

	FICHA DE PROCEDIMIENTO	Código: PE0205
		Versión: 03
		Fecha: 20/09/2023

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Seguimiento y <i>medición</i> de procesos
---------------------------------	---

APROBACIÓN		
Nombre y cargo	Órgano o Unidad Orgánica	Firma y sello
Elaborado por: Pamela Roxana Meza Pinto Jefa de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto Revisado por: Pamela Roxana Meza Pinto Jefa de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	[PMEZAP]
Revisado por: Karla Elizabeth Espinoza Malatesta Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica	Oficina de Asesoría Jurídica	[KESPINOZA]
Aprobado por: José Manuel Zavala Muñoz Gerente General	Gerencia General	[JZAVALA]

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del cambio
00	-	Versión inicial del procedimiento ¹
01	Alcance, Consideraciones generales, Definiciones y actividades del procedimiento	Precisiones en el alcance, consideraciones generales, definiciones y en todas las actividades. ²

¹ Aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 043-2019-OEFA/GEG del 16 de septiembre de 2019.

² Modificado mediante Resolución de Gerencia General N° 054-2021-OEFA/GEG del 10 de junio de 2021.

	FICHA DE PROCEDIMIENTO	Código: PE0205
		Versión: 03
		Fecha: 20/09/2023

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del cambio
02	Base normativa, consideraciones generales, definiciones, siglas, requisitos para iniciar el procedimiento, actividades del procedimiento y documentos que se generan	<p>Precisiones en la base normativa, consideraciones generales, definiciones, siglas, requisitos para iniciar el procedimiento.</p> <p>Precisiones en las actividades e inclusión de las secciones: Sección 1: Seguimiento y control de indicadores y Sección 2: Mejora de procedimientos.</p> <p>Inclusión de los formatos: PE0205-F02, PE0205-F03, PE0205-F04, PE0205-F05, PE0205-F06 y adecuación de la versión de los formatos a la versión del procedimiento.³</p>
03	Nombre del procedimiento, objetivo, alcance, base normativa, consideraciones generales, definiciones, siglas, actividades del procedimiento, documentos que se generan, anexos del procedimiento y formatos.	<p><i>Precisiones en el nombre del procedimiento, objetivo, alcance, base normativa, consideraciones generales, definiciones y en todas las actividades.</i></p> <p><i>Retiro de siglas y de la Sección 2: Mejora de procedimientos.</i></p> <p><i>Se modifica el formato: PE0205-F01</i></p> <p><i>Se retiran los formatos: PE0205-F03, PE0205-F04, PE0205-F05, PE0205-F06 por su traslado al procedimiento PE0210.</i></p> <p><i>Se agregan los anexos: Reporte trimestral de los resultados de los indicadores de procesos; e, Informe de seguimiento a los resultados de desempeño de los procesos.</i>⁴</p>

OBJETIVO	Establecer las actividades que permitan verificar el nivel de desempeño en los procesos del OEFA.
ALCANCE	El presente procedimiento es de aplicación para las áreas del OEFA que monitoreen el desempeño de un proceso. Comprende desde el registro de la información de los indicadores del proceso hasta la custodia de la información documentada .
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Jefe/a de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.
BASE NORMATIVA	<ul style="list-style-type: none"> - Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. - Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las entidades del Estado. - Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. - Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA. - Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. - Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP "<i>Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública</i>". - Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG que aprueba la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG "<i>Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado</i>".

³ Modificado mediante Resolución de Gerencia General N° 000068-2022-OEFA/GEG del 10 de junio de 2022.

⁴ Modificado mediante Resolución de Gerencia General N° 00079-2023-OEFA/GEG del 20 de setiembre de 2023.

	<ul style="list-style-type: none"> - Resolución Directoral N° 001-2015-INACAL/DN, que aprueba la Norma Técnica Peruana “Sistema de Gestión de la Calidad: NTP-ISO 9001:2015”. - Resolución Directoral N° 012-2017-INACAL/DN, que aprueba la Norma Técnica Peruana “Sistemas de Gestión Antisoborno: NTP-ISO 37001:2017”. - Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 065-2015-OEFA/PCD, que aprueba el Mapa de Procesos del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA. - Resolución de Gerencia General N° 033-2019-OEFA/GEG, que aprueba la conformación y las funciones del Comité de Dirección de Gestión por Procesos, Gestión Integrada de la Calidad y Simplificación Administrativa; y, del Equipo de Mejora Continua. <p>Las referidas normas incluyen sus modificatorias.</p>
<p style="text-align: center;">CONSIDERACIONES GENERALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La Oficina de Planeamiento y Presupuesto registra la información de las fichas de indicadores en la base de información del Tablero de Control de OPP - Sección Seguimiento de Indicadores, a fin de que los dueños del proceso registren los resultados para que se realicen las acciones de seguimiento de sus procesos. - El dueño del proceso es responsable del registro del resultado de sus indicadores en los plazos establecidos en su ficha de indicador de desempeño, y es responsable de adjuntar sus evidencias, asimismo, en caso de identificar una brecha es responsable de darle atención. - La Oficina de Planeamiento y Presupuesto a través de correos institucionales remite alertas a los dueños de los procesos, cinco (5) días hábiles antes del vencimiento de la oportunidad de medida y según la frecuencia del indicador de desempeño a fin de coadyuvar con el registro oportuno de los resultados de sus indicadores en la Sección “Seguimiento de Indicadores de Procesos” del Tablero de Control de OPP - Sección Seguimiento de Indicadores. - Los criterios de seguimiento y medición de procesos se sujetan a lo establecido en la Norma Técnica N° 001-2018-SGP “Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública”.
<p style="text-align: center;">DEFINICIONES</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Áreas del OEFA: Órganos, unidades orgánicas, coordinaciones y unidades funcionales establecidas mediante Resolución por la Alta Dirección. - Brecha: Diferencia desfavorable entre el resultado obtenido y la meta establecida para cada indicador de desempeño de los procesos. - Dueño del proceso: Director/a, Subdirector/a, Jefe/a y Coordinador/a de un área del OEFA, quien tiene la responsabilidad y la autoridad definidas para diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla su resultado previsto. - Función de cumplimiento: Personal con responsabilidad y autoridad para supervisar el diseño e implementación del Sistema de Gestión Antisoborno, así como para proporcionar asesoramiento y orientación al personal sobre el sistema de gestión antisoborno y las cuestiones relacionadas con el soborno. En el OEFA esta función está a cargo de el/la Gestor/a de Cumplimiento y de el/la Oficial de Cumplimiento del Sistema de Gestión Antisoborno. - Indicador de desempeño: Medida cualitativa o cuantitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos, a través de su comparación con periodos anteriores o con metas o compromisos. Se asocia al objetivo del proceso y sirve para la determinación de las metas. - Mapa de procesos: Representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos. - Matriz de indicadores de desempeño: Herramienta para el seguimiento, medición, análisis y mejora de los procesos que incorpora los indicadores, responsables, frecuencia de medición, metas, resultados y logro de los objetivos del proceso. - Problema: Conjunto de eventos o situaciones que dificultan el cumplimiento de la meta del indicador. - Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto. - Resultado de indicador de desempeño: Valor obtenido de la medición del indicador, de acuerdo a la frecuencia establecida. - Tablero de Control de OPP: Herramienta tecnológica que permite a las áreas del OEFA, revisar y evaluar el cumplimiento de metas, facilitando la toma de decisiones.
<p style="text-align: center;">SIGLAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - MAPRO: Manual de Procedimientos. - OMC: Organización, Métodos y Calidad de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto. - OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto.

REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

Descripción del requisito	Fuente
Fichas de indicador de desempeño	Dueño del proceso

ACTIVIDADES				EJECUTOR	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	Registrar la información de los indicadores de desempeño del proceso	Registra en el Formato PE0205-F01 "Matriz de indicadores de desempeño", la información de los indicadores de desempeño del proceso, consignada en el Formato PE0202-F02 "Ficha de indicador de desempeño" de cada proceso (finalidad del indicador, responsable, fórmula, frecuencia, unidad de medida, oportunidad de medida, meta, entre otros).	PE0205-F01 "Matriz de indicadores de desempeño"	Dueño del proceso	Áreas del OEFA
2	Registrar resultados de los indicadores de desempeño del proceso	Registra en el Formato PE0205-F01 "Matriz de indicadores de desempeño", los resultados de los indicadores de desempeño del proceso. <i>Nota 1:</i> Previamente al registro de resultados de indicadores, realiza la recolección y el procesamiento de los datos, aplicando la fórmula del indicador. <i>Nota 2:</i> El registro de los resultados de indicadores debe realizarse tomando en cuenta la frecuencia de medición y la oportunidad de medida consignada en el Formato PE0202-F02 "Ficha de indicador de desempeño".	PE0205-F01 "Matriz de indicadores de desempeño"	Dueño del proceso	Áreas del OEFA
3	Analizar los resultados e identificar las brechas	Analiza los resultados obtenidos de la medición con relación al cumplimiento de las metas establecidas para cada indicador, con el propósito de cuantificar el desempeño del proceso para la toma de decisiones . ¿Se identifica una brecha? Sí: ¿Son indicadores semestrales y/o anuales? Sí: Va a la actividad N° 4. No: ¿Se desprenden potenciales problemas a resolver en los procesos? Sí: Va a la actividad N° 4. No: Va a la actividad N° 5. No: Va a la actividad N° 8. <i>Nota:</i> Los potenciales problemas se desprenden cuando se identifiquen	PE0205-F01 "Matriz de indicadores de desempeño"	Dueño del proceso	Áreas del OEFA

ACTIVIDADES				EJECUTOR	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
		<i>dos (2) incumplimientos de meta de manera consecutiva o tres (3) de manera alternada en el caso de los indicadores mensuales o trimestrales.</i>			
4	Identificar el problema	<p>Identifica el problema haciendo uso del formato PE0205-F02 "Matriz de lluvia de ideas" cuya solución tenga impacto en la gestión del OEFA, en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El logro de los objetivos estratégicos institucionales. - La satisfacción de los clientes internos y partes interesadas externas. - La tecnificación de los procesos. - La productividad de los/as servidores/as civiles. - El clima laboral. - Los flujos de trabajo de los sistemas administrativos. - La eficacia del uso de los recursos. - La transparencia de los procesos. - La forma de organizarse del OEFA. <p>Va al procedimiento PE0210 Gestión de No Conformidades y Oportunidades de Mejora; y, en paralelo, va a la actividad N° 8.</p> <p>Nota: <i>El problema identificado será tratado como no conformidad siguiendo lo establecido en el procedimiento PE0210 Gestión de No Conformidades y Oportunidades de Mejora.</i></p>	PE0205-F02 "Matriz de lluvia de ideas"	Dueño del proceso	Áreas del OEFA
5	Determinar acciones para el tratamiento de la brecha	<p>Determina las acciones para el tratamiento de la brecha, así como el servidor/a civil responsable de la ejecución del tratamiento y su fecha programada; y, las registra en el Formato PE0205-F01 "Matriz de indicadores de desempeño", sección "2. Tratamiento"</p>	PE0205-F01 "Matriz de indicadores de desempeño" Sección 2. "Tratamiento"	Dueño del proceso	Áreas del OEFA

ACTIVIDADES				EJECUTOR	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
6	Ejecutar, registrar y comunicar las acciones para el tratamiento de la brecha	<p>Ejecuta las acciones determinadas por el dueño del proceso en el plazo establecido para el tratamiento de la brecha.</p> <p>Posterior a ello registra la fecha de ejecución en el Formato PE0205-F01 "Matriz de indicadores de desempeño", sección "2. Tratamiento"; y, comunica al dueño del proceso el cumplimiento de las acciones determinadas, mediante correo institucional y adjunta las evidencias correspondientes.</p>	PE0205-F01 "Matriz de indicadores de desempeño" Sección 2. "Tratamiento"	Servidor/a civil responsable	Áreas del OEFA
7	Verificar el cumplimiento de la ejecución del tratamiento de la brecha	Verifica el cumplimiento de la ejecución del tratamiento de la brecha en los plazos establecidos y su registro en la sección "2. Tratamiento" del formato PE0205-F01 "Matriz de indicadores de desempeño".	PE0205-F01 "Matriz de indicadores de desempeño" Sección 2. "Tratamiento"	Dueño del proceso	Áreas del OEFA
8	Registrar el resultado del indicador de desempeño del proceso	<p>Registra, en el Tablero de Control de OPP - Sección Seguimiento de Indicadores, el resultado de indicador de desempeño del proceso de acuerdo a la oportunidad de medida y su frecuencia según lo establecido en la ficha de indicador de desempeño, respectiva.</p> <p>Asimismo, registra el tratamiento o la identificación del problema y adjunta las evidencias correspondientes (Matriz de lluvia de ideas, Matriz de indicadores de desempeño y la información relacionada al resultado del cumplimiento del tratamiento del problema).</p>	-	Dueño del proceso	Áreas del OEFA
9	Realizar el seguimiento a los resultados de los indicadores de desempeño de los procesos, elaborar y remitir el informe de seguimiento	<p>Realiza el seguimiento del primer y tercer trimestre a los resultados de los indicadores de desempeño, elabora el memorando que contiene el Reporte trimestral de los resultados del seguimiento y medición de procesos (Anexo N° 1) y lo remite a la Gerencia General.</p> <p>Realiza el seguimiento semestral a los resultados de los indicadores de desempeño, elabora el Informe de seguimiento de los resultados de desempeño de los procesos</p>	<p>Memorando</p> <p>Reporte trimestral de los indicadores de los procesos</p> <p>Informe de seguimiento a los resultados de desempeño de los procesos</p>	Jefe/a	OPP

ACTIVIDADES				EJECUTOR	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
		<p>(Anexo N° 2) y lo remite a la Gerencia General.</p> <p>Plazo: Dentro de los quince (15) días hábiles de finalizado el trimestre/semestre.</p>			
10	Custodiar la información documentada	<p>Custodian la información de la matriz de indicadores de desempeño del proceso, las matrices de lluvia de ideas (cuando correspondan) ubicadas en la carpeta Registros_SGI.</p> <p>El/La Coordinador/a de OMC custodia la base de datos del registro de los resultados de los indicadores, las evidencias adjuntadas por los dueños de los procesos en el Tablero de Control de la OPP - Sección Seguimiento de Indicadores, los informes semestrales de seguimiento a los resultados de los indicadores de desempeño de los procesos, así como el reporte del primer y tercer trimestre de los indicadores de los procesos.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	-	<p>Coordinador/a de OMC</p> <p>Dueño del proceso</p>	Áreas del OEFA

DOCUMENTOS QUE SE GENERAN

- Matriz de indicadores de desempeño.
- Matriz de lluvia de ideas.
- **Memorando**
- **Reporte trimestral de los resultados de los indicadores de los procesos.**
- Informe de seguimiento **a los resultados de desempeño de los procesos.**

ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

Anexo N° 1: Modelo de reporte trimestral de los resultados del seguimiento y medición de procesos.
Anexo N° 2: Modelo de informe de seguimiento a los resultados de los indicadores de los procesos.

Formatos:

- PE0205-F01 "Matriz de indicadores de desempeño".
- PE0205-F02 "Matriz de lluvia de ideas".

Diagrama de flujo

PROCESO RELACIONADO

PE02 - Innovación y Gestión por procesos.

	FICHA DE PROCEDIMIENTO	Código: PE0205
		Versión: 03
		Fecha: 20/09/2023

Anexo N° 1

Modelo de Reporte trimestral de los de los resultados del seguimiento y medición de procesos



Decenio de [Nombre del Decenio]
[Nombre del Año]

MEMORANDO N° <Nro>-<AÑO>-OEFA/OPP

A : <NOMBRE DEL/LA GERENTE/A GENERAL>
Gerente/a General

ASUNTO : Reporte consolidado de los resultados de los indicadores de los procesos - <I/III> trimestre <año>

REFERENCIA: <Referencia>

FECHA: Jesús María, <Fecha: día, mes y año>

Tengo el agrado de dirigirme a usted en atención al documento de la referencia, para saludarlo/a cordialmente y remitirle el reporte trimestral consolidado de los resultados de los indicadores de los procesos del <periodo: trimestre y año> en el marco del procedimiento PE0205 “Seguimiento y medición de procesos” del Manual de Procedimientos “Innovación y Gestión por Procesos”.

Asimismo, de requerir información adicional de los indicadores, puede acceder al Reporte Detallado de los Indicadores con los resultados del <periodo: trimestre y año> en el siguiente enlace: https://lookerstudio.google.com/reporting/f72bd510-33a7-4997-b4f2-646bdb3cb2fd/page/p_9ohvizmu7c.

Atentamente,

< Firma de el/la Jefe/a de la OPP >

	FICHA DE PROCEDIMIENTO	Código: PE0205
		Versión: 03
		Fecha: 20/09/2023

REPORTE TRIMESTRAL DE INDICADORES DE PROCESOS - <I/III> TRIMESTRE

I. RESULTADO DE LOS INDICADORES QUE CUMPLIERON CON LA META ESTABLECIDA

I.1. INDICADORES DE PROCESOS DE FRECUENCIA <MENSUAL/TRIMESTRAL/SEMESTRAL/ANUAL>

PROCESO	ÁREA USUARIA	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	META	<MES/TRIMESTRE/SEMESTRE/AÑO CORRESPONDIENTE>

II. RESULTADO INDICADORES QUE NO CUMPLIERON CON LA META ESTABLECIDA

II.1 INDICADORES DE PROCESOS DE FRECUENCIA <MENSUAL/TRIMESTRAL/SEMESTRAL/ANUAL>

PROCESO	ÁREA USUARIA	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	META	<MES/TRIMESTRE/SEMESTRE/AÑO CORRESPONDIENTE>	TRATAMIENTO			
							DESCRIPCIÓN DEL TRATAMIENTO	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DEL TRATAMIENTO	FECHA PROGRAMADA	FECHA EJECUTADA

III. RESULTADO DE INDICADORES QUE SE EVALUARON COMO OPORTUNIDAD DE MEJORA

III.1 INDICADORES DE PROCESOS DE FRECUENCIA <MENSUAL/TRIMESTRAL/SEMESTRAL/ANUAL>

	FICHA DE PROCEDIMIENTO	Código: PE0205
		Versión: 03
		Fecha: 20/09/2023

Anexo N° 2

Modelo de Informe de Seguimiento a los resultados de los indicadores de los procesos



Decenio de [Nombre del Decenio]
[Nombre del Año]

INFORME N° <Nro>-<Año>-OEFA/OPP

A : <NOMBRE DE EL/LA GERENTE/A GENERAL>
Gerente/a General

ASUNTO : Seguimiento de los resultados de desempeño de los procesos - <I/II> semestre <año>

REFERENCIA: <Referencia>

FECHA : Jesús María, <Fecha: día, mes y año>

Tengo el agrado de dirigirme a usted en atención al asunto y el documento de la referencia, para saludarlo/a cordialmente e informarle acerca de los resultados de desempeño de los procesos (en adelante resultado de los indicadores de los procesos) con relación al <I/II> semestre del <año> en el marco del procedimiento PE0205 “Seguimiento y medición de procesos” del Manual de Procedimientos “Innovación y Gestión por Procesos”.

I. ANTECEDENTES

<Consignar y realizar una breve descripción de las normas y/o documentos relacionados a los resultados, análisis y medición de procesos>

- 1.1. Mediante el Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, que plantea un modelo conceptual basado en la lógica de la cadena de valor público, el cual facilita contar con una aproximación holística para comprender las decisiones de política y estrategias de intervención que se adoptan desde el Estado. Tiene como centro a las personas y busca que las mismas alcancen su potencial en igualdad de oportunidades y sin discriminación para gozar de una vida plena, dentro de una sociedad democrática, pacífica, respetuosa de los derechos humanos y libre del temor y de la violencia, siendo uno de sus principios la sostenibilidad ambiental.**
- 1.2. Mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica**

	FICHA DE PROCEDIMIENTO	Código: PE0205
		Versión: 03
		Fecha: 20/09/2023

para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública; la cual tiene como finalidad, poner a disposición de las entidades de la administración pública disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos, como herramienta de gestión que contribuye con el cumplimiento de los objetivos institucionales y en consecuencia, un impacto positivo en el bienestar de los ciudadanos.

- 1.3. *Mediante Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° <Nro. de la norma que aprueba> se aprueba la Política Integrada del Sistema de Gestión Integrado del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental – OEFA, modificada por Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° <Nro. de la norma que modifica>.*
- 1.4. *Con la Resolución de Gerencia General N° <Nros. de la norma que aprueba>, se aprueba el “Manual del Sistema de Gestión Integrado del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA”, el cual fue modificado mediante las Resoluciones de Gerencia General números <Nros. de las normas que modifican>, con el objetivo de contar con una guía para la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Integrado de la Entidad, que contempla el Sistema de Gestión de la Calidad, el Sistema de Gestión Antisoborno, y el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, conforme a las Normas Técnicas Peruanas ISO 9001:2015, ISO 37001:2017 e ISO 27001:2014.*
- 1.5. *Mediante Resolución de Gerencia General N° <Nro. de la norma que aprueba> se aprobó el Manual de Procedimientos “Innovación y Gestión por Procesos”, el mismo que fue modificado por las Resoluciones de Gerencia General números <Nros. de la norma que modifica>.*
- 1.6. *Mediante el procedimiento PE0205 “Seguimiento y medición de procesos” del MAPRO “Innovación y Gestión por Procesos”, se establece que la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (en adelante OPP) informa semestralmente acerca de los resultados de los procesos y su desempeño.*

II. OBJETO

Informar a la Gerencia General acerca de los resultados de los indicadores de los procesos y su desempeño, correspondientes al seguimiento del <I/II> semestre del <año> en el marco del procedimiento PE0205 “Seguimiento y medición de procesos” del Manual de Procedimientos “Innovación y Gestión por Procesos”.

III. ANÁLISIS

Sobre las acciones para el seguimiento de los procesos

- 3.1. *El seguimiento a los resultados de los indicadores de los procesos constituye una herramienta importante para la evaluación del desempeño de cada proceso, con base en las fichas de indicador de desempeño establecidas en los Manuales de Procedimientos de los procesos del OEFA.*

	FICHA DE PROCEDIMIENTO	Código: PE0205
		Versión: 03
		Fecha: 20/09/2023

3.2. De acuerdo con el procedimiento PA0205 “Seguimiento y medición de procesos”, la OPP, de manera semestral informa a la Gerencia General acerca del seguimiento de los resultados de desempeño de los procesos.

3.3. En ese sentido, la OPP solicitó a las áreas del OEFA registrar los resultados de los indicadores de los procesos a su cargo y el tratamiento del problema u oportunidad de mejora en caso de incumplimiento de la meta durante el <I y II> semestre.

3.4. Es así como las áreas del OEFA registraron los resultados de los indicadores de los procesos a su cargo, de acuerdo a lo indicado en los documentos correspondientes al siguiente listado:

<Cuadro de respuestas de las áreas del OEFA>

3.5. La OPP consolidó la información remitida, revisó y analizó los resultados de los indicadores de los procesos.

Sobre los indicadores de desempeño vigentes

3.6. Para este <I/II> semestre <año>, se incorporó <cantidad de indicadores> de frecuencia <indicar la frecuencia> al proceso <código y nombre del proceso> se dejó sin efecto <cantidad de indicadores> de frecuencia <indicar la frecuencia> pertenecientes al proceso <código y nombre del proceso>. En ese sentido, para el presente trimestre, el OEFA cuenta con un total de <número de indicadores> indicadores de desempeño de los cuales <describir el número de los indicadores de proceso distribuidos por frecuencia>.

<agregar una imagen con la distribución>

3.7. Los cuales se encuentran distribuidos por procesos, según se puede apreciar en el siguiente <cuadro o gráfico>:

<agregar cuadro o gráfico>

Sobre los resultados de los indicadores de desempeño de los procesos según su frecuencia (cumplimiento y no cumplimiento)

Indicadores de frecuencia <mensual/trimestral/semestral>

<agregar gráfico de cumplimiento y no cumplimiento según frecuencia>

3.8. En el <periodo: mes/trimestre/semestre>, se reportaron <cantidad> resultados de indicadores que cumplieron con la meta establecida y <cantidad> resultados de indicadores que no cumplieron, lo que representa

	FICHA DE PROCEDIMIENTO	Código: PE0205
		Versión: 03
		Fecha: 20/09/2023

el <porcentaje que cumplieron> y el <porcentaje que no cumplieron>, respectivamente.

3.9. <Dar una breve explicación de los procesos que no cumplieron con su meta>.

3.10. Cabe mencionar, que en el Anexo N° 1: Indicadores de desempeño por procesos (por frecuencia), se muestran los resultados de cada indicador por proceso y frecuencia de acuerdo con la información registrada por las áreas del OEFA.

Sobre el incumplimiento de los indicadores por proceso, su recurrencia y tratamiento.

3.11. El PE0205 “Seguimiento, Control y Mejora de Procesos”, establece que, si se identifica una brecha y esta es recurrente, se identifica y selecciona el problema, además, establece que la recurrencia en el caso de indicadores mensuales y trimestrales se determina con dos (2) incumplimientos de meta de manera consecutiva o tres (3) de manera alternada y en el caso de indicadores semestrales y anuales siempre. Para los casos de no recurrencia se establecerá tratamiento del problema.

3.12. En ese sentido, como parte del análisis de resultado se verifica el comportamiento de los procesos respecto a la recurrencia del incumplimiento de la meta de los indicadores y su tratamiento u oportunidad de mejora.

<El detalle de la información debe ser por proceso, dueño del proceso, frecuencia>

- **Procesos <Estratégicos/Misionales/De Apoyo>**

3.13. <Código del proceso> <Nombre del proceso>

<Nombre del área a cargo del dueño del proceso>

La meta del indicador de frecuencia <frecuencia del indicador> <Nombre del indicador> es <meta del indicador>. Para el <periodo de incumplimiento de meta>, la/el <área que reporta> reportó que no cumplió con la meta debido a <descripción del resultado de los parámetros>. Asimismo, como se observa en el gráfico <nro de gráfico>, a este incumplimiento le corresponde realizar <el tratamiento/la identificación del problema>.

GRÁFICO N° <nro>: INDICADOR <frecuencia del indicador>: <nombre del indicador>

<Se detallan los procesos estratégicos/misionales/de apoyo que corresponden reportar sus resultados de acuerdo a su frecuencia, según el periodo correspondiente>

	FICHA DE PROCEDIMIENTO	Código: PE0205
		Versión: 03
		Fecha: 20/09/2023

N°	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	META	RESULTADO <nro. de resultado que corresponde> <mes/trimestre/semestre/año o que corresponde>	TRATAMIENTO <indicar las acciones realizadas en caso de incumplimiento>			
					DESCRIPCIÓN DEL TRATAMIENTO	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DEL TRATAMIENTO	FECHA PROGRAMADA	FECHA EJECUTADA
1	<nombre del indicador>	<frecuencia de medición del indicador>	<meta del año del indicador>	<resultado mes /trimestre/semestre/año que corresponde >				

En ese sentido, el/la <Nombre del área a cargo del dueño del proceso> reportó <nro tratamiento> tratamiento. Adicionalmente, de acuerdo al incumplimiento se reportó <nro de problemas identificados> problemas por el incumplimiento de las metas establecidas en los indicadores, para ser tratados como No Conformidad según lo establecido en el PE0210 Gestión de no conformidades y oportunidades de mejora.

IV. CONCLUSIONES

4.1. Se realizó el seguimiento a los resultados de los indicadores de los procesos correspondiente a los siguientes procesos:

PROCESOS	FRECUENCIA			
	MENSUAL	TRIMESTRAL	SEMESTRAL	ANUAL

4.2. Durante el <I/II> semestre del <año>, según la frecuencia de medición establecida para cada indicador, se cumplieron las metas de los indicadores de los procesos: (Enumerar los procesos que dieron cumplimiento a la meta).

- i. “<Nombre del indicador1>”, del proceso <Proceso al que pertenece el indicador1>.
- ii. “<Nombre del indicador2>” del proceso <Proceso al que pertenece el indicador2>...

4.3. Durante el <I/II> semestre del <año>, según la frecuencia de medición establecida para cada indicador, no se lograron cumplir las metas establecidas de los siguientes indicadores:

Frecuencia	Indicador	Proceso
<Mensual/Trimestral/semestral/Anual>		

	FICHA DE PROCEDIMIENTO	Código: PE0205
		Versión: 03
		Fecha: 20/09/2023

- 4.4. Los resultados de los indicadores de desempeño, cuyas áreas reportaron que no alcanzaron la meta programada en el </II> semestre <año>, se debió principalmente a factores externos e internos, conforme se detalla en los numerales <Señalar los numerales correspondientes> del presente Informe. Asimismo, se evidencia el tratamiento para no reincidir con el incumplimiento de la meta y coadyuvar al cumplimiento en los plazos indicados por las áreas.**
- 4.5. Las áreas del OEFA generaron <número de problemas identificados> problemas, por el incumplimiento de las metas establecidas en los indicadores, para ser tratados como No Conformidad según lo establecido en el PE0210 Gestión de no conformidades y oportunidades de mejora.**

V. RECOMENDACIONES

- 5.1 Se recomienda continuar con el seguimiento a los resultados de desempeño de los procesos a fin de coadyuvar con el registro oportuno, tratamiento que correspondan.**

Atentamente,

< Firma de el/la Jefe/a de la OPP >



MATRIZ DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

N°	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	RESPONSABLE	FÓRMULA	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDIDA	OPORTUNIDAD DE MEDIDA	LÍNEA BASE	META	RESULTADO 1	¿CUMPLIÓ? SI/No	DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO DE LOS PARÁMETROS	2 TRATAMIENTO			
													DESCRIPCIÓN DEL TRATAMIENTO	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DEL TRATAMIENTO	FECHA PROGRAMADA	FECHA EJECUTADA
													Registrar la acción para el tratamiento de la brecha.	Registrar el nombre y cargo del responsable de la ejecución del tratamiento a realizar	Registrar la fecha programada para la ejecución del tratamiento	Registrar la fecha de ejecución

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

Formato PE0205-F01
Versión: 03
Fecha de aprobación: 20/09/2023

Problema principal:



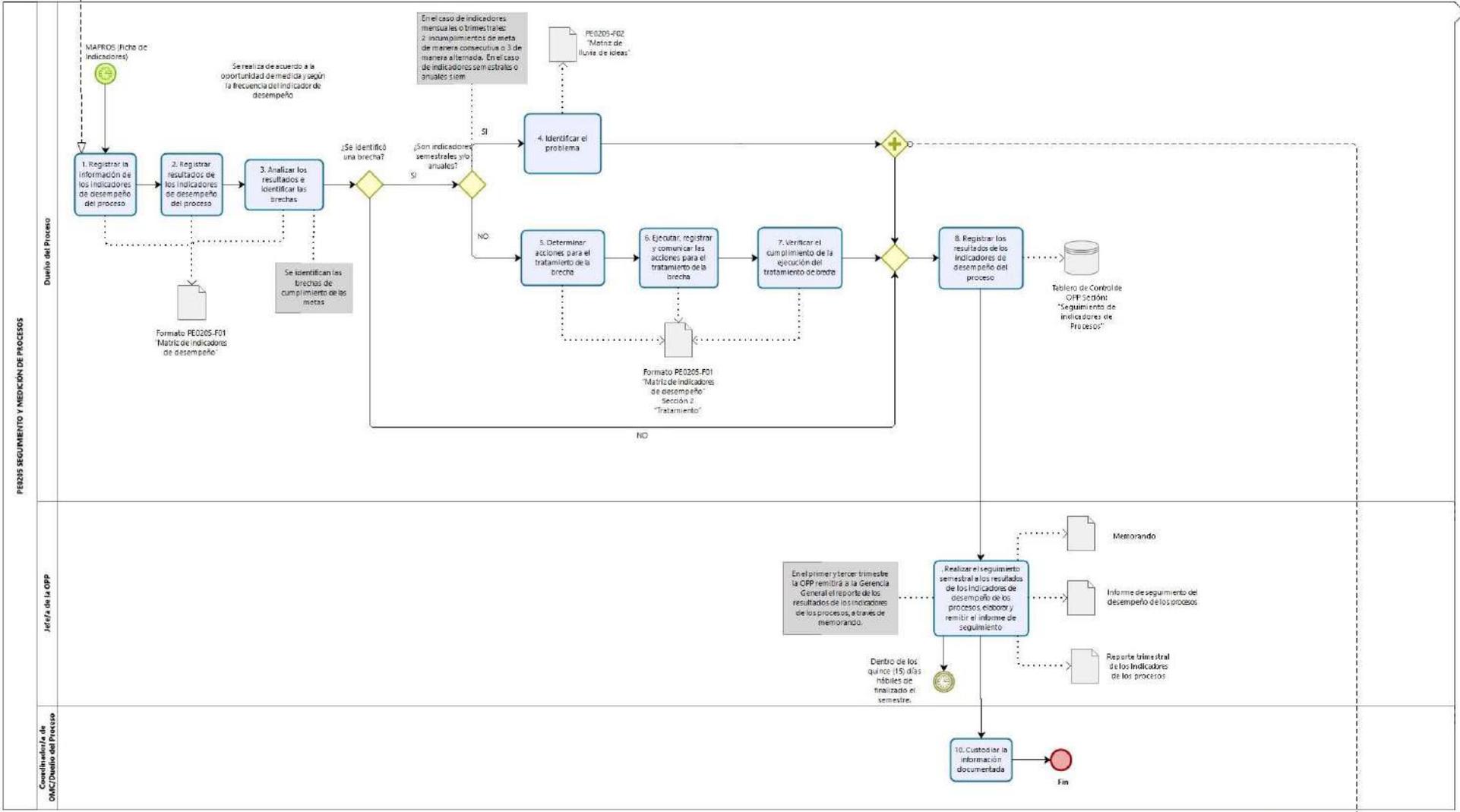
N°	Idea	Frecuencia
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Formato PE0205-F02

Versión: **03**

Fecha de aprobación: **20/09/2023**

PREPARAR LA INFORMACIÓN, APROBACIÓN DE USUARIOS Y ACTUALIZACIÓN DE LOS MAPROS



Problema

PE0205 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA



"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el OEFA, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. N° 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sistemas.oefa.gob.pe/verifica> e ingresando la siguiente clave: 08007809"



08007809