



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TITULO DE LA INVESTIGACION

“Informe profesional sobre la implementación para reducir tiempos de atención al proceso de otorgamiento de Autorizaciones Especiales a cargo de Provias Nacional”

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO DE

Licenciado en Administración y Dirección de Negocios

PRESENTADO POR:

Gonzales Sarmiento, Anthony Martin - Administración y Dirección de Negocios

ASESOR:

Sam Anlas, Carlos Antonio

LIMA – PERÚ

2025

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

Asesor:

Sam Anlas, Carlos Antonio

Miembros del jurado

Diaz Vasquez, Nataly

Lissa Vodanovic, Tomislav

Chavez Rivas, Cybill Andrea

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

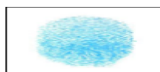
Yo, Anthony Martin Gonzales Sarmiento Identificado (a) con DNI N° 71996737 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios siendo mi asesor el Sr(a) Carlos Antonio, Sam Anlas identificado (a) con DNI N°: 40789757, y cuyo código ORCID es 0000-0003-1632-7131.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- a) Soy el autor del documento académico titulado **“Informe profesional sobre la implementación para reducir tiempos de atención al proceso de otorgamiento de Autorizaciones Especiales a cargo de Provias Nacional”**
- b) El trabajo de suficiencia profesional es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.
- c) El asesor ha revisado minuciosamente el trabajo de suficiencia profesional, incluyendo las citas a otros autores y las referencias bibliográficas. Este proceso se ha llevado a cabo cumpliendo con las pautas académicas y respetando las normas internacionales.
- d) El trabajo de suficiencia profesional cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 18% de similitud.
- e) Declaro conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

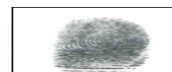
Fecha: 10, de abril del 2025

Firma del autor



Huella

Firma del asesor



Huella

Dedicatoria y Agradecimientos

Agradezco a Dios por hacer posible este gran paso en vida

y a mi familia

Por siempre confiar en mí,

Esto va dedicado para ellos.

1. Índice de contenido

1.	Introducción	10
1.1.	Objetivo general:	10
1.2.	Justificación:.....	10
2.	Contexto Institucional.....	11
2.1	Antecedentes de la institución:.....	11
2.2	Estructura organizativa:.....	12
3.	Descripción de las Funciones Profesionales	13
3.1	Cargo ocupado:	13
3.2	Funciones y responsabilidades:.....	14
3.3	Bases teóricas de las metodologías o actividades realizadas.	15
3.4	Normativa aplicada al desarrollo profesional.....	15
3.5	Logros alcanzados:.....	16
4.	Resultados y evidencias de la aplicación profesional	20
4.1	Implementación para reducir tiempos de atención al proceso de otorgamiento de autorizaciones especiales.	21
4.2	Implementación práctica:	22
4.3	Implementación del sistema SIGO.....	24
4.4	Indicadores de éxito o impacto.....	33
4.5	Resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos.....	34
4.6	Comparación con situaciones anteriores.....	37
4.7	Análisis crítico:	38
5.	Conclusiones y Recomendaciones	38
5.1	Conclusiones	38
5.2	Recomendaciones.....	39
6.	Anexos	41
6.1	Reporte Turnitin	41
6.2	Constancias y certificados de trabajo	42
6.3	Fotografías de actividades realizadas.....	48
6.4	Diagramas e informes.....	50

6.5 Certificados de capacitación adicional.....57

Índice de figuras

Figura 1 Organigrama general de Provias Nacional.....12

Figura 2 Domicilio Legal. Sede Central: Jr. Zorritos N° 1203 Lima – Perú.....12

Figura 3 Atenciones en el periodo de enero 2024 – diciembre 2024.19

Figura 4 Plataforma SIGO.21

Figura 5 Bandeja de usuario SGD como especialista.....24

Figura 6 Bandeja de usuario SGD para el uso del administrado.25

Figura 7 Solicitud ingresada para el especialista.26

Figura 8 Evaluación de Expedientes.....27

Figura 9 Bandeja de usuario SIGO como especialista.....28

Figura 10 Bandeja de usuario SIGO como administrado.29

Figura 11 Proceso de emisión y evaluación de solicitudes.....31

Figura 12 Procesos para la implementación del sistema SIGO.32

Figura 13 Ciclo de tiempos de atención de permisos de bonificación.....33

Figura 14 Eficiencia del proceso de otorgamiento de permiso de bonificación.....34

Figura 15 Eficacia de los procesos de autorizaciones especiales.35

Índice de tablas

Tabla 1 Información de atención de permisos de bonificación.	17
Tabla 2 Resultados antes y después de la implementación.....	35

Resumen

El presente trabajo por suficiencia profesional pretende mostrar mi profesión ejercida en la carrera de administración y dirección de negocios y la importancia que tuve al ingresar a Provias Nacional, debido a que siendo una unidad del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, tenía procesos de retraso al atender solicitudes en el área de gestión de autorizaciones. Puesto que la forma en que se atendían dichas solicitudes fue cambiando con los años, mejorando continuamente. Esto reflejó una mejoría para los procesos de atención de los vehículos especiales o también conocidos como vehículos de carga pesada, que transiten por la red vial y esta es atendida a nivel nacional. Se culminó con el pasar del tiempo la implementación del sistema SIGO y su eficiencia al responder las solicitudes por parte de los transportistas. Esto no solo refleja la empatía hacia ellos, sino también las mejoras que cada área puede lograr implementando sistemas parecidos al SIGO. Las estadísticas fueron porcentualmente mejorando en comparativas de años tras años. El impacto fue tan eficaz que hoy en día se está ejerciendo el mismo sistema para otras áreas que han sufrido el mismo problema de déficit de atención.

PALABRAS CLAVE: Administración - Transporte - Carga pesada - Red vial

Summary

This work for professional sufficiency aims to show my profession in the career of business administration and management and the importance I had when joining Provias Nacional, because being a unit of the Ministry of Transportation and Communications, it had delay processes when responding to requests in the area of authorization management. Since the way in which these requests were handled changed over the years, continually improving. This reflected an improvement in the care processes for special vehicles, also known as heavy-duty vehicles, that travel through the road network and are served at the national level. Over time, the implementation of the SIGO system and its efficiency in responding to requests from carriers were completed. This not only reflects empathy towards them, but also the improvements that each area can achieve by implementing systems similar to SIGO. The statistics were improving percentage wise in comparisons from year to year. The impact was so effective that today the same system is being used for other areas that have suffered the same problem of attention deficit.

KEYWORDS: Administration - Transportation - Heavy cargo - Road network

1. Introducción

1.1 Objetivo general:

El objetivo general del informe es evidenciar la ejecución de conocimientos en la implementación de sistematización para reducir tiempos de atención al proceso de otorgamiento de autorizaciones especiales a cargo de Provias Nacional (PVN).

1.2 Justificación:

El presente informe detalla las actividades realizadas bajo el cargo de asistente administrativo en el área de autorizaciones especiales de PVN, siendo un área de vital importancia debido a que atiende los permisos especiales de los transportistas para que puedan transitar a nivel nacional.

El área de autorizaciones especiales atiende distintos tipos de vehículos especiales mediante una previa evaluación técnica que va de la mano con los procesos administrativos. Desde ingenieros y analistas que evalúan las distintas configuraciones vehiculares y asistentes administrativas que se encargan de subir al sistema y notificar al usuario. En toda entidad la gestión administrativa es fundamental para llevar a cabo el inicio o fin de diversas actividades.

1.3 Metodología:

La metodología empleada en este informe profesional se fundamentó en la revisión exhaustiva de documentos de gestión relacionados con los procesos administrativos. Esta

revisión incluyó el análisis detallado, la comprensión integral de los procesos y la elaboración de planificaciones estratégicas.

2. Contexto Institucional

2.1 Antecedentes de la institución:

Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Nacional

El Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Nacional - PROVIAS NACIONAL (PVN), Unidad Ejecutora del Pliego Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), fue creado mediante Decreto Supremo N° 033-2002-MTC publicado el 12.07.2002. Entidad con autonomía técnica, administrativa y financiera, encargado de las actividades de preparación, gestión, administración y ejecución de proyectos de infraestructura de transporte relacionadas a la Red Vial Nacional (RVN), así como de la planificación, gestión y control de actividades y recursos económicos que se emplean para el mantenimiento y seguridad de las carreteras y puentes de la Red Vial Nacional.

- Misión:

Provias Nacional tiene como misión mejorar la infraestructura vial del país para que los usuarios tengan un medio de transporte seguro y eficiente.

- Visión:

Provias Nacional tiene como visión ser una entidad que brinde a los ciudadanos una infraestructura vial nacional de calidad, segura y eficiente.

- Actividad principal:

La actividad principal de Provias Nacional es la gestión, preparación, administración y ejecución de proyectos de infraestructura vial nacional. El giro de negocio de Provias Nacional es la construcción, mantenimiento y rehabilitación de la Red Vial Nacional

2.2 Estructura organizativa:

Figura 1

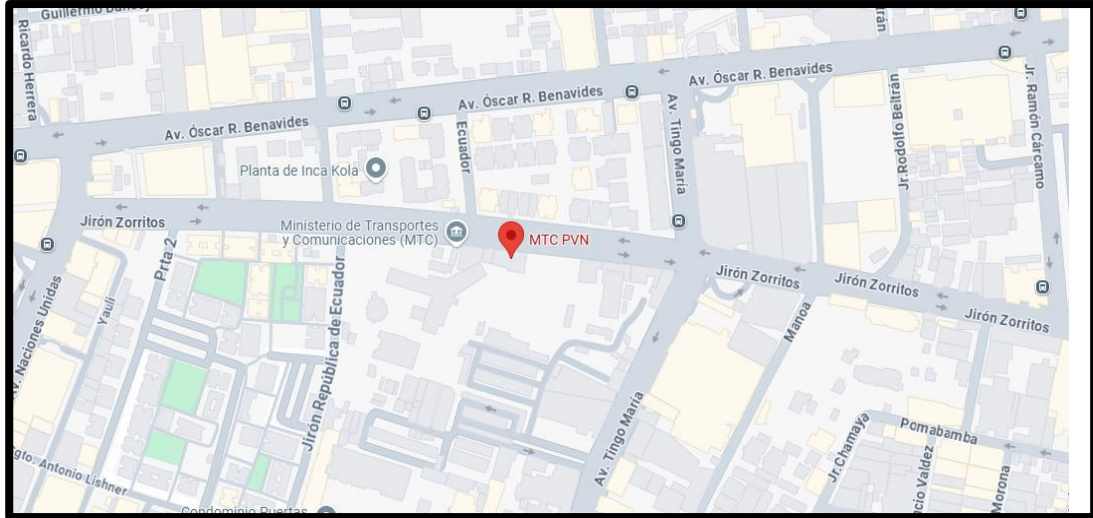
Organigrama general de Provias Nacional.



Nota: PEI (desarrollo propio con respecto a la información de la institución).

Figura 2

Domicilio Legal. Sede Central: Jr. Zorritos N° 1203 Lima – Perú.



Fuente: Google maps 2024.

3. Descripción de las Funciones Profesionales

Según (Amundarain, 2004)''los elementos de proceso de Administración, comprenden: revisión, planeación, organización, integración, dirección y control''.

3.1 Cargo ocupado:

- Nombre del cargo: Asistente administrativo.
- Área: sub dirección de operaciones.
- Misión del cargo: Brindar un servicio de revisión de documentos técnicos en el otorgamiento de permisos para vehículos que cuentan con suspensión neumática y/o neumáticos extra anchos.
- Perfil profesional: Título técnico o bachiller en Administración y/o Contabilidad.

3.2 Funciones y responsabilidades:

- Registrar diariamente los expedientes enviados desde mesa de partes para procesar los registros entrantes en orden de fecha.
- Elaborar informes y Resoluciones Subdirectorales, acompañados de los documentos de soporte para otorgar sus permisos a los usuarios.
- Responder consultas por teléfono sobre los documentos tramitados e informar a los usuarios sobre cómo verificar la información solicitada.
- Agregar al sistema todas las solicitudes que se procesan diariamente con resolución subdirectoral, informes y oficios de los usuarios.
- Asegurarse que los requisitos establecidos por el usuario para la obtención de su permiso se cumplan de acuerdo a las normas.
- Dar seguimiento a las solicitudes tramitadas que se cargan en el repositorio web de la entidad.
- Gestión del sistema de cobro de tarifas por uso de infraestructura vial.
- Notificar al usuario sus respectivos permisos especiales.
- Manejo de información de la base de datos del área.
- Responder a las solicitudes de información requeridas.
- Las demás funciones que le sean asignadas por parte del Director en el ámbito de sus competencias.
- Brindar capacitaciones.

3.3 Bases teóricas de las metodologías o actividades realizadas.

- **Documento técnico:** Se refiere a la revisión y evaluación solicitada por el usuario para poder brindarle su permiso mediante una Resolución Sub directoral.

- **Vehículos especiales:** Son considerados vehículos especiales a aquellos vehículos que pueden llegar a cargar entre 48 a 60 toneladas de peso bruto, entre ellos varían distintas configuraciones vehiculares y distintas capacidades de carga.

- **Vehículos de la categoría M3:** Vehículos con más de 8 asientos y un peso bruto vehicular que pasa las 5 toneladas.

- **Vehículos de la categoría N3:** Vehículos con un peso bruto mayor a 12 toneladas.

- **Vehículos de la categoría O4:** Remolques o plataformas con un peso vehicular mayor a 10 toneladas.

- **Red vial nacional:** La red vial nacional es el conjunto de carreteras principales conectadas con las capitales de los departamentos a nivel.

3.4 Normativa aplicada al desarrollo profesional.

- Reglamento nacional de vehículos 058:

Según Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, establece que: Las normas nacionales necesarias para su aplicación se aprueban mediante decreto. Se determinó que era necesario establecer las medidas necesarias para posibilitar la adecuada implementación de las políticas de transporte. Según lo estipula la Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre.

- Directiva 001-2006-mtc/15:

De acuerdo con el Artículo 9 del Decreto No. 023-2006-MTC del 11 de julio de 2006, la condonación de multas por infracciones equivalentes a un nivel superior al 5% del peso total permitido para transportar el vehículo o hasta el 10% del peso sobre un eje o un juego de ejes Para los vehículos de la categoría M3, desde la fecha de entrada en vigencia del Reglamento Nacional de Vehículos.

- Directiva 008-2008-mtc/20:

Artículo 1.- Aprobación de la Directiva No. 008-2008-MTC/20 “Reglamento y Procedimientos para el Otorgamiento Permiso especial para vehículos Transportan mercancías especiales y/o mercancías de vehículos.

3.5 Logros alcanzados:

- Resultados de la implementación de tareas.

Los resultados año tras año fueron de mejoras para el área y por ende para el transportista. Gracias a las reuniones para la implementación del programa SIGO que inicio el primero de abril del 2024, dio lugar a su eficaz manera de reducir los plazos de atención, donde el transportista solo ingresa los datos de sus requisitos y el programa instantáneamente los filtra para verificar que son veraces y el evaluador solo debe corroborar que el usuario ha digitado todo de forma correcta, anteriormente los filtros para estos requisitos eran de forma manual y solo el evaluador los ejecutaba.

A continuación, se muestra el detalle de atención de años anteriores antes de implementar el nuevo programa:

Tabla 1

Información de atención de permisos de bonificación.

PERIODO DEL 2022				
Mes	solicitudes ingresadas	Solicitudes Atendidas	Número de Especialistas	Promedio de atención
Enero	1500	1289		
Febrero	2689	2681		
Marzo	2548	2423		
Abril	2698	2541		
Mayo	3281	2856		
Junio	3008	2763	Equipo de trabajo constaba de 5 ingenieros y dos apoyos administrativos.	20 días hábiles
Julio	2986	2874		
Agosto	2487	2287		
Setiembre	2354	2308		
Octubre	2187	2451		
Noviembre	2745	2500		
Diciembre	3015	1800		
PERIODO DEL 2023				
Mes	solicitudes ingresadas	Solicitudes Atendidas	Número de Especialistas	Promedio de atención
Enero	2596	1763		
Febrero	2005	2482		
Marzo	2481	2581		
Abril	2635	2453	Equipo de trabajo constaba de 4 ingenieros y dos apoyos administrativos.	15 días hábiles
Mayo	2731	2546		
Junio	2205	2345		
Julio	2756	2469		
Agosto	2641	2513		
Setiembre	2745	2678		

PERIODO 2024				
Mes	Solicitudes ingresadas	Solicitudes Atendidas	Numero de Especialistas	promedio de atencion
enero	2615	1779		
febrero	1989	2110		
marzo	2301	2511		
abril	2458	2420		
mayo	2502	2350	equipo de tranajo	
junio	2144	2056	constaba de 3	12 dias habiles
julio	2699	2405	ingenieros y dos	
agosto	2488	2226	apoyos administrativos	
setiembre	2511	2410		
octubre	2356	2122		
noviembre	2450	2241		
diciembre	2554	2460		

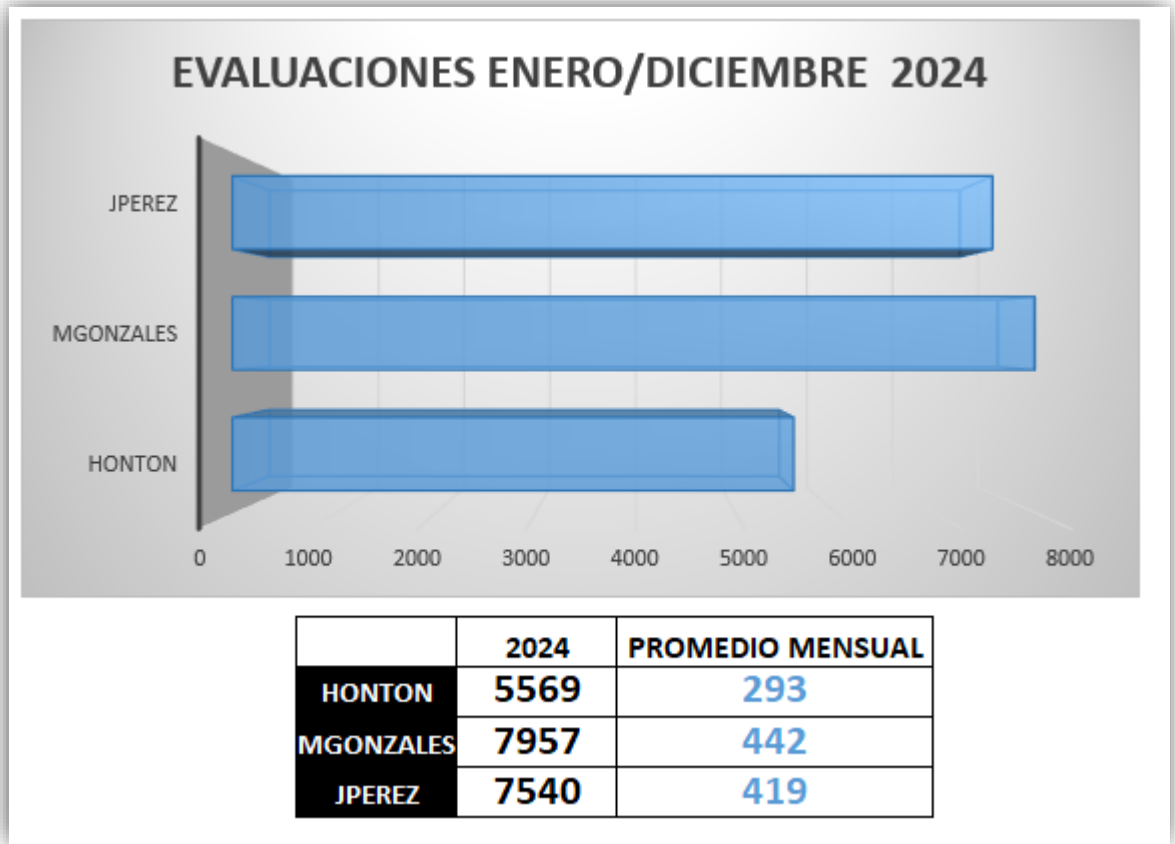
Nota: informe N°1 proporcionada por el área de gestión de autorizaciones.

- Mejoras o aportes específicos derivados de tu desempeño.

Una de las principales mejoras es el plazo de atención con respecto a mi eficiencia para poder agilizar los procesos de atención a las solicitudes mediante un buen manejo de Excel y de la nueva plataforma SIGO, así como se detalla en la siguiente figura:

Figura 3

Atenciones en el periodo de enero 2024 – diciembre 2024.



Nota: detallado de atención de enero a diciembre del 2024 por parte del área de gestión de autorizaciones.

- En la figura 4 no se observa el avance del año 2024 y el promedio mensual que se mide según la cantidad de solicitudes atendidas, por mi parte figuran mis avances como “MGONZALES” y por el buen manejo de Excel y del sistema es que frecuento atender la mayor cantidad de solicitudes ingresadas.

4. Resultados y evidencias de la aplicación profesional

4.1 Implementación para reducir tiempos de atención al proceso de otorgamiento de autorizaciones especiales.

- Para Implementar cambios y realizar procedimientos administrativos en las disposiciones nacionales, esto debe ser permitido por el área de modernización institucional. Puesto haberlo presentado y mediante un informe de soporte, con reuniones de jefaturas y los que intervienen en el área de gestión de autorizaciones especiales se llevaron acuerdos para implementar un nuevo programa llamado SIGO (sistema integrado de gestión de operaciones), cuya finalidad es de reducir los plazos de atención evitando procesos largos.

Figura 4

Plataforma SIGO.



Nota: página principal SIGO PVN.

4.2 Implementación práctica:

Según (Robbins, 2002) una implementación practica es un proceso para lograr que se realicen actividades con otras personas y por medio de ellas en forma eficaz y eficiente, definiendo objetivos, los procesos administrativos se pueden lograr.

- Implementación para reducir tiempos de atención al proceso de otorgamiento de autorizaciones especiales.
- Descripción del problema: Las autorizaciones especiales son permisos que se les brinda a vehículos especiales que cargan entre 48 a 60 toneladas

- Durante mi desempeño como asistente administrativo en el área de la subdirección de operaciones de Provias Nacional, ejecute conocimientos que adquirí en mi formación profesional en administración y dirección de negocios. Entre ellas la principal acción implementada fue la implementación para reducir tiempos de atención al proceso de otorgamiento de autorizaciones especiales a cargo de Provias Nacional.

- Descripción de la implementación: Antes de la mejora: el trámite que utilizaba el transportista se realizaba de forma manual, lo que implicaba retrasos al momento de aprobar sus permisos, acumulando expedientes y cuellos de botella en la trazabilidad de las solicitudes.

- Intervención: se implementó SIGO, que es un software de automatización que permite la carga de documentos digitales, validación automática de requisitos y notificación inmediata al usuario.

- Rol desempeñado: mi función fue capacitar a los usuarios internos para que puedan adaptarse al nuevo sistema, realizando pruebas piloto, sin cobro del uso de la plataforma al principio y de esta manera evaluar el impacto en la reducción de tiempos administrativos.

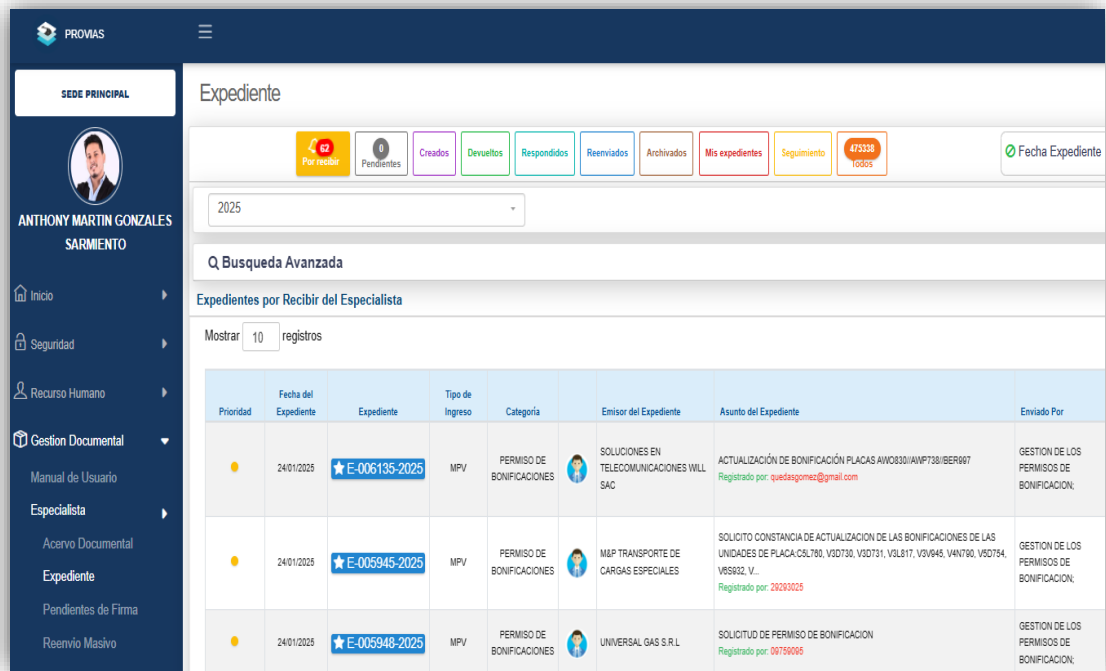
- Conclusión: El sistema integral de gestión de operaciones es un programa que todo transportista utiliza actualmente para emitir su solicitud. La diferencia que tiene esta nueva plataforma con la anterior es que tiene procesos más cortos y la atención es más rápida.

4.3 Implementación del sistema SIGO

- Para implementar este sistema, fue necesario realizar reuniones con el fin de entender los procesos previos. Puliendo detalles con las primeras implementaciones del SIGO (incluyendo el filtro de pagos y la diversidad de requisitos que el sistema iba filtrar para llevar a cabo la atención al usuario en minoría de tiempo a diferencia del plazo de atención que se tenía con el SGD Sistema de Gestión Documental (plataforma antigua).

Figura 5

Bandeja de usuario SGD como especialista.



Nota: plataforma SGD del área de autorizaciones especiales.

- Esta fue la plataforma que se usaba antes del SIGO y que actualmente se mantiene vigente para los usuarios que no están capacitados por la nueva plataforma, el proceso en esta situación es más extenso que el SIGO.

Figura 6

Bandeja de usuario SGD para el uso del administrado.

The screenshot shows a web application interface titled "Mi Tramite virtual". The interface is divided into several sections:

- Datos del expediente:** A field for "Número de expediente" with the value "11/02/2025 11:13".
- Datos del documento:** A date field with "11/02/2025", a dropdown for "*Tipo documento" with a close button "x", and a field for "*N° documento". Below these is a text field containing "ANTHONY MARTIN GONZALES SARMIENTO".
- Form fields:** Two text areas labeled "*Asunto del documento" and "Observaciones". A field for "Link de archivo compartido" is also present.
- Datos para notificar al usuario:** A section with three input fields: "Nombre completo a quién notificar" (containing "villa magisterial Mz B It 13"), "gonzalesrazzeto27@gmail.com", and "981526884". A fourth field contains "2545008".

At the bottom left, there is an orange button labeled "Actualizar Tabla de Expedientes" with a refresh icon.

Nota: plataforma SGD para administrados.

- Por este medio se emitía anteriormente de manera virtual las solicitudes por parte de los transportistas, y eran atendidos en un plazo mayor a los 14 días hábiles, actualmente se permite ingresar aun solicitudes por este medio, aunque es por parte de la minoría de transportistas que no tienen conocimiento del SIGO o aún no están capacitados, el tiempo de atención ingresado por el SGD actualmente es de 10 días hábiles.
- Proceso de emisión y evaluación de solicitud:

Figura 7

Solicitud ingresada para el especialista.

24/01/2025	E-005982-2025	MPV	PERMISO DE BONIFICACIONES	A&B REPRESENTACIONES S.R.L.	DUPLICADO DE BONIFICACION PARA LA UNIDAD M3G972 Registrado por: 10831584	GESTION DE LOS PERMISOS DE BONIFICACION;
------------	---------------	-----	---------------------------	-----------------------------	---	--

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 62 registros 1 row selected

Pase de Documentos

[Ver solo mis documentos](#)

Movimiento de Documentos Demora de Atención

Mostrar 10 registros

Carpeta	Tipo	Doc/Adj Creado	Fecha Docum	De	Fecha Derivación	Documento Derivado	Para	Estado	Solicitado-Aceptado
	INTERNO A INTERNO		24/01/2025 11:45	JUAN LORENZO PEREZ FIGUEROA PROVIAS GESTION DE LOS PERMISOS DE BONIFICACION (LOCADOR)	11/02/2025 08:58	SOLICITUD SIN	ANTHONY MARTIN GONZALES SARMIENTO PROVIAS GESTION DE LOS PERMISOS DE BONIFICACION (LOCADOR)	POR RECIBIR Registrado por: sequipos03	1 - 0

Nota: plataforma SGD para especialista.

- Por este medio ingresa la solicitud al especialista y de acuerdo a la fecha de ingreso se atiende en ese orden y está lista para la previa evaluación.

Figura 8

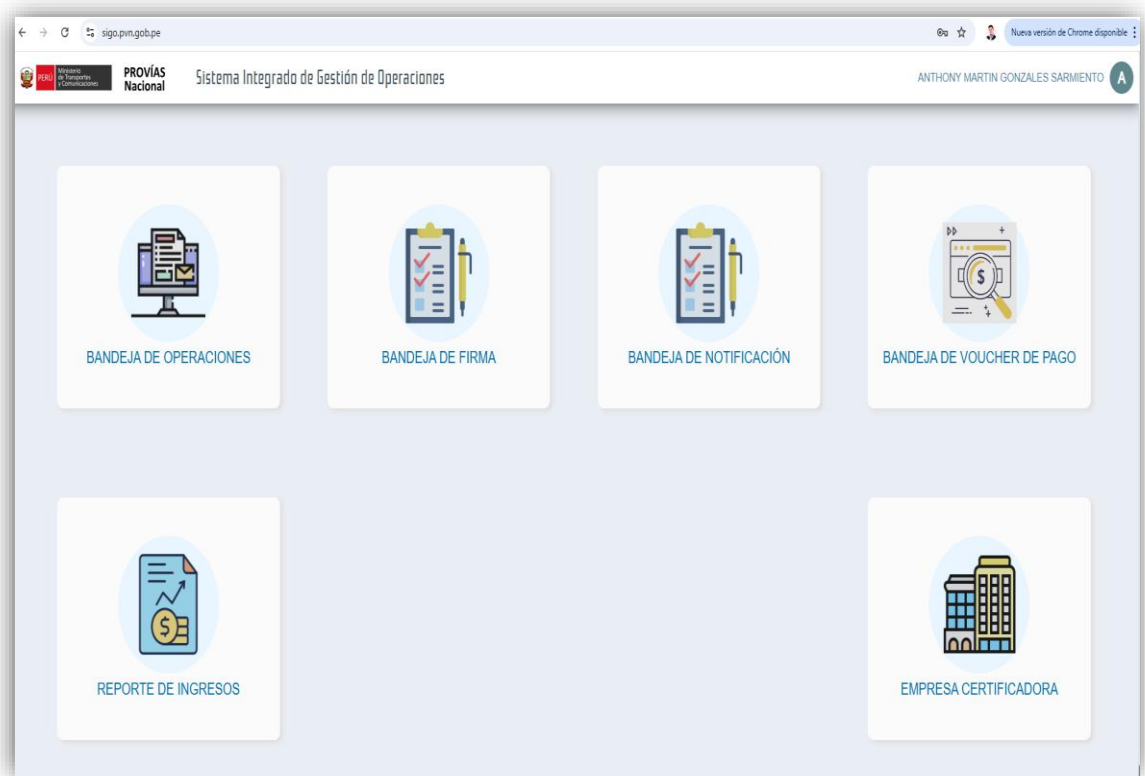
Evaluación de Expedientes.

CONVENCIONAL	EXTRA ANCHO	1,800	26,800	425/65R	E-005337-2025	21 de Enero de 2025	MGONZALES	CAYO QUISPE EULOGIO
CONVENCIONAL	CONVENCIONAL	1,250	26,250	295/80R	E-005346-2025	21 de Enero de 2025	MGONZALES	APONTE LIMACHE NANCY KARINA
	EXTRA ANCHO	2,500	27,500	425/65R	E-005340-2025	21 de Enero de 2025	MGONZALES	SERVICIOS DE TRANSPORTES ROSMAR
	EXTRA ANCHO	2,500	27,500	425/65R	E-005347-2025	21 de Enero de 2025	MGONZALES	ESTACION DE SERVICIOS GRUPO A & T F
	EXTRA ANCHO	2,500	27,500	445/65R	E-005347-2025	21 de Enero de 2025	MGONZALES	ESTACION DE SERVICIOS GRUPO A & T F
	CONVENCIONAL	1,250	26,250	295/80R	E-005365-2025	21 de Enero de 2025	MGONZALES	CORPORACION GRIFERA J&F S.R.L.
CONVENCIONAL	CONVENCIONAL	1,250	26,250	295/80R	E-005365-2025	21 de Enero de 2025	MGONZALES	CORPORACION GRIFERA J&F S.R.L.
	CONVENCIONAL	1,250	26,250	275/70R	E-005387-2025	21 de Enero de 2025	MGONZALES	GRUPO DICASA S.A.C.
CONVENCIONAL	CONVENCIONAL	1,250	26,250	11R22.5	E-005412-2025	21 de Enero de 2025	MGONZALES	EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO
CONVENCIONAL	CONVENCIONAL	1,250	26,250	12R22.5	E-005421-2025	21 de Enero de 2025	MGONZALES	TRANSPORTES UNIDOS DEL SUR S.A.C.
	EXTRA ANCHO	2,500	27,500	445/65R	E-005447-2025	21 de Enero de 2025	MGONZALES	INVERSIONES JJ CORDOVA E.I.R.L.

- En la figura 8 se muestra que se evaluaba anteriormente y hoy en día se evalúa una menor cantidad de expedientes a diferencia de antes de haber implementado el SIGO, después de traspasar las evaluaciones en Excel se usaba el formato de correspondencia para tener un documento de Resolución Subdirectoral que es el permiso que se le envía al usuario.

Figura 9

Bandeja de usuario SIGO como especialista.

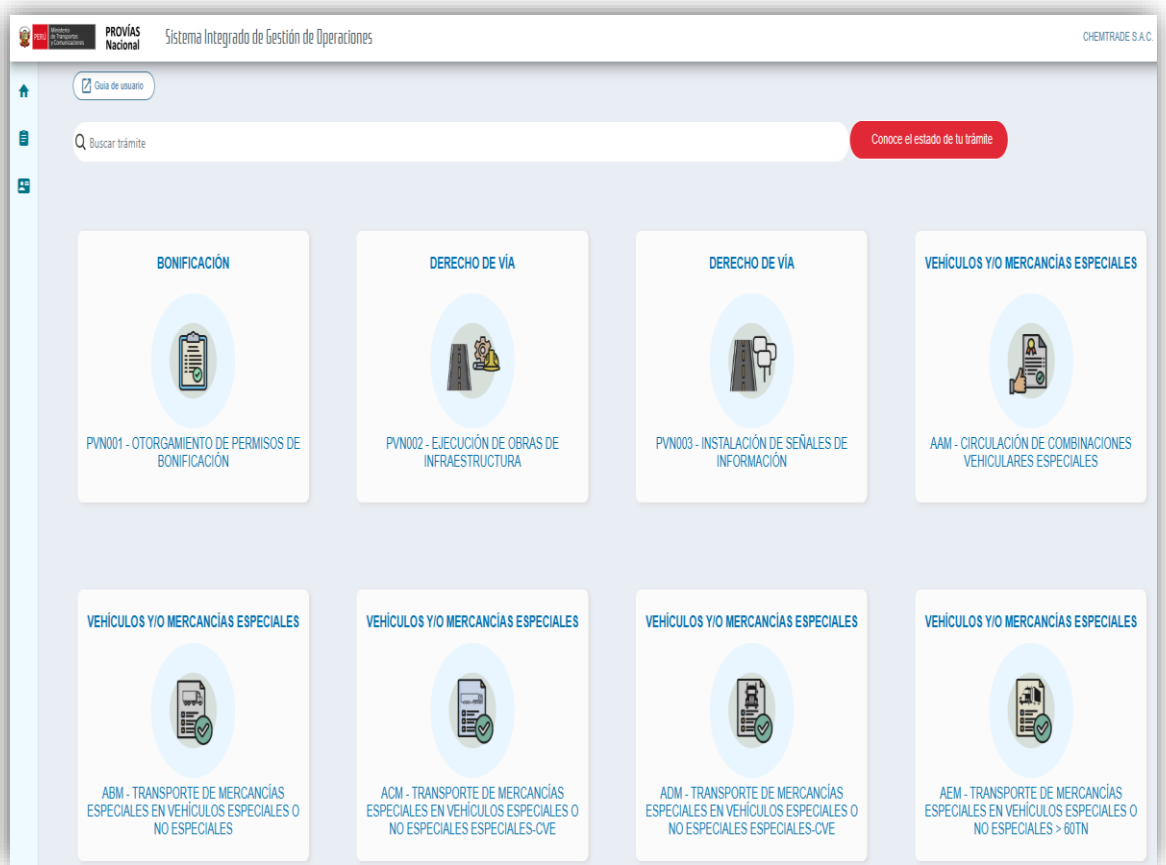


Nota: plataforma SIGO del área de Autorizaciones Especiales.

- En esta bandeja de SIGO de autorizaciones especiales, podemos ver todos los requisitos que se le pide al usuario y así el especialista pueda filtrar los documentos adjuntos para poder emitir su permiso especial.

Figura 10

Bandeja de usuario SIGO como administrado.



Nota: plataforma SIGO para el uso del administrado.

- Por esta plataforma el administrado actualmente ingresa su solicitud y es atendido en un plazo menor a 6 días hábiles. Teniendo en cuenta que lo establecido por la directiva 001-2006-MTC/15 el tiempo de atención es de 14 días hábiles. El administrado actualmente está familiarizado con este nuevo proceso, aunque la minoría de ellos que no está capacitado, aun ingresa sus solicitudes por el SGD.

Figura 11

Proceso de emisión y evaluación de solicitudes.

PERU Ministerio de Transportes y Comunicaciones PROVÍAS Nacional Sistema Integrado de Gestión de Operaciones

REGISTRO DE CERTIFICADO DE BONIFICACIÓN

1 Registrar vehículo 2 Registrar configuración / Adjuntar ce

Fecha de emisión del certificado * 11/02/2025 Ingreso RUC empresa certificadora * 0 / 11

Razón social de la empresa certificadora Vehículo Hidrocarburo

Ingreso Placa * 0 / 7 Categoría * 0 / 10 Marca * 0 / 40

Modelo * 0 / 40

Año Fab./Mod. * 0 / 4 VIN/Nro Serie * 0 / 20 Nro. Motor * 0 / 20

Nro. Ejes * 0 / 2

Nro. Ruedas * 0 / 2 Tipo * --seleccione-- Nro Certificado * 0 / 39

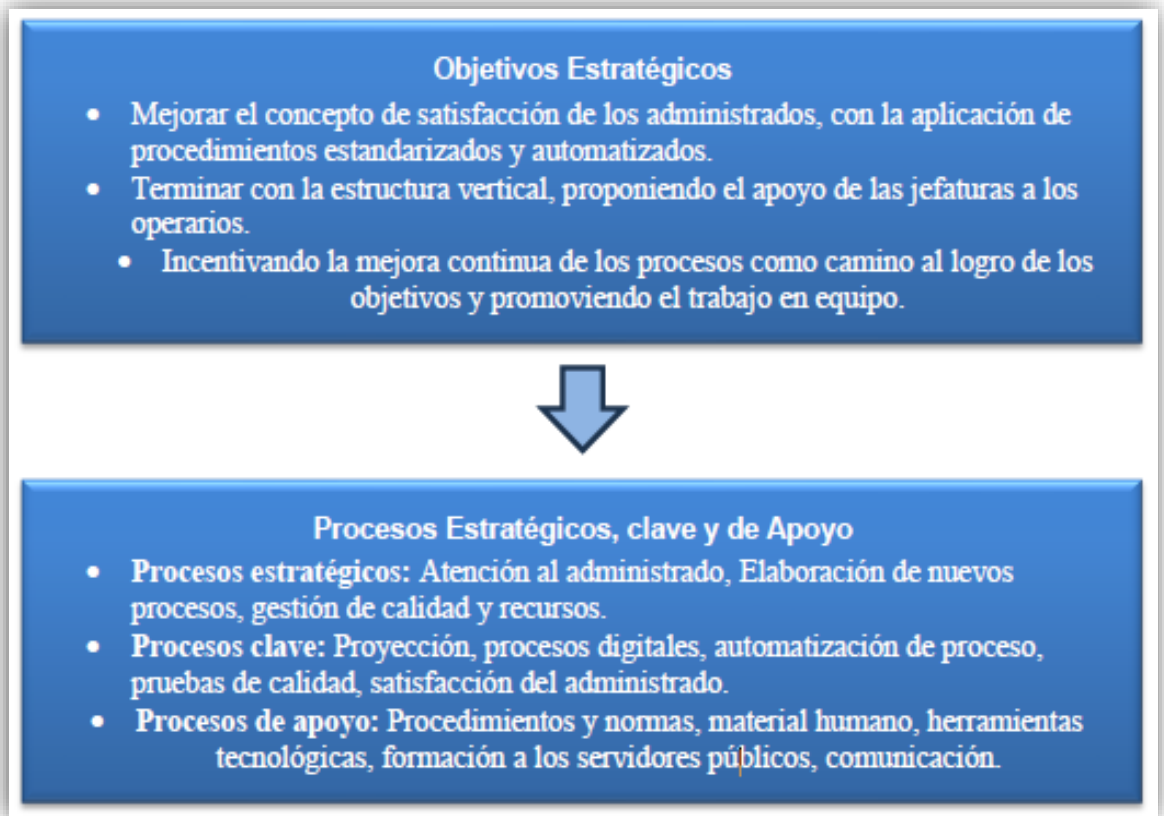
+ Ingresar Capacidades

Nota: por este único medio es que el usuario ingresa los datos de su vehículo especial.

- En la figura 11 muestra como el sistema arroja automáticamente el resultado de sus configuraciones vehiculares. De esta manera el especialista evita el proceso de registrarlo en Excel y solo corrobore la información que coloco el administrado con la documentación que anexo, basándose en conocimientos técnicos. Es por ello que el proceso de evaluación es más reducido.

Figura 12

Procesos para la implementación del sistema SIGO.



Nota: Elaboración propia.

- Factores críticos de éxito de la Gestión de Proceso en la atención de solicitudes de autorizaciones especiales:

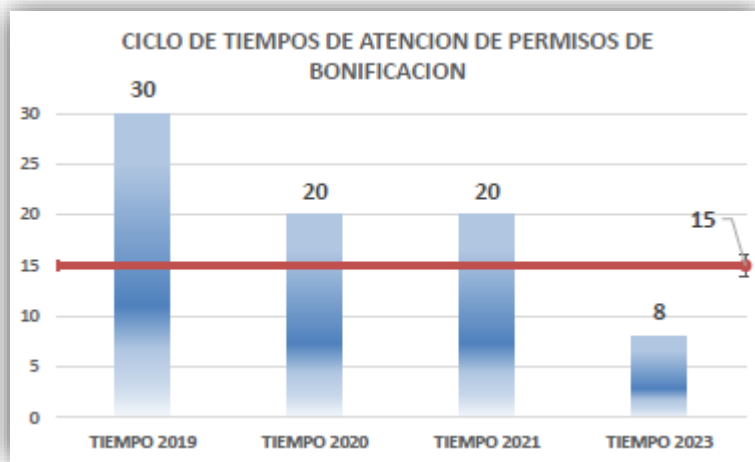
El cumplimiento de la creación de la plataforma digital para la atención de las autorizaciones, adaptación de los servidores públicos al nuevo proceso con capacitaciones y la actualización de la directiva que norma los procedimientos de autorizaciones especiales.

4.4 Indicadores de éxito o impacto.

- A continuación, se presentan los principales indicadores de desempeño utilizados para medir el impacto de la implementación del SIGO:

Figura 13

Ciclo de tiempos de atención de permisos de bonificación.

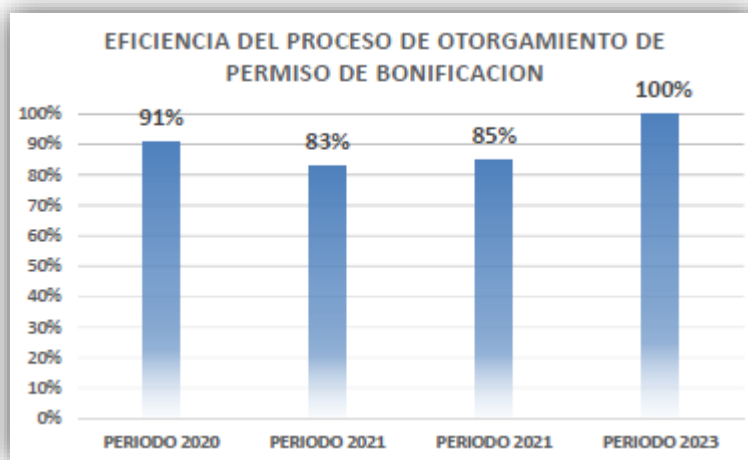


Nota: data de autorizaciones especiales.

- En esta figura podemos ver los indicadores de éxito que se obtuvieron con el pasar del tiempo, atendiendo en menos tiempo a los usuarios mediante mejoras en el sistema SIGO.

Figura 14

Eficiencia del proceso de otorgamiento de permiso de bonificación.



Nota: data de autorizaciones especiales.

- En esta ilustración se logra apreciar cómo se mejoró la gestión de atención mediante la eficiencia y apoyo de los evaluadores y gestión administrativa en la implementación del SIGO. Llegando a elevarse hasta un 100% dicha atención.

4.5 Resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos.

Tabla 2

Resultados antes y después de la implementación.

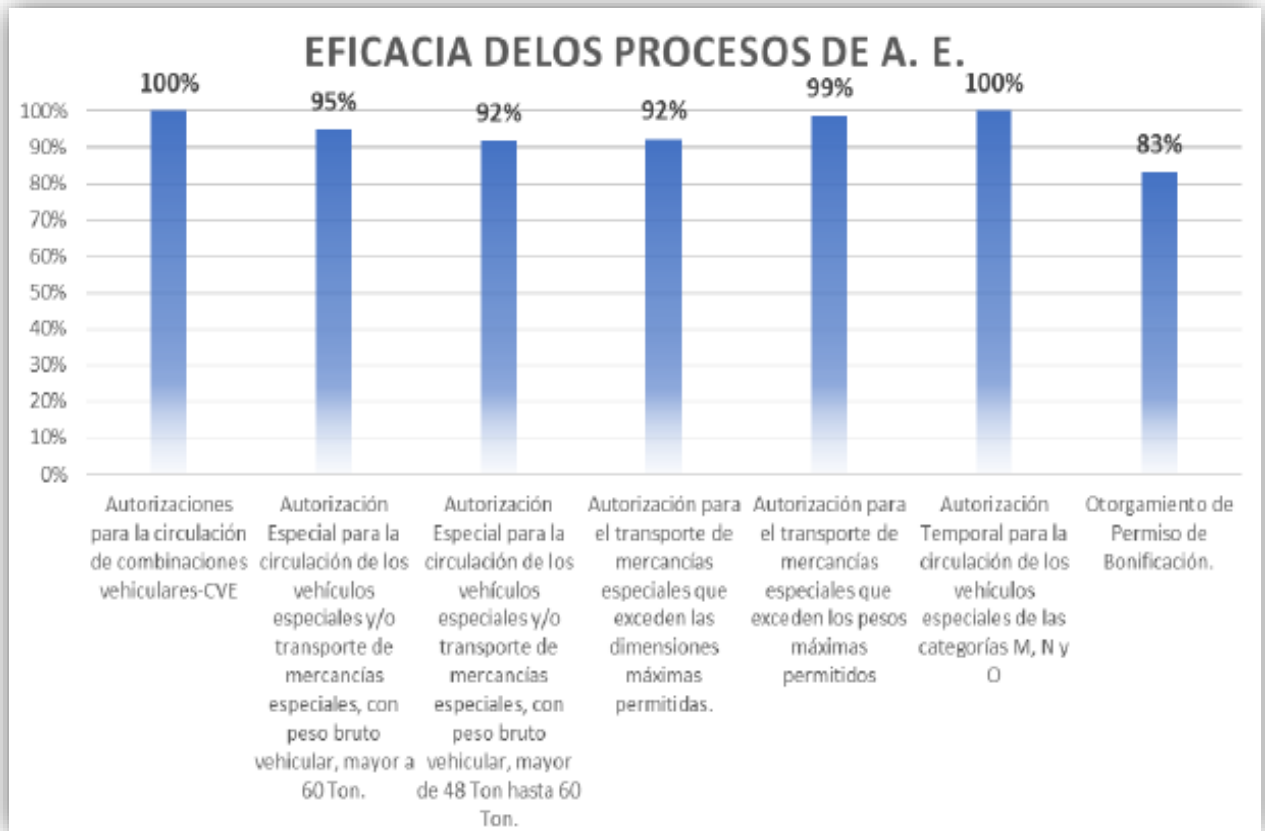
CRITERIO	ANTES DE LA IMPLEMENTACION	DESPUES DE LA IMPLEMENTACION	VARIACION
Tiempo promedio de tramite	15	7	46.00%
Solicitudes atendidas por mes	550	670	1.21%
Porcentaje de errores en registros	11%	4%	36.00%
Nivel de satisfaccion del usuario	3.93	4.27	1.86%

Nota: elaboración propia.

- Los resultados muestran como evidencia la reducción que se esperaba en tiempos de atención mejorando en un 46% y reduciendo los errores administrativos en un - 36%. Satisfaciendo a los usuarios sobre lo esperado con un aumento de 1.86% por la eficiencia del área y atendiendo los expedientes con los plazos establecidos a pesar de que aumentó un 1.21%.

Figura 15

Eficacia de los procesos de autorizaciones especiales.



Nota: data de autorizaciones especiales.

- En la figura 15 podemos apreciar la eficacia que causo el software SIGO para el beneficio de los distintos tipos de configuraciones vehiculares y por lo tanto los distintos tipos de permisos especiales que ameritan, manteniendo arriba del 92% en todos los casos excepto en el de permiso de bonificación que mantiene un 82% de eficacia y que de igual forma puede mejorar e incluso se respeta el plazo de atención de los 14 días hábiles.

4.6 Comparación con situaciones anteriores.

Para (Baena, 2017) el análisis documental consiste en examinar, interpretar y evaluar documentos de manera sistemática para obtener información relevante sobre un tema específico.

4.6.1 Antes de la implementación del SIGO:

- La recepción de solicitudes de autorizaciones especiales se realizaba manualmente, esto generaba largos tiempos de espera y al a vez estaba sujeto a errores en la tramitación de documentos.
- Múltiples quejas de transportistas por la demora de atención de solicitudes.
- El seguimiento de expedientes requería una búsqueda manual y después una búsqueda por sistema, esto dificultaba la respuesta a las consultas de los usuarios.

4.6.2 Después de la implementación de SIGO:

- El plazo de atención se redujo de 14 días hábiles a 6 o 5 días hábiles de atención.
- Se logró una atención más eficiente con menor carga operativa para los asistentes administrativos.
- El sistema SIGO permitió un mejor control y trazabilidad de las solicitudes.
- Gracias al video instructivo que está en YouTube, la capacitación para poder adaptarse al SIGO está al alcance de todos los transportistas.

4.7 Análisis crítico:

4.7.1 Desafíos enfrentados:

- Resistencia al cambio: para algunos trabajadores del área no les agrado mucho la adopción del nuevo sistema por desconocimiento y falta de capacitación.
- Problemas técnicos iniciales: fue común las falencias y observaciones en la fase de implementación del sistema con respecto a las bases de datos previos.
- Capacitación a los usuarios: se capacito a los usuarios, pero también se hizo un video instructivo en YouTube para que se puedan apoyar al emitir su solicitud.

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

- Se realizó el análisis del proceso y se mejoró, se redujo la atención de los transportistas como se esperaba. Se diagnosticó los procesos que demoraban para ser atendidos y siendo estos mejorados se obtuvo una satisfacción para el usuario y el colaborador.

- Se pone en marcha el software SIGO y se brinda de forma eficaz capacitaciones para que el usuario pueda comprender la nueva emisión de sus solicitudes, no se ningún tuvo impacto negativo al respecto.
- Se elaboró un video tutorial en YouTube para que el usuario que no estuvo en las capacitaciones pueda revisarlo y generar su solicitud.
- Finalmente, se concluye que el uso de la gestión de procesos nos ayudó a hasta un 50 % y al 100 % para los recursos de la oficina.

5.2 Recomendaciones:

- Es aconsejable mantener el método utilizado en el proceso, ya que los procesos digitales permiten al personal aprender el uso de nuevas tecnologías que son cada vez más innovadoras y aceleran el desarrollo de actividades.
- Este software como otros similares son los mejores para análisis de rendimiento, eficiencia y productividad.
- Con estos programas ya que cualquier proceso puede mejorarse no solo en tiempos y costos, así como a la seguridad y el acceso.

6. Bibliografía.

Amundarain, A. (2004). *Proceso administrativo y sus Variantes*. [Tesis de licenciatura]
Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua.

Baena, P. (2017). *Metodologia de la Investigacion* . [Tesis de licenciatura] Universidad
de Mexico.

Robbins, S. (2002). *Administracion en teoria y practica*. [Tesis para licenciatura]
Universidad Tecnologica Nacional de Argentina.

7. Anexos.

7.1 Anexo 01: Informe Turnitin

GRADOS TITULOS

tesis martin gonzales.docx

- My Files
- My Files
- Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::30163:451434976

Fecha de entrega
22 abr 2025, 9:40 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
22 abr 2025, 9:45 a.m. GMT-5

Nombre de archivo
tesis martin gonzales.docx

Tamaño de archivo
7.8 MB

56 Páginas

4506 Palabras

24.709 Caracteres

18% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

Exclusions

- 2 Excluded Matches

Top Sources

- 11% Internet sources
- 3% Publications
- 16% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.



Carlos Antonio Sam Anlas
(Asesor)



Anthony Martin Gonzales Sarmiento
(Autor)

7.2 Anexo 02:

Registro de impacto y resultados

Tipo de documento: Trabajo de suficiencia profesional.

Título del Proyecto de Investigación o Tesis

Informe profesional sobre la implementación para reducir tiempos de atención al proceso de otorgamiento de Autorizaciones Especiales a cargo de Provias Nacional

Integrantes:

1. Gonzales Sarmiento, Anthony Martin

Asesor: Sam Anlas, Carlos Antonio

Impacto de la investigación

El impacto de una investigación se refiere a los efectos, tanto esperados como inesperados, que esta puede generar, abarcando aspectos económicos, políticos, culturales, ambientales, tecnológicos, sociales, entre otros.

El objetivo de este trabajo fue examinar el impacto de la Gestión por procesos y los elementos de medición que demuestran su cumplimiento en el otorgamiento de permisos especiales y la satisfacción en el aspecto económico para el beneficio del transportista, siendo estos atendidos a tiempo y a su vez pudiendo trabajar más días sin tener demoras de atención. La presente investigación se desarrolló mediante estrategias y ejecución de plataformas. Se desarrolló el trabajo basándose en conocimientos personales y apoyo grupal.

Resultado del proceso de investigación


Los resultados de un proyecto de investigación son los descubrimientos o conclusiones alcanzadas después de realizar el estudio. Estos reflejan los datos obtenidos durante el proceso investigativo y responden a las preguntas o hipótesis formuladas al comienzo del proyecto. Los resultados son fundamentales para evaluar, interpretar y comprender los efectos o la validez de lo investigado.

El estudio finalizó con la conclusión que los aspectos principales a considerar en una gestión basada en procesos era la adaptación de los procesos internos a la mejora continua, la formalización de políticas, documentos e indicadores de gestión, se utilizaron técnicas como entrevistas estructuradas, encuestas, observación y análisis y seguimiento de las actividades mejoradas.

7.3 Constancias y certificados de trabajo.

Figura 16

Constancia de trabajo

	PERÚ	Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Viceministerio de Transportes	Provias Nacional
---	-------------	--	-------------------------------	------------------

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima, 10 de noviembre del 2023

CONSTANCIA DE PRESTACIÓN N°1056-2023-MTC/20.2.1

Por medio de la presente se deja constancia que el señor GONZALES SARMIENTO ANTHONY MARTIN, identificado con DNI N° 71996737 con RUC N° 10719967375 con domicilio legal en Villa Magisterial Mz. B Lt. 13, Distrito Chorrillos, Provincia y Departamento de Lima; prestó el servicio que se detalla a continuación:

OBJETO DEL SERVICIO	:	«CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE PERMISOS DE BONIFICACIÓN»
ORDEN DE SERVICIO	:	N° 0001496-2022 de fecha 01.07.2022
MONTO CONTRATADO	:	S/ 19,833.33 (Diecinueve Mil Ochocientos Treinta y Tres con 00/100 soles)
PLAZO DE EJECUCIÓN	:	Ciento Setenta (170) días calendario
PERÍODO DE EJECUCIÓN	:	02.07.2022 – 18.12.2022
PENALIDADES	:	No se aplicaron penalidades.

Se otorga la presente Constancia, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

FRANCISCO JAVIER SANCHEZ MORENO
Jefe de Logística
PROVIAS NACIONAL

Nombre	:	FRANCISCO JAVIER SANCHEZ MORENO
Cargo	:	Jefe de Logística
N° de Teléfono	:	615 7800 – Anexo 4220
Correo Electrónico	:	fjsanchez@proviasnac.gob.pe
Entidad	:	Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Nacional – PROVIAS NACIONAL del Ministerio de Transportes y Comunicaciones
RUC.	:	20503503639
Dirección	:	Jirón Zorritos N° 1203– Lima 1

FISM/DEMT/DIRV

Figura 17

Constancia de trabajo



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima, 26 de octubre de 2023

CONSTANCIA DE PRESTACIÓN N°1003-2023-MTC/20.2.1

Por medio de la presente se deja constancia que el señor GONZALES SARMIENTO ANTHONY MARTIN, identificado con DNI N° 71996737 con RUC N° 10719967375 con domicilio legal en Villa Magisterial Mz. B Lt. 13, Distrito Chorrillos, Provincia y Departamento de Lima; prestó el servicio que se detalla a continuación:

OBJETO DEL SERVICIO	: «SERVICIO DE ASISTENCIA EN VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS Y SOLICITUDES DE PERMISOS DE BONIFICACIÓN A CARGO DEL ÁREA DE GESTIÓN DE AUTORIZACIONES DE LA SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES»
ORDEN DE SERVICIO	: N° 0000079-2023 de fecha 16.01.2023
MONTO CONTRATADO	: S/ 19,830.00 (Diecinueve Mil Ochocientos Treinta con 00/100 soles)
PLAZO DE EJECUCIÓN	: Ciento Setenta (170) días calendario
PERÍODO DE EJECUCIÓN	: 17.01.2023 – 05.07.2023
PENALIDADES	: No se aplicaron penalidades.

Se otorga la presente Constancia, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

FRANCISCO JAVIER SANCHEZ MORENO
Jefe de Logística
PROVIAS NACIONAL

Nombre : FRANCISCO JAVIER SANCHEZ MORENO
Cargo : Jefe de Logística
N° de Teléfono : 615 7800 – Anexo 4220
Correo Electrónico : fjsanchez@proviasnac.gob.pe
Entidad : Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Nacional – PROVIAS NACIONAL del Ministerio de Transportes y Comunicaciones
RUC : 20503503639
Dirección : Jirón Zorritos N° 1203– Lima 1

FJSM/RCAC/DIRV

Figura 18

Constancia de trabajo



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Lima, 24 de enero de 2024

CONSTANCIA DE PRESTACIÓN N°0099-2024-MTC/20.2.1

Por medio de la presente se deja constancia que el señor GONZALES SARMIENTO ANTHONY MARTIN, identificado con DNI N° 71996737 con RUC N° 10719967375 con domicilio legal en Villa Magisterial Mz. B Lt. 13, Distrito Chorrillos, Provincia y Departamento de Lima; prestó el servicio que se detalla a continuación:

OBJETO DEL SERVICIO	: «SERVICIO ADMINISTRATIVO DE SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DE REQUERIMIENTOS DE PERMISO DE BONIFICACIÓN PARA VEHÍCULOS CON SUSPENSIÓN NEUMÁTICA Y/O NEUMÁTICOS EXTRA ANCHOS»
ORDEN DE SERVICIO	: N° 0001517-2023 de fecha 06.07.2023
MONTO CONTRATADO	: S/ 20,416.67 (Veinte Mil Cuatrocientos Dieciseis con 67/100 soles)
MONTO EJECUTADO	: S/ 20,416.65 (Veinte Mil Cuatrocientos Dieciseis con 65/100 soles)
PLAZO DE EJECUCIÓN	: Ciento Setenta y Cinco (175) días calendario
PERÍODO DE EJECUCIÓN	: 07.07.2023 – 28.12.2023
PENALIDADES	: No se aplicaron penalidades.

Se otorga la presente Constancia, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.



FRANCISCO JAVIER SANCHEZ MORENO
Jefe de Logística
PROVIAS NACIONAL

Nombre	: FRANCISCO JAVIER SANCHEZ MORENO
Cargo	: Jefe de Logística
N° de Teléfono	: 615 7800 – Anexo 4220
Correo Electrónico	: fsanchez@proviasnac.gob.pe
Entidad	: Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Nacional – PROVIAS NACIONAL del Ministerio de Transportes y Comunicaciones
RUC	: 20503503639
Dirección	: Jirón Zorritos N° 1203 – Lima 1

Figura 19

Constancia de trabajo



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Lima, 8 de agosto de 2024

CONSTANCIA DE PRESTACIÓN N° 724-2024-MTC/20.2.1

Por medio de la presente se deja constancia que el señor GONZALES SARMIENTO ANTHONY MARTIN, identificado con DNI N° 71996737 con RUC N° 10719967375 con domicilio legal en Villa Magisterial Mz. B Lt. 13, Distrito de Chorrillos, Provincia y Departamento de Lima; prestó el servicio que se detalla a continuación:

OBJETO DEL SERVICIO	: «SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA REVISIÓN DE SOLICITUDES DE PERMISOS DE BONIFICACIÓN PARA VEHÍCULOS QUE CUENTAN CON NEUMÁTICOS EXTRA ANCHOS Y/O SUSPENSIÓN NEUMÁTICA»
ORDEN DE SERVICIO	: N° 0000097-2024 de fecha 19.01.2024
MONTO CONTRATADO	: S/ 21,000.00 (Veintiún Mil con 00/100 soles)
PLAZO DE EJECUCIÓN	: Ciento Sesenta y Cinco (165) días calendario
PERÍODO DE EJECUCIÓN	: 20.01.2024 – 02.07.2024
PENALIDADES	: No se aplicaron penalidades.

Se otorga la presente Constancia, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.



FRANCISCO JAVIER SANCHEZ MORENO
Jefe de Logística
PROVIAS NACIONAL

Nombre : FRANCISCO JAVIER SANCHEZ MORENO
Cargo : Jefe de Logística
N° de Teléfono : 615 7800 – Anexo 4220
Correo Electrónico : fjsanchez@proviasnac.gob.pe
Entidad : Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Nacional – PROVIAS NACIONAL del Ministerio de Transportes y Comunicaciones
RUC : 20503503639
Dirección : Jirón Zorritos N° 1203 – Lima 1

FJSM/rnac/dlv

Figura 20

Constancia de trabajo



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Lima, 12 de febrero de 2025

CONSTANCIA DE PRESTACIÓN N° 0165-2025-MTC/20.2.1

Por medio de la presente se deja constancia que el señor ANTHONY MARTIN GONZALES SARMIENTO, identificado con DNI N° 71996737 con RUC N° 10719967375 con domicilio legal en Villa Magisterial Mz. B Lote 13, Distrito Chorrillos, Provincia y Departamento Lima; prestó el servicio que se detalla a continuación:

OBJETO DEL SERVICIO	: «SERVICIO DE ASISTENCIA ADMINISTRATIVA PARA LA CONVALIDACIÓN DE REQUISITOS EN EL PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO DE PERMISOS DE BONIFICACIÓN PARA LOS VEHÍCULOS QUE TIENEN SUSPENSIÓN NEUMÁTICA Y/O CUENTAN CON NEUMÁTICOS EXTRA ANCHOS»
ORDEN DE SERVICIO	: N° 0001174-2024 de fecha 11.07.2024
MONTO CONTRATADO	: S/ 14 000.00 (Catorce mil con 00/100 soles)
PLAZO DE EJECUCIÓN	: Ciento veinte (120) días calendario
PERÍODO DE EJECUCIÓN	: 12.07.2024 – 08.11.2024
PENALIDADES	: No se aplicaron penalidades

Se otorga la presente Constancia, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.



Firmado Digitalmente
RENE CHRISTYAN ALLER CAMA
Jefe de Logística (e)
PROVIAS NACIONAL

Nombre	:	RENE CHRISTYAN ALLER CAMA
Cargo	:	Jefe de Logística (e)
N° de Teléfono	:	615 7800 – Anexo 4220
Correo Electrónico:	:	raller@proviasnac.gob.pe
Entidad	:	Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Nacional – PROVIAS NACIONAL del Ministerio de Transportes y Comunicaciones
RUC.	:	20503503639
Dirección	:	Jirón Zorritos N° 1203– Lima 1

RAC/dem/hsr

7.4 Fotografías de actividades realizadas.

Ilustración 1

Evidencias de capacitaciones al personal de gestión de autorizaciones

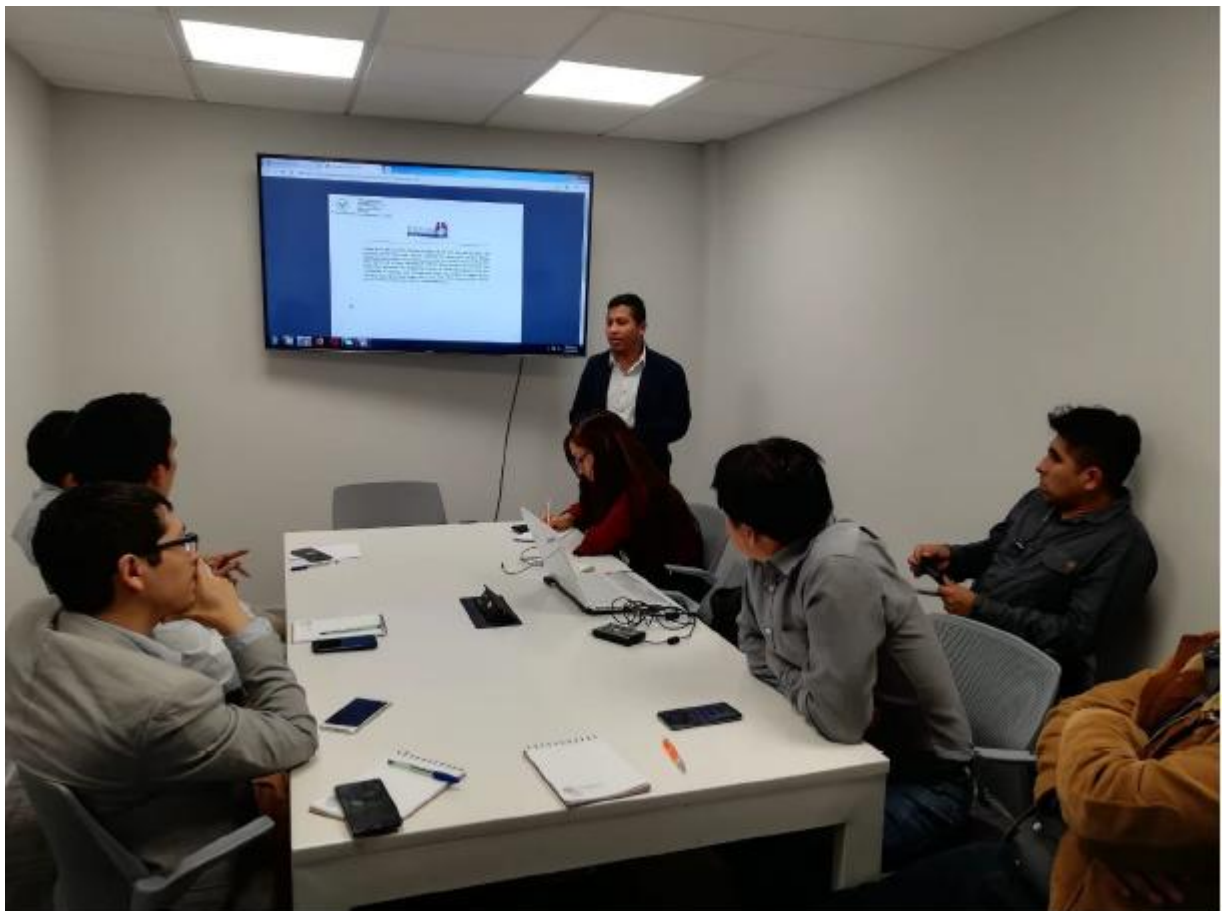


Ilustración 2

Evidencias de programación para capacitar a los transportistas



Ilustración 3

Evidencias de capacitaciones para los transportistas



7.5 Diagramas e informes.

Anexo 03

Acta de implementación en la gestión por procesos

	IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE MODERNIZACIÓN EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE PVN
	Acta N° 001- 2023

1. Información General			
Objeto:	Informe de avance de la implementación de las acciones de modernización en la gestión institucional de PVN; y priorización de procesos y servicios para la implementación de la Gestión por Procesos y Calidad MIP en PVN.		
Fecha:	07 de Marzo 2023		
Participantes :	<table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> - Lyceth Luisa Flor Sánchez Ponce - Dive Raúl Lescano Avalos - Nery Esther Romero Espinoza - Rocío Espinoza Ventura - Mariela Patricia La Vera Valdez - Rita Silvia Achic Durand - Juan Pérez Figueroa - Ingrid Díaz Banda </td> <td style="vertical-align: top; padding-left: 20px;"> <ul style="list-style-type: none"> Secretaría Técnica Sub Dirección de Operaciones Oficina de Planeamiento y Presupuesto Gestión de Autorizaciones - SO Modernización Institucional – OPP Modernización Institucional – OPP Sub Dirección de Operaciones Secretaría Técnica </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> - Lyceth Luisa Flor Sánchez Ponce - Dive Raúl Lescano Avalos - Nery Esther Romero Espinoza - Rocío Espinoza Ventura - Mariela Patricia La Vera Valdez - Rita Silvia Achic Durand - Juan Pérez Figueroa - Ingrid Díaz Banda 	<ul style="list-style-type: none"> Secretaría Técnica Sub Dirección de Operaciones Oficina de Planeamiento y Presupuesto Gestión de Autorizaciones - SO Modernización Institucional – OPP Modernización Institucional – OPP Sub Dirección de Operaciones Secretaría Técnica
<ul style="list-style-type: none"> - Lyceth Luisa Flor Sánchez Ponce - Dive Raúl Lescano Avalos - Nery Esther Romero Espinoza - Rocío Espinoza Ventura - Mariela Patricia La Vera Valdez - Rita Silvia Achic Durand - Juan Pérez Figueroa - Ingrid Díaz Banda 	<ul style="list-style-type: none"> Secretaría Técnica Sub Dirección de Operaciones Oficina de Planeamiento y Presupuesto Gestión de Autorizaciones - SO Modernización Institucional – OPP Modernización Institucional – OPP Sub Dirección de Operaciones Secretaría Técnica 		

1. Agenda:

1. Informar sobre el avance de la implementación de las diversas acciones de mejora que se viene realizando en PVN, como son: implementación de la Gestión por Procesos y Calidad del Servicio (SGCS), Sistema de Gestión de la Calidad (SGC – ISO 9001:2015), Sistema de Gestión Antisoborno (SGA – ISO 37001:2016) y Modelo de Integridad Pública (MIP)
2. Informar la necesidad de priorizar y determinar un proceso misional para poder identificar y evaluar sus riesgos de integridad y formular los Planes de tratamiento de riesgos correspondientes a los riesgos que se identifiquen, de acuerdo a lo dispuesto en la Norma Técnica Peruana: NTP-ISO 37001:2017 “Sistema de Gestión Antisoborno”, aprobado con Resolución Directoral N° 012-2017-INACAL/DN, y la Directiva N° 002-2021-PCM/SIP, aprobado con Resolución de Secretaría de Integridad Pública N° 002-2021-PCM/SIP

2. Acuerdos

1. Aprobar continuar con la implementación de la Norma Técnica - Sistema de Gestión de la Calidad de Servicio en la mejora del servicio priorizado en el servicio “**Permisos de Bonificaciones**”.
2. Aprobar continuar con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en el proceso “**Autorizaciones Especiales de Pesos y Medidas Vehiculares**”.
3. Aprobar la priorización y determinación del proceso misional “**M07.04 - Autorizaciones Especiales de Pesos y Medidas Vehiculares**” como alcance de la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2016 y el Modelo de Integridad Pública en PROVIAS Nacional.
4. Que la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, como responsable designado de la implementación de la Mejora del Servicio, gestione la aprobación de la contratación del servicio para la auditoría interna del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001:2015 – Certificación ISO 9001:2015 del proceso «**M04.07. Autorizaciones Especiales de Pesos y Medidas Vehiculares**»

 Ministerio de Transportes e Infraestructura Dirección Ejecutiva Procesos Básicos	IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE MODERNIZACIÓN EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE PVM
	Acta N° 001- 2023

5. Que, la Subdirección de Operaciones, como sub unidad funcional responsable del servicio a mejorar; gestione la contratación del servicio para el apoyo legal-técnico en la implementación de la Norma Técnica - Sistema de Gestión de la Calidad de Servicio, Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2016 y el Modelo de Integridad Pública, para la mejora del servicio **"Autorizaciones Especiales de Pesos y Medidas Vehiculares"**, que tiene alcance a 9 procesos de nivel 2, del Anexo 01.
6. Solicitar a través de la Secretaría Técnica a la Dirección Ejecutiva, el apoyo para la gestión del trámite del proyecto del Decreto Supremo "...". Para lo cual, la Subdirección de Operaciones debe informar el estado situacional de la gestión actual del trámite.
7. Solicitar a través de la Secretaría Técnica a la Dirección Ejecutiva, el apoyo para la gestión del trámite del proyecto de la Directiva "Casilla Electrónica". Para lo cual, la Subdirección de Operaciones debe informar el estado situacional de la gestión actual del trámite.
8. Solicitar a través de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, como responsable designado de la implementación de la Mejora del Servicio a la Oficina de Tecnología de la Información, la culminación de la implementación del módulo "SIGO" para las Autorizaciones Especiales Electrónicas.
9. Solicitar a través de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, como responsable designado de la implementación de la Mejora del Servicio, a la Oficina de Administración, que informe el estado sobre el trámite respecto a la implementación del pago a través del banco de la nación para el servicio de Bonificaciones Especiales.
10. Solicitar a través de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, como responsable designado de la implementación de la Mejora del Servicio, a la Oficina de Administración, la gestión para la creación de código para los pagos digitales de los servicios de **Autorizaciones Especiales de Pesos y Medidas Vehiculares**.

Se suscribe la presente Acta en señal de conformidad


Lyceth Luisa Flor Sánchez Ponce
Secretaría Técnica - ST


Dive Raúl Lescano Avalos
Sub Dirección de Operaciones


Nery Esther Romero Espinoza
Oficina de Planeamiento y Presupuesto


Rocío Espinoza Ventura
Gestión de Autorizaciones - SO


Mariela Patricia La Vera Valdez
Modernización Institucional

Anexo 04

Carta de reconocimiento del Gremio de Transportistas por la nueva implementación en la gestión



Unión Nacional de Transportistas del Perú
UNT PERÚ



Carta UNT PERU N° 033-2023

Lima, 07 de Junio 2023

Señores:

SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES - PROVIAS NACIONAL - MTC

Att: INGENIERA RÓCIO ESPINOZA VENTURA

Presente. -

Referencia: Reconocimiento en mejoras en Procedimientos de Autorizaciones para transporte Mercancías Especiales y Permisos de Bonificación.

De nuestra consideración.

Después de saludarla institucionalmente como gremio nacional representativo de empresarios de transporte terrestre de mercancías, con 16 gremios regionales en todo el país, principal eslabón de la cadena logística y distribución y usuarios de la red vial nacional, nos dirigimos a usted, para expresarle lo siguiente.

En consideración, a que la atención de los procedimientos de Autorizaciones para el Transporte de Mercancías Especiales y los Permisos de Bonificación, establecidos en el Reglamento Nacional de Vehículos y normas complementarias, han mejorado sustantivamente y pueden seguir mejorando y perfeccionándose, en beneficio de los transportistas, es que expresamos nuestro RECONOCIMIENTO por su gestión frente al equipo que la acompaña, en que esto haya sido posible y que continúen en ese norte, LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN, exhibida

Somos un gremio dialogante, propositivo y colaborativo, por ello, siempre estaremos a vuestra disposición o convocatoria, para lo que considere, mejoras aplicables a lo normativo y operativo en los procedimientos, a su cargo.


Sin otro, particular quedamos de usted.

Atentamente

Luis Alberto Marcos Bernal
Gerente General

Anexo 05

Acta de presentación del software SIGO

 <p>PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones</p>	<p>ACTA DE REUNIÓN VIRTUAL</p>
--	--------------------------------

1. INFORMACIÓN GENERAL


Nro. de Acta	01042024_30
Finalidad	Presentación Módulo de Bonificaciones - SIGO
Fecha y Hora:	Lunes, 01 de Enero del 2024 a las 15:00 horas

2. TEMAS A TRATAR

Tema
DAR CONFORMIDAD DE CAMBIOS EFECTUADOS EN EL MODULO DE BONIFICACIONES EN PRODUCCION Y SOLICITUD DE REQUERIMIENTOS NUEVOS

3. ACTIVIDADES REALIZADAS

Actividades	Responsable
Se inicia la reunión explicando el flujo inicial que se desarrolló con anterioridad en el SIGO, dentro del módulo de bonificaciones existen 4 perfiles que están involucrados, uno de ellos es el perfil de la empresa certificadora, el cual se encarga dentro del sistema registrar las especificaciones técnicas el vehículo, posteriormente será presentado con el permiso de bonificación, a su vez se genera en el sistema de manera automática un certificado de bonificación que se adjuntara a la solicitud, se resalta la idea de que este certificado al ser generado en el sistema, es de manera automática por la tanto exenta a cualquier error que pudiera existir por parte del transportista al presente la solicitud	Carlos Soto
Se menciona qué por temas legales, se llegó a un acuerdo en reuniones previas que este perfil de certificadora, no se iba a realizar, se pide validar a los asistentes de la reunión validar esta idea y definir si esto será un cambio y los impactos negativos a la automatización en el sistema	Carlos Soto
Con el fin de mostrar la función de la certificadora dentro del sistema, se realiza un flujo sobre como es el funcionamiento de este perfil, se inicia el flujo creando un nuevo certificado, la empresa certificadora iniciara registrando los datos técnicos, registrando una placa a quien se le asignara el certificado de bonificación, en este paso de registro, al ingresar la placa, automáticamente se llenaran los campos con los datos técnicos del vehículo, se valida los campos y se procede a ingresar las capacidades del vehículo	Carlos Soto
Para el ejemplo que se plantea sobre el flujo de la certificadora se mostrara un caso especial, en el cual esta bonificación debe ser revisado de modo detallado por el especialista técnico.	Carlos Soto
Una vez que se registró la empresa y el vehículo, seleccionamos la configuración del vehículo, este paso tiene un módulo de configuración vehicular, este módulo automatiza los pesos y configuración del vehículo evitando los errores por parte de la certificadora, alertando al ingresar un dato que no corresponde.	Carlos Soto
Como paso final de la certificadora, es el registrar un correo electrónico en el cual se le notificaría el certificado de bonificación, se mostrará un resumen de los datos que se ingresó sobre el vehículo, se confirma y se genera el certificado de bonificación, seguido se mostrara un PDF con un código QR y los datos del solicitante del certificado, quien recibirá este mismo documento en el correo que se registró.	Carlos Soto


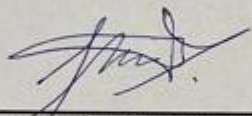


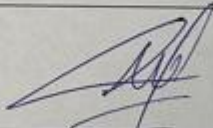
 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		MCVSPVN-T1-2130 ACTA DE REUNIÓN
<p>Se continua el flujo ahora con el perfil del transportista, el transportista genera una nueva solicitud de bonificación, se desplegará una ventana con una casilla electrónica el cual se trabajó previamente y se integró de forma completa con el módulo del transportista. Al estar automatizado el proceso, el transportista solo tendrá que seleccionar el certificado que se le ha emitido, este certificado solo funciona una vez en el proceso activo de la solicitud de bonificación. Al cargar el certificado correspondiente, se habilitan servicios que permiten observar los datos del certificado, características técnicas y permiso de circulación los cuales son los datos que genera RENAT y SUNAT que brinda datos como RUC y representante legal</p>	Carlos Soto	
<p>Siguiendo con el flujo del transportista se registra la partida y asiento registral y finalmente se muestra un resumen de los datos ingresados en el proceso, el transportista tendrá que aceptar la información ingresada y confirmar la solicitud</p>	Carlos Soto	
<p>Se menciona que el expediente que se genera en el SIGO ya se está integrando con el STD actual</p>	Carlos Soto	
<p>Siguiendo con el flujo se ingresa con el perfil del equipo de operaciones, se menciona que el jefe de operaciones es quien debe recepcionar todas las solicitudes que se generen, pero a la par existe un perfil de apoyo técnico quien apoyara con la recepción de las solicitudes. El usuario de operaciones al ingresar al sistema observara una bandeja con todos los expedientes que se han generado, como primer paso es confirmar la recepción del expediente, seguido de esto, se derivara la solicitud a un especialista técnico, este proceso de asignar una solicitud a un especialista se puede dar de manera manual o automática.</p>	Carlos Soto	
<p>Siguiendo con el flujo se ingresa al sistema con el perfil de una especialista técnico, quien va generar una solicitud o una observación, una vez se ingresó con el perfil del especialista técnico, se muestra en su bandeja la solicitud de bonificación, lo recepciona y podrá trabajarlo dentro de su bandeja, se mostrara un expediente y una historial de todas las solicitudes que se hayan generado, este historial se está integrando con el STD, el especialista al seleccionar una solicitud de su bandeja, procederá a calificarlo, mostrando un resumen del vehículo y del certificado, si el especialista observa que dentro del resumen todo está conforme procede a realizar el cálculo, es en esta sección donde se va visualizar la bonificación que se le otorgara al transportista, se muestran dos cálculos, el cálculo A representa la bonificación otorgada por cada conjunto de eje y en el cálculo B bonificación otorgada por peso bruto</p>	Carlos Soto	
<p>Se menciona que a la hora del cálculo existen casos especiales en el cual se necesitara cambiar el resultado final, para ello se implementó una opción de edición, pero este solo será habilitado para casos especiales</p>	Carlos Soto	
<p>Una vez calculado la bonificación se procederá a generar una resolución, esta resolución se verá reflejado en el STD, posteriormente se cargará la resolución en formato PDF y el sistema permitirá seleccionar quien o quienes firmaran dicha resolución</p>	Carlos Soto	
<p>El equipo de operaciones tendrá habilitado una casilla con documentos pendientes por firmar en el cual selecciona la resolución y se realiza la firma digital, una vez firmado la resolución se procederá a notificar y firmar la cedula de notificación</p>	Carlos Soto	
<p>Se muestra el módulo de casilla electrónica en el cual el transportista ingresa y se le muestra la aprobación del certificado de bonificación</p>	Carlos Soto	



Se menciona que se debe definir el flujo inicial del proceso de bonificación, ya que si se retira a la empresa certificadora estaría afectando al flujo como a su vez agregar carga laboral al equipo de operaciones, se recomienda por parte del equipo de desarrollo mantener el perfil de la empresa certificadora con el fin de automatizar toda la información	Carlos Soto
Se menciona si la pasarela de pagos se está implementado en el sistema	Gloria Castillo
Se menciona que no se puede realizarla integración sin antes tener un convenio con el banco de la nación	Carlos Soto
Se realiza la pregunta, si el STD está integrado con el SIGO, este genera un numero de trámite por cada solicitud generada	Gloria Castillo
Se menciona que la ser un proceso de tramite documentario estos deben contar con un numero de tramite	Carlos Soto
Se realiza la pregunta si la firma digital necesariamente es por cada resolución o se puede realizar en grupo	Rocío
Actualmente, de acuerdo al alcance planteado no se desarrolló el servicio de firmar digitalmente masivo, pero se implementará a futuro.	Carlos Soto
Se menciona si la firma de la notificación se puede asignar a otro usuario para que realice la firma	Rocío E.
Se menciona si se puede asignar a otra persona para realizar la firma de las notificaciones, a su vez si los formatos de las resoluciones están sujetas a cambio, el equipo de desarrollo será el encargado de la actualización	Carlos Soto
Se menciona si se realizaran fechas de pruebas de pre producción	Gloria Castillo
Se menciona que se agendara una fecha de pruebas con el equipo de OTI	Carlos Soto
Se pregunta cómo es el funcionamiento del perfil de la empresa certificadora	Magaly A.
Se menciona que el perfil de la empresa certificadora se encarga de registrar las características del vehículo y automatizar la información generando un certificado de bonificación el cual automáticamente se podrá adjuntar al momento de solicitar la bonificación	Carlos Soto
Se menciona que por el momento no existe un documento que obligue a las certificadoras a registrar sus certificados, actualmente al registrar a los administradores, registre sus certificadoros y se realice la validación con las certificadoras manualmente.	Gloria Castillo
Se menciona que se realizara reuniones y se agilizara la confirmación sobre la aprobación de la normativa que permita integrara a las certificadoras en el flujo de bonificaciones.	Magaly A.

4. ACUERDOS DE LA REUNIÓN

Tema	Acuerdos / Actividades	Estado (CErrado, PEndiente, ATrasado)	Responsable	Fecha
------	------------------------	---------------------------------------	-------------	-------

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		MCVSPVN-T1-2130 ACTA DE REUNIÓN		
SIGO	Se determinará el tiempo de desarrollo e implementación para la firma masiva dentro del módulo de Bonificaciones	PE	Carlos Soto	01/01/2024
	Se mantendrá a la espera referente a la normativa que permita la intervención de las empresas certificadoras, y se informará cual es el flujo a seguir dentro del SIGO	PE	Roberto Carranza	01/01/2024
	Se realizará una coordinación con el equipo de trabajo para publicar el SIGO en Calidad, para que Operaciones pueda probar las funcionalidades presentadas	PE	Daniel Peña	01/01/2024
	Se realizará un plan de capacitación para los transportistas que usarán el SIGO	PE	OTI SO	01/01/2024
 Anthony Jhair Roman Diaz Coordinador de Operaciones		 Juan Lorenzo Pérez Figueroa Supervisor de bonificaciones		
 Anthony Martín Gonzales Sarmiento Asistente Administrativo		 Victor Cuadrado Hidalgo Analista programador OTI		

7.6 Certificados de capacitación adicional.

Anexo 06

Diplomado que respalda mis conocimientos en transporte de mercancías y transporte especial de carga ancha

