

EMPRESAS Y OTROS ORGANISMOS SUJETOS A CONTROL

SECCIÓN I

GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE MODERNIZACIÓN

ANEXO N° 10.1

GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y GOBIERNO ABIERTO

DATOS DE LA ENTIDAD (EMPRESA Y OTRO ORGANISMO)

Nombre de la Entidad : **BANCO AGROPECUARIO**
 Departamento - Provincia - Distrito : **Lima, Lima, San Isidro**
 Nombre del titular de la entidad : **Percy Medina Morales**
 Cargo : **Presidente de Directorio**
 Periodo en el cargo : **Del 13/09/2024 al Presente**
 Fecha de corte : **Al 31/12/2024**
 Sector (gob. Nacional) / Pliego Central (gob. Regional y Local) (1) :

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	Créditos Otorgados Por Agrobanco	Servicio		
2	Créditos Otorgados Por Fondo Agroperú	Servicio		
3				
	<i>(Agregar mas filas de ser necesario)</i>			

Leyenda:

(A): Detallar los bienes y servicios mejorados, 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 lo que corresponda: Bien / Servicio

(C): Indicar si la mejora ha tenido como motivo u origen , el cumplimiento de una NTGCS (Norma Técnica para la Gestión de la Calidad Servicios) NTGDR (Norma técnica de la Gestión de Reclamos) u otros.

(D): Describe los aspectos o acciones que se desarrollaron para mejorar el servicio que brinda la entidad. Por ejemplo: 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 período 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.
		<i>(Agregar más filas de ser necesario)</i>	<i>(Agregar más filas de ser necesario)</i>
2	b) Participación ciudadana	1.	1.
		2.	2.
		3.	3.
		<i>(Agregar más filas de ser necesario)</i>	<i>(Agregar más filas de ser necesario)</i>
3	c) Rendición de cuentas	1.	1.
		2.	2.
		3.	3.
		<i>(Agregar más filas de ser necesario)</i>	<i>(Agregar más filas de ser necesario)</i>
4	d) Integridad	1.	1.
		2.	2.
		3.	3.
		<i>(Agregar más filas de ser necesario)</i>	<i>(Agregar más filas de ser necesario)</i>

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

(**) Especifica los medios de verificación (física a través de documentación o digital, a través de un enlace virtual) que evidencia la implementación de la iniciativa o acción descrita en la columna (*).

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

Justificación del Anexo 10.1:

No se han dado casos de iniciativas implementadas, no aplica.

FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Nombres y apellidos:
DNI :
Cargo:

FIRMA DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE
Nombres y apellidos:
DNI :
Cargo:

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

Base Normativa:

- Resolución de Secretaría 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. 001-2021SGP-PCM que aprueba la Norma Técnica de Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la administración pública.
- Decreto Supremo N° 103-2022-PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030
- Ley de transparencia y acceso a la información pública-Ley 27806.