



**MINISTERIO DE RELACIONES
EXTERIORES**

**INFORME DE EVALUACION AL II SEMESTRE 2012
DE LAS POLITICAS NACIONALES DE OBLIGATORIO
CUMPLIMIENTO**

(DECRETO SUPREMO N° 027-2007-PCM)

(DECRETO SUPREMO N° 086-2010-PCM)

(DECRETO SUPREMO N° 025-2010-PCM)

**POLÍTICA N°10
EN MATERIA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**

LIMA, ENERO 2013



PERÚ

MINISTERIO DE
RELACIONES EXTERIORES

DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS Y
ESTRATEGIAS DE POLÍTICA EXTERIOR

Director de Políticas y
Estrategias

POLÍTICA N°10 EN MATERIA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

ÍNDICE

	Pág.
1. Presentación	2
2. Responsables	2
3. Resumen Ejecutivo	3
4. Introducción	5
5. Desempeño alcanzado en cada materia	5
6. Resultados alcanzados en los indicadores priorizados	5
7. Matriz de Resultados	8
8. Conclusiones, recomendaciones y acciones propuestas	8



1. PRESENTACIÓN

De acuerdo con el Decreto Supremo N° 027-2007-PCM y sus modificatorias, Decreto Supremo N° 025-2010-PCM, Decreto Supremo N° 086-2010-PCM y el Decreto Supremo N° 052-2011-PCM, definen y establecen la Políticas Nacionales de Obligatorio Cumplimiento (PNOC), el Ministerio de Relaciones Exteriores a través de la Resolución Ministerial N° 0028/RE de 10 de enero de 2012, aprobó la Matriz de Metas Concretas e Indicadores de Desempeño del Sector Relaciones Exteriores para el año 2012.

El presente Informe se efectúa con la finalidad de establecer el grado de avance alcanzado durante el año 2012 en la ejecución de las metas programas y en los casos que su avance sea menor al 100% o no se haya realizado explicar las razones por la cuales no se han ejecutado.

2. RESPONSABLES

OFICINA GENERAL DE RECURSOS HUMANOS (ORH)

OFICINA DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL (OCP)

Funcionaria Responsable: Min. Consejera Patricia Raez

Correo: praez@rree.gob.pe

Teléfono : 204 2910

Personal de apoyo

Tercera Secretaria Rocío Menéndez

Correo: rmenendez@rree.gob.pe

Teléfono: 204 2400

Responsables PNOC N° 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 5.1, 5.3, 8.3, 10.3, 11.3, 12.2, 13.2 y 13.3

AGENCIA PERUANA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL (APCI)

Funcionario responsable: Señor Pablo Solís Vargas

Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto

Correo electrónico: psolis@apci.gob.pe

Teléfono: 319 3670

Responsables PNOC N° 1.1, 1.3, 1.4 10.2 10.3 11.2 y 11.3

OFICINA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

Funcionaria Responsable: Srta. Yolanda Gabriela Bisso Drago

Jefe de la Oficina de Gestión Documental y Archivo

Correo: ybisso@rree.gob.pe

Teléfono: 204 2698

Personal de apoyo

Unidad de Desarrollo de Sistemas

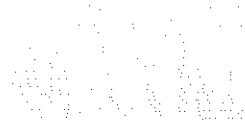
Ing. Héctor Cangahuala Antoniotti

Jefe de la Unidad de Desarrollo de Sistemas

Correo: hcangahuala@rree.gob.pe

Teléfono: 204 2606

Unidad de Redes e Infraestructura



Ing. Óscar Molina Orbegoso
Jefe de la Unidad de Redes e Infraestructura
Correo: omolina@rree.gob.pe
Teléfono: 204 2400

Responsables PNOC N° 10.2

OFICINA DE RACIONALIZACIÓN Y MÉTODOS

Funcionario responsable: Lic. Adm. Ana María León Mescua

Personal de apoyo:

Lic. Adm.: José G. Zapata Mena
Lic. Adm.: Juan Palomino Cruces
Estadística: Norma Contreras Vilca
Lic. Adm.: Enrique Salazar Trujillo
Ing.: José Vicente Velazco Rázuri

Responsables PNOC N° 10.1, 10.4, 10.5, 10.6 y 11.2

OFICINA DE ENLACE:

DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS Y ESTRATÉGIAS (DEE)

Dirección de Políticas y Estrategias (PES)

Funcionario responsable: Ministro Jorge Wurst Calle

Director de Políticas y Estrategias

Correo: jwurst@rree.gob.pe

Teléfono: 204 3207

Personal de apoyo:

CP Clarisa Zavaleta Meza
czavaleta@rree.gob.pe
Teléfono: 204 3209
Econ. Tito Liñán Sánchez
tlinan@rree.gob.pe
Teléfono: 204-3210

3. RESUMEN EJECUTIVO

En Materia de **Simplificación Administrativa**, el Ministerio de Relaciones Exteriores ha logrado un desempeño al 31 de diciembre de 2012, de 66.17%, donde se puede destacar lo siguiente:

- Se ejecutó el 100% de actividades incorporadas al Plan Operativo relacionadas con la simplificación administrativa.
- Se ha analizado el 100% de procedimientos administrativos del TUPA a la luz de la simplificación administrativa.
- Se ha aprobado un manual del TUPA del MRE.
- Se han ejecutado dos procedimientos administrativos relacionados con los servicios atendidos a través de la ventanilla virtual.
- Se ha ejecutado al 85% de 2 encuestas a lo largo del año sobre la medición de la satisfacción de los usuarios sobre procedimientos administrativos.
- No se pudo completar el diseño el sistema integral de información.
- No se pudo poner en funcionamiento el plan piloto de la nueva mesa de partes del Ministerio para implementar certificados digitales.



- Se han llevado a cabo dos acciones de capacitación para fortalecer los recursos humanos de la APCI de las 4 programadas al inicio.
- Se llevaron a cabo 6 cursos de capacitación de los 4 programados al inicio del año sobre atención al público.
- Se realizaron 4 reuniones del comité para la modernización de los instrumentos de gestión del ministerio.
- No se presentó el documento para normar la pre publicación de las actividades de simplificación administrativa en el portal institucional.
- Se elaboró un documento con la programación y recursos para la ejecución del plan de simplificación administrativa.

En relación a la **Política 10.1 “Generalizar la gestión por procesos en los procedimientos y los servicios administrativos por medio de mecanismos definidos por el ente rector”**, se programaron 5 **Indicadores Prioritarios** de los cuales 4 fueron igual al 100% y 1 menor al 100%.

En relación a la **Política 10.2 “Universalizar en forma progresiva el uso intensivo de las tecnologías de la información y de la comunicación en las distintas entidades públicas y promover la demanda de servicios en línea por la ciudadanía”**, se programó 3 **Indicadores Prioritarios** que no se ejecutaron. Sin embargo, se ha cubierto toda la etapa de análisis y diseño, quedando pendiente el desarrollo e implementación del sistema que es un 60% del proyecto, por tal motivo se está considerando su ejecución en el 2013, ya que este tipo de proyectos son mayores a un periodo presupuestal. Cabe mencionar, que no se contó con los recursos económicos para desarrollar e implementar el proyecto del sistema integral de información.

Asimismo, no se logró poner en funcionamiento el Plan Piloto de la nueva Mesa de Partes del Ministerio de Relaciones Exteriores incorporando los certificados digitales, previa firma de acuerdo con una o dos entidades públicas, debido a la renuncia de personal calificado de la oficina de informática y a la demora de la contratación de nuevo personal calificado; sin embargo, se han efectuado reuniones con la Reniec para la implementación de esta actividad, la cual se tiene prevista reprogramarla para el año 2013.

En relación a la **Política 10.3 “Proveer al personal de las entidades públicas de las competencias adecuadas para facilitar su relación con la ciudadanía y las empresas, e incentivar su participación y motivación”**, se programó 2 **Indicadores Prioritarios** de los cuales 1 fue superior al 100% y 1 fue menor a 100%.

En relación a la **Política 10.4 “Involucrar a los diferentes actores para impulsar y consolidar el proceso de simplificación administrativa”**, se programó 1 **Indicador Prioritario** que se ejecutó el 100%.

En relación a la **Política 10.5 “Optimizar el marco normativo de la simplificación administrativa y reforzar los mecanismos para su cumplimiento”**, se programó 1 **Indicador Prioritario** que no se ejecutó, debido a que mediante la Resolución de Secretaría General N° 0730-2012-SG, del 17 de setiembre de 2012, se constituyó el Equipo de Mejora Continua (EMC), habiéndose priorizado los procedimientos administrativos del TUPA, para dar cumplimiento a la Resolución de la Secretaría de Gestión Pública N° 001-2012-PCM-SGP.



En relación a la **Política 10.6 “Fortalecer la institucionalidad y liderazgo vinculados a la simplificación administrativa”**, se programó 1 **Indicador Prioritario** que se ejecutó al 100%.

Las principales dificultades reportadas por los órganos ejecutores para el cumplimiento de esta política fueron las siguientes:

- No se contó con los recursos económicos para desarrollar e implementar el proyecto del sistema integral de información.
- Renuncia de personal calificado de la oficina de informática y a la demora de la contratación de nuevo personal calificado.
- Priorización de los procedimientos administrativos del TUPA, para dar cumplimiento a la Resolución de la Secretaría de Gestión Pública N° 001-2012-PCM-SGP, dejando pendiente la actividad “Optimizar el marco normativo de las simplificación administrativa y reforzar los mecanismos para su cumplimiento”.

4. INTRODUCCIÓN:

La metodología aplicada para el levantamiento de la información esta a cargo de cada una de las oficinas responsables de programar y ejecutar la Política Nacional de Obligatorio Cumplimiento. La Dirección de Políticas y Estrategias (PES) de la Dirección General de Estudios y Estrategias (DEE), es la oficina de enlace de cada una de las dependencias de la Cancillería y se encarga de consolidar y elaborar el Informe y matriz de cumplimiento que sustenta las acciones que se han ejecutado. La periodicidad de la información es semestral e involucra a un 80% de las áreas de la Cancillería y del 100% de sus órganos descentralizados.

5. DESEMPEÑO ALCANZADO EN LA MATERIA A REPORTAR:

En Materia de **Simplificación Administrativa** al 31 de diciembre de 2012 por tipo de objetivo es el siguiente:

OBJETIVO	Nº INDICADORES PROGRAMADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO			
		>100%	100.00%	< 100%	NO EJECUTADO
10.1	5		4	1	
10.2	3				3
10.3	2	1		1	
10.4	1		1		
10.5	1				1
10.6	1		1		

Como se puede apreciar al 31 de diciembre de 2012 se ha superado la meta programada en 10 de los 13 indicadores, 6 se cumplieron al 100%, 2 fueron menores al 100% y 4 no se han ejecutado.

6. RESULTADOS ALCANZADOS EN LOS INDICADORES PRIORIZADOS

Los resultados que se muestran en la matriz adjunta reflejan el apoyo que brinda la Cancillería en los avances de las materias programadas. Al respecto, al 31 de diciembre de 2012, se han logrado avances muy discretos en esta política:

Objetivo 10.1

Actividad.- **Incorporar en el Plan Operativo Institucional las actividades de simplificación administrativa**, el Indicador Priorizado **Porcentaje de actividades incorporadas en el POI** se ejecutó al 100%. Se programó el 100% de su ejecución.



Actividad.- **Concluir la elaboración del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), aplicando la metodología de simplificación administrativa y de determinación de costos**, el Indicador Priorizado **Porcentaje de procedimientos administrativos del TUPA analizados bajo la metodología de simplificación administrativa** se ejecutó al 100%, al respecto se ha elaborado el nuevo proyecto de Texto Único de Procedimientos Administrativo – TUPA del MRE, hasta la etapa de determinación de costos de los procedimientos administrativos y servicios exclusivos que presta el Ministerio, conforme a la metodología de simplificación administrativa y para la determinación de costos aprobadas por la Secretaría de Gestión Pública de la PCM; encontrándose para opinión de la Oficina General de Asuntos Legales y posterior remisión a la SGP de la Presidencia del Consejo de Ministros para opinión favorable y posterior aprobación por Decreto Supremo. En este aspecto se ha alcanzado el 100%.

Actividad.- **Elaborar el Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA del MRE**, el Indicador Priorizado **Manual probado** se ejecutó al 100%. Se ha elaborado el Manual de procedimientos administrativos del TUPA del MRE, habiéndose efectuado la recopilación de información y el cual se encuentra en proceso de documentación.

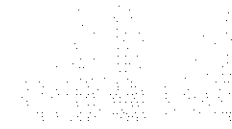
Actividad.- **Identificar procedimientos administrativos o servicios a ser atendidos a través de ventanillas virtuales**, el Indicador Priorizado **Número de procedimientos administrativos o servicios atendidos a través de ventanilla virtual** se ejecutó al 100%. Se programaron 2 acciones y se ejecutaron 2.

Actividad.- **Diseñar y aplicar encuestas para la medición de la satisfacción de los usuarios atendidos en las ventanillas únicas presenciales y respecto al ambiente físico destinado para la atención de los procedimientos administrativos y servicios**, el Indicador Priorizado **Número de encuestas de medición de la satisfacción de los usuarios realizados** se ejecutó al 70%. Se programaron 2 acciones y se ejecutaron 1.70. Cabe destacar, que se ha elaborado un proyecto de encuesta con la participación del Equipo de Mejora Continua, habiéndose desarrollado un piloto y alcanzado un avance del 70%.

Objetivo 10.2

Actividad.- **Diseñar, construir e implementar el Sistema Integral de Información**, el Indicador Priorizado **Sistema diseñado e implementado**, no se ha ejecutado; sin embargo, se ha cubierto toda la etapa de análisis y diseño, quedando pendiente el desarrollo e implementación del sistema que es un 60% del proyecto, por tal motivo se está considerando su ejecución en el 2013, ya que este tipo de proyecto son mayores a un periodo presupuestal. Cabe mencionar, que no se contó con los recursos económicos para desarrollar e implementar el proyecto del sistema integral de información.

Actividad.- **Poner en funcionamiento el Plan Piloto de la nueva Mesa de Partes del Ministerio de Relaciones Exteriores para implementar certificados digitales, previa firma de acuerdo con una o dos entidades públicas**, el Indicador Priorizado **Número de funcionarios con certificado digital** y el Indicador Prioritario **Número de documentos emitidos y/o recibidos con certificación digital** no se ejecutó. Cabe señalar que no se logró poner en funcionamiento debido a la renuncia de personal calificado de la oficina de informática y a la demora de la contratación de nuevo personal calificado; sin embargo, se han efectuado reuniones con la Reniec para la



implementación de esta actividad, la cual se tiene prevista reprogramarla para el año 2013.

Objetivo 10.3

Actividad.- **Fortalecer los recursos humanos de la APCI a fin de reforzar y actualizar los conocimientos relativos a la gestión institucional**, el Indicador Priorizado **Número de acciones de capacitación** se ejecución fue menor al 100%. Se programaron 4 capacitaciones y se ejecutaron 2. Sin embargo, debe resaltarse que se han desarrollado las acciones siguientes:

- "Diplomado Internacional en Eficacia de la Ayuda y nuevas Modalidades de la Cooperación para el Desarrollo" a cargo de Instituto Universitario de Desarrollo y Cooperación de la Universidad Complutense de Madrid. (Diciembre 2012 - Abril 2013).
- Seminario internacional "Graduación en el nuevo contexto de la Cooperación Internacional para el Desarrollo Global" (27-29 Noviembre 2012)

Actividad.- **Fortalecer las competencias del personal del MRE en temas de calidad de atención al público y vocación de servicio**, el Indicador Priorizado **Número de cursos de capacitación realizadas** se ejecutó fue superior al 100%. Se programaron 4 acciones y se ejecutaron 6. Entre los principales cursos realizados dictados tenemos: Curso Virtual de Atención al Público de agosto a octubre de 2012 para funcionarios administrativos que postulan para ser trasladados al exterior (48 personas). De otro lado, se dictó el Curso Virtual de Atención al Público (3 cursos) en coordinación con la Dirección General de Asuntos Consulares dirigido al personal que trabajar en los Consulados del Perú en el exterior sumando más de 100 personas capacitadas.

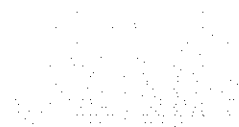
Objetivo 10.4

Actividad.- **Realizar reuniones del Comité para la Modernización de los Instrumentos de Gestión del Ministerio**, el Indicador Priorizado **Número de reuniones realizadas** se ejecutó al 100%. Se programaron 4 reuniones y se efectuaron 4, para ello se ha Involucrado a los diferentes actores para impulsar y consolidar el proceso de simplificación administrativa, al respecto, se han desarrollado las siguientes actividades:

- Mediante Resolución de Secretaría General N° 0730/RE-2012 del 13 de octubre de 2012, se conformaron el Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa y el Equipo de Mejora Continua – EMC.
- Se han realizado tres (03) reuniones del Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa.

Objetivo 10.5

Actividad.- **Elaborar un documento para normar la pre publicación de las actividades de simplificación administrativa en el Portal Institucional**, el Indicador Priorizado **Documento presentado** no se ha ejecutado; debido a que mediante la Resolución de Secretaría General N° 0730-2012-SG, del 17 de setiembre de 2012, se constituyó el Equipo de Mejora Continua (EMC), habiéndose priorizado los procedimientos administrativos del TUPA, para dar cumplimiento a la Resolución de la Secretaría de Gestión Pública N° 001-2012-PCM-SGP.



Objetivo 10.6

Actividad.- **Elaborar un documento conteniendo la programación y recursos necesarios para la ejecución del Plan de Simplificación Administrativa**, el Indicador Priorizado **Documento presentado** se ejecutó al 100%. Se programó 1 y se presentó 1 documento, al respecto se ha aprobado la Resolución de Secretaría General N° 1051/RE-2012 del 11 de diciembre de 2012, "Guía para la elaboración de Manuales de Procedimientos" del Ministerio de Relaciones Exteriores.

7. MATRIZ DE RESULTADOS.

(se anexa)

8. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y ACCIONES PROPUESTAS

En **Materia de Simplificación Administrativa**, entre las principales conclusiones tenemos:

- Se ha alcanzado un logro mixto en el cumplimiento de las medidas programadas al inicio del año, puesto que existen casos de sobre cumplimiento como cursos virtuales de atención al público, casos de cumplimiento al 100% como el desarrollo del manual del TUPA y otros en los cuales no se ha podido realizar ningún avance como el uso de la tecnología y la información en las entidades públicas. El promedio de cumplimiento es del 66.67%.
- Se informa que la renuncia del personal técnico especializado en OTI ha generado la falta de cumplimiento para el plan piloto sobre la emisión de certificados digitales del ministerio y se espera realizarlo el primer semestre de 2013. Se recomienda la contratación de un especialista en diseño digital.
- Se recomienda el incremento de presupuesto para APCI, puesto que no lograron desarrollar el sistema integral de información sino solamente hasta la etapa de diseño debido a esta causa.




Jorge Wurst Calle
Ministro
Director de Políticas y Estrategias
Ministerio de Relaciones Exteriores