



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

**MEMORANDO N° 935 - 2017-PRODUCE/OGPPM**

**A :** ABOG. SORAYA ALTABAS KAJATT  
Secretaria General  
Ministerio de la Producción

**ASUNTO :** Informe de las actividades y logros alcanzados en materia de Simplificación Administrativa - Primer Semestre 2017.

**REFERENCIA :** Artículo 5 de la Resolución Ministerial N° 471-2016-PRODUCE

**FECHA :** San Isidro, 08 de Agosto de 2017

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en relación al artículo 5 de la Resolución Ministerial N° 471-2016-PRODUCE, mediante el cual establece que, el Equipo de Mejora Continua debe informar de sus actividades y logros alcanzados al Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa del Ministerio de la Producción, bajo su presidencia.

Sobre el particular, adjunto al presente el Informe N° 156-2017-PRODUCE-OGPPM-OPM, correspondiente al Primer Semestre 2017, elaborado por el Director de la Oficina de Planeamiento y Modernización, como Responsable del Equipo de Mejora Continua, en coordinación con los representantes de las áreas correspondientes, adscritos al Equipo; el mismo que este Despacho hace suyo, para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,



CARMEN PATROCINIA CONDOCHUA VIDAL  
Directora General  
Oficina General de Planeamiento,  
Presupuesto y Modernización.  
MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN



ARS/jap





"Año del Buen Servicio al Ciudadano"



**INFORME N° 956-2017-PRODUCE-OGPPM-OPM**

**A :** LIC. CARMEN CONDORCHUA VIDAL  
 Directora General  
 Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

**Asunto :** Informe de las actividades y logros alcanzados en materia de Simplificación Administrativa - Primer Semestre 2017.

**Referencia :** Artículo 5 de la Resolución Ministerial N° 471-2016-PRODUCE

**Fecha :** San Isidro, 07 de Agosto del 2017

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en mi calidad de Responsable del Equipo de Mejora Continua del Ministerio de la Producción, para expresarle mi cordial saludo y en relación al asunto de la referencia, informarle lo siguiente:

**I. ANTECEDENTES**

El artículo 5 de la Resolución Ministerial N° 471-2016-PRODUCE, establece que el Equipo de Mejora Continua debe informar trimestralmente de sus actividades y logros alcanzados al Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa del Ministerio de la Producción; Comité que preside el/la Secretario/a General.

**II. BASE LEGAL**

- 2.1 Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, que aprueba la Metodología de Simplificación Administrativa.
- 2.2 Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP).
- 2.3 Decreto Supremo N° 002-2017-PRODUCE, que aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de la Producción, modificado por Decreto Supremo N° 009-2017-PRODUCE.
- 2.4 Resolución Ministerial N° 108-2017-PRODUCE, que reconformó el Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa y el Equipo de Mejora Continua del Ministerio de la Producción, conformado por Resolución Ministerial N° 471-2016-PRODUCE.

**III. ANÁLISIS**

- 3.1 El Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, que aprueba la Metodología de Simplificación Administrativa, y establece disposiciones para su implementación para la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en





"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

exclusividad, dispone la conformación de un Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa y un Equipo de Mejora Continua.

- 3.2 El Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa, constituye la instancia política responsable de la puesta en marcha del proceso de simplificación y de supervisar y facilitar la labor del Equipo de Mejora Continua; el equipo es el encargado de planificar y gestionar el proceso de simplificación administrativa en la entidad.
- 3.3 En cumplimiento a lo antes señalado, mediante Resolución Ministerial N° 471-2016-PRODUCE, se conformó el Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa y el Equipo de Mejora Continua del Ministerio de la Producción.
- 3.4 El Ministerio de la Producción, mediante Decreto Supremo N° 002-2017-PRODUCE, aprobó su Reglamento de Organización y Funciones, estableciendo su nueva estructura orgánica, funciones generales y funciones específicas de los órganos y unidades orgánicas, respectivamente.
- 3.5 Por lo expuesto y con el fin de continuar con las actividades en el marco de la Simplificación Administrativa en el Ministerio de la Producción, coadyuvar al fortalecimiento institucional y brindar un servicio de calidad al ciudadano, mediante Resolución Ministerial N° 108-2017-PRODUCE de fecha 09 de marzo del presente año, se reconformó el nuevo Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa y el Equipo de Mejora Continua del Ministerio de la Producción, conformado por Resolución Ministerial N° 471-2016-PRODUCE.
- 3.6 El artículo 5 de la Resolución Ministerial N° 471-2016-PRODUCE, establece que el Equipo de Mejora Continua debe informar trimestralmente de sus actividades y logros alcanzados al Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa del Ministerio de la Producción.
- 3.7 En cumplimiento al numeral precedente, mediante Memorando N° 422-2017-PRODUCE, se informó a la Secretaria General de las actividades y logros alcanzados durante el Primer Trimestre del año, en el cual además se presentó un proyecto de Plan de Trabajo en Simplificación Administrativa del Ministerio de la Producción, Período 2017, adecuado al nuevo ROF de PRODUCE.
- 3.8 Por ello, continuando con lo establecido en el numeral 3.6 del presente informe, a continuación se informa sobre las actividades y logros alcanzados en materia de Simplificación Administrativa en PRODUCE, consolidado al Primer Semestre 2017. Cabe resaltar que dicha información ha sido trabajada con los representantes de las áreas, adscritos ante el Equipo de Mejora Continua, respecto a nuestro Plan de Trabajo para el 2017.





"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

**3.8.1 DEL OBJETIVO GENERAL, OBJETIVOS ESPECÍFICOS, ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES PROGRAMADAS AL PRIMER SEMESTRE 2017:**

<b>OBJETIVO GENERAL: Promover la simplificación administrativa e implementar la gestión por procesos en el Ministerio de la Producción a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas.</b>			
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLES</b>
OE 1: Mejorar la calidad del servicio al ciudadano, a través de la simplificación administrativa y la certificación de la calidad.	Implementar metodologías y mecanismos de simplificación administrativa que contribuyan a la optimización de los procedimientos y a la eliminación de los innecesarios.	Inventario y Simplificación de Procedimientos Administrativos y Servicios Prestados en Exclusividad, elaboración de Tablas ASME-VM (Recorrido Físico, según DS N° 007-2011-PCM).	OGPPM - ÓRGANOS
		Elaborar el Formato de Sustento Legal y Técnico de cada Procedimiento y Servicio (DS N° 079-2007-PCM).	OGPPM - ÓRGANOS
		Formulación y Presentación del Proyecto TUPA (DS N° 064-2010-PCM), con Informe Técnico, Decreto Supremo y Exposición de Motivos a la OGAJ.	OGPPM
		Revisión, visación y elaboración del Informe técnico legal del Proyecto TUPA.	OGAJ
		Presentación del Proyecto TUPA a la SGP-PCM.	SG
	Promover el uso de herramientas informáticas estandarizadas, procedimientos en línea y el intercambio de información entre entidades.	Digitalizar los Procedimientos Administrativos contenidos en el TUPA de PRODUCE, mediante el cual se realice el ingreso de expedientes enviados por los administrados y se emita la respuesta por los funcionarios del PRODUCE.	OGTI
		Digitalización hacia dentro de los Procedimientos TUPA y No TUPA del Ministerio, en un modelo de "Papel Cero"	OGTI
		Coordinar acuerdos o suscribir convenios con las entidades públicas, en el marco de la interoperabilidad.	OGTI - ÓRGANOS
		Establecer un Sistema de Búsqueda ágil de las normas internas	OGTI
		Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad	Ejecutar acciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en el Consejo de Apelaciones y Sanciones
Mejorar el nivel de atención a la ciudadanía.	Implementar las acciones del "Plan para mejorar la calidad de Atención a la Ciudadanía" del Ministerio de la Producción	OGACI	
OE 2: Implementar la Gestión por Procesos en PRODUCE.	Efectuar el Mapeo de Procesos	Revisión y adecuación de los procesos de nivel "0" (Misionales, Estratégicos y Soporte) hasta el Nivel "n", alineado al nuevo ROF de PRODUCE (DS N° 002-2017-PRODUCE).	OGPPM- ÓRGANOS
		Elaborar los lineamientos para la elaboración, modificación y aprobación del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos.	OGPPM
	Incorporar la gestión por procesos en los documentos de gestión.	Elaborar los Manuales de Procedimientos de los Órganos de Asesoramiento y Apoyo, adaptados a la gestión por procesos.	ÓRGANOS
		Adecuar las directivas a la nueva estructura orgánica del Ministerio, en el marco de la simplificación administrativa.	OGPPM - ÓRGANOS
OE 3: Fortalecer capacidades del personal en gestión por procesos y simplificación administrativa.	Sensibilizar al Personal de PRODUCE.	Taller de Sensibilización en Gestión de Riesgos y Gestión Por Procesos	OGPPM





### 3.8.2 DE LAS ACTIVIDADES Y LOGROS ALCANZADOS AL PRIMER SEMESTRE 2017:

**ESTRATEGIA N° 01:** Implementar metodologías y mecanismos de simplificación administrativa que contribuyan a la optimización de procedimientos y servicios y a la eliminación de los innecesarios.

- ✓ Respecto a la actualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA del Ministerio de la Producción.

El TUPA vigente del PRODUCE, fue aprobado por DS N° 010-2015-PRODUCE, modificado por RM N° 199-2015-PRODUCE, RM N° 340-2015-PRODUCE, RM N° 043-2016-PRODUCE, DS N° 011-2016-PRODUCE, RM N° 282-2016-PRODUCE, RM N° 417-2016-PRODUCE, RM N° 420-2016-PRODUCE, RM N° 425-2016-PRODUCE, RM N° 426-2016-PRODUCE, RM N° 456-2016-PRODUCE y RM N° 465-2016-PRODUCE. De los cuales todos los procedimientos administrativos han sido declarados gratuitos.

En el marco del nuevo ROF de PRODUCE, se elaboró un cuadro resumen del TUPA, respecto a los cambios y modificaciones, obteniendo 166 procedimientos administrativos y 9 servicios prestados en exclusividad, considerando además el órgano competente para resolver, distribuido de la siguiente manera:

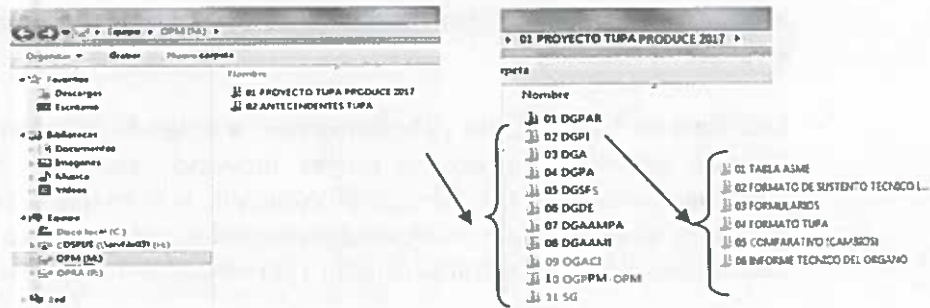
AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	SERVICIOS PRESTADOS EN EXCLUSIVIDAD
<b>DESPACHO VICEMINISTERIAL DE PESCA Y ACUICULTURA</b>		
1. Dirección General de Pesca Artesanal	5	7
2. Dirección General de Pesca para Consumo Humano Directo e Indirecto	44	
3. Dirección General de Acuicultura	23	
4. Dirección General de Asuntos Ambientales en Pesqueros y Acuicolas	9	
5. Dirección General de Supervisión, Fiscalización y Sanción.	1	
<b>DESPACHO VICEMINISTERIAL DE MYPE E INDUSTRIA</b>		
6. Dirección General de Desarrollo Empresarial	3	2
7. Dirección General de Políticas y Análisis Regulatorio	61	
8. Dirección General de Asuntos Ambientales de Industria	15	
<b>SECRETARIA GENERAL</b>		
9. Oficina General de Atención al Ciudadano	1	
10. Oficina General de Recursos Humanos	4	
<b>TOTAL</b>	<b>166</b>	<b>9</b>

Posteriormente, con el fin de elaborar un nuevo proyecto de TUPA del PRODUCE, se llevo a cabo, reuniones de coordinación con cada órgano para definir, analizar los nuevos procedimientos y servicios; por lo que de manera conjunta y coordinada entre la Oficina de Planeamiento y Modernización y la Oficina General de Tecnología de Información, se creó una "carpeta compartida, denominada: OPM", dando lugar a que cada órgano a través de su representante asesorado por la OPM, pueda colgar su propuesta correspondiente; con sus respectivos documentos sustentatorios.





"Año del Buen Servicio al Ciudadano"



Del trabajo emprendido, y del análisis realizado, en el marco de las normas vigentes sobre la materia, así como en simplificación administrativa, se logró identificar y desarrollar en el nuevo proyecto TUPA, los siguientes procedimientos y servicios:

AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	SERVICIOS PRESTADOS EN EXCLUSIVIDAD
<b>DESPACHO VICEMINISTERIAL DE PESCA Y ACUICULTURA</b>		
Dirección General de Pesca Artesanal	6	4
Dirección General de Pesca para Consumo Humano Directo e Indirecto	24	
Dirección General de Acuicultura	6	
Dirección General de Asuntos Ambientales en Pesqueros y Acuicultas	12	
Dirección General de Supervisión, Fiscalización y Sanción.	1	
<b>DESPACHO VICEMINISTERIAL DE MYPE E INDUSTRIA</b>		
Dirección General de Desarrollo Empresarial	3	1
Dirección General de Políticas y Análisis Regulatorio	57	
Dirección General de Asuntos Ambientales de Industria	15	
<b>SECRETARIA GENERAL</b>		
Oficina General de Atención al Ciudadano	1	
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>5</b>

Sobre el particular, se ha logrado elaborar los siguientes documentos:

- Inventario de Procedimientos Administrativos y Servicios Prestados en Exclusividad.
- Tablas ASME-VM.
- Formato de Sustentación Legal y Técnico.
- Proyecto preliminar de TUPA; y,
- Formularios.

A la fecha, es preciso resaltar lo siguiente:

- La Dirección General de Políticas y Análisis Regulatorio - DGPAR del Despacho Viceministerial de MYPE e industria, realizó la contratación de un servicio de consultoría externa para la identificación de posibles barreras burocráticas en los procedimientos administrativos para este sector; por lo que los resultados de esta consultoría, se encuentra en revisión por la DGPAR a fin de iniciar





"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

acciones necesarias que den solución a las barreras burocráticas detectadas en el Sector Industria.

- La Oficina de Planeamiento y Modernización, a través de la Secretaria General (Gestión anterior), entregó el primer proyecto preliminar al Consultor designado por la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros, en el marco de las facultades delegadas poder ejecutivo en materia de simplificación administrativa; el cual a la fecha no se ha tenido respuesta.

**ESTRATEGIA N° 02: Promover el Uso de Herramientas informáticas estandarizadas, procedimientos en línea y el intercambio de información entre entidades.**

- ✓ Digitalizar los Procedimientos Administrativos contenidos en el TUPA de PRODUCE, mediante el cual se realice el ingreso de expedientes enviados por los administrados y se emita la respuesta por los funcionarios del PRODUCE.

La Oficina General de Tecnologías de la Información desarrolló la plataforma Digital denominado "Procedimientos TUPA Digitales" con la finalidad que los Administrados realicen el ingreso de documentos digitales de los requisitos del TUPA y obtengan el resultado de dicho TUPA que es enviado por el funcionario del Ministerio de la Producción. Dicha plataforma se encuentra disponible en el Portal Institucional del Ministerio ([www.produce.gob.pe](http://www.produce.gob.pe)).

Actualmente se está desarrollando mejoras de la plataforma para brindar una mejor atención en la evaluación del TUPA y mejor atención al Administrado.

- ✓ Coordinar acuerdos o suscribir convenios con las entidades públicas, en el marco de la interoperabilidad.

El Ministerio de la Producción, tiene convenios con RENIEC y SUNAT para el intercambio automatizado de información.

Adicionalmente, se han realizado coordinaciones y procedimientos para obtener acceso a la Plataforma de Interoperabilidad del Estado - PIDE, lo cual permita los servicios siguientes:

- ❖ Enviar mensajes de texto a cualquier celular.
- ❖ Consultar la relación de grados y títulos según el número de DNI.
- ❖ Consultar los nombres y apellidos completos según el número de carnet extranjería.
- ❖ Enviar mensajes de Notificaciones Electrónicas a cualquier celular.
- ❖ Consultar sobre los antecedentes Judiciales por medio de la búsqueda del nombre, apellido paterno, apellido materno y DNI.





"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

- ❖ Consultar sobre los antecedentes Policiales por medio de la búsqueda del nombre, apellido paterno y materno.

Estos servicios están incorporándose progresivamente en todos los aplicativos del Ministerio de la Producción (más de 100) relevantes; y, adicionalmente esta en desarrollo un aplicativo diseñado para la consulta directa de estos servicios preservando los estándares de seguridad en relación a la protección de los datos personales.

Cabe resaltar que, se viene realizando las gestiones para la firma de una novena Adenda al Convenio de cooperación interinstitucional entre el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) y el Ministerio de la Producción para seguir contando con los Servicios Web incorporados en la Sexta Adenda.

- ✓ Establecer un Sistema de Búsqueda ágil de las normas internas de PRODUCE.

Existe un sistema de búsqueda para todo tipo de normas del Ministerio de la Producción en: <http://www.produce.gob.pe/consulta-de-dispositivos-legales>; en el cual se ha venido desarrollando mejoras en la búsqueda de dispositivos, realizando además la migración tecnológica del sistema.

**ESTRATEGIA N° 03: Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad (CONAS)**

- ✓ Ejecutar acciones para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad del CONAS.

El CONAS aspira a desarrollar un Sistema de Gestión de la Calidad (en adelante SGC) basado en una efectiva gestión de sus procesos que le permita, además de demostrar su capacidad para proporcionar servicios que satisfagan todos los requisitos, tener control de estos procesos. Este SGC deberá estar listo a ser certificado por la norma internacional de calidad ISO 9001:2015.

A la fecha se han llevado a cabo las siguientes acciones:

N°	ACCIÓN IMPLEMENTADA	DESARROLLO
1	Contratación de Auditor Certificado (IRCA)	Desde mayo del año 2017 se cuenta con el apoyo del auditor especializado en ISO 9001-2015.
2	Diagnóstico inicial (gap analysis)	Se desarrolló el diagnóstico inicial en el mes de mayo utilizando la metodología definida en la norma ISO 19011:2011 "Directrices para las auditorías de los sistemas de gestión". La puntuación final obtenida, según la herramienta de calificación utilizada dio un porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 equivalente al 30.95 %. Este ratio constituye la línea base inicial del proyecto de implementación del sistema de gestión de la calidad (SGC) en el CONAS.
3	Plan de	Con el resultado de la auditoría, en el mes de junio se elaboró el







"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

N°	ACCIÓN IMPLEMENTADA	DESARROLLO
	implementación del SGC.	Plan de Implementación del SGC, con un cronograma de trabajo Gantt, el cual desarrolló los detalles de las actividades y documentación del SGC. También se definieron responsables, entregables, hitos y plazos, así como el indicador de implementación del SGC.
4	Diseño del sistema de gestión de la calidad.	A la fecha se viene revisando el contexto de la organización y los requisitos de las partes interesadas. Del mismo modo se viene definiendo los alcances del SGC y la gestión de procesos. Se ha revisado y verificado el Mapa de Procesos con las interrelaciones entre ellos y sus respectivos sub procesos, así como las Fichas de todos los procesos (SIPOC). También se viene elaborando los documentos que contengan la Política y Objetivos de Calidad.

Según el cronograma de Implementación del SGC en el CONAS, se tiene programado que en diciembre del presente año se concluya con la Revisión final del sistema de gestión de la calidad. Culminadas las acciones propuestas por esta revisión final del sistema, el CONAS estará listo para abordar la auditoria de certificación de su SGC.

**ESTRATEGIA N° 04: Mejorar el Nivel de Atención a la Ciudadanía**

✓ **Implementación de Acciones del Plan de Calidad de Mejora de la Atención a la Ciudadanía en PRODUCE.**

Mediante Resolución Secretarial N° 192-2016-PRODUCE, de fecha 06 de diciembre del 2016, se aprobó el "Plan para Mejorar la Calidad de Atención al Ciudadanía" del Ministerio de la Producción, el cual constituye un instrumento de importancia en la mejora de la calidad de atención que esta Entidad brinda al ciudadano.

Durante el primer semestre del presente año, se han ejecutado las acciones siguientes:

N°	ACCIONES
1	Se organizaron 20 talleres internos de capacitación para personal de la Oficina General de Atención al Ciudadano - OGACI, en los diversos procedimientos TUPA y no TUPA, a cargo de las diferentes direcciones técnicas, abordando los diversos procedimientos TUPA y no TUPA, con énfasis en variables de evaluación no contenidas en el texto expreso en el TUPA.
2	Se instalaron 2 cámaras de monitoreo del flujo de atención, a fin de asignar el personal sufriende de acuerdo a la demanda de atención de administrados, asignando personal de apoyo de ser necesario.
3	Se elaboraron lineamientos que establecen la distribución de colas por tipo de procedimiento o consulta.
4	Se proporcionó indumentaria institucional de uso obligatorio, al personal de atención al administrado.
5	Se elaboraron PIN's de identificación para uso obligatorio de todo personal que brinde atención personal al ciudadano.



A. ROSAS



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

N°	ACCIONES
6	Se desarrolló e implementó el "Software de registro de visitas", tomando información de los datos del visitante, funcionario visitado y motivo de la visita.
7	Se diseñaron formularios para la atención virtual de quejas, reclamos, consultas, sugerencias y denuncias, para ser llenados y tramitados en línea.
8	Se instalaron paneles informativos en cada piso con la ubicación de las oficinas del ministerio.
9	Se ha diseñado un sistema de encuestas electrónicas que permiten asociar la misma a los datos generados al registro de visitas y permiten efectuar estadísticas. Donde se mide el nivel de satisfacción por la atención recibida en OGACI y el nivel de satisfacción respecto al motivo de su vista o consulta.

#### **ESTRATEGIA N° 05: Efectuar el Mapeo de Procesos**

- ✓ **Revisión y adecuación de los procesos de nivel "0" (Misionales, Estratégicos y Soporte) hasta el Nivel "n", alineado al nuevo ROF de PRODUCE (DS N° 002-2017-PRODUCE).**

La OPM, viene levantando información, para definir los procesos de Nivel 0 y Nivel 1.

- ✓ **Elaborar los lineamientos para la elaboración, modificación y aprobación del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos.**

La OPM, viene elaborando un proyecto de Directiva, estableciendo los lineamientos para la implementación de la gestión por procesos en el Ministerio de la Producción, en el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP), aprobada por Decreto Supremo N° 004-2013-PCM.

- ✓ **Taller de Sensibilización en Gestión de Riesgos y Gestión Por Procesos.**

La Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, organizó dos Talleres de sensibilización en control interno a nivel de procesos, en el marco del proceso de recopilación de información para la elaboración del diagnóstico del Sistema de Control Interno - SCI en el Ministerio de la Producción, abordando los siguientes temas:

- Control Interno
- Gestión por procesos
- Gestión de Riesgos
- Control Interno a nivel de procesos

El primer taller, llevado a cabo el 17 de abril del presente, fue dirigido a los Coordinadores de Control Interno, Equipos de Trabajo Operativo, Equipo de Trabajo Evaluador: duración 4 horas.





"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

El segundo Taller, llevado a cabo el 18 de abril del presente, fue dirigido a Directores Generales y Directores de Línea: Duración 2 horas.

**ESTRATEGIA N° 06: Incorporar la Gestión por Procesos en los documentos de gestión**

- ✓ Adecuar las Directivas a la nueva estructura orgánica del Ministerio, en el marco de la simplificación administrativa.

N°	DIRECTIVAS APROBADAS
1	Directiva General N° 001-2017-PRODUCE-DM "Atención a los Pedidos de Información y Solicitudes de Opinión Formulados por el Congreso de la República, Poder Judicial, Ministerio Público y Tribunal Constitucional", aprobada mediante Resolución Ministerial N° 134-2017-PRODUCE (24.03.2017).
2	Directiva General N° 001-2017-PRODUCE-SG "Lineamientos para la Transferencia de Documentos de los Archivos de Gestión al Archivo Central del Ministerio de la Producción", aprobada mediante Resolución Secretarial N° 013-2017-PRODUCE (03.05.2017).
3	Directiva General N° 001-2017-PRODUCE/SG-OGA "Normas y Procedimientos para la Administración del Fondo para Caja Chica", aprobada mediante Resolución Directoral N° 003-2017-PRODUCE-OGA-SG (19.01.2017).
4	Directiva General N° 002-2017-PRODUCE/SG-OGA "Lineamientos para el Proceso de Saneamiento de Partidas Contables de la Unidad Ejecutora 001: Ministerio de la Producción", aprobada mediante Resolución Directoral N° 045-2017-PRODUCE-OGA-SG (24.02.2017).
5	Directiva General N° 003-2017-PRODUCE/SG-OGA "Lineamientos para el Otorgamiento y Rendición de Cuentas de Viáticos y Pasajes por Comisión de Servicios dentro y fuera del territorio nacional del personal del Ministerio de la Producción", aprobada mediante Resolución Directoral N° 051-2017-PRODUCE-OGA-SG (07.03.2017).
6	Directiva General N° 004-2017-PRODUCE-SG-OGA "Lineamientos para la Contratación de Bienes y Servicios por Montos Iguales o Inferiores a 8 (ocho) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) en el Ministerio de la Producción", aprobada mediante Resolución Directoral N° 061-2017-PRODUCE-OGA-SG (15.03.2017).
7	Directiva General N° 005-2017-PRODUCE-SG-OGA "Lineamientos Técnicos en materia contable para efectuar la provisión de acreencias vencidas, estimación para cuentas de cobranza dudosa y castigo de cuentas incobrables por concepto de multas y sanciones", aprobada mediante Resolución Directoral N° 123-2017-PRODUCE-OGA-SG (04.05.2017).
8	Directiva General N° 006-2017-PRODUCE-SG-OGA "Normas para el uso y control del servicio de transporte del Ministerio de la Producción", aprobada mediante Resolución Directoral N° 125-2017-PRODUCE-OGA-SG (05.05.2017).
9	Directiva General N° 007-2017-PRODUCE-SG-OGA "Lineamientos para la Implementar las Medidas de Ecoeficiencia en el Ministerio de la Producción", aprobada mediante Resolución Directoral N° 126-2017-PRODUCE-OGA-SG (08.05.2017).
10	Directiva General N° 008-2017-PRODUCE-SG-OGA "Lineamientos para la Administración del Almacén Central del Ministerio de la Producción", aprobada mediante Resolución Directoral N° 175-2017-PRODUCE-OGA-SG (25.05.2017).
11	Directiva General N° 009-2017-PRODUCE-SG-OGA "Procedimiento para la Formulación, Trámite y Atención de Solicitudes de Mantenimiento General en el Ministerio de la Producción", aprobada mediante Resolución Directoral N° 236-2017-PRODUCE-OGA-SG (20.06.2017).





"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

N°	DIRECTIVAS APROBADAS
12	Directiva General N° 010-2017-PRODUCE-SG-OGA "Lineamientos para el Requerimiento, Autorización, Ejecución y Rendición de la Asignación por concepto de Encargos del personal del Ministerio de la Producción, aprobada mediante Resolución Directoral N° 235-2017-PRODUCE-OGA-SG (20.06.2017).

N°	DIRECTIVAS EN PROCESO DE APROBACIÓN
1	Lineamientos para la Aplicación en el Sector Producción, del Reglamento de la Ley N° 29806, Ley que Regula la Contratación de Personal Altamente Calificado en el Sector Público y dicta otras disposiciones.
2	Protocolo de Atención al Ciudadano.
3	Lineamientos para la Atención de Denuncias contra Funcionarios y Servidores Civiles, presentadas al Ministerio de la Producción por Personas Naturales o Jurídicas.
4	Lineamientos para Regular la Publicidad Estatal en el Ministerio de la Producción.
5	Lineamientos para la Formulación, Suscripción, Ejecución, Supervisión y Evaluación de los Convenios de Cooperación Interinstitucional del Ministerio de la Producción.

### **ESTRATEGIA N° 07: Sensibilizar al personal de PRODUCE**

#### **✓ Taller de Sensibilización en Gestión de Riesgos y Gestión Por Procesos.**

La Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, organizó dos Talleres de sensibilización en control interno a nivel de procesos, en el marco del proceso de recopilación de información para la elaboración del diagnóstico del Sistema de Control Interno - SCI en el Ministerio de la Producción, abordando los siguientes temas:

- Control Interno
- Gestión por procesos
- Gestión de Riesgos
- Control Interno a nivel de procesos

El primer taller, llevado a cabo el 17 de abril del presente, fue dirigido a los Coordinadores de Control Interno, Equipos de Trabajo Operativo, Equipo de Trabajo Evaluador: duración 4 horas.

El segundo Taller, llevado a cabo el 18 de abril del presente, fue dirigido a Directores Generales y Directores de Línea: Duración 2 horas.





"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

#### IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES


- 3.1 En cumplimiento al artículo 5 de la Resolución Ministerial N° 471-2016-PRODUCE, en el análisis del presente informe, se detalla las actividades y logros alcanzados en materia de simplificación administrativa en el Ministerio de la Producción.
- 3.2 Se recomienda remitir el presente informe a la Secretaria General como presidenta del Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa para su conocimiento y fines correspondientes.

Atentamente,



Econ. JUANITA ALARCÓN PÉREZ  
Especialista en Modernización

El que suscribe hace suyo el contenido del presente informe y lo eleva a su Despacho para los fines pertinentes.



Ing. ALEJANDRO A. ROJAS SARAPURA  
Director  
Oficina de Planeamiento y Modernización  
Oficina General de Planeamiento,  
Presupuesto y Modernización  
MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN



# Resolución Ministerial

N° 471 -2016-PRODUCE

LIMA, 07 DE ~~diciebre~~ diciembre DE 2016

**VISTOS:** El Informe N° 313-2016-PRODUCE/OGPP-Opra de la Oficina de Planeamiento y Racionalización, el Memorando N° 1863-2016-PRODUCE/OGPP de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Resolución Ministerial N° 122-2013-PRODUCE, se conformó el Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa y el Equipo de Mejora Continua, ambos del Ministerio de la Producción, que fueron reconfirmados por Resolución Ministerial N° 122-2015-PRODUCE;

Que, el Decreto Legislativo N° 1246 aprueba diversas medidas de Simplificación Administrativa, de aplicación para todas las entidades de la Administración Pública comprendidas en el artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; las cuales se dictan principalmente en los siguientes rubros: i) Implementación de la interoperabilidad en la Administración Pública, ii) Prohibición de exigencias de información y de documentos a los administrados, iii) Facilitación en los procedimientos administrativos respecto al cumplimiento de obligaciones, y iv) Responsabilidad del funcionario;

Que, con Memorando N° 1863-2016-PRODUCE/OGPP, el Director General de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto hace suyo el Informe N° 313-2016-PRODUCE/OGPP-Opra de la Oficina de Planeamiento y Racionalización, el cual señala que en virtud a las medidas de simplificación administrativa aprobadas por el Decreto Legislativo N° 1246, y con el fin de coadyuvar al fortalecimiento institucional y brindar una atención de calidad al ciudadano, resulta necesario incorporar nuevos integrantes al Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa y al Equipo de Mejora Continua del Ministerio de la Producción;

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; el Decreto Legislativo N° 1047, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Producción y sus modificatorias; el Decreto Legislativo N° 1246, Decreto Legislativo que aprueba diversas medidas de Simplificación Administrativa; el Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Metodología de Simplificación Administrativa y establece disposiciones para su implementación, para la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad; y, el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de la Producción aprobado por Resolución Ministerial N° 343-2012-PRODUCE;



TVO

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Conformar el Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa del Ministerio de la Producción, el cual está integrado de la siguiente manera:

- El (La) Secretario(a) General, quien lo presidirá
- El (La) Viceministro(a) de MYPE e Industria o su representante.
- El (La) Viceministro(a) de Pesca y Acuicultura o su representante.
- El (La) Director(a) General de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.
- El (La) Director(a) General de la Oficina General de Administración.
- El (La) Director(a) General de la Oficina General de Tecnologías de la Información.
- El (La) Director(a) General de la Oficina General de Atención al Ciudadano.
- El (La) Director(a) de la Oficina de Planeamiento y Racionalización de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, quien actuará como Secretario(a) Técnico(a) del Comité.

**Artículo 2.-** Conformar el Equipo de Mejora Continua del Ministerio de la Producción, el cual está integrado de la siguiente manera:

- El (La) Director(a) de la Oficina de Planeamiento y Racionalización de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, quien actuará como responsable del Equipo de Mejora Continua.
- El (La) Director(a) General de la Dirección General de Políticas y Regulación del Viceministerio de MYPE e Industria o su representante.
- El (La) Director(a) General de la Dirección General de Políticas y Desarrollo Pesquero del Viceministerio de Pesca y Acuicultura o su representante.
- Un(a) representante de la Oficina General de Administración, especialista en costos.
- Un(a) representante de la Oficina General de Asesoría Jurídica, especialista en asuntos legales.
- Un(a) representante de la Oficina General de Recursos Humanos, facilitador de talleres de sensibilización y capacitación.
- Un(a) representante de la Oficina General de Atención al Ciudadano, especialista en atención a la ciudadanía.
- Un(a) representante de la Oficina de Planeamiento y Racionalización, especialista en procesos.
- Un(a) representante de la Oficina de Prensa e Imagen Institucional, especialista en comunicaciones.

**Artículo 3.-** El Equipo de Mejora Continua realizará las actividades señaladas en la Metodología de Simplificación Administrativa, pudiendo incorporar de manera temporal a los responsables del proceso que pueden ser una o más personas de los diferentes órganos, unidades orgánicas y programas del Ministerio; asimismo, todas las dependencias de la entidad deben brindar al Equipo de Mejora Continua el apoyo que éste requiera para el cumplimiento de sus fines.

**Artículo 4.-** Los responsables de los procedimientos o servicios de las áreas en las que se desarrolla la simplificación administrativa, deben proveer información general y específica sobre el procedimiento administrativo o servicio exclusivo a





# Resolución Ministerial

LIMA, DE DE 20



simplificar; asimismo, participan en todas las etapas del proceso y ejecutan las actividades señaladas por el Equipo de Mejora Continua.

**Artículo 5.-** El Equipo de Mejora Continua debe informar trimestralmente de sus actividades y logros alcanzados al Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa del Ministerio de la Producción.



**Artículo 6.-** Disponer que los documentos e informes que elabore el Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa y el Equipo de Mejora Continua, se publiquen en el Portal Institucional del Ministerio de la Producción (www.produce.gob.pe).

**Artículo 7.-** Derogar la Resolución Ministerial N° 122-2015-PRODUCE.

**Artículo 8.-** Publicar la presente Resolución Ministerial en el Portal Institucional del Ministerio de la Producción (www.produce.gob.pe).



Regístrese y comuníquese

BRUNO GIUFFRÀ MONTEVERDE  
MINISTRO DE LA PRODUCCIÓN





# Resolución Ministerial

N° 108 -2017-PRODUCE

LIMA, 05 DE MARZO DE 2017

VISTOS: El Informe N° 015-2017-PRODUCE/OGPPM-OPM de la Oficina de Planeamiento y Modernización, el Memorando N° 067-2017-PRODUCE/OGPPM de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y,

## CONSIDERANDO:

Que, en mérito a las medidas de simplificación administrativa aprobadas por el Decreto Legislativo N° 1246, mediante Resolución Ministerial N° 471-2016-PRODUCE se conforma el Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa y el Equipo de Mejora Continua, ambos del Ministerio de la Producción;

Que, en materia de simplificación administrativa, el Poder Ejecutivo ha emitido el Decreto Legislativo N° 1272, Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo;

Que, mediante el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de la Producción, aprobado por Decreto Supremo N° 002-2017-PRODUCE, se establece una nueva estructura orgánica del Ministerio, sus funciones generales y las funciones de los órganos y unidades orgánicas que lo integran;

Que, con Memorando N° 067-2017-PRODUCE/OGPPM, el Director General de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización hace suyo el Informe N° 015-2017-PRODUCE/OGPPM-OPM de la Oficina de Planeamiento y Modernización, el cual señala que a fin de continuar con las actividades en el marco del proceso de simplificación administrativa en el Ministerio de la Producción, coadyuvar al fortalecimiento institucional y brindar un servicio de calidad al ciudadano, es necesario reconfigurar el Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa y el Equipo de Mejora Continua del Ministerio de la Producción, teniendo en cuenta la nueva estructura orgánica del Ministerio contenida en su Reglamento de Organización y Funciones, así como los dispositivos emitidos por el Poder Ejecutivo en materia de simplificación administrativa;

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias, el Decreto Legislativo N° 1246, Decreto Legislativo que aprueba diversas medidas de Simplificación Administrativa; el Decreto



Legislativo N° 1047, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Producción, sus modificatorias y su Reglamento de Organización y Funciones aprobado por Decreto Supremo N° 002-2017-PRODUCE; y, el Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Metodología de Simplificación Administrativa y establece disposiciones para su implementación, para la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Reconformar el Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa del Ministerio de la Producción, conformado por Resolución Ministerial N° 471-2016-PRODUCE, el cual queda integrado de la siguiente manera:

- El (La) Secretario(a) General, quien lo presidirá.
- El (La) Viceministro(a) de MYPE e Industria o su representante.
- El (La) Viceministro(a) de Pesca y Acuicultura o su representante.
- El (La) Director(a) General de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.
- El (La) Director(a) General de la Oficina General de Administración.
- El (La) Director(a) General de la Oficina General de Tecnologías de la Información.
- El (La) Director(a) General de la Oficina General de Atención al Ciudadano.
- El (La) Director(a) de la Oficina de Planeamiento y Modernización de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, quien actuará como Secretario(a) Técnico(a) del Comité.

**Artículo 2.-** Reconformar el Equipo de Mejora Continua del Ministerio de la Producción, conformado por Resolución Ministerial N° 471-2016-PRODUCE, el cual queda integrado de la siguiente manera:

- El (La) Director(a) de la Oficina de Planeamiento y Modernización de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, quien actuará como responsable del Equipo de Mejora Continua.
- El (La) Director(a) General de la Dirección General de Políticas y Análisis Regulatorio del Viceministerio de MYPE e Industria o su representante.
- El (La) Director(a) General de la Dirección General de Políticas y Análisis Regulatorio en Pesca y Acuicultura del Viceministerio de Pesca y Acuicultura o su representante.
- Un(a) representante de la Oficina General de Administración, especialista en costos.
- Un(a) representante de la Oficina General de Asesoría Jurídica, especialista en asuntos legales.
- Un(a) representante de la Oficina General de Recursos Humanos, facilitador de talleres de sensibilización y capacitación.
- Un(a) representante de la Oficina General de Tecnologías de la Información, especialista en tecnologías de información.
- Un(a) representante de la Oficina General de Atención al Ciudadano, especialista en atención a la ciudadanía.
- Un(a) representante de la Oficina de Planeamiento y Modernización, especialista en procesos.





## Resolución Ministerial

LIMA, DE DE 20

- Un(a) representante de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, especialista en comunicaciones.

Artículo 3.- Publicar la presente Resolución Ministerial en el Portal Institucional del Ministerio de la Producción ([www.produce.gob.pe](http://www.produce.gob.pe)).

Regístrese y comuníquese

BRUNO GIUFFRA MONTEVERDE  
MINISTRO DE LA PRODUCCIÓN



PERÚ Ministerio de la Producción

Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

**MEMORANDO N° 422 -2017-PRODUCE/OGPPM**

**A :** ANA DOMINGUEZ DEL AGUILA  
Secretaria General  
Ministerio de la Producción

**Asunto :** Informe de las actividades y logros alcanzados en materia de Simplificación Administrativa - Primer Trimestre 2017

**Referencia :** Artículo 5 de la Resolución Ministerial N° 471-2016-PRODUCE

**Fecha :** San Isidro, de abril del 2017

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en relación al artículo 5 de la Resolución Ministerial N° 471-2016-PRODUCE, mediante el cual establece que, el Equipo de Mejora Continua debe informar trimestralmente de sus actividades y logros alcanzados al Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa del Ministerio de la Producción, bajo su presidencia.

Sobre el particular, adjunto al presente el Informe N° -2017-PRODUCE-OGPPM-OPM, elaborado por la Oficina de Planeamiento y Modernización en coordinación con las áreas correspondientes, el mismo que este Despacho hace suyo.

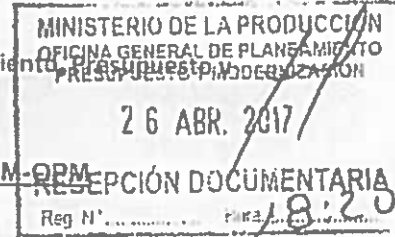
Asimismo, manifestarle que, en el marco de la nueva estructura orgánica y funciones del Ministerio, establecidas en su ROF aprobado por DS N° 002-2017-PRODUCE, y la RM N° 108-2017-PRODUCE (09.03.2017), que reconformó al nuevo Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa y al Equipo de Mejora Continua del Ministerio de la Producción, se adjunta al presente el Proyecto Reformulado de Plan de Trabajo en Simplificación Administrativa del Ministerio de la Producción, Periodo 2017, para su consideración y por parte del Comité.

Atentamente,

**JORGÉ DAVID CHANG SERRANO**  
Director General  
Oficina General de Planeamiento  
Presupuesto y Modernización  
MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN



MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN  
SECRETARÍA GENERAL  
27 ABR. 2017  
RECIBIDO  
Hora 9:13



**INFORME N° 034-2017-PRODUCE-OGPPM-OPM**

**A :** JORGE DAVID CHANG SERRANO  
 Director General  
 Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

**Asunto :** Informe de las actividades y logros alcanzados en materia de Simplificación Administrativa - Primer Trimestre 2017.

**Referencia :** Artículo 5 de la Resolución Ministerial N° 471-2016-PRODUCE

**Fecha :** San Isidro, 20 de Abril del 2017

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en mi calidad de Responsable del Equipo de Mejora Continua del Ministerio de la Producción, para expresarle mi cordial saludo y en relación al asunto de la referencia, informarle lo siguiente:

**I. ANTECEDENTES**

- 1.1 Mediante Resolución Ministerial N° 471-2016-PRODUCE (09.12.2016), se conformó el Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa y el Equipo de Mejora Continua del Ministerio de la Producción, conformado por Resolución Ministerial N° 471-2016-PRODUCE.
- 1.2 Con Decreto Supremo N° 002-2017-PRODUCE (02.02.2016), se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de la Producción.
- 1.3 Mediante Resolución Ministerial N° 108-2017-PRODUCE (09.03.2017), se reconformó el Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa y el Equipo de Mejora Continua del Ministerio de la Producción, conformado por Resolución Ministerial N° 471-2016-PRODUCE.

**II. ANÁLISIS**

- 2.1 El artículo 5 de la Resolución Ministerial N° 471-2016-PRODUCE, establece que el Equipo de Mejora Continua debe informar trimestralmente de sus actividades y logros alcanzados al Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa del Ministerio de la Producción.
- 2.2 Sobre el particular, debemos manifestarle que con fecha 02 de febrero del 2017, mediante Decreto Supremo N° 002-2017-PRODUCE, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones - ROF del Ministerio de la Producción, estableciendo su nueva estructura orgánica, así como sus funciones básicas y específicas de cada uno de sus órganos y unidades orgánicas.
- 2.3 Por lo expuesto y con el fin de continuar con las actividades en el marco de la Simplificación Administrativa en el Ministerio de la Producción, coadyuvar al fortalecimiento institucional y brindar un servicio de calidad al ciudadano, mediante Resolución Ministerial N° 108-2017-PRODUCE de fecha 09 de marzo del presente año, se reconformó el nuevo Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa y el Equipo de Mejora Continua del Ministerio de la Producción.





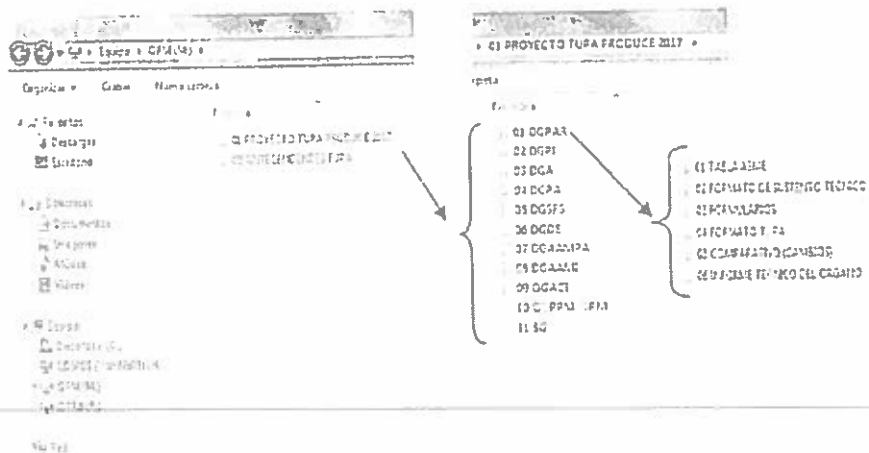
2.4 En cumplimiento al numeral 2.1 del presente informe, se presenta las actividades y logros alcanzados en materia de Simplificación Administrativa en el Ministerio de la Producción durante el Primer Trimestre 2017:

- ✓ Actualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA del Ministerio de la Producción.

En el marco del nuevo ROF de PRODUCE, se ha elaborado un cuadro resumen del TUPA, respecto a los cambios y modificaciones que ha tenido cada procedimiento administrativo y servicio prestado en exclusividad, obteniendo para ello 166 procedimientos y 9 servicios respectivamente, considerando en ello el órgano competente para resolver.

Se viene llevando a cabo, reuniones de coordinación con cada órgano para definir, analizar y presentar el nuevo proyecto de TUPA integral de PRODUCE, el cual deberá ser aprobado mediante Decreto Supremo.

Para tal efecto, de manera conjunta y coordinada entre la Oficina de Planeamiento y Modernización y la Oficina General de Tecnología de Información, se ha creado una "carpeta compartida, denominada: OPM", que da lugar a que cada órgano a través de su representante, cuente con acceso para colgar la propuesta de procedimientos y/o servicios; información que el equipo de la OPM revisa y analiza, la Tabla ASME, el Formato de Sustentación Legal y Técnica, el Formato TUPA para publicación, los Formularios; todo esto con el fin de agilizar el proceso de elaboración y presentación del Proyecto de TUPA de PRODUCE ante la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM), previsto para el mes de mayo del presente año.



- ✓ Simplificación Administrativa y Adecuación de las directivas a la nueva estructura orgánica del Ministerio.

Directivas aprobadas

- Directiva General N° 001-2017-PRODUCE-DM "Atención a los Pedidos de Información y Solicitudes de Opinión Formulados por el Congreso de la República, Poder Judicial, Ministerio Público y Tribunal





PERÚ

Ministerio  
de la Producción

Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y  
Modernización

Constitucional", aprobada mediante Resolución Secretarial N° 134-2017-PRODUCE (24.03.2017).

- Directiva General N° 001-2017-PRODUCE/SG-OGA "Normas y Procedimientos para la Administración del Fondo para Caja Chica", aprobada mediante Resolución Directoral N° 003-2017-PRODUCE-OGA-SG (19.01.2017).
- Directiva General N° 002-2017-PRODUCE/SG-OGA "Lineamientos para el Proceso de Saneamiento de Partidas Contables de la Unidad Ejecutora 001: Ministerio de la Producción", aprobada mediante Resolución Directoral N° 045-2017-PRODUCE-OGA-SG (24.02.2017).
- Directiva General N° 003-2017-PRODUCE/SG-OGA "Lineamientos para el Otorgamiento y Rendición de Cuentas de Viáticos y Pasajes por Comisión de Servicios dentro y fuera del territorio nacional del personal del Ministerio de la Producción", aprobada mediante Resolución Directoral N° 051-2017-PRODUCE-OGA-SG (07.03.2017).
- Directiva General N° 004-2017-PRODUCE-SG-OGA "Lineamientos para la Contratación de Bienes y Servicios por Montos Iguales o Inferiores a 8 (ocho) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) en el Ministerio de la Producción", aprobada mediante Resolución Directoral N° 061-2017-PRODUCE-OGA-SG (15.03.2017).

#### Directivas en proceso de aprobación

- Lineamientos para la Aplicación en el Sector Producción, del Reglamento de la Ley N° 29806, Ley que Regula la Contratación de Personal Altamente Calificado en el Sector Público y dicta otras disposiciones (En OGRH).
  - Lineamientos para la Transferencia de Documentos de los Archivos de Gestión al Archivo Central del Ministerio de la Producción (En OGAJ).
  - Normas para el uso y control del servicio de transporte del Ministerio de la Producción (En OGAJ).
  - Lineamientos para la Implementar las Medidas de Ecoeficiencia en el Ministerio de la Producción (En OGAJ).
  - Lineamientos para el Requerimiento, Autorización, Ejecución y Rendición de la Asignación por concepto de Encargos del personal del Ministerio de la Producción (En OGAJ).
  - Protocolo de Atención al Ciudadano (En OGPPM).
- ✓ Digitalizar los Procedimientos Administrativos contenidos en el TUPA de PRODUCE, mediante el cual se realice el ingreso de expedientes enviados por los administrados y se emita la respuesta por los funcionarios del PRODUCE.





En cumplimiento a los objetivos presentados el 15 de Septiembre 2016 en Cusco (Nota de prensa <http://bit.ly/2oZCSDV>) se estableció la estrategia de Transformación Digital del Ministerio de la Producción, la cual formó parte de las acciones previstas para los primeros 100 días de gobierno en materia de MYPE e Industria.

En el marco del desarrollo de dicha estrategia, el Ministro señaló que por este canal digital se espera atender a por lo menos el 90% de los expedientes que ingresan al Ministerio de la Producción, los cuales se refirió que suman alrededor de nueve mil al año.

La oficina General de Tecnologías de la Información realizó la plataforma Digital denominado "Procedimientos Tupa Digitales" con la finalidad que los Administrados realicen el ingreso de documentos digitales de los requisitos del TUPA y obtengan el resultado de dicho TUPA que es enviado por el funcionario del Ministerio de la Producción. Dicha plataforma se encuentra disponible en el Portal Institucional del Ministerio ([www.produce.gob.pe](http://www.produce.gob.pe))

Actualmente se está desarrollando mejoras de la plataforma para brindar una mejor atención en la evaluación del TUPA y mejor atención al Administrado.

✓ **Digitalización hacia dentro de los Procedimientos TUPA y No TUPA del Ministerio, en un modelo de "Papel Cero".**

- Este proyecto está en espera de la asignación presupuestal necesaria, solicitada por la Oficina General de Tecnologías de la Información (Memorandum N° 306-2017-PRODUCE/OGTI).

✓ **Coordinar acuerdos o suscribir convenios con las entidades públicas, en el marco de la interoperabilidad.**

- El Ministerio tiene convenios activos con RENIEC y SUNAT para el intercambio automatizado de información.

- Adicionalmente se han realizado las coordinaciones y procedimientos establecidos con la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE, cuyo acceso permita:

- ❖ Enviar mensajes de texto a cualquier celular.
- ❖ Consultar la relación de grados y títulos según el número de DNI.
- ❖ Consultar los nombres y apellidos completos según el número de carnet extranjería.
- ❖ Enviar mensajes de Notificaciones Electrónicas a cualquier celular.
- ❖ Consultar sobre los antecedentes Judiciales por medio de la búsqueda del nombre, apellido paterno, apellido materno y DNI.
- ❖ Consultar sobre los antecedentes Policiales por medio de la búsqueda del nombre, apellido paterno y materno.

- Estos servicios están incorporándose progresivamente en todos los aplicativos del Ministerio (más de 100) relevantes.







- Adicionalmente esta en desarrollo un aplicativo diseñado para la consulta directa de estos servicios preservando los lineamientos y estándares de seguridad en relación a la protección de los datos personales.
- ✓ Establecer un Sistema de Búsqueda ágil de las normas internas de PRODUCE.
  - Existe un sistema de búsqueda para todo tipo de normas del ministerio en: <http://www.produce.gob.pe/index.php/shortcode/servicios-al-ciudadano/consulta-de-dispositivos-legales>.
  - Es necesario definir el requerimiento funcional específico al que hace referencia este "Sistema de Búsqueda Ágil" para poder proceder a su implementación.
- ✓ Implementación de Acciones del Plan de Calidad de Mejora de la Atención a la Ciudadanía en PRODUCE.

Mediante Resolución Secretarial N° 192-2016-PRODUCE, de fecha 06 de diciembre del 2016, se aprobó el "Plan para Mejorar la Calidad de Atención al la Ciudadanía" del Ministerio de la Producción, el cual constituye un instrumento de importancia en la mejora de la calidad de atención que esta Entidad brinda al ciudadano.

Durante el primer trimestre del presente año, se han ejecutado las acciones siguientes:

ACCIONES	
1	Se organizaron 20 talleres internos de capacitación para personal de la Oficina General de Atención al Ciudadano - OGACI, en los diversos procedimientos TUPA y no TUPA, a cargo de las diferentes direcciones técnicas, abordando los diversos procedimientos TUPA y no TUPA, con énfasis en variables de evaluación no contenidas en el texto expreso en el TUPA.
2	Se instalaron 2 cámaras de monitoreo del flujo de atención, a fin de asignar el personal sufriende de acuerdo a la demanda de atención de administrados, asignando personal de apoyo de ser necesario.
3	Se elaboraron lineamientos que establecen la distribución de colas por tipo de procedimiento o consulta.
4	Se proporcionó indumentaria institucional de uso obligatorio, al personal de atención al administrado.
5	Se elaboraron PIN's de identificación para uso obligatorio de todo personal que brinde atención personal al ciudadano.
6	Se desarrolló e implementó el "Software de registro de visitas", tomando información de los datos del visitante, funcionario visitado y motivo de la visita.
7	Se diseñaron formularios para la atención virtual de quejas, reclamos, consultas, sugerencias y denuncias, para ser llenados y tramitados en línea.





8 Se ha diseñado un bosquejo del sistema de encuestas electrónicas que permitan asociar la misma a los datos generados al registro de visitas y permitan efectuar estadísticas. Donde se mida el nivel de satisfacción por la atención recibida en OGACI y el nivel de satisfacción respecto al motivo de su vista o consulta.

✓ Taller de Sensibilización en Gestión de Riesgos y Gestión Por Procesos.

La Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, organizó dos Talleres de sensibilización en control interno a nivel de procesos, en el marco del proceso de recopilación de información para la elaboración del diagnóstico del Sistema de Control Interno - SCI en el Ministerio de la Producción, abordando los siguientes temas:

- Control Interno
- Gestión por procesos
- Gestión de Riesgos
- Control Interno a nivel de procesos

El primer taller, llevado a cabo el 17 de abril del presente, fue dirigido a los Coordinadores de Control Interno, Equipos de Trabajo Operativo, Equipo de Trabajo Evaluador; duración 4 horas.

El segundo Taller, llevado a cabo el 18 de abril del presente, fue dirigido a Directores Generales y Directores de Línea; Duración 2 horas.

2.5 Respecto al Plan de Trabajo en Materia de Simplificación Administrativa del Ministerio de la Producción, Periodo 2017.

En el marco de la nueva estructura orgánica y funciones del Ministerio, establecido en su ROF aprobado por Decreto Supremo N° 002-2017-PRODUCE, y la Resolución Ministerial N° 108-2017-PRODUCE (09.03.2017) que reconformo al nuevo Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa y el Equipo de Mejora Continua del Ministerio de la Producción, se ha procedido a reformular el proyecto de Plan, con el fin de definir la programación de las actividades para cumplir con los objetivos establecidos.

Además, incluir dentro de la programación, la actividad respecto a la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015 en la atención de expedientes del Consejo de Apelaciones de Sanciones – CONAS (Memorando N° 1095-2017-PRODUCE/CONAS-PE de fecha 03.03.2017): Esto con el fin de que se logre los siguientes objetivos: i) Ser un modelo de gestión en las fases del procedimiento administrativo sancionador; ii) Estandarizar procesos y procedimientos, a fin de que la dinámica de "mejora continua" se mantenga en el tiempo; y ii) Simplifica tiempos y costos en las actividades que se desarrollan para la atención de expedientes.

Para tal efecto, se adjunta al presente el Proyecto Reformulado del Plan de Trabajo de Simplificación Administrativa del Ministerio de la Producción, Periodo 2017, el cual se requiere se ponga en consideración del nuevo Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa del Ministerio, como instancia política





PERÚ

Ministerio  
de la Producción

Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y  
Modernización

responsable de la puesta en marcha del proceso de simplificación administrativa y de supervisar y facilitar la labor del Equipo de Mejora Continua (EMC).

### III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 3.1 En cumplimiento al artículo 5 de la Resolución Ministerial N° 471-2016-PRODUCE, en el análisis del presente informe, se detalla las actividades y logros alcanzados en materia de simplificación administrativa en el Ministerio de la Producción.
- 3.2 Asimismo, en el marco de marco de la nueva estructura orgánica y funciones del Ministerio, establecidas en su ROF aprobado por Decreto Supremo N° 002-2017-PRODUCE, y la Resolución Ministerial N° 108-2017-PRODUCE (09.03.2017), que reconformó al nuevo Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa y el Equipo de Mejora Continua del Ministerio de la Producción, se presenta el Proyecto Reformulado de Plan de Trabajo en Materia de Simplificación Administrativa del Ministerio de la Producción, Período 2017, para su consideración y remisión ante el citado comité.
- 3.3 Se recomienda remitir el presente informe a la Secretaria General como presidenta del Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa para su conocimiento y fines correspondientes.

Es todo cuanto informo.

Atentamente,



Don. JAVIER VEGA DIAZ  
Director  
Oficina de Planeamiento y Modernización  
Oficina General de Planeamiento,  
Presupuesto y Modernización  
MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN



PERÚ

Ministerio  
de la Producción

# PLAN DE TRABAJO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Período - 2017



Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa (CDPSA)  
Equipo de Mejora Continua (EMC)



PERÚ

Ministerio  
de la Producción

## ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	ANTECEDENTES.....	4
III.	BASE LEGAL.....	4
IV.	OBJETIVO GENERAL.....	6
V.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS, ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES.....	6
VI.	CRONOGRAMA DEL PLAN DE TRABAJO.....	9
VII.	EVALUACIÓN.....	10
VIII.	GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	10





PERÚ

Ministerio  
de la Producción

## I. INTRODUCCIÓN

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP), aprobada mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, es la principal norma que sirve como instrumento orientador de la modernización en la gestión pública, la cual se basa en el modelo de gestión para resultados al servicio de los ciudadanos, basándose dicha política en cinco pilares: i) Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos, ii) Presupuesto para resultados, iii) Gestión por Procesos, Simplificación Administrativa y Organización Institucional, iv) Servicio Civil Meritocrático, y v) Sistema de información, seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión del conocimiento, a través de tres ejes transversales: i) Gobierno Abierto, ii) Gobierno Electrónico y iii) Articulación Interinstitucional, con el fin de lograr un proceso de gestión del cambio.

Para el desarrollo de una gestión por procesos, resulta importante continuar con los esfuerzos relacionados a la simplificación administrativa, ya que ésta contribuye a mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante la administración pública. La simplificación administrativa tiene por objetivo la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que genera el inadecuado funcionamiento de la Administración Pública.

Uno de los objetivos específicos de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, se orienta a 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.

Por ello, el Ministerio de la Producción, mediante Resolución Ministerial N° 471-2016-PRODUCE, conformó el Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa (CDPSA) y el Equipo de Mejora Continua (EMC), siguiendo los lineamientos contenidos en el Decreto Supremo N° 007-2011-PCM que aprobó la Metodología de Simplificación Administrativa y estableció disposiciones para su implementación, para la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.

El Plan de Trabajo para la Simplificación Administrativa del Ministerio de la Producción, periodo 2017, elaborado por el Equipo de Mejora Continua y aprobado por el Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa, constituye una herramienta orientada a generar cambios que modernicen la gestión del PRODUCE, en el marco de las disposiciones establecidas para tal fin.



Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa (CDPSA)  
Equipo de Mejora Continua (EMC)



PERÚ

Ministerio  
de la Producción

## II. ANTECEDENTES

La Metodología de Simplificación Administrativa, aprobada por Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, tiene como objetivo brindar pautas a las entidades públicas para la eliminación y simplificación de procedimientos administrativos utilizando un modelo estandarizado bajo un enfoque integral.

La simplificación administrativa no se limita solamente a la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad en las entidades sino que abarca además "todos los aspectos vinculados al desarrollo de los mismos", por ejemplo: la atención al ciudadano, el sistema de gestión documental, el soporte informático de tramitación, todo el proceso interno de tramitación de las solicitudes y adopción de decisiones o prestación de los servicios, capacitación del personal involucrado, notificaciones, etc."

En materia de Simplificación Administrativa, en el Ministerio de la Producción, en el último semestre del 2016, se han venido realizando avances significativos, entre los cuales destaca las modificaciones del Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA del PRODUCE, aprobación del plan para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía y la conformación del nuevo Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa y el Equipo de Mejora continua, entre otros.

Sin embargo se requiere continuar, desarrollando actividades al respecto y que además conlleven a cumplir con los objetivos planteados en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública aprobado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, como ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, quien viene impulsando un proceso de Modernización de la Gestión Pública a fin de promover en el Perú una Administración Pública eficiente, enfocada en resultados y que rinda cuentas a los ciudadanos.

## III. BASE LEGAL

3.1 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización del Estado y su Reglamento aprobado por DS N° 030-2002-PCM. Estas normas son pioneras en establecer los principios generales de la simplificación administrativa y en regularla. Estos principios son:

- a. La presunción de veracidad, que rige en las relaciones de aquélla (la entidad pública) con sus funcionarios y servidores y con el público y que consiste en suponer que las personas dicen la verdad. Esta presunción admite prueba en contrario.
- b. La eliminación de las exigencias y formalidades cuando los costos económicos que ellas impongan sobre la sociedad excedan los beneficios que le reportan.
- c. La desconcentración de los procesos decisorios mediante una clara distinción entre los niveles de dirección y los de ejecución.



Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa (CDPSA)  
Equipo de Mejora Continua (EMC)



PERÚ

Ministerio  
de la Producción

- d. La participación de los ciudadanos en el control de la prestación de los servicios por parte de la Administración Pública, y en la prestación de los servicios.
- 3.2 Ley N° 29158 - Ley del Poder Ejecutivo (LOPE). Esta Ley establece los principios y las normas básicas de organización, competencias y funciones del Poder Ejecutivo, como parte del Gobierno Nacional; las relaciones entre el Poder Ejecutivo y los Gobiernos Regionales y Locales; la naturaleza y requisitos de creación de la entidades públicas y los Sistemas Administrativos que orientan la función pública, en el marco de la Constitución Política del Perú y la Ley de Bases de la Descentralización. Esta Ley regula el principio de servicio al ciudadano señalando que las entidades del Poder Ejecutivo están al servicio de las personas y de la sociedad; actúan en función de sus necesidades, así como del interés general de la nación. La LOPE crea dentro de los sistemas administrativos el Sistema de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.3 Decreto Legislativo N° 1246, Decreto que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa, mediante el cual se señala que, entre los principales rubros en los cuales se dictan las medidas mencionadas son: i) Implementación de la interoperabilidad en la Administración Pública, ii) Prohibición de exigencias de información y de documentos a los administrados, iii) Facilitación en los procedimientos administrativos respecto al cumplimiento de obligaciones, y iv) Responsabilidad del funcionario.
- 3.4 Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, Aprueban el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo.
- 3.5 Decreto Supremo N° 002-2017-PRODUCE, Aprueban el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de la Producción.
- 3.6 Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, que aprueba la Metodología de Simplificación Administrativa, con el objetivo general de brindar pautas a las entidades públicas para la eliminación y simplificación de procedimientos administrativos utilizando un modelo estandarizado bajo un enfoque integral; asimismo la mencionada metodología dispone, entre otras, la conformación de los siguientes equipos:
- **Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa**, que constituye la instancia política responsable de la puesta en marcha del proceso de simplificación administrativa y de supervisar y facilitar la labor del Equipo de Mejora Continua (EMC).
  - **Equipo de Mejora Continua (EMC)**, encargado de planificar y gestionar el proceso de simplificación administrativa.
- 3.7 Resolución Ministerial N° 108-2017-PRODUCE, que aprueba la reconfirmación del Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa (CDPSA) y del Equipo de Mejora Continua (EMC), conformado mediante la Resolución Ministerial N° 471-2016-PRODUCE.

Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa (CDPSA)  
Equipo de Mejora Continua (EMC)







PERÚ

Ministerio  
de la Producción

#### IV. OBJETIVO GENERAL

En el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada con el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se identificó para el Plan de Trabajo de Simplificación Administración - Periodo 2017, el objetivo general siguiente:

Lograr la calidad en el servicio al Ciudadano a través de su atención, la simplificación administrativa, certificación de la calidad y la gestión por procesos en el Ministerio de la Producción a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios brindados.

#### V. OBJETIVOS ESPECÍFICOS, ACCIONES ESTRATEGICAS Y ACTIVIDADES

##### 5.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- **Objetivo Especifico N° 1:** Mejorar la calidad del servicio al ciudadano, a través de la simplificación administrativa y la certificación de la calidad..
- **Objetivo Especifico N° 2:** Implementar la Gestión por Procesos en PRODUCE
- **Objetivo Especifico N° 3:** Fortalecer capacidades del personal en gestión por procesos y simplificación administrativa.

##### 5.2 ACCIONES ESTRATEGICAS Y ACTIVIDADES

- **Objetivo Especifico N° 1:** Mejorar la calidad del servicio al ciudadano, a través de la simplificación administrativa y la certificación de la calidad.

###### **Acción Estratégica:**

1. Implementar metodologías y mecanismos de simplificación administrativa que contribuyan a la optimización de los procedimientos y servicios y a la eliminación de los innecesarios.

###### Actividades

- 1.1 Inventario y Simplificación de Procedimientos Administrativos y Servicios Prestados en Exclusividad, elaboración de Tablas ASME-VM (Recorrido Físico, según DS N° 007-2011-PCM).
- 1.2 Determinar los Costos de cada Procedimiento Administrativo y Servicios Prestados en Exclusividad (DS N° 064-2010-PCM).
- 1.3 Elaborar el Formato de Sustento Legal y Técnico de cada Procedimiento y Servicio (DS N° 079-2007-PCM).





PERÚ

Ministerio  
de la Producción

- 1.4 Formulación y Presentación del Proyecto TUPA (064-2010-PCM), con Informe Técnico, Decreto Supremo y Exposición de Motivos a la OGAJ.
  - 1.5 Revisión, visación y elaboración del informe técnico legal del Proyecto TUPA.
  - 1.6 Presentación del Proyecto TUPA a la SGP-PCM.
2. Promover el uso de herramientas informáticas estandarizadas, procedimientos en línea y el intercambio de información entre entidades.

Actividades:

- 2.1 Digitalizar los Procedimientos Administrativos contenidos en el TUPA de PRODUCE, mediante el cual se realice el ingreso de expedientes enviados por los administrados y se emita la respuesta por los funcionarios del PRODUCE.
  - 2.2 Digitalización hacia dentro de los Procedimientos TUPA y No TUPA del Ministerio, en un modelo de "Papel Cero".
  - 2.3 Coordinar acuerdos o suscribir convenios con las entidades públicas, en el marco de la interoperabilidad.
  - 2.4 Establecer un Sistema de Búsqueda ágil de las normas internas de PRODUCE.
3. Mejorar el nivel de atención a la ciudadanía.

Actividades:

- 3.1 Implementar las acciones del Plan de Calidad de Mejora de Atención al Ciudadano en PRODUCE.
4. Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad

Actividades:

- 4.1 Ejecutar acciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en el Consejo de Apelaciones y Sanciones – CONAS.

➤ **Objetivo Especifico N° 2: Implementar la Gestión por Procesos en PRODUCE.**

**Acción Estratégica**



Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa (CDPSA)  
Equipo de Mejora Continua (EMC)



PERÚ

Ministerio  
de la Producción

1. Efectuar el Mapeo de Procesos.

Actividad:

- 1.1 Revisión y adecuación de los procesos de nivel "0" (Misionales, Estratégicos y Soporte) hasta el Nivel "n", alineado al nuevo ROF de PRODUCE (DS N° 002-2017-PRODUCE).

2. Incorporar la gestión por procesos en los documentos de gestión.

Actividad:

- 2.1 Elaborar los lineamientos para la elaboración, modificación y aprobación del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos.
- 2.2 Elaborar los Manuales de Procedimientos de los Órganos de Asesoramiento y Apoyo, adaptados a la gestión por procesos.
- 2.3 Adecuar las directivas a la nueva estructura orgánica del Ministerio, en el marco de la simplificación administrativa.

- **Objetivo Especifico N° 3: Fortalecer capacidades del personal en gestión por procesos y simplificación administrativa.**

**Acción Estratégica**

1. Sensibilizar al Personal de PRODUCE.

Actividades:

- 1.1 Taller de Sensibilización en Gestión de Riesgos y Gestión Por Procesos.



**VI. CRONOGRAMA DEL PLAN DE TRABAJO**

OBJETIVO GENERAL	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO 2017												RESPONSABLES				
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic					
<b>OE 1:</b> Mejorar la calidad del servicio al ciudadano, a través de la simplificación administrativa y la certificación de la ciudad.	Implementar metodologías más ágiles que contribuyan a la optimización de los procedimientos y servicios y a la eliminación de los innecesarios.	Tablas ASME-VIM Y Diagramas Bloques Ficha Técnica y Legal Proyecto TUPA	170															OGPP - ORGANOS OGPP - ORGANOS OGPP	
	Promover el uso de herramientas informáticas estandarizadas, procedimientos en línea y el intercambio de información entre entidades.	Digitalización de los Procedimientos TUPA y No TUPA del Ministerio, en un modelo de "Papel Cero"	100%																OGPI
	Presentación del Proyecto TUPA a la ZGP-PCM.	Digitalizar los Procedimientos Administrativos contenidos en el TUPA de PRODUCE, mediante el cual se realice el ingreso de expedientes enviados por los administrados y se emita la respuesta por los funcionarios del PRODUCE.	70%																OGPI
	Coordinar acuerdos o suscribir convenios con las entidades públicas, en el marco de la interoperabilidad.	Establecer un Sistema de Búsqueda Ágil de las normas internas de PRODUCE.	1																OGPI - ORGANOS OGPI
	Ejecutar acciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en el Consejo de Apelaciones y Sanciones - CONAS	Ejecutar acciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en el Consejo de Apelaciones y Sanciones - CONAS	1																CONAS
	Mejorar el nivel de atención a la ciudadanía.	Implementar las acciones del "Plan para mejorar la calidad de Atención a la Ciudadanía" del Ministerio de la Producción	4																OSASAI
	Efectuar el Mapeo de Procesos	Revisión y adecuación de los procesos de nivel "B" (Misionales, Estratégicos y Soporte) hasta el Nivel "A", alineado al nuevo ROF de PRODUCE (DS N° 002-2017-PRODUCE).	1																OGPP-ORGANOS
	Incorporar la gestión por procesos en los documentos de gestión	Elaborar los lineamientos para la elaboración, modificación y aprobación del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos.	1																OGPP
	Fortalecer las capacidades del personal en gestión por procesos y simplificación administrativa.	Elaborar los Manuales de Procedimientos de los Organos de Asesoramiento y Apoyo, adaptados a la gestión por procesos.	2																ORGANOS
	Sensibilizar al Personal de PRODUCE.	Adecuar las directivas a la nueva estructura orgánica del Ministerio, en el marco de la simplificación administrativa.	8																OGPP - ORGANOS
	Taller de Sensibilización en Gestión de Riesgos y Gestión Por Procesos	2																OGPP	



PERÚ

Ministerio  
de la Producción

## VII. EVALUACIÓN

La evaluación de las actividades programadas en el presente plan, es realizada por los responsables del proceso en coordinación con el Equipo de Mejora Continua - EMC a través de un informe emitido por la Oficina de Planeamiento y Modernización de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, conteniendo las actividades y logros obtenidos durante el trimestre, informe que será remitido a la Secretaría General para conocimiento y publicación en la página web del Ministerio de la Producción; en cumplimiento a lo establecido en el artículo 5 y 6 de la Resolución Ministerial N° 471-2016-PRODUCE.

## VIII. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Administrado/usuario:** Persona natural o jurídica que participa en el procedimiento administrativo.

**Atención al Ciudadano:** Conjunto de Servicios y actividades que se prestan a las personas que requieren de la colaboración de un servidor público para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.

**Atención de calidad:** Proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los usuarios de determinado servicio

**Calidad de Atención:** Medios o puntos de acceso, a través de los cuales, la ciudadanía hace uso de los servicios provistos por las entidades Públicas. Incluye espacios del tipo presencial (Oficinas y establecimientos), telefónico (call-centers), virtual (plataformas web, e-mail) y móvil (oficinas itinerantes).

**Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa (CDPSA):** Es el equipo directivo. Constituye la instancia política responsable de la puesta en marcha del proceso de simplificación y de supervisar y facilitar la labor del Equipo de Mejora Continua.

**Eficacia:** capacidad para lograr el efecto que se desea o espera.

**Eficiencia:** Uso óptima de los insumos (menor utilización de recursos o mayor alcance utilizando la misma cantidad de recursos) para la obtención de los resultados deseados.

**Equipo de Mejora Continua (EMC):** Es el equipo operativo. Está encargado de planificar y gestionar el proceso de simplificación administrativa en la Entidad.

**Gestión por Procesos:** Enfoque metodológico que sistematiza actividades y procedimientos, tareas y formas de trabajo contenidas en la "cadena de valor", a fin de convertirlas en una secuencia, que asegure que los bienes y servicios generen impactos positivos para el ciudadano, en función de los recursos disponibles.



Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa (CDPSA)  
Equipo de Mejora Continua (EMC)



PERÚ

Ministerio  
de la Producción

Comprende la identificación, el análisis, la mejora o cambio radical e incluye el uso de herramientas, metodologías y su control.

**Indicador:** Magnitud que permite medir o comprobar los resultados efectivamente obtenidos en el desarrollo de una actividad, proyecto u otros similares. Puede ser cualitativo o cuantitativo.

**Manual de Procedimientos (MAPROS):** Es un documento normativo, que guarda coherencia con los respectivos dispositivos legales y administrativos que regulan el funcionamiento de la entidad, tiene carácter instructivo, que describe y sistematiza la secuencia lógica de las acciones que se ejecutan en los procesos generados para el cumplimiento de las funciones de los órganos, unidades orgánicas y programas.

**Mapa de Procesos:** Representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tienen lugar en una entidad.

**Mejora Continua:** Esfuerzo realizado por las instituciones con el objetivo de alcanzar niveles más altos de eficiencia y eficacia, manteniendo su competitividad en el sector que participa.

**Metodología de Simplificación Administrativa:** Constituye un documento orientador para todas las entidades de la Administración Pública que se proponen desarrollar procesos de simplificación administrativa.

**Procedimientos administrativos:** Es el conjunto de actos y diligencias tramitados ante la entidad, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.

**Proceso:** Secuencia de actividades que transforman una entrada o insumo (una solicitud de un bien o un servicio), añadiéndole un valor en cada etapa de la cadena (mejores condiciones de calidad/precio, rapidez, facilidad, comodidad, entre otros).

**Simplificación Administrativa:** Principios y acciones derivadas de estos, que tienen por objetivo final, la eliminación de toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos y pagos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a la prestación efectiva del servicio (trámite).

