

	<b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b>	Código: PE0205
		Versión: <b>01</b>
		Fecha: 10/06/2021

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Seguimiento, control y mejora de procesos
---------------------------------	---

APROBACIÓN		
Nombre y cargo	Órgano o Unidad Orgánica	Firma y sello
<b>Elaborado por:</b> Elvis Romel Palomino Pérez Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	<b>[EPALOMINOP]</b>
<b>Revisado por:</b> Elvis Romel Palomino Pérez Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto		
<b>Revisado por:</b> Edison Vicente Chalco Cangalaya Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica	Oficina de Asesoría Jurídica	<b>[ECHALCO]</b>
<b>Aprobado por:</b> Miriam Alegría Zevallos Gerenta General	Gerencia General	<b>[MALEGRIA]</b>

	<b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b>	Código: PE0205
		Versión: <b>01</b>
		Fecha: 10/06/2021

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del cambio
00	-	Versión inicial del procedimiento <sup>1</sup>
<b>01</b>	<b><i>Alcance, Consideraciones generales, Definiciones y actividades del procedimiento</i></b>	<b><i>Precisiones en el alcance, consideraciones generales, definiciones y en todas las actividades.</i></b>

<b>OBJETIVO</b>	<b><i>Establecer las actividades que permitan</i></b> verificar el nivel de desempeño e identificar las mejoras a implementarse en los procesos del OEFA.
<b>ALCANCE</b>	<b><i>El presente procedimiento es de aplicación para las áreas del OEFA, que monitoreen el desempeño de un proceso. Comprende desde</i></b> la selección de indicadores de procesos <b><i>hasta</i></b> la implementación de las mejoras de procesos.
<b>RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Jefe/a de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.
<b>BASE NORMATIVA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>- Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las entidades del Estado.</li> <li>- Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>- Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.</li> <li>- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP "<i>Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública</i>".</li> <li>- Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG que aprueba la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG "<i>Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado</i>".</li> <li>- Resolución Directoral N° 001-2015-INACAL/DN, que aprueba la Norma Técnica Peruana "<i>Sistema de Gestión de la Calidad: NTP-ISO 9001:2015</i>".</li> <li>- Resolución Directoral N° 012-2017-INACAL/DN, que aprueba la Norma Técnica Peruana "<i>Sistemas de Gestión Antisoborno: NTP-ISO 37001:2017</i>".</li> <li>- Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 065-2015-OEFA/PCD, que aprueba el Mapa de Procesos del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.</li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus modificatorias.</p>

<sup>1</sup> Aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 043-2019-OEFA/GEG del 16 de setiembre de 2019.

	<b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b>	Código: PE0205
		Versión: <b>01</b>
		Fecha: 10/06/2021

<b>CONSIDERACIONES GENERALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La Oficina de Planeamiento y Presupuesto desarrolla <b>trimestralmente</b> las acciones de seguimiento, medición, análisis y mejora de procesos, <b>para lo cual solicita, a través de memorando circular, el registro de la información y/o los resultados de los indicadores de desempeño de los procesos sobre los que se realiza el seguimiento y la medición, en el formato PE0205 - F01 "Matriz de indicadores de desempeño"</b>.</li> <li>- Los criterios de seguimiento, medición, análisis y mejora se sujetan a lo establecido en la Norma Técnica N° 001-2018-SGP "Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública".</li> </ul>
<b>DEFINICIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Alta Dirección del SGI:</b> Para los efectos de los procedimientos vinculados al SGI, el/la Gerente/a General representa a la Alta Dirección del SGI.</li> <li>- <b>Áreas del OEFA:</b> Órganos, unidades orgánicas, coordinaciones y unidades funcionales establecidas mediante Resolución por la Alta Dirección.</li> <li>- <b>Dueño de proceso:</b> <b>Director/a, Jefe/a o Coordinador/a</b> de un área, quien tiene la responsabilidad y la autoridad definidas para diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla su resultado previsto.</li> <li>- <b>Función de cumplimiento:</b> <b>Personal con responsabilidad y autoridad para supervisar el diseño e implementación del Sistema de Gestión Antisoborno, así como para proporcionar asesoramiento y orientación al personal sobre el sistema de gestión antisoborno y las cuestiones relacionadas con el soborno. En el OEFA esta función está a cargo de el/la Gestor/a de Cumplimiento y de el/la Oficial de Cumplimiento del Sistema de Gestión Antisoborno.</b></li> <li>- <b>Indicador de desempeño:</b> Medida cualitativa o cuantitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos, a través de su comparación con periodos anteriores o con metas o compromisos. Se asocia al objetivo del proceso y sirve para la determinación de las metas.</li> <li>- <b>Mapa de procesos:</b> Representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos.</li> <li>- <b>Matriz de indicadores de desempeño:</b> Herramienta <i>para el seguimiento y, medición, análisis y mejora de los procesos</i> que incorpora los indicadores, responsables, frecuencia de medición, metas, resultados y logro de los objetivos del proceso.</li> <li>- <b>Proceso:</b> Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.</li> <li>- <b>Resultado de indicador de desempeño:</b> <b>Valor obtenido de la medición del indicador, de acuerdo a la frecuencia establecida.</b></li> </ul>
<b>SIGLAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>FC:</b> <b>Función de Cumplimiento.</b></li> <li>- OMC: Organización, Métodos y Calidad de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto</li> <li>- OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto</li> <li>- SGAS: Sistema de Gestión Antisoborno</li> <li>- SGI: Sistema de Gestión Integrado</li> </ul>

<b>REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO</b>	
<b>Descripción del requisito</b>	<b>Fuente</b>
Fichas de indicador <b>de desempeño</b>	Dueño de Proceso

ACTIVIDADES				EJECUTOR	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	Registrar la información de los indicadores de desempeño de los procesos	<p>Registra en el Formato PE0205-F01 "Matriz de indicadores de desempeño", la información de los indicadores de desempeño de los procesos, consignada en el Formato PE0202-F02 "Ficha de indicador de desempeño" de cada proceso (finalidad del indicador, responsable, fórmula, frecuencia, unidad de medida, oportunidad de medida, meta, entre otros).</p> <p>Nota 1: El registro se realiza durante el primer mes posterior a la aprobación del MAPRO, durante el primer mes de cada año y cada vez que se modifique la información contenida en la/s ficha/s de indicador de desempeño contenida/s en el MAPRO, según corresponda.</p> <p>Nota 2: La matriz de indicadores de desempeño se encuentra disponible para el registro de cada dueño de proceso, en la carpeta compartida "Registros_SGI".</p>	Formato PE0205-F01 "Matriz de indicadores de desempeño"	Dueño del proceso	Áreas del OEFA
2	Registrar resultados de los indicadores de desempeño de los procesos	<p>Registra en el Formato PE0205-F01 "Matriz de indicadores de desempeño", los resultados de los indicadores de desempeño de los procesos.</p> <p>Nota 1: Previamente al registro de resultados de indicadores, realiza la recolección y el procesamiento de los datos, aplicando la fórmula del indicador.</p> <p>Nota 2: El registro de los resultados de indicadores debe realizarse tomando en cuenta la frecuencia de medición y la oportunidad de medida consignada en el Formato PE0202-F02 "Ficha de indicador de desempeño".</p>	Formato PE0205-F01 "Matriz de indicadores de desempeño"	Dueño del proceso	Áreas del OEFA
3	Analizar los resultados del procesamiento de datos	Analiza los resultados obtenidos de la medición y el seguimiento de las metas establecidas para cada indicador, con el propósito de	-	Dueño del proceso	Áreas del OEFA

ACTIVIDADES				EJECUTOR	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
		<p><i>cuantificar el desempeño de los procesos.</i></p> <p><i>Del análisis de los resultados identifica las brechas de cumplimiento de las metas de las que se desprenden el/los potencial/es problema/s en el/los proceso/s.</i></p>			
4	Identificar y seleccionar el(los) problema(s) en el(los) proceso(s)	<p><i>Identifica el/los potencial/es problema/s en el/los proceso/s, de acuerdo al análisis de desempeño de los procesos.</i></p> <p>Luego de ello, <b>en coordinación con el/la coordinador/a de OMC</b>, selecciona el problema cuya solución tenga un impacto en la gestión <b>del proceso, considerando los siguientes aspectos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>El logro de los objetivos estratégicos institucionales.</b></li> <li>- <b>La satisfacción de las personas.</b></li> <li>- <b>La tecnificación de los procesos.</b></li> <li>- <b>La productividad de los/as servidores/as civiles.</b></li> <li>- <b>El clima laboral.</b></li> <li>- <b>Los flujos de trabajo de los sistemas administrativos.</b></li> <li>- <b>La eficacia del uso de los recursos.</b></li> <li>- <b>La transparencia de los procesos.</b></li> <li>- <b>La forma de organizarse.</b></li> </ul> <p><b>Valida el problema seleccionado, mediante correo institucional, dirigido a la OPP, con copia a la FC, de corresponder.</b></p> <p><i>Nota:</i> <i>El problema seleccionado es validado en coordinación con la FC si se trata de un proceso dentro del alcance o vinculado al SGAS.</i></p>	-	Dueño del Proceso	Áreas del OEFA

ACTIVIDADES				EJECUTOR	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
5	Realizar el análisis causa-efecto	<p>Realiza el análisis causa-efecto, a fin de identificar las causas que dan origen al problema seleccionado <b>y validado, en coordinación con el/la Coordinador/a de OMC, para lo cual aplica la metodología pertinente, considerando las sugeridas en los siguientes anexos de la “Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública”:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anexo N°8: Lluvia de ideas.</li> <li>- Anexo N° 9: Diagrama de Pareto.</li> <li>- Anexo N° 10: Diagrama causa efecto.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Si se trata de un proceso dentro del alcance o vinculado al SGAS, coordina con la FC.</p>	-	Dueño del Proceso	Áreas del OEFA
6	Seleccionar la mejora a implementar	<p>Selecciona la mejora <b>en el proceso</b>, factible de implementar, <b>en coordinación con el/la coordinador/a de OMC</b>, que se considera efectiva para la eliminación o minimización <b>de la causa del problema identificado en el proceso.</b></p> <p><b>Nota 1:</b> La factibilidad de la implementación de las mejoras está en función a los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo de la Alta Dirección.</li> <li>- Impacto sobre la causa seleccionada.</li> <li>- Costo que representa su aplicación.</li> <li>- Tiempo que tomará su desarrollo.</li> <li>- Disponibilidad de recursos.</li> <li>- Autonomía del equipo y dueño del proceso.</li> </ul> <p><b>Nota 2:</b> Si se trata de un proceso dentro del alcance o vinculado al SGAS coordina con la FC.</p>	-	Dueño del proceso	Áreas del OEFA
7	Elaborar un plan del trabajo para la implementación	Elabora un plan de trabajo, a fin de verificar el avance de las acciones propuestas para la <b>eliminación o minimización de</b>		Dueño del proceso	Áreas del OEFA

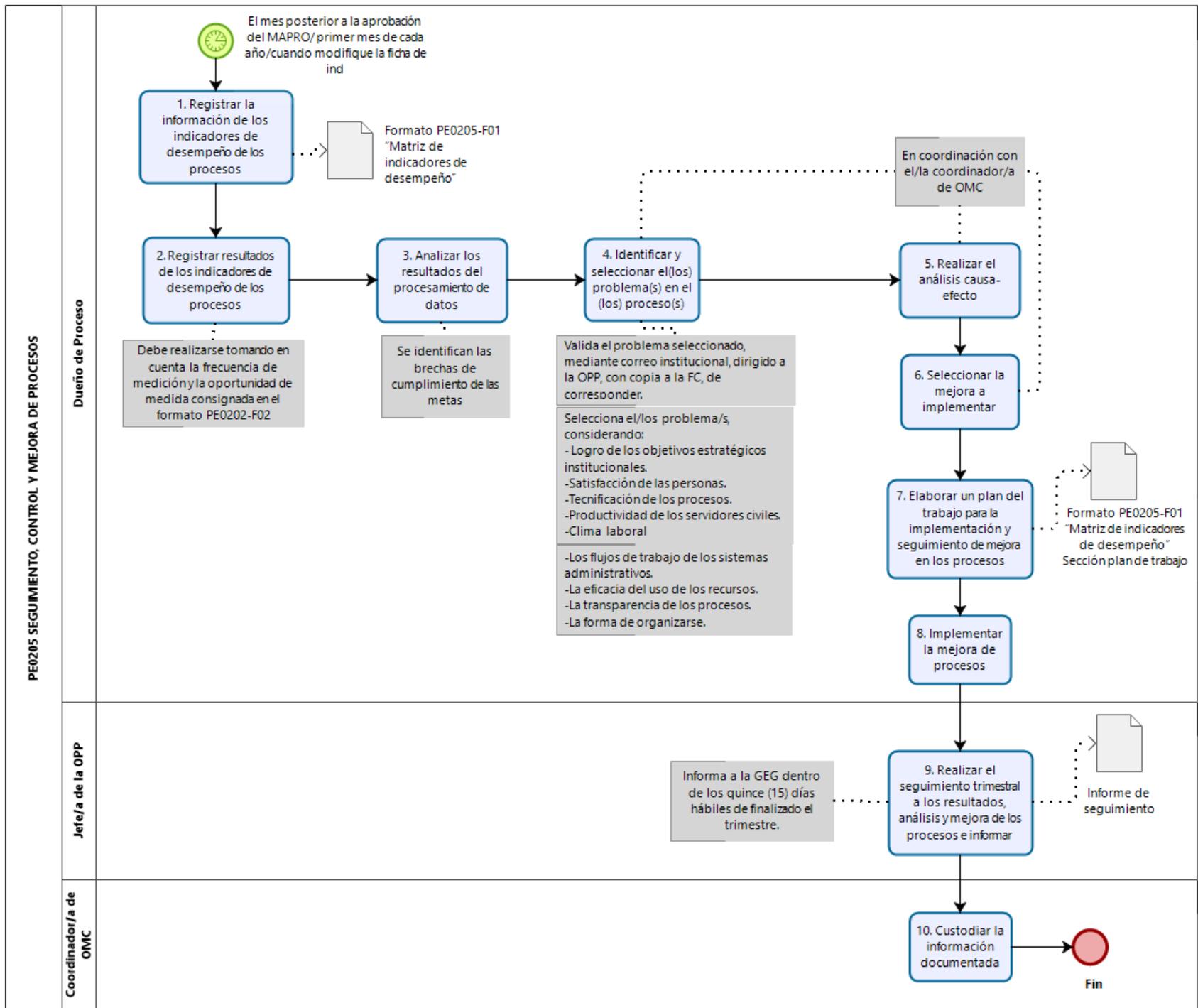
ACTIVIDADES				EJECUTOR	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
	y <b>seguimiento de mejora en los procesos</b>	<b>la causa del</b> problema en los procesos, consignando <b>el problema seleccionado y validado, la causa del problema, la mejora y el plazo de implementación.</b>  <b>Nota:</b> <b>Si se trata de un proceso dentro del alcance o vinculado al SGAS coordina con la FC.</b>	<b>Formato PE0205-F01 "Matriz de indicadores de desempeño" Sección plan de trabajo</b>		
8	Implementar la mejora de procesos	Implementa las acciones necesarias en el plazo establecido en el plan del trabajo, <b>consignando la/s evidencia/s correspondiente/s en la carpeta compartida "Registros SGI".</b>	-	Dueño del Proceso	Áreas del OEFA
9	Realizar el seguimiento <b>trimestral a los resultados, análisis y mejora de los procesos e informar a la Gerencia General.</b>	Realiza el <b>seguimiento trimestral a los resultados, análisis y mejora de los procesos</b> e informa a la <b>Gerencia General.</b>  <b>Plazo:</b> Dentro de los <b>quince (15)</b> días hábiles de finalizado el trimestre.  <b>Nota:</b> <b>Si se trata de un proceso dentro del alcance o vinculado al SGAS coordina con la FC.</b>	<b>Informe de seguimiento</b>	Jefe/a	OPP
10	Custodiar la información documentada	Custodia la matriz de indicadores <b>de desempeño, que incluye</b> el plan de trabajo para la implementación de mejora <b>de procesos y el Informe de seguimiento</b> , en la carpeta compartida <b>"Registros_SGI".</b>  <b>Fin del procedimiento.</b>	-	Coordinador/a de OMC	OPP

**DOCUMENTOS QUE SE GENERAN**

- Formato PE0205-F01: **"Matriz de indicadores de desempeño"**.
- **Informe de seguimiento.**

**PROCESO RELACIONADO**

PE02 - Innovación y Gestión por procesos



N°	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	RESPONSABLE	FÓRMULA	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDIDA	OPORTUNIDAD DE MEDIDA	LÍNEA BASE	META	RESULTADO 1	¿CUMPLIÓ? SI/No	PLAN DE TRABAJO				RESULTADO 2	¿CUMPLIÓ? SI/No	PLAN DE TRABAJO				
												PROBLEMA	CAUSA DEL INCUMPLIMIENTO	MEJORA A IMPLEMENTAR	PLAZO			PROBLEMA	CAUSA DEL INCUMPLIMIENTO	MEJORA A IMPLEMENTAR	PLAZO	

Nota: Las columnas de resultados se irán añadiendo conforme se avance en el seguimiento de los indicadores



"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el OEFA, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. N° 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sistemas.oefa.gob.pe/verifica> e ingresando la siguiente clave: 07501288"



07501288