REPÚBLICA DEL PERÚ

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL
Nº 66 -2018-SUTRAN/01.3

Lima, 21 AGO. 2018

VISTO: El Informe Nº 017-2018-SUTRAN/JIG de fecha 16 de julio de 2018 del Coordinador del Área de Coordinación de Control de Riesgos, Ética y Anticorrupción, el Memorando Nº 1286-2018-SUTRAN/04.2 de fecha 13 de agosto de 2018 de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, el Informe N° 084-2018-SUTRAN/04.2.1 de fecha 13 de agosto de 2018 de la Unidad de Planeamiento y Modernización, el Informe Nº 219-2018-SUTRAN/04.1 de fecha 21 de agosto de 2018 de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley Nº 29380 se creó la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – SUTRAN, adscrita al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, encargada de normar, supervisar, fiscalizar y sancionar las actividades de transporte de personas, carga y mercancías en los ámbitos nacional e internacional y las actividades vinculadas con el transporte de mercancía en el ámbito nacional;

Que, mediante el Decreto Supremo Nº 006-2015-MTC, publicado en el Diario Oficial El Peruano con fecha 10 de setiembre de 2015, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la SUTRAN, el cual considera una nueva estructura orgánica para la Entidad;

Que, mediante Resolución del Consejo Directivo Nº 08-2016-SUTRAN/01.1 de fecha 24 de mayo de 2016, se aprobó la Directiva D-006-2016-SUTRAN/04.2.1-002 - "Directiva que regula la formulación de documentos normativos en la SUTRAN", primera versión, que tiene por objetivo establecer los lineamientos para la formulación de los documentos normativos que regulan las disposiciones técnico normativas de los Órganos y Unidades Orgánicas de la SUTRAN;

Que, el numeral 6.7 de dicha Directiva establece que un Procedimiento es un documento específico que contiene la descripción de las actividades de un procedimiento ordenadas secuencialmente en forma lógica, el responsable de las mismas y los recursos necesarios para ejecutar las acciones que permitan cumplir un fin u objetivo predeterminado, y su alcance es a los órganos y unidades orgánicas de la SUTRAN;

Que, en ese sentido, mediante el Informe Nº 017-2018-SUTRAN/JIG, el Coordinador del Área de Coordinación de Control de Riesgos, Ética y Anticorrupción ha elaborado y sustentado el proyecto del Procedimiento "Satisfacción del Cliente";

Que, asimismo, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, mediante el Informe Nº 084-2018-SUTRAN/04.2.1 de la Unidad de Planeamiento y Modernización, da su conformidad técnica al proyecto de Procedimiento presentado;

Que, de acuerdo a los memorandos e informes vistos, la Oficina de Asesoría Jurídica mediante Informe Nº 219-2018-SUTRAN/04.1, opina que el proyecto de Procedimiento se adecúa a las disposiciones normativas de la Directiva D-006-2016-SUTRAN/04.2.1-002, que regula la formulación de documentos normativos en la SUTRAN, por lo que resulta procedente su aprobación por la Gerencia General;

De conformidad con lo establecido en la Ley Nº 29380, Ley de Creación de la Superintendencia de Transporte Terrestre, Carga y Mercancías – SUTRAN y su Reglamento de Organización y Funciones aprobado por Decreto Supremo Nº 006-2015-MTC y lo dispuesto en la Directiva D-006-2016-SUTRAN/04.2.1-002- "Directiva que regula la formulación de documentos normativos en al SUTRAN";

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- APROBAR el P-009-2018-SUTRAN/01.3-009 Versión 01 Procedimiento "Satisfacción del Cliente", que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º.- DISPONER que el Procedimiento sea de cumplimiento obligatorio para todo el personal que labore en los Órganos y Unidades Orgánicas que conforman la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - SUTRAN.

ARTÍCULO 3º.- DISPONER la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – SUTRAN (www.sutran.gob.pe).

Regístrese y comuníquese.

JUAN QUESADA CHIARELLA
Gerente General
Superintendencia de Transporte Terrestre
de Personas, Carga y Mercancías

PERÚ | Ministerio de Transportes y Comunicaciones | Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías

PROCEDIMIENTO

Código del Documento Normativo	Versión	Resolución de Aprobación	Fecha de Aprobación	Página
P-009 -2018-SUTRAN/01.3-009	V01	Resolución de Gerencia General Nº 66 -2018-SUTRAN/01.3	21 AGO. 2018	1/7

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

INDICE

1.	OBJETIVO.	3
2.	ALCANCE.	3
3.	BASE LEGAL.	3
4.	GLOSARIO DE TÉRMINOS.	3
5.	DISPOSICIONES GENERALES.	3
6.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	4
7.	ANEXOS.	4
	ANEXO N° 01	5
	ANEXO N° 02	6
	ANEXO N° 03	7

SUTRAN JQC Gerencia General

SUTRAN V°B° JLIG Riesgos, Etica y Corrupción

V°B° EMV SUTRAN OFICINA DE PLANEAMIENTO Y MODERNIZACION

OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO V°B° EBZ SUTRAN

SUTRAN V°B° JAP OFICINA DE ASESORIA JURIDICA

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

1. OBJETIVO.

Establecer las actividades que permita evaluar la satisfacción del cliente (usuario).

2. ALCANCE.

El presente procedimiento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de la SUTRAN.

3. BASE LEGAL.

- Ley N° 29380, Ley de Creación de la SUTRAN.
- Decreto Supremo N° 006-2015-MTC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la SUTRAN.
- Con Resolución del Consejo Directivo N° 08-2016-SUTRAN/01.1, se aprueba la D-006-2016-SUTRAN/04.2.1-002 V01 "Directiva que regula la formulación de los documentos normativos en la SUTRAN".
- Norma ISO 9001 cláusula 9.1.2. Satisfacción del Cliente.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

- **Usuario (cliente). -**
  - Operadores: Personas naturales o jurídicas que cuentan con el título para dar servicios de la SUTRAN.
  - Usuario final: Personas naturales o jurídicas que hacen uso de los servicios de la SUTRAN
- **Abreviaturas. -**
  Utilizadas para darle al lector la facilidad de identificar un término o la responsabilidad de una actividad o tarea; se usa especialmente cuando se redacta su desarrollo.

  Para el presente documento estas son las abreviaturas utilizadas:

Sistema de Gestión Integrado	SGI	Superintendencia de Transporte Terrestre, de Personas, Carga y Mercancías.	SUTRAN
Funcionario de Cumplimiento del Sistema de Gestión Integrado	FCGI	Responsable del Proceso	RP

5. DISPOSICIONES GENERALES.

5.1. Alta Dirección. -

a. Se compromete a revisar la adecuación y la implementación del SGI, en relación con el sistema de gestión antisoborno, por lo menos una vez al mes y cuando las circunstancias lo requieran.

5.2. Funcionario de Cumplimiento SGI. -

a. Es responsable del cumplimiento del procedimiento para la adecuada gestión del sistema de gestión Integrado.

5.3. Todo el personal. -

a. Responsable de conocer y aplicar lo que establece el presente procedimiento con relación al adecuado reporte para realizar una denuncia.

b. Responsable de tomar conciencia acerca de sus derechos y protección establecida para el denunciante.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

FICHA DEL PROCEDIMIENTO						
1) Nombre	Gestión Integrada					
2) Objetivo	Demostrar el control y seguimiento con respecto al SGI					
3) Alcance	Sistema de Gestión Integrado (SGI)					
4) Proveedor	**5) Entrada**	**Descripción de Actividades**			**8) Salida**	**9) Destinatario de los bienes y servicios**
		N°	**6) Actividades**	**7) Ejecutor**		
FCGI	Programa Anual SGI	E-02-03-05-01	**Determinar la medición de la satisfacción del Usuario.** - Anualmente se realiza la medición de la satisfacción del Usuario (cliente). - Establecen la metodología de medición según el Anexo N°1.	RP	Medición de la satisfacción	Usuario
RP	Encuesta	E-02-03-05-02	**Aplicar la medición de la satisfacción del Usuario.** - Coordina la aplicación de la medición de la satisfacción del Usuario, estableciendo responsabilidades, medios y otros.	RP	Medición de la satisfacción	Usuario
Usuario	Encuesta	E-02-03-05-03	**Procesar la Información** - Procesa la información recabada tabulando los datos para obtener las estadísticas en caso aplique.	RP	Estadísticas	FCGI
RP	Estadísticas	E-02-03-05-04	**Analizar y tomar acciones de mejora sobre los resultados** - Realizan el análisis de los resultados de la medición de la satisfacción, de ser necesario reúne al personal involucrado en los ítems evaluados para mayor análisis. - Elaboran un informe con los resultados obtenidos, análisis y conclusiones donde indica las sugerencias para la toma de acciones de mejora. - Presentar el informe a la Alta Dirección en la revisión por la Dirección o cuando así lo requiera.	RP FCGI	Análisis de datos estadísticos.	Alta Dirección
10) Indicadores	Satisfacción del Usuario: Nro. Calificaciones Satisfactorias/ Nro. Total Calificaciones (Orientación y Tramite)					
	Satisfacción del Usuario: Nro. Atenciones Sin Reclamos/ Nro. Total Atenciones (Reclamos y Acceso a la Información)					
11) Registros						

7. ANEXOS.

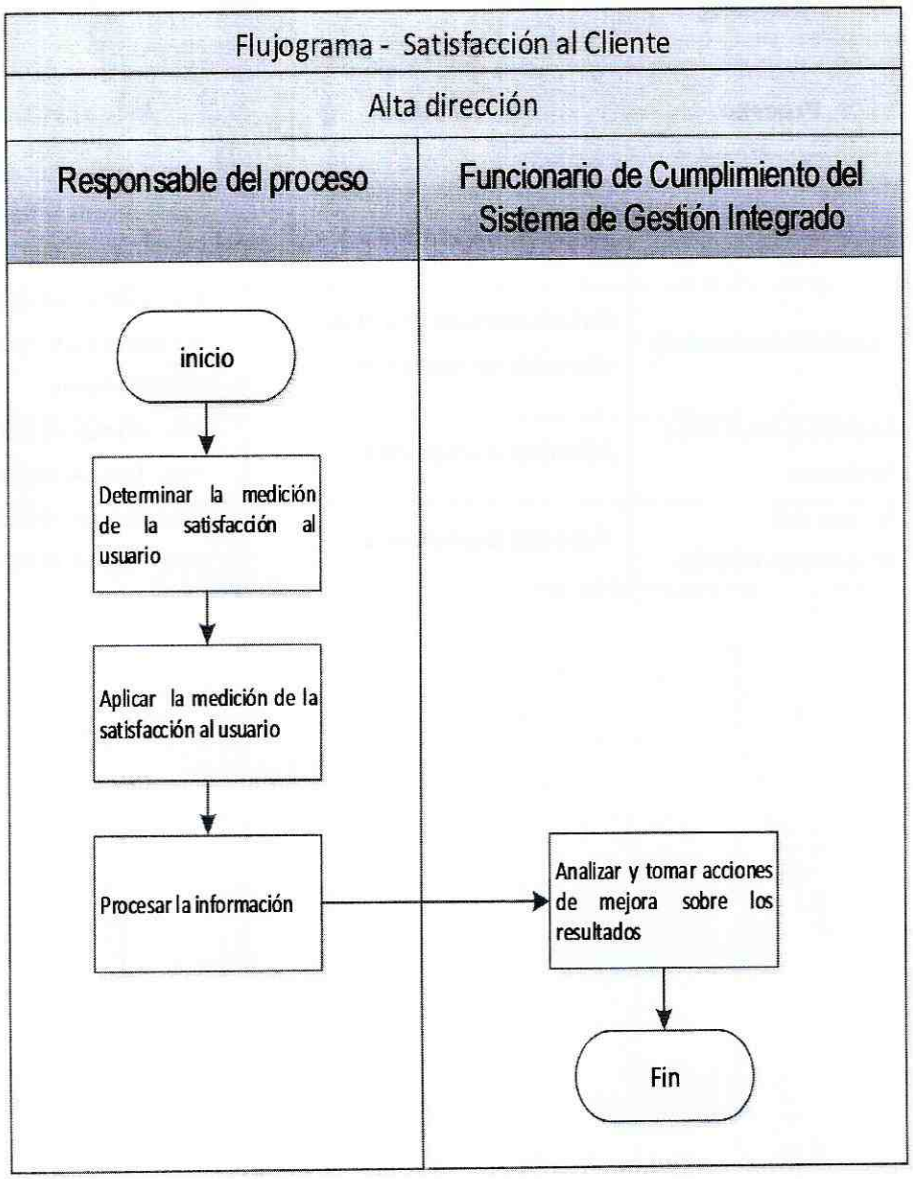
ANEXO N° 01: Metodología de Medición de la Satisfacción
ANEXO N° 02: Flujograma del Procedimiento
ANEXO N° 03: Matriz de Riesgos Identificados

ANEXO N° 01
METODOLOGÍA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Con el fin de conocer la percepción del usuario (cliente) de la SUTRAN, se ha determinado la siguiente metodología:

Proceso	Método	Indicador de Medición
Orientación al Ciudadano	Calificadores de atención dispuesto en ventanilla.	Nro. Calificaciones Satisfactorias/ Nro. Total Calificaciones
Tramite Documentario	Calificadores de atención dispuesto en ventanilla.	Nro. Calificaciones Satisfactorias/ Nro. Total Calificaciones
Registro y Atención a Reclamos	Ausencia de reclamos.	Nro. Atenciones Sin Reclamos/ Nro. Total Atenciones
Acceso a la Información Pública	Ausencia de reclamos.	Nro. Atenciones Sin Reclamos/ Nro. Total Atenciones

ANEXO N° 02
FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



ANEXO N° 03
MATRIZ DE RIEGSOS IDENTIFICADOS

Denominación del Documento Normativo: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE					
Clasificación del DN: Procedimiento		Unidad Orgánica: Gerencia General	Responsable del análisis: Coordinador del Área de Coordinación de Control de Riesgos, , Ética y Anticorrupción de la SUTRAN		
Numeral o literal del documento donde se señala el riesgo	Tipo de riesgo	Causas que originan el riesgo	Efectos del riesgo	Acciones o actividades para prevenir el riesgo	Observaciones
6	Operativo (Calidad)	- Falta de seguimiento sobre la información documentada - Falta de back up	Pérdida de credibilidad	• D-006-2016- SUTRAN/04.2.1-002 Directiva que regula la formulación de documentos normativos de la SUTRAN. • Lista de documentos internos del SGI • Lista de documentos externos del SGI	N.A.
6	Operativo (Calidad)	- Falta de personal - Falta de indicadores de gestión	Pérdida de credibilidad	• Informes de seguimiento de la gestión institucional.	N.A.
6	Operativo (Calidad)	- Falta de competencia de auditores. - Incumplir con el programa y/o plan de auditoría.	Pérdida de credibilidad	-	N.A.
6	Operativo (Calidad)	- Falta de identificación de los requisitos de los clientes (Usuarios)	Pérdida de credibilidad	-	N.A.
6	Operativo (Calidad)	- Falta de identificación de riesgos relacionados al SGI	Pérdida de credibilidad	• Manual del Riesgo • Matriz de riesgos • Capacitación sobre Gestión del Riesgo	N.A.
6	Operativo (Calidad)	- Falta de enfoque de satisfacción	Pérdida de credibilidad	• Aplicación de encuestas de satisfacción	N.A.
6	Corrupción (Soborno)	- Colusión con parte involucrada - Personal sin ética - Familiaridad (Afinidad o Consanguineidad)	Pérdida de credibilidad	• Ley 27815, Código de ética de la Función Pública y su modificatoria. • Declaración Jurada de No Parentesco • Auditorias del Órgano de Control Institucional (OCI)	N.A.
6	Corrupción (Soborno)	- Colusión con parte involucrada - Personal sin ética - Familiaridad (Afinidad o Consanguineidad)	Pérdida de credibilidad	• Ley 27815, Código de ética de la Función Pública y su modificatoria. • Declaración Jurada de No Parentesco • Auditorias del Órgano de Control Institucional (OCI)	N.A.
6	Corrupción (Soborno)	- Colusión con parte involucrada - Personal sin ética - Familiaridad (Afinidad o Consanguineidad)	Pérdida de credibilidad	• Ley 27815, Código de ética de la Función Pública y su modificatoria. • Declaración Jurada de No Parentesco • Auditorias del Órgano de Control Institucional (OCI)	N.A.
6	Corrupción (Soborno)	- Colusión con parte involucrada - Personal sin ética - Familiaridad (Afinidad o Consanguineidad)	Pérdida de credibilidad	• Ley 27815, Código de ética de la Función Pública y su modificatoria. • Declaración Jurada de No Parentesco • Auditorias del Órgano de Control Institucional (OCI)	N.A.