ENTIDADES

SECCIÓN I

SISTEMAS ADMINISTRATIVOS

SISTEMA ADMINISTRATIVO DE MODERNIZACION DE LA GESTIÓN PÚBLICA

ANEXO N° 10.1

GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y GOBIERNO ABIERTO

A. DATOS DE LA ENTIDAD

Nombre de la entidad	:	INSTITUTO VIAL PROVINCIAL			
Departamento - Provincia - Distrito	:	LORETO - UCAYALI - CONTAMANA			
Nombre del titular de la entidad	:				
Cargo	:				
Periodo en el cargo	:	**Del**	**1/01/2026**	**al**	**31/12/2026**
Fecha de corte	:	**Al**	**30/09/2026**		
Sector (gob. Nacional) / Pliego Central (gob. Regional y Local) (1)	:				

B. DATOS DE UNIDAD EJECUTORA

Nombre de la Unidad Ejecutora	:	INSTITUTO VIAL PROVINCIAL			
Departamento - Provincia - Distrito	:	LORETO - UCAYALI - CONTAMANA			
Nombre del titular	:	LUPITA JESSBETH VASQUEZ FLORES			
Cargo	:	GERENTE DE INFRAESTRUCTURA			
Periodo en el cargo	:	**Del**	**5/09/2026**	**al**	**31/12/2026**

1. GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS.

Nro	Listado de bienes y/o servicios mejorados	Tipo (Bien / Servicio)	Motivo u Origen de la Mejora (NTGCS / NTGDR / OTROS)	Aspectos mejorados
	A	B	C	D
1				
2				
3				
	(Agregar mas filas de ser necesario)			

Leyenda:

(A): Detallar los bienes y servicios que habrían sido mejorados durante el periodo a reportar, como referencia los siguientes términos:

i. Bienes: Son los productos tangibles que responden a las necesidades y expectativas de las personas y que son entregados por las entidades públicas, en cumplimiento de sus funciones (por ejemplo; desayuno escolar, tablets, bono, DNI, pasaporte, medicina, libros, vacunas, etc.). Para la provisión de bienes se podría requerir de servicios para asegurar su adecuada entrega.

ii. Servicios: Productos intangibles entregados por las entidades públicas a las personas, en el marco de sus competencias y funciones sustantivas que, al satisfacer sus necesidades y expectativas, generan valor público.

(B): Registrar el tipo producto, según corresponda: Bien / Servicio

(C): Indicar el motivo de la mejora del bien y/o servicio, pudiendo ser: i) cumplimiento de una NTGCS (Norma Técnica para la Gestión de la Calidad Servicios), ii) NTGDR (Norma técnica de la Gestión de Reclamos) u otros, en este caso deberá describir cual fue el motivo de la mejora del bien/servicio.

(D): Describe los aspectos o acciones que se desarrollaron para mejorar el bien y/o servicio que brinda la entidad, pudiendo ser: Reducción de tiempo de atención, implementación de plataforma web para atención, entre otras.

2. GOBIERNO ABIERTO (GA)

Nro	Principio de Gobierno Abierto	Iniciativa(s) o acción(es) implementada(s) en el periodo de gestión (*)	Medio de verificación de la iniciativa o acción implementada (**)
1	a) Transparencia y acceso a la información pública	1.	1.
		2.	2.
		3.	3.
		(Agregar más filas de ser necesario)	*(Agregar más filas de ser necesario)*
2	b) Participación ciudadana	1.	1.
		2.	2.
		3.	3.
		(Agregar más filas de ser necesario)	*(Agregar más filas de ser necesario)*
		1.	1.

3	c) Rendición de cuentas	2.	2.
		3.	3.
		(Agregar más filas de ser necesario)	*(Agregar más filas de ser necesario)*
4	d) Integridad	1.	1.
		2.	2.
		3.	3.
		(Agregar más filas de ser necesario)	*(Agregar más filas de ser necesario)*

(*) Describir la(s) iniciativa(s) o acción(es) implementada(s) en la entidad, que se desarrollaron durante el periodo a reportar, en referencia a cada principio de gobierno abierto, los cuales se orientan a lograr una administración transparente, participativa, integra y que rinde cuentas a los ciudadanos.

(**) Especificar los medios documentales que permiten verificar la ejecución de la iniciativa o acción implementada descrita en la columna (*) (documentos físicos o digitales, pudiendo ser un enlace virtual).

Comentario.- En caso de no ser aplicable el presente anexo o no contar con información por registrar, desarrollar la justificación:

Justificación del Anexo 10.1
NO SE ENCUENTRA ACTIVO

FIRMA DEL RESPONSABLE DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO
Nombres y apellidos: LUPITA JESSBETH VASQUEZ FLORES
DNI : 45317332
Cargo: GERENTE DE INFRAESTRUCTURA

FIRMA DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE / TITULAR DE LA UNIDAD EJECUTORA
Nombres y apellidos: LUPITA JESSBETH VASQUEZ FLORES
DNI: 45317332
Cargo: GERENTE DE INFRAESTRUCTURA

(1) Registrar información del sector/territorio en caso de un proceso de Transferencia de Gestión.

Base Normativa :

- Resolución de Secretaria de Gestión Pública No.011-2022 PCM/SGP que aprueba la Norma Técnica de Gestión de la Calidad de Servicios en el sector público.
- Resolución No. 001-2021-SGP/PCM que aprueba la Norma Técnica de Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la administración pública.
- Decreto Supremo Nº 103-2022-PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030
- Ley Nº 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.