

Aprueban Plan Nacional de Simplificación Administrativa RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 228-2010-PCM

Lima, 15 de julio de 2010

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 025-2010-PCM se ha modificado el numeral 10 del artículo 2° del Decreto Supremo N° 027-2007-PCM que define y establece las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional, incorporando el Anexo I que detalla los principios, objetivos y estrategias de la Política Nacional de Simplificación Administrativa;

Que, para facilitar la implementación de las estrategias de la Política Nacional de Simplificación Administrativa, se encarga a la Presidencia del Consejo de Ministros aprobar mediante Resolución Ministerial el "Plan Nacional de Simplificación Administrativa" conteniendo las acciones necesarias, metas, indicadores, plazos y entidades públicas responsables, así como supervisar la ejecución, implementación y cumplimiento de la Política Nacional de Simplificación Administrativa y del Plan Nacional de Simplificación Administrativa, en las entidades de la Administración Pública señaladas en el Artículo I del Título Preliminar de la Ley de Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444;

Que, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 3° del Decreto Supremo N° 025-2010-PCM, la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaria de Gestión Pública, ha elaborado el Plan Nacional de Simplificación Administrativa como un modelo sistemático de la actuación pública para dirigir y facilitar la implementación de la citada Política Nacional de Simplificación Administrativa;

Que, la formulación del citado Plan se ha realizado de manera participativa, incorporándose aportes de entidades a las que se les asigna metas específicas en el Plan, tales como el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, la Defensoría del Pueblo, la Autoridad Nacional del Servicio Civil, el Ministerio de Economía y Finanzas, la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico y la Secretaria de Descentralización de la Presidencia del Consejo de Ministros, proponiéndose en consecuencia un periodo de planificación de la Política de Simplificación Administrativa que va del 2010 al 2014;

De conformidad con lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 025-2010-PCM y el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado por el Decreto Supremo N° 063-2007-PCM y modificado por el Decreto Supremo N° 057-2008-PCM;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobación del Plan Nacional de Simplificación Administrativa.

Aprobar el "Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2010 - 2014" que precisa las acciones necesarias, metas, indicadores, plazos y entidades públicas responsables de su ejecución para la implementación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa aprobada por el Decreto Supremo N° 025-2010-PCM.

Artículo 2°.- Alcance del Plan Nacional de Simplificación Administrativa.

Las entidades de la Administración Pública señaladas en el Artículo I del Título Preliminar de la Ley de Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, así como toda aquella que resulte responsable de la ejecución del Plan Nacional de Simplificación Administrativa aprobado en el artículo anterior, deberá adecuar sus actividades, planes y presupuestos de acuerdo a las acciones, metas, indicadores y plazos establecidos por la presente Resolución.

Artículo 3°. - Evaluación y seguimiento de la ejecución del Plan Nacional de Simplificación Administrativa.

Encargar a la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, la función de realizar el seguimiento y evaluación de la ejecución del Plan de Nacional de Simplificación Administrativa, debiendo definir para ello los mecanismos y periodicidad de reporte por parte de las entidades públicas.

Artículo 4°.- Publicación

La presente resolución deberá ser publicada en el Diario Oficial El Peruano. El Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2010 - 2014, incluido el Anexo: Matriz de Planificación, deberá ser publicado en el Portal del Estado Peruano (www.peru.gob.pe) y en el Portal Institucional de la Presidencia del Consejo de Ministros (www.pcm.gob.pe), el mismo día de la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

JAVIER VELASQUEZ QUESQUÉN
Presidente del Consejo de Ministros



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría
General

Secretaría de Gestión
Pública

PLAN NACIONAL DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA 2010 - 2014

**EN EL MARCO DE LA POLÍTICA NACIONAL DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
D.S. 025-2010-PCM**

1. PRESENTACIÓN

El Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2010-2014 ha sido formulado en el marco de la Política Nacional de Simplificación Administrativa, por lo tanto, su función principal es implementar de forma efectiva dicha política de acuerdo al marco normativo vigente.

La Política Nacional de Simplificación Administrativa definida y aprobada mediante Decreto Supremo N° 025-2010-PCM, orienta la actuación de las entidades públicas en todo el ámbito nacional, con la finalidad que éstas brinden procedimientos y servicios administrativos valiosos y oportunos para la ciudadanía. En ese sentido, el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2010-2014, responde a la necesidad de ofrecer un marco programático y operativo para la puesta en marcha de dicha política.

El Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2010-2014, se desarrolla en función de los ejes de política, señala la visión y misión, identifica un objetivo general y seis objetivos estratégicos, propone estrategias para cada uno de éstos y puntualiza las acciones que deben ser ejecutadas en cada caso. Asimismo, establece las metas respectivas para el objetivo general, objetivos estratégicos y acciones; identificando para cada una de ellas metas, responsables, indicadores y horizontes temporales definidos; sobre los cuales se realizará el respectivo seguimiento y evaluación posterior.

Su formulación participativa, a través del diálogo y reflexión en torno a la simplificación de procedimientos y servicios administrativos, involucró a diversos actores que cooperaron en la formulación de acciones y definición de las metas. Respecto de la pertinencia de estas acciones han sido consultadas 81 (ochenta y un) entidades públicas y privadas del Gobierno Nacional, Regional y Local, gremios, instituciones académicas, sociedad civil organizada, de la cooperación internacional y expertos nacionales e internacionales. En el mismo sentido, han participado ayudando a precisar cada una las metas trazadas, la Defensoría del Pueblo, la Contraloría General de República, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, el Ministerio de Economía y Finanzas, y la Oficina de Gobierno Electrónico e Informática - ONGEI y la Secretaría de Descentralización de la PCM, puesto que además desempeñarán un rol de liderazgo en varias de las acciones presentes en el Plan.

La implementación del Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2010-2014 contribuirá a la consolidación de entidades públicas al servicio del ciudadano bajo un enfoque de calidad y mejoramiento continuo, aportando así a la construcción de una sociedad más democrática, incluyente, equitativa y competitiva.

La simplificación de los procedimientos y servicios administrativos conllevará la reducción de plazos, requisitos y costos de los mismos. Como consecuencia de lo anterior lograremos una mejora significativa del país en indicadores de impacto en el informe que mide en entorno de negocio del Banco Mundial, denominado *“Doing Business – Midiendo Regulaciones para hacer negocios”*, pero lo más importante es que el Estado logrará una mayor legitimidad ante el ciudadano, mejorando los niveles

de percepción que tiene la ciudadanía de la atención de los procedimientos y servicios administrativos brindados por las entidades públicas en todo el ámbito nacional.

2. VISIÓN

Estado moderno y al servicio del ciudadano con entidades públicas que brindan trámites y servicios administrativos útiles para la ciudadanía bajo un enfoque de calidad y mejoramiento continuo, ética y transparencia, construyendo una sociedad más democrática, incluyente, equitativa y competitiva.

3. MISIÓN

Implementar procesos de simplificación administrativa, a partir de la Política Nacional de Simplificación Administrativa, que integra y promueve en los tres niveles de gobierno, la generación de un marco normativo adecuado, modelos de gestión modernos, utilización de tecnologías de información y comunicación y alianzas público-privadas.

4. OBJETIVO GENERAL, EJES DE ACCIÓN Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

4.1. OBJETIVO GENERAL:

Mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la administración pública brinda a la ciudadanía y los actores privados.

Metas: 50% de los ciudadanos perciben al 2014 que los procedimientos y servicios administrativos se han simplificado.

50% de los empresarios perciben al 2014 que los procedimientos y servicios administrativos se han simplificado.

4.2. EJES DE ACCIÓN:

Los ejes de la Política Nacional de Simplificación Administrativa en el marco de los cuales se derivan los Objetivos Estratégicos del Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2010-2014 son:

- Metodologías e instrumentos.
- Tecnologías de la información y la comunicación.
- Recursos humanos.
- Marco normativo y fiscalización.
- Liderazgo institucional.

4.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

De los ejes anteriormente señalados, se desprenden los presentes objetivos estratégicos:

- 1) Generalizar la gestión por procesos en los procedimientos y los servicios administrativos por medio de mecanismos definidos por el ente rector.
- 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.
- 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.
- 4) Involucrar a los diferentes actores para impulsar y consolidar el proceso de simplificación administrativa.
- 5) Optimizar el marco normativo de la simplificación administrativa y reforzar los mecanismos para su cumplimiento.
- 6) Fortalecer la institucionalidad y liderazgo vinculados a la simplificación administrativa.

4.4. ESTRATEGIAS Y ACCIONES:

Se han definido estrategias y acciones para cada objetivo estratégico y se dispone de metas tanto para los objetivos estratégicos como para las acciones. Enseguida presentamos los objetivos estratégicos acompañados de las metas que les corresponde, seguidas de las estrategias y las acciones. Las metas de las acciones del plan, los indicadores vinculados y las entidades responsables, se presenta en la matriz que acompaña en calidad de anexo este documento.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Generalizar la gestión por procesos en los procedimientos y los servicios administrativos por medio de mecanismos definidos por el ente rector.

***Meta:** Hacia diciembre del 2014, el 50% de los procedimientos y servicios administrativos de las entidades públicas se habrán simplificado de acuerdo a los mecanismos definidos por la Presidencia del Consejo de Ministros*

Estrategia 1.1: Desarrollar metodologías de simplificación administrativa que contribuyan a la optimización de los procedimientos y los servicios administrativos y a la eliminación de los innecesarios.

- **Acción 1.1.1:** Diseño de metodología de simplificación de procedimientos y servicios administrativos con enfoque en gestión por procesos y desde la perspectiva de generar valor a la ciudadanía y eliminar los que sean innecesarios.
- **Acción 1.1.2:** Diseño de metodología para la estimación de costos de los procedimientos y los servicios administrativos.
- **Acción 1.1.3:** Incorporación en los Planes Operativos Institucionales de la implementación de la metodología de simplificación de procedimientos y

servicios administrativos, así como de la metodología para la estimación de sus costos.

- **Acción 1.1.4:** Incorporación de los procedimientos y servicios administrativos simplificados en el Manual de Procedimientos (MAPRO).

Estrategia 1.2: Desarrollar mecanismos que faciliten la simplificación administrativa.

- **Acción 1.2.1:** Catalogación de procedimientos y servicios administrativos.
- **Acción 1.2.2:** Creación del Sistema Único de Trámites a nivel nacional.
- **Acción 1.2.3:** Desarrollo y difusión de modelos de procedimientos y servicios administrativos comunes en entidades públicas, incorporando las buenas prácticas existentes.
- **Acción 1.2.4:** Implantación de modelos de procedimientos administrativos comunes.
- **Acción 1.2.5:** Simplificación de procedimientos directamente vinculados con el clima de negocios.
- **Acción 1.2.6:** Ejecución de campañas de eliminación de procedimientos innecesarios con participación de la ciudadanía.
- **Acción 1.2.7:** Creación e implementación de certificación de procedimientos administrativos simplificados con enfoque a la ciudadanía.
- **Acción 1.2.8:** Suscripción de Cartas de Compromiso de las entidades públicas con la ciudadanía.
- **Acción 1.2.9:** Creación de mecanismos para asegurar el cumplimiento de la Ley del Silencio Administrativo y normativa conexas a efectos de asegurar que la regla en la calificación de los procedimientos iniciados a petición de la ciudadanía sea la aprobación automática y la excepción la evaluación previa; así como que la regla en la calificación de los procedimientos de evaluación previa, sea el silencio positivo y la excepción el silencio negativo.

Estrategia 1.3: Establecer accesos multicanal para los procedimientos y los servicios administrativos en función de su naturaleza, con énfasis en los canales no presenciales.

- **Acción 1.3.1:** Implementación de ventanillas únicas presenciales (Módulo de Mejor Atención a la Ciudadanía [MAC] y Módulo de Mejor Atención al Ciudadano de la Micro y Pequeña Empresa [MACMYPE], entre otras), multicentros o ferias de servicios administrativos.
- **Acción 1.3.2:** Establecimiento de ventanillas únicas virtuales especializadas.
- **Acción 1.3.3:** Puesta en operación de centros de atención telefónica.
- **Acción 1.3.4:** Mejoramiento de los espacios destinados para la atención de la ciudadanía.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 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.

Meta: Hacia diciembre del 2014, el 10% de los procedimientos y servicios administrativos pueden ser realizados en línea por la ciudadanía.

Estrategia 2.1: Ampliar la cobertura de acceso a herramientas tecnológicas en las instituciones del Estado para la simplificación de procedimientos y servicios administrativos.

- **Acción 2.1.1:** Dotación de instrumentos de información y comunicación en línea al personal de las entidades públicas para la atención de procedimientos y servicios administrativos (documentos electrónicos, Internet, correo electrónico, portal del servidor público, entre otros).
- **Acción 2.1.2:** Elaboración e implementación de un programa de asistencia técnica, capacitación y difusión en materia de tecnologías de la información y comunicación (TIC) al personal de las entidades públicas para la simplificación de procedimientos y servicios administrativos.
- **Acción 2.1.3:** Desarrollo de herramientas informáticas estandarizadas para uso de la administración pública como soporte a la simplificación administrativa.
- **Acción 2.1.4:** Implementación de la firma digital y el expediente electrónico.

Estrategia 2.2: Implantar el intercambio de información entre las entidades públicas.

- **Acción 2.2.1:** Creación del Centro de Datos del Estado para optimizar el uso de información en los procedimientos y servicios administrativos.
- **Acción 2.2.2:** Implementación de la interoperabilidad de los sistemas de información de las entidades públicas de forma gratuita para disminuir la exigencia de requisitos a la ciudadanía en los procedimientos y servicios administrativos más frecuentes.

Estrategia 2.3: Generar una cultura informática y promover el acceso de la ciudadanía a los servicios en línea para la simplificación administrativa.

- **Acción 2.3.1:** Implementación de cabinas públicas certificadas para la ejecución de procedimientos y servicios administrativos vía internet.
- **Acción 2.3.2:** Promoción de la demanda ciudadana, mediante la difusión de procedimientos y servicios administrativos en línea.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 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.

Meta: Hacia diciembre del 2014, el 80% de las entidades públicas han mejorado el nivel de atención a la ciudadanía en torno a procedimientos y servicios administrativos.

Estrategia 3.1: Revalorar el rol del personal de atención a la ciudadanía.

- **Acción 3.1.1:** Definición del perfil de competencias del personal de atención a la ciudadanía.
- **Acción 3.1.2:** Creación del cargo administrativo de “Especialista en Atención a la Ciudadanía” en los documentos de gestión pertinentes.
- **Acción 3.1.3:** Diseño e implementación de capacitación especializada para la atención de calidad a la ciudadanía.

Estrategia 3.2: Generar mecanismos de participación de los funcionarios en los procesos de simplificación administrativa.

- **Acción 3.2.1:** Implementación de los equipos de mejora continua para ejecutar procesos de simplificación administrativa.

Estrategia 3.3: Crear competencias en el personal que participa en los procesos de simplificación administrativa.

- **Acción 3.3.1:** Promover la incorporación de la simplificación administrativa en la currícula de carreras de administración, derecho e ingeniería industrial.
- **Acción 3.3.2:** Diseño e implementación de un programa de formación en simplificación administrativa, atención ciudadana y cultura informática específicamente orientado al personal involucrado en los procedimientos y servicios administrativos.
- **Acción 3.3.3:** Desarrollo de pasantías para la difusión de buenas prácticas gubernamentales en simplificación administrativa.

Estrategia 3.4: Desarrollar mecanismos de evaluación e incentivo del personal involucrado en los procedimientos y servicios administrativos.

- **Acción 3.4.1:** Diseño de un modelo de evaluación del desempeño del personal que participa en los procedimientos y servicios administrativos.
- **Acción 3.4.2:** Establecimiento e implementación de reconocimiento a las buenas prácticas en simplificación administrativa y atención a la ciudadanía, propuestas por personas o equipos concretos.
- **Acción 3.4.3:** Difusión de los resultados de la evaluación y reconocimiento de las mejores buenas prácticas en simplificación administrativa.

Estrategia 3.5: Promover la implementación de la estrategia para mejorar y fortalecer los mecanismos de promoción de la ética y la transparencia en la administración pública, contemplada en el Plan Nacional Anticorrupción.

- **Acción 3.5.1:** Difundir la información contenida en el TUPA.
- **Acción 3.5.2:** Diseñar lineamientos para la adecuada difusión de información sobre procedimientos y servicios administrativos.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: Involucrar a los diferentes actores para impulsar y consolidar el proceso de simplificación administrativa.

Meta: *Hacia diciembre del 2014, el 40% de entidades públicas se han involucrado en el desarrollo del proceso de simplificación administrativa.*

Estrategia 4.1: Asegurar la prioridad de la simplificación administrativa en la agenda pública y la respectiva asignación de recursos.

- **Acción 4.1.1:** Incorporación en la agenda permanente del Consejo de Ministros el seguimiento a la implementación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa.
- **Acción 4.1.2:** Inclusión en el Presupuesto por Resultados de indicadores relacionados con simplificación administrativa.

- **Acción 4.1.3:** Participación de las entidades públicas de los tres niveles de gobierno con representación de sus más altas autoridades, para garantizar el liderazgo en las acciones que se emprendan en la implementación del Plan Nacional de Simplificación Administrativa.
- **Acción 4.1.4:** Diseño e implementación del Ranking de Simplificación Administrativa (RSA).
- **Acción 4.1.5:** Difusión del RSA.

Estrategia 4.2: Impulsar equipos de trabajo con la participación de los sectores público y privado, la cooperación internacional y la sociedad civil.

- **Acción 4.2.1:** Establecimiento de alianzas estratégicas con organizaciones representativas de los gobiernos regionales y municipales como espacios de concertación en simplificación administrativa.
- **Acción 4.2.2:** Fortalecimiento de INTERMESA y promoción de otros escenarios similares con la participación del sector privado y la cooperación internacional.

Estrategia 4.3: Asegurar la participación de la ciudadanía en los procesos de simplificación administrativa.

- **Acción 4.3.1:** Implementación de mecanismos para recoger la opinión de la ciudadanía, como estudios de mercado, percepción y similares.
- **Acción 4.3.2:** Implementación de procedimientos de respuesta obligatoria para atender reclamos y sugerencias de la ciudadanía.
- **Acción 4.3.3:** Sensibilización a la ciudadanía respecto a sus derechos como usuaria.

Estrategia 4.4: Establecer una red de expertos públicos y privados en materia de simplificación administrativa.

- **Acción 4.4.1:** Desarrollo de un programa de formación de formadores expertos en simplificación administrativa.
- **Acción 4.4.2:** Diseño e implementación de la red virtual de expertos en simplificación administrativa.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 5: Optimizar el marco normativo de la simplificación administrativa y reforzar los mecanismos para su cumplimiento.

Meta: Hacia diciembre del 2014, el 80% de entidades públicas han adecuado sus TUPA en función del marco normativo vigente.

Estrategia 5.1: Sistematizar y optimizar el diseño e implementación del marco normativo vinculado a la simplificación administrativa.

- **Acción 5.1.1:** Elaboración del inventario y análisis del marco normativo referido a la simplificación administrativa desde la perspectiva de la implementación de su política.
- **Acción 5.1.2:** Aprobación de un proyecto normativo de simplificación administrativa.
- **Acción 5.1.3:** Elaboración y difusión de un Manual para orientar la aplicación del marco normativo de simplificación administrativa.

- **Acción 5.1.4:** Instauración de mecanismos de alto nivel que permitan la revisión previa de nuevas regulaciones que modifiquen o generen procedimientos y servicios administrativos, antes de su aprobación, asegurando la generación de valor a la ciudadanía y la visión transversal de los involucrados.

Estrategia 5.2: Revisar y rediseñar el sistema de supervisión, fiscalización y sanción para el cumplimiento de las normas de simplificación administrativa.

- **Acción 5.2.1:** Elaboración de un diagnóstico de las causas de la limitada aplicación del marco normativo.
- **Acción 5.2.2:** Realización de un diagnóstico de la supervisión, fiscalización y sanción en materia de simplificación administrativa.
- **Acción 5.2.3:** Diseño e implementación de un sistema de supervisión, fiscalización y sanción optimizado.
- **Acción 5.2.4:** Desarrollo de mecanismos para el seguimiento del cumplimiento de normas de simplificación administrativa.
- **Acción 5.2.5:** Evaluación, fortalecimiento y difusión de los mecanismos de atención de reclamos y sugerencias de la ciudadanía.

Estrategia 5.3: Aprobar las normas sobre simplificación administrativa involucrando a las entidades y la ciudadanía.

- **Acción 5.3.1:** Diseño de mecanismos de consulta interinstitucional de proyectos normativos sobre simplificación administrativa.
- **Acción 5.3.2:** Diseño de mecanismos de consulta ciudadana de proyectos normativos sobre simplificación administrativa.
- **Acción 5.3.3:** Pre publicación de las normas sobre simplificación administrativa.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 6: Fortalecer la institucionalidad y liderazgo vinculados con la simplificación administrativa.

Meta: *Hacia diciembre del 2014, las entidades competentes y la Presidencia del Consejo de Ministros han cumplido con las metas establecidas en el Plan Nacional de Simplificación Administrativa.*

Estrategia 6.1: Fortalecer a las entidades públicas con competencia en la simplificación administrativa.

- **Acción 6.1.1:** Elaboración de un diagnóstico del marco institucional de las entidades con competencia en simplificación administrativa y propuesta de fortalecimiento institucional para la implementación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa.
- **Acción 6.1.2:** Fortalecer al órgano rector de la PCM competente en simplificación administrativa
- **Acción 6.1.3:** Implementación de la propuesta de fortalecimiento institucional de las entidades con competencia en simplificación administrativa.
- **Acción 6.1.4:** Diseño e implantación del sistema de seguimiento y evaluación para la Política Nacional de Simplificación Administrativa, el

mismo que debe incluir la emisión de reportes con periodicidad no mayor a seis (06) meses por parte de las Entidades de la Administración Pública a la Secretaría de Gestión Pública de la PCM.

- **Acción 6.1.5:** Desarrollo del subsistema de simplificación administrativa en el marco de la modernización del Estado y la promoción de la competitividad.

Estrategia 6.2: Fortalecer a las entidades públicas para la implementación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa.

- **Acción 6.2.1:** Fortalecimiento de la unidad responsable de la implementación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa en cada entidad pública.

Estrategia 6.3: Comunicar la Política Nacional de Simplificación Administrativa para contribuir a su implementación.

- **Acción 6.3.1:** Diseño de un plan de comunicación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa y los avances de su implementación.
- **Acción 6.3.2:** Campañas de difusión a la ciudadanía sobre los avances de la implementación de la Política y sus beneficios.
- **Acción 6.3.3:** Campañas de difusión desde la Secretaría de Gestión Pública de la PCM a las entidades públicas sobre avances en la implementación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa y sus alcances (Boletín, página Web, correos, otros).

5. ANEXO: MATRIZ DE PLANIFICACIÓN

PLAN NACIONAL DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Objetivo General: Mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la administración pública brinda a la ciudadanía y los actores privados.

Metas: 50% de los ciudadanos perciben al 2014 que los procedimientos y servicios administrativos se han simplificado

50% de los empresarios perciben al 2014 que los procedimientos y servicios administrativos se han simplificado

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META ESTIMADA	ACCIONES	META ESTIMADA	INDICADORES	FECHA LÍMITE ESTIMADA	ENTIDAD RESPONSABLE
1. Generalizar la gestión por procesos en los procedimientos y los servicios administrativos por medio de mecanismos definidos por el ente rector.	Hacia diciembre del 2014, el 50% de los procedimientos y servicios administrativos de las entidades públicas se habrán simplificado de acuerdo a los mecanismos definidos por la Presidencial del Consejo de Ministros	Estrategia 1.1: Desarrollar metodologías de simplificación administrativa que contribuyan a la optimización de los procedimientos y los servicios administrativos y a la eliminación de los innecesarios.				
		A 1.1.1: Diseño de metodología de simplificación de procedimientos y servicios administrativos con enfoque en gestión por procesos y desde la perspectiva de generar valor a la ciudadanía y eliminar los que sean innecesarios	Diseño metodológico aprobado por las instancias correspondientes	Metodología aprobada	Ago-10	PCM-SGP
		A 1.1.2: Diseño de metodología para la estimación de costos de los procedimientos y los servicios administrativos	Diseño metodológico aprobado por las instancias correspondientes	Metodología aprobada	Jun-10	PCM-SGP MEF
		A 1.1.3: Incorporación en los Planes Operativos Institucionales de la implementación de la metodología de simplificación de procedimientos y servicios administrativos, así como de la metodología para la estimación de sus costos	90% de entidades públicas han incorporado en su POI el tema de simplificación administrativa	Porcentaje de entidades públicas que han incorporado en su POI el tema de simplificación administrativa.	Dic-12	Entidades públicas
		A 1.1.4: Incorporación de los procedimientos y servicios administrativos simplificados en el Manual de Procedimientos (MAPRO)	50% de procedimientos y servicios administrativos simplificados incorporados en los MAPROS.	Porcentaje de procedimientos y servicios administrativos simplificados que han sido incorporados en el MAPRO.	Dic-12	Entidades públicas
		Estrategia 1.2: Desarrollar mecanismos que faciliten la simplificación administrativa.				
		A 1.2.1: Catalogación de procedimientos y servicios administrativos	Un catálogo	Catálogo de procedimientos y servicios administrativos aprobado	Dic-12	PCM-SGP
		A 1.2.2: Creación del Sistema Único de Trámites a nivel nacional	60% procedimientos y servicios administrativos incorporados al sistema único de trámites.	Porcentaje de procedimientos y servicios administrativos incorporados al Sistema Único de Trámites	Dic-13	PCM-SGP Entidades públicas
		A 1.2.3: Desarrollo y difusión de modelos de procedimientos y servicios administrativos comunes en entidades públicas, incorporando las buenas prácticas existentes	30 Modelos estandarizados de procedimientos más frecuentes difundidos al 100% de las entidades públicas del nivel central, regional y local	Número de modelos estandarizados de procedimientos	Dic-12	PCM-SGP Entidades públicas
		A 1.2.4: Implantación de modelos de procedimientos administrativos comunes	15% de entidades públicas han implantado modelos estandarizados de procedimientos administrativos	Porcentaje de entidades públicas que han implantado todos los modelos aplicables a ellas	Dic-14	PCM-SGP
		A 1.2.5: Simplificación de procedimientos directamente vinculados con el clima de negocios	100% de procedimientos directamente vinculados con el clima de negocios optimizados	Porcentaje de los procedimientos y servicios administrativos simplificados vinculados al Clima de Negocios	Jun-11	Consejo Nacional de Competitividad
		A 1.2.6: Ejecución de campañas de eliminación de procedimientos innecesarios con participación de la ciudadanía	4 campañas nacionales de eliminación de procedimientos innecesarios con participación de la ciudadanía	Porcentaje de procedimientos y servicios administrativos declarados innecesarios que han sido eliminados	Dic-14	PCM-SGP Defensoría del Pueblo
		A 1.2.7: Creación e implementación de certificación de procedimientos administrativos simplificados con enfoque a la ciudadanía	1 sistema de certificación de calidad de procedimientos y servicios administrativos con enfoque a la ciudadanía.	Sistema de certificación de procedimientos aprobado Número de certificadoras licenciadas Porcentaje de procedimientos y servicios administrativos certificados respecto del total de procedimientos y servicios administrativos	Dic-13	PCM-SGP Entidades públicas
		A 1.2.8: Suscripción de Cartas de Compromiso de las entidades públicas con la ciudadanía	25% de entidades del gobierno nacional y regional suscriben Cartas de Compromiso con la ciudadanía.	Porcentaje de entidades públicas de nivel nacional y regional que firman Cartas de Compromiso	Dic-14	Entidades públicas
		A 1.2.9: Creación de mecanismos para asegurar el cumplimiento de la Ley del Silencio Administrativo y normativa conexas a efectos de asegurar que la regla en la calificación de los procedimientos iniciados a petición de la ciudadanía sea la aprobación automática y la excepción la evaluación previa; así como que la regla en la calificación de los procedimientos de evaluación previa, sea el silencio positivo y la excepción el silencio negativo	90% de entidades públicas han adecuado su TUPA para asegurar el cumplimiento de la Ley del Silencio Administrativo	Porcentaje de usuarios de procedimientos y servicios administrativos que conocen los beneficios del silencio administrativo Porcentaje de entidades que han cumplido con remitir a la PCM la sustentación técnica-legal de su Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA). Porcentaje de entidades públicas que han adecuado su TUPA a la Ley del Silencio Administrativo Porcentaje de procedimientos y servicios administrativos sujetos al silencio administrativo negativo	Dic-12	PCM-SGP Contraloría General de la República Defensoría del Pueblo INDECOP
		Estrategia 1.3: Establecer accesos multicanal para los procedimientos y los servicios administrativos en función de su naturaleza, con énfasis en los canales no presenciales.				
		A 1.3.1: Implementación de ventanillas únicas presenciales (Módulo de Mejor Atención a la Ciudadanía [MAC] y Módulo de Mejor Atención al Ciudadano de la Micro y Pequeña Empresa [MACMYPE], entre otras), multicentros o ferias de servicios administrativos	5 regiones han implementado ventanillas únicas presenciales (MAC y MACMYPE, entre otras), multicentros o ferias de servicios administrativos.	Número de MAC funcionando Número de MACMYPE funcionando Porcentaje de usuarios atendidos en ventanillas únicas presenciales satisfechos	Dic-12	PCM-SGP Entidades públicas
		A 1.3.2: Establecimiento de ventanillas únicas virtuales especializadas	5 ventanillas únicas virtuales especializadas.	Número de ventanillas únicas virtuales especializadas funcionando Porcentaje de usuarios atendidos en ventanillas virtuales especializadas satisfechos	Dic-12	PCM-ONGEI PCM-SGP Entidades públicas
		A 1.3.3: Puesta en operación de centros de atención telefónica	1 centro de atención telefónica en operación.	Número de centros de atención telefónica Porcentaje de usuarios atendidos vía telefónica satisfechos	Dic-10	PCM-SGP Entidades públicas
		A 1.3.4: Mejoramiento de los espacios destinados para la atención de la ciudadanía	80% de la población esta satisfecha con los espacios destinados para la atención de la ciudadanía	Nivel de satisfacción respecto a los espacios presenciales de atención	Dic-12	PCM-SGP MEF Entidades públicas

PLAN NACIONAL DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Objetivo General: Mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la administración pública brinda a la ciudadanía y los actores privados.

Metas: 50% de los ciudadanos perciben al 2014 que los procedimientos y servicios administrativos se han simplificado
 50% de los empresarios perciben al 2014 que los procedimientos y servicios administrativos se han simplificado

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META ESTIMADA	ACCIONES	META ESTIMADA	INDICADORES	FECHA LÍMITE ESTIMADA	ENTIDAD RESPONSABLE
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.	Hacia diciembre del 2014, el 10% de los procedimientos y servicios administrativos pueden ser realizados en línea por la ciudadanía.	Estrategia 2.1: Ampliar la cobertura de acceso a herramientas tecnológicas en las instituciones del Estado para la simplificación de procedimientos y servicios administrativos				
		A 2.1.1: Dotación de instrumentos de información y comunicación en línea al personal de las entidades públicas para la atención de procedimientos y servicios administrativos (documentos electrónicos, Internet, correo electrónico, portal del servidor público, entre otros)	80% del personal de entidades públicas dispone de instrumentos de información y comunicación en línea	Porcentaje de servidores públicos equipados con instrumentos de información y comunicación en línea	Dic-14	PCM-ONGEI
		A 2.1.2: Elaboración e implementación de un programa de asistencia técnica, capacitación y difusión en materia de tecnologías de la información y comunicación (TIC) al personal de las entidades públicas para la simplificación de procedimientos y servicios administrativos	70% de entidades públicas que reciben asistencia técnica y capacitación	Porcentaje de servidores públicos capacitados en TIC Porcentaje de entidades públicas que reciben asistencia técnica	Dic-14	PCM-ONGEI
		A 2.1.3: Desarrollo de herramientas informáticas estandarizadas para uso de la administración pública como soporte a la simplificación administrativa	20% de entidades públicas han implementado herramientas informáticas estandarizadas	Número de herramientas informáticas estandarizadas desarrolladas Porcentaje de entidades públicas que han implementado herramientas informáticas estandarizadas	Dic-14	PCM-ONGEI
		A 2.1.4: Implementación de la firma digital y el expediente electrónico	12% de entidades públicas han incorporado en sus sistemas de información de procedimientos y servicios administrativos el flujo de documentos electrónicos	Porcentaje de entidades públicas que han incorporado en sus sistemas de información de procedimientos y servicios el flujo de documentos electrónicos	Dic-14	PCM-ONGEI RENIEC INDECOPI
			100% de los procedimientos y servicios administrativos más demandados hacen uso de la firma digital	Porcentaje de procedimientos y servicios administrativos más frecuentes que se pueden realizar con firma digital	Dic-14	PCM-ONGEI RENIEC INDECOPI
		Estrategia 2.2: Implantar el intercambio de información entre las entidades públicas.				
		A 2.2.1: Creación del Centro de Datos del Estado para optimizar el uso de información en los procedimientos y servicios administrativos	25% de entidades públicas del gobierno nacional han colocado información sobre procedimientos y servicios administrativos más frecuentes en el Centro de Datos de Estado	Centro de Datos del Estado instalado y operando Porcentaje de entidades públicas que han colocado información en el Centro de Datos de Estado	Dic-14	PCM-ONGEI
		A 2.2.2: Implementación de la interoperabilidad de los sistemas de información de las entidades públicas de forma gratuita para disminuir la exigencia de requisitos a la ciudadanía en los procedimientos y servicios administrativos más frecuentes	30% de entidades públicas interoperan gratuitamente	Porcentaje de entidades públicas que interoperan gratuitamente	Dic-14	PCM-ONGEI
				Porcentaje de procedimientos y servicios administrativos más frecuentes que utilizan la interoperatividad gratuita		
		Estrategia 2.3: Generar una cultura informática y promover el acceso de la ciudadanía a los servicios en línea para la simplificación administrativa				
		A 2.3.1: Implementación de cabinas públicas certificadas para la ejecución de procedimientos y servicios administrativos vía internet	12,000 cabinas públicas certificadas para la ejecución de procedimientos y servicios administrativos vía internet	Número de cabinas públicas certificadas	Dic-14	PCM-ONGEI SUNAT
		A 2.3.2: Promoción de la demanda ciudadana, mediante la difusión de procedimientos y servicios administrativos en línea	4 campañas de difusión para promover la demanda ciudadana de procedimientos y servicios administrativos en línea.	Número de campañas nacionales de difusión de los procedimientos y servicios en línea	Dic-14	PCM-SGP PCM-ONGEI MEF
				Porcentaje de ciudadanos que realizan procedimientos y servicios administrativos en línea		

PLAN NACIONAL DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Objetivo General: Mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la administración pública brinda a la ciudadanía y los actores privados.

Metas: 50% de los ciudadanos perciben al 2014 que los procedimientos y servicios administrativos se han simplificado

50% de los empresarios perciben al 2014 que los procedimientos y servicios administrativos se han simplificado

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META ESTIMADA	ACCIONES	META ESTIMADA	INDICADORES	FECHA LÍMITE ESTIMADA	ENTIDAD RESPONSABLE
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.	Hacia diciembre del 2014, el 80% de las entidades públicas han mejorado el nivel de atención a la ciudadanía en torno a procedimientos y servicios administrativos	Estrategia 3.1: Revalorar el rol del personal de atención a la ciudadanía.				
		A 3.1.1: Definición del perfil de competencias del personal de atención a la ciudadanía	20% de entidades públicas han incorporado en sus instrumentos de gestión el perfil de competencias del personal de atención a la ciudadanía	Perfil de competencias aprobado Porcentaje de entidades públicas que han incorporado el perfil de competencias del personal de atención a la ciudadanía en sus instrumentos de gestión	Dic-12	SERVIR
		A 3.1.2: Creación del cargo administrativo de "Especialista en Atención a la Ciudadanía" en los documentos de gestión pertinentes	20% de entidades públicas han incorporado el cargo de "Especialista en Atención a la Ciudadanía" en sus instrumentos de gestión	Cargo de "Especialista en Atención a la Ciudadanía" aprobado. Porcentaje de entidades públicas que han incorporado el cargo de "Especialista en Atención a la Ciudadanía" en sus instrumentos de gestión	Dic-12	SERVIR
		A 3.1.3: Diseño e implementación de capacitación especializada para la atención de calidad a la ciudadanía	20% de entidades públicas cuentan con personal dedicado a procedimientos y servicios administrativos capacitados en atención a la ciudadanía	Módulo de capacitación en atención a la ciudadanía elaborado Porcentaje de entidades públicas que cuentan con personal dedicado a procedimientos y servicios administrativos capacitado Porcentaje de servidores públicos dedicados a procedimientos y servicios administrativos capacitados en atención a la ciudadanía	Jun-13	SERVIR PCM-SGP PCM-SD
		Estrategia 3.2: Generar mecanismos de participación de los funcionarios en los procesos de simplificación administrativa				
		A 3.2.1: Implementación de los equipos de mejora continua para ejecutar procesos de simplificación administrativa	10% de entidades públicas con equipos de mejora continua operando para implementar procesos de simplificación administrativa.	Instructivo para la creación de los equipos de mejora continua aprobado Porcentaje de entidades públicas con equipos de mejora continua implementados	Dic-12	PCM-SGP
		Estrategia 3.3: Crear competencias en el personal que participa en los procesos de simplificación administrativa.				
		A 3.3.1: Promover la incorporación de la simplificación administrativa en la currícula de carreras de administración, derecho e ingeniería industrial	30 facultades incluyen en su currícula la temática de simplificación administrativa	Número de facultades que incluyen la temática	Dic-12	ANR
		A 3.3.2: Diseño e implementación de un programa de formación en simplificación administrativa, atención ciudadana y cultura informática específicamente orientado al personal involucrado en los procedimientos y servicios administrativos	50% de entidades públicas cuentan por personas acreditadas o certificado en materia de simplificación administrativa por la PCM o por entidades autorizadas por ésta.	Programa de formación en simplificación administrativa aprobado Porcentaje de entidades públicas que cuentan con personal certificado o acreditado en materia de simplificación administrativa por la PCM o por entidades autorizadas por ésta. Porcentaje de servidores públicos dedicados a procedimientos y servicios administrativos certificados y/o acreditados en simplificación administrativa por la PCM o por entidades autorizadas por ésta	Dic-13	PCM-SGP
		A 3.3.3: Desarrollo de pasantías para la difusión de buenas prácticas gubernamentales en simplificación administrativa	48 pasantías para la difusión de buenas prácticas gubernamentales en simplificación administrativa	Número de servidores públicos dedicados a procedimientos y servicios administrativos que realizan pasantías Número de pasantías realizadas para la difusión de buenas prácticas en simplificación administrativa	Dic-14	PCM-SGP PCM-SD SERVIR
		Estrategia 3.4: Desarrollar mecanismos de evaluación e incentivo del personal involucrado en los procedimientos y servicios administrativos				
		A 3.4.1: Diseño de un modelo de evaluación del desempeño del personal que participa en los procedimientos y servicios administrativos	1 modelo de evaluación del personal que participa en los procedimientos y servicios administrativos	Modelo de evaluación del desempeño del personal que participa en los procedimientos y servicios administrativos aprobado	Dic-13	SERVIR
		A 3.4.2: Establecimiento e implementación de reconocimiento a las buenas prácticas en simplificación administrativa y atención a la ciudadanía, propuestas por personas o equipos concretos	200 entidades públicas a nivel nacional han sido reconocidas por sus buenas prácticas en simplificación administrativa y atención a la ciudadanía	Bases de concurso elaboradas Número de entidades públicas con procedimientos y servicios administrativos simplificados reconocidos como buenas prácticas	Dic-14	PCM-SGP
		A 3.4.3: Difusión de los resultados de la evaluación y reconocimiento de las mejores buenas prácticas en simplificación administrativa	4 campañas nacionales de difusión de los resultados de la evaluación y reconocimiento de las mejores buenas prácticas en simplificación administrativa	Porcentaje de ciudadanos encuestados que conocen los resultados del concurso de reconocimiento a las buenas prácticas Porcentaje de servidores públicos encuestados que conocen los resultados del concurso de reconocimiento a las buenas prácticas	Dic-14	PCM-SGP
		Estrategia 3.5: Promover la implementación de la estrategia para mejorar y fortalecer los mecanismos de promoción de la ética y la transparencia en la administración pública, contemplada en el Plan Nacional Anticorrupción				
A 3.5.1: Difundir la información contenida en el TUPA	90% de entidades públicas difunden adecuadamente la información contenida en el TUPA	Porcentaje de entidades públicas por nivel de gobierno (nacional, regional y local) que difunden adecuadamente información contenida en el TUPA	Dic-14	PCM-SGP		
A 3.5.2: Diseñar lineamientos para la adecuada difusión de información sobre procedimientos y servicios administrativos	1 documento de lineamientos	Documento de lineamientos diseñado	Dic-11	PCM-SGP		

PLAN NACIONAL DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Objetivo General: Mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la administración pública brinda a la ciudadanía y los actores privados.

Metas: 50% de los ciudadanos perciben al 2014 que los procedimientos y servicios administrativos se han simplificado

50% de los empresarios perciben al 2014 que los procedimientos y servicios administrativos se han simplificado

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META ESTIMADA	ACCIONES	META ESTIMADA	INDICADORES	FECHA LÍMITE ESTIMADA	ENTIDAD RESPONSABLE
4. Involucrar a los diferentes actores para impulsar y consolidar el proceso de simplificación administrativa	Hacia diciembre del 2014, 40% de entidades públicas se han involucrado en el desarrollo del proceso de simplificación administrativa	Estrategia 4.1: Asegurar la prioridad de la simplificación administrativa en la agenda pública y la respectiva asignación de recursos				
		A 4.1.1: Incorporación en la agenda permanente del Consejo de Ministros el seguimiento a la implementación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa	25% de reuniones del Consejo de Ministros realiza seguimiento a la Política Nacional de Simplificación Administrativa	Porcentaje de acuerdos del Consejo de Ministros sobre la implementación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa respecto al N° total de acuerdos del Consejo de Ministros	Dic-14	PCM-SGP
		A 4.1.2: Inclusión en el Presupuesto por Resultados de indicadores relacionados con simplificación administrativa	Una batería flexible de indicadores relacionados con simplificación administrativa incorporado en el Presupuesto por Resultados para su uso en los programas estratégicos	Porcentaje de entidades que incluyen indicadores de simplificación administrativa en su presupuesto por resultados/ Número total de entidades con presupuesto por resultados	Jun-11	PCM-SGP MEF
		A 4.1.3: Participación de las entidades públicas de los tres niveles de gobierno con representación de sus más altas autoridades, para garantizar el liderazgo en las acciones que se emprendan en la implementación del Plan Nacional de Simplificación Administrativa	40% de entidades públicas incorporan acciones del Plan Nacional de Simplificación Administrativa en sus instrumentos de planeamiento y gestión institucional	Número de entidades públicas que han incorporado una o más actividades del Plan Nacional de Simplificación Administrativa en sus POI	Dic-12	Entidades públicas
		A 4.1.4: Diseño e implementación del Ranking de Simplificación Administrativa (RSA)	Un modelo de comparación aprobado	RSA implementado Porcentaje de entidades públicas que participan del RSA	Dic-11	PCM-SGP
		A 4.1.5: Difusión del RSA	6 veces al año se difunde vía medios de comunicación el RSA	Número de apariciones del RSA en radio, TV, periódicos y revistas.	Dic-14	PCM-SGP
		Estrategia 4.2: Impulsar equipos de trabajo con la participación de los sectores público y privado, la cooperación internacional, la academia y la sociedad civil.				
		A 4.2.1: Establecimiento de alianzas estratégicas con organizaciones representativas de los gobiernos regionales y municipales como espacios de concertación en simplificación administrativa	5 alianzas macroregionales establecidas	Número de entidades públicas que han suscrito alianzas estratégicas en simplificación administrativa Número de alianzas estratégicas en simplificación administrativa	Dic-12	PCM-SGP Entidades públicas
		A 4.2.2: Fortalecimiento de INTERMESA y promoción de otros escenarios similares con la participación del sector privado y la cooperación internacional	2 espacios similares establecidos con la participación del sector privado y la cooperación internacional.	Nivel de cumplimiento del Plan Operativo de INTERMESA respecto al total de metas trazadas Porcentaje de representantes que participan en la asamblea general de INTERMESA Número de nuevos espacios público-privado creados	Dic-14	PCM-SGP
		Estrategia 4.3: Asegurar la participación de la ciudadanía en los procesos de simplificación administrativa				
		A 4.3.1: Implementación de mecanismos para recoger la opinión de la ciudadanía, como estudios de mercado, percepción y similares	75% entidades públicas han implementado mecanismos para recoger la opinión y percepción de la ciudadanía	Porcentaje de entidades públicas que implementan mecanismos para recoger la opinión de la ciudadanía respecto al N° total de entidades públicas	Dic-10	Entidades públicas
		A 4.3.2: Implementación de procedimientos de respuesta obligatoria para atender reclamos y sugerencias de la ciudadanía	90% de reclamos y sugerencias atendidos por las entidades públicas	Porcentaje de reclamos presentados respecto al N° total de procedimientos atendidos Porcentaje de reclamos atendidos Porcentaje de sugerencias presentadas respecto al total de procedimientos y servicios administrativos respecto al N° de procedimientos y servicios administrativos Porcentaje de sugerencias acogidas por las instituciones públicas	Dic-14	Entidades públicas
		A 4.3.3: Sensibilización a la ciudadanía respecto a sus derechos como usuaria	80% de los usuarios de procedimientos y servicios administrativos conocen sus derechos	Porcentaje de usuarios de procedimientos y servicios administrativos que conocen sus derechos Porcentaje de usuarios de procedimientos y servicios administrativos que hacen cumplir sus derechos	Jun-11	Entidades públicas
		Estrategia 4.4: Establecer una red de expertos públicos y privados en materia de simplificación administrativa.				
		A 4.4.1: Desarrollo de un programa de formación de formadores expertos en simplificación administrativa	50 profesionales formados como expertos en simplificación administrativa.	Programa de formación de formadores expertos en simplificación administrativa en funcionamiento. Número de graduados del programa de formación de formadores	Jun-11	PCM-SGP
		A 4.4.2: Diseño e implementación de la red virtual de expertos en simplificación administrativa	60% usuarios activos	Red virtual de expertos en funcionamiento Porcentaje de usuarios activos	Dic-11	PCM-SGP

PLAN NACIONAL DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Objetivo General: Mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la administración pública brinda a la ciudadanía y los actores privados.

Metas: 50% de los ciudadanos perciben al 2014 que los procedimientos y servicios administrativos se han simplificado

50% de los empresarios perciben al 2014 que los procedimientos y servicios administrativos se han simplificado

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META ESTIMADA	ACCIONES	META ESTIMADA	INDICADORES	FECHA LÍMITE ESTIMADA	ENTIDAD RESPONSABLE
5. Optimizar el marco normativo de la simplificación administrativa y reforzar los mecanismos para su cumplimiento	Hacia diciembre del 2014, el 80% de entidades públicas han adecuado sus TUPA en función del marco normativo vigente	Estrategia 5.1: Sistematizar y optimizar el diseño e implementación del marco normativo vinculado a la simplificación administrativa				
		A 5.1.1: Elaboración del inventario y análisis del marco normativo referido a la simplificación administrativa desde la perspectiva de la implementación de su política	Un documento de análisis del marco normativo (incluyendo inventario) referido a la simplificación administrativa	Diagnóstico del marco normativo elaborado.	Jun-11	PCM-SGP
		A 5.1.2: Aprobación de un proyecto normativo de simplificación administrativa	TUO (Texto Único Ordenado) aprobado por las instancias correspondientes	TUO aprobado	Dic-11	PCM-SGP MINJUS
		A 5.1.3: Elaboración y difusión de un Manual para orientar la aplicación del marco normativo de simplificación administrativa	1 manual de orientación para la aplicación del marco normativo de simplificación administrativa	Porcentaje de entidades públicas que utilizan los manuales para orientar la aplicación del marco normativo de simplificación administrativa respecto al total de entidades públicas	Jun-12	PCM-SGP
		A 5.1.4: Instauración de mecanismos de alto nivel que permitan la revisión previa de nuevas regulaciones que modifiquen o generen procedimientos y servicios administrativos, antes de su aprobación, asegurando la generación de valor a la ciudadanía y la visión transversal de los involucrados	Tasa de crecimiento anual de procedimientos y servicios administrativos no supera el 1% del total de éstos por entidad.	Tasa de crecimiento anual del número de procedimientos incorporados en los TUPAs	Dic-14	PCM-SGP
		Estrategia 5.2: Revisar y rediseñar el sistema de supervisión, fiscalización y sanción para el cumplimiento de las normas de simplificación administrativa				
		A 5.2.1: Elaboración de un diagnóstico de las causas de la limitada aplicación del marco normativo	Diagnóstico elaborado	Diagnóstico elaborado	Jun-11	PCM-SGP INDECOPI Contraloría General de la República Defensoría del Pueblo
		A 5.2.2: Realización de un diagnóstico de la supervisión, fiscalización y sanción en materia de simplificación administrativa	Diagnóstico elaborado	Diagnóstico elaborado	Jun-11	PCM-SGP INDECOPI Contraloría General de la República Defensoría del Pueblo
		A 5.2.3: Diseño e implementación de un sistema de supervisión, fiscalización y sanción optimizado	Un reglamento del régimen de fiscalización aprobado	Reglamento del régimen de fiscalización aprobado. Número de funcionarios públicos sancionados	Jun-12	PCM-SGP INDECOPI Contraloría General
		A 5.2.4: Desarrollo de mecanismos para el seguimiento del cumplimiento de normas de simplificación administrativa	Módulo de seguimiento del cumplimiento de normas de simplificación administrativa	Porcentaje de entidades fiscalizadas Nº de procedimientos y servicios administrativos fiscalizados respecto del total de procedimientos y servicios administrativos. Porcentaje de entidades públicas con TUPA adecuado a la normatividad vigente	Jun-11	PCM-SGP
		A 5.2.5: Evaluación, fortalecimiento y difusión de los mecanismos de atención de reclamos y sugerencias de la ciudadanía	1 mecanismo de atención de reclamos y sugerencias de la ciudadanía evaluado, difundido y fortalecido	Diagnóstico del sistema de reclamos y sugerencias elaborado Implementación de la propuesta de mejora	Dic-11	PCM-SGP INDECOPI Contraloría General
		Estrategia 5.3: Aprobar las normas sobre simplificación administrativa involucrando a las entidades y la ciudadanía.				
		A 5.3.1: Diseño de mecanismos de consulta interinstitucional de proyectos normativos sobre simplificación administrativa	Un mecanismo de consulta interinstitucional de proyectos normativos sobre simplificación administrativa	Porcentaje de entidades públicas que cuentan con mecanismos de consulta interinstitucional de proyectos normativos sobre simplificación administrativa respecto al total de entidades públicas	Dic-11	PCM-SGP Entidades públicas
		A 5.3.2: Diseño de mecanismos de consulta ciudadana de proyectos normativos sobre simplificación administrativa	20% de entidades públicas disponen de mecanismos de consulta ciudadana de proyectos normativos en simplificación administrativa	Porcentaje de entidades públicas que usan mecanismos de consulta ciudadana de proyectos normativos en simplificación administrativa	Dic-12	PCM-SGP Entidades públicas
		A 5.3.3: Pre publicación de las normas sobre simplificación administrativa	80% de normas de simplificación administrativa pre publicadas	Porcentaje de normas promulgadas con pre publicación sobre simplificación administrativa respecto al total de normas sobre simplificación promulgadas	Dic-14	PCM-SGP Entidades públicas

PLAN NACIONAL DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Objetivo General: Mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la administración pública brinda a la ciudadanía y los actores privados.

Metas: 50% de los ciudadanos perciben al 2014 que los procedimientos y servicios administrativos se han simplificado

50% de los empresarios perciben al 2014 que los procedimientos y servicios administrativos se han simplificado

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META ESTIMADA	ACCIONES	META ESTIMADA	INDICADORES	FECHA LÍMITE ESTIMADA	ENTIDAD RESPONSABLE
6. Fortalecer la institucionalidad y liderazgo vinculados con la simplificación administrativa	Hacia diciembre del 2014, las entidades competentes y la Presidencia del Consejo de Ministros han cumplido con las metas establecidas en el Plan Nacional de Simplificación Administrativa	Estrategia 6.1: Fortalecer a las entidades públicas con competencia en la simplificación administrativa				
		A 6.1.1: Elaboración de un diagnóstico del marco institucional de las entidades con competencia en simplificación administrativa y propuesta de fortalecimiento institucional para la implementación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa	1 documento de diagnóstico del marco institucional elaborado	Diagnóstico del marco institucional elaborado.	Jun-11	PCM-SGP INDECOPI Contraloría General de la República Defensoría del Pueblo
		A 6.1.2: Fortalecer al órgano rector de la PCM competente en simplificación administrativa	70% del presupuesto requerido asignado	Porcentaje del presupuesto asignado respecto al presupuesto requerido	Dic-11	PCM MEF
		A 6.1.3: Implementación de la propuesta de fortalecimiento institucional de las entidades con competencia en simplificación administrativa	3 entidades públicas con competencia en simplificación administrativa en proceso de fortalecimiento	Porcentaje del presupuesto asignado a las entidades con competencia en simplificación administrativa respecto al presupuesto requerido para fortalecimiento institucional	Dic-11	INDECOPI Contraloría General de la República Defensoría del Pueblo
		A 6.1.4: Diseño e implantación del sistema de seguimiento y evaluación para la Política Nacional de Simplificación Administrativa, el mismo que debe incluir la emisión de reportes con periodicidad no mayor a seis (06) meses por parte de las Entidades de la Administración Pública a la Secretaría de Gestión Pública de la PCM	1 sistema de seguimiento y evaluación en funcionamiento	Sistema de seguimiento y evaluación en funcionamiento	Dic-10	PCM-SGP
		A 6.1.5: Desarrollo del subsistema de simplificación administrativa en el marco de la modernización del Estado y la promoción de la competitividad	Diseño del subsistema de simplificación administrativa aprobado por las instancias correspondientes	Subsistema de simplificación administrativa en funcionamiento.	Dic-11	PCM-SGP
		Estrategia 6.2: Fortalecer a las entidades públicas para la implementación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa				
		A 6.2.1: Fortalecimiento de la unidad responsable de la implementación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa en cada entidad pública	60% de entidades públicas a nivel nacional han fortalecido a sus unidades responsables de la implementación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa	Porcentaje de entidades públicas que han fortalecido a la unidad responsable de la implementación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa respecto al número total de entidades públicas	Dic-14	Entidades públicas
		Estrategia 6.3: Comunicar la Política Nacional de Simplificación Administrativa para contribuir a su implementación				
		A 6.3.1: Diseño de un plan de comunicación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa y los avances de su implementación	1 plan de comunicación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa aprobado	Plan diseñado y aprobado.	Ago-10	PCM-SGP
		A 6.3.2: Campañas de difusión a la ciudadanía sobre los avances de la implementación de la Política y sus beneficios	40% de la población nacional conoce de los avances de la Política Nacional de Simplificación Administrativa y los avances de su implementación	Porcentaje de ciudadanos encuestados que conoce los avances de la Política Nacional de Simplificación Pública respecto al total de ciudadanos comprendidos en la encuesta	Dic-14	PCM-SGP
		A 6.3.3: Campañas de difusión desde la Secretaría de Gestión Pública de la PCM a las entidades públicas sobre avances en la implementación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa y sus alcances (Boletín, página Web, correos, otros)	30% de los servidores públicos conoce de los avances de la Política Nacional de Simplificación Administrativa y los avances de su implementación	Porcentaje de servidores públicos que conocen los avances de la implementación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa respecto al Nº total de empleados públicos	Dic-14	PCM-SGP