



Resolución Ministerial

Nº 048-2013-PCM

Aprueban el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016

CONSIDERANDO: 21 FEB. 2013

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 9 de enero de 2013, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública;

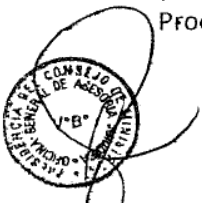
Que, el citado Decreto Supremo establece en su Primera Disposición Complementaria Final que la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gestión Pública, elaborará en un plazo máximo de treinta (30) días calendarios el Plan Nacional de Simplificación Administrativa;

Que, dicha norma establece como objetivo general de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y en el desarrollo del país;

Que, la citada Política Nacional, precisa como cuarto objetivo específico implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas, a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas;

Que, para la formulación del Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013 – 2016 se ha tomado en cuenta los elementos recogidos en los aportes de las distintas entidades que participaron en la Evaluación del Plan Nacional de Simplificación 2010 al 2014, aprobado por Resolución Ministerial N° 228-2010-PCM, tales como el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática - ONGEI, la Contraloría General de la República, Ministerios, Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales, entre otros;

Que, el Decreto Supremo N° 063-2007-PCM que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros establece que son funciones de la Secretaría de Gestión Pública de la PCM, asesorar a las entidades en materia de simplificación administrativa y evaluar los procesos de simplificación administrativa en relación con el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA de las entidades del Poder Ejecutivo, para lo cual está



facultada a solicitar la información que requiera, y emitir directivas y/o lineamientos; así como de supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las normas de simplificación administrativa contenidas en la Ley del Procedimiento Administrativo General y detectar los incumplimientos;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, y el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros aprobado mediante Decreto Supremo N° 063-2007-PCM y modificatorias;

SE RESUELVE:

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

Aprobar el "Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016" que precisa las acciones necesarias, metas, indicadores, plazos y entidades públicas responsables de su ejecución para la implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública aprobada por el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM.

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

El Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016, es de alcance para todas las entidades que conforman la Administración Pública, señaladas en el Artículo I del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General, las mismas que deberán adecuar sus actividades, planes y presupuestos de acuerdo a las acciones, metas, indicadores y plazos establecidos en el citado Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016.

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

La Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gestión Pública, realizará el seguimiento y evaluación de la ejecución del Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016, debiendo definir para ello los mecanismos y periodicidad de reporte por parte de las entidades públicas.

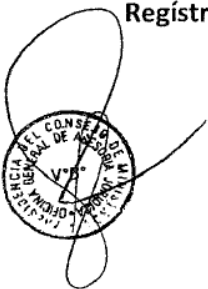
Artículo 4°.- Publicación

La presente resolución deberá ser publicada en el Diario Oficial El Peruano. El Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016 y su Anexo: Matriz de Planificación, deberán ser publicados 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).

Artículo 5°.- Déjese sin efecto

Déjese sin efecto la Resolución Ministerial N° 228-2010-PCM, mediante la cual se aprobó el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2010-2014.

Regístrese, comuníquese y publíquese.




Juan Jiménez Mayor
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE MINISTROS

ANEXO 1: Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016

1. VISIÓN

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

2. MISIÓN

Implementar procesos de simplificación administrativa, a partir de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, 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.

3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ESPECÍFICOS

3.1. OBJETIVO GENERAL:

Mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante la administración pública.

Metas:

50% de los ciudadanos perciben al 2016 que los procedimientos y servicios administrativos se han simplificado.

50% de los empresarios perciben al 2016 que los procedimientos y servicios administrativos se han simplificado.

3.2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

Del objetivo general anteriormente señalado, se desprenden los siguientes objetivos estratégicos:

1. Promover la implementación de los procesos de simplificación administrativa orientada a generar resultados e impactos positivos para todos los ciudadanos.
2. Promover la incorporación progresiva de las tecnologías de la información y de la comunicación como una estrategia para brindar servicios y trámites de calidad a los ciudadanos y empresas.
3. Desarrollar un Modelo de Atención al Ciudadano y promover su implementación.
4. Fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa.

3.3. ESTRATEGIAS Y ACCIONES:

Se han definido estrategias y acciones para cada objetivo estratégico y se dispone de resultados (metas) tanto para los objetivos estratégicos como para las acciones. Enseguida presentamos los objetivos estratégicos acompañados de los resultados que les corresponde, seguidos de las estrategias y las acciones. Los resultados (metas) de las acciones del plan, los indicadores vinculados y las entidades responsables, se presentan en la matriz que acompaña al plan.

Objetivo 1: Promover la implementación de los procesos de simplificación administrativa orientada a generar resultados e impactos positivos para todos los ciudadanos.

Resultado Objetivo 1: 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 (incluye incorporación en los MAPROS).

Estrategia del Objetivo 1: Desarrollar e implementar metodologías y mecanismos 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. Implementación de la metodología de simplificación y la metodología de costos de los procedimientos y servicios administrativos.

Acción 1.2. Implementación del Sistema Único de Trámites a nivel nacional y adopción de los modelos de procedimientos y servicios administrativos comunes en entidades públicas.

Acción 1.3. Ejecución de campañas anuales de eliminación de procedimientos innecesarios.

Objetivo 2: Promover la incorporación progresiva de las tecnologías de la información y de la comunicación como una estrategia para brindar servicios y trámites de calidad a los ciudadanos y empresas.

Resultado Objetivo 2: 5% de ciudadanos y empresas realizan procedimientos y servicios administrativos en línea (al menos uno).

Estrategia del Objetivo 2: Promover el uso de herramientas informáticas estandarizadas, procedimientos en línea y el intercambio de información entre entidades públicas.

Acción 2.1. Implementación de la firma digital y el expediente electrónico.

Acción 2.2. Incorporación de procedimientos administrativos más demandados en la plataforma de interoperabilidad del Estado Peruano.

Objetivo 3: Desarrollar un Modelo de Atención al Ciudadano y promover su implementación.

Resultado Objetivo 3: 50% de los ciudadanos está satisfechos respecto al nivel de atención a la ciudadanía mediante la implementación del Modelo de Atención al Ciudadano.

Estrategia del Objetivo 3: Mejorar el nivel de atención a la Ciudadanía mediante la implementación de un Modelo de Atención al Ciudadano (como parte integrante de la Modernización de la Gestión Pública).

Acción 3.1. Diseño e Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano.

Acción 3.2. Implementación de Centros de Atención MAC.

Acción 3.3. Ampliación de la cobertura del centro de atención telefónica MAC.

Objetivo 4: Fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa.

Resultado Objetivo 4: 100% de cumplimiento de las metas establecidas en el Plan relacionadas al "Fortalecimiento de los diferentes actores encargados de impulsar y consolidar el proceso de simplificación administrativa".

100% de cumplimiento del marco normativo vigente en simplificación administrativa.

Estrategia del Objetivo 4: Promover el fortalecimiento de las distintas instancias y grupos de actores relacionados al proceso de simplificación administrativa.

Acción 4.1. Fortalecimiento del órgano rector en temas de Simplificación Administrativa y de las entidades con competencia en Simplificación Administrativa.

Acción 4.2. Fortalecimiento de las unidades responsables de la implementación del Plan Nacional de Simplificación Administrativa en las entidades públicas.

Acción 4.3. Fortalecimiento de la plataforma TRAMIFACIL como un espacio de articulación público-privado-sociedad civil.

Acción 4.4. Mejora regulatoria del marco normativo de la simplificación administrativa.

Acción 4.5. Sensibilización a la ciudadanía respecto a sus derechos y deberes como usuaria, mediante la implementación de una campaña anual de difusión.

4. Matriz de Planificación

PLAN NACIONAL DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA 2013 - 2016

Objetivo Estratégico	Acción	2013		2014		2015		2016		2016	Notas
Estrategia		Resultado inmediato	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado final	Responsable	Resultado final por objetivo	
<p>Objetivo Estratégico 1: Promover la implementación de los procesos de simplificación administrativa orientada a generar resultados e impactos positivos para todos los ciudadanos.</p> <p>Estrategia: Desarrollar e implementar metodologías y mecanismos de simplificación administrativa que contribuyan a la optimización de los procedimientos y los servicios administrativos y a la eliminación de los innecesarios.</p>	<p>Acción 1.1. Implementación de la metodología de simplificación y la metodología de costos de los procedimientos y servicios administrativos</p>	<p>Resultado: 40% de las entidades públicas del nivel nacional han aplicado la metodología de simplificación administrativa a procedimientos y servicios administrativos priorizados (al menos quince o 20% de procedimientos han sido priorizados al 2014) Indicador: Porcentaje de entidades públicas del nivel nacional que han aplicado la metodología de simplificación administrativa a procedimientos y servicios administrativos priorizados</p>	<p>Entidades Públicas Nivel Nacional PCM - SGP</p>	<p>Resultado: 60% de las entidades públicas del nivel nacional han aplicado la metodología de simplificación administrativa a procedimientos y servicios administrativos priorizados (al menos treinta o 40% de procedimientos han sido priorizados al 2015) Indicador: Porcentaje de entidades públicas del nivel nacional que han aplicado la metodología de simplificación administrativa a procedimientos y servicios administrativos priorizados</p>	<p>Entidades Públicas Nivel Nacional PCM - SGP</p>	<p>Resultado: 100% de las entidades públicas del nivel nacional han aplicado la metodología de simplificación administrativa a procedimientos y servicios administrativos priorizados (al menos cincuenta o 50% de procedimientos han sido priorizados al 2016) Indicador: Porcentaje de entidades públicas del nivel nacional que han aplicado la metodología de simplificación administrativa a procedimientos y servicios administrativos priorizados</p>	<p>Entidades Públicas Nivel Nacional PCM - SGP</p>	<p>Resultado: 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 (incluye incorporación en los MAPROS). Indicador: Porcentaje de procedimientos y servicios administrativos simplificados.</p>	<p>Entidades Públicas Nivel Nacional PCM - SGP</p>		

Objetivo Estratégico	Acción	2013		2014		2015		2016		2016	Notas
Estrategia		Resultado inmediato	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado final	Responsable	Resultado final por objetivo	
		<p>Resultado: 40% de las entidades públicas del nivel regional han aplicado la metodología de simplificación administrativa a procedimientos y servicios administrativos priorizados (al menos el 20% de procedimientos han sido priorizados al 2014).</p> <p>Indicador: Porcentaje de entidades públicas del nivel regional que han aplicado la metodología de simplificación administrativa a procedimiento y servicios administrativos priorizados.</p>	Entidades Públicas Nivel Regional PCM - SGP	<p>Resultado: 60% de las entidades públicas del nivel regional han aplicado la metodología de simplificación administrativa a procedimientos y servicios administrativos priorizados (al menos el 40% de procedimientos han sido priorizados al 2015).</p> <p>Indicador: Porcentaje de entidades públicas del nivel regional que han aplicado la metodología de simplificación administrativa a procedimiento y servicios administrativos priorizados.</p>	Entidades Públicas Nivel Regional PCM - SGP	<p>Resultado: 100% de las entidades públicas del nivel regional han aplicado la metodología de simplificación administrativa a procedimientos y servicios administrativos priorizados (al menos el 50% de procedimientos han sido priorizados al 2016).</p> <p>Indicador: Porcentaje de entidades públicas del nivel regional que han aplicado la metodología de simplificación administrativa a procedimiento y servicios administrativos priorizados.</p>	Entidades Públicas Nivel Regional PCM - SGP				
		<p>Resultado: 100% de las entidades públicas del nivel local (Municipalidades A y B) han aplicado la metodología de</p>	Entidades Públicas (Municipalidades A y B) PCM - SGP	<p>Resultado: 50% de las entidades públicas del nivel local (Municipalidades Distritales con más de 500 viviendas</p>	Entidades Públicas (Municipalidades A y B) PCM - SGP	<p>Resultado: 100% de las entidades públicas del nivel local (Municipalidades Distritales con más de 500 viviendas</p>	Entidades Públicas (Municipalidades A y B) PCM - SGP				

Objetivo Estratégico	Acción	2013		2014		2015		2016		2016	Notas
Estrategia		Resultado inmediato	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado final	Responsable	Resultado final por objetivo	
		<p>simplificación administrativa a procedimientos y servicios administrativos priorizados (al menos el 10% de procedimientos han sido priorizados al 2014).</p> <p>Indicador: Porcentaje de entidades públicas del nivel local (Municipalidades A y B) que han aplicado la metodología de simplificación administrativa a procedimiento y servicios administrativos priorizados.</p>		<p>urbanas y Municipalidades distritales con menos de 500 viviendas urbanas) han aplicado la metodología de simplificación administrativa a procedimientos y servicios administrativos priorizados (al menos el 40% de procedimientos han sido priorizados al 2015).</p> <p>Indicador: Porcentaje de entidades públicas del nivel local (Municipalidades A y B) que han aplicado la metodología de simplificación administrativa a procedimiento y servicios administrativos priorizados.</p>		<p>urbanas y Municipalidades distritales con menos de 500 viviendas urbanas) han aplicado la metodología de simplificación administrativa a procedimientos y servicios administrativos priorizados (al menos el 50% de procedimientos han sido priorizados al 2013).</p> <p>Indicador: Porcentaje de entidades públicas del nivel local (Municipalidades A y B) que han aplicado la metodología de simplificación administrativa a procedimiento y servicios administrativos priorizados.</p>					

Objetivo Estratégico	Acción	2013		2014		2015		2016		2016	Notas
Estrategia		Resultado inmediato	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado final	Responsable	Resultado final por objetivo	
		<p>Resultado: 100 % de los Ministerios, Entidades Públicas del Poder Ejecutivo, de los Organismos Autónomos, el Poder Judicial y el Poder Legislativo han implementado la metodología de costos</p> <p>Indicador: Porcentaje de las entidades del nivel nacional que han implementado la metodología de costos</p>	<p>Poder Legislativo Poder Judicial Ministerios Organismos Autónomos Entidades Públicas PCM - SGP</p>			<p>Resultado: 100% de las entidades del nivel nacional que se financian exclusivamente por recursos Directamente Recaudados han implementado la metodología de costos</p> <p>Indicador: Porcentaje de las entidades del nivel nacional que se financian exclusivamente por recursos Directamente Recaudados que han implementado la metodología de costos</p>	<p>CENFOTUR CONASEV Huampaní INDECOPI OSCE OSINERGMIN OSIPTEL OSITRAN SUNARP SUNASS PCM - SGP</p>				

Objetivo Estratégico	Acción	2013		2014		2015		2016		2016	Notas
Estrategia		Resultado inmediato	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado final	Responsable	Resultado final por objetivo	
				Resultado: 100% de los Gobiernos Regionales y de las Universidades han implementado la metodología de costos (Julio 2014) Indicador: Porcentaje de Gobiernos Regionales y Universidades que han implementado la metodología de costos	Gobiernos Regionales Universidades PCM - SGP	Resultado: 100% de los Hospitales han implementado la metodología de costos Indicador: Porcentaje de Hospitales que han implementado la metodología de costos	Hospitales PCM - SGP				
				Resultado: 100% de las Municipalidades Tipo A y Tipo B han implementado la metodología de costos (Julio 2014) Indicador: Porcentaje de las Municipalidades Tipo A y Tipo B que han implementado la metodología de costos	Municipalidades Tipo A Municipalidades Tipo B PCM - SGP	Resultado: 100% de las municipalidades han implementado la metodología de costos Indicador: Porcentaje de municipalidades que han implementado la metodología de costos	Gobiernos Locales PCM - SGP				

Objetivo Estratégico	Acción	2013		2014		2015		2016		2016	Notas
Estrategia		Resultado inmediato	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado final	Responsable	Resultado final por objetivo	
		<p>Resultado: SUT operando y con piloto de optimización de procedimientos implementado</p> <p>Indicador: SUT en operación y con piloto de optimización de procedimientos implementado.</p>	PCM - SGP	<p>Resultado: 30% de entidades públicas del nivel nacional han incorporado la totalidad de sus procedimientos y servicios administrativos al SUT.</p> <p>Indicador: Porcentaje de entidades públicas del nivel nacional que han incorporado la totalidad de sus procedimientos y servicios administrativos al SUT.</p>	PCM - SGP Entidades Públicas Nivel Nacional	<p>Resultado: 70% de entidades públicas del nivel nacional han incorporado la totalidad de sus procedimientos y servicios administrativos al SUT.</p> <p>Indicador: Porcentaje de entidades públicas del nivel nacional que han incorporado la totalidad de sus procedimientos y servicios administrativos al SUT.</p>	PCM - SGP Entidades Públicas Nivel Nacional	<p>Resultado: 100% de entidades públicas del nivel nacional han incorporado la totalidad de sus procedimientos y servicios administrativos al SUT.</p> <p>Indicador: Porcentaje de entidades públicas del nivel nacional que han incorporado la totalidad de sus procedimientos y servicios administrativos al SUT.</p>	PCM - SGP Entidades Públicas Nivel Nacional		

Objetivo Estratégico	Acción	2013		2014		2015		2016		2016	Notas
Estrategia		Resultado inmediato	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado final	Responsable	Resultado final por objetivo	
				<p>Resultado: 30% de entidades públicas del nivel regional han incorporado la totalidad de sus procedimientos y servicios administrativos al SUT.</p> <p>Indicador: Porcentaje de entidades públicas del nivel regional que han incorporado la totalidad de sus procedimientos y servicios administrativos al SUT.</p>	<p>PCM - SGP Entidades Públicas Nivel Regional</p>	<p>Resultado: 60% de entidades públicas del nivel regional han incorporado la totalidad de sus procedimientos y servicios administrativos al SUT.</p> <p>Indicador: Porcentaje de entidades públicas del nivel regional que han incorporado la totalidad de sus procedimientos y servicios administrativos al SUT.</p>	<p>PCM - SGP Entidades Públicas Nivel Regional</p>	<p>Resultado: 80% de entidades públicas del nivel regional han incorporado la totalidad de sus procedimientos y servicios administrativos al SUT.</p> <p>Indicador: Porcentaje de entidades públicas del nivel regional que han incorporado la totalidad de sus procedimientos y servicios administrativos al SUT.</p>	<p>PCM - SGP Entidades Públicas Nivel Regional</p>		

Objetivo Estratégico	Acción	2013		2014		2015		2016		2016	Notas
Estrategia		Resultado inmediato	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado final	Responsable	Resultado final por objetivo	
				<p>Resultado: 30% de entidades públicas del nivel local han incorporado la totalidad de sus procedimientos y servicios administrativos al SUT.</p> <p>Indicador: Porcentaje de entidades públicas del nivel local que han incorporado la totalidad de sus procedimientos y servicios administrativos al SUT.</p>	<p>PCM - SGP Entidades Públicas Nivel Local (Municipalidades A y B)</p>	<p>Resultado: 60% de entidades públicas del nivel local han incorporado la totalidad de sus procedimientos y servicios administrativos al SUT.</p> <p>Indicador: Porcentaje de entidades públicas del nivel local que han incorporado la totalidad de sus procedimientos y servicios administrativos al SUT.</p>	<p>PCM - SGP Entidades Públicas Nivel Local (Municipalidades A y B)</p>	<p>Resultado: 80% de entidades públicas del nivel local han incorporado la totalidad de sus procedimientos y servicios administrativos al SUT.</p> <p>Indicador: Porcentaje de entidades públicas del nivel local que han incorporado la totalidad de sus procedimientos y servicios administrativos al SUT.</p>	<p>PCM - SGP Entidades Públicas Nivel Local (Municipalidades A y B)</p>		

Objetivo Estratégico	Acción	2013		2014		2015		2016		2016	Notas
Estrategia		Resultado inmediato	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado final	Responsable	Resultado final por objetivo	
		Resultado: 10 procedimientos optimizados a través del SUT Indicador: Número de procedimientos optimizados y estandarizados a través del SUT	PCM-SGP Entidades Públicas	Resultado: 20% de las entidades que tienen procedimientos comunes han incluido en su TUPA las versiones optimizadas y estandarizadas Indicador: Porcentaje de entidades con procedimientos comunes han incluido en su TUPA las versiones optimizadas y estandarizada.	PCM-SGP Entidades Públicas	Resultado: 45% de las entidades que tienen procedimientos comunes han incluido en su TUPA las versiones optimizadas y estandarizadas Indicador: Porcentaje de entidades con procedimientos comunes han incluido en su TUPA las versiones optimizadas y estandarizada.	PCM-SGP Entidades Públicas	Resultado: 80% de las entidades que tienen procedimientos comunes han incluido en su TUPA las versiones optimizadas y estandarizadas Indicador: Porcentaje de entidades con procedimientos comunes han incluido en su TUPA las versiones optimizadas y estandarizada.	PCM-SGP Entidades Públicas		Meta 46 de la Agenda de Competitividad
	Acción 1.3. Ejecución de campañas anuales de eliminación de procedimientos innecesarios	Resultado: 50 procedimientos innecesarios son eliminados el 2013 Indicador: Número de procedimiento innecesarios eliminados el 2013	PCM - SGP Defensoría del Pueblo INDECOPI	Resultado: 50 procedimientos innecesarios son eliminados el 2014 Indicador: Número de procedimiento innecesarios eliminados el 2014	PCM - SGP Defensoría del Pueblo INDECOPI	Resultado: 50 procedimientos innecesarios son eliminados el 2015 Indicador: Número de procedimiento innecesarios eliminados el 2015	PCM - SGP Defensoría del Pueblo INDECOPI	Resultado: 50 procedimientos innecesarios son eliminados el 2016 Indicador: Número de procedimiento innecesarios eliminados el 2016	PCM - SGP Defensoría del Pueblo INDECOPI		

Objetivo Estratégico	Acción	2013		2014		2015		2016		2016	Notas
Estrategia		Resultado inmediato	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado final	Responsable	Resultado final por objetivo	
<p>Objetivo Estratégico 2: Promover la incorporación progresiva de las tecnologías de la información y de la comunicación como una estrategia para brindar servicios y trámites de calidad a los ciudadanos y empresas.</p> <p>Estrategia: Promover el uso de herramientas informáticas estandarizadas, procedimientos en línea y el intercambio de información entre entidades</p>	<p>Acción 2.1. Implementación de la firma digital y el expediente electrónico</p>			<p><i>Resultado:</i> 3% de entidades públicas han incorporado en sus sistemas de información procedimientos y servicios administrativos, el flujo de documentos electrónicos. <i>Indicador:</i> Porcentaje de entidades públicas que han incorporado en sus sistemas de información procedimientos y servicios administrativos, el flujo de documentos electrónicos.</p>	<p><u>PCM-ONGEI</u> PCM - SGP RENIEC INDECOPI MEF-CNC</p>	<p><i>Resultado:</i> 9% de entidades públicas han incorporado en sus sistemas de información procedimientos y servicios administrativos, el flujo de documentos electrónicos. <i>Indicador:</i> Porcentaje de entidades públicas que han incorporado en sus sistemas de información procedimientos y servicios administrativos, el flujo de documentos electrónicos.</p>	<p><u>PCM-ONGEI</u> PCM - SGP RENIEC INDECOPI MEF-CNC</p>	<p><i>Resultado:</i> 12% de entidades públicas han incorporado en sus sistemas de información procedimientos y servicios administrativos, el flujo de documentos electrónicos. <i>Indicador:</i> Porcentaje de entidades públicas que han incorporado en sus sistemas de información procedimientos y servicios administrativos, el flujo de documentos electrónicos.</p>	<p><u>PCM-ONGEI</u> PCM - SGP RENIEC INDECOPI MEF-CNC</p>	<p><i>Resultado:</i> 5% de ciudadanos y empresas realizan procedimientos y servicios administrativos en línea (al menos uno). <i>Indicador:</i> Porcentaje de ciudadanos y empresas que realizan procedimientos y servicios administrativos en línea (al menos uno).</p>	

Objetivo Estratégico	Acción	2013		2014		2015		2016		2016	Notas
Estrategia		Resultado inmediato	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado final	Responsable	Resultado final por objetivo	
públicas.				Resultado: 20% de procedimientos y servicios administrativos más demandados hacen uso de la firma digital. Indicador: Porcentaje de procedimientos y servicios administrativos más demandados que hacen uso de la firma digital.	<u>PCM-ONGEI</u> PCM - SGP RENIEC INDECOPI MEF-CNC	Resultado: 50% de procedimientos y servicios administrativos más demandados hacen uso de la firma digital. Indicador: Porcentaje de procedimientos y servicios administrativos más demandados que hacen uso de la firma digital.	<u>PCM-ONGEI</u> PCM - SGP RENIEC INDECOPI MEF-CNC	Resultado: 100% de procedimientos y servicios administrativos más demandados hacen uso de la firma digital. Indicador: Porcentaje de procedimientos y servicios administrativos más demandados que hacen uso de la firma digital.	<u>PCM-ONGEI</u> PCM - SGP RENIEC INDECOPI MEF-CNC		
	Acción 2.2. Incorporación de procedimientos administrativos más demandados en la plataforma de interoperabilidad del Estado Peruano.	Resultado: Laboratorio y equipo técnico PIDE operando. Indicador: Laboratorio y equipo técnico PIDE operando.	<u>PCM-ONGEI</u> PCM – SGP MEF-CNC PNP Poder Judicial RENIEC Entidades públicas	Resultado: 02 procedimientos frecuentes implementados a través de la PIDE. Indicador: Número de procedimientos frecuentes implementados a través de la PIDE.	<u>PCM-ONGEI</u> PCM – SGP MEF-CNC PNP Poder Judicial RENIEC Entidades públicas	Resultado: 05 procedimientos frecuentes implementados a través de la PIDE. Indicador: Número de procedimientos frecuentes implementados a través de la PIDE.	<u>PCM-ONGEI</u> PCM - SGP MEF-CNC PNP Poder Judicial RENIEC Entidades públicas	Resultado: 10 procedimientos frecuentes implementados a través de la PIDE. Indicador: Número de procedimientos frecuentes implementados a través de la PIDE.	<u>PCM-ONGEI</u> PCM – SGP MEF-CNC PNP Poder Judicial RENIEC Entidades públicas		Meta 38 de la Agenda de Competitividad

Objetivo Estratégico	Acción	2013		2014		2015		2016		2016	Notas
Estrategia		Resultado inmediato	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado final	Responsable	Resultado final por objetivo	
Objetivo Estratégico 3: Desarrollar un Modelo de Atención al Ciudadano y promover su implementación Estrategia: Mejorar el nivel de atención a la Ciudadanía mediante la implementación de un Modelo de Atención al Ciudadano (como parte integrante de la Modernización de la Gestión Pública)	Acción 3.1. Diseño e Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano	Resultado: <i>Benchmarking nacional de reformas en la mejor atención al ciudadano desarrollado.</i> Indicador: <i>Benchmarking desarrollado.</i>	AMPE PROINVERSION PCM - SGP	Resultado: <i>100% de metas cumplidas del Plan de Diseño e Implementación 2014 del Modelo de Atención al Ciudadano</i> Indicador: <i>Porcentaje de metas que han sido cumplidas del Plan de Diseño e Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano para el 2014</i>	PCM - SGP Entidades públicas	Resultado: <i>100% de metas cumplidas del Plan de Diseño e Implementación 2015 del Modelo de Atención al Ciudadano</i> Indicador: <i>Porcentaje de metas que han sido cumplidas del Plan de Diseño e Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano para el 2015</i>	PCM - SGP Entidades públicas	Resultado: <i>100% de metas cumplidas del Plan de Diseño e Implementación 2016 del Modelo de Atención al Ciudadano</i> Indicador: <i>Porcentaje de metas que han sido cumplidas del Plan de Diseño e Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano para el 2016</i>	PCM - SGP Entidades públicas	Resultado : <i>50% de los ciudadanos está satisfechos respecto al nivel de atención a la ciudadanía mediante la implementación del Modelo de Atención al Ciudadano</i> Indicador: <i>Porcentaje de los ciudadanos que está satisfecho respecto al nivel de atención a la ciudadanía mediante la implementación del Modelo de Atención al Ciudadano</i>	Modelo de Atención al Ciudadano, podrá involucrar: canales de atención, mecanismos utilizados para la atención, mecanismos de reclamos y sugerencias, medición de satisfacción, cartas de compromiso, difusión de información TUPA, perfiles de competencia del personal de atención a la ciudadanía, sistema de evaluación, espacios de atención, etc.
	Acción 3.2. Implementación de Centros de Atención MAC	Resultado: 2 MAC implementados y funcionando al 2012 Indicador: Número de MAC implementados y funcionando	PCM - SGP Entidades públicas	Resultado: 5 MAC implementados y funcionando al 2014 Indicador: Número de MAC implementados y funcionando	PCM - SGP Entidades públicas	Resultado: 8 MAC implementados y funcionando al 2015 Indicador: Número de MAC implementados y funcionando	PCM - SGP Entidades públicas	Resultado: 10 MAC implementados y funcionando al 2016 Indicador: Número de MAC implementados y funcionando	PCM - SGP Entidades públicas		

Objetivo Estratégico	Acción	2013		2014		2015		2016		2016	Notas
Estrategia		Resultado inmediato	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado final	Responsable	Resultado final por objetivo	
	Acción 3.3. Ampliación de la cobertura del centro de atención telefónica MAC	Resultado: 240,000 atenciones anuales vía telefónica realizadas el 2013 Indicador: Número de atenciones anuales vía telefónica realizadas	PCM - SGP Entidades públicas	Resultado: 300,000 atenciones anuales vía telefónica realizadas el 2014 Indicador: Número de atenciones anuales vía telefónica realizadas	PCM - SGP Entidades públicas	Resultado: 360,000 atenciones anuales vía telefónica realizadas el 2015 Indicador: Número de atenciones anuales vía telefónica realizadas	PCM - SGP Entidades públicas	Resultado: 420,000 atenciones anuales vía telefónica realizadas el 2016 Indicador: Número de atenciones anuales vía telefónica realizadas	PCM - SGP Entidades públicas		
		Resultado: atención de 6,000 consultas sobre procedimientos vinculados a la inversión. Indicador: Número de consultas sobre procedimientos vinculados a la inversión.	PCM - SGP Entidades públicas	Resultado: atención de 15,000 consultas sobre procedimientos vinculados a la inversión. Indicador: Número de consultas sobre procedimientos vinculados a la inversión.	PCM - SGP Entidades públicas	Resultado: atención de 25,000 consultas sobre procedimientos vinculados a la inversión. Indicador: Número de consultas sobre procedimientos vinculados a la inversión.	PCM - SGP Entidades públicas				

Objetivo Estratégico	Acción	2013		2014		2015		2016		2016	Notas
Estrategia		Resultado inmediato	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado final	Responsable	Resultado final por objetivo	
Objetivo Estratégico 4: Fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa. Estrategia: Promover el fortalecimiento de las distintas instancias y grupos de actores relacionados al proceso de simplificación administrativa.	Acción 4.1. Fortalecimiento del órgano rector en temas de Simplificación Administrativa y de las entidades con competencia en Simplificación Administrativa.	Resultado: 100% de cumplimiento del Plan Anual 2013 de fortalecimiento del órgano rector y entidades con competencia en Simplificación Administrativa Indicador: Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual 2013 de fortalecimiento de órgano rector y entidades con competencia en Simplificación Administrativa	PCM - SGP PCM - ONGEI INDECOPI Contraloría General de la República	Resultado: 100% de cumplimiento del Plan Anual 2014 de fortalecimiento de órgano rector y entidades con competencia en Simplificación Administrativa Indicador: Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual 2014 de fortalecimiento de órgano rector y entidades con competencia en Simplificación Administrativa	PCM - SGP PCM - ONGEI INDECOPI Contraloría General de la República	Resultado: 100% de cumplimiento del Plan Anual 2015 de fortalecimiento de órgano rector y entidades con competencia en Simplificación Administrativa Indicador: Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual 2015 de fortalecimiento de órgano rector y entidades con competencia en Simplificación Administrativa	PCM - SGP PCM - ONGEI INDECOPI Contraloría General de la República	Resultado: 100% de cumplimiento del Plan Anual 2016 de fortalecimiento de órgano rector y entidades con competencia en Simplificación Administrativa Indicador: Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual 2016 de fortalecimiento de órgano rector y entidades con competencia en Simplificación Administrativa	PCM - SGP PCM - ONGEI INDECOPI Contraloría General de la República	Resultado: 100% de cumplimiento de las metas establecidas en el Plan relacionadas al "Fortalecimiento de los diferentes actores encargados de impulsar y consolidar el proceso de simplificación administrativa" Indicador: Porcentaje de cumplimiento de las metas establecidas en el Plan relacionadas al "Fortalecimiento de los diferentes.	Fortalecimiento puede estar referido a: mejoras en la organización (estructura) de las entidades, fortalecimiento de capacidades, disposición de recursos (presupuesto), disponibilidad de personal (número y perfiles), herramientas metodológicas e informáticas para la gestión de las competencias en materia de simplificación administrativa, etc.

Objetivo Estratégico	Acción	2013		2014		2015		2016		2016	Notas
Estrategia		Resultado inmediato	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado final	Responsable	Resultado final por objetivo	
	Acción 4.2. Fortalecimiento de las unidades responsables de la implementación del Plan Nacional de Simplificación en las entidades públicas.	Resultado: 4000 funcionarios y servidores con funciones relacionadas a la atención al público y racionalización de cada entidad público capacitados Indicador: Número de funcionarios y servidores con funciones relacionadas a la atención al público y racionalización de cada entidad público capacitados	PCM - Descentralización PCM - ONGEI PCM - SGP	Resultado: 5000 funcionarios y servidores con funciones relacionadas a la atención al público y racionalización de cada entidad público capacitadas Indicador: Número de funcionarios y servidores con funciones relacionadas a la atención al público y racionalización de cada entidad público capacitadas	PCM - Descentralización PCM - ONGEI PCM - SGP	Resultado: 6000 funcionarios y servidores con funciones relacionadas a la atención al público y racionalización de cada entidad público capacitadas Indicador: Número de funcionarios y servidores con funciones relacionadas a la atención al público y racionalización de cada entidad público capacitadas	PCM - Descentralización PCM - ONGEI PCM - SGP	Resultado: 6000 funcionarios y servidores con funciones relacionadas a la atención al público y racionalización de cada entidad público capacitadas Indicador: Número de funcionarios y servidores con funciones relacionadas a la atención al público y racionalización de cada entidad público capacitadas	PCM - Descentralización PCM - ONGEI PCM - SGP	Actores encargados de impulsar y consolidar el proceso de simplificación administrativa"	

Objetivo Estratégico	Acción	2013		2014		2015		2016		2016	Notas
Estrategia		Resultado inmediato	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado final	Responsable	Resultado final por objetivo	
	Acción 4.3. Fortalecimiento de la plataforma TRAMIFACIL como un espacio de articulación público-privado-sociedad civil	Resultado: 100% de cumplimiento del Plan Operativo de TRAMIFACIL 2012-2013 respecto al total de metas trazadas para el 2013 Indicador: Porcentaje de cumplimiento del Plan Operativo de TRAMIFACIL 2012- 2013 respecto al total de metas trazadas para el 2013.	TRAMIFACIL PCM - SGP	Resultado: 100% de cumplimiento del Plan Operativo de TRAMIFACIL 2014-2015 respecto al total de metas trazadas para el 2014 Indicador: Porcentaje de cumplimiento del Plan Operativo de TRAMIFACIL 2014- 2015 respecto al total de metas trazadas para el 2014.	TRAMIFACIL PCM - SGP	Resultado: 100% de cumplimiento del Plan Operativo de TRAMIFACIL 2014-2015 respecto al total de metas trazadas para el 2015 Indicador: Porcentaje de cumplimiento del Plan Operativo de TRAMIFACIL 2014- 2015 respecto al total de metas trazadas para el 2015.	TRAMIFACIL PCM - SGP	Resultado: 100% de cumplimiento del Plan Operativo de TRAMIFACIL 2016-2017 respecto al total de metas trazadas para el 2016 Indicador: Porcentaje de cumplimiento del Plan Operativo de TRAMIFACIL 2016-2017 respecto al total de metas trazadas para el 2016.	TRAMIFACIL PCM - SGP		Agenda de trabajo TRAMIFACIL

Objetivo Estratégico	Acción	2013		2014		2015		2016		2016	Notas
Estrategia		Resultado inmediato	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado final	Responsable	Resultado final por objetivo	
	Acción 4.4. Mejora regulatoria del marco normativo de la simplificación administrativa.	<p>Resultado: Marco normativo optimizado, aprobado y difundido (desde Ley 27444, considerar la eliminación del requisito de ratificación por la provincial, y formulación del reglamento del DL 1014)</p> <p>Indicador: Marco normativo optimizado, aprobado y difundido.</p>	PCM - SGP AMPE PROINVERSIÓN	<p>Resultado: 100% de metas cumplidas del Plan de Implementación 2014 del marco normativo optimizado de simplificación administrativa.</p> <p>Indicador: Porcentaje de metas que han sido cumplidas del Plan de Implementación 2014 del marco normativo optimizado de simplificación administrativa.</p>	PCM - SGP Contraloría General de la República Defensoría del Pueblo INDECOPI Entidades públicas	<p>Resultado: 100% de metas cumplidas del Plan de Implementación 2015 del marco normativo optimizado de simplificación administrativa.</p> <p>Indicador: Porcentaje de metas que han sido cumplidas del Plan de Implementación 2015 del marco normativo optimizado de simplificación administrativa</p>	PCM – SGP Contraloría General de la República Defensoría del Pueblo INDECOPI Entidades públicas			<p>Resultado: 100% de cumplimiento del marco normativo vigente en simplificación administrativa.</p> <p>Indicador: Porcentaje de cumplimiento del marco normativo vigente en simplificación administrativa.</p>	La optimización involucra entre otros aspectos: los procesos de supervisión, fiscalización y sanción relacionados a la simplificación administrativa, y creación de mecanismos (normas, procedimientos, herramientas e instrumentos, sistemas) para asegurar el cumplimiento de la Ley del Silencio Administrativo y normativa conexas.

Objetivo Estratégico	Acción	2013		2014		2015		2016		2016	Notas
Estrategia		Resultado inmediato	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado intermedio	Responsable	Resultado final	Responsable	Resultado final por objetivo	
	<p>Acción 4.5. Sensibilización a la ciudadanía respecto a sus derechos y deberes como usuaria, mediante la implementación de una campaña anual de difusión</p>	<p>Resultado: 10% de usuarios de procedimientos y servicios administrativos conocen sus deberes y los exigen.</p> <p>Indicador: Porcentaje de usuarios de procedimientos y servicios administrativos que conocen sus deberes y los exigen.</p>	PCM - SGP	<p>Resultado: 20% de usuarios de procedimientos y servicios administrativos conocen sus deberes y los exigen.</p> <p>Indicador: Porcentaje de usuarios de procedimientos y servicios administrativos que conocen sus deberes y los exigen.</p>	PCM - SGP	<p>Resultado: 40% de usuarios de procedimientos y servicios administrativos conocen sus deberes y los exigen.</p> <p>Indicador: Porcentaje de usuarios de procedimientos y servicios administrativos que conocen sus deberes y los exigen.</p>	PCM - SGP	<p>Resultado: 50% de usuarios de procedimientos y servicios administrativos conocen sus deberes y los exigen.</p> <p>Indicador: Porcentaje de usuarios de procedimientos y servicios administrativos que conocen sus deberes y los exigen.</p>	PCM - SGP		