



INFORME N° 250-2017-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 – Tercer Trimestre 2017.

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

Fecha : San Isidro, 09 de noviembre de 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 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, siendo reconfirmado mediante Resolución Ministerial N° 108-2017-PRODUCE.
- 3.3 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.
- 3.4 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.
- 3.5 Por ello, continuando con lo establecido, a continuación se informa sobre las actividades y logros alcanzados en materia de Simplificación Administrativa en PRODUCE, consolidado al Tercer Trimestre 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.**

3.5.1 DEL OBJETIVO GENERAL, OBJETIVOS ESPECÍFICOS, ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES PROGRAMADAS:

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.				
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	
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 servicios 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	
	Promover el uso de herramientas informáticas estandarizadas, procedimientos en línea y el intercambio de	Y	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	Y	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			OGTI	





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.			
OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
	información entre entidades.	TUPA y No TUPA del Ministerio, en un modelo de “Papel Cero”	
		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	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	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
		Adequar 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

3.5.2 DE LAS ACTIVIDADES Y LOGROS ALCANZADOS AL TERCER TRIMESTRE 2017:

Del Equipo de Mejora Continua - EMC

El EMC, reconfigurado mediante Resolución Ministerial N° 108-2017-PRODUCE (09.03.2017), se reunió el 29.08.2017 y acordó¹ lo siguiente:

- **Instalar el Equipo de Mejora Continua**, en el marco de la reconfiguración mediante RM N° 108-2017-PRODUCE.
- **Aprobar el “Proceso de Aprobación de Propuestas de Mejora Continua, en materia de Simplificación Administrativa en el Ministerio de la Producción”;** proceso mediante el cual se aprecia la representación grafica a seguir por los órganos, unidades orgánicas y programas del Ministerio cuando presenten propuestas de simplificación administrativa hasta su aprobación mediante dispositivo legal ya sea Decreto Supremo, Resolución Ministerial ó Resolución Directoral.



¹ Acta N° 001-2017-PRODUCE-EMC





"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

- Continuar con los esfuerzos para la aprobación del nuevo TUPA del PRODUCE.
- Proponer en coordinación con los Órganos correspondientes del PRODUCE, la modificación del TUPA del PRODUCE, incorporándose la eliminación, reducción de plazos y fusión de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, de acuerdo con el numeral 43.5 del artículo 43 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.

De las actividades y logros alcanzados respecto a las estrategias consideradas en el Plan:

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.

La Oficina de Planeamiento y Modernización, en el marco del nuevo ROF de PRODUCE, ha venido desplegando acciones con los órganos y unidades orgánicas, contando a la fecha con un proyecto de TUPA del PRODUCE; sin embargo, teniendo en consideración las recomendaciones efectuadas por la Secretaría de Gestión Pública-PCM así como en el marco del Análisis de Calidad Regulatoria; se realizó lo siguiente:

- El 25.09.2017, se llevó a cabo la Reunión de Trabajo con los representantes acreditados por los Órganos que resuelven los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, para evaluar la implementación de las Recomendaciones de la Presidencia del Consejo de Ministros-PCM al TUPA PRODUCE e implicancias en el Análisis de Calidad Regulatoria- ACR.
- Al respecto, los representantes antes indicados, señalaron que han venido efectuando ajustes a los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad contenidos en el Proyecto de TUPA, de acuerdo a la recomendaciones efectuadas por SGP-PCM, en lo que fuera pertinente.
- Con la información proporcionada en el Taller de Capacitación desarrollado por la SGP-PCM, los días 14 y 15 de setiembre, los profesionales de la OPM informaron a los Representantes citados los alcances e implicancias del Análisis de Calidad Regulatoria- ACR.
- De los comentarios efectuados en la reunión, se consideró pertinente, priorizar la aprobación de la Simplificación Administrativa a los Procedimientos Administrativos y Servicios prestados en exclusividad del





TUPA vigente; como paso previo a iniciar el Análisis de Calidad Regulatoria – ACR.

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

- ✓ 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.

Actualmente la OGTI, está realizando pruebas de software a la plataforma.

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

Actualmente se está realizando el desarrollo de un servicio web para ser utilizando en los proyectos del Ministerio de la Producción.

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 Consejo de Apelación de Sanciones – CONAS, viene trabajando en la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015, de acuerdo a los cronogramas establecidos para tal fin. Así, el sistema de gestión de la calidad en el CONAS se está implementado sobre la base de una efectiva gestión por procesos, lo que permite que se gestionen las actividades, documentación y recursos que se necesiten proporcionar para lograr los objetivos propuestos, generando valor a las partes interesadas de la institución.

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

MES	ACTIVIDADES DEL SGC - CONAS
jul-17	Se realizó la auditoría de brechas de la Norma ISO 89001:2015 al Consejo de Apelación del Sanciones, donde se detectaron las brechas entre los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2015 para un sistema de gestión de la calidad (SGC) y las actividades y documentación que vienen desarrollándose en los procesos del CONAS, encontrándose un nivel de cumplimiento de 30.95%. Este nivel es el resultado de la auditoría interna de diagnóstico efectuada según los lineamientos de la norma ISO 19011:2011 - Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de Calidad. Se estableció la estrategia para abordar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad para el Consejo de Apelación de Sanciones.





"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

MES	ACTIVIDADES DEL SGC - CONAS
ago-17	Se definió el alcance del Sistema de Gestión de Calidad en el CONAS, el cual incluye los siguientes procesos: Proceso Estratégico: Proceso de Dirección; Procesos de la cadena de valor: Proceso de Resolución de recursos de apelación Área Colegiada, Proceso de Resolución de recursos de apelación Área Unipersonal, Proceso de Gestión de la Información; y Procesos de Soporte: Proceso de Mejora Continua, Proceso de Gestión Presupuestal, Proceso de Gestión de Recursos Humanos y Proceso de Gestión de Servicios.
	Se elaboró el Mapa de Procesos, donde se han identificado todos los procesos y subprocesos del CONAS (niveles 1 y 2), se han elaborado los "Diagramas de Caracterización", que contienen las matrices SIPOC de procesos (suministradores, entradas, actividades, salidas, clientes), así como las caracterizaciones de los mismos, donde se han identificado todos los elementos que intervienen en el proceso.
	Se definió la metodología a trabajar para la formalización del proceso de dirección estratégica, que desarrollará en una primera fase la comprensión de la organización y su contexto, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas, para luego formular los elementos base de la filosofía organizacional que la norma ISO 9001:2015 demanda: Política y Objetivos de la Calidad y la planificación para lograrlos.
set-17	Se continuó con el proceso de implementación sobre la base de una efectiva gestión por procesos, permitiendo que se gestionen las actividades, documentación y recursos que se necesiten para lograr los objetivos propuestos, generando valor a las partes interesadas de la institución.
	Se elaboró la propuesta de la siguiente documentación: Mapa de Procesos del CONAS, fichas de procesos del CONAS, política de calidad del CONAS, propuesta de objetivos del CONAS, e indicadores de desempeño de procesos del CONAS.
	Se desarrolló la propuesta de indicadores de desempeño del SGC, los que se encuentran relacionados con la eficacia, eficiencia y efectividad que los procesos del CONAS, y a la fecha ya vienen siendo registrados y analizados, para tomar decisiones respecto de la mejora posterior para el desempeño de los procesos y de la institución.

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 a 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 Tercer Trimestre del presente año, se han ejecutado las acciones siguientes:

N°	ACCIONES
1	Se logro obtener una calificación de "excelente", siendo un porcentaje mayor al 50% de los usuarios satisfechos por la información brindada.
2	Se ha asegurado la presencia de igual número de operadores en Mesa de Partes, durante la hora de refrigerio.
3	Personal de Mesa de Partes, debidamente uniformado, a fin de dar una mejor imagen del personal de atención hacia el administrado.
4	Se implementó el registro de visitas en el local de Barlovento.
5	Elaboración de material gráfico de orientación de fácil entendimiento y ubicación (físico y en línea) respecto a los canales de quejas, reclamos, consultas, sugerencias y denuncias.
6	Se implementó la señalética que informa la ubicación de las diferentes oficinas al interior del Ministerio y de todas sus sedes.

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, ha realizado las siguientes acciones:

1. Elaboración de informe sobre el diagnostico situacional, respecto a la propuesta de mapa de procesos y 25 ficha de procesos nivel 0 del PRODUCE.
2. Elaboración de 127 Fichas de procesos Nivel 1, en coordinación con la Oficinas y Direcciones Generales.
3. Evaluación de macro procesos, para identificar vacíos normativos, que están comprometiendo con responsabilidades legales al Ministro de la Producción, relacionado a sanciones impuestas a los administrados, por lo que se utilizó esto con elaboración de un mapa conceptual y modelos descriptivos.
4. Elaboración del modelo del proceso "Contratar bien o servicio menor a 8UIT", tanto para locadores de servicios y otros, de acuerdo a la Directiva General 004 – 2017 – Produce – SG / OGA "Lineamientos para la contratación de bienes y servicios por montos iguales o inferiores a 8 UIT, en el ministerio de la Producción"
5. Elaboración del modelo del proceso "cobrar obligaciones mediante embargo en forma de retención bancaria" proceso principal de la Oficina de Ejecución Coactiva, de la Oficina General de Administración.

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

La OPM, elaboró y presentó el proyecto de Directiva General "Lineamientos para la implementación de 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.





"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

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° 002-2017-SG "Protocolo de Atención al Ciudadano", aprobada por Resolución Secretaria N° 471-2017-SG.

N°	DIRECTIVAS EN PROCESO DE APROBACIÓN
1	Lineamientos para la implementación de gestión por procesos en el Ministerio de la Producción
2	Lineamientos para la evaluación de las intervenciones realizadas por el Sector Producción.
3	Lineamientos para la formulación, suscripción, ejecución, supervisión y evaluación de los Convenios de Cooperación Interinstitucional del Ministerio de la Producción
4	Lineamientos para la Fiscalización Posterior en el Ministerio de la Producción.
5	Regular el Procedimiento de Ejecución Coactiva

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 4.1 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, durante el tercer trimestre del presente año.
- 4.2 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.



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

