la comunicación electrónica en reemplazo de la escrita.
 - Art 4° del DS N° 009-2009-MINAM publicado el 15-05-2009 y segundo párrafo de la 23ª Disposición Complementaria Final de la Ley N° 29951, Ley de Presupuesto del Sector Publico para el año Fiscal 2013.

8. Resultados esperados de orientación hacia el usuario interno/externo.

- Mejorar en el Proceso de Gestión de la Calidad - Atención a Proveedores, en cumplimiento al requisito de la Norma ISO 9001:2015.
- Tener elementos de Juicio para la toma de decisiones y aplicación de mejoras con la información de las encuestas presentadas en cuadros y gráficos estadísticos generados en la recopilación de datos necesarios.
- Constituir un instrumento de análisis para el mejor Control de la Gestión con los datos estadísticos obtenidos.
- Fortalecer la gestión a la Oficina Ejecutiva de Economía al identificar los focos de sensibilidad de la atención a proveedores.
- Identificar detalladamente las quejas y sugerencias de los proveedores que permitirá la mejorar los procesos certificados con los que cuenta la Oficina Ejecutiva de Economía
- Reducir las quejas y reclamos de usuarios internos y externos de la OEE.
- Tomar acciones con ecoeficiencia al evitar encuestas impresas, a fin de disminuir la comunicación escrita con los usuarios.

Indicadores:

- Porcentaje de satisfacción usuarios en relación a los encuestados
- Porcentaje de oportunidades de mejora identificados.

ANEXOS



- REUNIONES DE TRABAJO

- FINAL DEL PROCESO DE AUDITORIA



La Dirección General de administración, se preocupa de mantener un buen clima laboral lo cual contribuye a la formación de equipos de trabajo eficientes.



Personal de la Oficina Ejecutiva de Economía