SECRETARIA DE GESTIÓN PÚBLICADE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJOS DE MINISTROS

INFORME DE SEGUIMIENTO Nº1

PLAN NACIONAL DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

2013

ENERO 2014

Índice:

RESUMEN EJECUTIVO 7

I. INTRODUCCIÓN 8

II. BASE LEGAL 9

III. PLAN NACIONAL DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA 9

IV. RESULTADOS 13

IV.1. Nivel de participación de las entidades públicas 13

IV.2. Nivel de cada acción e indicador 14

IV.3. Resumen de los resultados de los indicadores 57

V. *CONCLUSIONES* 63

Índice de Gráficos:

Gráfico Nº 1: Contexto del Plan Nacional de Simplificación Administrativa 8

Gráfico Nº 2: Nivel de participación general en la evaluación del PNSA 13

Gráfico Nº 3: Participación por Nivel de Gobierno 15

Gráfico Nº 4: Conformación de EMC 16

Gráfico Nº 5: Capacitación a los EMC……. 17

Gráfico Nº 6: Priorización de procedimientos administrativos 19

Gráfico Nº 7: Identificación de actores involucrados 21

Gráfico Nº 8: . Elaboración del Plan de Trabajo 22

Gráfico Nº 9: Caracterización del procedimiento administrativo 24

Gráfico Nº 10: Realización del Diagnóstico Legal 26

Gráfico Nº 11: Diagnóstico de equipamiento e infraestructura 27

Gráfico Nº 12: Diagnóstico de costos 29

Gráfico Nº 13: Diagnóstico de Capacidades de RR.HH 31

Gráfico Nº 14: Análisis del procedimiento priorizado 33

Gráfico Nº 15: Rediseño de procedimientos priorizados 34

Gráfico Nº 16: Aplicación del nuevo costeo D.S. 064-2010- PCM 36

Gráfico Nº 17: Capacitación a las áreas involucradas 38

Gráfico Nº 18:Aprobación de Marco Normativa del Rediseño 39

Gráfico Nº 19: Difusión de Reforma Emprendida 41
Gráfico Nº 20: Aprobación del TUPA 43
Gráfico Nº 21: Capacitación en simplificación administrativa 44
Gráfico Nº 22: Procedimientos innecesarios 46
Gráfico Nº 23: Uso de firma digital 47
Gráfico Nº 24: Participación en capacitación SGP 54
Gráfico Nº 25: Participación en capacitación SGP-PCM por temática 55
Gráfico Nº 26: Continuidad del personal capacitado por SGP 56

Índice de Tablas:

Tabla Nº 1: Lista de preguntas del Reporte de seguimiento y evaluación del PNSA 9
Tabla Nº 2: Acciones que no forman parte del Reporte de seguimiento y evaluación del PNSA 11
Tabla Nº 3: Etapas de la Metodología de Simplificación Administrativa y Preguntas del Reporte PNSA 12
Tabla Nº 4: Entidades según nivel de gobierno 13
Tabla Nº 5: Nivel de Participación por tipo de entidad 13
Tabla Nº 6: Número de Entidades por nivel de gobierno 14
Tabla Nº 7: Conformación de EMC. 16
Tabla Nº 8: Conformación del EMC por nivel de gobierno 16
Tabla Nº 9: Conformación del EMC por tipo de entidad 16
Tabla Nº 10: Capacitación a los EMC 17
Tabla Nº 11: Capacitación del EMC por nivel de gobierno 18
Tabla Nº 12: Capacitación del EMC por tipo de entidad 18
Tabla Nº 13: Priorización de procedimientos administrativos 19
Tabla Nº 14: Priorización de procedimientos administrativos por nivel de gobierno 19
Tabla Nº 15: Priorización de procedimientos administrativos por tipo de entidad 20
Tabla Nº 16: Identificación de actores involucrados 21
Tabla Nº 17: Identificación de actores involucrados por nivel de gobierno 21
Tabla Nº 18: Identificación de actores involucrados por tipo de entidad 21
Tabla Nº 19: Elaboración del Plan de Trabajo 22

Tabla Nº 20: Elaboración del Plan de Trabajo por nivel de gobierno 22
Tabla Nº 21: Elaboración del Plan de Trabajo por tipo de entidad 23
Tabla Nº 22: Caracterización del procedimiento administrativo 24
Tabla Nº 23: Caracterización del procedimiento administrativo por nivel de gobierno .. 24
Tabla Nº 24: Caracterización del procedimiento administrativo por tipo de entidad 24
Tabla Nº 25: Realización del Diagnóstico Legal 26
Tabla Nº 26: Realización del Diagnóstico Legal por nivel de gobierno 26
Tabla Nº 27: Realización del Diagnóstico Legal por tipo de entidad 26
Tabla Nº 28: Diagnóstico de equipamiento e infraestructura 27
Tabla Nº 29: Diagnóstico de equipamiento e infraestructura 28
Tabla Nº 30: Diagnóstico de equipamiento e infraestructura 28
Tabla Nº 31: Diagnóstico de costos 29
Tabla Nº 32: Diagnóstico de costos por nivel de gobierno 29
Tabla Nº 33: Diagnóstico de costos por tipo de entidad 30
Tabla Nº 34: Diagnóstico de Capacidades de RR.HH 31
Tabla Nº 35: Diagnóstico de Capacidades de RR.HH por nivel de gobierno 31
Tabla Nº 36: Diagnóstico de Capacidades de RR.HH por tipo de entidad 31
Tabla Nº 37: Análisis del procedimiento priorizado 33
Tabla Nº 38: Análisis del procedimiento administrativo priorizado por nivel de gobierno 33
Tabla Nº 39: Análisis del procedimiento administrativo priorizado por tipo de entidad 33
Tabla Nº 40: Rediseño de procedimientos priorizados 34
Tabla Nº 41: Rediseño de procedimientos priorizados por nivel de gobierno 35
Tabla Nº 42: Rediseño de procedimientos priorizados por tipo de entidad 35
Tabla Nº 43: Aplicación del nuevo costeo D.S. 064-2010-PCM..... 36
Tabla Nº 44: Aplicación del nuevo costeo D.S. 064-2010-PCM por nivel de gobierno ... 36
Tabla Nº 45: Aplicación del nuevo costeo D.S. 064-2010-PCM por tipo de entidad..... 37
Tabla Nº 46: Capacitación a las áreas involucradas 38
Tabla Nº 47: Capacitación a las áreas involucradas por nivel de gobierno 38
Tabla Nº 48: Capacitación a las áreas involucradas por tipo de entidad 38
Tabla Nº 49: Aprobación de Marco Normativa del Rediseño 39

Tabla Nº 50: Aprobación de Marco Normativa del Rediseño por nivel de gobierno 40
Tabla Nº 51: Aprobación de Marco Normativa del Rediseño por tipo de entidad 40
Tabla Nº 52: Difusión de Reforma Emprendida 41
Tabla Nº 53: Difusión de Reforma Emprendida por nivel de gobierno 41
Tabla Nº 54: Difusión de Reforma Emprendida por tipo de entidad 42
Tabla Nº 55: Aprobación del TUPA 43
Tabla Nº 56: Normas utilizadas para la aprobación de los TUPA 43
Tabla Nº 57: Número de Procedimientos Administrativos por Entidad 43
Tabla Nº 58: Capacitación en simplificación administrativa 44
Tabla Nº 59: Entidades con plan anual de capacitación en simplificación administrativa por nivel de gobierno 45
Tabla Nº 60: Entidades con plan anual de capacitación en simplificación administrativa por tipo de entidad 45
Tabla Nº 61: Procedimientos innecesarios 46
Tabla Nº 62: Entidades con procedimiento innecesarios por nivel de gobierno 46
Tabla Nº 63: Entidades con procedimiento innecesarios por tipo de entidad 47
Tabla Nº 64: Uso de firma digital 47
Tabla Nº 64: Uso de la firma digital por tipo de entidad 48
Tabla Nº 66: Número de Funcionarios y Servidores que atienden al Público 49
Tabla Nº 67: Número de funcionarios y servidores en racionalización 50
Tabla Nº 68: Funcionarios y Servidores que atienden al Público Capacitados 51
Tabla Nº 68: Funcionarios y Servidores de Racionalización Capacitados 52
Tabla Nº 70: Participación en capacitación SGP 54
Tabla Nº 71: Participación en capacitación SGP por nivel de gobierno 54
Tabla Nº 72: Participación en capacitación SGP por tipo de entidad 54
Tabla Nº 73: Participación del personal de las entidades en capacitaciones impartidas por la SGP-PCM 55
Tabla Nº 74: Participación de personal de las entidades en los diplomados de Simplificación Administrativa dictados por la SGP-PCM 56
Tabla Nº 75: Continuidad del personal capacitado por SGP 56
Tabla Nº 76: Continuidad del personal capacitado por la SGP-PCM en las entidades por nivel de gobierno 57

Tabla Nº 77: Continuidad del personal capacitado por la SGP en las entidades por tipo de entidad 57

Tabla Nº 78: Resumen de resultados PNSA –vinculados a la Acción que mide la Metodología de Simplificación Administrativa– 57

Tabla Nº 79: Resumen de resultados vinculado al resto de acciones del PNSA 59

Tabla Nº 79: Resumen de resultados PNSA, por etapa de la Metodología SA. 60

Tabla Nº 79: Resumen de resultados PNSA, por nivel de gobierno 60

Tabla Nº 82: Resumen de resultados PNSA, por etapa de la Metodología de Simplificación Administrativa y por nivel de gobierno 62

Tabla Nº 83: Resumen de resultados PNSA, por etapa de la Metodología de Simplificación Administrativa y por tipo de entidad 62

RESUMEN EJECUTIVO

La Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros (SGP-PCM), en su calidad de ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, ha solicitado a las entidades públicas información respecto al avance que se ha tenido en la implementación de las acciones del Plan Nacional de Simplificación Administrativa (PNSA), aprobado mediante Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, con la finalidad de mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante la administración pública.

El Plan Nacional de Simplificación Administrativa, está estructurado por 4 estrategias, 13 acciones y 19 indicadores - al 2013 -, cuya implementación está a cargo de diferentes responsables. Son responsabilidad de todas las entidades públicas 6 indicadores – de acuerdo al nivel de gobierno- y los otros 13 indicadores son de responsabilidad compartida entre las entidades vinculadas al tema.

Para el levantamiento de información se elaboró el Formato de Reporte de Seguimiento y Evaluación – PNSA que consta de 27 preguntas que responden a las acciones e indicadores del plan. Asimismo, las 16 primeras preguntas del reporte están relacionadas a las cuatro etapas de la Metodología del Simplificación Administrativa. El formato fue enviado a 2026 entidades públicas, 425 de ellas cumplieron con enviar su reporte, representando un 21%.

En cuanto a las etapas de la Metodología de Simplificación Administrativa, a nivel nacional, se logró un avance de 65% en la Etapa Preparatoria, 52% en la Etapa de Diagnóstico, 55% en la Etapa de Rediseño y 27% en la Etapa de Implementación. A nivel regional, se logró un avance de 69% en la Etapa Preparatoria, 62% en la Etapa de Diagnóstico, 72% en la Etapa de Rediseño y 22% en la Etapa de Implementación. A nivel local, se logró un avance de 33% en la Etapa Preparatoria, 37% en la Etapa de Diagnóstico, 38% en la Etapa de Rediseño y 25% en la Etapa de Implementación.

Esperamos que la información que se brinda en el presente informe sirva como un precedente para las próximas evaluaciones y reestructuración del plan, y fomente una mejora progresiva de los procedimientos y servicios administrativos que los ciudadanos realizan en las entidades públicas.

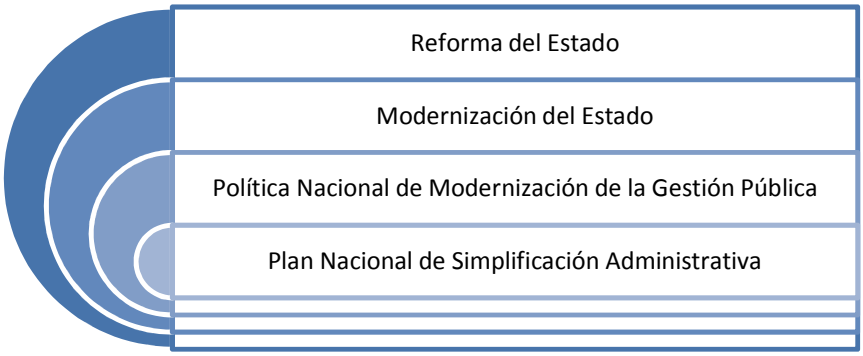
I. INTRODUCCIÓN

Mediante la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado[1]se declaró al Estado peruano en proceso de modernización con la finalidad de reformar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano, estableciéndose que este proceso debe ser desarrollado de manera coordinada entre el Poder Ejecutivo, a través de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP).

De esta manera, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública[2] establece que la Presidencia del Consejo de Ministros es el ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, el cual tiene como propósito lograr un Estado moderno al servicio de las personas[3]. Asimismo, en la "Estrategia de Modernización de la Gestión Pública 2012-2016, se determina como primera línea de acción prioritaria la formulación y aprobación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública y de su Plan de Implementación.[4]

En ese marco, la SGP-PCM ha impulsado la formulación concertada de la ***Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública***, la cual constituye el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, y establece la visión, los principios, los objetivos y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país[5]. Como parte de la Primera Disposición Complementaria Final de la Política se establece que la SGP-PCM debe elaborar el Plan Nacional de Simplificación Administrativa (PNSA) para orientar los esfuerzos hacia un Estado más eficiente.

Gráfico Nº 1: Contexto del Plan Nacional de Simplificación Administrativa



Fuente: SGP-PCM/2013

[1]Ley Nº 27658 – 2002.
[2] Decreto Supremo N° 004-2013-PCM.
[3]La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública caracteriza a ese Estado Moderno como aquel orientado al ciudadano, eficiente, unitario y descentralizado, inclusivo y abierto (transparente y que rinde cuentas
[4]Decreto Supremo N° 109 -2012 -PCM
[5] Decreto Supremo N° 004-2013-PCM.

II. BASE LEGAL

- Ley N° 27658 - Ley de Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 29158 – Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- Decreto Supremo N° 007 -2011- PCM -Metodología de Simplificación Administrativa.
- Decreto Supremo N° 109 -2012 –PCM- Estrategia para la Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM – Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Resolución Ministerial N° 048 -2013 –PCM – Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016.
- Resolución Ministerial N° 125-2013 –PCM – Plan de Implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2013-2016.

III. PLAN NACIONAL DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

En febrero del 2013mediante R.M. N° 048-2013-PCM,se aprobó el ***Plan Nacional de Simplificación Administrativa (PNSA)*** el cual tiene como objetivo general mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante la administración pública. Para la implementación de este plan, la SGP-PCM brinda asistencia técnica permanente, y ha diseñado instrumentos y herramientas para que las entidades públicas promuevan la simplificación administrativa con lo cual se logre resultados e impactos positivos a los ciudadanos.

La Metodología de Simplificación Administrativa indica que las etapas de Simplificación Administrativa son seis etapas: (i) Preparatoria, (ii) Diagnóstico, (iii) Rediseño, (iv) Implementación; (v) Seguimiento y Evaluación y vi) Mejoramiento continuo y sostenibilidad[6]; razón por la cual se hace necesario el seguimiento y evaluación del grado de avance de la implementación del PNSA. Para ello, se solicitaron a todas las entidades del Estado informar a la SGP sobre el grado de avance en la implementación del PNSA. Con ese objetivo, se desarrolló el ***Formato de Reporte de Seguimiento y Evaluación – PNSA***[7]que consta de 27 preguntas, las cuales han sido agrupadas de acuerdo a las acciones e indicadores del plan, véase la siguiente tabla.

Tabla Nº 1: Lista de preguntas del Reporte de seguimiento y evaluación del PNSA

Plan Nacional de Simplificación Administrativa (PNSA)		Reporte PNSA
Acciones	**Indicadores**	**Preguntas**
ACCIÓN 1.1. Implementación de la metodología de simplificación y la metodología de costos de los procedimientos y servicios administrativos	1. Porcentaje de entidades públicas del **nivel nacional** que han aplicado la metodología de simplificación administrativa a procedimientos y servicios administrativos priorizados	**1**. ¿La entidad conformó el Equipo de Mejora Continua? De ser el caso, indique con qué documento se formalizó. **2**. ¿Su entidad capacitó al Equipo de Mejora Continua? **3**. ¿Su entidad priorizó los procedimientos administrativos a simplificar? De ser el caso, indique que procedimientos administrativos fueron priorizados.

[6]Anexo 1. Etapas del Proceso de Simplificación. Decreto Supremo N°007-2011-PCM.
[7]Anexo 2. Formato de Reporte de Seguimiento y Evaluación - PNSA

	2. Porcentaje de entidades públicas del **nivel regional** que han aplicado la metodología de simplificación administrativa a procedimiento y servicios administrativos priorizados. 3. Porcentaje de entidades públicas del **nivel local** (Municipalidades A y B) que han aplicado la metodología de simplificación administrativa a procedimiento y servicios administrativos priorizados.	**4**. ¿Su entidad identificó a los actores involucrados en los procedimientos administrativos priorizados? **5**. ¿Su entidad elaboró el plan de trabajo para la simplificación de los procedimientos administrativos priorizados? **6**. ¿Su entidad realizó la caracterización del procedimiento administrativo? **7**. ¿Su entidad realizó el diagnóstico legal, relacionado a los procedimientos administrativos priorizados? **8.** ¿Su entidad realizó el diagnóstico de equipamiento e infraestructura, relacionado a los procedimientos administrativos priorizados? **9**. ¿Su entidad realizó el diagnóstico de costos del o los procedimientos administrativos priorizados? **10.** ¿Su entidad realizó el diagnóstico de las capacidades de recursos humanos, en relación a los procedimientos administrativos priorizados? **11**. ¿Su entidad realizó el análisis del o los procedimientos administrativos priorizados? De ser el caso, indicar de que procedimientos. **12**. ¿Su entidad rediseñó o mejoró el o los procedimientos administrativos priorizados? **13.** ¿Su entidad realizó el nuevo costeo de sus procedimientos administrativos mejorados, aplicando lo señalado en el D.S. 064-2010-PCM? De ser el caso, indicar de que procedimientos administrativos. **14.** ¿Su entidad capacitó a las áreas involucradas en el o los procedimientos administrativos rediseñados o mejorados **15.** ¿Su entidad aprobó el marco normativo que regule la mejora o rediseño de sus procedimientos administrativos? De ser el caso, señalar con qué documento se aprobó. **16**. ¿Su entidad realizó alguna difusión masiva de la reforma emprendida? **17**. ¿Con que documento se aprobó el Texto Único de Procedimientos Administrativos vigente? Señalar la fecha de aprobación. **18**.¿Cuántos procedimientos administrativos tiene la entidad en su Texto Único de Procedimientos Administrativos vigente? **21** - ¿Su entidad cuenta con algún Plan Anual de Capacitación en temas de simplificación administrativa?
ACCIÓN 1.3. Ejecución de campañas anuales de eliminación de procedimientos innecesarios	1. Número de procedimiento innecesarios eliminados el 2013	**19.** ¿Su entidad ha identificado algún procedimiento o procedimientos innecesarios? De ser el caso, precisar la denominación exacta, conforme está considerado en el Texto Único de Procedimientos Administrativos.
ACCIÓN 2.1. Implementación de la firma digital y el expediente electrónico	1. Porcentaje de entidades públicas que han incorporado en sus sistemas de información procedimientos y servicios administrativos, el flujo de documentos electrónicos.	**20.** ¿Su entidad hace uso de la firma digital?
ACCIÓN 4.2. Fortalecimiento de las unidades responsables de la implementación del Plan Nacional de	1. Número de funcionarios y servidores con funciones relacionadas a la atención al público y racionalización de cada entidad público	**22**. ¿Cuántos funcionarios y servidores de la entidad tienen funciones relacionadas a la Atención al Público? **23** - ¿Cuántos funcionarios y servidores de la entidad tienen funciones relacionadas a Racionalización o la que haga sus veces? **24** - ¿Cuántos funcionarios y servidores de la entidad con funciones relacionadas a la atención al público fueron capacitados?

Simplificación en las entidades públicas.	capacitados	**25** - ¿Cuántos funcionarios y servidores de la entidad con funciones relacionadas a Racionalización o la que haga sus veces fueron capacitados? 26 - ¿Los funcionarios y servidores de su entidad fueron capacitados en algún programa de capacitación promovido por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP-PCM)? De ser el caso, indicar quiénes y en qué temas. 27 - Si los funcionarios fueron capacitados por la SGP-PCM ¿dichos funcionarios o servidores continúan laborando en la Entidad? De ser el caso, precisar quiénes continúan laborando.

Fuente: SGP-PCM/2013

No todas las acciones e indicadores del PNSA tienen una pregunta relacionada del reporte de seguimiento, debido a que no todas son responsabilidad del grupo de entidades al que se dirigió el reporte, véase el detalle en la siguiente tabla.

Tabla Nº 2: Acciones que no forman parte del Reporte de seguimiento y evaluación del PNSA

Plan Nacional de Simplificación Administrativa (PNSA)		Responsable
Acciones	**Indicadores**	
ACCIÓN 1.2. **Implementación del Sistema Único de Trámites a nivel nacional y adopción de los modelos de procedimientos y servicios administrativos comunes en entidades públicas**	SUT en operación y con piloto de optimización de procedimientos implementado	**SGP-PCM**
ACCIÓN 2.2. **Incorporación de procedimientos administrativos más demandados en la plataforma de interoperabilidad del Estado Peruano.**	Laboratorio y equipo técnico PIDE operando	**PCM - ONGEI**
ACCIÓN 3.1. **Diseño e Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano.**	Benchmarking desarrollado.	**AMPE PROINVERSION PCM - SGP**
ACCIÓN 3.2. **Implementación de Centros de Atención MAC.**	Número de MAC implementados y funcionando	**PCM – SGP, Entidades públicas**
ACCIÓN 3.3. **Ampliación de la cobertura del centro de atención telefónica MAC**	Número de atenciones anuales vía telefónica realizadas Número de consultas sobre procedimientos vinculados a la inversión.	**PCM - SGP Entidades públicas**
ACCIÓN 4.1. **Fortalecimiento del órgano rector en temas de Simplificación Administrativa y de las entidades con competencia en Simplificación Administrativa**	Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual 2013 de fortalecimiento de órgano rector y entidades con competencia en Simplificación Administrativa	**PCM – SGP- ONGEI, INDECOPI ,Contraloría General de la República**
ACCIÓN 4.3. **Fortalecimiento de la plataforma TRAMIFACIL como un espacio de articulación público-privado-sociedad civil.**	Porcentaje de cumplimiento del Plan Operativo de TRAMIFACIL 2012- 2013 respecto al total de metas trazadas para el 2013.	**TRAMIFACIL PCM - SGP**
ACCIÓN 4.4. **Mejora regulatoria del marco normativo de la simplificación administrativa.**	Marco normativo optimizado, aprobado y difundido	**PCM - SGP ,AMPE ,PROINVERSIÓN**
ACCIÓN 4.5. **Sensibilización a la ciudadanía respecto a sus derechos y deberes como usuaria, mediante la implementación de una campaña anual de difusión**	Porcentaje de usuarios de procedimientos y servicios administrativos que conocen sus deberes y derechos y los exigen.	**PCM - SGP**

Fuente: SGP-PCM/2013

Adicional a ello, las 16 primeras preguntas que miden la **Acción 1.1** del Plan PNSA están referidas a las 4 primeras etapas de la Metodología de Simplificación Administrativa, como se muestra a continuación.

Tabla Nº 3: Etapas de la Metodología de Simplificación Administrativa y Preguntas del Reporte PNSA

Etapas de la Metodología	Preguntas del Reporte PNSA
ETAPA PREPARATORIA	**PRIMERA FASE: IDENTIFICACIÓN Y CONFORMACIÓN DEL EQUIPO** **1**. ¿La entidad conformó el Equipo de Mejora Continua? De ser el caso, indique con qué documento se formalizó. **SEGUNDA FASE: CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LOS EQUIPOS** **2**. ¿Su entidad capacitó al Equipo de Mejora Continua? **TERCERA FASE: IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS A SIMPLIFICAR** **3**. ¿Su entidad priorizó los procedimientos administrativos a simplificar? De ser el caso, indique que procedimientos administrativos fueron priorizados. **CUARTA FASE: IDENTIFICACIÓN DE LOS ACTORES INVOLUCRADOS** **4**. ¿Su entidad identificó a los actores involucrados en los procedimientos administrativos priorizados? **QUINTA FASE: PLAN DE TRABAJO DEL PROCESO DE SIMPLIFICACIÓN** **5**. ¿Su entidad elaboró el plan de trabajo para la simplificación de los procedimientos administrativos priorizados?
ETAPA DIAGNOSTICO	**PRIMERA FASE: CARACTERIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y HERRAMIENTAS A UTILIZAR** **6**. ¿Su entidad realizó la caracterización del procedimiento administrativo? **SEGUNDA FASE: DIAGNÓSTICO LEGAL** **7**. ¿Su entidad realizó el diagnóstico legal, relacionado a los procedimientos administrativos priorizados? **TERCERA FASE: DIAGNÓSTICO DE EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA** **8.** ¿Su entidad realizó el diagnóstico de equipamiento e infraestructura, relacionado a los procedimientos administrativos priorizados? **CUARTA FASE: DIAGNÓSTICO DE COSTOS** **9**. ¿Su entidad realizó el diagnóstico de costos del o los procedimientos administrativos priorizados? **QUINTA FASE: MAPEO DE LAS CAPACIDADES DE LOS RECURSOS HUMANOS** **10.** ¿Su entidad realizó el diagnóstico de las capacidades de recursos humanos, en relación a los procedimientos administrativos priorizados?
ETAPA REDISEÑO	**PRIMERA FASE: ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO:** **11**. ¿Su entidad realizó el análisis del o los procedimientos administrativos priorizados? De ser el caso, indicar de que procedimientos. **SEGUNDA FASE: REDISEÑO** **12**. ¿Su entidad rediseñó o mejoró el o los procedimientos administrativos priorizados? **TERCERA FASE: MODIFICACIÓN O ELABORACIÓN DEL MARCO NORMATIVO QUE REGULE EL PROCEDIMIENTO** **13.** ¿Su entidad realizó el nuevo costeo de sus procedimientos administrativos mejorados, aplicando lo **señalado** en el D.S. 064-2010-PCM? De ser el caso, indicar de que procedimientos administrativos.
ETAPA IMPLEMENTACIÓN	**PRIMERA FASE: CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN ESPECÍFICA A TODAS LAS ÁREAS INVOLUCRADAS** **14.** ¿Su entidad capacitó a las áreas involucradas en el o los procedimientos administrativos rediseñados o mejorados **SEGUNDA FASE: APROBACIÓN DEL MARCO NORMATIVO QUE FUNDAMENTE EL NUEVO PROCEDIMIENTOADMINISTRATIVO REDISEÑADO** **15.** ¿Su entidad aprobó el marco normativo que regule la mejora o rediseño de sus procedimientos administrativos? De ser el caso, señalar con qué documento se aprobó. **CUARTA FASE: DIFUSIÓN MASIVA DE LA REFORMA EMPRENDIDA** **16**. ¿Su entidad realizó alguna difusión masiva de la reforma emprendida?

Fuente: SGP-PCM/2013

IV. RESULTADOS

IV.1. Nivel de participación de las entidades públicas

Para hacer el análisis desagregado se ha clasificado las entidades públicas de acuerdo a nivel de gobierno y al tipo de entidad. A nivel nacional, tenemos Ministerios (M), Organismos Públicos del Poder Ejecutivo (OPE), Organismos Constitucionalmente Autónomos (OCA), Universidades (U) y Hospitales Nacionales. A nivel regional, los Gobiernos Regionales (GORE) y Hospitales Regionales. A nivel local, Municipalidades Provinciales (MP) y Distritales (MD).

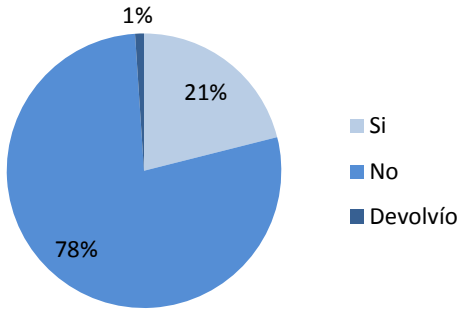
Tabla Nº 4: Entidades según nivel de gobierno

Nivel de Gobierno	Tipo de Entidades
Nivel Nacional	• Ministerios • OCA • OPE • Universidades • Hospitales Nacionales
Nivel regional	• Gobiernos Regionales • Hospitales Regionales
Novel Local	• Municipalidades Provinciales • Municipalidades Distritales

Fuente: SGP-PCM/2013

De las 2026 entidades públicas, a quienes se les remitió oficio, sólo 425 de ellas cumplieron con enviar su reporte, ya sea en formato físico, virtual y/o ambos, representando el **21%** del universo. Mientras que 1580 de ellas **78%** no reportaron ningún tipo de información y un **1%** (21 entidades) devolvió el formato evaluativo en blanco o incompleto.

Gráfico Nº 2: Nivel de participación general en la evaluación del PNSA



Fuente: SGP-PCM/2013

En cuanto a los grupos de entidades tenemos una participación variada, de acuerdo al tipo de entidad:

Tabla Nº 5: Nivel de Participación por tipo de entidad

Tipo de Entidad	% de Participación
Ministerios	**89%** (17/19)
Organismos Constitucionalmente Autónomos (OCA)	**90%** (9/10)
Organismos Públicos del Poder Ejecutivo	**86%**(59/69)

(OPE)	
Gobiernos Regionales	**76%** (19/25)
Municipalidades Provinciales	**31%** (62/195)
Municipalidades Distritales	**13%** (219/1643)
Hospitales - **Nacionales** - **Regionales**	**52%** (12/23) **[**50% (8/16)] [57% (4/7)]
Universidades	**67%** (28/42)

Fuente: SGP-PCM/2013

Porcentualmente, los Organismos Constitucionalmente Autónomos (OCA) tuvieron la más alta participación con un **90%** seguido por los Ministerios con un **89%**; mientras que las Municipalidades Distritales fueron las que menos participaron siendo un**13%** de ellas las que reportaron la información requerida por algún medio. Como se verá más adelante, las razones primordiales que evidencian este último escenario es falta de conocimiento y/o falta de recursos o el uso inadecuado de los mismos, según la información analizada.

IV.2. Nivel de cada acción e indicador

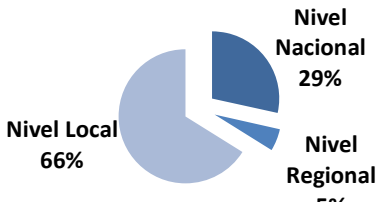
Los resultados obtenidos son presentados en función a las *acciones e indicadores* del **Plan Nacional de Simplificación Administrativa,** y de acuerdo al nivel de gobierno y tipo de entidad. Asimismo, las preguntas analizadas están agrupadas por las etapas de la Metodología de Simplificación Administrativa. Se mostraran los cuadros generales por cada pregunta y luego en base a las evidencias y/o comentarios detallados se detallan las respuestas más recurrentes tanto para las respuestas afirmativas (SI) como para las respuestas negativas (NO)[8]. Para el análisis por nivel de gobierno, se debe tener en cuenta las cantidades totales de entidades que corresponden a cada nivel de gobierno.

Tabla Nº 6: Número de Entidades por nivel de gobierno

Nivel de Gobierno	Nº de Entidades	Total
Nacional	Ministerios (17), Organismos Públicos (59), Universidades (28),Hospitales Nacionales (8) y OCA (9)	**121** entidades del gobierno nacional
Regional	Gobiernos Regionales (19) y Hospitales Regionales (4)	**23** entidades del gobierno regional
Local	Municipalidades Provinciales (62) y Municipalidades Locales (219)	**281**entidades del gobierno local
	TOTAL	**425**

[8] Para facilidad del análisis se han unido las evidencias del No y el No Aplica.

Gráfico Nº 3: Participación por Nivel de Gobierno



Fuente: SGP-PCM/2013

De las 425 entidades que participaron remitiendo su Formato de evaluación, el **29%** de ellas fueron del nivel nacional, el **5%** del nivel regional y el **66%** del nivel local

ACCION 1.1.

Implementación de la metodología de simplificación y la metodología de costos de los procedimientos y servicios administrativos

Indicador 1: Porcentaje de entidades públicas del nivel nacional que han aplicado la metodología de simplificación administrativa a procedimientos y servicios administrativos priorizados

Indicador 2: Porcentaje de entidades públicas del nivel regional que han aplicado la metodología de simplificación administrativa a procedimiento y servicios administrativos priorizados.

Indicador 3: Porcentaje de entidades públicas del nivel local (Municipalidades A y B) que han aplicado la metodología de simplificación administrativa a procedimiento y servicios administrativos priorizados

ETAPA PREPARATORIA

Pregunta 1. ¿La entidad conformó el Equipo de Mejora Continua (EMC)? De ser el caso, indique con qué documento se formalizó

El Equipo de Mejora Continua es el encargado de planificar y gestionar el proceso de simplificación administrativa. En el caso de entidades pequeñas o cuando los procesos de simplificación no son complejos, bastará que el EMC esté compuesto por un equipo básico de 3 personas de preferencia una con experiencia en procesos, otra en derecho administrativo y una tercera con experiencia en costos[9].De la información revelada, tenemos que sólo el **43%** de las entidades públicas, que remitieron el formato de seguimiento, manifestó haber conformado su EMC.

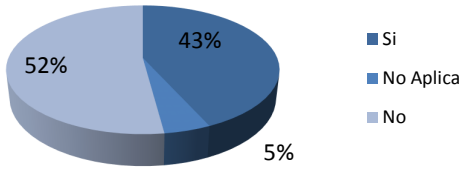
[9] DS -007-2011-PCM. Metodología de Simplificación Administrativa

Tabla Nº 7: Conformación de EMC

1.	Nº	%
Si	184	43%
No Aplica	20	5%
No	221	52%
Total	**425**	**100%**

Fuente: SGP-PCM/2013

Gráfico Nº 4: Conformación de EMC



Fuente: SGP-PCM/2013

De acuerdo al nivel de gobierno, se tiene las siguientes cifras:

Tabla Nº 8: Conformación del EMC por nivel de gobierno

Nivel de gobierno	Si	No Aplica	No Aplica	Total
Nacional	92 (76%)	4 (3%)	25 (21%)	**121** entidades
Regional	18 (78%)	-	5 (22%)	**23** entidades
Local	74 (26%)	16 (6%)	191 (68%)	**281** entidades
			Total	**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

De la tabla, se observa que a nivel nacional el **76%** de entidades afirmaron que han conformado su Equipo de mejora continua, a nivel regional el **78%** de entidades afirmó lo mismo y a nivel local sólo un **26%** ha conformado su EMC.

Tabla Nº 9: Conformación del EMC por tipo de entidad

Tipo de Entidad	Si	No aplica	No	Total general
Ministerio	**16 (94%)**	-	1 (6%)	17
OCA	7 (78%)	-	2 (22%)	9
Organismos Públicos	51 (88%)	2 (3%)	6 (10%)	59
Gobierno Regional	16 (84%)	-	3 (16%)	19
Municipalidad Provincial	30 (48%)	1(2%)	31 (50%)	62
Municipalidad Distrital	44(20%)	15	160 (73%)	219
Hospitales **-Nacionales** **-Regionales**	7 (58%) 5(63%) 2(50%)	- - -	5(42%) 3 (37%) 2(50%)	12 (8) (4)
Universidades	13 (47%)	2	13	28
Total general	**184 (43%)**	**20 (5%)**	**221 (52%)**	**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

De acuerdo al tipo de entidad, se puede distinguir que los porcentajes de cumplimiento más representativos son los alcanzados por los Ministerios (**94%**) y los OPE (**88%**), las cuales han alcanzado los mayores porcentajes de cumplimiento en conformar su EMC. A diferencia de las

Municipalidades Distritales que solo lograron un **20%** de cumplimiento, para ver el detalle de todas las entidades revisar el Anexo 3[10].

Análisis de Evidencias/ Comentarios

En base al análisis de los comentarios de cada entidad, para esta pregunta se obtuvieron las siguientes alternativas recurrentes:

- Las entidades que manifestaron **SÍ** haber conformado sus Equipo de Mejora Continua**,** indican el documento mediante el cual formaliza el mismo, desde Resoluciones Ministeriales hasta Ordenanzas Municipales.
- Las entidades que manifestaron **NO** haber conformado sus Equipo de Mejora Continua, mencionan que están en proceso de conformación, que existe una falta de conocimiento en el PNSA y en otros casos se han conformado comisiones alternativas.

Existe aún una brecha en materia de la conformación de los EMC en las entidades públicas, lo que no permite institucionalizar el proceso de simplificación administrativa en las entidades, ya que él es el encargado de gestionar su implementación.

Pregunta 2. ¿Su entidad capacitó al Equipo de Mejora Continua?

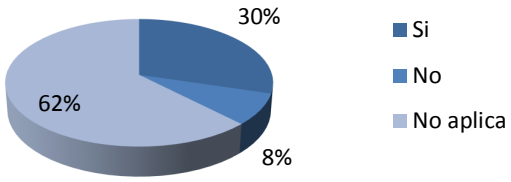
El líder del EMC debe encargarse de que todos los miembros del equipo así como los responsables del procedimiento, se encuentren sensibilizados con el objetivo del proceso de simplificación. Para ello, es importante realizar talleres de sensibilización sobre la importancia de la simplificación administrativa, el servicio al ciudadano y de gestión del cambio[11]. De la información revelada, tenemos que solo el **30%** de las entidades públicas, que remitieron el Formato de seguimiento, manifestó haber capacitado al Equipo de Mejora Continua.

Tabla Nº 10: Capacitación a los EMC

2.	Nº	%
Si	126	30%
No Aplica	34	8%
No	265	62%
Total	425	100%

Fuente: SGP-PCM/2013

Gráfico Nº 5: Capacitación a los EMC



Fuente: SGP-PCM/2013

De las 126 entidades que han respondido que **Sí** han capacitado a su Equipo de Mejora Continua, de acuerdo al nivel de gobierno, se tienen los siguientes resultados:

[10] Ver Anexo 3. Cuadro General

[11] DS -007-2011-PCM. Metodología de Simplificación Administrativa

Tabla Nº 11: Capacitación del EMC por nivel de gobierno

Nivel de gobierno	Si	No Aplica	No	Total
Nacional	65 (54%)	7 (6%)	49 (40%)	**121** entidades
Regional	14 (61%)	-	9 (39%)	**23** entidades
Local	47 (17%)	27 (10%)	207 (73%)	**281** entidades
Total				**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

A **nivel nacional,** el **54%** de las entidades ha capacitado al equipo de mejora continua, a **nivel regional** el **61%** de las entidades cumplió con realizar la capacitación y a **nivel local** sólo el **17%** de las entidades cumplió con este punto.

Tabla Nº 12: Capacitación del EMC por tipo de entidad

Tipo de Entidad	Si	No aplica	No	Total general
Ministerio	**14 (82%)**	-	3 (7%)	17
OCA	6 (67%)	1 (11%)	2 (22%)	9
Organismos Públicos	34 (59%)	4 (7%)	21(34%)	58
Gobierno Regional	12 (63%)	-	7 (37%)	19
Municipalidad Provincial	17 (28%)	4(6%)	41 (66%)	62
Municipalidad Distrital	30 (13%)	23	166 (76%)	219
Hospitales	5 (42%)	-	7 (58%)	12
-Nacionales	3 (37%)	-	5(63%)	(8)
-Regionales	2 (50%)	-	2 (50%)	(4)
Universidades	8 (29%)	2 (7%)	18 (64%)	28
Total general	**126 (30%)**	**34 (8%)**	**265 (62%)**	**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

De acuerdo al tipo de entidad, se puede distinguir que los porcentajes de cumplimiento más representativos son los alcanzados por los Ministerios (**82%**), los Organismos Constitucionalmente Autónomos (**67%**) y Gobiernos Regionales (**63%**), los cuales han alcanzado los mayores porcentajes de cumplimiento en capacitar a sus EMC. A diferencia de las Municipalidades Distritales que solo lograron un **13%** de cumplimiento, para ver el detalle de todas las entidades revisar el Anexo 4[12]

Análisis de Evidencias/Comentarios

En base al análisis de los comentarios de cada entidad, para esta pregunta se obtuvieron las siguientes alternativas recurrentes:

- Las entidades que manifestaron **SÍ** haber capacitado a sus equipos de mejora continua, mencionan las múltiples formas en las que capacitaron a sus Equipos de Mejora Continua (reuniones, talleres, charlas sobre el Plan de Simplificación Administrativa y Determinación de Costos), otras mencionan que tienen el apoyo de consultoras y que en su defecto solo han tenido las capacitaciones otorgadas por la SGP-PCM.

[12] Ver Anexo 4. Cuadro General

- Las entidades que manifestaron **NO** haber capacitado a sus equipos de mejora continua, mencionan que están en proceso de conformación del EMC, están en proceso de implementación del plan de capacitación o que solo han participado en las capacitaciones otorgadas por SGP-PCM, y no por iniciativa de la misma entidad.

Pregunta 3. ¿Su entidad priorizó los procedimientos administrativos a simplificar? De ser el caso, indique que procedimientos administrativos fueron priorizados.

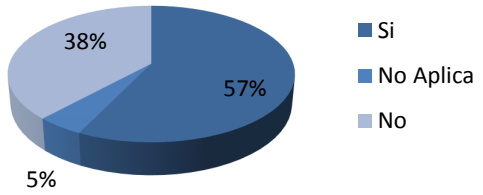
La priorización de procedimientos administrativos implicar identificar y resaltar aquellos procedimientos administrativos o servicios prestados por la entidad más importantes. El primer paso para ello es centrarse en los procedimientos administrativos o servicios prestados en exclusividad, para luego proseguir con los demás[13]. De la información revelada, tenemos que el **57%** de las entidades públicas, que remitieron el Formato de seguimiento, manifestó haber priorizado sus procedimientos administrativos a simplificar.

Tabla Nº 13: Priorización de procedimientos administrativos

3.	Nº	%
Si	244	57%
No	20	5%
No aplica	161	38%
Total	425	100%

Fuente: SGP-PCM/2013

Gráfico Nº 6: Priorización de procedimientos administrativos



Fuente: SGP-PCM/2013

De acuerdo al nivel de gobierno, se tiene las siguientes cifras:

Tabla Nº 14: Priorización de procedimientos administrativos por nivel de gobierno

Nivel de gobierno	Si	No Aplica	No	Total
Nacional	86 (71%)	6(5%)	29 (24%)	**121** entidades
Regional	18 (78%)	-	5 (22%)	**23** entidades
Local	140 (49%)	14 (6%)	127 (45%)	**281** entidades
Total				**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

De la tabla se observa que a **nivel nacional,** un **71%** de las entidades han priorizado sus procedimientos administrativos a simplificar, a **nivel regional 78%** de las entidades ha realizado esta actividad y a **nivel local** el **49%** de las entidades también cumplió.

[13] DS -007-2011-PCM. Metodología de Simplificación Administrativa

Tabla Nº 15: Priorización de procedimientos administrativos por tipo de entidad

Tipo de Entidad	Si	No aplica	No	Total general
Ministerio	**14 (82%)**	-	3(18%)	17
OCA	6 (67%)	-	3 (33%)	9
Organismos Públicos	44 (75%)	5 (8%)	10 (17%)	59
Gobierno Regional	15 (79%)	-	4 (21%)	19
Municipalidad Provincial	40 (63%)	-	22 (37%)	62
Municipalidad Distrital	100 (45%)	14 (7%)	105 (48%)	219
Hospitales	9 (75%)	-	3(25%)	12
-Nacionales	6 (75%)	-	2(25%)	8
-Regionales	3(75%)	-	1(25%)	4
Universidades	16 (57%)	1(4%)	11 (39%)	28
Total general	**244 (57%)**	**20 (5%)**	**161 (38%)**	**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

De acuerdo al tipo de entidad, se puede distinguir que los porcentajes de cumplimiento más representativos son los alcanzados por los Ministerios (**82%**) y los Gobiernos Regional (**79%**), los cuales han alcanzado los mayores porcentajes de cumplimiento en priorizar sus procedimientos administrativos. A diferencia de las Municipalidades Distritales que lograron un **45%** de cumplimiento, para ver el detalle de todas las entidades revisar el Anexo 5[14].

Análisis de Evidencias y Comentarios

En base al análisis de los comentarios de cada entidad, para esta pregunta se obtuvieron las siguientes alternativas recurrentes:

- Las entidades que manifestaron **SÍ** haber priorizado los procedimientos administrativos a simplificar, detallan las herramientas usadas (Tablas ASME), otras consideran que al actualizar el TUPA se realiza la priorización y otras detallan correctamente un listado de los procedimientos priorizados en sus entidades**,** ver ficha física o virtual.
- Las entidades que manifestaron **NO** haber priorizado los procedimientos administrativos a simplificar, mencionan que están en proceso de conformación del EMC, otras que están en Proceso de Actualización del TUPA/ MAPRO y algunas que están en proceso de implementar la priorización de procedimientos.

Pregunta 4. ¿Su entidad identificó a los actores involucrados en los procedimientos administrativos priorizados?

El Equipo de Mejora Continua (EMC) debe identificar a los actores claves y analizar sus intereses, su importancia e influencia sobre los resultados. Los actores son personas u organizaciones que están relacionados con los procedimientos administrativos y/o cuyos intereses pueden verse afectados como resultado de la ejecución de la simplificación administrativa[15].De la información revelada, tenemos que el **56%** de las entidades públicas, que remitieron el formato de seguimiento, manifestó haber identificado a los actores involucrados en los procedimientos administrativos priorizados.

[14] Ver Anexo 5. Cuadro General

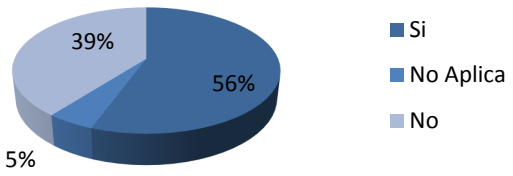
[15] DS -007-2011-PCM. Metodología de Simplificación Administrativa

Tabla Nº 16: Identificación de actores involucrados

4.	Nº	%
Si	237	56%
No Aplica	21	5%
No	167	39%
Total	425	100%

Fuente: SGP-PCM/2013

Gráfico Nº 7:Identificación de actores involucrados



Fuente: SGP-PCM/2013

De acuerdo al nivel de gobierno, se tiene las siguientes cifras:

Tabla Nº 17: Identificación de actores involucrados por nivel de gobierno

Nivel de gobierno	Si	No Aplica	No	Total
Nacional	86 (71%)	7 (6%)	28 (23%)	**121** entidades
Regional	18 (78%)	-	5 (22%)	**23** entidades
Local	123 (44%)	14 (5%)	144 (51%)	**281** entidades
Total				**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

Como se observa en la tabla, a **nivel nacional,** el **71%** de las entidades han identificado a los actores involucrados en los procedimientos administrativos priorizados, a **nivel regional,** el **78%** de las entidades cumplió y a **nivel local,** un **44%** de entidades también realizó esta actividad.

Tabla Nº 18: Identificación de actores involucrados por tipo de entidad

Tipo de Entidad	Si	No aplica	No	Total general
Ministerio	12 (71%)		5 (29%)	17
OCA	6 (67%)		3 (33%)	9
Organismos Públicos	**48 (81%)**	5 (9%)	6 (10%)	59
Gobierno Regional	15 (79%)		4 (21%)	19
Municipalidad Provincial	39 (61%)		23 (39%)	62
Municipalidad Distrital	94 (43%)	14 (6%)	111 (51%)	219
Hospitales	9 (75%)		3 (25%)	12
-Nacionales	6 (75%)		2 (25%)	8
-Regionales	3 (75%)		1 (25%)	4
Universidades	14 (50%)	2 (7%)	6 (43%)	28
Total general	**237 (56%)**	**21 (5%)**	**167 (39%)**	**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

De acuerdo al tipo de entidad, se puede distinguir que los porcentajes de cumplimiento más representativos son los alcanzados por los Organismos Públicos (**81%**) y los Gobiernos Regionales (**79%**), los cuales han alcanzado los mayores porcentajes de cumplimiento en identificar a los actores involucrados en los procedimientos administrativos priorizados. A

diferencia de las Municipalidades Distritales que solo lograron un **43%** de cumplimiento, para ver el detalle de todas las entidades revisar el Anexo 6.[16]

Análisis de Evidencias y Comentarios

En base al análisis de los comentarios de cada entidad, para esta pregunta se obtuvieron las siguientes alternativas recurrentes:

- Las entidades que manifestaron **SÍ** haber identificado a los actores involucrados en los procedimientos administrativos priorizados, listan a los actores identificados, detallan las herramientas que usaron (Tablas ASME); y otros consideran que han realizado dicha identificación al desarrollar sus instrumentos de gestión (MOF, ROF, CAP y TUPA)
- Las entidades que manifestaron **NO** haber identificado a los actores involucrados en los procedimientos administrativos priorizados, mencionan que están en proceso de conformación del EMC, que están formulando el TUPA, que están en proceso de implementación y otros no dieron detalles específicos.

Pregunta 5. ¿Su entidad elaboró el plan de trabajo para la simplificación de los procedimientos administrativos priorizados?

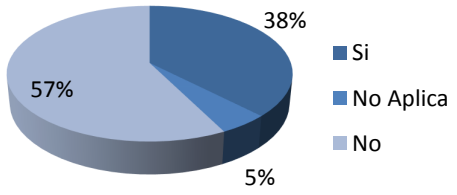
Una vez que el EMC esté conformado, el líder del Equipo debe elaborar un Plan del Proceso de Simplificación en el que estén detalladas las actividades a desarrollar por los miembros del equipo[17]. De la información revelada, tenemos que solo el **38%** de las entidades públicas, que remitieron el Formato de seguimiento, manifestó haber elaborado el plan de trabajo para la simplificación de los procedimientos administrativos priorizados.

Tabla Nº 19: Elaboración del Plan de Trabajo

5.	Nº	%
Si	160	38%
No Aplica	21	5%
No	244	57%
Total	425	100%

Fuente: SGP-PCM/2013

Gráfico Nº 8: Elaboración del Plan de Trabajo



Fuente: SGP-PCM/2013

Tabla Nº 20: Elaboración del Plan de Trabajo por nivel de gobierno

Nivel de gobierno	Si	No Aplica	No	Total
Nacional	66 (55%)	7 (5%)	48 (40%)	**121** entidades
Regional	12 (52%)	-	11 (48%)	**23** entidades
Local	82 (29%)	14 (5%)	185 (66%)	**281** entidades
Total				**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

[16] Ver Anexo 6. Cuadro General

[17] DS -007-2011-PCM. Metodología de Simplificación Administrativa

De las tablas anteriores se observa que a **nivel nacional,** 66 entidades han elaborado el plan de trabajo para la simplificación de los procedimientos administrativos priorizados, lo que representa un **55%**, a **nivel regional,** 12 entidades han cumplido con este punto, lo que representa un **52%** y a **nivel local,** 82 entidades que representan un **29%.**

De acuerdo al tipo de entidad, tal como se aprecia en la siguiente tabla, se puede distinguir que los porcentajes de cumplimiento más representativos son los alcanzados por los Ministerios (**76%**) y los Organismos Públicos (**61%**), los cuales han alcanzado los mayores porcentajes de cumplimiento en elaborar el plan de trabajo para la simplificación de los procedimientos administrativos priorizados. A diferencia de las Municipalidades Distritales que solo lograron un **24%** de cumplimiento, para ver el detalle de todas las entidades revisar el Anexo 7[18]**.**

Tabla Nº 21: Elaboración del Plan de Trabajo por tipo de entidad

Tipo de Entidad	Si	No aplica	No	Total general
Ministerio	**13 (76%)**	-	4 (24%)	17
OCA	5 (55%)	-	4 (45%)	9
Organismos Públicos	36 (61%)	4 (7%)	19 (325)	59
Gobierno Regional	9 (47%)	-	10 (53%)	19
Municipalidad Provincial	29 (47%)	-	33 (53%)	62
Municipalidad Distrital	53 (24%)	14 (7%)	152 (69%)	219
Hospitales **-Nacionales** **-Regionales**	5 (42%) 2 (25%) 3 (75%)	1 (8%) 1 (12%) -	6 (50%) 5 (63%) 1 (255	12 8 4
Universidades	10 (36%)	2 (7%)	16 (57%)	28
Total general	**160 (38%)**	**21 (5%)**	**244 (57%)**	**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

Análisis de Evidencias y Comentarios

En base al análisis de los comentarios de cada entidad, para esta pregunta se obtuvieron las siguientes alternativas recurrentes:

- Las entidades que manifestaron **SÍ** haber elaborado el plan de trabajo para la simplificación de los procedimientos administrativos priorizados**,** detallan los documentos con los que formalizan y caracterizan al plan de trabajo de acuerdo a los procedimientos priorizados, otros indican que no han realizado un plan específico pero que se encuentra dentro de Planes Institucionales como el PEI y el POI y, finalmente algunas de ella manifiesta que ha realizado el plan de trabajo con alguna consultora o con entidades de mayor peso jerárquico (Direcciones Regionales de Salud, en caso de los Hospitales).
- Las entidades que manifestaron **NO** haber elaborado el plan de trabajo para la simplificación de los procedimientos administrativos priorizados, mencionan que están en proceso de realizar el plan de trabajo, que están por conformar su EMC y otros no dieron detalles específicos.

[18] Anexo 7. Cuadro General

ETAPA DIAGNOSTICO

Pregunta 6. ¿Su entidad realizó la caracterización del procedimiento administrativo?

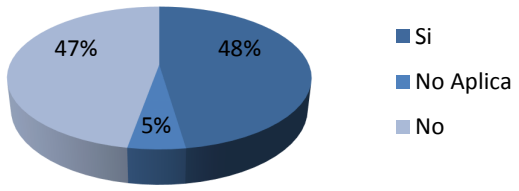
Esta fase consiste en la "caracterización" detallada del procedimiento administrativo, es decir las actividades que éste comprende, las áreas involucradas, el tiempo que demanda y los recursos que se requieren para su realización[19]. De la información revelada, tenemos que el **48%** de las entidades públicas, que remitieron el formato de seguimiento, manifestó haber realizado la caracterización de los procedimientos administrativos

Tabla Nº 22: Caracterización del procedimiento administrativo

6.	Nº	%
Si	203	48%
No Aplica	22	5%
No	200	47%
Total	425	100%

Fuente: SGP-PCM/2013

Gráfico Nº 9:Caracterización del procedimiento administrativo



Fuente: SGP-PCM/2013

De acuerdo al nivel de gobierno, se tiene las siguientes cifras:

Tabla Nº 23: Caracterización del procedimiento administrativo por nivel de gobierno

Nivel de gobierno	Si	No Aplica	No	Total
Nacional	74 (61%)	8 (7%)	39 (32%)	**121** entidades
Regional	18 (78%)	-	5 (22%)	**23** entidades
Local	111 (40%)	14 (4%)	156 (56%)	**281** entidades
Total				**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

Como se observa en la tabla a **nivel nacional,** el **61%** de las entidades han caracterizado el procedimiento administrativo, y a **nivel regional y local,** un **78%** y **40%** de las entidades respectivamente.

Tabla Nº 24: Caracterización del procedimiento administrativo por tipo de entidad

Tipo de Entidad	Si	No aplica	No	Total general
Ministerio	13**(76%)**	-	4 (24%)	17
OCA	6 (67%)	-	3 (33%)	9
Organismos Públicos	39 (66%)	6 (10%)	14 (24%)	59
Gobierno Regional	15**(79%)**	-	4 (21%)	19
Municipalidad Provincial	36 (57%)	-	26 (43%)	62
Municipalidad Distrital	75 (34%)	14 (7%)	130(59%)	219
Hospitales	8 (67%)	-	4 (33%)	12
-Nacionales	5 (63%)	-	3 (37%)	8

[19] DS -007-2011-PCM. Metodología de Simplificación Administrativa

Tipo de Entidad	Si	No aplica	No	Total general
-Regionales	3 (75%)	-	1 (25%)	4
Universidades	11(39%)	2 (7%)	15 (54%)	28
Total general	**203 (48%)**	**22 (5%)**	**200 (47%)**	**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

De acuerdo al tipo de entidad, se puede distinguir que los porcentajes de cumplimiento más representativos son los alcanzados por los Gobiernos Regionales (**79%**) y los Ministerios (**76%**), los cuales han alcanzado los mayores porcentajes de cumplimiento en caracterizar el procedimiento administrativo. A diferencia de las Municipalidades Distritales que solo lograron un **34%** de cumplimiento, para ver el detalle de todas las entidades revisar el Anexo 8.[20]

Análisis de Evidencias y Comentarios

En base al análisis de los comentarios de cada entidad, para esta pregunta se obtuvieron las siguientes alternativas recurrentes:

- Las entidades que manifestaron **SÍ** haber realizado la caracterización del procedimiento administrativo**,** detallan que el proceso fue realizado mediante la actualización del TUPA, otras en apoyo con consultorías externas, o solo indican que el proceso se encuentra inmerso en acciones del POI Institucional.
- Las entidades que manifestaron **NO** haber realizado la caracterización del procedimiento administrativo, mencionan que aún no se iniciado el proceso de caracterización debido a que se requiere de capacitación al personal vinculado, están en pleno proceso de formulación del TUPA, y otros no dieron detalles específicos.

Pregunta 7. ¿Su entidad realizó el diagnóstico legal, relacionado a los procedimientos administrativos priorizados?

El EMC debe identificar la normativa relacionada con el procedimiento administrativo que se está caracterizando así como los requisitos solicitados. Realizar esta labor es importante por cuanto la normativa puede ser un obstáculo para la simplificación del procedimiento administrativo y es importante que al momento de plantear el rediseño del procedimiento administrativo se plantee también con claridad qué normas deben modificarse o derogarse[21]. De la información revelada, tenemos que el **50%** de las entidades públicas, que remitieron el Formato de seguimiento, manifestó haber realizado el diagnóstico legal.

[20] Anexo 8. Cuadro General.

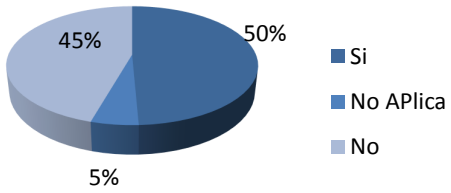
[21] DS -007-2011-PCM. Metodología de Simplificación Administrativa

Tabla Nº 25: Realización del Diagnóstico Legal

7.	Nº	%
Si	210	50%
No Aplica	22	5%
No	193	45%
Total	425	100%

Fuente: SGP-PCM/2013

Gráfico Nº 10:Realización del Diagnóstico Legal



Fuente: SGP-PCM/2013

De acuerdo al nivel de gobierno, se tiene las siguientes cifras:

Tabla Nº 26: Realización del Diagnóstico Legal por nivel de gobierno

Nivel de gobierno	Si	No Aplica	No	Total
Nacional	78 (64%)	9(8%)	34 (28%)	**121** entidades
Regional	16 (70%)	1 (4%)	6 (26%)	**23** entidades
Local	116 (41%)	12 (5%)	153 (54%)	**281** entidades
Total				**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

Como se observa en la tabla, a **nivel nacional** el **64%** de las entidades han realizado el diagnóstico legal relacionado a los procedimientos administrativos priorizados, y a **nivel regional y local,** un **70%** y **41%** de las entidades respectivamente.

Tabla Nº 27: Realización del Diagnóstico Legal por tipo de entidad

Tipo de Entidad	Si	No aplica	No	Total general
Ministerio	12 (70%)	-	5 (39%)	17
OCA	6 (67%)	-	3 (33%)	9
Organismos Públicos	43 (73%)	7 (12%)	9 (15%)	59
Gobierno Regional	**14 (74%)**	-	5 (26%)	19
Municipalidad Provincial	34 (54%)	-	28 (46%)	62
Municipalidad Distrital	82 (37%)	12 (6%)	125 (57%)	219
Hospitales **-Nacionales** **-Regionales**	7 (58%) 5 (63% 2 (50%)	1 - 1 (25%)	4 (42%) 3 (37%) 1 (25%)	12 8 4
Universidades	12 (43%)	2 (7%)	14 (50%)	28
Total general	**210 (49%)**	**22 (5%)**	**193 (45%)**	**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

De acuerdo al tipo de entidad, se puede distinguir que los porcentajes de cumplimiento más representativos son los alcanzados por los Gobiernos Regionales (**74%**) y los Organismos Públicos (**73%**), los cuales han alcanzado los mayores porcentajes de cumplimiento en realizar el diagnóstico legal relacionado a los procedimientos administrativos priorizados. A diferencia de

las Municipalidades Distritales que solo lograron un **37%** de cumplimiento, para ver el detalle de todas las entidades revisar el Anexo 9[22]

Análisis de Evidencias y Comentarios

En base al análisis de los comentarios de cada entidad, para esta pregunta se obtuvieron las siguientes alternativas recurrentes:

- Las entidades que manifestaron **SÍ** haber realizado el diagnóstico legal relacionado a los procedimientos administrativos priorizados, detallan en sus comentarios el documento sustento del diagnóstico legal (Informe, Resolución, Memorándum), otras indican como fue el proceso para desarrollar el diagnóstico legal, y otras que el diagnóstico legal fue realizado en apoyo con consultorías externas.
- Las entidades que manifestaron **NO** haber realizado el diagnóstico legal, relacionado a los procedimientos administrativos priorizados, mencionan que se encuentra en proceso, o que no lo han realizado debido a que les falta conformar su Equipo de Mejora Continua y otros no dieron detalles específicos.

Pregunta 8. ¿Su entidad realizó el diagnóstico de equipamiento e infraestructura, relacionado a los procedimientos administrativos priorizados?

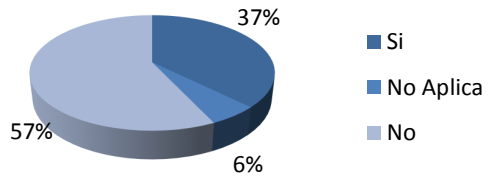
EL EMC debe realizar el diagnóstico de equipamiento e infraestructura para determinar si es necesario mejorar el equipamiento e infraestructura para potenciar los resultados alcanzados en el rediseño de un procedimiento administrativo. Conocer la distribución, calidad del espacio físico, el estado del mobiliario, los sistemas eléctricos, cableado y sanitario, vitrinas informativas, sistematización de la atención al público, área de espera, entre otros, permitirá que se plantee una propuesta integral sobre el mejor aprovechamiento de los espacios[23]. De la información revelada, tenemos que el **37%** de las entidades públicas, que remitieron el formato de seguimiento, manifestó haber realizado el diagnóstico de equipamiento e infraestructura, relacionado a los procedimientos.

Tabla Nº 28: Diagnóstico de equipamiento e infraestructura

8.	Nº	%
Si	159	37%
No Aplica	24	6%
No	242	57%
Total	425	100%

Fuente: SGP-PCM/2013

Gráfico Nº 11: Diagnóstico de equipamiento e infraestructura



Fuente: SGP-PCM/2013

De acuerdo al nivel de gobierno, se tiene las siguientes cifras:

[22] Anexo 9. Cuadro General

[23] DS -007-2011-PCM. Metodología de Simplificación Administrativa

Tabla Nº 29: Diagnóstico de equipamiento e infraestructura

Nivel de gobierno	Si	No Aplica	No	Total
Nacional	45 (37%)	11 (3%)	65 (21%)	**121** entidades
Regional	12 (52%)	-	11 (48%)	**23** entidades
Local	92 (33%)	13 (5%)	176 (62%)	**281** entidades
Total				**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

Como se observa en la tabla a **nivel nacional,** el **37%** de las entidades han realizado el diagnóstico de equipamiento e infraestructura relacionado a los procedimientos administrativos priorizados, y a **nivel regional** un **70%** de entidades lo realizó **y a nivel local,** un **41%** de las entidades también lo realizó.

Tabla Nº 30: Diagnóstico de equipamiento e infraestructura

Tipo de Entidad	Si	No aplica	No	Total general
Ministerio	8 (47%)	-	9 (53%)	17
OCA	**5 (56%)**	1(11%)	3 (33%)	9
Organismos Públicos	29 (49%)	8 (14%)	22 (37%)	59
Gobierno Regional	10 (53%)	-	9 (47%)	19
Municipalidad Provincial	29 (47%)	1 (1%)	32 (52%)	62
Municipalidad Distrital	63 (29%)	12 (5%)	144 (66%)	219
Hospitales **-Nacionales** **-Regionales**	7 (58%) 5 (63%) 2 (50%	-	5 (42%) 3 (37%) 2 (50%)	12 8 4
Universidades	8 (29%)	2 (7%)	18 (64%)	28
Total general	**159 (37%)**	**24 (6%)**	**242(57%)**	**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

De acuerdo al tipo de entidad se puede distinguir que los porcentajes de cumplimiento más representativos son los alcanzados por los Organismos Constitucionalmente Autónomos (**56%**) y los Gobiernos Regionales (**53%**), los cuales han alcanzado los mayores porcentajes de cumplimiento en realizar el diagnóstico de equipamiento e infraestructura relacionado a los procedimientos administrativos priorizados. A diferencia de las municipalidades distritales y universidades que solo lograron un **29%** de cumplimiento, para ver el detalle revisar de todas las entidades ver el Anexo 10[24].

Análisis de Evidencias y Comentario

En base al análisis de los comentarios de cada entidad, para esta pregunta se obtuvieron las siguientes alternativas recurrentes:

- Las entidades que manifestaron **SÍ** haber realizado el diagnóstico el diagnóstico de equipamiento e infraestructura, detallan en sus comentarios que han implementado una

[24] Anexo 10. Cuadro General

plataforma para la atención al usuario, por lo que se tiene identificado los recursos disponibles; otras indican que es parte del desarrollo de las tablas ASME, y finalmente otras indican que este proceso está implícito al realizar el TUPA.

- Las entidades que manifestaron **NO** haber realizado el diagnóstico el diagnóstico de equipamiento e infraestructura, mencionan que el desarrollo del diagnóstico de equipamiento e infraestructura se encuentra en proceso, dentro de la programación de actividades para el segundo semestre del año y otros no dieron detalles específicos.

Pregunta 9. ¿Su entidad realizó el diagnóstico de costos del o los procedimientos administrativos priorizados?

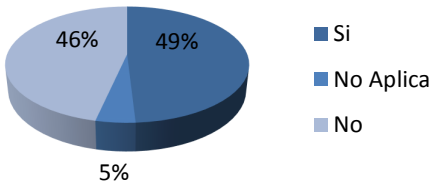
Una vez caracterizados los procedimientos priorizados, el EMC puede realizar el diagnóstico del costo del procedimiento administrativo usando la Metodología de Determinación de Costos de los Procedimientos Administrativos y Servicios Prestados en Exclusividad[25]. De la información revelada, tenemos que solo el **49%** de las entidades públicas, que remitieron el Formato de seguimiento, manifestó haber realizado el diagnóstico de costos del o los procedimientos administrativos priorizados.

Tabla Nº 31: Diagnóstico de costos

9.	Nº	%
Si	209	49%
No Aplica	19	5%
No	197	46%
Total	425	100%

Fuente: SGP-PCM/2013

Gráfico Nº 12:Diagnóstico de costos



Fuente: SGP-PCM/2013

De acuerdo al nivel de gobierno, se tiene las siguientes cifras:

Tabla Nº 32: Diagnóstico de costos por nivel de gobierno

Nivel de gobierno	Si	No Aplica	No	Total
Nacional	72(60%)	8 (6%)	41 (34%)	**121** entidades
Regional	15(65%)	-	8 (35%)	**23** entidades
Local	122 (43%)	11 (4%)	148 (53%)	**281** entidades
Total				**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

De la tabla, se observa que a **nivel nacional** el **60%** de las entidades han realizado el diagnóstico de costos del o los procedimientos administrativos priorizados, a **nivel regional** lo han realizado 96% de las entidades y a **nivel local** un 41 de las entidades cumplió con este diagnóstico.

[25] DS -007-2011-PCM. Metodología de Simplificación Administrativa

Tabla Nº 33: Diagnóstico de costos por tipo de entidad

Tipo de Entidad	Si	No aplica	No	Total general
Ministerio	10 (58%)	1(7%)	6(35%)	17
OCA	6 (67%)	-	3 (33%)	9
Organismos Públicos	38 (64%)	5 (9%)	16 (27%)	59
Gobierno Regional	**13 (68%)**	-	6 (32%)	19
Municipalidad Provincial	38(60%)	-	24 (40%)	62
Municipalidad Distrital	84 (38%)	11 (5%)	124 (57%)	219
Hospitales	6 (50%)	-	6 (50%	12
-Nacionales	4 (50%)	-	4(50%)	8
-Regionales	2(50%)	-	2 (50%)	4
Universidades	14 (50%)	2 (7%)	12 (46%)	28
Total general	**209 (49%)**	**19 (4%)**	**197 (47%)**	**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

De acuerdo al tipo de entidad, se puede distinguir que los porcentajes de cumplimiento más representativos son los alcanzados por los Gobiernos Regionales (68%) y los Organismos Constitucionalmente Autónomos (67%), los cuales han alcanzado los mayores porcentajes de cumplimiento en realizar el diagnóstico de costos del o los procedimientos administrativos priorizados. A diferencia de las Municipalidades Distritales que solo lograron un 38% de cumplimiento, para ver el detalle de todas las entidades revisar el Anexo 11 [26]

Análisis de Evidencias y Comentarios

En base al análisis de los comentarios de cada entidad, para esta pregunta se obtuvieron las siguientes alternativas recurrentes:

- Las entidades que manifestaron **SÍ** haber realizado el diagnóstico de costos del o los procedimientos administrativos priorizados, detallan en sus respuestas la metodología usada para realizar el diagnóstico del costeo, las herramientas usadas (Web Mi Costo), indican los detalles del proceso del diagnóstico (actores, recursos, etc.) y otras indican que este proceso es parte de la Metodología del TUPA.
- Las entidades que manifestaron **NO** haber realizado el diagnóstico de costos del o los procedimientos administrativos priorizados, mencionan que el desarrollo del diagnóstico del costeo de los procedimientos priorizados se encuentra en proceso, o que no lo han realizado debido a que les falta conformar su Equipo de Mejora Continua y otros no dieron detalles específicos.

Pregunta 10. ¿Su entidad realizó el diagnóstico de las capacidades de recursos humanos, en relación a los procedimientos administrativos priorizados?

EL EMC debe conocer las capacidades del personal involucrado con el procedimiento a fin de poder maximizar sus habilidades en provecho del objetivo de simplificación y optimización planteado. Asimismo, contar con información sobre las capacidades del personal permitirá, diseñar un plan de capacitación integral complementario, con el fin de reforzar los puntos débiles[27]. De la información

[26] Anexo 11. Cuadro General

[27] DS -007-2011-PCM. Metodología de Simplificación Administrativa

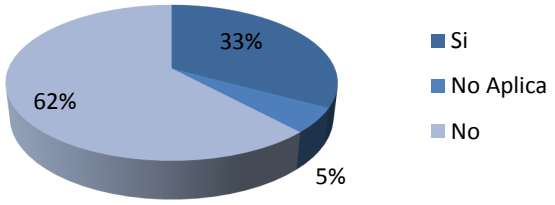
revelada, tenemos que el **33%** de las entidades públicas, que remitieron el Formato de seguimiento, manifestó haber realizado el diagnóstico de las capacidades de recursos humanos, en relación a los procedimientos administrativos priorizados.

Tabla Nº 34: Diagnóstico de Capacidades de RR.HH

10.	Nº	%
Si	140	33%
No Aplica	22	5%
No	263	62%
Total	425	100%

Fuente: SGP-PCM/2013

Gráfico Nº 13: Diagnóstico de Capacidades de RR.HH



Fuente: SGP-PCM/2013

De acuerdo al nivel de gobierno, se tiene las siguientes cifras:

Tabla Nº 35: Diagnóstico de Capacidades de RR.HH por nivel de gobierno

Nivel de gobierno	Si	No Aplica	No	Total
Nacional	45 (37%)	9 (8%)	67 (55%)	**121** entidades
Regional	10 (43%)	-	13 (57%)	**23** entidades
Local	85 (30%)	13 (5%)	183 (65%)	**281** entidades
Total				**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

De la tabla, se observa que el 37% de las entidades del **nivel nacional** han realizado el diagnósticode las capacidades de recursos humanos en relación a los procedimientos administrativos priorizados, a **nivel regional** lo han realizado un 43% de las entidades y a **nivel local** un 30% de las entidades cumplió con este diagnóstico.

Tabla Nº 36: Diagnóstico de Capacidades de RR.HH por tipo de entidad

Tipo de Entidad	Si	No aplica	No	Total general
Ministerio	7 (41%)	-	10 (59%)	17
OCA	**5 (55%)**	-	5 (45%)	9
Organismos Públicos	25 (42%)	7 (1%5)	27 (46%)	59
Gobierno Regional	8 (42%)	-	11 (58%)	19
Municipalidad Provincial	27 (43%)	-	35 (57%)	62
Municipalidad Distrital	58 (26%)	13 (6%)	148 (68%)	219
Hospitales	4 (33%)	-	8 (67%)	12
-Nacionales	2 (25%)	-	6 (75%)	8
-Regionales	2 (50%)	-	2 (50%)	4
Universidades	**6 (21%)**	2 (8%)	20 (71%)	28
Total general	**140 (33%)**	**22 (5%)**	**263 (62%)**	**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

De acuerdo al tipo de entidad, se puede distinguir que los porcentajes de cumplimiento más representativos son los alcanzados por los Organismos Constitucionalmente Autónomos (55%), y las Municipalidades Provinciales (43%), los cuales han alcanzado los mayores porcentajes de cumplimiento en realizar el diagnóstico de las capacidades de recursos humanos en relación a los procedimientos administrativos priorizados. A diferencia de las Municipalidades Distritales que solo lograron un 21% de cumplimiento, para ver el detalle de todas las entidades revisar el Anexo 12[28].

Análisis de Evidencias y Comentarios

En base al análisis de los comentarios de cada entidad, para esta pregunta se obtuvieron las siguientes alternativas recurrentes:

- Las entidades que manifestaron **SÍ** haber realizado el diagnóstico de las capacidades de recursos humanos, en relación a los procedimientos administrativos priorizados**,** detallan en sus comentarios los documentos de sustento que evidencia el diagnóstico realizado (Informe, Resolución, Memorándum), otras detallan como fue el proceso para desarrollar el diagnóstico de capacidades, y otras indican que este proceso fue parte de la Metodología del TUPA.
- Las entidades que manifestaron **NO** haber realizado el diagnóstico de las capacidades de recursos humanos, en relación a los procedimientos administrativos priorizados, mencionan que se encuentran en próxima ejecución, o que no lo han realizado debido a que les falta conformar su Equipo de Mejora Continua y otros mencionaron la necesidad de contar con personal especializado.

ETAPA RESIDEÑO

Pregunta 11. ¿Su entidad realizó el análisis del o los procedimientos administrativos priorizados? De ser el caso, indicar de que procedimientos.

El EMC debe realizar el análisis con el objetivo de examinar el o los procedimientos administrativos caracterizados de acuerdo con la información proporcionada por las herramientas usadas para caracterizar el o los procedimientos administrativos, Tabla ASME-VM[29] y el Diagrama de Bloques[30]. De la información revelada, tenemos que el **46%** de las entidades públicas, que remitieron el formato de seguimiento, manifestó haber realizado el análisis del o los procedimientos administrativos priorizados.

[28] Anexo 12. Cuadro General

[29] Herramienta que permite registrar ordenada y secuencialmente las actividades que se han encontrado a lo largo del "recorrido físico" de un procedimiento administrativo. Asimismo, permite registrar características de cada una de estas actividades: áreas, tiempo, recursos y calificación del tipo de actividad.

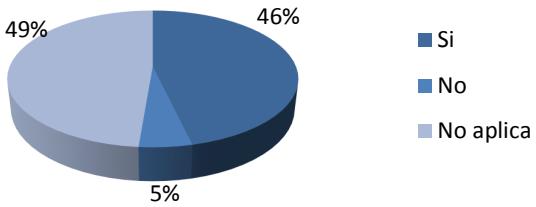
[30] Herramienta que sirve para ilustrar gráficamente el procedimiento administrativo, muestra el flujo de las actividades que fueron recogidas con la Tabla ASME-VM

Tabla Nº 37: Análisis del procedimiento priorizado

11.	Nº	%
Si	197	46%
No Aplica	21	5%
No	207	49%
Total	425	100%

Fuente: SGP-PCM/2013

Gráfico Nº 14:Análisis del procedimiento priorizado



Fuente: SGP-PCM/2013

De acuerdo al nivel de gobierno, se tiene las siguientes cifras:

Tabla Nº 38: Análisis del procedimiento administrativo priorizado por nivel de gobierno

Nivel de gobierno	Si	No Aplica	No	Total
Nacional	78 (64%)	7 (6%)	36 (30%)	**121** entidades
Regional	17 (74%)		6 (26%)	**23** entidades
Local	104 (37%)	14 (5%)	163 (58%)	**281** entidades
Total				**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

De la tabla, se observa que el 64% de las entidades del **nivel nacional** han realizado el análisis del o los procedimientos administrativos priorizados, a **nivel regional** lo han realizado un 74% de las entidades y a **nivel local** un 37% de las entidades cumplió con este análisis.

Tabla Nº 39: Análisis del procedimiento administrativo priorizado por tipo de entidad

Tipo de Entidad	Si	No aplica	No	Total general
Ministerio	**12 (70%)**	-	5 (30%)	17
OCA	6 (67%)	-	3 (33%)	9
Organismos Públicos	39 (66%)	5 (9%)	15 (25%)	59
Gobierno Regional	**14 (74%)**	-	5 (26%)	19
Municipalidad Provincial	33 (52%)	1 (13%)	28 (45%)	62
Municipalidad Distrital	**71 (32%)**	13 (6%)	135 (62%)	219
Hospitales	8 (67%)	-	4 (33%)	12
-Nacionales	5 (63%)	-	3 (37%)	8
- Regionales	3 (75%)	-	1 (25%)	4
Universidades	14 (50%)	2 (7%)	12 (43%)	28
Total general	**197 (46%)**	**21 (5%)**	**207 (49%)**	**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

De acuerdo al tipo de entidad, se puede distinguir que los porcentajes de cumplimiento más representativos son los alcanzados por los Gobiernos Regionales (74%) y los Ministerios (70%), los cuales han alcanzado los mayores porcentajes de cumplimiento en realizar el análisis del o los procedimientos administrativos priorizados. A diferencia de las Municipalidades Distritales que solo lograron un 32% de cumplimiento, para ver el detalle de todas las entidades revisar el Anexo 13[31]

Análisis de Evidencias y Comentarios

En base al análisis de los comentarios de cada entidad, para esta pregunta se obtuvieron las siguientes alternativas recurrentes:

- Las entidades que manifestaron **SÍ** haber realizado el análisis del o los procedimientos administrativos priorizados, detallan en sus comentarios los procedimientos que fueron analizados, otras detallan como fue el proceso para desarrollar el análisis de los procedimientos, en caso sea necesario actualizarlos o eliminar pasos innecesarios, y otras indican que este análisis está inmerso en el proceso del TUPA.
- Las entidades que manifestaron **NO** haber realizado el análisis del o los procedimientos administrativos priorizados, mencionan que el desarrollo de este proceso se encuentra en próxima implementación, o que no lo han realizado debido a que les falta conformar su Equipo de Mejora Continua y otros no dieron detalles específicos.

Pregunta 12. ¿Su entidad rediseñó o mejoró el o los procedimientos administrativos priorizados? De ser el caso, indicar que procedimientos administrativos.

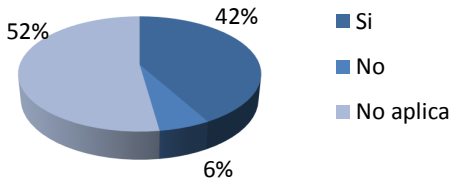
El rediseño consiste en esbozar el nuevo procedimiento administrativo, luego de eliminar actividades innecesarias y/ o modificando la secuencia correspondiente[32]. De la información revelada, tenemos que el **42%** de las entidades públicas, que remitieron el Formato de seguimiento, manifestó haber realizado un rediseño o mejora del o los procedimientos administrativos priorizados.

Tabla Nº 40: Rediseño de procedimientos priorizados

12.	Nº	%
Si	178	42%
No Aplica	25	6%
No	222	52%
Total	425	100%

Fuente: SGP-PCM/2013

Gráfico Nº 15: Rediseño de procedimientos priorizados



Fuente: SGP-PCM/2013

De acuerdo al nivel de gobierno, se tiene las siguientes cifras:

[31] Anexo 13. Cuadro General

[32] DS -007-2011-PCM. Metodología de Simplificación Administrativa

Tabla Nº 41: Rediseño de procedimientos priorizados por nivel de gobierno

Nivel de gobierno	Si	No Aplica	No	Total
Nacional	62 (51%)	9 (8%)	50 (41%)	**121** entidades
Regional	15 (65%)	-	8 (35%)	**23** entidades
Local	101 (36%)	15 (5%)	165 (59%)	**281** entidades
Total				**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

De la tabla, se observa que el 51% de las entidades del **nivel nacional** han rediseñado o mejorado el o los procedimientos administrativos priorizados, a **nivel regional** lo han realizado un 65% de las entidades y a **nivel local** un 36%.

Tabla Nº 42: Rediseño de procedimientos priorizados por tipo de entidad

Tipo de Entidad	Si	No aplica	No	Total general
Ministerio	**11 (65%)**	1 (6%)	5 (29%)	17
OCA	5 (56%)	-	4 (44%)	9
Organismos Públicos	30 (51%)	7(27%)	22 (37%)	59
Gobierno Regional	12 (63%)	-	7 (37%)	19
Municipalidad Provincial	37 (59%)	3 (6%)	22 (35%)	62
Municipalidad Distrital	**64 (29%)**	12 (6%)	143 (65%)	219
Hospitales	**9 (75%)**	-	3 (25%)	12
-Nacionales	6 (63%)	-	2 (37%)	8
-Regionales	3 (75%)	-	1 (25%)	4
Universidades	10 (36%)	2 (7%)	16 (57%)	28
Total general	**178 (42%)**	**25 (6%)**	**222 (52)**	**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

De acuerdo al tipo de entidad, se puede distinguir que los porcentajes de cumplimiento más representativos son los alcanzados por los Hospitales (75%) y los Ministerios (65%), los cuales han alcanzado los mayores porcentajes de cumplimiento en rediseñar o mejorar el o los procedimientos administrativos priorizados. A diferencia de las Municipalidades Distritales que solo lograron un 29% de cumplimiento, para ver el detalle de todas las entidades revisar el Anexo 14[33]

Análisis de Evidencias y Comentarios

En base al análisis de los comentarios de cada entidad, para esta pregunta se obtuvieron las siguientes alternativas recurrentes:

- Las entidades que manifestaron **SÍ** haber realizado un rediseño o mejora del o los procedimientos administrativos priorizados**,** detallan en sus comentarios los procedimientos que han sido rediseñados o mejorados, - en su mayoría los más onerosos para los usuarios- otras indica como fue el proceso del rediseño y las herramientas usadas (Tablas ASME y Diagramas de flujo), otras indican que este proceso lo han realizado en apoyo con consultorías externas.

[33] Anexo 14. Cuadro General

- Las entidades que manifestaron **NO** haber realizado un rediseño o mejora del o los procedimientos administrativos priorizados, mencionan que este proceso se realizará en una próxima implementación y otros no dieron detalles específicos

Pregunta 13. ¿Su entidad realizó el nuevo costeo de sus procedimientos administrativos mejorados, aplicando lo señalado en el D.S. 064-2010-PCM? De ser el caso, indicar de que procedimientos administrativos.

El EMC debe costear el nuevo procedimiento sobre la base de la información obtenida en el diagnóstico y en función a la propuesta de rediseño, utilizando la metodología de costo aprobada por

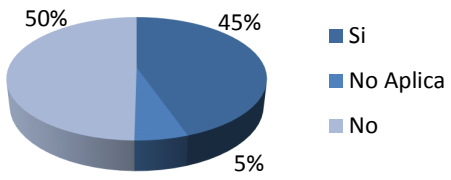
Decreto Supremo Nº 64-2010-PCM. De la información revelada, tenemos que el **45%** de las entidades públicas, que remitieron el Formato de seguimiento, manifestó haber realizado un nuevo costeo de sus procedimientos administrativos mejorados, aplicando lo señalado en el D.S. 064-2010-PCM.

Tabla Nº 43: Aplicación del nuevo costeo D.S. 064-2010-PCM

13.	Nº	%
Si	190	45%
No Aplica	24	5%
No	211	50%
Total	425	100%

Fuente: SGP-PCM/2013

Gráfico Nº 16:Aplicación del nuevo costeo D.S. 064-2010- PCM



Fuente: SGP-PCM/2013

De acuerdo al nivel de gobierno, se tiene las siguientes cifras:

Tabla Nº 44: Aplicación del nuevo costeo D.S. 064-2010-PCM por nivel de gobierno

Nivel de gobierno	Si	No Aplica	No	Total
Nacional	60 (50%)	10 (8%)	51 (%)	**121** entidades
Regional	18 (78%)	-	5 (22%)	**23** entidades
Local	112 (40%)	14 (5%)	155 (55%)	**281** entidades
Total				**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

De la tabla, se observa que el **50%** de las entidades del **nivel nacional** han realizado el nuevo costeo de sus procedimientos administrativos mejorados, a **nivel regional** lo han realizado un **78%** de las entidades y a **nivel local** un **40%**.

Tabla Nº 45: Aplicación del nuevo costeo D.S. 064-2010-PCM por tipo de entidad

Tipo de Entidad	Si	No aplica	No	Total general
Ministerio	8 (47%)	2 (12%)	7 (41%)	17
OCA	**6 (67%)**	-	3 (33%)	9
Organismos Públicos	33 (56%)	5 (6%)	21 (38%)	59
Gobierno Regional	**15 (78%)**	-	4 (22%)	19
Municipalidad Provincial	37 (59%)	-	25 (41%)	62
Municipalidad Distrital	**75 (34%)**	14 (7%)	130 (59%)	219
Hospitales	8 (67%)	-	4 (33%)	12
-Nacionales	5 (63%)	-	3 (37%)	8
-Regionales	3 (75%)	-	1 (25%)	4
Universidades	8 (29%)	3 (10%)	17(61%)	28
Total general	**190 (45%)**	**24 (6%)**	**211 (50%)**	**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

De acuerdo al tipo de entidad, se puede distinguir que los porcentajes de cumplimiento más representativos son los alcanzados por los Gobiernos Regionales (**78%**) y Organismos Constitucionalmente Autónomos (**67%**), los cuales han alcanzado los mayores porcentajes de cumplimiento en realizar el nuevo costeo de sus procedimientos administrativos mejorados, aplicando lo señalado en el D.S. 064-2010-PCM. A diferencia de las municipalidades distritales que solo lograron un **34%** de cumplimiento, para ver el detalle de todas las entidades revisar el Anexo 15[34]

Análisis de Evidencias y Comentarios

En base al análisis de los comentarios de cada entidad, para esta pregunta se obtuvieron las siguientes alternativas recurrentes:

- Las entidades que manifestaron **SÍ** haber realizado un nuevo costeo de sus procedimientos administrativos mejorados**,** detallan el proceso del nuevo costeo y las herramientas usadas (Tablas ASME) y otras indican de manera correcta cuales son los procedimientos a los cuales se les ha realizado un nuevo costeo.
- Las entidades que manifestaron **NO** haber realizado un nuevo costeo de sus procedimientos administrativos mejorados, mencionan que este proceso está en próxima ejecución, y que no han realizado este nuevo costeo debido a la falta de recursos (económico, tecnológico, RRHH) y otros no dieron detalles específicos.

ETAPA DE IMPLEMENTACIÒN

Pregunta 14. ¿Su entidad capacitó a las áreas involucradas en el o los procedimientos administrativos rediseñados o mejorados? De ser el caso, especificar qué áreas fueron capacitadas.

EL EMC debe capacitar y sensibilización a las áreas involucradas con el objetivo de compartir y socializar la propuesta del nuevo procedimiento administrativo y entrenar al personal respecto del rol que cumplirá en el procedimiento administrativo rediseñado, a través de talleres organizados y

[34] Anexo 15. Cuadro General

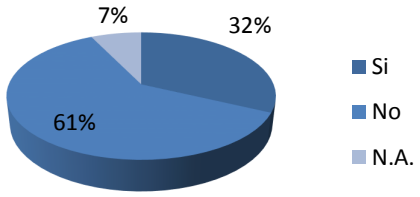
dirigidos por el equipo responsable[35]. De la información revelada, tenemos que solo el **32%** de las entidades públicas, que remitieron el Formato de seguimiento, manifestó haber capacitado a las áreas involucradas en los procedimientos rediseñados o mejorados.

Tabla Nº 46: Capacitación a las áreas involucradas

14.	Nº	%
Si	137	32%
No	257	61%
No Aplica	31	7%
Total	425	100%

Fuente: SGP-PCM/2013

Gráfico Nº 17:Capacitación a las áreas involucradas



Fuente: SGP-PCM/2013

Tabla Nº 47: Capacitación a las áreas involucradas por nivel de gobierno

Nivel de gobierno	Si	No	Ninguna de las anteriores	Total
Nacional	38 (31%)	73 (60%)	10 (9%)	**121** entidades
Regional	9(39%)	13 (57%)	1 (4%)	**23** entidades
Local	87 (31%)	174 (62%)	20 (7%)	**281** entidades
Total				**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

De la tabla, se observa que el **31%** de las entidades del **nivel nacional** han capacitado a las áreas involucradas en el o los procedimientos administrativos rediseñados o mejorados, a **nivel regional** lo han realizado un **39%** de las entidades y a **nivel local** también se obtuvo un cumplimiento del **31%**.

Tabla Nº 48: Capacitación a las áreas involucradas por tipo de entidad

Tipo de Entidad	Si	No	Ninguna de las anteriores	Total general
Ministerio	8 (47%)	9 (53%)	-	17
OCA	**5 (56%)**	4 (44%)	-	9
Organismos Públicos	20 (34%)	32(54%)	7(12%)	59
Gobierno Regional	8 (42%)	11 (58%)	-	19
Municipalidad Provincial	**30 (48%)**	30 (48%)	2 (4%)	62
Municipalidad Distrital	57 (26%)	144 (66%)	18 (8%)	219
Hospitales **-Nacionales** **-Regionales**	4 (42%) 3 (37%) 1(25%)	7(58%) 5 (63%) 2 (50%)	1 (12%) - 1(25%)	12 8 4
Universidades	**5 (18%)**	20 (71%)	3 (11%)	28
Total general	**137 (32%)**	**257 (60%)**	**31 (7%)**	**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

[35] DS -007-2011-PCM. Metodología de Simplificación Administrativa

De acuerdo al tipo de entidad, se puede distinguir que los porcentajes de cumplimiento más representativos son los alcanzados por los Organismos Constitucionalmente Autónomos (**56%**) y los Municipios Provinciales (**48%**), los cuales han alcanzado los mayores porcentajes de cumplimiento en capacitar a las áreas involucradas en los procedimientos rediseñados o mejorados. A diferencia de las Universidades que solo lograron un **18%** de cumplimiento, para ver el detalle de todas las entidades revisar el Anexo 16 [36]

Análisis de Evidencias y Comentarios

En base al análisis de los comentarios de cada entidad, para esta pregunta se obtuvieron las siguientes alternativas recurrentes:

- Las entidades que manifestaron **SÍ** haber capacitado a las áreas involucradas en los procedimientos rediseñados o mejorados**,** detallan en sus comentarios los detalles de las capacitaciones al personal, otras indican que solo se capacitaron en base al nuevo TUPA y otros dieron detalles de las áreas que fueron capacitadas.
- Las entidades que manifestaron **NO** haber capacitado a las áreas involucradas en los procedimientos rediseñados o mejorados, mencionan que la capacitación está en proceso, otros mencionaron que la capacitación no se ha realizado porque aún no se tiene TUPA aprobado o porque les falta conformar su Equipo de Mejora Continua y otros no dieron detalles específicos.

INDICADOR 15

Pregunta 15. ¿Su entidad aprobó el marco normativo que regule la mejora o rediseño de sus procedimientos administrativos? De ser el caso, señalar con qué documento se aprobó.

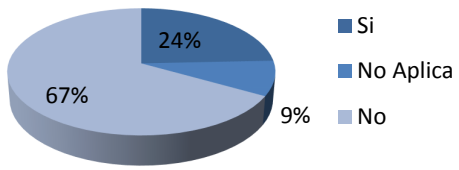
El objetivo de esta fase es formalizar la propuesta de procedimiento administrativo rediseñado realizando todos los cambios normativos necesarios para su implementación[37]. De la información revelada, tenemos que solo el **24%** de las entidades públicas, que remitieron el Formato de seguimiento, manifestó haber aprobado el marco normativo que regula la mejora o rediseño de sus procedimientos administrativos.

Tabla Nº 49: Aprobación de Marco Normativa del Rediseño

15.	Nº	%
Si	103	24%
No Aplica	38	9%
No	284	67%
Total	425	100%

Fuente: SGP-PCM/2013

Gráfico Nº 18:Aprobación de Marco Normativa del Rediseño



Fuente: SGP-PCM/2013

De acuerdo al nivel de gobierno, se tiene las siguientes cifras:

[36] Anexo 16. Cuadro General

[37] DS -007-2011-PCM. Metodología de Simplificación Administrativa

Tabla Nº 50: Aprobación de Marco Normativa del Rediseño por nivel de gobierno

Nivel de gobierno	Si	No Aplica	No	Total
Nacional	30 (25%)	17(3%)	74 (72%)	**121** entidades
Regional	4 (17%)	1 (4%)	18 (79%)	**23** entidades
Local	69 (25%)	17 (6%)	195 (69%)	**281** entidades
Total				**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

De la tabla, se observa que el **25%** de las entidades del **nivel nacional** han aprobado el marco normativo que regula el o los procedimientos administrativos rediseñados o mejorados, a **nivel regional** lo han realizado un **17%** de las entidades y a **nivel local** un **25%**.

Tabla Nº 51: Aprobación de Marco Normativa del Rediseño por tipo de entidad

Tipo de Entidad	Si	No aplica	No	Total general
Ministerio	5 (29%)	2 (12%)	10 (59%)	17
OCA	**3 (33%)**	1 (11%)	5 (56%)	9
Organismos Públicos	15 (25%)	15 (25%)	29 (50%)	59
Gobierno Regional	**3(16%)**		16 (84%)	19
Municipalidad Provincial	**20 (32%)**	1 (2%)	41 (66%)	62
Municipalidad Distrital	49 (22%)	16 (8%)	154(70%)	219
Hospitales	3 (25%)	2 (17%)	7 (58%)	12
-Nacionales	2 (24%)	1 (13%)	5 (63%)	8
-Regionales	1(25%)	1(25%)	2 (50%)	4
Universidades	5 (18%)	1 (3%)	22 (79%)	28
Total general	**103 (24%)**	**38 (9%)**	**284 (67%)**	**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

De acuerdo al tipo de entidad, se puede distinguir que los porcentajes de cumplimiento más representativos son los alcanzados por los Organismos Constitucionalmente Autónomos (**33%**) y los Municipios Provinciales (**32%**), los cuales han alcanzado los mayores porcentajes de cumplimiento en aprobar el marco normativo que regula la mejora o rediseño de sus procedimientos administrativos. A diferencia de las Gobiernos Regionales que solo lograron un **16%** de cumplimiento, para ver el detalle de todas las entidades revisar el Anexo 17[38].

Análisis de Evidencias y Comentarios

En base al análisis de los comentarios de cada entidad, para esta pregunta se obtuvieron las siguientes alternativas recurrentes:

- Las entidades que manifestaron **SÍ** haber aprobado el marco normativo que regula la mejora o rediseño de sus procedimientos administrativos**,** detallan en sus comentarios el documento sustento con el que regulan la mejora o rediseño de sus procesos, otras indican que la aprobación está en proceso y otros consideran que la base normativa del TUPA ya involucra este proceso.

[38] Anexo 17. Cuadro General

- Las entidades que manifestaron **NO** haber aprobado el marco normativo que regula la mejora o rediseño de sus procedimientos administrativos, mencionan que la aprobación del marco normativo que regula la mejora o rediseño de proceso está próxima a ejecución y otros no dieron detalles específicos.

Pregunta 16. ¿Su entidad realizó alguna difusión masiva de la reforma emprendida?

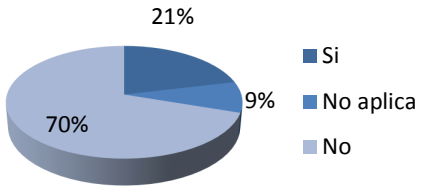
Esta fase consiste en comunicar al público usuario (gremios, grupos vecinales, etc.) la reforma realizada para que conozcan cómo realizar el nuevo procedimiento administrativo, de tal manera que siempre exijan a la entidad los mismos niveles de calidad y oportunidad en el cumplimiento del mismo[39]. De la información revelada, tenemos que solo el **21%** de las entidades públicas, que remitieron el Formato de seguimiento, manifestó haber realizado algún tipo de difusión de la reforma emprendida.

Tabla Nº 52: Difusión de Reforma Emprendida

16.	Nº	%
Si	90	21%
No aplica	38	9%
No	297	70%
Total	425	100%

Fuente: SGP-PCM/2013

Gráfico Nº 19:Difusión de Reforma Emprendida



Fuente: SGP-PCM/2013

De acuerdo al nivel de gobierno, se tiene las siguientes cifras:

Tabla Nº 53: Difusión de Reforma Emprendida por nivel de gobierno

Nivel de gobierno	Si	No Aplica	No	Total
Nacional	31 (26%)	19 (15%)	71 (59%)	**121** entidades
Regional	2 (9%)	-	21(91%)	**23** entidades
Local	57 (20%)	19 (7%)	205 (73%)	**281** entidades
Total				**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

De la tabla, se observa que el **26%** de las entidades del **nivel nacional** han realizado algún tipo de difusión de las reformas que han emprendido, a **nivel regional** lo han realizado un **9%** de las entidades y a **nivel local** un **20%**.

[39] DS -007-2011-PCM. Metodología de Simplificación Administrativa

Tabla Nº 54: Difusión de Reforma Emprendida por tipo de entidad

Tipo de Entidad	Si	No aplica	No	Total general
Ministerio	5 (29%)	2 (12%)	10(59%)	17
OCA	**3 (33%)**	2 (23%)	4 (44%)	9
Organismos Públicos	18 (31%)	11 (8%)	30 (51%)	59
Gobierno Regional	**2 (11%)**	-	17 (89%)	19
Municipalidad Provincial	19 (31%)	3 (3%)	40 (66%)	62
Municipalidad Distrital	38 (17%)	16 (8%)	165 (75%)	219
Hospitales	**0%**	2 (17%)	10 (83%)	12
-Nacionales	0	2 (25%)	6 (75%)	8
-Regionales	0	0	4 (100%)	4
Universidades	5 (18%)	2 (7%)	21 (75%)	28
Total general	**90 (21%)**	**38 (9%)**	**297 (70%)**	**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

De acuerdo al tipo de entidad, se puede distinguir que los porcentajes de cumplimiento más representativos son los alcanzados por los Organismos Constitucionalmente Autónomos (**33%**) y los Gobiernos Regionales (**11%**), los cuales han alcanzado los mayores porcentajes de cumplimiento en realizar algún tipo de difusión de la reforma emprendida. A diferencia de las Municipalidades Distritales que solo lograron un **17%** de cumplimiento y los Hospitales al 0%, para ver el detalle de todas las entidades revisar el Anexo 18.[40]

Análisis de Evidencias y Comentarios

En base al análisis de los comentarios de cada entidad, para esta pregunta se obtuvieron las siguientes alternativas recurrentes:

- Las entidades que manifestaron **SÍ** haber realizado algún tipo de difusión de la reforma emprendida**,** detallan en sus comentarios las diversas formas en como realizaron difusión de la reforma emprendida, desde difusión interna en la entidad, el portal web y algunos medios de comunicación locales.
- Las entidades que manifestaron **NO** haber realizado algún tipo de difusión de la reforma emprendida, mencionan que no han realizado la difusión debido a la falta de recursos, otras manifiestan que el proceso está en próxima ejecución y otros no dieron detalles específicos.

Las preguntas 17, 18 y 21 también están relacionadas con la Acción 1.1 y sus tres indicadores, sin embargo no se refieren directamente a la Metodología de Simplificación Administrativa a diferencia de las 16 preguntas analizadas anteriormente.

Pregunta 17. ¿Con qué documento se aprobó el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) vigente?

De las 425 entidades públicas que han participado en la presente evaluación, el **92%** (390) manifiestan que han aprobado sus TUPA mediante normas correspondientes a la naturaleza de la entidad.

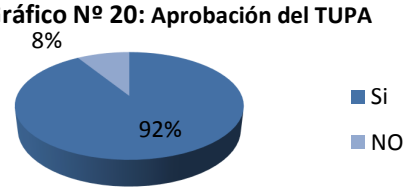
[40] Anexo 18. Cuadro General

Tabla Nº 55: Aprobación del TUPA

17.	Nº	%
Si	390	92%
No	35	8%
TOTAL	481	100%

Fuente: SGP-PCM/2013

Gráfico Nº 20: Aprobación del TUPA



Fuente: SGP-PCM/2013

A continuación se detalla el tipo de normas utilizadas, por las entidades, para aprobar sus respectivos TUPA[41].

Tabla Nº 56: Normas utilizadas para la aprobación de los TUPA

Entidad Pública	Norma Correspondiente
Ministerio	Decreto Supremo
OCA	Resolución Administrativa
OPE	Decreto Supremo
Gobierno Regional	Ordenanza Regional
Municipalidad Provincial	Ordenanza Municipal
Municipalidad Distrital	Ordenanza Municipal – Resolución de Alcaldía
Hospital **- Nacional** **- Regional**	 Resolución Directoral Ordenanza Regional
Universidad	Resolución Rectoral

Fuente: SGP-PCM/2013

Pregunta 18. ¿Cuántos procedimientos administrativos tiene la entidad en su Texto Único de Procedimientos Administrativos vigente?

De acuerdo a lo manifestado por las entidades se ha elaborado la Tabla de Número de Procedimientos Administrativos por Entidad, que se presenta a continuación, en la que se consigna la entidad con el mínimo y la entidad con el máximo de procedimientos en cada una de las categorías de entidades, para conocer la cantidad de procedimientos indicada por cada entidad, ver el Anexo 20.

Tabla Nº 57: Número de Procedimientos Administrativos por Entidad

Entidad Pública	N° Min de Procedimientos	N° Max de Procedimientos
Ministerio	**3** (Ministerio del Ambiente)	**228** (Ministerio de Transportes y Comunicaciones)
OCA	**1** (Tribunal Constitucional)	**155**(SBS)
OPE	**1** (CONCYTEC)	**505** (SUNARP)
Gobierno Regional	**8** (Moquegua)	**974** (Huancavelica)

[41] Ver Anexo 19

Entidad Pública	N° Min de Procedimientos	N° Max de Procedimientos
Municipalidad Provincial	**8** (M.P. Purús)	**391** (M.P. de La Mar)
Municipalidad Distrital	**1** (M. Paucartambo)	**270** (M. Heroínas Toledo, Concepción, Junín)
Hospital - Nacional	**4** (Hospital de Emergencias Pediátricas)	**10** (Hospital Carlos Lanfranco La Hoz)
-Regional	**5** (Hospital San José del Callao)	**9** (Hospital Chancay y Hospital Rezola)
Universidad	**19** (Universidad Nacional del Callao)	**609** (Universidad Nacional de Huancavelica)

Fuente: SGP-PCM/2013

De la tabla se observa que de las entidades que pertenecen al nivel nacional la que tiene mayor cantidad de procedimientos administrativos (609) es la Universidad Nacional de Huancavelica y las que tiene el menor número de procedimientos (1) son el CONCYTEC y el Tribunal Constitucional, a nivel regional la entidad que tiene la mayor cantidad de procedimientos (974) es el Gobierno Regional de Huancavelica y la que tiene menor cantidad de procedimientos (5) es el Hospital San José del Callao y a nivel local la entidad que tiene mayor cantidad de procedimientos es la Municipalidad Provincial de La Mar y la entidad con la menor cantidad de procedimientos es la Municipalidad Distrital de Paucartambo.

Pregunta 21. ¿Su entidad cuenta con algún Plan Anual de Capacitación en temas de simplificación administrativa?

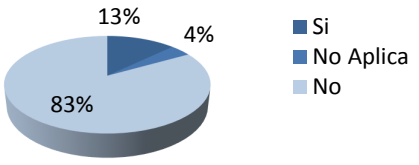
De la información obtenida, sólo el **13%** de las entidades públicas afirman contar con algún Plan Anual de Capacitación en temas de simplificación administrativa.

Tabla Nº 58: Capacitación en simplificación administrativa

21.	Nº	%
Si	54	13%
No Aplica	17	4%
No	354	83%
Total	425	100%

Fuente: SGP-PCM/2013

Gráfico Nº 21: Capacitación en simplificación administrativa



Fuente: SGP-PCM/2013

De las entidades que han respondido sobre si cuentan con un Plan Anual de Capacitación en temas de simplificación administrativa, se tienen los siguientes resultados a nivel de gobierno:

Tabla Nº 59: Entidades con plan anual de capacitación en simplificación administrativa por nivel de gobierno[42]

Tipo de Entidad	Si	No aplica	No	Total general
Ministerio	**5 (29%)**	-	12 (71%)	17
OCA	2 (22%)	-	7 (78%)	9
OPE	16 (27%)	1 (2%)	42 (71%)	59
Gobierno Regional	2(11%)	-	17 (89%)	19
Municipalidad Provincial	9 (15%)	1 (2%)	52 (83%)	62
Municipalidad Distrital	14 (6%)	14 (6%)	191(87%)	219
Hospital	3 (25%)	-	9 (75%)	12
-Nacional	2 (25%)	-	6 (75%)	8
- Regional	1 (25%)	-	3 (75%)	4
Universidad	2 (7%)	1 (4%)	25 (89%)	28
Total general	**54**	**17**	**354**	**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

De la tabla, se observa que a nivel nacional 27 entidades afirman que cuentan con un plan anual de capacitación en temas de simplificación administrativa lo que representa un **22%**, a nivel regional son 3 entidades que representan un **13%** y a nivel local 23 entidades precisaron cumplir con esta pregunta, lo que representa un **8%**, ver el Anexo 21.

Tabla Nº 60: Entidades con plan anual de capacitación en simplificación administrativa por tipo de entidad

Nivel de gobierno	Si	No aplica	No	Total general
Nacional	27 (22%)	2 (2%)	92 (76%)	121 entidades
Regional	3 (13%)		20 (87%)	23 entidades
Local	23 (8%)	15 (5%)	243 (87%)	281 entidades
Total				**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

Como se observa en la tabla las entidades que más han precisado contar con un plan de capacitación en simplificación administrativa son los ministerios y las OCA con un **28%**, seguidas de las OPE con un **27%** todas estas entidades pertenecen al nivel nacional, para los demás tipos de entidades el tema de capacitación en simplificación administrativa no es representativo.

Análisis de Evidencias y Comentarios

En base al análisis de los comentarios de cada entidad, para esta pregunta se obtuvieron las siguientes alternativas recurrentes:

- Las entidades que manifestaron **SÍ,** detallan en sus comentarios que el Plan Anual de Capacitación en temas de simplificación administrativa está incluido dentro de planes de desarrollo de capacidades, otras indican que si bien no hay plan específico han realizado capacitaciones y talleres sobre Metodología de simplificación administrativa, y algunos manifiestan que vienen asistiendo a los Diplomados de simplificación administrativa de PCM.

[42] Ver Anexo 21.

- Las entidades que manifestaron **NO**, mencionan que no hay un plan pero realizan o se tienen previstas capacitaciones en S.A, otras indican que hay un plan de capacitaciones pero no incluye temas de S.A y finalmente, algunas mencionan que están en proceso de elaboración y aprobación

ACCIÓN 1.3

Ejecución de campañas anuales de eliminación de procedimientos innecesarios

Indicador: Número de procedimiento innecesarios eliminados el 2013

- **Pregunta 19.** ¿Su entidad ha identificado algún procedimiento o procedimientos innecesarios? De ser el caso, precisar la denominación exacta, conforme está considerado en el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

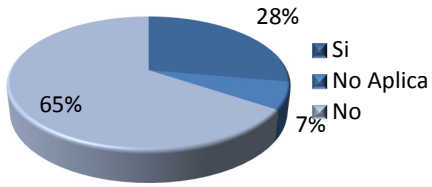
Los resultados muestran que, el **28%** de las entidades que han respondido han cumplido con identificar si cuentan con algún procedimiento innecesario.

Tabla Nº 61: Procedimientos innecesarios

Pregunta 19	Nº	%
Si	119	28%
No Aplica	28	7%
No	281	65%
Total	428	100%

Fuente: SGP-PCM/2013

Gráfico Nº 22:Procedimientos innecesarios



Fuente: SGP-PCM/2013

De los resultados obtenidos acerca de la eliminación de los procedimientos innecesarios, se tiene el siguiente detalle por nivel de gobierno:

Tabla Nº 62: Entidades con procedimiento innecesarios por nivel de gobierno

Fuente: SGP-PCM/2013

Nivel de gobierno	Si	No aplica	No	Total general
Nacional	42 (35%)	9 (7%)	70 (58%)	121 entidades
Regional	14 (61%)		9 (39%)	23 entidades
Local	63 (22%)	19 (7%)	199 (71%)	281 entidades
Total				**425**

De la tabla, se observa que a nivel nacional el **35%** de entidades afirmaron que cuentan con procedimientos administrativos innecesarios, a nivel regional el **61%** de entidades afirmó lo mismo y a nivel local sólo un **22%** ha identificado procedimientos innecesarios.

Tabla Nº 63: Entidades con procedimiento innecesarios por tipo de entidad

Tipo de Entidad	Si	No aplica	No	Total general
Ministerio	6 (35%)	-	11 (65%)	17
OCA	2 (22%)	1(11%)	6 (67%)	9
OPE	24 (41)	7 (12%)	28 (47%)	59
Gobierno Regional	**14 (74%)**	-	5 (26%)	19
Municipalidad Provincial	27 (44%)	2 (3%)	33 (53%)	62
Municipalidad Distrital	36 (16%)	17 (8%)	166 (76%)	219
Hospital	3 (25%)	-	9 (75%)	12
-Nacional	3 (38%)	-	5 (62%)	8
-Regional	-	-	4 (100)	4
Universidad	7 (25%)	1 (4%)	20 (71%)	28
Total general	**119 (28%)**	**28 (7%)**	**278(65%)**	**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

De la tabla anterior, se observa que sólo los Gobiernos Regionales han logrado un alto porcentaje de afirmación (**74%**) en cuanto al proceso de identificación de procedimientos innecesarios. Sin embargo, de las 119 entidades que han respondido afirmativamente solo 79 de ellas han precisado la denominación exacta de los procedimientos innecesarios, las restantes mencionan cuantos fueron eliminados y otras no precisan, para conocer a las entidades que identificaron procedimientos innecesarios y los mismos revisar anexo 22.

ACCIÓN 2.1

Implementación de la Firma Digital y el Expediente Electrónico

Indicador: No planificado para el año 2013

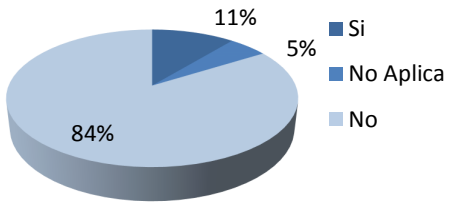
- **Pregunta 20.** ¿Su entidad hace uso de la firma digital?

Tabla Nº 64: Uso de firma digital

Pregunta 20	Nº	%
Si	45	11%
No Aplica	22	5%
No	358	84%
Total	425	100%

Fuente: SGP-PCM/2013

Gráfico Nº 23: Uso de firma digital



Fuente: SGP-PCM/2013

Para el 2013 no se planifico un indicador para esta acción, sin embargo se realizó la pregunta a las entidades, dado que la firma digital es un paso importante en la simplificación de los procedimientos administrativos, ya que al implementarse optimizará los tiempos de estos. Es así

que de los datos obtenidos, se tiene que sólo el **11%** de las entidades públicas afirman que hacen uso de la firma digital.

Tabla Nº 65: Uso de la firma digital por tipo de entidad[43]

Tipo de Entidad	Si	No aplica	No	Total general
Ministerio	1 (6%)	1 (6%)	15 (88%)	17
OCA	**4 (44%)**	-	5 (56%)	9
OPE	9 (15%)	-	50 (85%)	59
Gobierno Regional	2 (11%)	-	17(89%)	19
Municipalidad Provincial	7 (11%)	3 (5%)	52 (84%)	62
Municipalidad Distrital	10 (5%)	15 (7%)	194 (88%)	219
Hospital	4 (33%)	-	8 (37%)	12
-Nacional	3 (38%)	-	5 (62%)	8
-Regional	1 (25%)	-	3 (75%)	4
Universidad	7 (26%)	3 (11%)	17(63%)	27
Total general	**45 (11%)**	**22 (5%)**	**358 (84%)**	**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

De las 45 entidades que afirman hacer uso de la firma digital, las que representan el mayor porcentaje, son los Organismos Constitucionalmente Autónomos con un 44%, luego se encuentran los hospitales nacionales con un 38%, por el contrario las entidades que tienen menor grado de cumplimiento son los ministerios ya que sólo uno afirma utilizar la firma electrónica.

Análisis de Evidencias y Comentarios

En base al análisis de los comentarios de cada entidad, para esta pregunta se obtuvieron las siguientes alternativas recurrentes:

- Las entidades que manifestaron **SÍ,** detallan en sus comentarios que usan la firma digital para Trámites Administrativos, Procedimientos Administrativos o Documentación Interna.
- Las entidades que manifestaron **NO**, mencionan que no usan firma digital debido a que no cuentan con recursos ya sean económicos o tecnológicos, otras manifiestan que están en proceso y otros no dieron detalles específicos.

[43] Ver Anexo 23.

ACCIÓN 4.2.

Fortalecimiento de las Unidades Responsables de la Implementación del Plan Nacional de Simplificación en las Entidades Públicas

Indicador: Número de funcionarios y servidores con funciones relacionadas a la atención al público y racionalización de cada entidad pública capacitados

- **Pregunta 22.** ¿Cuántos funcionarios y servidores de la entidad tienen funciones relacionadas a la Atención al Público?
- **Pregunta 23.** ¿Cuántos funcionarios y servidores de la entidad tienen funciones relacionados a Racionalización o la que haga sus veces?
- **Pregunta 24.** ¿Cuántos funcionarios y servidores de la entidad con funciones relacionadas a la atención al público fueron capacitados?
- **Pregunta 25.** ¿Cuántos funcionarios y servidores de la entidad con funciones relacionadas a Racionalización o la que haga sus veces fueron capacitados?
- **Pregunta 26.** ¿Los funcionarios y servidores de su entidad fueron capacitados en algún programa de capacitación promovido por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP-PCM)? De ser el caso, indicar quiénes y en qué temas.
- **Pregunta 27.** ¿Si los funcionarios fueron capacitados por la SGP-PCM ¿dichos funcionarios o servidores continúan laborando en la Entidad? De ser el caso, precisar quiénes continúan laborando.

Pregunta 22. ¿Cuántos funcionarios y servidores de la entidad tienen funciones relacionadas a la Atención al Público?

De acuerdo al tipo de la entidad, se obtuvo información de que hay un rango específico del número de funcionarios y servidores que tienen funciones relacionadas a la Atención al Público.

Tabla Nº 66: Número de Funcionarios y Servidores que atienden al Público[44]

Tipo de Entidad	MIN N° de Funcionarios/Servidores	MAX N° de Funcionarios/Servidores
Ministerio	**3** (Ministerio del Interior)	**500** (Ministerio de Cultura)
OCA	**5** (Consejo Nacional de la Magistratura)	**2304** (RENIEC)
OPE	**1** (Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana e Instituto Geográfico Nacional)	**1122** (SUNAT)
Gobierno Regional	**2** (GORE Ancash)	**98** (GORE Amazonas)

[44] Ver Anexo 24

Tipo de Entidad	MIN N° de Funcionarios/Servidores	MAX N° de Funcionarios/Servidores
Municipalidad Provincial	**1** (3 Municipalidades Provinciales dicen tener al menos 1 funcionario / Servidor)[2]	**350** (M. Provincial de Maynas)
Municipalidad Distrital	1 (20 Municipalidades Distritales dicen tener al menos 1 funcionario / Servidor)[1]	**943** (Municipalidad de Carabayllo)
Hospital **-Nacional** **-Regional**	**5** (Hospital Hermilio Valdizan) **3**(Hospital Chancay)	**667** (Hospital Vitarte) **1849** (Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión)
Universidad	**1** (3 Universidades Nacionales dicen tener al menos 1 funcionario / Servidor)[45]	**454** (Universidad Nacional de Pedro Ruiz Gallo)

Fuente: SGP-PCM/2013

Nota *: Del total de Municipalidades Distritales que respondieron la encuesta, 6 expresaron que no tenían funcionarios / servidores relacionadas a la Atención al Público

Nota **: Del total de Municipalidades Provinciales que respondieron la encuesta, 3 expresaron que no tenían funcionarios / servidores relacionadas a la Atención al Público

Nota *:** Del total de OPE que respondieron la encuesta, 3 expresaron que no tenían funcionarios / servidores relacionadas a la Atención al Público

Nota **:** Del total de Universidades Nacionales que respondieron la encuesta, 5 expresaron que no tenían funcionarios / servidores relacionadas a la Atención al Público

Pregunta 23. ¿Cuántos funcionarios y servidores de la entidad tienen funciones relacionados a Racionalización o la que haga sus veces?

De acuerdo al tipo de entidad hay un rango específico del número de funcionarios y servidores que tienen funciones relacionadas a racionalización o la que haga sus veces.

Tabla Nº 67: Número de funcionarios y servidores en racionalización[46]

Tipo de Entidad	MIN N° de Funcionarios/Servidores	MAX N° de Funcionarios/Servidores
Ministerio	**1** (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social)	**15** (Ministerio de Trabajo)
OCA	**1** (Consejo Nacional de la Magistratura y Defensoría del Pueblo)	**33** (Contraloría General de la República)
OPE	**1** (16 OPE señalan tener 1 funcionario / Servidor relacionadas a Racionalización o la que haga sus veces)	**11** (Oficina de Normalización Previsional – Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas)
Gobierno Regional	**1** (Callao)	**65** (San Martin y Amazonas)
Municipalidad Provincial	**1** (27 Municipalidades Provinciales dicen tener 1 funcionario / Servidor relacionadas a Racionalización o la que haga sus veces)	**15** (Municipalidad Metropolitana de Lima)
Municipalidad Distrital	**1** (78 Municipalidades Distritales dicen tener 1 funcionario / Servidor relacionadas a	**10** (Municipalidad de Ulcumayo)

[45] Las Universidades Nacionales que dicen tener al menos 1 funcionario / servidor son: Tecnológica de Cono Sur; Juliaca y Moquegua.
[46] Ver anexo 25

Tipo de Entidad	MIN N° de Funcionarios/Servidores	MAX N° de Funcionarios/Servidores
	Racionalización o la que haga sus veces)	
Hospital **-Nacional** **-Regional**	**4** (Hospital de San Juan de Lurigancho y Hospital de Vitarte) **1** (Hospital Chancay)	**10** (Hospital de Chosica y Hospital Casimiro Ulloa) **4** (Hospital Daniel Alcides Carrión)
Universidad	**1**(9 Universidades Nacionales dicen tener 1 funcionario / Servidor relacionadas a Racionalización o la que haga sus veces)[47]	**24** (Universidad Nacional Mayor de San Marcos)

Fuente: SGP-PCM/2013

Nota *: Del total de Municipalidades Distritales que respondieron la encuesta, 73 expresaron que no tenían funcionarios / servidores relacionadas a funciones de Racionalización o la que haga sus veces

Nota **: Del total de Municipalidades Provinciales que respondieron la encuesta, 4 expresaron que no tenían funcionarios / servidores relacionadas a funciones de Racionalización o la que haga sus veces

Nota *:** Del total de OPE que respondieron la encuesta, 4 expresaron que no tenían funcionarios / servidores relacionadas a funciones de Racionalización o la que haga sus veces

Nota **:** Del total de Universidades Nacionales que respondieron la encuesta, 2 expresaron que no tenían funcionarios / servidores relacionados a funciones de Racionalización o la que haga sus veces

Pregunta 24. ¿Cuántos funcionarios y servidores de la entidad con funciones relacionadas a la atención al público fueron capacitados?

De acuerdo al tipo de entidad hay un rango específico del número de funcionarios y servidores con funciones relacionadas a la atención al público que fueron capacitados.

Tabla Nº 68: Funcionarios y Servidores que atienden al Público Capacitados[48]

Tipo de Entidad	MIN N° de Funcionarios/Servidores	MAX N° de Funcionarios/Servidores
Ministerio	**2** (Ministerio del Ambiente y Defensa)	**186** (Ministerio de Cultura)
OCA	**1** (Tribunal Constitucional del Perú)	**570** (Ministerio Público)
OPE	**1** (9 OPE dicen tener 1 funcionario / Servidor relacionadas a la atención al público capacitados para estas funciones)[49]	**700**(SUNARP)
Gobierno Regional	**1** (Loreto)	**35** (Lambayeque)
Municipalidad Provincial	**1** (Huaytará; Sucre; Huaylas; Leoncio Prado y; Talara)	**95** (M.P. de Padre Abad)

[47] Las Universidades Nacionales que dicen tener al menos 1 funcionario / servidor relacionado a funciones de Racionalización o la que haga sus veces son: Cañete; Juliaca; Santiago Antúnez de Mayolo; Amazónica de Madre de Dios; de Frontera; Moquegua; Callao y; San Martín.

[48] Ver anexo 26.

[49] Las OPE que dicen 1 funcionario / servidor son: Instituto del Mar del Perú; Organismo de Supervisión de los Recursos Forestales y de Fauna Silvestre; Instituto Nacional de Salud Mental "Honorio Delgado – Hideyo Noguchi"; Servicio Nacional de Capacitación para la Industria de la Construcción; Instituto Peruano del Deporte; Instituto Peruano de Energía Nuclear; Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad; Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana; Instituto Geográfico Nacional y; Escuela Nacional Marina Mercante.

Tipo de Entidad	MIN N° de Funcionarios/Servidores	MAX N° de Funcionarios/Servidores
Municipalidad Distrital	**1**(18 Municipalidades Distritales dicen tener 1 funcionario / Servidor relacionadas a la atención al público capacitados para estas funciones)[50]	**60** (Municipalidad de Miraflores)
Hospital **-Nacional** **-Regional**	**3** (Hospital de Emergencias Pediátricas) **48**(Hospital Rezola Cañete)	**222** (Hospital Vitarte) **1849** (Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión)
Universidad	**12** (Amazónica De Madre De Dios)	**169** (Universidad Nacional De San Agustín)

Fuente: SGP-PCM/2013

Nota *: Del total de OPE que respondieron la encuesta, 22 expresaron que no tenían funcionarios / servidores relacionadas a la atención al público capacitados para estas funciones.

Nota **: Del total de Municipalidades Distritales que respondieron la encuesta, 128 expresaron que no tenían funcionarios / servidores relacionadas a la atención al público capacitados para estas funciones.

Nota **-: Del total de Municipalidades Provinciales que respondieron la encuesta, 27 expresaron que no tenían funcionarios / servidores relacionadas a la atención al público capacitados para estas funciones.

Nota *-:** Del total de Hospitales que respondieron la encuesta, 5 manifestaron que no habían capacitado a funcionarios / servidores en temas relacionadas a la atención al público.

Nota **:** Del total de Universidades Nacionales que respondieron la encuesta, 18 expresaron que no tenían funcionarios / servidores relacionadas a la atención al público capacitados para estas funciones.

Pregunta 25. ¿Cuántos funcionarios y servidores de la entidad con funciones relacionadas a Racionalización o la que haga sus veces fueron capacitados?

De acuerdo al tipo de entidad hay un rango específico del número de funcionarios y servidores con funciones relacionadas a racionalización o la que haga sus veces que fueron capacitados.

Tabla Nº 69: Funcionarios y Servidores de Racionalización Capacitados[51]

Tipo de Entidad	MIN N° de Funcionarios/Servidores	MAX N° de Funcionarios/Servidores
Ministerio	**2** (Energía y Minas; Cultura; Vivienda, Construcción y Saneamiento; Ambiente; Producción)	**15** (Ministerio de Trabajo)
OCA	**1**(Consejo Nacional de la Magistratura, Registro Nacional de Identificación y Estado Civil)	**22**(Contraloría General de la República)
OPE	**1** (13 OPE dicen tener 1 funcionario / Servidor relacionadas a Racionalización o la que haga sus veces capacitados para estas funciones)[52]	**38** (Instituto Nacional de Salud)

[50]Las Municipalidades Distritales que dicen tener 1 funcionario / servidor son: Imperial; Laredo, Ciudad Eten; Saylla; Tarica; La Matanza; Pampa Hermosa; La Unión; Yanacancha; Tuman; Jenaro Herrera; Palca; Pítipo; Pancán; Santa Rosa; Alto de la Alianza; Mariscal Cáceres y; San Rafael

[51] Ver anexo 27.

[52]Las OPE que dicen 1 funcionario / servidor son: Autoridad Nacional del Agua; Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad; Instituto Peruano del Deporte; Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana; Instituto Geográfico Nacional; Instituto Nacional Materno Perinatal; Instituto Peruano de Energía Nuclear; Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental; Seguro Integral de Salud; Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado; Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil; Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud y el Organismo Supervisor de Inversión Privada en telecomunicaciones.

Tipo de Entidad	MIN N° de Funcionarios/Servidores	MAX N° de Funcionarios/Servidores
Gobierno Regional	**2** (Ancash y Callao)	**65** (San Martin)
Municipalidad Provincial	**8** (Purús)	**10** (Canas)
Municipalidad Distrital	**1** (33 Municipalidades Distritales dicen tener 1 funcionario / Servidor relacionadas a Racionalización o la que haga sus veces capacitados para estas funciones)	**21** (Municipalidad de Surco)
Hospitales -Nacionales -Regionales	**2**(Hospital Vitarte) **2**(Daniel Alcides Carrión y Cañete)	**2**(Hospital Vitarte) **2** (Daniel Alcides Carrión y Cañete)
Universidad	**1** (13 Universidades Nacionales dicen tener 1 funcionario / Servidor relacionadas a Racionalización o la que haga sus veces capacitados para estas funciones)[53]	**5** (Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann)

Fuente: SGP-PCM/2013

Nota **: Del total de Ministerios que respondieron la encuesta, 2 expresaron que no tenían funcionarios / servidores capacitados relacionadas a Racionalización o la que haga sus veces.

Nota **: Del total de OPE que respondieron la encuesta, 17 expresaron que no tenían funcionarios / servidores capacitados relacionadas a Racionalización o la que haga sus veces.

Nota *:** Del total de Municipalidades Distritales que respondieron la encuesta, 152 expresaron que no tenían funcionarios / servidores capacitados relacionadas a Racionalización o la que haga sus veces.

Nota **:** Del total de Municipalidades Provinciales que respondieron la encuesta, 24 expresaron que no tenían funcionarios / servidores capacitados relacionadas a Racionalización o la que haga sus veces.

Nota ***:** Del total de Hospitales que respondieron la encuesta, 8 expresaron que no tenían funcionarios / servidores capacitados relacionadas a Racionalización o la que haga sus veces.

Nota ****:** Del total de Universidades Nacionales que respondieron la encuesta, 11expresaron que no tenían funcionarios / servidores capacitados relacionadas a Racionalización o la que haga sus veces.

Pregunta 26. ¿Los funcionarios y servidores de su entidad fueron capacitados en algún programa de capacitación promovido por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP-PCM)? De ser el caso, indicar quiénes y en qué temas.

La SGP-PCM con la finalidad de fortalecer las capacidades de los funcionarios y servidores públicos en materia de modernización, ha realizado diferentes actividades entre ellas, tres diplomados virtuales de simplificación administrativa.

Con el objetivo de medir la participación y la continuidad de los funcionarios y servidores públicos capacitados en simplificación administrativa por la SGP-PCM en las entidades públicas, se realizaron las preguntas N° 26 y N° 27, obteniéndose los siguientes resultados.

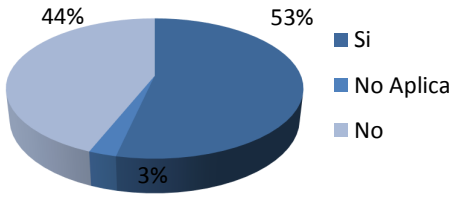
[53] Las Universidades Nacionales que dicen 1 funcionario / servidor son: Hermilio Valdizan; Tecnológica de Cono Sur; de Huancavelica; José Faustino Sánchez Carrión; Agraria de la Selva; de Cajamarca; de Trujillo; Santiago Antúnez de Mayolo; Mayor de San Marcos; Amazónica de Madre de Dios; de Jaén; Micaela Bastidas de Apurímac y, de San Martin.

Tabla Nº 70: Participación en capacitación SGP

26.	Nº	%
Si	226	53%
No Aplica	11	3%
No	188	44%
Total	425	100%

Fuente: SGP-PCM/2013

Gráfico Nº 24: Participación en capacitación SGP



Fuente: SGP-PCM/2013

El **53%** de los funcionarios y servidores de las entidades públicas han sido capacitados en algún programa de capacitación promovido por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

A continuación se muestra la distribución por niveles de gobierno de los funcionarios que han participado en los programas de capacitación promovidos por la SGP-PCM.

Tabla Nº 71: Participación en capacitación SGP por nivel de gobierno

Nivel de gobierno	Si	No aplica	No	Total general
Nacional	88 (73%)	-	33 (27%)	121 entidades
Regional	22 (96%)	-	1 (4%)	23 entidades
Local	116 (41%)	11 (4%)	154 (55%)	281 entidades
Total				**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

De la tabla, se observa que a nivel nacional el **73%** de entidades manifestaron haber participado en las capacitaciones de la SGP, a nivel regional el porcentaje de participación fue de **96%** y a nivel local de **41%.**

Tabla Nº 72: Participación en capacitación SGP por tipo de entidad[54]

Tipo de Entidad	Si	No aplica	No	Total general
Ministerio	**17 (100%)**	-	-	17
OCA	**9 (100%)**	-	-	9
OPE	48 (81%)	-	11 (19%)	59
Gobierno Regional	**19 (100%)**	-		19
Municipalidad Provincial	42 (80%)	-	20 (32%)	62
Municipalidad Distrital	74 (34%)	11 (5%)	134 (61%)	219
Hospital	4 (33%)	-	8 (67%)	12
- **Nacionales**	1 (13%)	-	7 (88%)	8
- **Regionales**	3 (75%)	-	1 (25%)	4
Universidad	13 (46%)	-	15 (54%)	27
Total general	**227 (53%)**	**11 (3%)**	**187 (44%)**	**425**

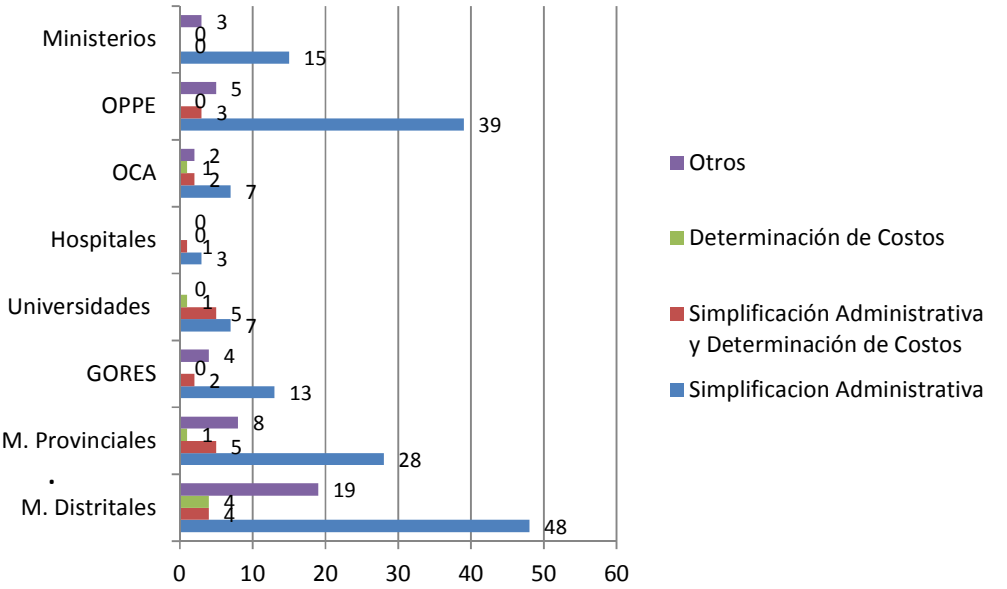
Fuente: SGP-PCM/2013

[54] Ver Anexo 28

El 100% de los Ministerios, OCAS y Gobiernos Regionales, que han participado en esta evaluación, manifiestan que sus funcionarios y servidores han sido capacitados en algún programa de capacitación de la SGP-PCM. De la misma manera, los OPE manifestaron 81% de participación y las Municipalidades Provinciales un80%.

De las 227 entidades públicas que han respondido afirmativamente, tenemos la siguiente participación del personal, de acuerdo a la temática de la capacitación:

Gráfico Nº 25: Participación en capacitación SGP-PCM por temática



Fuente: SGP-PCM/2013

Tabla Nº 73: Participación del personal de las entidades en capacitaciones impartidas por la SGP-PCM

	Simplificación Administrativa	Simplificación Administrativa y Determinación de Costos	Determinación de Costos	Otros
Ministerio	15	0	0	3
OCA	7	2	1	2
OPE	39	3	0	5
Gobierno Regional	13	2	0	4
Municipalidad Provincial	28	5	1	8
Municipalidad Distrital	48	4	4	19
Hospitales	3	1	0	0
Universidad	7	5	1	0
TOTALES	**160 (69%)**	**22 (9%)**	**7(3%)**	**41 (17%)**

Fuente: SGP-PCM/2013

El 69% de las entidades públicas manifestaron que sus funcionarios y servidores fueron capacitados en Simplificación Administrativa, el 22% de ellas tanto en Simplificación Administrativa como en Determinación de Costos, y el 3% solo en Determinación de Costos. Del porcentaje restante (Otros), las entidades públicas indicaron capacitaciones en otras temáticas no recurrentes como Gestión Pública y Actualización del TUPA, y otras sólo indicaron los nombres de los funcionarios y servidores participantes pero no especificaron la temática en los que fueron capacitados.

Asimismo, corroborando con la información de la SGP-PCM, respecto a la ejecución de los Diplomados de Simplificación Administrativa, que son más representativos, se puede observar a continuación el nivel de aprobación en cada uno de ellos.

Tabla Nº 74: Participación de personal de las entidades en los diplomados de Simplificación Administrativa dictados por la SGP-PCM

Diplomado 1 S.A.	Diplomado 2 S.A	Diplomado 3 S.A
Aprobación 100%	**Aprobación 39%**	**Aprobación 77%**
Nº de Participantes 1002	**Desaprobación 61%**	**Desaprobación 23%**
	Nº de Participantes 3391	Nº de Participantes 1327
Entidades que participaron:		
Gobiernos Regionales	Gobiernos Regionales	Gobiernos Regionales
Hospitales	Ministerios	Hospitales
Ministerios	Municipalidades Distritales	Ministerios
Municipalidades Distritales	Municipalidades Provinciales	OCA
Municipalidades Provinciales	OPE	OPE
OCA		Universidades
OPE		
Universidades		

Fuente: SGP-PCM/2013

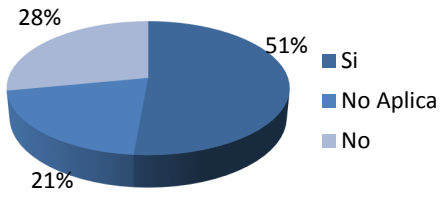
Pregunta 27. Si los funcionarios fueron capacitados por la SGP-PCM ¿dichos funcionarios o servidores continúan laborando en la Entidad? De ser el caso, precisar quiénes continúan laborando.

Tabla Nº 75: Continuidad del personal capacitado por SGP

Pregunta 27	Nº	%
Si	218	51%
No Aplica	87	21%
No	120	28%
Total	425	100%

Fuente: SGP-PCM/2013

Gráfico Nº 26: Continuidad del personal capacitado por SGP



Fuente: SGP-PCM/2013

El **51%** de los funcionarios y servidores de las entidades públicas que fueron capacitados por la SGP continúan laborando en las entidades.

Tabla Nº 76: Continuidad del personal capacitado por la SGP-PCM en las entidades por nivel de gobierno

Nivel de gobierno	Si	No aplica	No	Total general
Nacional	85 (70%)	18 (15%)	18 (15%)	121 entidades
Regional	21 (91%)		2 (9%)	23 entidades
Local	111(40%)	69 (25%)	101(35%)	281 entidades
Total				**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

De la tabla, se observa que a nivel nacional el 70% de entidades manifestaron que los servidores que participaron en las capacitaciones proporcionadas por la SGP continúan laborando en las entidades, a nivel regional el porcentaje de continuidad fue de 91% y a nivel local de 40%.

Tabla Nº 77: Continuidad del personal capacitado por la SGP en las entidades por tipo de entidad[55]

Tipo de Entidad	Si	No aplica	No	Total general
Ministerio	15 (88%)	-	2 (12%)	17
OCA	8 (88%)	-	1 (11%)	9
OPE	48 (81%)	7 (12%)	4 (7%)	59
Gobierno Regional	**18 (94%)**	-	1 (5%)	19
Municipalidad Provincial	42 (67%)	7 (11%)	13 (21%)	62
Municipalidad Distrital	69 (32%)	62 (28%)	88 (40%)	219
Hospitales	4 (33%)	2 (17%)	6 (50%)	12
- **Nacional**	1 (13%)	2 (25%)	5 (63%)	8
- **Regional**	3 (75%)	-	1 (25%)	4
Universidades	13 (46%)	9 (32%)	6 (22%)	28
Total general	**218 (51%)**	**87 (20%)**	**120 (28%)**	**425**

Fuente: SGP-PCM/2013

Del total de participantes por tipo de entidad, los Gobiernos Regionales son los que lideran en contar con funcionarios o servidores capacitados por la SGP, el 94% así lo manifestó. Asimismo, otros porcentajes significativos son los de los Ministerios y OCA con el 88%.

IV.3. Resumen de los resultados de los indicadores

En la siguiente Tabla se muestran los resultados para los indicadores y las fases de la metodología de simplificación administrativa sobre la base de cada una de las preguntas.

Tabla Nº 78: Resumen de resultados PNSA–vinculados a la Acción que mide la Metodología de Simplificación Administrativa–

Acción	Indicador	Etapa	Pregunta	Resultados
Acción 1.1	1, 2 y 3	Etapa Preparatoria	1	**43%** de entidades públicas (*) han conformado su Equipo de Mejora Continua.

[55] Ver Anexo 29.

Acción	Indicador	Etapa	Pregunta	Resultados
			2	**30%** de entidades públicas [(*)] ha capacitado al Equipo de Mejora Continua en simplificación administrativa.
			3	**57%**de entidades públicas priorizaron sus procedimientos administrativos a simplificar.
			4	**56%** de entidades públicas [(*)] identificaron a los actores involucrados en los procedimientos administrativos priorizados.
			5	**38%**de entidades públicas [(*)] elaboraron su plan de trabajo para la simplificación de los procedimientos administrativos priorizados.
		Etapa Diagnóstico	6	**48%** de entidades públicas [(*)] han realizado la caracterización de los procedimientos administrativos priorizados.
			7	**50%** de entidades públicas [(*)] han realizado el diagnóstico legal relacionado a los procedimientos administrativos priorizados.
			8	**37%** de entidades públicas [(*)] han realizado el diagnóstico de equipamiento e infraestructura relacionado a los procedimientos administrativos priorizados.
			9	**49%** de entidades públicas [(*)] ha realizado el diagnóstico de costos de los procedimientos administrativos priorizados.
			10	**33%** de entidades públicas [(*)] realizó el diagnóstico de las capacidades de los recursos humanos de los procedimientos administrativos priorizados.
		Etapa Rediseño	11	**46%** de las entidades públicas [(*)] realizó el análisis de los procedimientos administrativos priorizados.
			12	**42%** de entidades públicas [(*)] rediseñó o mejoró los procedimientos administrativos priorizados.
			13	**45%** de entidades públicas [(*)] realizó el nuevo costeo de sus procedimientos administrativos mejorados aplicando el D.S. 064-2010-PCM.
		Etapa Implementa_ ción	14	**32%** de entidades públicas [(*)] capacitación a las áreas involucradas en los procedimientos rediseñados o mejorados.
			15	**24%** de entidades públicas [(*)] aprobó el marco normativo que regula la mejora o rediseño de sus procedimientos

Acción	Indicador	Etapa	Pregunta	Resultados
				administrativos.
			16	**21%** de entidades públicas (*) realizó la difusión masiva de la reforma emprendida.
			17	**92%** de entidades públicas (*) aprobó su TUPA mediante una norma.
			18	Las entidades públicas (*) han manifestado que tienen en sus TUPA desde 1 hasta 974 procedimientos.
			21	**13%** de entidades públicas (*) cuentan con un plan de capacitación en temas de simplificación administrativa.

Fuente: SGP-PCM/2013

(*) Se considera para el cálculo un total de 425 entidades que respondieron hasta el 30.Set.2013.

Tabla Nº 79: Resumen de resultados vinculado al resto de acciones del PNSA

Acción	Indicador	Pregunta	Resultados
Acción 1.3	1	19	**28%** de entidades públicas (*) han identificado si cuentan con procedimientos innecesarios.
Acción 2.1	1	20	**11%** de entidades públicas (*) hacen uso de la firma digital.
Acción 4.2	1	22	Las entidades públicas (*) han manifestado desde que no cuentan con personal con funciones relacionadas a atención al público hasta que cuentan con 2304 personas con esta función.
		23	Las entidades públicas (*) han manifestado desde que no cuentan con personal con funciones relacionadas a racionalización hasta que cuentan con 65 personas con esta función.
		24	Las entidades públicas (*) han manifestado desde que no han capacitado a ningún funcionario o servidor de atención al público hasta que han capacitado a 1849.
		25	Las entidades públicas han manifestado desde que no han capacitado a ningún funcionario o servidor de racionalización hasta que han capacitado a 65.
		26	**53%** de entidades públicas (*) han capacitado a su personal en programas de capacitación de la SGP-PCM.
		27	**51%** de entidades públicas (*) mantiene al personal capacitado por la SGP-PCM en su entidad.

Fuente: SGP-PCM/2013

En general, los promedios de los resultados por etapa de la metodología de simplificación administrativa son:

Tabla Nº 80: Resumen de resultados PNSA, por etapa de la Metodología SA.

Etapa	Resultados
Preparatoria	45%
Diagnóstico	43%
Rediseño	12%
Implementación	15%

Fuente: SGP-PCM/2013

Por nivel de gobierno tenemos los siguientes resultados:

Tabla Nº 81: Resumen de resultados PNSA, por nivel de gobierno

Etapa	Pregunta	Resultados por nivel de gobierno		
		Nacional	Regional	Local
ETAPA PREPARATORIA	1	**76%** de entidades públicas (*) han conformado su Equipo de Mejora Continua.	**78%** de entidades públicas (*) han conformado su Equipo de Mejora Continua.	**26%** de entidades públicas (*) han conformado su Equipo de Mejora Continua.
	2	**54%** de entidades públicas (*) ha capacitado al Equipo de Mejora Continua en simplificación administrativa.	**61%** de entidades públicas (*) ha capacitado al Equipo de Mejora Continua en simplificación administrativa.	**17%** de entidades públicas (*) ha capacitado al Equipo de Mejora Continua en simplificación administrativa.
	3	**71%**de entidades públicas priorizaron sus procedimientos administrativos a simplificar.	**78%**de entidades públicas priorizaron sus procedimientos administrativos a simplificar.	**49%**de entidades públicas priorizaron sus procedimientos administrativos a simplificar.
	4	**71%** de entidades públicas (*) identificaron a los actores involucrados en los procedimientos administrativos priorizados.	**78%** de entidades públicas (*) identificaron a los actores involucrados en los procedimientos administrativos priorizados.	**44%** de entidades públicas (*) identificaron a los actores involucrados en los procedimientos administrativos priorizados.
	5	**55%**de entidades públicas (*) elaboraron su plan de trabajo para la simplificación de los procedimientos administrativos priorizados.	**52%**de entidades públicas (*) elaboraron su plan de trabajo para la simplificación de los procedimientos administrativos priorizados.	**29%**de entidades públicas (*) elaboraron su plan de trabajo para la simplificación de los procedimientos administrativos priorizados.
ETAPA DIAGNÓSTICO	6	**61%** de entidades públicas (*) han realizado la caracterización de los procedimientos administrativos priorizados.	**78%** de entidades públicas (*) han realizado la caracterización de los procedimientos administrativos priorizados.	**40%** de entidades públicas (*) han realizado la caracterización de los procedimientos administrativos priorizados.

	7	**64%** de entidades públicas [(*)] han realizado el diagnóstico legal relacionado a los procedimientos administrativos priorizados.	**70%** de entidades públicas [(*)] han realizado el diagnóstico legal relacionado a los procedimientos administrativos priorizados.	**41%** de entidades públicas [(*)] han realizado el diagnóstico legal relacionado a los procedimientos administrativos priorizados.
	8	**37%** de entidades públicas [(*)] han realizado el diagnóstico de equipamiento e infraestructura relacionado a los procedimientos administrativos priorizados.	**52%** de entidades públicas [(*)] han realizado el diagnóstico de equipamiento e infraestructura relacionado a los procedimientos administrativos priorizados.	**29%** de entidades públicas [(*)] han realizado el diagnóstico de equipamiento e infraestructura relacionado a los procedimientos administrativos priorizados.
	9	**60%** de entidades públicas [(*)] ha realizado el diagnóstico de costos de los procedimientos administrativos priorizados.	**65%** de entidades públicas [(*)] ha realizado el diagnóstico de costos de los procedimientos administrativos priorizados.	**43%** de entidades públicas [(*)] ha realizado el diagnóstico de costos de los procedimientos administrativos priorizados.
	10	**37%** de entidades públicas [(*)] realizó el diagnóstico de las capacidades de los recursos humanos de los procedimientos administrativos priorizados.	**43%** de entidades públicas [(*)] realizó el diagnóstico de las capacidades de los recursos humanos de los procedimientos administrativos priorizados.	**30%**de entidades públicas [(*)] realizó el diagnóstico de las capacidades de los recursos humanos de los procedimientos administrativos priorizados.
ETAPA REDISEÑO	11	**64%** de las entidades públicas [(*)] realizó el análisis de los procedimientos administrativos priorizados.	**74%** de las entidades públicas [(*)] realizó el análisis de los procedimientos administrativos priorizados.	**37%** de las entidades públicas [(*)] realizó el análisis de los procedimientos administrativos priorizados.
	12	**51%** de entidades públicas [(*)] rediseñó o mejoró los procedimientos administrativos priorizados.	**65%** de entidades públicas [(*)] rediseñó o mejoró los procedimientos administrativos priorizados.	**36%** de entidades públicas [(*)] rediseñó o mejoró los procedimientos administrativos priorizados.

	13	**50%** de entidades públicas (*) realizó el nuevo costeo de sus procedimientos administrativos mejorados aplicando el D.S. 064-2010-PCM.	**78%** de entidades públicas (*) realizó el nuevo costeo de sus procedimientos administrativos mejorados aplicando el D.S. 064-2010-PCM.	**40%** de entidades públicas (*) realizó el nuevo costeo de sus procedimientos administrativos mejorados aplicando el D.S. 064-2010-PCM.
ETAPA IMPLEMENTACIÓN	14	**31%** de entidades públicas (*) capacitación a las áreas involucradas en los procedimientos rediseñados o mejorados.	**39%** de entidades públicas (*) capacitación a las áreas involucradas en los procedimientos rediseñados o mejorados.	**31%** de entidades públicas (*) capacitación a las áreas involucradas en los procedimientos rediseñados o mejorados.
	15	**25%** de entidades públicas (*) aprobó el marco normativo que regula la mejora o rediseño de sus procedimientos administrativos.	**17%** de entidades públicas (*) aprobó el marco normativo que regula la mejora o rediseño de sus procedimientos administrativos	**25%** de entidades públicas (*) aprobó el marco normativo que regula la mejora o rediseño de sus procedimientos administrativos
	16	**26%** de entidades públicas (*) realizó la difusión masiva de la reforma emprendida.	**9%** de entidades públicas (*) realizó la difusión masiva de la reforma emprendida.	**20%** de entidades públicas (*) realizó la difusión masiva de la reforma emprendida.

Fuente: SGP-PCM/2013

Tabla Nº 82: Resumen de resultados PNSA, por etapa de la Metodología de Simplificación Administrativa y por nivel de gobierno

Etapa	Resultados por nivel de gobierno		
	Nacional	**Regional**	**Local**
Preparatoria	65%	69%	33%
Diagnóstico	52%	62%	37%
Rediseño	55%	72%	38%
Implementación	27%	22%	25%

Fuente: SGP-PCM/2013

Tabla Nº 83: Resumen de resultados PNSA, por etapa de la Metodología de Simplificación Administrativa y por tipo de entidad

Etapa	Resultados por tipo de entidad							
	Ministerios	**OCA**	**OPE**	**GORE**	**M. Provincial**	**M. Distrital**	**Hospitales**	**Universidades**
Preparatoria	81%	67%	73%	70%	49%	29%	58%	44%
Diagnóstico	58%	62%	59%	63%	52%	33%	53%	36%
Rediseño	61%	63%	58%	72%	57%	32%	70%	38%
Implementación	35%	41%	30%	23%	37%	22%	22%	18%

Fuente: SGP-PCM/2013

V. CONCLUSIONES

A continuación, se detallan las conclusiones sobre la base de los resultados obtenidos.

1. En base a los resultados obtenidos se puede evidenciar que el avance de la implementación del Plan Nacional de Simplificación Administrativa (PNSA) al 2013, es aún insuficiente. Por un lado, se observa un bajo nivel de participación en la evaluación: solo el 21% de las entidades públicas ha cumplido con remitir su información, habiéndose habilitado dos formas de envió del reporte PNSA, tanto física como virtual. Por otro lado, las entidades públicas están emprendiendo mejoras en sus procedimientos y servicios administrativos pero no están siguiendo de manera ordenada las etapas que la Metodología de Simplificación Administrativa establece. La conformación del Equipo de Mejora Continua (EMC) es determinante para la consecución del proceso, sin embargo no ha sido un factor limitante pues a pesar de ello muchas de las entidades públicas han avanzado en otras actividades prioritarias del proceso. Solo el 43% de las entidades conformo su EMC, pero el 57% priorizo los procedimientos administrativos a simplificar.

2. El objetivo estratégico 1 del PNSA tiene definido 3 acciones, la acción 1.1 tiene 3 indicadores, que miden la aplicación de la metodología de simplificación administrativa por las entidades públicas, en los tres niveles de gobierno. La metodología de simplificación consta de 4 etapas, en la primera etapa que es la preparatoria las entidades del nivel regional son las más avanzadas con un 69%, en la segunda etapa de diagnóstico las entidades que alcanzaron el mayor grado de avance son las entidades del nivel regional con 62%, en la tercera etapa de rediseño el mayor grado de avance es de 72% de las entidades de nivel regional y en la etapa de implementación el mayor grado de avance 27% lo obtuvieron las entidades del nivel nacional.

   Asimismo en la etapa preparatoria las entidades que alcanzaron el mayor avance son los ministerios con 81%, en la segunda etapa de diagnóstico las entidades que obtuvieron el mayor avance son los Gobiernos Regionales con 63%, en la tercera etapa, nuevamente los Gobiernos Regionales obtuvieron el mayor avance con 72%, y en la última etapa, los Organismos Constitucionalmente Autónomos lograron el mayor avance (41%).

   El avance en una etapa de la Metodología de Simplificaron Administrativa, es determinante para poder avanzar a la siguiente, pero las entidades públicas no han ido avanzando de manera secuencial.

3. La acción 1.3 tiene 1 indicador, que ha obtenido como resultado que el 28% de entidades públicas han identificado que si cuentan con procesos administrativos innecesarios, siendo los gobiernos regionales los que mayor grado de cumplimiento 74% han alcanzado. De las entidades, que manifestaron haber identificado sus procedimientos innecesarios (119), sólo 79de ellas ha precisado la denominación exacta de los procedimientos innecesarios a eliminar y solo 25 entidades públicas han listado los procedimientos eliminados en su

actuales TUPAS. A nivel nacional, los Organismos Públicos son los que más han eliminado procedimientos y servicios innecesarios.

4. El objetivo estratégico 2 tiene definido 2 acciones cada una con 1 indicador que son responsabilidad de ONGEI, sin embargo se realizó una pregunta sobre el uso de la firma digital para conocer el grado de implementación y conocimiento de las entidades al respecto, es así que se obtuvo que un 11% de entidades públicas, que contestaron la encuesta, utilizan la firma digital, siendo los OCA los que obtuvieron el mayor grado de uso 44%. Las entidades públicas que manifestaron que si usan firma digital, detallaron que el uso es exclusivo para Trámites Administrativos y documentación interna. A nivel local, el manejo de herramientas tecnológicas sigue siendo un factor limitante.

5. El objetivo estratégico 4 consta de 4 acciones, cada una con su indicador, las acciones 4.1, 4.3 y 4.4 están referidas a acciones concretas y con responsables puntuales, por lo que se levantó información sólo para la acción 4.2, a cargo de la SGP-PCM, y que su cumplimiento involucra a todas las entidades públicas.

   La acción 4.2 tiene 1 indicador que ha obtenido como resultado que el 52% de las entidades públicas han capacitado a su personal en los programas brindados por la SGP-PCM, en materias de racionalización y atención al ciudadano. Asimismo, se debe precisar que solo el 51% de las entidades públicas manifiesto que el personal que fue capacitado en los programas brindados por la SGP-PCM, sigue laborando en la entidad. En este punto, algunas entidades indicaron que se debe seguir profundizando la parte práctica en los diplomados, con la aplicación directa a su propia entidad.