

Informe de Evaluación del Plan  
Estratégico Sectorial Multianual  
2016-2020 del Sector Presidencia del  
Consejo de Ministros  
Correspondiente al año 2019

OFICINA GENERAL DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO  
SECTORIAL

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS -PCM

## ÍNDICE

1.	RESUMEN EJECUTIVO .....	4
2.	AVANCE POR OBJETIVO ESTRATÉGICO SECTORIAL Y ACCIÓN ESTRATÉGICA SECTORIAL.....	6
	OES N° 1: MEJORAR LA COORDINACIÓN MULTISECTORIAL Y MULTINIVEL PARA LA ADECUADA GESTIÓN DE LAS POLÍTICAS NACIONALES .....	6
	OES N° 2: FORTALECER EL PROCESO DE DESCENTRALIZACIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL EL PAÍS .....	12
	OES N° 3: MEJORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA PARA RESULTADOS EN TODAS LAS ENTIDADES PÚBLICAS .....	16
	OES N° 4: REDUCIR LA VULNERABILIDAD DE LA POBLACIÓN Y SUS MEDIOS DE VIDA ANTE EL RIESGO DE DESASTRES .....	39
3.	CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES.....	46

## Listado de Siglas y Acrónimos

AES	: Acciones Estratégicas Sectoriales
CENEPRED	: Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de
Ceplan	: Centro Nacional de Planeamiento Estratégico
DAIS	: Desarrollo Alternativo, Integral y Sostenible
DEVIDA	: Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas
GRD	: Gestión del Riesgo de Desastres
INDECI	: Instituto Nacional de Defensa Civil
MIDIS	: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
MINAGRI	: Ministerio de Agricultura y Riego
MINCETUR	: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
MINAM	: Ministerio del Ambiente
MINDEF	: Ministerio de Defensa
MINEDU	: Ministerio de Educación
MINEM	: Ministerio de Energía y Minas
MINJUS	: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
MINSA	: Ministerio de Salud
MTC	: Ministerio de Transportes y Comunicaciones
MTPE	: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo
MVCS	: Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento
OES	: Objetivos Estratégicos Sectoriales
OGPES	: Oficina General de Planeamiento Estratégico Sectorial
OGPP	: Oficina General de Planificación y Presupuesto
PCM	: Presidencia del Consejo de Ministros
PEDN	: Plan Estratégico de Desarrollo Nacional
PESEM	: Plan Estratégico Sectorial Multianual
PRODUCE	: Ministerio de la Producción
SD	: Secretaría de Descentralización
SGRD	: Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres
SINAGERD	: Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres

## 1. RESUMEN EJECUTIVO

El Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) 2016-2020 del Sector Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) se aprobó mediante Resolución Ministerial N° 289-2015-PCM de fecha 22 de diciembre del 2015.

Este documento constituye un instrumento de gestión estratégica del Sector; a través del cual, se establecen los Objetivos Estratégicos Sectoriales (OES) y las Acciones Estratégicas Sectoriales (AES) del ámbito de su competencia; los mismos que se encuentran alineados a la Agenda de Desarrollo Sostenible al 2030; a las Políticas de Estado del Acuerdo Nacional, al Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN), a la Política General del Gobierno, la Política Sectorial; y, al documento prospectivo del sector PCM.

En ese sentido, con el objeto de analizar la evolución anual de los indicadores del PESEM y verificar el cumplimiento de los resultados comprometidos por el Sector, la Oficina General de Planeamiento Estratégico Sectorial (OGPES) en coordinación con la Oficina General de Planificación y Presupuesto (OGPP), Organismos Públicos adscritos, Organismos Reguladores y entidades vinculadas al Sector; así como con los respectivos órganos de la PCM, han elaborado el presente “Informe de Evaluación del Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) 2016-2020 del Sector PCM correspondiente al año 2019”, el mismo que cuenta con el siguiente contenido: Resumen Ejecutivo, Avance por OES y AES, Conclusiones y Recomendaciones.

Es en ese sentido que, el presente Informe de Evaluación muestra el avance en el cumplimiento alcanzado por los Pliegos que conforman el Sector PCM en relación con las AES que contribuyen al logro de los OES, los cuales se detallan a continuación:

El OES 01 “Mejorar la coordinación multisectorial y multinivel para la adecuación de las políticas nacionales” es medido mediante el indicador *Porcentaje de políticas nacionales aprobadas que cuentan con mecanismos de coordinación* y el responsable de su medición es CEPLAN. Para el 2019 en el marco del reglamento de las Políticas Nacionales” y la guía de Políticas Nacionales, Ceplan brindó asistencia técnica a los Ministerios relacionado con la revisión de inventario de políticas nacionales y en la actualización y elaboración de políticas nacionales. En dicho período se aprobó la Política Nacional de Lucha Contra el Crimen Organizado, Política Multisectorial de Lucha Contra el Terrorismo, Política Nacional de Inclusión Financiera, Política Nacional Marítima y la actualización de la Política Nacional de Juventud. Así mismo se fortaleció la coordinación multisectorial de la PCM con Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI), Ministerio de la Producción (PRODUCE), Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), Ministerio de Educación (MINEDU), Ministerio de Salud (MINSAL), Ministerio del Ambiente (MINAM), Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), Ministerio de Energía y Minas (MINEM), Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUS).

El OES 2: “Fortalecer el proceso de descentralización para el desarrollo integral del país”, el cual es medido a través del indicador *Percepción de la calidad de los servicios públicos*, este indicador está a cargo de la Secretaria de Descentralización quien reportó un avance de 27% de cumplimiento sobre este índice, el cual considera el número de personas encuestadas en los eventos de articulación que realiza la Secretaria de Descentralización-SD y que

manifiestan estar satisfechas con el servicio público prestado por los tres niveles de gobierno, entre el total de personas encuestadas. Este porcentaje es medido respecto a lo programado para el año 2019.

El OES. 03: “Mejorar la implementación de la gestión pública para resultados en todas las entidades públicas”, es medido a través del *Índice de la efectividad gubernamental del Banco Mundial*, cuyo valor para el año 2019 fue -0.07, el mismo que está a cargo de la Secretaría de Gestión Pública. El Índice de efectividad gubernamental muestra la percepción de la población sobre la calidad de los servicios públicos, la administración pública y su grado de independencia ante las presiones políticas, así como la formulación y evaluación de políticas que establece el gobierno central, ello explica que las medidas adoptadas en dicho período han sido positivas.

El OES 04: “Reducir la vulnerabilidad de la población y sus medios de vida ante riesgo de desastres”, medido mediante el indicador Porcentaje de la población en condiciones de vulnerabilidad. El cual no ha podido ser evaluado, toda vez que la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres se encuentra en proceso de actualización, a cargo del Despacho Viceministerial de Gobernanza Territorial (DVGT), en el marco de lo señalado en el DS N° 029-2018-PCM que aprueba el Reglamento que regula las Políticas Nacionales, la Ley N° 30779, Ley que dispone medidas para el fortalecimiento del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD), y de la Guía de Políticas Nacionales, aprobada con Resolución de Presidencia de Presidencia de Consejo Directivo N° 057-2018/CEPLAN/PCD.

Para el periodo 2019 se han identificado factores que influyeron en su desempeño, correspondiendo precisar que se implementaron algunos cambios al interior de la PCM en el período 2016 al 2017, los cuales afectaron directamente al cumplimiento del indicador en la ejecución de acciones necesarias para su cumplimiento de los resultados esperados.

A continuación, se detalla lo siguiente:

- Cambio de adscripción del Instituto Nacional de Defensa Civil al Ministerio de Defensa, mediante Decreto Supremo N° 002-2016-PCM.
- La transferencia de funciones de la Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres de la Presidencia de Consejo de Ministros al Instituto Nacional de Defensa Civil, en el marco de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 018-2017-PCM.
- Cambio de adscripción del Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres (CENEPRED) al Ministerio de Defensa, en el marco de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 018-2017-PCM.
- Creación del Viceministerio de Gobernanza Territorial, a través del cual la PCM ejerce la rectoría del SINAGERD, en el marco de lo establecido en el Reglamento de Organización y Funciones de la PCM, aprobado por Decreto de Supremo N° 022-2017-PCM.
- Creación de la Unidad Funcional de Ordenamiento Territorial y Gestión del Riesgo de Desastres del Despacho Viceministerial de Gobernanza Territorial de la Presidencia del Consejo de Ministros, en el marco de lo dispuesto en la Resolución de Secretaría General N° 027-2019-PCM/SG de fecha 02 de agosto de 2019. Disponiéndose entre otras funciones, la de elaborar y proponer normas, planes, lineamientos, protocolos y demás disposiciones e instrumentos en materia de ordenamiento territorial y gestión del riesgo de desastres; así como, de realizar el seguimiento a la implementación y funcionamiento del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, en el marco del ejercicio de la rectoría del SINAGERD.

Por lo antes expuesto, las acciones estratégicas programadas para ser realizadas por INDECI y CENEPRED, al haber sido adscritos al MINDEF, no corresponden ser reportadas desde el año 2017 a la fecha.

## 2. AVANCE POR OBJETIVO ESTRATÉGICO SECTORIAL Y ACCIÓN ESTRATÉGICA SECTORIAL

La tabla 1 muestra el listado de los OES y sus metas para el período 2019, los cuales han sido establecidos en el PESEM 2016-2020 del Sector PCM y se encuentran conformados por las AES orientadas al logro de dichos objetivos.

**TABLA 1: Objetivo Estratégico Sectorial**

N°	Objetivo Estratégico	Indicador	Línea base del Indicador		Meta Año 2019	Fuente de Verificación de Indicador	Avance del Indicador Año 2019		Responsable de la Medición del Indicador
			Valor	Año			Valor	% de Avance	
1	OES N° 1: "Mejorar la coordinación multisectorial y multinivel para la adecuada gestión de las políticas nacionales"	Porcentaje de políticas nacionales aprobadas que cuentan con mecanismos de coordinación	15%	2015	40%	Informes Anuales sobre cumplimiento en la implementación de nuevos lineamientos	1/		CEPLAN
2	OES N° 2: "Fortalecer el proceso de Descentralización para el desarrollo integral del país".	Percepción de la calidad de los servicios públicos	18%	2016	27%	Secretaría de Descentralización	27%	100%	Secretaría de Descentralización
3	OES N° 3: "Mejorar la implementación de la gestión pública para resultados en todas las entidades públicas".	Índice de efectividad gubernamental	-0.14	2015	-0.03	Banco Mundial - World Governance Indicators	-0.07		Secretaría de Gestión Pública
4	OES N° 4: "Reducir la vulnerabilidad de la población y sus medios de vida ante el riesgo de desastres".	Porcentaje de población en condiciones de vulnerabilidad	61%	2012	32%	Reporte Anual cumplimiento Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (GRD)	1/		Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres*

La revisión y análisis a los indicadores de los OES 1 y OES 4 dificultó su medición, debido a los diversos cambios funcionales y estructurales del Sector PCM. Es por ello que, se han identificado acciones que contribuyen al cumplimiento de indicadores vinculados a los planes estratégicos institucionales de las entidades adscritas a la PCM. A continuación, se detallan los avances por cada OES.

### OES N° 1: MEJORAR LA COORDINACIÓN MULTISECTORIAL Y MULTINIVEL PARA LA ADECUADA GESTIÓN DE LAS POLÍTICAS NACIONALES

La mejora de la coordinación multisectorial y multinivel permite que haya una respuesta coordinada y sistematizada en los 3 niveles de gobierno sobre la población beneficiada. Uno de los aspectos más importante para asegurar la articulación de las políticas es que estas cuenten

<sup>1</sup> Los indicadores no pudieron ser calculados directamente por los cambios funcionales y estructurales del Sector PCM.

con mecanismos de coordinación, por ello en el periodo 2019 se han venido intensificando acciones para el diseño y formulación de políticas públicas.

EL OES 01 es medido mediante el indicador **“Porcentaje de políticas nacionales aprobadas que cuentan con mecanismos de coordinación”**. Con la finalidad de dar cumplimiento a la Segunda Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 029-2018-PCM, el Ceplan brindó asistencia técnica a los Ministerios en dos procesos: el primero relacionado con la revisión de inventario de políticas nacionales y el segundo en la actualización y elaboración de políticas nacionales. En cuanto al proceso de actualización y elaboración de políticas nacionales, en el año 2019 se emitieron un total de ocho (8) informes técnicos. Adicionalmente, se debe precisar que en el 2019 se emitieron un total de veintitrés (23) informes técnicos relacionados al proceso de revisión de inventario, los cuales contenían la evaluación final de los documentos de política de los diecinueve (19) ministerios.

Para el 2019 en el marco del reglamento de las Políticas Nacionales” y la guía de Políticas Nacionales, Ceplan reportó que se ha contado con la participación multisectorial que agrupa el esfuerzo del Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI), Ministerio de la Producción (PRODUCE), Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), Ministerio de Educación (MINEDU), Ministerio de Salud (MINSa), Ministerio del Ambiente (MINAM), así como la PCM; a través de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas (DEVIDA), Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), Ministerio de Energía y Minas (MINEM), Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUS), Secretaría de Descentralización (SD) de la PCM, y el Ceplan.

De este modo, se aprobó la Política Nacional de Lucha Contra el Crimen Organizado, Política Multisectorial de Lucha Contra el Terrorismo, Política Nacional de Inclusión Financiera y Política Nacional Marítima. Asimismo, con relación al proceso de actualización de las políticas nacionales que se encuentran en la Lista Sectorial de los 19 Ministerios, en 2019, solo se actualizó la Política Nacional de Juventud, para lo cual el Ceplan remitió dos informes técnicos, una a solicitud de la Secretaría de Planificación Estratégica del MINEDU y la otra a solicitud de la Comisión de Coordinación Viceministerial (CCV).

Por otro lado mediante Decreto Supremo N°154-2019-PCM aprobado el 11 de setiembre de 2019, se le otorga a DEVIDA la conducción y articulación de las intervenciones en materia de Desarrollo Alternativo Integral y Sostenible cuyo objetivo es articular y alinear las intervenciones efectuadas por las entidades públicas y privadas en materia del Desarrollo Alternativo, Integral y Sostenible (DAIS), contemplado en la Estrategia Nacional de Lucha contra las Drogas, en el marco de la Política Nacional de Lucha contra el Tráfico Ilícito de Drogas que diseña y conduce DEVIDA. Como disposición complementaria se aprueba la elaboración del Protocolo de alineamiento para intervenciones de DAIS, DEVIDA aprueba y publica los protocolos de alineamiento de las intervenciones DAIS, previa opinión favorable de los Ministerios de MINAGRI y PRODUCE.

La tabla 02 muestra el listado de los AES correspondiente al OES 1, los cuales han sido establecidos en el PESEM 2016-2020 del Sector PCM.

**TABLA 2: Listado de las AES del OES 1 Mejorar la Coordinación Multisectorial y Multinivel para la Adecuada Gestión de las Políticas Nacionales**

	Acciones Estratégicas Sectoriales	Indicador	Responsable y Actores
1.1	Desarrollar metodologías e instrumentos para fortalecer la coordinación multisectorial y multinivel	Porcentaje de políticas nacionales que implementan metodologías e instrumentos de coordinación en su gestión	CEPLAN
1.2	Implementación y evaluación de las políticas Nacionales a cargo de la PCM	% de cumplimiento de las políticas públicas a cargo de la PCM	PCM (DVGT, DEVIDA, SIP, SGP, INDECOPI, CONCYTEC)
1.3	Brindar información de calidad a la población de manera oportuna y accesible	Nivel de satisfacción de la población, respecto a la información recibida	PCM (SCS) Secretaria de Comunicación Social
1.4	Fortalecer el rol rector en la prevención y gestión de conflictos sociales	Nivel de prevención de los conflictos sociales con enfoque de diálogo y sostenibilidad	SGSD-PCM

A continuación, se detallan los avances por cada AES:

**TABLA 3: AES 1.1 Desarrollar metodologías e instrumentos para fortalecer la coordinación multisectorial y multinivel**

	Acciones Estratégicas	Indicador	Responsable
1.1	Desarrollar metodologías e instrumentos para fortalecer la coordinación multisectorial y multinivel	Porcentaje de políticas nacionales que implementan metodologías e instrumentos de coordinación en su gestión	CEPLAN

En relación con el cumplimiento del indicador “Porcentaje de políticas nacionales que implementan metodologías e instrumentos de coordinación en su gestión”

Se generaron 31 informes técnicos relacionados al proceso Inventarios de Políticas Nacionales en 19 sectores- Políticas Nacionales:

- **Inventario de Políticas:** El Ceplan remitió a los 19 Ministerios informes técnicos con la finalidad de dar cumplimiento al numeral 5 de la Segunda Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 029-2018-PCM. Estos informes técnicos contenían la evaluación final de los documentos de política de los 19 Ministerios, el cual permitió que, mediante resolución de su titular, publiquen la lista sectorial de documentos de políticas a actualizar a la que alude el numeral 6 de la Segunda Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 029-2018-PCM.
- **Políticas Nacionales aprobadas en el marco de la Guía de Políticas Nacionales:** El CEPLAN emitió opinión técnica a cinco proyectos de nuevas políticas nacionales, las mismas que fueron formuladas siguiendo los pasos establecidos en la Guía de Políticas Nacionales. Entre las cuales se encuentran la Política Nacional de Transporte Urbano, Política Nacional de Lucha Contra el Crimen Organizado, Política Multisectorial de Lucha Contra el Terrorismo, Política Nacional de Inclusión Financiera y Política Nacional Marítima. Asimismo, con relación al proceso de actualización de las políticas nacionales que se encuentran en la Lista Sectorial de los 19 Ministerios, en el 2019, solo se actualizó la Política Nacional de Juventud.

Asimismo, desde el año 2017 con la aprobación del actual Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado mediante Decreto Supremo N°



022-2017- PCM, la Secretaría de Coordinación dejó de tener competencia sobre las Políticas Nacionales.

Sin perjuicio de ello, con las funciones vigentes para el año fiscal 2019 se han obtenido los siguientes logros:

- Se logró 225 Proyectos Normativos con acuerdo consensado en la Comisión de Coordinación Viceministerial (CCV), después de 85 sesiones (presenciales y virtuales).
- Se coordinó la reglamentación de 61 normas (Leyes, Decretos Legislativos y Decretos de Urgencia).
- En pedidos de información congresal, se atendió 484 expedientes.
- En pedidos de ciudadanos y sociedad civil organizada, se atendió 3,162 sin respuesta del sector y 1,206 con respuesta del sector.
- En el período enero-diciembre se han registrado y tramitado 424 pedidos de opinión sobre proyectos de ley.
- Seis informes finales de cierre de las Comisiones Multisectoriales culminadas o desactivadas en el período bajo análisis, registradas en el aplicativo de Comisiones Multisectoriales (Registro Unificado de Comisiones Multisectoriales – RUCM).
- Se brindó el apoyo para la asistencia del presidente del Consejo de Ministros a la sesión del Pleno, así como a los sectores que solicitaron apoyo para las concurrencias de sus ministros.
- Se remitió a la Comisión de Presupuesto y Cuenta General de la República del Congreso de la República los reportes de Publicidad Estatal del Poder Ejecutivo, correspondientes al cuarto trimestre 2018 y el complementario correspondiente al tercer trimestre del 2018 (Oficio N° D000212-2019-PCM- SG), así como los correspondientes al Primer y Segundo trimestre del año 2019, y se elaboró los reportes del Tercer y Cuarto Trimestre del 2019.
- Apoyo a la Alta Dirección de la Presidencia del Consejo de Ministros y a las entidades del Poder Ejecutivo en la coordinación y articulación de las intervenciones de carácter multisectorial.
- Coordinación con los sectores del Poder Ejecutivo y los organismos adscritos de la PCM, a fin de consolidar información relevante de carácter multisectorial, que sirva de insumo para el Discurso de Investidura del Ex Premier Salvador Del Solar y el Discurso de Gestión del Ex Premier Vicente Zeballos.
- Elaboración de matrices de seguimiento (2) a los compromisos de gestión expuestos por los Ex Premier Salvador Del Solar y Vicente Zeballos, en sus respectivos discursos, incorporando acciones, objetivos, indicadores y metas por cada compromiso, y reportando su avance a la Alta Dirección.

**TABLA 4: AES 1.2 Implementación y evaluación de las Política Nacionales a cargo de la PCM**

	Acciones Estratégicas	Indicador	Responsable y Actores
1.2	Implementación y evaluación de las Políticas Nacionales a cargo de la PCM	% de cumplimiento de las políticas públicas a cargo de la PCM	PCM (DVGT, DEVIDA, SIP, SGP, INDECOPI, CONCYTEC)

DEVIDA durante el año 2019 en coordinación con CEPLAN, ha estado abocado a la adecuación de la ENLCD 2017-2021, al DS N° 038-2018-PCM (Reglamento que regula las Políticas Nacionales) y RM N° 248-2019-PCM.

En el mes de diciembre 2019 el Consejo Directivo de DEVIDA aprueba la Política Nacional contra las Drogas para que continúe su trámite de aprobación. Cumplimiento de metas de la ENLCD 2017-2021, Año 2019

**TABLA 5: Eje Desarrollo Alternativo:**

Indicador	Ejecución 2019
Nuevas familias vinculadas a la post-erradicación en el marco del desarrollo alternativo	3,810
Nuevas hectáreas instaladas de cultivos alternativos	5,119
Área de mantenimiento de cultivos alternativos (Ha)	27,923
Kilómetros de caminos vecinales	222

**TABLA 6: Eje Reducción de la Oferta de Drogas**

Indicador	Ejecución 2019
Hectáreas erradicadas de coca ilícita	25,526
Incautación de insumos químicos (t)	29,799
Cantidad de cocaína evitada por acciones de erradicación TM	232.15
Incautación de cocaína TM	30.92
Sentencias por lavado de activos provenientes del TID y delitos conexos	Información 2019 en proceso (UIF-SBS)

**TABLA 7: Eje Reducción de la Demanda:**

Indicador	Ejecución 2019	Nivel de Cumplimiento					
Prevalencia anual de consumo de drogas legales e ilegales en población general (12 a 64 años)	<table border="1"> <tr> <td>Legales</td> <td rowspan="2">Medición no realizada por elevado costo de ejecución del estudio (S/ 8.5 millones de soles aproximado INEI).</td> </tr> <tr> <td>Ilegales</td> </tr> </table>	Legales	Medición no realizada por elevado costo de ejecución del estudio (S/ 8.5 millones de soles aproximado INEI).	Ilegales			
Legales	Medición no realizada por elevado costo de ejecución del estudio (S/ 8.5 millones de soles aproximado INEI).						
Ilegales							
Prevalencia anual de consumo de drogas legales en población escolar (nivel secundario)	<table border="1"> <tr> <td>Legales</td> <td>20.30%</td> <td rowspan="2">Disminuyó la prevalencia</td> </tr> <tr> <td>Ilegales</td> <td>4.60%</td> </tr> </table>	Legales	20.30%	Disminuyó la prevalencia	Ilegales	4.60%	Incremento la prevalencia
Legales	20.30%	Disminuyó la prevalencia					
Ilegales	4.60%						
Porcentaje de Estudiantes de nivel secundario de escuelas públicas participantes en programas preventivos del consumo de drogas	13.10%	54.60%					
Porcentaje de usuarios atendidos en adicciones por consumo de drogas en establecimientos de salud que culminan el paquete de atención.		La intervención durante el año 2019 fue de "Orientación, consejería e intervención breve" y no de tratamiento con paquete de atención.					

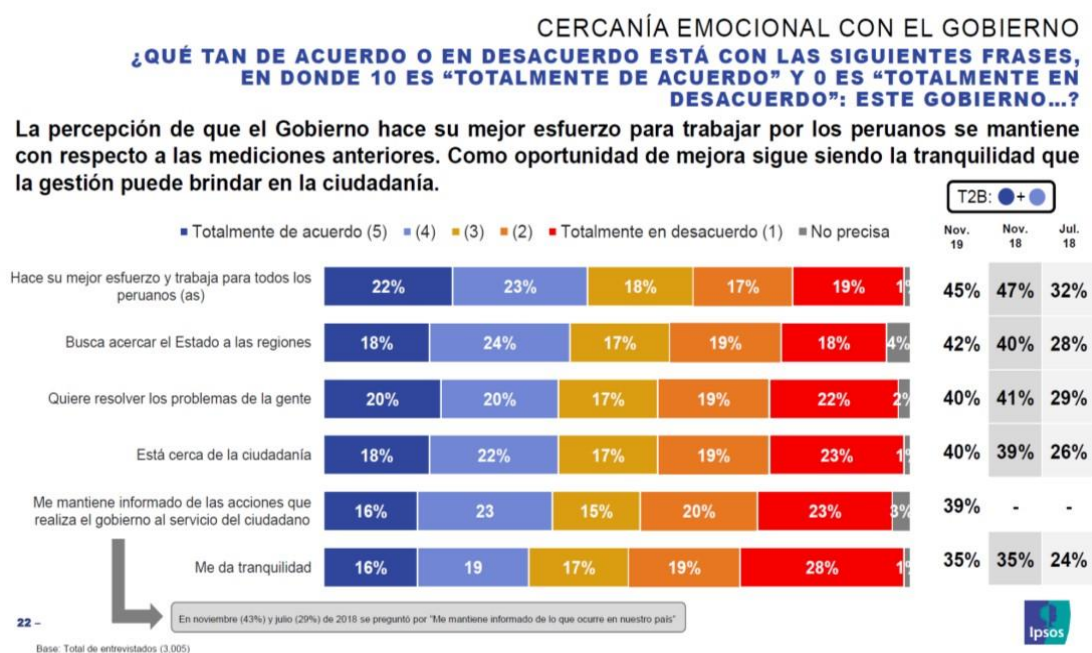
**TABLA 8 - AES 1.3 Brindar información de calidad a la población de manera oportuna y accesible**

	Acciones Estratégicas	Indicador	Responsable y Actores
1.3	Brindar información de calidad a la población de manera oportuna y accesible	Nivel de satisfacción de la población, respecto a la información recibida	PCM (SCS) Secretaría de Comunicación Social

Esta AES se mide a través del indicador **"Nivel de satisfacción de la población, respecto a la información recibida"**, el cual no pudo medirse. Sin embargo, para responder a las necesidades de comunicación de la sociedad y cumplir con los objetivos de la gestión del Ejecutivo, de acercar el Estado al ciudadano, se utilizó información basada en un nuevo estudio de línea de base, con el cual se busca medir la cercanía emocional del gobierno con el Ciudadano ajustándose a la misión principal de la Secretaría de Comunicación Social, la cual es comunicar campañas sociales y gestionar la publicidad del gobierno.

Debido a lo anterior, la SCS informó que para periodo anual 2019 ha reformulado el indicador en mención, empleado también para el Proyecto PCM-PNUD N°00094512 "Acercando el Estado al Ciudadano", a fin de adaptar a la misión, variando de: "me mantiene informado de lo que ocurre en nuestro país" por: "me mantiene informado de las acciones que realiza el Gobierno al servicio del ciudadano". Este indicador alcanzo 39% en noviembre de 2019 (estudio Monitoreo

de Indicadores) y también será medido nuevamente en el periodo 2020 (tercer trimestre de 2020).



**TABLA 9 AES 1.4 Fortalecer el rol rector en la prevención y gestión de conflictos sociales.**

	Acciones Estratégicas	Indicador	Responsable y Actores
1.4	Fortalecer el rol rector en la prevención y gestión de conflictos sociales	Nivel de prevención de los conflictos sociales con enfoque de diálogo y sostenibilidad	Secretaría de Gestión Social y Diálogo -SGSD - PCM

Para la gestión de la prevención de situaciones de conflictividad a nivel nacional, la SGSD ha generado alertas como herramienta de identificación y análisis de riesgos sociales. Se ha logrado continuar y mejorar las variables de la metodología utilizada para gestionar la Información para la prevención de conflictos a través del Sistema de Gestión Social, Alerta y Seguimiento a Compromisos SIGESSCOM - “Yachay”, el sistema contribuyó a contar con información de manera eficiente, permitiendo elaborar e implementar intervenciones, políticas, estrategias y acciones que prevengan el escalamiento de la conflictividad que contribuyeron a la gobernabilidad del país.

El análisis y gestión de las alertas se realizaron a nivel de problemática y su tipología, territorio, actores, demandas y riesgos. Así, durante el año 2019 el análisis de la situación de conflictos que representan riesgos a la gobernabilidad del país permitió determinar el nivel de riesgo de la alerta y su categorización.

Para la emisión de las alertas se ha continuado trabajando con puntos focales, funcionarios designados por las oficinas de gestión social de los diferentes sectores del ejecutivo, quienes implementaron un sistema de alerta temprana, complementado con reuniones con una periodicidad aproximada de 15 días con las oficinas de la DINI y MININTER (DIRIN, DIGIMIN, DGOP, DGIN) y los sectores del ejecutivo MINEM, MINAM, MINSA, CULTURA, MTC, MVCS, MIDIS, MINJUS, MINDEF, PRODUCE, MINCETUR, MINAGRI y órganos adscritos como OEFA, ANA, SENACE, OSINERGMIN, SUNEDU, entre otros y empresas como ACTIVOS MINEROS y PERU PETRO. En total 20 instituciones participan en la identificación oportuna de situaciones de riesgos de conflictos sociales de los cuales 13 son sectores del ejecutivo.

La Secretaría de Gestión Social y Diálogo a través de la Subsecretaría de Prevención y Seguimiento ha logrado emitir informes mensuales de “Reporte de Conflictividad” doce (12) en total; e informes mensuales de la identificación de factores de riesgo sobre las situaciones de conflictividad a nivel nacional (12 informes) con el aporte de los sectores del ejecutivo.

**A diciembre del 2019 la plataforma administra el almacenamiento de información de 143 casos de conflictividad a nivel nacional, de los cuales el 31% (45) se encuentran en estado de Pre-conflicto.**

Los casos de conflicto corresponden al 13% (18) del total.

El 56% (80) de todos los casos presentados se sitúan en estado de postconflicto, siendo esta una etapa en donde se restituyen las condiciones pérdidas y/o afectadas, y el orden jurídico es restaurado, por ello se toman acuerdos y se asumen compromisos con la finalidad de atender la problemática.

**Tabla 10 NÚMERO DE CASOS POR ETAPA**

PRE – CONFLICTO	CONFLICTO	POST CONFLICTO
45	18	80
31%	13%	56%

Por otro lado, se ha logrado continuar y mejorar las variables de la metodología utilizada para gestionar la información para la prevención y gestión de conflictos, a través del Sistema de Gestión Social, Alerta y Seguimiento a Compromisos SIGESSCOM - “Yachay”. Este sistema busca que el Gobierno pueda hacer seguimiento en tiempo real y brindar una respuesta oportuna a las demandas sociales.

## **OES N° 2: FORTALECER EL PROCESO DE DESCENTRALIZACIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL EL PAÍS**

En este caso se está considerando el porcentaje de personas encuestadas en los eventos. El índice del OES N° 2, se calcula considerando el número de personas encuestadas en los eventos de articulación que realiza la SD y que manifiestan estar satisfechas con el servicio público prestado por los tres niveles de gobierno, entre el total de personas encuestadas, por cien. Habiéndose alcanzado durante el periodo 2016-2019, el 90% de la meta programada.

**TABLA 11 - OES N° 2 FORTALECER EL PROCESO DE DESCENTRALIZACIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL EL PAÍS**

Nº	Objetivo Estratégico Sectorial	Indicador	Línea de base	Meta 2020	Año 2019			Fuente –ENTIDAD RESPONSABLE
					Programado	Ejecutado	% de Avance	
02	Fortalecer el proceso de Descentralización para el desarrollo integral del país	Percepción de la calidad de los servicios públicos	18%	30%	27%	27%	100%	Secretaría de Descentralización SD

En el 2019 la meta es del 27% para el indicador “Percepción de la calidad de los servicios”. Para el cálculo del indicador se han considerado a aquellos Gobiernos Regionales en los que se han implementado por lo menos una herramienta diseñada para el fortalecimiento de la descentralización, como son: las Agencias de Desarrollo Regional (ADR), lineamientos que establecen y orientan el accionar de los gobiernos subnacionales, asistencias técnicas, acciones

de modernización ligadas a la Secretaría de Gestión Pública (SGP), entre otros, que son producto de los estudios realizados por la Secretaría de Descentralización (SD).

Los Gobiernos Regionales donde se implementaron herramientas para el fortalecimiento de la descentralización son: Cusco, Piura, Puno, La Libertad y San Martín.

Para la implementación de las herramientas señaladas, se brindó asistencia técnica presencial y virtual con la finalidad de mejorar las capacidades de los/las servidores/as públicos/as de los Gobiernos Regionales, apoyo en la formación de equipos técnicos para la gestión e identificación de programas de inversión prioritarios para las regiones. Asimismo, a estas herramientas se añade la implementación de la plataforma Web para la gestión ([www.municipioaldia.com](http://www.municipioaldia.com)), diseñada específicamente para el fortalecimiento de la descentralización.

La tabla 12 muestra el listado de los AES correspondiente al OES 2, los cuales han sido establecidos en el PESEM 2016-2020 del Sector PCM.

**TABLA 12 - Listado de AES del OES N° 2**

	Acciones Estratégicas	Indicador	Responsable
2.1	Desarrollar metodologías e instrumentos para el fortalecimiento del proceso de gestión compartida del Gobiernos Nacional y de los Gobiernos Regionales y Locales para el desarrollo de los servicios públicos	Índice del Desarrollo de la Gestión Descentralizada	PCM (SD)
2.2	Fomentar las potencialidades y el desarrollo armónico territorial	% de las Asociaciones territoriales que ejecutan proyectos de inversión	PCM (SD)

Con relación a esta AES, el indicador “Índice de Desarrollo de la Gestión Descentralizada – IDG” no presenta información dado que uno de los componentes para el cálculo del mismo (Funcionamiento de las Comisiones Intergubernamentales), fue derogado mediante el Decreto Supremo N° 017-2017-PCM.

El indicador Índice del Desarrollo de la Gestión Descentralizada, está contenida en las siguientes actividades:

- Consolidar la gestión de las competencias sectoriales por los tres niveles de gobiernos
- Mejora continua de los servicios públicos
- Inducir el funcionamiento continuo de espacios de articulación intergubernamental
- Realizar acciones de capacitación y/o Asistencia Técnica Intergubernamental

Principales avances obtenidos en el año 2019 según el siguiente detalle:

- Realización de tres ediciones del GORE Ejecutivo (en la ciudad de Lima): El GORE Ejecutivo promueve y desarrolla la coordinación y articulación intergubernamental y multisectorial; para la intervención en territorios; alineando las políticas sectoriales y las prioridades territoriales para la adecuada y oportuna provisión de bienes y servicios a los ciudadanos.

**TABLA 13 - Espacios de articulación**

Espacio de Articulación	Fecha	Reuniones	
		Bilaterales	Multilaterales
10° GORE Ejecutivo	21.02 y 22.02	204	0
11° GORE Ejecutivo	01.07 y 02.07	0	15
12° GORE Ejecutivo	12.12.2019	61	10
<b>Total de Reuniones</b>		<b>265</b>	<b>10</b>

- El 10° GORE Ejecutivo contó solamente con reuniones bilaterales con 10 ministerios, totalizando 204 reuniones. Una vez establecidas las Agendas Territoriales a nivel de Gobierno Regional y Macro Región, las Agendas a tratar en los GORE Ejecutivos se enmarcan en ellas, llevándose a cabo el 11° GORE Ejecutivo, sólo a nivel macro regional, con 15 reuniones multilaterales y multisectoriales en los temas Conectividad e Integración, Desarrollo Infantil, Turismo y Desarrollo Productivo.
- El último GORE Ejecutivo, realizado en el mes de diciembre, aprovecha las oportunidades existentes realizando los dos tipos de reuniones; bilaterales para los sectores de servicios básicos (educación, salud, saneamiento y conectividad) y multilaterales para los sectores asociados al desarrollo económico (agricultura, producción, ambiente, comercio exterior y turismo, cultura, energía y minas).
- Asimismo, en cada GORE Ejecutivo se entregan carpetas personalizadas a cada Gobernador Regional con información sistematizada del presupuesto que se ejecuta en su territorio, así como las transferencias financieras para la ejecución de proyectos a nivel regional y local. El resumen del evento y los compromisos asumidos (relatorías) se puede revisar en la página Web de la SD, [www.descentralizacion.gob.pe](http://www.descentralizacion.gob.pe)
- Se han realizado 05 ediciones del MUNI Ejecutivo departamental (Moquegua, Cajamarca, Cusco, Ica y Madre de Dios). El MUNI Ejecutivo es un espacio y oportunidad de diálogo y trabajo conjunto entre el Gobierno Nacional y los Gobiernos Locales que busca facilitar y destrabar las inversiones que están programadas para ejecutarse en el territorio; se alinearon las políticas nacionales priorizadas como son el acceso al agua, la defensa y protección de la niñez y la agricultura familiar con los Gobiernos Locales.
- A partir del mes de abril se inició la evaluación y posterior reformulación de los espacios de articulación intergubernamental, para incluir el enfoque de desarrollo territorial en el mismo, identificando la necesidad de contar con Agendas Territoriales priorizadas por departamento y macrorregión, articulando las dinámicas de atención en el Poder Ejecutivo de la misma manera.

Este nuevo enfoque ha sido tomado en cuenta para el desarrollo de los espacios de articulación intergubernamental, como son el 11° y el 12° GORE Ejecutivo, enmarcando las Agendas de las reuniones sostenidas en estas Agendas Territoriales.

- Elaboración de una metodología para la planificación y priorización de la ejecución de proyectos y mantenimiento en el sector agua y saneamiento, en los tres niveles de gobierno, de manera consensuada y con la participación de todos los interesados, en el departamento de Piura. Esta asistencia técnica ha permitido definir criterios de priorización de proyectos, tanto en el ámbito urbano como en el rural, de manera que facilite técnicamente la elaboración de un plan regional en infraestructura de agua y saneamiento.
- En el marco de las sesiones ordinarias de la Mancomunidad Regional “Macro Nor Oriente del Perú”, se realizaron de manera previa tres reuniones de trabajo con el objetivo de articular acciones prioritarias conjuntas para el desarrollo macro territorial. Se contó con la participación de los equipos técnicos de los Gobiernos Regionales conformantes de la Mancomunidad Regional y equipo técnico de funcionarios del MINSA; MTC; MVCS, MTPE, PRODUCE, MINCETUR y SERFOR. Estas reuniones de trabajo se realizaron el 13 y 14 de setiembre, 28 y 29 de octubre, y el 29 de noviembre 2019.

- La asistencia técnica y acompañamiento fortalecieron en las autoridades las capacidades de Gestión y trabajo articulado, respetando los niveles de Gestión, desde el ámbito territorial (Local, Provincial y Regional) y sectorial a nivel nacional. Así mismo, contribuyeron en la gestión del dialogo en situaciones de conflictos potenciales, al ser muchas de las entidades demandantes, las que presenta una problemática compleja donde el Estado viene interviniendo, ya sea en Mesas de Diálogo, grupos de trabajo o intervenciones prioritizadas (VRAEM, Zonas de Selva afectadas por derrames, Zonas con problemas de contaminación, etc.).
- Monitoreo en la ejecución de las Transferencias para inversiones. Se gestiona información consolidada, completa y de acceso universal para todos los proyectos que han recibido transferencias 2018 y 2019, con reportes integrados para manejo gerencial (Mapa Inversiones).
- Asimismo, en las reuniones de asistencia técnica, se ha orientado y exhortado a las autoridades y funcionarios de los Gobiernos Regionales y Locales, al cumplimiento de los procedimientos normados, a fin de lograr la calidad de gasto sobre los recursos asignados para las inversiones y otras actividades, en cada una de las entidades asistidas.
- Fortalecimiento y acompañamiento a Mancomunidades Regionales y Municipales. Se cuenta con un aplicativo desarrollado y Protocolo de operación para Mancomunidades en línea, con acceso a información y al registro de Mancomunidades, así como difusión de modelos de informes de sustento para su conformación, estatutos, entre otros. Se cuenta con una propuesta de Reglamento de Mancomunidades Regionales y Locales, en CCV.
- Servicio de Atención de Alcaldes. Se ha realizado el desarrollo y mejoras de plataformas que facilitarán el acceso a información para la gestión pública descentralizada y articulada, gestión de inversiones y transferencias (Municipio al día, Sistema de Atención a Autoridades, Sistema Mancomunidades), para su lanzamiento en el 2020.

#### Herramientas desarrolladas en el Año 2019:

- Flujograma de Gestión de Emergencias 2019.
- Flujograma de Proceso de Programación Multianual de Inversiones 2020-2022
- Flujograma de Procedimiento para la Incorporación de Mayores Ingresos en Proyectos de Inversión.
- Flujograma para el Cambio de Unidad Ejecutora de Inversión de un Proyecto.
- Protocolo de Atención a Alcaldes.
- Protocolo de atención para alcaldes, agrupados en Mancomunidades, o unidades territoriales, o entorno a una Mesa de Desarrollo.
- Herramienta para priorización de proyectos en el marco del Fondo de inversiones por anulación de exoneraciones tributarias en Loreto y su Protocolo.
- Mejoras en el Mapa de inversiones.

**TABLA 14- AES 2.2 Fomentar las potencialidades y el desarrollo armónico territorial**

	Acciones Estratégicas	Indicador	Responsable
2.2	Fomentar las potencialidades y el desarrollo armónico	% de las Asociaciones territoriales que ejecutan proyectos de inversión	PCM (SD)

De las acciones realizadas durante el 2019 el cálculo del indicador nos muestra que el 40 % de las Mancomunidades Regionales: Mancomunidad Regional de los Andes y la Mancomunidad Regional de Huancavelica -Ica, ejecutaron proyectos de Inversión durante el año 2019. Entre otros, proyectos de infraestructura vial, agrícola, agua y saneamiento (*Fuente: Consulta amigable MEF*).

### OES N° 3: MEJORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA PARA RESULTADOS EN TODAS LAS ENTIDADES PÚBLICAS

De acuerdo con Daniel Kaufmann, Director de Gobernabilidad Global en el Instituto del Banco Mundial y Aart Kraay Líder del grupo de investigación del Banco, hay un conjunto ampliado y actualizado de indicadores de gobernabilidad para todo el mundo, los cuales abarcan a 209 países. Este componente se mide desde el final del año 1990.

La estimación de índice va desde - 2.5 (débil) + 2.5 (fuerte desempeño de gobernabilidad), cuando lo medimos en rango percentil, entre todos los países (varia de 0 (más bajo) a 100 (más alto rango)).

**TABLA N°15 - Objetivo Estratégico Sectorial 03 Mejorar la Implementación de la Gestión Pública para Resultados en todas las entidades públicas**

Nº	Objetivo Estratégico Sectorial	Indicador	Línea de base	Meta 2020	Año 2019			RESPONSABLE
					Programado	Ejecutado	% de Avance	
03	Mejorar la implementación de la gestión pública para resultados en todas las entidades públicas	Índice de Efectividad Gubernamental	-0.14 (2013) -0.28 (2015)	0	-0.03	-0.07		SGP

El indicador “Índice efectividad gubernamental” cuya entidad responsable es la Secretaría de Gestión Pública -SGP, está contenida en el siguiente concepto: Muestra la percepción de la población sobre la calidad de los servicios públicos, la administración pública y su grado de independencia ante las presiones políticas, así como la formulación y evaluación de políticas que establece el gobierno central.

#### Reporte de cumplimiento:

Anualmente el Banco Mundial, a través de sus indicadores de gobernanza, sistematiza las opiniones de empresas y ciudadanos recogidas por empresas de opinión pública, ONGs, think tanks, organismos internacionales y empresas privadas. Uno de los indicadores es el de efectividad gubernamental.

No obstante, a ello, la Secretaría de Gestión Pública ha optado por contar con información específica en las materias de su competencia, habiendo desarrollado sus propias encuestas y mediciones en materia de calidad de servicios y administración pública:

- **Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana**

Este instrumento tiene como propósito evaluar la satisfacción ciudadana en relación con la calidad de atención y los servicios que reciben por parte de las entidades públicas. Además, permite la identificación de puntos críticos y de mejora en la entrega de servicios a la ciudadanía.



La evidencia generada ha posibilitado orientar los esfuerzos por conceptualizar la gestión de la calidad en los servicios, así como encauzar la asistencia y acompañamiento técnico de la Secretaría de Gestión Pública a las entidades públicas para mejorar sus servicios.

La encuesta es de alcance nacional y con nivel de inferencia por tipo de entidad: ministerio, gobierno regional, empresa pública, organismo público y organismo constitucionalmente autónomo. La aplicación se realiza al ciudadano, una vez finalizado el trámite que realizó en una entidad pública.

El instrumento es estructurado, teniendo 3 bloques de preguntas: i. perfil del ciudadano que realiza trámites con entidades públicas, ii. satisfacción, y iii. conductores de satisfacción: tiempo, trato, información, entre otras.

Se ha realizado hasta el momento dos aplicaciones de la encuesta (2017 y 2019), y está en proceso de contratación la siguiente versión que se aplicará en el año 2021.

Adicionalmente a la encuesta, se aplica un checklist de ítems sobre el condicionamiento e infraestructura de cada sede de la entidad pública, que haya sido sorteada en la muestra. Esta evidencia muestra el estado de los espacios de atención de las entidades públicas a los ciudadanos.

En cuanto a los resultados sobre la percepción de los ciudadanos a nivel nacional, muestran que la suma de la proporción de “muy satisfechos” y “satisfechos” con la visita que realizaron a una entidad pública ha aumentado (71,1% en el 2017 a 78.9% en el 2019).

Para la siguiente versión de la encuesta se espera ahondar en preguntas más específicas sobre los conductores de calidad, así como priorizar el ámbito regional. Asimismo, se espera priorizar algunas entidades donde sería posible tener inferencia a ese nivel de análisis.

- **Sistema de Medición de Calidad**

Como parte de la implementación de la Norma Técnica de Calidad – Guía para la gestión de servicios públicos de calidad por parte de las entidades públicas – se ha hecho necesario el desarrollo de un Sistema de Medición de Calidad con alcance nacional, que incluya de manera progresiva a todos los servicios públicos para el establecimiento de indicadores mediante matrices operacionales que permitan el seguimiento y posterior insumo para orientar las intervenciones de la Secretaría de Gestión Pública.

El Sistema de Medición de Calidad se encuentra en desarrollo conceptual como primera fase. Seguidamente, habrá una fase piloto, donde se contrastarán servicios públicos vigentes con el proceso y metodología de medición. Finalmente, en una tercera fase, se desarrollará el sistema informático y se pondrá en marcha de manera progresiva la implementación.

De manera preliminar, los indicadores que tendrá cada tipo de servicio estarán asociados a las siguientes variables dependientes: percepción y desempeño, dentro del primero están las variables independientes satisfacción del ciudadano y del servidor público; mientras que en el segundo destacan las variables independientes digitalización, utilidad y tiempo. El establecimiento de los indicadores se realizará mediante la conformación de un grupo experto ligado a la temática del servicio público.

La puesta en marcha de un Sistema de Medición de Calidad de estas características permitirá contar con información permanente y de rigurosa calidad técnica para medir la provisión de

servicios transaccionales y no transaccionales de las entidades públicas, a nivel de desempeño y percepción.

- **Mapeo de Cadenas de Trámites y Servicios**

En 2008 la SGP inicio la implementación de una nueva metodología denominada mapeo de cadenas de trámites y servicios basada en los principios del journey map. Esta metodología busca recoger la experiencia de la ciudadanía al momento de interactuar con distintas entidades públicas para obtener un bien o servicio. A fin de validar la viabilidad de implementación de la metodología se desarrolló un piloto a partir de la ruta que sigue la ciudadanía cuando fallece un familiar cercano.

Producto del trabajo realizado se identificó que la cadena de trámites y servicios que sigue la ciudadanía depende básicamente de dos factores: causa del fallecimiento (natural o violenta) y lugar donde ocurre el fallecimiento (hogar, calle, centro de salud). Así, se identificó que la combinación más compleja se da cuando el fallecimiento del familiar ocurre en la calle por una causa violenta. En estos casos, un ciudadano debe pasar por al menos 16 pasos, entre actores públicos y privados, para poder obtener el certificado de defunción (documento oficial que certifica para todos los fines el fallecimiento de una persona).

Durante el 2019, a partir de la información relevada, se inició el trabajo en conjunto para precisar la problemática y establecer espacios de mejora con las siete entidades involucradas en esta cadena de trámites y servicios: ESSALUD, PNP, MINSA, SIS, RENIEC, INML y SUSALUD.

En base a este trabajo, dos de los principales problemas identificados fueron: 1) la falta de información que tiene el ciudadano sobre los pasos que tiene que realizar ante el fallecimiento de un familiar y 2) la desarticulación entre las distintas bases de datos de las 7 entidades públicas. Actualmente, la mejora de estos problemas se viene coordinando con SEGDI y las 7 entidades involucradas a fin de aprovechar la plataforma de gov.pe y la de interoperabilidad para mejorar esta cadena.

A continuación, se detallan las acciones estratégicas del OES 03 y el avance de sus logros según corresponda:

**TABLA 16. Acciones estratégicas sectoriales del OES 03**

Acciones Estratégicas Sectoriales		Indicadores	Responsables
3.1	Fortalecer el sistema Nacional de Planeamiento Estratégico	Porcentaje de planes elaborados de acuerdo a la Directiva N° 001-2014-CEPLAN en los tres niveles de Gobierno.	CEPLAN/ INEI
3.2	Promover en todas las entidades públicas la implementación de iniciativas de modernización de la gestión pública.	Porcentaje de Entidades Públicas que han implementado iniciativas de modernización de la gestión pública	PCM (SGP)
3.3	Desarrollar el servicio civil meritocrático en la gestión pública.	Índice de Desarrollo del Servicio Civil	SERVIR
3.4	Promover la implementación del sistema de gestión del conocimiento integrado al sistema de seguimiento y evaluación de la gestión pública.	Grado de gestión del conocimiento.	CONCYTEC, CAEN, PCM (SGP)
3.5	Promover el gobierno electrónico como soporte a los procesos de planificación, producción y gestión de las entidades públicas.	Índice de Gobierno Electrónico.	PCM (ONGEI) Gobierno Digital
3.6	Promover la transparencia, participación y vigilancia ciudadana, así como, la rendición de cuentas en la gestión y políticas públicas.	Índice de Voz y rendición de Cuentas	PCM (SGP)

Acciones Estratégicas Sectoriales		Indicadores	Responsables
3.7	Fortalecer permanentemente el marco normativo que contribuya la regulación eficiente y supervisión de los mercados de servicios públicos.	Índice de Calidad Regulatoria. (órganos reguladores)	Entidades Reguladoras y Supervisoras. OSITRAN, OSINERGMIN, OPSITEL, OSINFOR

**TABLA 17- AES 3.1 Fortalecer el sistema Nacional de Planeamiento Estratégico**

Acciones Estratégicas Sectoriales		Indicadores	Responsables
3.1	Fortalecer el Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico	Porcentaje de planes elaborados de acuerdo con la Directiva N° 001-2014- CEPLAN en los tres niveles de Gobierno.	CEPLAN/ INEI

En el año 2019, se aprobó una guía metodológica como consecuencia de la aprobación de la modificación de la Guía para el Planeamiento Institucional, mediante Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N°016-2020/CEPLAN/PCD de fecha 25 de marzo 2019.

Asimismo, se elaboró la propuesta de Guía para la formulación o actualización del Plan de Desarrollo Regional Concertado (PDRC) y se pre publicó en la página web del Ceplan y en un determinado plazo recibió los aportes de las entidades públicas y de la ciudadanía en general.

Cabe destacar que está dirigida a orientar la formulación y/o actualización de los PDRC en los territorios.

**TABLA 18- AES 3.2 Promover en todas las entidades públicas la implementación de iniciativas de modernización de la gestión pública**

Acciones Estratégicas Sectoriales		Indicadores	Responsables y Actores
3.2	Promover en todas las entidades públicas la implementación de iniciativas de modernización de la gestión pública.	Porcentaje de Entidades Públicas que han implementado iniciativas de modernización de la gestión pública	PCM (SGP)

El indicador tiene como objetivo medir el Porcentaje de entidades públicas de los tres niveles de gobierno que implementan los instrumentos innovadores generados por la Secretaría de Gestión Pública, en el marco de sus competencias.

Al respecto, la verificación de dicha implementación se realiza actualmente a través de mecanismos como: (i) la emisión de informes de opinión técnica de la SGP, o (ii) la aprobación de normas que verifican el cumplimiento de los estándares de un grupo de entidades dentro del alcance de una estrategia impulsada por la SGP, como en el caso de los Decretos Supremos aprobados en el 2019, que ratifican los procedimientos administrativos de las entidades públicas del Poder Ejecutivo como resultado del Análisis de Calidad Regulatoria. Cabe resaltar que, en ambos casos, las entidades deben presentar la propuesta normativa y/o el sustento correspondiente a fin de que la SGP evalúe el cumplimiento de dichos estándares.

No obstante, lo antes señalado en relación con la implementación del indicador vigente, se reporta que, en el 2019, el 30.51% de las entidades públicas de los tres niveles de gobierno (112 de un total de 367 entidades públicas consideradas en el universo de entidades)

**TABLA 19- AES 3.3 Desarrollar el servicio civil meritocrático en la gestión pública.**

	Acciones Estratégicas Sectoriales	Indicadores	Responsables
3.3	Desarrollar el servicio civil meritocrático en la gestión pública.	Índice de Desarrollo del Servicio Civil	SERVIR

Al 2019 se cuenta **con desarrollo técnico-normativo de 12 procesos (de un total de 23) del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH)**: Diseño de puestos; Selección; Inducción; Evaluación de desempeño; Capacitación; Estrategias, políticas y procedimientos; Planificación de recursos humanos; Cultura y clima organizacional; Comunicación interna; Procedimientos disciplinarios; Administración de puestos; y Relaciones laborales individuales y colectivas. La normativa establecida para el SAGRH contribuye al desarrollo del servicio civil meritocrático. De hecho, el Índice del Servicio Civil (IDSC) medido por el BID, analiza el avance en cada uno de los 7 procesos del SAGRH1.

**602 expedientes de supervisión** con recomendaciones emitidos a las entidades. Esta acción busca que las entidades implementen los subsistemas y procesos del SAGRH de acuerdo con la normativa.

**5,760 recursos de apelación resueltos (95% del total de recursos recibidos)** por el Tribunal del Servicio Civil, órgano que resuelve en última instancia administrativa los recursos de apelación derivados de las controversias individuales presentadas al interior del SAGRH entre las entidades y los servidores, sobre las materias de: acceso al servicio civil, régimen disciplinario, evaluación y progresión en la carrera y terminación de la relación de trabajo.

**4 entidades públicas realizaron los procesos de selección de personal en el marco de la Ley Nº 30057-Ley del Servicio Civil.** Esto representa la cuarta y última etapa del tránsito. Estas **entidades** son: la Oficina de Normalización Previsional (ONP), el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA), el Ministerio de Energía y Minas (MINEM) y la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR).

Además de las 4 entidades que empezaron a realizar los procesos de selección de personal, a fines del 2019, **2 entidades** más aprobaron su Cuadro de Puestos de la Entidad (CPE), paso previo a la realización de los concursos para la selección de personal.

A fines del 2019, un total de 484 entidades se encontraban en proceso de tránsito

- 112 entidades implementaron la Gestión del Rendimiento (GdR). Estas entidades pertenecen a 19 sectores del Poder Ejecutivo; a Gobiernos Regionales y Locales; y, a Organismos Constitucionalmente Autónomos.
- La GdR identifica, reconoce y promueve el aporte de los servidores civiles a los objetivos y metas institucionales.
- 75 asignaciones de Gerentes Públicos a entidades del gobierno nacional, municipalidades provinciales y gobiernos regionales, colocando así a profesionales altamente capacitados para altos puestos y gerencias de mando medio del Estado. La selección de profesionales para integrar el Cuerpo de Gerentes Públicos se realiza a través de concursos públicos meritocráticos y transparentes.

- Durante el 2019, 14,060 servidores civiles y 1,401 directivos públicos fueron capacitados y formados por la Escuela Nacional de Administración Pública de SERVIR, contribuyendo así a un servicio civil profesionalizado.
- 79 servidores accedieron al Programa Piloto de Crédito-Beca “Reto Excelencia”, obteniendo financiamiento para realizar estudios de posgrado en las mejores universidades del extranjero.

**TABLA 20 - AES 3.4 Promover la implementación del sistema de gestión del conocimiento integrado al sistema de seguimiento y evaluación de la gestión pública.**

Acciones Estratégicas Sectoriales		Indicadores	Responsables
3.4	Promover la implementación del sistema de gestión del conocimiento integrado al sistema de seguimiento y evaluación de la gestión pública.	Grado de gestión del conocimiento.	CONCYTEC, CAEN, PCM (SGP)

Con relación a ello, en el año 2019 desde la **Secretaría de Gestión Pública** se identificó como problemática la complejidad que atraviesan las entidades públicas para elaborar o actualizar sus documentos de gestión, así, se estima en más de 2000 las entidades públicas que requieren elaborar y actualizar su Reglamento de Organización y Funciones, actividad que es periódica y permanente en el tiempo, es por este motivo que se considera necesario implementar una plataforma digital como un mecanismo que coadyuve a la implementación de los estándares en materia de estructura organización y funcionamiento de las entidades.

La plataforma propuesta contará con una lógica de implementación incremental basada en el desarrollo progresivo de funcionalidades más avanzadas, cuyo despliegue se prioriza sobre la base del valor que generan en los usuarios. Así, en una primera fase del proyecto, el alcance corresponde al proceso de elaboración, evaluación y seguimiento a la implementación de los Documentos de Gestión Organizacional de las entidades, el cual nos permitirá:

- Automatizar procesos** vinculados a la formulación del expediente de la propuesta a cargo de las entidades y la evaluación realizada por la SGP;
- Diversificar y simplificar los servicios** de asistencia técnica y evaluación de la propuesta de Documentos de Gestión Organizacional de las entidades;
- Interoperar con otras plataformas**, principalmente con aquellas vinculadas al Sistema Administrativo de Modernización;
- Gestionar el conocimiento para la trazabilidad de las decisiones** de las entidades;
- Fortalecer y dotar de coherencia el rol de punto de control** administrativo que ejerce la SGP como rector en materia organizacional; y,
- Promover la **educación digital** de los servidores públicos, entre otros.

Es oportuno destacar que la trazabilidad de las acciones e información presentadas por las entidades, en el marco del proceso de formulación del ROF, para sustentar su actual diseño organizacional en atención a una problemática evidenciada, crea por default un control sobre potenciales modificaciones del Documento de Gestión Organizacional que no estuvieran motivadas por aspectos técnicos o que se sustente en la falacia de que las fallas de gestión en la entidad se resuelven necesariamente con un cambio de naturaleza organizacional.

Consecuentemente, este control también tendrá un efecto positivo en la calidad de la ejecución presupuestal, en tanto reduce el riesgo de contrataciones de servicios no justificados para la elaboración o modificación de Documentos de Gestión Organizacional. Es

importante recalcar que, aún el propósito de un cambio en el diseño organizacional sea mejorar la gestión, modificar de forma irreflexiva las relaciones jerárquicas en una entidad pública puede provocar el caos y hacer más ineficaz e ineficiente a la entidad.

Adicionalmente, esta plataforma nos permitirá contar con información valiosa para el seguimiento y evaluación de las acciones de modernización en materia organizacional, realizar el seguimiento del proceso de implementación de los Documentos de Gestión Organizacional en las entidades, es decir, de las acciones que deben realizar a las entidades tras la aprobación de dichos documentos, como la adecuación de sus documentos de gestión, procesos, recursos humanos, u otros que correspondan; así como el seguimiento a la implementación de las conclusiones y/o recomendaciones formalizadas mediante los informes de opinión vinculante de verificación posterior<sup>2</sup> emitidos por la SGP.

Sobre la Acción Estratégica Sectorial al que contribuye el **CONCYTEC**, se han **realizado las siguientes actividades:**

- Se ha diseñado el Observatorio de Ciencia, Tecnología e Innovación (OCTI) que brinda información validada sobre políticas, proyectos, patentes, estudios, escenarios, que ayudan a las labores de investigación, desarrollo e innovación que realizan investigadores, innovadores, empresarios y estudiantes de todo el país. Se trata de una herramienta web que concentra la información actualizada permanentemente, acerca de Programas, Políticas, Prospectiva, Estudios y Estadísticas de CTI, que facilita la generación de nuevo conocimiento a nivel nacional. Los usuarios de dicho Observatorio pueden ser investigadores en ciencia, tecnología e innovación, docentes y estudiantes universitarios, y ciudadanos interesados en general.
- El Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA), al año 2019, cuenta con 173 instituciones integradas, entre las cuales figuran universidades, institutos de investigación e instituciones gubernamentales. Asimismo, cuenta con 273,000 documentos de acceso abierto entre tesis, libros, artículos científicos, informes finales de proyecto, entre otros.
- Se cuenta con un Registro Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - RENACYT, en el que se encuentran registrados 4,237 investigadores calificados.
- El CTI Vitae, que es una base de datos que permite a las personas que realizan actividades de ciencia, tecnología e innovación (CTI) registrar sus hojas de vida, cuenta con un total de 169,010 profesionales registrados, de los cuales 67,063 (40%) son mujeres, y 101,947 (60%) son hombres.
- El Directorio Nacional de Instituciones en CTI (DANI), es una base de datos que registra información de las personas jurídicas públicas y privadas que se relacionan con la ciencia, tecnología e innovación, se encuentran registrados 1,529 instituciones públicas y privadas. Esta plataforma se ha visto favorecida debido a que las empresas privadas han registrado su información de Centros de Investigación para poder participar en la implementación de la Ley de beneficios tributarios, Ley N° 30309, además, las universidades han ingresado información para poder registrar sus Centros de Investigación y Grupos de Investigación.

---

<sup>2</sup> En los casos de las entidades que no hayan realizado la formulación a través de la plataforma y que estén incluidas en la muestra de verificación posterior aleatoria, la SGP ingresa en la plataforma la información de las entidades, y el plan de implementación de las conclusiones y recomendaciones realizadas.

**TABLA 21. AES 3.5 Promover el gobierno electrónico como soporte a los procesos de planificación, producción y gestión de las entidades públicas.**

Acciones Estratégicas Sectoriales		Indicadores	Responsables
3.5	Promover el gobierno electrónico como soporte a los procesos de planificación, producción y gestión de las entidades públicas.	Índice de Gobierno Electrónico.	PCM (ONGEI) Secretaria de Gobierno Digital

El indicador de esta AES, “Índice de Gobierno Electrónico” es elaborado por el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas y se mide cada dos años. El Índice de Gobierno Electrónico se ha **incrementado** de 0.6461 a 0.7083, lo que representa una escalada en el ranking mundial del puesto 77 al 71.

El desempeño de esta AES también puede evidenciarse a través de la utilización del Índice de e- Participación (EPI, por sus siglas en inglés), el cual se determina a través de una encuesta que mide los siguientes aspectos:

- e-información: disponibilidad de información en línea;
- e-consulta: consultas públicas en línea, y
- Toma de e-decisiones: participación directa de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones.

Con respecto al Índice de e-participación (EPI) elaborado por Naciones Unidas, el Perú tiene un índice de 0.7619, considerado como muy alto, actualmente el país ocupa el puesto 55 en el ranking mundial.

Promulgado el **Decreto Legislativo N° 1412**, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, el Perú se convierte en uno de los primeros países en Latinoamérica y el Caribe en promulgar una ley de este tipo, siendo un hito que respaldó el avance del proceso de transformación digital del Estado como pilar para la competitividad del país.

La Ley tiene pilares centrados en identidad digital, interoperabilidad, arquitectura digital, datos, seguridad y servicios digitales, que implican una orientación integral de los proyectos de tecnologías digitales hacia los/las ciudadanos/as y que aseguran el despliegue de las tecnologías digitales como base de la economía digital en el país y de un Estado Digital más transparente, eficiente, confiable, productivo y cercano con el ciudadano.

En este contexto, y con miras a promover el gobierno digital como soporte a los procesos de planificación, producción y gestión de las entidades públicas, en el transcurso del año 2019 la Secretaría de Gobierno Digital alcanzó los siguientes principales logros:

- Se inició la implementación de lo dispuesto en la Ley de Gobierno Digital
- Se desplegó la Plataforma Digital Única de Orientación al Ciudadano GOB.PE.
- La Plataforma Gob.Pe cuenta con 20.2 millones de usuarios quienes realizaron 103.3 millones de visitas a páginas de orientación de las entidades del Estado. Asimismo, 36 páginas institucionales migraron a la Plataforma Gob.Pe y 7 servicios digitales fueron desarrollados con el objetivo de acercar el Estado al Ciudadano.

- La Plataforma de Interoperabilidad del Estado - PIDE, cuenta con 232 Servicios Web (Webservices) proporcionados por 100 entidades públicas, así mismo 300 entidades públicas utilizan los servicios web disponibles en la PIDE.
- 78 entidades públicas han implementado plataformas de información con enfoque en reducción del uso de papel.
- En el marco de lo previsto por el Decreto de Urgencia N° 020-2019, se establece la obligatoriedad de la presentación de la Declaración Jurada de Intereses en el Sector Público. La Secretaría de Gobierno Digital ha desarrollado y gestionado técnicamente el Portal de Declaraciones Juradas de Intereses concluyendo el 2019 con 28,609 funcionarios públicos que registraron sus Declaraciones Juradas de Intereses firmados digitalmente con su Documento Nacional de Identidad electrónico (DNIe).
- Se creó el Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital como impulso a la innovación digital en el país.
- Se recibió el I Informe de la OCDE en Gobierno Digital para el Perú.
- Se desarrollaron la II, III y IV sesiones del Comité de Alto Nivel por un Perú digital, innovador y competitivo presidido por PCM y conformado por el Despacho Presidencial y los Ministros de Educación, Producción, Relaciones Exteriores, Transportes y Comunicaciones y Economía y Finanzas.
- Se realizó el Primer GORE Digital 2019 en la región Cajamarca para consolidar medidas y acciones en materia de gobierno digital, educación, salud y conectividad en las regiones en el marco de la declaración de interés nacional del gobierno digital, la innovación y la economía digital con enfoque territorial.
- La Secretaría de Gobierno Digital apoyó en las tareas de supervisión de la Seguridad Digital en los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Lima 2019; por otro lado, se participó activamente en la elaboración y aprobación de la Ley N° 30999, Ley de Ciberdefensa.
- La Secretaría de Gobierno Digital a través del equipo de Seguridad Digital ha monitoreado y analizado 140 entidades de la Administración Pública a fin de detectar y solucionar vulnerabilidades en materia de Seguridad de la Información.
- Se ha aperturado 1,465 conjuntos de datos abiertos de las entidades de la administración pública.
- 46 entidades Públicas que ponen a disposición de los ciudadanos la información geográfica que producen, sumando 352 servicios web estandarizados e interoperables y 2,477 metadatos de información espacial de libre acceso en la Infraestructura de Datos Espaciales.
- Se han publicado 381 capas de información geográfica en la plataforma GeoPeru.

Asimismo, en materia de regulación digital se formularon y aprobaron los siguientes dispositivos legales:

- Decreto Supremo N° 093-2019-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30254, Ley de Promoción para el uso seguro y responsable de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones por Niños, Niñas y Adolescentes, dispone la implementación de la Comisión Especial, que tiene como objetivo proponer y definir lineamientos para promover el uso seguro y responsable de las TIC en el país; asimismo, se establece la obligaciones de las empresas operadoras del servicio de Internet para el uso seguro y responsable de los menores.
- Resolución de la Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2019-PCM/SEGDI, que aprueba la Directiva N° 001-2019-PCM/SEGDI, “Directiva para compartir y usar Software Público Peruano”, dispone los lineamientos, procedimientos y requisitos para compartir y usar software entre las diferentes entidades de la Administración Pública a través del Portal



de Software Público Peruano en beneficio del Estado Peruano. Asimismo, la directiva contribuye en optimizar el uso de recursos en las entidades de la Administración Pública, dado que podrán adecuar un software pre-existente en lugar de desarrollar un nuevo software, generando ahorro y contribuyendo al despliegue del gobierno digital y la transformación digital del Estado.

- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 002-2019-PCM/SEGDI, que aprueba los “Estándares de Interoperabilidad de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE) y medidas adicionales para su despliegue”, establece los principios, modelos, especificaciones técnicas y estándares para el uso e intercambio de información a través de la actual Plataforma de Interoperabilidad del Estado en la Administración Pública en los ámbitos de Seguridad de la información y la Organización de la Información. La referida Resolución entro en vigencia con la aprobación y publicación de la Resolución Ministerial N° 266-2019-PCM, que deroga la Resolución Ministerial N° 381-2008-PCM, que aprobó los lineamientos y mecanismos establecidos en los “Estándares y Especificaciones de Interoperabilidad del Estado Peruano”.
- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 003-2019-PCM/SEGDI, que dispone la Creación del Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital del Estado Peruano en la Presidencia del Consejo de Ministros, como un mecanismo para co-crear, producir, innovar, prototipar y diseñar plataformas digitales, soluciones tecnológicas y servicios digitales con las entidades públicas; así como para fomentar el desarrollo del talento digital y de una sociedad digital, con la colaboración de la academia, sector privado, sociedad civil y ciudadanos.
- Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital, establece acciones para fortalecer las competencias del Comité en materia de gestión documental y seguridad de la información, a fin de contar con un único mecanismo de gobernanza responsable de gobierno digital de la entidad; asimismo incorpora funciones vinculadas a la gestión documental, interoperabilidad, gobernanza de datos, identidad y seguridad de la información al Comité.
- En relación a Cooperación Internacional, como parte de los compromisos adquiridos en el Grupo Técnico Agenda Digital de la Alianza del Pacífico, y atendiendo a los mandatos presidenciales de dicho grupo de integración regional, se concretó el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en el diseño de las listas de confianza de entidades acreditadas de Chile, Colombia y México, como paso previo para la interoperabilidad entre los cuatro (04) países; asimismo, se tramitó vía el Ministerio de Relaciones Exteriores un acercamiento con el Estado del Japón (Ministerio de Asuntos Internos y Comunicaciones) en materia de Gobierno Digital, que incluye temas tales como: transformación digital, Interoperabilidad, seguridad digital, tecnologías emergentes y Datos; adicionalmente, se tramitó una Expresión de Interés con el Instituto Nacional de Estándares y Tecnología de los Estados Unidos de América, en materia de Ciberseguridad, Inteligencia Artificial e Internet de las cosas. Por otro lado, en el marco del Memorándum de Entendimiento suscrito entre la Presidencia del Consejo de Ministros de la República del Perú y el Ministerio de Administración Pública y Asuntos Internos de la República de Corea, se han realizado intercambios de experiencias en el ámbito de Gobierno Electrónico a través del Centro de Cooperación en Gobierno Electrónico Corea-Perú, el cual ha permitido continuar con el desarrollo y avances del Gobierno Digital en el país.

Se logró la **adhesión del Perú al Convenio de Budapest** contra la Ciberdelincuencia.

En relación con Competencia Digital, se ha elaborado con la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) la matriz de la Materia Transversal de Gobierno Digital, con la finalidad de fortalecer las competencias de los funcionarios y servidores públicos a nivel nacional en materia de Gobierno Digital, ello en el marco de lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1412 - Ley de Gobierno Digital.

**A nivel de avance del indicador de la AES 3.5 Promover el gobierno electrónico como soporte a los procesos de planificación, producción y gestión de las entidades públicas para el 2019 alcanzo al 92%.**

**Tabla 22- AE 3.6 Promover la transparencia, participación y vigilancia ciudadana, así como, la rendición de cuentas en la gestión y políticas públicas.**

	Acciones Estratégicas Sectoriales	Indicadores	Responsables
3.6	Promover la transparencia, participación y vigilancia ciudadana, así como, la rendición de cuentas en la gestión y políticas públicas.	Índice de Voz y rendición de Cuentas	PCM (SGP)

En este contexto, y con miras a promover el gobierno abierto como eje transversal en la administración pública, en el transcurso del año 2019 la Secretaría de Gestión Pública alcanzó los siguientes principales logros:

- **Seguimiento y evaluación del III Plan de Acción de Gobierno Abierto 2017-2019**

A diciembre de 2019 se cuenta con un avance ponderado del 86% en la implementación de los 18 compromisos del Estado peruano en el III plan de Acción de gobierno Abierto 2017-2019, contando con un total de 5 compromisos completados (al 100%) y 13 compromisos con avance sustancial (superior al 50%). Para el seguimiento del avance, se elaboraron 4 informes, para lo cual se solicitó información a las siguientes entidades: MINSA, MINEDU, MINAM, MINEM, MININTER, MTC, MVCS, SUNEDU, así como información provista por esta Secretaría en torno al compromiso asumido por la PCM.

- **Aprobación del IV Plan de Acción de Gobierno Abierto 2020-2021**

En diciembre de 2019 se emitió el Decreto Supremo N° 206-2019-PCM que aprueba el IV Plan de Acción de Gobierno Abierto 2020-2021 el cual cuenta con un total de 21 compromisos en las materias de: Ambiente e Industrias Extractivas, Infraestructura y Contrataciones, Calidad Regulatoria, Programas Sociales, Justicia, Educación, Salud, Seguridad Ciudadana.

El proceso de co-creación del IV PAGA siguió las recomendaciones y estándares propuestos por la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP por sus siglas en inglés) y se llevaron a cabo diversos talleres entre los meses de junio y octubre, los cuales se desarrollaron en las ciudades de Tarapoto, Cusco, Piura y Lima, contando con la participación de diversas entidades del sector público, organizaciones de la sociedad civil, academia y sector privado.

- **Creación de la Comisión Multisectorial denominada Foro Multiactor de Gobierno Abierto**

Con el DS 206-2019-PCM se creó la Comisión Multisectorial de carácter permanente denominada foro Multiactor de Gobierno Abierto, la cual cuenta con participación de 4 representantes de Organizaciones de la Sociedad Civil, 1 representante de los gremios empresariales y 1 representante de la Academia.

Desde el lado público, el Foro Multiactor cuenta con la participación de: 1 representante de la Secretaría de Gestión Pública, 1 de la Secretaría de Integridad Pública, 1 de la Secretaría de Gobierno Digital, 1 de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública (MINJUS), 1 de los Gobiernos Regionales a través de la Asamblea Nacional de Gobiernos Regionales y 1 de los Gobiernos Locales a través de la Red de Municipalidades Urbanas y Rurales del Perú.

A continuación, se detallan las actividades llevadas a cabo para el proceso de co-creación:

**Desarrollo del Modelo Conceptual:** Como una primera actividad de cara a la implementación del compromiso, se realizó una revisión documental del concepto de Gobernanza en materia de Gobierno Abierto en base a las denominadas Alianzas Multiactor como espacios de concertación y discusión colaborativa sobre temas de interés público, así como las experiencias internacionales de países de la región y países miembros de la Alianza para el Gobierno Abierto, a fin de conocer el funcionamiento de sus modelos de gobernanza del Gobierno Abierto, tales como Argentina, Canadá, Panamá, Colombia, entre otros.

**Talleres de sensibilización y co-creación:** Se llevaron a cabo 2 talleres de trabajo los días 26 y 28 de junio de 2019 en los que participaron representantes de los 19 Ministerios del Poder Ejecutivo, organizaciones de la sociedad civil, agencias de cooperación internacional, academia y gremios empresariales. En los talleres, se presentó la experiencia comparada de diversos países que cuentan con modelos de gobernanza sobre la base de las alianzas multiactor y se discutieron los aspectos clave para su adecuación y aplicación en el Perú.

**Seminario sobre participación ciudadana:** Los días 9, 10 y 11 de julio de 2019 se llevaron a cabo 3 talleres desarrollados en colaboración con la OCDE, en los que se compartieron experiencias vinculadas a las tendencias y herramientas para el involucramiento y participación de actores sociales en las decisiones públicas; el uso de datos abiertos, la generación de información y la comunicación pública para mejorar la participación; así como los retos que implica la participación de actores sociales con diversas barreras de acceso como la variable cultural, geográfico, acceso a tecnologías, entre otros. Finalmente, se compartieron las experiencias de la implementación del modelo de gobernanza en diversos países que forman parte de la OCDE, tales como Bélgica, España, Canadá, entre otros.

**Taller de socialización y validación:** El día 15 de octubre de 2019 se llevó a cabo una reunión que congregó a diversos actores que participaron a lo largo del proceso de co-creación del Foro Multiactor. El objetivo del taller fue compartir los resultados del proceso de co-creación y el proyecto de norma que aprobaría la creación del Foro Multiactor. Asimismo, se buscó recoger sugerencias y una retroalimentación general a fin de incluir la mirada y expectativas de los actores interesados en el funcionamiento del Foro Multiactor.

**Emisión de la normativa que crea el Foro Multiactor:** El día 30 de diciembre de 2019 se emitió el Decreto Supremo N° 206-2019-PCM mediante el cual se creó el Foro Multiactor determinando su objeto y funciones, integrantes y forma de selección de sus representantes, ubicación en la estructura del Estado, entre otras características sobre su funcionamiento. De este modo, se determinó que el Foro Multiactor esté integrado por un total de 12 representantes titulares y alternos de: Secretaría de Gestión Pública (1), Secretaría de Integridad Pública (1), Secretaría de Gobierno Digital (1), Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (1), Gobiernos Regionales a través de un representante designado por la Asamblea Nacional de Gobiernos Regionales – ANGR (1), Gobiernos Locales a través de un representante designado

por la Red de Municipalidades Urbanas y Rurales del Perú – REMURPE (1), Organizaciones de la Sociedad Civil del nivel nacional (2), Organizaciones de la Sociedad Civil del nivel descentralizado (2), Academia (1), y Gremios Empresariales (1).

- **Instalación del Foro Multiactor**

El proceso de instalación del Foro Multiactor fue conducido por la Secretaría de Gestión Pública de la PCM, a la cual se asignó la responsabilidad de presidir de manera transitoria la Presidencia de dicho colegiado. Para su conformación, el numeral 4.3 del artículo 4 de la norma de creación del Foro determinó la conformación de un Comité Especial que se encargue de llevar a cabo el proceso de selección de los representantes de las organizaciones de la sociedad civil, los gremios empresariales y la academia. Dicho comité especial estuvo conformado por los representantes designados por la SGP, SIP, SEGDI, ANTAIP, ANGR y REMURPE.

El proceso de selección de dichos representantes incluyó una primera etapa de invitación para la presentación de candidaturas, la cual estuvo a cargo de la Secretaría Técnica (Subsecretaría de Administración Pública de la PCM) y, una segunda etapa de selección a cargo del comité especial. De este modo, se realizó una convocatoria abierta a las diversas organizaciones que se encontraran interesadas en presentar candidaturas para integrar el Foro Multiactor, las cuales serían posteriormente evaluadas por el Comité Especial, quien determinó los criterios a ser evaluados, conforme a lo dispuesto en el numeral 4.6 del artículo 4 del DS 206-2019-PCM.

Los criterios determinados por el Comité Especial fueron de dos tipos. Un primer grupo de criterios de admisibilidad: i) ser una organización sin fines de lucro; ii) promover principios del Gobierno Abierto; y iii) carta de intención que plantee las motivaciones de su postulación. De manera complementaria, se determinaron criterios de evaluación y/o calificación: i) experiencia en procesos de participación y toma de decisiones; ii) experiencia de trabajo en el ámbito nacional y descentralizado (según la categoría a la cual se presente la organización de sociedad civil); y ii) publicaciones vinculadas a los principios del Gobierno Abierto. En base a dichos criterios, se realizó el proceso de admisión y calificación de las organizaciones interesadas.

En adición a ello, la SGP en el año 2019 implemento 26 sedes a nivel nacional (6 Centros MAC Presenciales y 20 MAC Expresss).

Las Plataformas MAC tienen como objetivo integrar a diversas entidades del Estado en un solo lugar para brindar, de forma rápida, simplificada y con estándares de calidad de atención, los trámites y servicios a la ciudadanía. Actualmente, operan a nivel nacional 6 Centros MAC Presenciales (Piura, Lima Este, Lima norte, Ventanilla, Callao y Arequipa)

Por su parte, se cuenta con 20 MAC Express<sup>7</sup> acumulados. Los MAC Express representan un canal de atención mixto de la plataforma MAC, soportado en un medio digital y que se instala en un espacio físico existente de una entidad pública (como plataformas de atención ciudadana municipales), a través del cual se brinda atención presencial a los/las ciudadanos/as que requieren trámites de distintas entidades públicas, los mismos se encuentran digitalizados (parcial o totalmente). Al 2019, los MAC Express reportan un total de 4328 atenciones, como se observa en el siguiente cuadro:

**Tabla 23 Número de atenciones por MAC Express**

MAC EXPRESS	N° DE ATENCIONES	MAC EXPRESS	N° DE ATENCIONES
Mun. distrital de Santa Anita	1260	PIAS Morona	32
Mun. distrital de Pomahuaca	783	PIAS Putumayo I	12
Mun. distrital de Comas	684	PIAS Putumayo II	66
Mun. distrital de Orcotuna	499	PIAS Napo	3
Mun. provincial de Jaén	453	Tambo Esperanza8	18
Mun. distrital de Río Negro	46	Tambo San Antonio del Estrecho	27
Mun. distrital de Catac	15	Tambo San José de Apata	36
Mun. distrital de San Borja	182	Tambo Camicachi	21
Mun. distrital de Yanama	17	Tambo Cubantía	129
PIAS Lago Titicaca	17	Tambo Tocco Tocco	28
TOTAL ATENCIONES MAC EXPRESS 2019			4,328

Asimismo, se cuenta con la línea 1800 – ALÓ MAC que brinda información de los servicios más demandados del Estado a nivel nacional, las 24 horas del día, los 7 días de la semana y en idioma quechua y, el portal web MAC a través del cual se pueden generar citas de atención, que durante el 2019 realizó un total de 454,208 atenciones.

Finalmente, es preciso mencionar que para la implementación de dichos Centros MAC existen tres escenarios: (i) implementación en Centros Comerciales, (ii) predios de Gobiernos Regionales o Gobiernos Locales y (iii) predios de carácter privado (alquiler).

En el primer caso, la implementación del Centro MAC requiere de estudios preliminares como estudios de oferta y demanda (cobertura) y de microlocalización, así como la formulación de un proyecto de inversión pública (elaboración del perfil y expediente técnico); cabe indicar que durante el proceso de contratación de los servicios especializados para la elaboración de dichos estudios se presentaron diversas dificultades que conllevaron a procesos desiertos, ampliaciones de plazo, entre otros, reprogramándose la implementación de los Centros MAC.

El segundo caso, requiere realizar coordinaciones con autoridades de Gobiernos Regionales para la identificación de predios y la gestión de afectaciones en uso de estos, lo cual se ha visto afectado por cambios de autoridades, problemas legales de los actores involucrados, entre otros.

En el tercer caso, al no encontrar predios de carácter público ha sido necesario contratar servicios para estudios de microlocalizaciones a nivel departamental, a fin de ubicar un predio óptimo para el desarrollo de las actividades de un Centro MAC. Asimismo, este escenario ha presentado las dificultades antes señaladas en el proceso de contratación.

### **AE 3.7 Fortalecer permanentemente el marco normativo que contribuya la regulación eficiente y supervisión de los mercados de servicios públicos.**

A continuación, se detallan los siguientes avances respecto a la AES .3.7:

**Tabla 24- Acciones Estratégicas Sectoriales AE 3.7 Fortalecer permanentemente el marco normativo que contribuya la regulación eficiente y supervisión de los mercados de servicios públicos.**

Acciones Estratégicas Sectoriales		Indicadores	Responsables
3.7	Fortalecer permanentemente el marco normativo que contribuya la regulación eficiente y supervisión de los mercados de servicios públicos.	Índice de Calidad Regulatoria. (órganos reguladores)	Entidades Reguladoras y Supervisoras. OSITRAN, OSINERGMIN, OSIPTEL, OSINFOR

## A. SUNASS

### Ámbito urbano:

Determinación del área de prestación en torno a las principales EPS de la región

- Se aprobó el proyecto de la normativa SUNASS para el ámbito de prestación: “Metodología para determinar el Área de Prestación de Servicios”. Esta metodología muestra el procedimiento y el conjunto de fases, etapas, sub-etapas y actividades sistemáticamente estructuradas que deben de seguirse para determinar las áreas de prestación, las cuales buscan proponer espacios territoriales que permitan alcanzar una prestación eficiente y de calidad de los servicios de saneamiento, aprovechando las diferentes características y dinámicas del territorio, las economías de escala y ámbito, además de considerar aspectos sociales y culturales heterogéneos que existen a lo largo del territorio.
- Se realizaron 2,269 caracterizaciones de prestadores urbanos no EPS y rurales: Amazonas (93), Ancash-Chimbote (93), Ancash-Huaraz (93), Apurímac (93), Arequipa (93), Ayacucho (93),
- Cajamarca (99), Cusco (94), Huancavelica (93), Huánuco (93), Ica (93), Junín (93), La Libertad (94), Lambayeque (94), Loreto (93) Lima (149), Madre de Dios (91), Moquegua (88), Pasco (91), Piura (93), Puno(93), Puno(93), San Martín(93), Tacna(50), Tumbes (26), Ucayali (91).
- Se efectuó el desarrollo de un aplicativo web que permita registrar la información de las caracterizaciones 2019.
- Asistencia técnica a las empresas prestadoras para la incorporación de la GRD y ACC en los instrumentos de planificación de los prestadores de servicios de saneamiento.
- Se brindó 36 asistencias técnicas a las EPS para orientar el uso de los recursos de sus reservas de Gestión del Riesgo de Desastre y Adaptación al Cambio Climático (GRD&ACC) de los usuarios resueltos en relación con los servicios de saneamiento.
- Se realizó una evaluación a 12 empresas prestadoras para identificar los principales peligros en el ámbito de las EPS y la vulnerabilidad del servicio.
- Se monitoreó las emergencias en los servicios de saneamiento a través de las Oficinas Desconcentradas de Servicios - ODS; a fin de poder hacer seguimiento de la prestación del servicio y poder coordinar con las empresas las acciones necesarias para la prevención o reducción del riesgo, y la preparación para la respuesta y rehabilitación del servicio.
- Se realizó la identificación de peligros para el servicio de saneamiento en el ámbito de estudio para la delimitación del Área de la Prestación para 10 Estudios Tarifarios, como parte del proceso de delimitación del área de la prestación.
- Aprobación oportuna de tarifas de servicios de saneamiento aplicables por prestadores que incluyen mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos.

- Se realizaron 13 asistencias técnicas en diseño de los MRSE Hídricos a las EPS, logrando que las EPS incorporen el diseño del MRSE en sus PMO e incorporación del fondo de reserva MRSE en los estudios tarifarios, las EPS asistidas para diseño fueron: Emusap Abancay S.A., EPS Sedacaj S.A., EPS Sedacusco S.A., EPS Aguas de Lima Norte S.A., EPS Sedapar S.A., EPS Barranca S.A., EPS Ilo S.A., Emapa Pasco S.A., Emapa San Martín S.A., EPS Moyobamba S.A., EPS SedaJuliaca S.A., EPS Sedalib S.A., EPS Chavin S.A.
- Se realizaron 21 asistencias técnicas en implementación de los MRSE Hídricos a las EPS, contribuyendo con ello a que las EPS implementen en sus cuencas de aporte sus fondos de MRSE, con el objetivo de que ejecuten los Proyectos de Infraestructura Natural en las fuentes de agua y en los ecosistemas, que influyen en la provisión de un servicio ecosistémico hídrico, relacionado a los servicios de saneamiento, las EPS asistidas para implementación fueron: Sedam Huancayo S.A., Emapat S.A., EPS Emapica S.A., EPS Mantaro S.A., Seda Ayacucho S.A., Sedapal S.A., Emusap Amazonas S.R.L., EPS Empssapal S.A., EPS Calca S.A., Selva Central S.A., EPS Marañón S.A., Emsapa Yauli-La Oroya S.R.L., EPS Epsel S.A., SedaHuánuco S.A., SedaLoreto S.A., EPS EMAPAB S.A., Emsap Chanka S.C.R.L., EPS EPSSMU S.R.L., SedaChimbote S.A., EPS Rioja S.A., EPS Grau S.A.
- Como parte del proceso de promover los MRSE a nivel nacional se llevaron a cabo 2 Talleres en el marco del artículo 27 de la Ley Marco (1. Taller-Curso: Introducción a la evaluación de impacto de los Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos (MRSE), en ecosistemas de montaña y 2. II Taller: Macrorregional de la Amazonía Peruana) con el objetivo de fortalecer las capacidades técnicas de las EPS en la difusión de instrumentos y normativa SUNASS en MRSE Hídricos en las ciudades de Ayacucho y Moyobamba.

#### **Ámbito rural y pequeñas ciudades:**

- Se realizaron 288 visitas a Áreas Técnicas Municipales-ATM al nivel nacional.
- Se llevaron a cabo 287 monitoreos a prestadores urbanos no EPS al nivel nacional.
- Se efectuaron 959 monitoreos a prestadores de ámbito rural al nivel nacional.

#### **SUPERVISIÓN**

- Se realizó un total de 66 acciones de supervisión de metas de gestión, 54 supervisión de aspectos operacionales, 112 supervisión de aspectos comerciales y 65 supervisión de control de procesos de tratamiento. Asimismo, se evaluaron 22 medidas correctivas impuestas a las Empresas Prestadoras.
- Se realizaron 36 informes de supervisión de gerentes, 47 de supervisión de directores, 20 de supervisión de pilares del Código de Buen Gobierno Corporativo y se iniciaron 5 procesos administrativos sancionadores a directores por incumplir requisitos o tener impedimentos para el ejercicio del cargo.
- Se realizaron 22 acciones de monitoreo a prestadores del ámbito rural y 16 a prestadores de pequeñas ciudades en el departamento de Lima, se desarrolló el Sistema web de registro de información de Áreas Técnicas Municipales (ATM) en el que se registraron datos de 900 ATM y 14000 organizaciones comunales.
- Se identificaron buenas prácticas en cloración del agua en 30 organizaciones comunales para la mejora de la gestión en otras organizaciones comunales a través de la difusión y aprendizaje (benchmarking), identificándose buenas prácticas en las 24 regiones en 25 talleres con más de 1000 organizaciones comunales.
- Se atendieron 73 denuncias por problemas de alcance general en las Empresas Prestadoras, lo que contribuyó a mejorar la calidad del servicio recibido por el ciudadano.

## REGULACIÓN

### En relación con la aprobación de tarifas:

- Se aprobaron 10 estudios tarifarios de las empresas prestadoras, lo cual implica un programa de inversiones por un monto de S/ 314,9 millones que permitiría mantener y mejorar los servicios de agua potable y alcantarillado y beneficiaría a un total de 1,2 millones de habitantes durante los próximos 5 años.
- Estas inversiones permitirán incrementar el acceso al servicio de agua potable a un total de 112 871 habitantes que no contaban con acceso al servicio de agua potable previniendo el contagio de COVID-19 y enfermedades gastrointestinales.
- Se aprobó la aplicación de subsidios cruzados focalizados en las tarifas de agua potable y alcantarillado para un total de 68,051 familias pobres y pobres extremo, lo cual representa un 30% más de familias beneficiadas respecto al año 2018, este beneficio permitirá acceder a los servicios de saneamiento teniendo en cuenta su condición socioeconómica, sobre todo en este nuevo contexto de recesión económica provocado por el COVID-19.
- Se inició la integración de los servicios de saneamiento de pequeñas ciudades a las empresas prestadoras, esto ha incluido a un total de 32 696 habitantes como nuevos usuarios de las empresas prestadoras, de las zonas periurbanas de las ciudades de San Martín, Cusco y Barranca que se beneficiarán con las mejoras en el acceso a los servicios de saneamiento.

### En relación con normas:

- Se aprobó la modificatoria de la Directiva para la Evaluación en el Marco del Régimen de Apoyo Transitorio de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento Públicas de Accionariado Municipal.
- Se aprobó el Procedimiento de Autorización Excepcional a las Municipalidades para la Prestación de los Servicios de Saneamiento en Pequeñas Ciudades
- Se aprobó el Proyecto Normativo Inicial “Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento brindados por Organizaciones Comunales en el Ámbito Rural”.
- Se aprobó el Proyecto Normativo Inicial “Reglamento de Fiscalización de los Servicios de Saneamiento brindados por Organizaciones Comunales en el Ámbito Rural”.
- Se aprobó la nueva “Directiva de Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos Hídricos implementados por las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento”.
- Se aprobó el Proyecto Normativo Inicial de “Metodología para determinar el Área de Prestación de Servicios”.
- Se inició el proceso de implementación del Análisis de Impacto Regulatorio (AIR), con la asistencia técnica de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD), a fin de garantizar la calidad de la regulación de la SUNASS a través de políticas públicas efectivas y de alto impacto

## ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO

- En el 2019 se atendieron en la multiplataforma de orientación al ciudadano (canal presencial, canal telefónico y canal digital o virtual) un total de 88,009 consultas de los usuarios a nivel nacional, consolidando el crecimiento sostenido luego de iniciar el proceso de desconcentración en las 24 regiones.
- En el canal presencial se atendieron a 69,021 usuarios, lo que representa un 77% del total. La atención en la plataforma de las ODS y OAU registró 40,609 atenciones, lo que



representa el 45% del total; en los módulos temporales instalados en las EP se registraron 21,741 consultas (24%); y, en campañas itinerantes 6,573 atenciones (8%).

- Las atenciones a los usuarios a través del canal telefónico (FONOSUNASS) sumaron 18,848 y representaron el 21% del total de orientaciones.
- Las consultas vía los canales digitales fueron 1,684 (2% del total).

### **Orientación en ODS:**

Se realizaron un total de 56,101 atenciones (Orientaciones en Oficina + Orientaciones telefónicas + Escritos + Orientaciones en EPS + Redes Sociales) incrementando las orientaciones a nivel nacional a través de las 24 Oficinas Desconcentradas.

### **Acciones de promoción y difusión:**

- Se realizaron 3,549 actividades de sensibilización (catalogadas como de promoción y difusión), para las que se estimó una participación de más de 132,700 usuarios a nivel nacional.
- Por otro lado, como parte del Programa Educativo “Aprendiendo a usar responsablemente el agua potable”, que la SUNASS implementa desde 2004, se logró la participación de 691 colegios en actividades de fortalecimiento de capacidades, promoción y difusión de buenas prácticas, logrando capacitar a más de 2,600 docentes, en un total de 156 capacitaciones.
- Asimismo, se logró involucrar en el Programa Educativo a más de 72 mil alumnos de todos los niveles educativos, de la Educación Básica Regular, Educación Básica Especial y Educación Básica Alternativa, tanto de los ámbitos urbano, de pequeña ciudad y rural. De ellos, un grupo de 3,801 alumnos asumieron el compromiso de vigilar el buen uso y reúso del agua, juramentando como Brigadieres del Agua para todo el 2019. Este trabajo fue complementado con el trabajo con la comunidad educativa, logrando la participación de más de mil padres de familia en charlas y talleres.
- La VI Edición del Concurso Escolar Nacional (2019) de la SUNASS recibió la participación de 653 instituciones educativas, principalmente de los ámbitos de pequeñas ciudades y rural. Los colegios participantes, como en las ediciones anteriores, presentaron novedosos trabajos en las categorías de proyecto innovador, experiencia exitosa, acciones de comunicación y sensibilización, y máster – impacto y sostenibilidad.
- Por último, uno de los eventos emblemáticos de la SUNASS es la Semana del Agua Potable, que se realiza en el tercer trimestre del año, logrando realizar 239 actividades a nivel nacional con las que se logró alcanzar a un total estimado de 37 mil usuarios, que recibieron información relevante sobre una adecuada valoración del agua y de los servicios de saneamiento.
- Se registraron a 254 instituciones educativas a través del Concurso de Buenas Prácticas para el ahorro de agua potable con la participación de instituciones educativas de los ámbitos pequeñas ciudades y rural en las 24 Oficinas Desconcentradas.

### **Acciones de participación ciudadana**

- Durante el año 2019, se realizaron 10 audiencias públicas para la socialización de los proyectos de Estudios Tarifarios de las siguientes EP: Moquegua, Emapa San Martín, Emapa Pasco, Aguas de Lima Norte, Emapa Huaral, Emusap Abancay, Sedacaj, SedaCusco, e Ilo.
- Las audiencias públicas realizadas en el 2019 registraron 1,190 asistentes. En las actividades de socialización previas a las audiencias públicas, se realizaron 200 reuniones

individuales con dirigentes, autoridades y representantes de instituciones; 155 reuniones grupales; y, 36 microaudiencias. La participación en todos estos espacios a lo largo de estos procesos superó los 5,300 ciudadanos.

- Respecto de las acciones de participación ciudadana relacionadas con los Consejos de Usuarios de la SUNASS, en 2019 se aprobó mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 030-2019-SUNASS- CD el nuevo reglamento de funcionamiento de los Consejos de Usuarios de la SUNASS.
- Durante el año 2019, los Consejos de Usuarios de la SUNASS desarrollaron 12 eventos académicos en los cuales se analizaron instrumentos regulatorios como Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos con énfasis en los aspectos que fueron materia de modificación durante el 2019. Adicionalmente, se realizaron presentaciones sobre gobierno abierto y gobernanza regulatoria, cobertura y calidad de agua potable e importancia de la regulación para a sostenibilidad de los servicios de saneamiento en regiones como Huánuco, Junín, Moquegua, Huancaavelica y Junín.
- Los integrantes de los Consejos de Usuarios participaron en talleres de benchmarking de organizaciones comunales desarrollados en Cajamarca, Cusco y Piura, actividades en las que pudieron conocer los retos de los prestadores rurales para abastecer con agua segura a su población usuaria.

#### **Atención de reclamos de usuarios:**

En el 2019 se ha resuelto un total de 46,025 recursos de apelación.

- Mediante la página web institucional de la SUNASS, los usuarios de los servicios de saneamiento tienen acceso a las versiones digitalizadas de los expedientes de reclamos elevados a la Segunda Instancia Administrativa y de las resoluciones que ponen fin al procedimiento, con la finalidad que se pueda visualizar los actos tanto de las Empresas Prestadoras -como primera instancia administrativa- así como la del TRASS -en segunda y última instancia administrativa-.
- Se ha mantenido el plazo de atención de los expedientes por debajo del plazo máximo legal establecido (30 días), a pesar del incremento en el ingreso de expedientes durante el año 2019 (18.5% más que el año 2018).
- Se ha programado un total de 4,694 audiencias de conciliación a nivel nacional, logrando 3,873 audiencias con acuerdo y 72 audiencias sin acuerdo. De los cuales el 98,17% de los usuarios asistentes logró un acuerdo favorable.

#### **B. OSITRAN**

En el marco de esta AES, los organismos supervisores y reguladores reportaron lo siguiente:

- Reducción de lámparas deficientes a nivel nacional al 1.5%.
- 487 acciones de supervisión a empresas de distribución eléctrica en aplicación a la norma urbana y rural.
- 93% estaciones de servicio que aprueban el control de calidad.
- 1,706,746 beneficiarios del vale de descuento FISE para la compra de cilindros de GLP de 10 kg.
- 1,647,447 beneficiarios FISE (Fondo de Inclusión Social Energético) del Programa de Promoción de nuevos suministros de gas natural residenciales en Lima y Callao.
- 21,791 reclamos resueltos en segunda instancia de los usuarios relacionados con el servicio eléctrico y de gas natural

- 157, 206 Requerimientos atendidos de la Población (trámites, denuncias, otros), se cuenta con mayores canales de atención y orientación inclusiva y oportuna de los usuarios nivel nacional, a través de sus 25 oficinas regionales, su canal telefónico disponible las 24 horas de todos los días del año y su canal virtual (correo electrónico, página web y chat en línea) con encuestas del 97% de satisfacción. En regiones como Apurímac, Ayacucho, Cusco, Huancavelica y Puno donde radican gran cantidad de usuarios quechua hablantes, Osinergmin cuenta con personal bilingüe para atender a los usuarios en su lengua materna, facilitando de esta forma la comunicación y transmisión de sus derechos. Asimismo, difundió diversas publicaciones y videos de orientación en quechua y aimara sobre los derechos, deberes y medidas

### **Supervisión Fiscalización**

- Durante el 2019 la Gerencia de Supervisión y Fiscalización- GSF llevó a cabo 2 418 supervisiones de los estándares de calidad a la infraestructura aeroportuaria, portuaria, redes viales, vías navegables, vías férreas y Metro de Lima.
- De acuerdo con las evaluaciones trimestrales del POI y la evaluación anual del PEI, la GSF alcanzó las metas establecidas en debido, principalmente, al compromiso y entrega del equipo conformado por cada uno de los supervisores que integran las jefaturas y equipos de esta gerencia. De esta forma, pese a las limitaciones existentes, se ha logrado cumplir con las supervisiones programadas, y, junto con otras acciones estratégicas, contribuir a que la GSF se acerque a la meta establecida para su OEI.
- OSITRAN tiene a cargo 32 contratos de concesión, con un compromiso de inversión de más de USD 15,196 millones.
- En lo relacionado al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos durante el período correspondiente al 2019 ingresaron al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos, un total de 131 apelaciones.

### **Regulación y Estudios Económicos**

- Como parte de la implementación de la Política de Mejora Regulatoria con estándares de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en el OSITRAN, la Gerencia de Regulación y Estudios Económicos lideró la implementación del Marco para la Evaluación del Desempeño de los Reguladores Económicos (PAFER, por sus siglas en inglés "Performance Assessment Framework for Economic Regulators") en adición a sus funciones. El 05 de noviembre de 2019, esta gerencia participó en la 13a Reunión de la Red de Reguladores Económicos (NER) en París, donde se presentaron los principales hallazgos y recomendaciones formuladas por la OCDE en el marco del PAFER.
- Se tramitaron cuatro (4) procedimientos de revisión tarifaria dentro de los plazos legales respectivos, en el marco de los cuales se determinó el factor de productividad para las concesiones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Terminal Portuario de Matarani, Terminal de Embarque de Concentrados de Minerales del Callao y Terminal Portuario de Paita. Asimismo, se desreguló el Servicio Estándar a la Carga Rodante y el Servicio de Transbordo a la Carga Rodante brindados en el Terminal Portuario de Paita.
- Se emitieron seis (06) informes de opinión técnica sobre nuevos contratos, modificación e interpretación de Contratos de Concesión dentro del plazo legal establecido.
- Se elaboraron y publicaron un total de treinta y un (31) informes de desempeño anual correspondientes a las concesiones supervisadas por el Ositrán en etapa de explotación, con el fin de poner en conocimiento de los usuarios y terceros en general, el desempeño en la gestión de las infraestructuras de transporte.

- Como parte del compromiso del Programa País, colaboradores de la Gerencia de Regulación y Estudios Económicos participaron en las reuniones del Comité de Política Regulatoria de la OCDE y de la Red de Reguladores Económicos que tuvieron lugar en París en los meses de abril y noviembre de 2019.
- Entre el 21 de enero y el 22 de febrero del 2019, se llevó a cabo el XVI Curso de Extensión Universitaria (CEU), con la participación de 45 alumnos de las especialidades de economía, derecho e ingeniería civil (15 alumnos por especialidad) los cuales recibieron un total de 200 horas lectivas en temas de regulación de infraestructura de transporte de uso público. Cabe mencionar que, el 60% de los participantes del curso (27 alumnos) provinieron de provincias, a los cuales OSITRAN les cubrió todos los gastos.

### **Atención al Usuario**

- Obtención del Premio a la Buena Práctica en Gestión Pública 2019 en la categoría “Consulta y participación a Ciudadana”, con la iniciativa “Impacto de la labor del OSITRAN y sus Órganos Consultivos en el bienestar de los Usuarios de las ITUP: 18 años fomentando la participación ciudadana”.

Realización de 32 Sesiones de Consejos de Usuarios, de acuerdo con el siguiente detalle:

- 19 sesiones de alcance nacional
  - Consejo de Usuarios de Aeropuertos (5 sesiones).
  - Consejo de Usuarios de Puertos (7 sesiones).
  - Consejo de Usuarios de la Red Vial (3 sesiones).
  - Consejo de Usuarios Ferroviarios (4 sesiones).
  - ii) 13 sesiones de alcance regional
    - Consejo de Usuarios de Arequipa (4 sesiones).
    - Consejo de Usuarios de Cusco (3 sesiones).
    - Consejo de Usuarios de Loreto – San Martín (3 sesiones).
    - Consejo de Usuarios de Piura (3 sesiones).
- Realización del VII Encuentro Nacional de Consejos de Usuarios “El Desarrollo de Infraestructuras Ferroviarias y Viales de Uso Público en Beneficio de los Usuarios”, que reunió por séptimo año a 40 miembros de los Consejos de Usuarios de alcance nacional y regional, y tuvo por finalidad presentar propuestas e iniciativas desarrolladas en diversos países relacionadas a las infraestructuras de transporte vial y ferroviaria.
- Implementación de nuevos canales de atención a usuarios en dos (02) ITUP: (i) el Centro de Orientación en la estación La Cultura de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao y (ii) el Centro de Orientación en el Terminal Norte Multipropósito ubicado en el edificio público de APM Terminals Callao S.A.
- Atención de tres mil doscientos sesenta y siete (3,267) consultas y orientaciones a nivel nacional (528% más que el año 2018) y desarrollo de ciento cuarenta y cinco (145) actividades de acercamiento al usuario (participación en ferias y desarrollo de jornadas), a través de las cuales se contactó a 8,578 usuarios de las distintas Infraestructuras de Transporte de Uso Público.
- Realización de doscientas cinco (205) charlas de capacitación que permitieron educar a 11,457 usuarios a nivel nacional sobre la labor del OSITRAN y temas de interés respecto a sus derechos y deberes como usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público.

### **C. OSINFOR**

En el año 2019 el Organismo de Supervisión de los Recursos Forestales y de Fauna Silvestre - OSINFOR,

### **Supervisión Forestal y de Fauna Silvestre**

En el año 2019 se realizaron un total de 1079 supervisiones a títulos habilitantes otorgados a titulares.

Del total de supervisiones ejecutadas, corresponde de acuerdo con las modalidades:

- 1008 supervisiones que implica al aprovechamiento de la madera.
- 48 supervisiones al manejo de fauna silvestre, y
- 23 auditorías quinquenales

La importancia de la ejecución de las auditorías quinquenales radica en valorar dos aspectos claves de la supervisión forestal:

- i) el cumplimiento de los planes generales de manejo forestal durante el periodo de tiempo ya establecido y;
- ii) el cumplimiento de las obligaciones contractuales establecidas por los títulos habilitantes en el mismo periodo.

### **Fiscalización Forestal y de Fauna Silvestre**

Durante el año 2019, se resolvieron 732 expedientes de supervisión, siendo 690 culminados en primera instancia por la Dirección de Fiscalización Forestal y de Fauna Silvestre y 42 resueltos en segunda instancia por el Tribunal Forestal y de Fauna Silvestre.

### **Evaluación de Forestal y de Fauna Silvestre**

En el marco del Plan de Desarrollo de Capacidades, aprobado mediante Resolución de Jefatura N° 008-2019-OSINFOR, en el año 2019, OSINFOR realizó 62 talleres de fortalecimiento de capacidades, en los cuales se desarrollaron principalmente temáticas sobre el manejo forestal comunitario, cubicación de la madera (medir la madera: árboles en pie, rolliza y aserrada), uso de la mochila forestal del OSINFOR, normativa forestal, uso de las plataformas digitales del OSINFOR, identificación de especies maderables, mecanismos de compensación de multas; beneficiando a 2123 participantes entre titulares de títulos habilitantes, comunidades y organizaciones nativas y profesionales de las distintas entidades públicas y privadas vinculados al aprovechamiento forestal y de fauna silvestre.

Tres (03) estudios estratégicos desarrollados con el propósito de generar conocimiento y convertirse en una fuente de aprendizaje en los procesos misionales de supervisión, fiscalización y evaluación a fin de contribuir con la gobernanza forestal y un adecuado uso de los recursos forestales y de fauna silvestre. Los estudios desarrollados son los siguientes:

- Actividades silviculturales en unidades de manejo forestal maderable.
- Fauna silvestre en el Perú – procesos de supervisión, fiscalización y normativa.
- Alertas como mecanismo de control y lucha contra la tala ilegal.

### **Administración / Equipo Funcional de Ejecución de Resoluciones**

- El 50% de los titulares de títulos habilitantes se acogieron al pago de su multa. Producto de un trabajo que se realizó para impulsar la gestión de cobranza de multas mediante el seguimiento de los fraccionamientos e impulso del pronto pago y pagos a cuenta.
- En el marco del mantenimiento de los Sistemas Integrados de Gestión, en noviembre de año 2019, se realizó la primera auditoría de seguimiento de la certificación ISO 9001:2015 cuyo resultado fue de “cero no conformidades”, ello significa la conservación de la certificación.
- En el año 2019 el OSINFOR recibió la distinción de reconocimiento “MODELO ECOIP 2019” que entrega el Ministerio del Ambiente (MINAM) en mérito al desarrollo de instrumentos para la adecuada gestión de la ecoeficiencia.

#### D. OSIPTEL

- Se alcanzaron menores tarifas para los usuarios de telefonía fija, lo cual, generó un ahorro acumulado de S/ 178.3 millones.
- La competencia en el sector presentó mejoras en el nivel de intensidad competitiva del mercado de telefonía móvil y de internet fijo (En un 55% y 56% respectivamente).
- Cabe mencionar que esta mejora es calculada en base a las mejoras en términos de precios, calidad del servicio, escala y concentración del mercado en análisis.
- Se realizó un análisis de eficacia de las normas vigentes siguiendo los estándares RIA y con la finalidad de mejorar el marco normativo vigente. Líneas abajo, algunas de las acciones que se llevaron a cabo.
- Disposición de medidas extraordinarias relacionadas al procedimiento de atención de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones (Res. 109-2019-CD)
- Derogación del reglamento de disponibilidad y continuidad en la prestación del servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales.
- Modificación del reglamento general de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- Modificación del texto único ordenado de las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones (Res. 163-2019-CD).
- Se detectó una mejora en la calidad de la prestación de los servicios brindados por las empresas en cuanto a disponibilidad, cobertura, continuidad y calidad. Esto se pudo verificar a través de las 18,489 supervisiones realizadas en 7,075 localidades (urbanas y rurales) a nivel nacional.
- Así, durante el 2019, los índices de calidad de telefonía móvil e internet fijo obtuvieron un valor por encima del rango mínimo establecido para ese periodo. (0.98 de 0.85 en el caso de telefonía móvil y 0.97 en el caso de internet fijo).
- Se logró orientar a 636,402 usuarios a nivel nacional en cuanto a sus derechos y obligaciones respecto a los servicios de telecomunicaciones.
- El 62% de usuarios encuestados manifestaron encontrarse satisfechos con la calidad de atención de su empresa operadora.
- El 59% de usuarios encuestados compararon entre planes y/o empresas operadoras antes de contratar el plan con el que cuentan.
- El 70% de usuarios que recibieron el servicio de orientación por parte del OSIPTEL, se manifestaron satisfechos con el servicio.
- Se gestionaron 517 casos de usuarios, de los cuales, 448 (87%) tuvieron un resultado favorable. Entre los principales temas destacan problemas con el bloqueo/desbloqueo del equipo terminal móvil, falta de entrega de recibos, contrataciones fraudulentas, problemas con la provisión del servicio.
- En una acción conjunta con el MININTER, se estableció el cronograma de bloqueo de aquellos celulares de origen ilícito (IMEI inválidos) que fueron alterados por personas

inescrupulosas para burlar el sistema de bloqueo existente. Así, se procedió con el bloqueo de 11'346.633 IMEI inválidos. Con la aplicación de esta medida, se intenta desincentivar el robo callejero de celulares y, por ende, la violencia ciudadana.

- Se monitoreó el cumplimiento de las normas complementarias para la implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móvil para la Seguridad, en aspectos tales como la entrega de la información del Registro de Abonados del concesionario móvil, la entrega de información de los equipos terminales móviles sustraídos, perdidos y recuperados de Perú (Lista Negra), así como, la entrega de la información de los equipos terminales móviles devueltos

## **E. OSINERGMIN**

- Reducción de lámparas deficientes a nivel nacional al 1.5%.
- 487 acciones de supervisión a empresas de distribución eléctrica en aplicación a la norma urbana y rural.
- 93% estaciones de servicio que aprueban el control de calidad.
- 1,706,746 beneficiarios del vale de descuento FISE para la compra de cilindros de GLP de 10 kg.
- 1,647,447 beneficiarios FISE (Fondo de Inclusión Social Energético) del Programa de Promoción de nuevos suministros de gas natural residenciales en Lima y Callao.
- 21,791 reclamos resueltos en segunda instancia de los usuarios relacionados con el servicio eléctrico y de gas natural
- 157, 206 Requerimientos atendidos de la Población (trámites, denuncias, otros), se cuenta con mayores canales de atención y orientación inclusiva y oportuna de los usuarios nivel nacional, a través de sus 25 oficinas regionales, su canal telefónico disponible las 24 horas de todos los días del año y su canal virtual (correo electrónico, página web y chat en línea) con encuestas del 97% de satisfacción. En regiones como Apurímac, Ayacucho, Cusco, Huancavelica y Puno donde radican gran cantidad de usuarios quechua hablantes, Osinergmin cuenta con personal bilingüe para atender a los usuarios en su lengua materna, facilitando de esta forma la comunicación y transmisión de sus derechos. Asimismo, difundió diversas publicaciones y videos de orientación en quechua y aimara sobre los derechos, deberes y medidas de seguridad en el uso de la electricidad y el balón de gas.

## **OES N° 4: REDUCIR LA VULNERABILIDAD DE LA POBLACIÓN Y SUS MEDIOS DE VIDA ANTE EL RIESGO DE DESASTRES**

La implementación de la Gestión del de Riesgo de Desastres, con base en el desarrollo de la gestión del conocimiento del riesgo en forma permanente, permite la ejecución adecuada de acciones de prevención y reducción de riesgo de desastres, así como la preparación para una óptima respuesta y recuperación física, económica y social apropiada ante situación de emergencia y desastres, protegiendo a la población y sus medios de vida en los tres niveles de gobierno, todo lo cual tendrá incidencia directa en las condiciones de vulnerabilidad de la población.

**TABLA 25 Objetivo estratégico sectorial 04 Reducir la Vulnerabilidad de la Población y sus medios de vida ante el Riesgo de Desastres**

N°	Objetivo Estratégico Sectorial	Indicador	Línea de base	Meta 2020	Año 2019			RESPONSABLE
					Programado	Ejecutado	% de Avance	
04	Reducir la vulnerabilidad de la población y sus medios de vida ante el riesgo de desastres	Porcentaje de población en condiciones de vulnerabilidad	60.9%	0.0	32%			Despacho Viceministerial

Por otro lado, el OEI 04 no ha podido ser evaluado, toda vez que la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres se encuentra en proceso de actualización, a cargo del Despacho Viceministerial de Gobernanza Territorial (DVGT), en el marco de lo señalado en el DS N° 029-2018-PCM que aprueba el Reglamento que regula las políticas nacionales, la Ley N° 30779, Ley que dispone medidas para el fortalecimiento del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD), y la Guía de Políticas Nacionales, aprobada con Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 057-2018/CEPLAN/PCD. La Política se encuentra en la etapa final del proceso de actualización.

**TABLA 26. Acción estratégica 4.1**

Acción Estratégica		Indicador	Responsable
4.1	Promover y Gestionar el desarrollo del conocimiento en Gestión del riesgo de Desastres	Porcentaje de departamentos que han implementado el sistema de Información del conocimiento	CENEPRED, INDECI27 Responsables fueron adscritos al Ministerio de Defensa
4.2	<b>Fortalecer y gestionar el desarrollo de acciones orientadas a evitar y reducir las condiciones de riesgo de los medios de vida de la población con un enfoque territorial</b>	<b>Porcentaje de departamentos que ejecutan actividades o proyectos de inversión ante riesgo alto</b>	<b>PCM (DVGT)CENEPRED</b>
4.3	Fortalecer e impulsar el desarrollo de capacidades para la Gestión del Riesgo de Desastres en las entidades del SINAGERD.	Entidades Públicas del SINAGERD que implementan Programas de desarrollo de capacidades y asistencia técnica que contribuya a empoderar a todas las entidades públicas en la gestión del riesgo de desastres	CENEPRED /INDECI. Responsables fueron adscritos al Ministerio de Defensa
4.4	Desarrollar mecanismos e instrumentos de monitoreo, seguimiento y evaluación en GRD.	Entidades del SINAGERD que Implementan sistemas de monitoreo y evaluación del PLANAGERD, en el nivel nacional y regional	CENEPRED/ INDECI Responsables fueron adscritos al Ministerio de Defensa
4.5	Fortalecer e impulsar el desarrollo de la <b>continuidad operativa</b> del Estado.	Entidades públicas que implementan la continuidad operativa del Estado.	INDECI Responsables fueron adscritos al Ministerio de Defensa

El indicador del OEI 04, Porcentaje de entidades públicas del nivel nacional, regional y local que cumplen con la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (PNGRD). Ahora bien, el Despacho Viceministerial de Gobernanza Territorial (DVGT) ha reportado que no ha sido posible realizar esta medición para el año 2019, toda vez que Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (PNGRD) se encuentra en proceso de actualización.

Al respecto, de acuerdo con lo informado por la Unidad Funcional, la actualización de la Política se encuentra en la última etapa, al haberse remitido al Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN) el texto final de dicha Política, el mismo que se encuentra en revisión por parte de la Unidad Funcional. Cabe mencionar que previamente a la remisión del texto final, se obtuvo la conformidad de CEPLAN a los cuatro entregables.



Asimismo, en el marco del indicador del OES 04 se han aprobado normas e instrumentos en materia de Gestión del Riesgo de Desastres, el mismo que fue reportado por el DVGT para el período 2019, de acuerdo con el siguiente detalle:

- Decreto Supremo N° 015-2019-PCM, aprueba Plan Multisectorial ante Heladas y Friaje 2019-2021, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 08 de febrero de 2019.
- Resolución Viceministerial N° 004-2019-PCM, aprueban fichas de indicadores de resultados del Plan Multisectorial ante Heladas y Friaje 2019-2021, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 20 de agosto de 2019.
- Resolución Ministerial N° 463-2019-PCM, aprueba Lineamientos para la elaboración del informe de estimación del riesgo por peligro inminente, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 01 de enero de 2020.
- Resolución Ministerial N° 327-2019-PCM, Lineamientos para el registro y uso de información en el Sistema de Información Nacional para la Respuesta y Rehabilitación-SINPAD, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 20 de septiembre de 2019.
- Resolución Ministerial N° 187-2019-PCM, Plan de Contingencia Nacional ante Sismo de Gran Magnitud seguido de Tsunami frente a la costa central del Perú y protocolo de respuesta ante sismo de gran magnitud seguido de Tsunami frente a la costa central del Perú, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de mayo de 2019.
- Resolución Ministerial N° 023-2019-PCM, Aprueban ejecución de simulacros y simulaciones a ser realizados durante los años 2019-2021, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 28 de enero de 2019.

Este resultado evidencia una eficiente gestión en la emisión de instrumentos que fortalecen el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD). Asimismo, entre los factores que contribuyeron a su alcance, se destacan la realización de reuniones de coordinación técnica periódicas entre los profesionales de la DVGT y los de las entidades técnicas como INDECI y CENEPRED, entre otros, que proponen reformas e iniciativas y que contribuyen en la revisión de los proyectos normativos. Del mismo modo, se destaca la elaboración de una matriz de seguimiento para la gestión de normas pendientes.

Sin perjuicio de lo anterior, y a efectos de mejorar el proceso de emisión normativa, el DVGT ha identificado como uno de los factores que dificultan su labor, el que las entidades presenten propuestas inconsistentes con la normativa vigente, lo que retrasa su aprobación al estar sujetos a múltiples observaciones.

El objetivo Estratégico y las acciones estratégicas planteadas buscaban que con la implementación de la Gestión del Riesgo de Desastres, con base en el desarrollo de la gestión del conocimiento del riesgo en forma permanente, permita la ejecución adecuada de acciones de prevención y reducción del riesgo de desastres, así como la preparación para una óptima respuesta y recuperación física, económica y social apropiada ante situaciones de emergencia y desastres, protegiendo a la población y sus medios de vida, en los tres niveles de gobierno, todo lo cual apunta directamente a la reducción de las condiciones de vulnerabilidad de la población; por lo que se esperaba reducir al 25% la población en condiciones de vulnerabilidad, tomando como referencia en total de la población que habita nuestro país. A continuación, se detalla la proyección del Objetivo Estratégico 4:

**Tabla 27. Objetivo Estratégico Sectorial 4-Reporte cumplimiento**

N°	Objetivo Estratégico Sectorial	Indicador	Línea de base	Meta 2019	Fuente
----	--------------------------------	-----------	---------------	-----------	--------

4	Reducir la vulnerabilidad de la población y sus medios de vida ante el riesgo de desastres.	Porcentaje de población en condiciones de vulnerabilidad.	60.9%	32%	Reporte Anual de cumplimiento Política Nacional de GRD
---	---	---	-------	-----	--

Aunado a lo antes expuesto, debemos resaltar que nuestro país cuenta con una gran diversidad climática, ello aunado a su geomorfología, su ubicación en el borde sur oriental del Océano Pacífico, y a ser parte del denominado Cinturón de Fuego del Pacífico, da como resultado un país con un alto nivel de vulnerabilidad y una gran variedad de potenciales peligros que han llevado a su población a convivir a lo largo de su historia con múltiples escenarios de riesgo.

Asimismo, si tomamos en cuenta las pérdidas sufridas en el país en las últimas dos décadas a consecuencia de emergencias y desastres ocurridos muestran cifras de alrededor de los 4 mil millones 196 mil dólares, en pérdidas económicas<sup>3</sup>. Los daños causados por el Fenómeno El Niño Costero 2017, según la consultoría Macroconsult superaron los US\$ 3 100 millones, lo que equivale al 1,6% del PIB<sup>4</sup>.

A ello, se suman las pérdidas a los medios de vida de la población, generando un gran impacto en el desarrollo del país, que resultan en la falta de sostenibilidad de las metas de desarrollo país ya alcanzadas. Por otro lado, la aún débil capacidad del Estado para gestionar los procesos de rehabilitación y reconstrucción ante desastres y emergencias, dentro de los tiempos esperados, trae consigo la generación de nuevos escenarios de riesgo, el incremento del impacto ante posibles desastres y por tanto el incremento de la vulnerabilidad<sup>5</sup>; lo cual nos hace replantearnos la forma de construcción del objetivo estratégico, así como el planteamiento de la medición del indicador; así como, de las acciones estratégicas previstas en el PESEM vigente, máxime si consideramos la imposibilidad que se ha tenido de medir dicho instrumento, en lo referido al objetivo 4, al presentarse todos los factores detalladas en el punto 1 del presente informe, y lo descrito precedentemente.

Es por ello que, en la actualización de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres se pretende abordar como problema público la “alta vulnerabilidad de la población y sus medios de vida ante el riesgo de desastres en el territorio”, teniendo en cuenta que nuestro país presenta, las siguientes características:

- a) La ocupación y habilitación inadecuada del territorio sin considerar sus aptitudes y condiciones de riesgo es generada por la existencia de factores de exclusión social y económica, procesos de migración interna, el incremento acelerado de la población urbana y la ausencia de una adecuada planificación que tome en cuenta la gestión del riesgo de desastres para la gestión del territorio.
- b) La débil comprensión del riesgo de desastres en todas sus dimensiones es generada por una deficiente gestión del conocimiento y de la información en materia de gestión del riesgo de desastres, expresada en la falta de entendimiento, estandarización, planificación y articulación de la información y a la existencia y generación de estudios e investigaciones puntuales, dispersas y desarticuladas.

<sup>3</sup> Emergency Events Database (EM-DAT) del Centre for Research on the Epidemiology of Disasters (CRED).

<sup>4</sup> La Consultora Macroconsult realizó una estimación de los daños causados por el Fenómeno El Niño Costero, publicada en el Diario Gestión el 24 de marzo del 2014. Según el informe, el cálculo se estableció en función a los reportes del Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI)

<sup>5</sup> Según un estudio realizado por la Cámara de Comercio de Lima (CCL), se estimó que 721 mil 649 personas ocupadas que viven en las regiones que fueron afectadas por El Niño Costero 2017 podrían ingresar a la condición de pobreza, debido a que esta población tiene la condición de “vulnerable” y vivirían con un ingreso diario de entre US\$ 4 y US\$ 10

- c) La débil gobernanza de la gestión del riesgo de desastres es generada por la falta de planificación e implementación de estrategias integrales de gestión del riesgo de desastres, de largo plazo y debidamente articuladas, aunada a la escasa participación del sector privado y la sociedad civil, a la deficiente aplicación de marcos normativos vigentes y la débil institucionalización de la gestión del riesgo de desastres bajo un enfoque sistémico.
- d) La debilidad en la incorporación e integración de la gestión del riesgo de desastres en las inversiones públicas y privadas es generada por la deficiente inclusión del análisis de riesgo y medidas de prevención y reducción del riesgo de desastres en las inversiones públicas y privadas, el débil marco normativo y el débil conocimiento del costo beneficio de incorporar la gestión del riesgo de desastres en las inversiones.
- e) La falta de eficacia y oportunidad para la respuesta y recuperación es generada por el débil desarrollo de capacidades en materia de preparación, respuesta y recuperación, sobre todo a nivel local, la existencia de intervenciones de rehabilitación y reconstrucción desarticulados e inconclusos sin enfoque de prevención y reducción de riesgos, la deficiente articulación entre sector público y sector privado para la recuperación post desastres y las deficiencias para dar una respuesta oportuna y para la reparación de los daños bajo condiciones de desarrollo sostenible.

### **En lo referido al Objetivo Estratégico**

Al respecto, en cuanto al objetivo estratégico 4: “Reducir la vulnerabilidad de la población y sus medios de vida ante el riesgo de desastres”, corresponde precisar que si bien es cierto el mismo se encuentra alineado al Objetivo del Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres 2014-20216, presenta problemas desde su construcción; lo cual, sumado al proceso de actualización de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, han determinado la imposibilidad de efectuar su medición por parte de la ex Secretaria de Gestión del Riesgo de Desastres y actualmente por el Despacho del Viceministerio de Gobernanza Territorial, tal como se puede verificar de los reportes anuales efectuados desde el año 2017 al cierre de la presente evaluación.

A continuación, se detallan algunas de las deficiencias de construcción, de la revisión de la Ficha de Indicador que obra en el PESEM vigente:

- a) La proyección de las metas al 2020 resulta muy ambiciosa, tomando en consideración las características de nuestro país, y los aspectos resaltados en el punto 2 del presente informe, así como la identificación de las causas que nos llevan a tener un territorio altamente vulnerable.
- b) No se cuenta con formula de medición o método de cálculo del indicador, habiéndose señalado solamente que el porcentaje de población vulnerable se calcula sobre la base de la población total del país, que se debe constituirse en un elemento de la posible formula.
- c) La fuente de verificación señalada, hace referencia al reporte anual de cumplimiento de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres. Ello, era realizado en el marco de lo establecido en el Decreto Supremo N° 027-2007-PCM y sus modificatorias<sup>7</sup>, que definen y establecen la Políticas Nacionales de Obligatorio Cumplimiento (PNOC), y que disponía que la ex Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres de la Presidencia del Consejo de Ministros en su condición de ente supervisor de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, cumple con elaborar la evaluación y seguimiento de las metas e indicadores programados por los sectores a nivel nacional para el año 2016, en el marco de los lineamientos e indicadores propuesto.

<sup>6</sup> Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres 2014-2021, aprobado por Decreto Supremo N° 034-2014-PCM.

<sup>7</sup> Dispositivo que fue derogado por el artículo 1 del Decreto Supremo N° 032-2018-PCM.

Asimismo, correspondía a la Secretaría de Coordinación de la PCM realizar el seguimiento y monitoreo de las Políticas Nacionales, en coordinación con las entidades supervisoras y ejecutoras de cada materia, desde el año 2008 y hasta que fue derogado dicho dispositivo en el año 2018.

- d) De la revisión del reporte que se efectuó de la implementación de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, bajo los alcances del seguimiento señalado en el literal anterior, se evidencia que el reporte solo se realizaba a nivel sectorial, siendo que cada Ministerio reportaba la implementación de las acciones en materia de gestión del riesgo al interior de su Institución. De lo verificado, se desprende que la medición del avance en la implementación de la Política Nacional de GRD, se enfocaba a actividades institucionales que no podrían llevarnos a medir la reducción de la vulnerabilidad de la población, por cuanto no se abordaban todas las aristas que permitan lograr una reducción de dicha vulnerabilidad en la población; máxime si tenemos en cuenta que no se realizaba un seguimiento a nivel de las entidades de los tres niveles de gobierno, ni información relevante sobre la implementación de la GRD en el territorio.

Todo lo antes expuesto, permite señalar que, desde su la construcción del objetivo, identificación del indicador y proyección de metas, no fueron abordados adecuadamente, haciendo en la práctica imposible su medición, lo cual aunado a lo expuesto en los puntos 1 y 2, contribuyeron a la imposibilidad de su medición; por lo que se hace necesario replantear el objetivos y acciones estratégicas, para lo cual se debe alinear el nuevo PESEM a la Política Nacional de GRD actualizada y que se encuentra pronto en ser aprobada.

**TABLA 28. Fortalecer y gestionar el desarrollo de acciones orientadas a evitar y reducir las condiciones de riesgo de los medios de vida de la población con un enfoque territorial**

Acción Estratégica	Indicador	Responsable
4.2 Fortalecer y gestionar el desarrollo de acciones orientadas a evitar y reducir las condiciones de riesgo de los medios de vida de la población con un enfoque territorial	Porcentaje de departamentos que ejecutan actividades o proyectos de inversión ante riesgo alto	PCM (DVGT)CENEPRED

Se ha reportado el 86%<sup>8</sup> del total de entidades públicas de los tres niveles de gobierno, que han ejecutado actividades o inversiones en materia de gestión del riesgo de desastres<sup>9</sup>.

Por otro lado, es preciso mencionar que el 7% de las entidades públicas de los tres niveles de gobierno han priorizado en su ejecución solamente actividades vinculadas a la atención de emergencias, valor que es menor en relación con el año 2018 (20.3%). Ello, implica que un mayor número de entidades han priorizado intervenciones en prevención y reducción del riesgo. No obstante, se hace necesario la continuidad y el fortalecimiento de la asistencia técnica por parte de la Unidad Funcional de Ordenamiento Territorial y Gestión del Riesgo de Desastres, a fin de seguir incrementando el número de entidades públicas que programen intervenciones en los mencionados procesos.

En cuanto a la implementación de la precitada acción estratégica, el no contar con la correspondiente ficha de indicador en el PESEM vigente, ha dificultado la medición del respectivo avance.

<sup>8</sup> Total de Entidades Públicas de los tres niveles de gobierno: 1999 (91 Nivel Nacional, 26 Gobiernos Regionales y 1873 Gobiernos Locales). La cantidad de Gobiernos Locales que se cuentan a la fecha en el SIAF asciende a 1873, cifra mayor a la referencia indicada en el 2018 (1851), lo que incrementa la cantidad de entidades a 1999

<sup>9</sup> Sistema Integrado de Administración Financiera de los Recursos Públicos (SIAF-RP)

De otro lado, cabe mencionar que en lo correspondiente a la implementación del fortalecimiento y desarrollo de acciones orientadas a evitar y reducir las condiciones de riesgo de los medios de vida de la población con un enfoque territorial, se ha mostrado un avance significativo en la implementación de medidas de prevención y reducción de las entidades de los tres niveles de gobierno, lo cual contribuye directamente a la reducción de la vulnerabilidad de la población y que responde al esfuerzo que ha venido realizando a lo largo de estos años el Viceministerio de Gobernanza Territorial y la UF-OTGRD en la asistencia técnica en el marco del PP068 y su articulación con las diferentes entidades de los tres niveles de gobierno. No obstante, aún se requiere realizar un ajuste a la acción estratégica en el marco de la actualización de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.

### 3. CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

- Con la aprobación del Reglamento de Organización y Funciones de la PCM, mediante el Decreto Supremo No 022-2017-PCM, la Secretaría de Coordinación -SC dejó de tener competencia sobre las Políticas Nacionales. CEPLAN es la entidad que informa en la actualidad sobre este tema.
- Se requiere que la formulación del PESEM refleje la actual estructura orgánica del Sector PCM, dado que muchos de los organismos públicos (INDECI, CENEPRED, IRTP, entre otros) y órganos (Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres) ya no son parte del mismo; existen órganos que han cambiado de funciones (Secretaría de Coordinación) o que surgieron con posterioridad a la aprobación del PESEM 2016-2020 como el Despacho del Viceministerio de Gobernanza Territorial, Oficina de Cumplimiento de Gobierno e Innovación Sectorial y Secretaría de Integridad Pública y que, por tanto, no están considerados en este instrumento de gestión.
- Se ha identificado la urgente necesidad de actualizar el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) 2016-2020 del Sector PCM para el período 2021-2025 toda vez que está próxima la conclusión de su horizonte temporal.
- El principal inconveniente está relacionado con la ausencia de las fichas de los indicadores de las Acciones Estratégicas Sectoriales, lo que dificulta el reporte de información por parte de las entidades involucradas en la contribución de los objetivos y acciones estratégicas sectoriales.
- Al contar con la aprobación de la Visión del Perú al 2050 (abril 2019) y la Política General de Gobierno- PGG se determinó la actualización de Políticas Nacionales bajo rectoría del Sector PCM, lo cual será importante que el nuevo PESEM 2021-2025 se enmarque en estos importantes instrumentos que orientan el proceso de planeamiento estratégico.
- Para el proceso de actualización del Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) se requiere contar con la participación de los órganos y organismos públicos adscritos al sector PCM, de manera que se sientan reflejados en este instrumento de gestión. Para ello, se requerirá fortalecer las capacidades técnicas de los responsables de planificación de cada uno de los pliegos y órganos, a cargo de la formulación, seguimiento y evaluación del PESEM.
- Se recomienda emplear indicadores que puedan ser calculados por las entidades miembros del Sector PCM u otros organismos públicos responsables de los objetivos y/o acciones estratégicas institucionales, de modo que se puedan medir de manera oportuna en las evaluaciones que se realicen, a fin de promover su cumplimiento en el marco del ciclo para la mejora continua.
- Coordinar y articular al Sistema de Inteligencia Nacional (SINA), en calidad de ente rector. El SINA involucra a cuatro sectores (Presidencia del Consejo de Ministros, Interior, Defensa y Relaciones Exteriores).
- Sería importante que el PESEM del Sector PCM incluya acciones estratégicas sectoriales asociadas directamente a las labores realizadas por la Dirección Nacional de Inteligencia, toda vez que su participación desde el año 2016 se da manera general, a través del aporte a la Política de Seguridad y Defensa Nacional emitida por el Ministerio de Defensa.