



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría
General

Secretaría de Gestión
Pública

Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría
General

Secretaría de Gestión
Pública

Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa

© Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública

Av. Armendáriz 339, Miraflores, Lima – Perú

Teléfono: (51 1) 716-8927

Web: www.pcm.gob.pe

© Cooperación Alemana al Desarrollo – GTZ

Programa Gobernabilidad e Inclusión

Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (GTZ) GMBH por encargo del Ministerio Federal de Desarrollo y Cooperación Económica (BMZ).

Av. Los Incas 172, piso 6, El Olivar, San Isidro, Lima – Perú

Teléfono: (51 1) 421-1333

Web: www.gobernabilidad.org.pe

Título: Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa.

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros agradece a la Cooperación Alemana al Desarrollo GTZ por el auspicio integral de la presente publicación.

Contenido

PRESENTACIÓN	5
LISTA DE SIGLAS	7
INTRODUCCIÓN	9
1. ANTECEDENTES	11
2. MARCO NORMATIVO	15
3. MARCO INSTITUCIONAL	17
4. SITUACIÓN DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN EL PERÚ	21
5. PROCESO DE FORMULACIÓN DE LA POLÍTICA Y EL PLAN NACIONAL DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	26
6. POLÍTICA NACIONAL DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	30
7. PLAN NACIONAL DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	37
8. GLOSARIO	69
9. ANEXOS	74
ANEXO 1. Lecciones aprendidas de los procesos de simplificación administrativa realizados en América Latina.	74
ANEXO 2. Árbol de problemas.	82
ANEXO 3. Listado de entidades y equipos técnicos participantes.	83
ANEXO 4. Decreto Supremo 025-2010-PCM: Aprobación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa.	88
ANEXO 5. Resolución Ministerial N° 228-2010-PCM: Aprobación del Plan Nacional de Simplificación Administrativa.	91

Presentación

Servir eficazmente a la ciudadanía a través de procesos administrativos sencillos, con tasas y plazos predecibles y a su vez transparentes, es una de las principales responsabilidades gubernamentales. Por ello fue que en marzo del 2007, en una reunión con los funcionarios públicos más importantes de ministerios, organismos públicos y programas sociales, el Presidente Constitucional de la República, Dr. Alan García Pérez, al comunicar la voluntad del gobierno de proceder a una profunda reforma del Estado, precisó que el primer gran tema de la reforma y que entra por los ojos y la vida de los ciudadanos es la agilización y simplificación de los trámites¹.

En esa perspectiva es que la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gestión Pública, con el objetivo de contar con una política nacional articuladora, con objetivos estratégicos precisos, metas e indicadores que nos permitan monitorear su cumplimiento, formuló la Política y el Plan Nacional de Simplificación Administrativa, como resultado de un proceso de consulta y coordinación con entidades públicas de los tres niveles de gobierno, gremios empresariales, sociedad civil y cooperación internacional.

La Política Nacional de Simplificación Administrativa aprobada mediante Decreto Supremo Nº 025-2010-PCM detalla los principios, objetivos y estrategias a seguir en esta materia, considerando los intereses generales del Estado y la diversidad de las realidades regionales y locales. Esta norma refuerza los objetivos y acciones que deben cumplir las entidades públicas y fortalece las políticas de obligatorio cumplimiento aprobadas en marzo del 2007, a fin de orientar su actuación -en todo el ámbito nacional- para que brinden trámites y servicios administrativos valiosos y oportunos a la ciudadanía, dando relevancia a la optimización de procesos.

A su vez, el Plan Nacional de Simplificación Administrativa aprobado por Resolución Ministerial Nº 228-2010-PCM, precisa las acciones necesarias, metas, indicadores, plazos y entidades públicas responsables de su ejecución con la finalidad de facilitar la implementación de la política por parte de las entidades públicas. Los objetivos del Plan son generalizar la gestión por procesos en los procedimientos y los servicios administrativos; universalizar en forma progresiva el uso intensivo de las tecnologías de la información y de la comunicación en las distintas entidades públicas; así como promover la demanda de servicios en línea por la ciudadanía.

Ambos documentos son de alcance para todas las entidades públicas, vale decir, Poder Ejecutivo -incluyendo ministerios y organismos públicos, Poder Legislativo, Poder Judicial, gobiernos regionales, gobiernos locales y organismos autónomos. Su difusión es importante para su estricto cumplimiento y por ello se concreta esta publicación con el valioso apoyo de la Cooperación Alemana al Desarrollo (GTZ), en el marco del Programa de Gobernabilidad e Inclusión.

¹ Discurso dirigido el 2 de marzo de 2007, a los 200 funcionarios públicos más importantes. En http://www.pcm.gob.pe/InformacionGral/sgp/2007/REFORMA_DEL_ESTADO.pdf.

La presente publicación comprende los antecedentes, el marco normativo e institucional, la situación de la simplificación administrativa en el Perú y la sistematización del proceso de formulación de la Política y el Plan Nacional de Simplificación Administrativa, teniendo como anexos las lecciones aprendidas de los procesos de simplificación realizados en América Latina, el árbol de problemas identificado en la formulación así como el listado de las entidades y equipos participantes, sin cuya participación hubiera sido difícil concretar dichos documentos, por lo que hacemos presente nuestro reconocimiento a todos y cada uno de ellos.

Anhelamos que la Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa contribuyan a la construcción del Estado moderno, porque sólo con entidades públicas con valores y vocación de servicio a la ciudadanía, podremos dar respuesta a la demanda de eficacia en la ejecución de políticas públicas y mayor calidad en la prestación de bienes y servicios, con trámites más eficientes y simples para todos.

NILDA ROJAS BOLÍVAR
Secretaría de Gestión Pública
Presidencia del Consejo de Ministros

Lista de siglas

- ADEX:** Asociación de Exportadores del Perú
- AECID:** Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo
- AFIN:** Asociación para el Fomento de la Infraestructura
- ANR:** Asamblea Nacional de Rectores
- APEMYPE:** Asociación de Pequeños y Medianos Industriales del Perú
- ASPEC:** Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios
- CEB:** Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas
- CGR:** Contraloría General de la República
- CIES:** Consorcio de Investigación Económica y Social
- CODACUN:** Concejo de Asuntos Contenciosos Universitarios
- COMEX:** Sociedad de Comercio Exterior del Perú
- CONAFU:** Consejo Nacional para la Autorización de Funcionamiento de Universidades
- CONFIEP:** Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas
- GRADE:** Grupo de Análisis para el Desarrollo
- GTZ:** Cooperación Técnica Alemana
- IFC:** Corporación Financiera Internacional del Banco Mundial
- INDECOPI:** Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
- INTERMESA:** Mesa Nacional de Simplificación de Trámites Municipales para Empresas
- LOF:** Ley de Organización y Funciones
- LOPE:** Ley Orgánica del Poder Ejecutivo
- MAC:** Módulo de Atención Ciudadana
- MACMYPE:** Módulo de Atención Ciudadana para Micro y Pequeñas Empresas
- MEF:** Ministerio de Economía y Finanzas
- MININTER:** Ministerio del Interior
- MINJUS:** Ministerio de Justicia
- MINSAL:** Ministerio de Salud
- MTC:** Ministerio de Transportes y Comunicaciones
- MYPES:** Micro y Pequeñas empresas
- OCI:** Órgano de Control Institucional
- ONG:** Organismo no gubernamental
- OPD:** Organismo Público Descentralizado
- OSCE:** Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado
- OSINERGMIN:** Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

- PCM:** Presidencia del Consejo de Ministros
- PCM-ONGEI:** Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática de la PCM
- PCM - SGP:** Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública
- PERUCÁMARAS:** Cámara Nacional de Comercio, Producción y Servicios
- PMDE:** Programa de Modernización y Descentralización del Estado
- PRODUCE:** Ministerio de la Producción
- Proinversión:** Agencia de Promoción de la Inversión Privada
- RENIEC:** Registro Nacional de Identificación y Estado Civil
- ROF-PCM:** Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros
- SERVIR:** Autoridad Nacional del Servicio Civil
- SGP:** Secretaría de Gestión Pública
- SNI:** Sociedad Nacional de Industrias
- SUNARP:** Superintendencia Nacional de los Registros Públicos
- SUNAT:** Superintendencia Nacional de Administración Tributaria
- TIC:** Tecnologías de Información y Comunicación
- TUPA:** Texto Único de Procedimientos Administrativos
- UGEL:** Unidad de Gestión Educativa Local
- UIT:** Unidad Impositiva Tributaria
- USAID:** Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional

Introducción

El proceso de modernización del Estado, iniciado con la dación de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado - Ley N° 27658 tiene como finalidad mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano; lo que conlleva a la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, para lograr una mejor atención ciudadana, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

En esta línea, la simplificación administrativa entendida como los principios y las acciones derivadas de éstos, que tienen por objetivo final la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que genera el inadecuado funcionamiento de la Administración Pública; constituye uno de los aspectos esenciales de la modernización del Estado.

Por su parte, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros es el órgano responsable de coordinar y dirigir el proceso de modernización de la Administración Pública y aprobar y proponer normas en materia de sistemas administrativos y racionalización del Estado.

En el Perú, durante los últimos años se han desarrollado diversos procesos de reforma normativa e institucional dirigidos a que la tramitación de procedimientos administrativos y la prestación de servicios en exclusividad sea eficiente y eficaz, con costos razonables, con enfoque de servicio a la ciudadanía y basada en los principios de simplificación administrativa.

Es necesario que los esfuerzos dirigidos a la implementación de acciones de simplificación de trámites en todos los ámbitos de gobierno estén coordinados y se orienten a los mismos fines. Por ello, entre marzo del 2009 y junio del 2010, bajo el liderazgo de la Secretaría de Gestión Pública y el acompañamiento de una Comisión Base² se desarrolló un proceso participativo y consensuado para la formulación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa y su respectivo plan de implementación.

En ese sentido, la Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa establecen una visión, misión y principios comunes a todas las entidades públicas en esta materia y una relación mínima consensuada de objetivos, estrategias y acciones a desarrollar para la implementación de acciones de simplificación administrativa en todo el país.

Es preciso destacar que es la primera vez en el país y en la Región que se realiza un proceso estructurado, planificado y participativo para gestar lineamientos de una política pública, en Simplificación Administrativa.

El presente documento contiene la sistematización de dicho proceso, presenta la Política y el Plan Nacional de Simplificación Administrativa, y se organiza en siete partes. La primera parte presenta los antecedentes que detalla el proceso de modernización de la gestión

² Se conformó una Comisión Base integrada por la Presidencia del Consejo de Ministros (a través de la Secretaría de Gestión Pública y la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática), el Ministerio de Economía y Finanzas e INDECOPI.

pública, poniendo de relieve la simplificación administrativa como uno de sus pilares. En la segunda parte se presenta el marco normativo. En la tercera parte se expone el marco institucional identificando los principales actores públicos con competencias en el subsistema de simplificación administrativa. La cuarta parte detalla la situación actual de la simplificación administrativa en el país. En la quinta parte se describe el proceso participativo de formulación de la Política y el Plan Nacional de Simplificación Administrativa. La sexta parte presenta la Política Nacional de Simplificación Administrativa. Finalmente, la séptima parte detalla el contenido del Plan Nacional de Simplificación Administrativa que busca instrumentalizar la política para facilitar su implementación por parte de las entidades públicas.

La implementación de la Política y el Plan Nacional de Simplificación Administrativa contribuirá a que las entidades públicas de los tres niveles de gobierno brinden procedimientos y servicios administrativos bajo un enfoque de calidad y mejoramiento continuo, aportando así a la construcción de una sociedad más democrática, incluyente, equitativa y competitiva.

1. Antecedentes

El proceso de modernización de la gestión pública tiene como uno de sus componentes a la simplificación administrativa. La modernización es un proceso permanente caracterizado por la continua redefinición de sus objetivos y por su integración sistémica en las entidades públicas; por ello, la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (LOPE) – Ley N° 29158³ lo considera como un sistema administrativo.

La Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444⁴ y el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) establecen que el ente rector del sistema administrativo de modernización de la gestión pública es la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).

Asimismo, según el artículo 36 del Decreto Supremo que aprueba el ROF de la PCM (D.S. N° 063-2007-PCM)⁵, la SGP-PCM es el órgano de línea encargado de coordinar y dirigir el proceso

3 Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, Ley N° 29158

Artículo 19. Competencias o funciones del Presidente del Consejo de Ministros

Al Presidente del Consejo de Ministros, además de las funciones señaladas en la Constitución Política del Perú, le corresponde:
(...)

4. Formular, aprobar y ejecutar las políticas nacionales de modernización de la Administración Pública y las relacionadas con la estructura y organización del Estado, así como coordinar y dirigir la modernización del Estado.
(...)

Artículo 46. Sistemas Administrativos

Los Sistemas Administrativos tienen por finalidad regular la utilización de los recursos en las entidades de la administración pública, promoviendo la eficacia y eficiencia en su uso.

Los Sistemas Administrativos de aplicación nacional están referidos a las siguientes materias:
(...)

11. Modernización de la gestión pública

El Poder Ejecutivo tiene la rectoría de los Sistemas Administrativos, con excepción del Sistema Nacional de Control.
(...)

En ejercicio de la rectoría, el Poder Ejecutivo es responsable de reglamentar y operar los Sistemas Administrativos, aplicables a todas las entidades de la Administración Pública, independientemente de su nivel de gobierno y con arreglo a la Ley de Procedimiento Administrativo General. Esta disposición no afecta la autonomía de los Organismos Constitucionales, con arreglo a la Constitución Política del Perú y a sus respectivas Leyes Orgánicas.

El Poder Ejecutivo adecua el funcionamiento de los Sistemas Administrativos al proceso de descentralización.

Artículo 47. Atribuciones de los Entes Rectores de los Sistemas Administrativos

Los Entes Rectores tienen las siguientes competencias o funciones:

1. Programar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar la gestión del proceso;
2. Expedir las normas reglamentarias que regulan el Sistema;
3. Mantener actualizada y sistematizada la normatividad del Sistema;
4. Emitir opinión vinculante sobre la materia del Sistema;
5. Capacitar y difundir la normatividad del Sistema en la Administración Pública;
6. Llevar registros y producir información relevante de manera actualizada y oportuna;
7. Supervisar y dar seguimiento a la aplicación de la normatividad de los procesos técnicos de los Sistemas;
8. Promover el perfeccionamiento y simplificación permanente de los procesos técnicos del Sistema Administrativo; y,
9. Las demás que señalen las leyes correspondientes.

4 Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444, publicada en el diario oficial El Peruano el 11 de abril de 2001.

5 Artículo 36. De la Secretaría de Gestión Pública.

La Secretaría de Gestión Pública es el órgano de línea que depende jerárquicamente de la Secretaría General, encargado de coordinar y dirigir el proceso de modernización de la gestión pública. La Secretaría de Gestión Pública es competente en materia de funcionamiento y organización del Estado, simplificación administrativa, ética y transparencia en concordancia con las normas de modernización, racionalización, descentralización del Estado, control interno, así como el código de ética de la función pública.

de modernización de la gestión pública, y es competente en materia de funcionamiento y organización del Estado, simplificación administrativa, ética y transparencia, en concordancia con las normas de modernización, racionalización, descentralización del Estado, control interno, así como el código de ética de la función pública.

Tomando como base los lineamientos dados por el Presidente de la República en marzo de 2007 para impulsar y concretar la visión que busca acercar al Estado al servicio del ciudadano, la SGP-PCM ha diseñado un marco conceptual consolidado que orienta su actuación para la implantación del proceso de Modernización de la Gestión del Estado, de conformidad con lo estipulado en la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, la LOPE, el modelo de la Nueva Gestión Pública y otros.

Dicho marco conceptual organiza el proceso de modernización en tres grandes ejes: el primero se refiere a la prestación de servicios públicos, ya sea como trámites o como servicios colectivos; el segundo alude al funcionamiento interno de las entidades proveedoras de estos servicios públicos, ya sea como provisión intermedia o final; y como resultado de los dos anteriores, el tercer eje concierne a la estructura organizativa al interior de la entidad y su vínculo con otras entidades, con el objetivo de asegurar el adecuado funcionamiento del Estado en el cumplimiento de sus funciones centrales, para una gestión por resultados medidos en términos de satisfacción ciudadana.

Para la viabilización de los tres ejes verticales señalados se identificó que tenían que implementarse dos sistemas transversales de vital importancia para dar un sentido estratégico al proceso de modernización: el sistema de recursos humanos de la administración pública y el sistema nacional de planificación estratégica. Además de estos dos sistemas, es preciso diseñar e implementar el Sistema Nacional de Modernización de la Gestión Pública, para garantizar prestaciones de servicios públicos de calidad aceptados y reconocidos por la ciudadanía, con el fin de consolidar mecanismos permanentes de mejora institucional y del Estado producto de la interrelación de las entidades que lo conforman.

Sobre la base del modelo conceptual consolidado, SGP-PCM identifica la necesidad de diseñar, validar, aprobar y evaluar modelos, metodologías y herramientas a ser trabajadas como soporte instrumental del proceso de modernización, así como de incorporar mecanismos de concertación y diálogo con los actores relevantes en cada etapa del proceso, en especial con la ciudadanía y los operadores directos de los procesos y procedimientos.

Si bien el eje central de atención para el proceso de modernización es la ciudadanía —por razones de visibilidad e impacto rápido—, en el primer tramo se optó por la estrategia de atender la simplificación de procedimientos y servicios administrativos. Para ello, se buscó configurar la política de simplificación administrativa (entendida como simplificación de procedimientos y servicios administrativos) e implementarla a escala nacional.

En esta materia, de acuerdo con la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444, la PCM está facultada para asesorar a las entidades en materia de simplificación

administrativa y evaluar de manera permanente los procesos respectivos al interior de las entidades, para lo cual podrá solicitar toda la información necesaria.⁶

Asimismo, en marzo del 2007, el Presidente de la República promulgó el Decreto Supremo que define y establece las políticas nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del gobierno nacional (D.S. 027-2007-PCM), dando doce políticas nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades públicas. Entre ellas, la Política N° 10, relativa a la simplificación administrativa, busca organizar un Estado moderno y eficiente, orientado al servicio del ciudadano, simplificación que paralelamente funcione como una estrategia de acercamiento del Estado a su población. Tal política dispone lo siguiente:

- Promover la permanente y adecuada simplificación de trámites, identificando los más frecuentes, para reducir sus componentes y el tiempo que demanda realizarlos.
- Implementar ventanillas únicas de atención a la ciudadanía.
- Promover la aplicación del silencio administrativo positivo en los procedimientos administrativos de las entidades del gobierno nacional.
- Simplificar la comunicación entre los órganos de línea, suprimiendo las comisiones, secretarías o instancias intermediarias ajenas a la celeridad y la eficacia de la función pública.
- Promover el uso intensivo de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) en las distintas entidades públicas.

Justamente, a través de esta norma se obliga a realizar las acciones descritas de manera obligatoria y a observar su implementación de forma coherente y adecuada. La política de simplificación administrativa, entonces, representa una de las principales acciones que debe ser seguida por las entidades públicas como herramienta para orientar de mejor manera la prestación de los servicios que brinda el Estado. Corresponde a la SGP-PCM la supervisión del cumplimiento de la referida política nacional.

A partir del ejercicio de esta facultad de supervisión, la SGP-PCM encontró que, en los tres ámbitos de gobierno, las entidades públicas venían actuando desarticuladamente y de acuerdo a criterios que no eran consensuados ni normados desde el ente rector. Asimismo, dado que esta política fue aprobada antes de la vigencia de la LOPE, la que establece (de acuerdo al artículo 4.1) que las políticas nacionales: “definen los objetivos prioritarios, los lineamientos, los contenidos principales de las políticas públicas, los estándares nacionales

6 Artículo 48, Ley N° 27444

Las facultades de la PCM respecto del cumplimiento de la Ley N° 27444 son las siguientes:

- Asesorar a las entidades en materia de simplificación administrativa y evaluar de manera permanente los procesos de simplificación administrativa al interior de las entidades, para lo cual podrá solicitar toda la información que requiera de éstas.
- Supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las normas de la presente Ley.
- Detectar los incumplimientos a las normas de la presente Ley y recomendar las modificaciones que considere pertinentes, otorgando a las entidades un plazo perentorio para la subsanación.
- En caso de no producirse la subsanación, la Presidencia del Consejo de Ministros formulará las propuestas normativas requeridas para realizar las modificaciones que considere pertinentes y realizará las gestiones conducentes a hacer efectiva la responsabilidad de los funcionarios involucrados.
- Detectar los casos de duplicidad de los procedimientos administrativos en las distintas entidades y proponer las medidas necesarias para su corrección.
- Dictar Directivas de cumplimiento obligatorio tendientes a garantizar el cumplimiento de las normas de la presente Ley.
- Realizar las gestiones del caso conducentes a hacer efectiva la responsabilidad de los funcionarios por el incumplimiento de las normas del presente Capítulo, para lo cual cuenta con legitimidad para accionar ante las diversas entidades de la administración pública.
- Establecer los mecanismos para la recepción de denuncias y otros mecanismos de participación de la ciudadanía. Cuando dichas denuncias se refieran a asuntos de la competencia de la Comisión de Acceso al Mercado, se inhibirá de conocerlas y las remitirá directamente a ésta.
- Aprobar el acogimiento de las entidades al régimen de excepción para el establecimiento de derechos de tramitación superiores a una (1) UIT.
- Otras que señalen los dispositivos correspondientes.

de cumplimiento y la provisión de servicios que deben ser alcanzados y supervisados para asegurar el normal desarrollo de las actividades públicas y privadas. Las políticas generales conforman la política general de gobierno”; se ha reformulado la política en materia de simplificación administrativa.

En el año 2008 siguieron sentándose las bases para determinar la política nacional de simplificación administrativa, a la par de atender los mandatos de la Ley del Procedimiento Administrativo General, la Ley de Silencio Administrativo, la Ley Marco de Licencias de Funcionamiento, entre otras. En la misma línea, se impulsó la estrategia TRAMIFÁCIL como un mecanismo para ampliar la cobertura de aplicación de los procesos de simplificación de trámites a la obtención de licencias de funcionamiento en las municipalidades de Lima, Callao y del interior del país. Esta red se extendió a aliados no solo del sector público, sino también del sector privado, de organismos no gubernamentales y de la cooperación internacional; bajo la conducción de la Secretaría Técnica de la Mesa Nacional de Simplificación de Trámites Municipales para Empresas (INTERMESA) como espacio de concertación para la implementación de la referida estrategia.

Sin desmerito de los esfuerzos realizados hasta el momento, en el año 2009 se reconoce la necesidad de iniciar la formulación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa mediante un proceso participativo, considerando la incorporación de lecciones aprovechables de experiencias internacionales exitosas. Con tal propósito, se coordinó el apoyo de dos fuentes cooperantes: la Cooperación Técnica Alemana (GTZ) a través del Programa Gobernabilidad e Inclusión y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), además del soporte del Programa de Modernización y Descentralización del Estado (PMDE-BID), ejecutado por la PCM.

La aprobación de una política en esta materia con los principios, objetivos y estrategias, y su respectivo plan de implementación con metas, acciones y responsables; orientará la actuación de las entidades públicas a nivel nacional en la simplificación de trámites, para cumplir sus cometidos y contribuir al logro del fin del Estado de brindar trámites de mayor calidad y menores costos al ciudadano.

2. Marco Normativo

El marco normativo de la simplificación administrativa es el siguiente:

□ **Ley de Simplificación Administrativa – Ley N° 25035 y su Reglamento – Decreto Supremo N° 070-89-PCM (1989)**⁷

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.
- 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.

□ **Ley Marco para el Crecimiento de la Inversión Privada (Título IV. De la Seguridad Jurídica de las Inversiones en Materia Administrativa) – Decreto Legislativo N° 757 y su Reglamento – Decreto Supremo N° 094-92-PCM (1991)**⁸

Estas normas vinculan las reglas de simplificación administrativa con el desarrollo de la inversión privada, crean el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA y establecen que solo podrá exigirse a los interesados el cumplimiento de los procedimientos administrativos que consten en el TUPA y no podrá requerirse otra información, documentación o pago que no esté establecido en aquel, bajo responsabilidad del funcionario que lo exija.

□ **Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444 (2001)**

Esta ley incluye en un solo texto legal todas las normas de simplificación administrativa — deroga las antes mencionadas—, y establece los principios del procedimiento y servicios administrativos prestados en exclusividad por las entidades públicas.

En su artículo 48 establece la competencia de supervisión y fiscalización de la SGP-PCM y de la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del INDECOPI (antes Comisión de Acceso al Mercado).⁹

⁷ Ley derogada por el numeral 2 de la Sexta Disposición Complementaria y Final de la Ley 27444, publicada el 11 de abril de 2001.

⁸ El título IV ha sido derogado por el numeral 3 de la Sexta Disposición Complementaria y Final de la Ley 27444, publicada el 11 de abril de 2001.

⁹ Las normas de organización y funciones del INDECOPI regulan, además, su competencia, y el artículo 61 de la Ley de Tributación Municipal, la Ley 28976, el Decreto Legislativo 1014, la Ley 29022, la Ley 283355 y el Decreto Legislativo 1059. La Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas identifica y elimina los actos y disposiciones de las entidades administrativas del Estado que constituyen barreras burocráticas que limitan o restringen el acceso o la permanencia de los agentes económicos en el mercado o que incumplan lo dispuesto en las normas de simplificación administrativa. Asimismo, supervisa que los gobiernos municipales, en ejercicio de su potestad tributaria municipal, respeten el libre tránsito de las personas y mercancías en el territorio nacional.

- **Decreto Supremo que define y establece las políticas nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional – Decreto Supremo N° 027-2007-PCM (2007)**
Dicta doce políticas nacionales de cumplimiento obligatorio. La Política N° 10 es la de simplificación administrativa.
- **Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (LOPE) – Ley N° 29158 (2007)**
Esta ley señala los principios de servicio a la ciudadanía y crea el sistema administrativo de modernización del Estado, uno de cuyos subsistemas es el de simplificación administrativa, siendo la SGP-PCM su ente rector.
- **Ley del Silencio Administrativo – Ley N° 29060 y su Reglamento – Decreto Supremo N° 079-2007-PCM (2007)**
Establece que el silencio administrativo debe ser la regla en los procedimientos administrativos y se prevé un mecanismo de justificación de procedimientos administrativos, servicios prestados en exclusividad y derechos de tramitación ante la SGP-PCM. Por su parte, la SGP-PCM ha aprobado diversas normas complementarias para orientar la aprobación de los TUPA.
- **Resolución que aprueba los Lineamientos de la Comisión de Acceso al Mercado sobre Simplificación Administrativa – Resolución 274-2007/CAM-INDECOPI (2007)**
La Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del INDECOPI recoge en este documento sus principales líneas de trabajo en la solución de casos presentados ante la comisión.

3. Marco Institucional

Las entidades del Estado competentes en materia de simplificación administrativa son:

- **Presidencia del Consejo de Ministros – PCM (Secretaría de Gestión Pública - SGP y Oficina Nacional de Gobierno Electrónico – ONGEI)**

Conforme a la LOPE, corresponde a la PCM formular, aprobar y ejecutar las políticas nacionales de modernización de la administración pública y en relación con la estructura y organización del Estado, así como coordinar y dirigir la modernización del Estado (LOPE – Ley N° 29158, artículo 19.4).

Por su parte, la Ley de Modernización de la Gestión del Estado da competencia a la PCM para desarrollar de manera coordinada con el Poder Legislativo el proceso de modernización de la gestión del Estado, por medio de la SGP-PCM y la Comisión de Modernización de la Gestión del Estado, con la participación de otras entidades cuando sea necesario (Ley N° 27658 – Modernización Gestión del Estado, artículo 1.2).

En el artículo 48 de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444), se otorga competencia a la SGP-PCM para:

- Asesorar a las entidades en materia de simplificación administrativa.
- Garantizar el cumplimiento de las disposiciones generales sobre procedimiento administrativo.
- Supervisar y fiscalizar el cumplimiento de la ley.
- Dictar directivas de cumplimiento obligatorio para garantizar el cumplimiento de la ley.
- Detectar incumplimientos y recomendar modificaciones a las entidades, otorgando un plazo perentorio para la subsanación. Si no hubiera subsanación, realizar las gestiones conducentes a hacer efectiva la responsabilidad de los funcionarios involucrados.
- Detectar los casos de duplicidad de procedimientos administrativos.
- Realizar las gestiones para hacer efectiva la responsabilidad de los funcionarios por el incumplimiento de las normas de procedimiento administrativo, para lo cual cuenta con legitimidad ante las diversas entidades de la administración pública.
- Establecer los mecanismos para la recepción de denuncias y otros de participación ciudadana e inhibirse cuando las denuncias se refieran a la competencia del INDECOPI.
- Aprobar la inclusión de las entidades al régimen de excepción para tasas mayores a una Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

Asimismo, el artículo 9 de la Ley del Silencio Administrativo (Ley N° 29060), otorga competencia a la SGP-PCM para revisar la adecuación de los procedimientos administrativos del TUPA de todas las entidades de la administración pública.

Según su ROF, aprobado por Decreto Supremo N° 063-2007-PCM en el artículo 4.7 señala que es atribución de la PCM normar, asesorar y supervisar a las entidades públicas en materia de simplificación administrativa, y supervisar y evaluar de manera permanente los procesos.

Específicamente a la SGP-PCM, según el artículo 36, le corresponde coordinar y dirigir el proceso de modernización de la administración pública, y proponer normas en materia de estructura del Estado y sistemas administrativos, en concordancia con las normas de modernización, racionalización y descentralización del Estado. Así como, de acuerdo al artículo 37.5, tiene la atribución de detectar los casos de duplicidad de funciones o de procedimientos administrativos en las distintas entidades de la administración pública y proponer las medidas necesarias para su corrección; y asesorar a las entidades en materia de simplificación administrativa. Adicionalmente le corresponde evaluar permanentemente los procesos de simplificación administrativa en relación con el TUPA de las entidades del Poder Ejecutivo, para lo cual está facultado a solicitar información y emitir directivas o lineamientos; así como, supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las normas de simplificación administrativa contenidas en la Ley del Procedimiento Administrativo General, detectar los incumplimientos y otorgar plazos perentorios para la subsanación.

Corresponde a la ONGEI, según el artículo 49 del ROF, como ente rector dirigir el Sistema Nacional de Informática e implementar la Política Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. Asimismo, coordinar con la SGP-PCM y brindar asistencia técnica en la implementación de procesos de innovación tecnológica para la modernización de la administración pública. Además le corresponde, según el artículo 50, formular propuestas para impulsar el desarrollo e innovación tecnológica para la mejora de la gestión pública y modernización del Estado, promoviendo la integración tecnológica.

Finalmente, de acuerdo con el Reglamento de la Ley de Silencio Administrativo (Primera disposición transitoria), la SGP-PCM publicará la lista de entidades que cumplieron con la justificación de procedimientos administrativos exigida por esta ley.

▣ **Instituto Nacional de Defensa del Consumidor y la Propiedad Intelectual - INDECOPI (Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas - CEB)**

Corresponde al INDECOPI, según el artículo 23 del Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones (LOF) del INDECOPI (Decreto Legislativo N° 1033), aplicar mediante su Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas (CEB), las leyes que regulan el control posterior y la eliminación de las barreras burocráticas ilegales o carentes de razonabilidad que afecten a los ciudadanos y las empresas y velar por el cumplimiento de las normas y principios que garantizan la simplificación administrativa.

La CEB, según el artículo 21 del Decreto Legislativo 1033, tiene el encargo de aplicar las normas legales que regulan el ámbito de su competencia, contando con autonomía técnica y funcional, y resolver en primera instancia administrativa los procesos de su competencia, la adopción de medidas cautelares y correctivas, la imposición de las sanciones correspondientes y la determinación de costas y costos.

Asimismo, según el artículo 3 de la Ley de Eliminación de Sobrecostos, Trabas y Restricciones a la Inversión Privada – Ley N° 28996, la CEB dispone la inaplicación de la barrera burocrática que haya sido establecida por decreto supremo, resolución ministerial, norma regional o municipal, y notifica la resolución a la entidad estatal para que se disponga su modificación o derogación. Finalmente, según el artículo 21 del Reglamento de la Ley del Silencio Administrativo – Ley N° 29060, la CEB dispone la inaplicación de las disposiciones legales que aprueben procedimientos que constituyan barreras burocráticas, y puede comunicar dichas resoluciones al Órgano de Control Institucional (OCI) de la entidad correspondiente.

□ **Contraloría General de la República**

Conforme al artículo 8 de la Ley del Silencio Administrativo – Ley N° 29060, corresponde a la Contraloría General de la República supervisar, mediante el OCI de las entidades, el cumplimiento de los plazos, requisitos y procedimientos, con el fin de que sean tramitados conforme al TUPA correspondiente. También, el OCI eleva un informe mensual al titular del pliego sobre el estado de los procedimientos iniciados, así como sobre la responsabilidad en que hubieren incurrido los funcionarios o servidores públicos que incumplan con las normas de la Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444 y la Ley del Silencio Administrativo Ley - N° 29060.

La misma ley dispone que el OCI supervise el cumplimiento de los plazos, requisitos y procedimientos contenidos en el TUPA de las entidades.

Asimismo, conforme a la Resolución que aprueba los Lineamientos de Política para la formulación de los planes de control de los Órganos del Sistema Nacional de Control, año 2009 – Resolución N° 447-2008-CG, aprobada con la Directiva 012-2008-CG/PL; la Contraloría verificará el cumplimiento de la normativa relacionada con el TUPA y la Ley del Silencio Administrativo, para lo cual debe elevar un informe mensual sobre el estado de los procedimientos administrativos iniciados, así como sobre las responsabilidades en que hubieran incurrido los funcionarios y servidores públicos que incumplan la Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444 y la Ley del Silencio Administrativo Ley - N° 29060.

Finalmente, debe verificar que la entidad cumpla con lo dispuesto por la Ley que modifica el párrafo 38.3 del artículo 38 de la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444, y que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el portal del Estado Peruano y el portales instituciones – Ley N° 29091 y el Decreto Supremo que aprueba los lineamientos para elaboración y aprobación de TUPA y establecen disposiciones para el cumplimiento de la Ley del Silencio Administrativo – Decreto Supremo N° 079-2007-PCM.

□ **Defensoría del Pueblo**

La Constitución Política del Perú, en el artículo 162, establece que es función de la Defensoría del Pueblo supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía.

Por su parte, el artículo 1 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo – Ley N° 26520, estipula que debe defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, y supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración pública y la prestación de los servicios públicos.

En ese sentido, la Defensoría del Pueblo cuenta con la Adjuntía para la Administración Estatal, como órgano de línea encargado de la supervisión de la administración estatal (modernización del Estado, principios y procedimientos administrativos generales y especiales, así como el ejercicio de la potestad tributaria), así como, la protección y promoción de derechos (derecho a la seguridad social, derecho a la identidad, derecho a la salud, derecho a la educación, derechos laborales).

□ Actores de la sociedad civil en materia de simplificación administrativa

En la sociedad civil existen organizaciones directamente interesadas en la simplificación administrativa, porque ésta influye positivamente en el desarrollo de sus actividades económicas y sociales. Entre ellas se encuentran gremios como la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (CONFIEP), la Cámara de Comercio de Lima (CCL), la Cámara Nacional de Comercio, Producción y Servicios (PERUCÁMARAS), la Sociedad Nacional de Industrias (SNI), la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (COMEX), la Asociación de Exportadores del Perú (ADEX), la Asociación para el Fomento de la Infraestructura (AFIN), la Asociación de Pequeños y Medianos Industriales del Perú (APEMYPE) y otros gremios de micro y pequeñas empresas (MYPE), así como el Colegio de Notarios del Perú, otros colegios profesionales, las universidades, los organismos no gubernamentales y los sindicatos.

Asimismo, también son actores relevantes las organizaciones de usuarios de la administración tales como la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, desde la perspectiva del consumidor, y Ciudadanos al Día. Cabe indicar que la representación de la ciudadanía como usuario es muy escasa y, por tanto, poco influyente.

En el ámbito de los gobiernos regionales y locales, existen los Comités de Vigilancia, los Consejos de Coordinación Local y los Consejos de Coordinación Regional.

También pueden considerarse como actores institucionales de la simplificación administrativa, a la cooperación internacional y los medios de comunicación.

4. Situación de la Simplificación Administrativa en el Perú

En el Perú, desde hace dos décadas se vienen llevando adelante procesos de reforma normativa e institucional dirigidos a que la tramitación de procedimientos administrativos y la prestación de servicios en exclusividad sea eficiente y eficaz, con costos razonables, con enfoque de servicio a la ciudadanía y basada en los principios de simplificación administrativa. El marco normativo y el marco institucional descritos en los apartados 2 y 3 reflejan parte del resultado de estos procesos.

Entre esas experiencias, cabe destacar los procesos emprendidos por diversas entidades públicas para simplificar y automatizar sus procedimientos y permitir la tramitación virtual¹⁰, la creación del portal de trámites (Portal de Servicios al ciudadano y empresas – PSCE: <http://www.serviciosalciudadano.gob.pe/>), el desarrollo de ventanillas únicas, la creación de INTERMESA como espacio de trabajo público-privado orientado a la simplificación de trámites empresariales o los procesos de simplificación del trámite de licencia de funcionamiento emprendidos en diversas municipalidades del país, entre otros.

Asimismo, según el Reporte de mejoras administrativas en las entidades públicas de los tres niveles de gobierno elaborado por la SGP-PCM, se han simplificado 2,599 trámites en el 2009. Esta simplificación hace referencia a la reducción de requisitos, tasas y/o plazos; a la aplicación de silencio administrativo positivo o automático; y a la eliminación de requisitos y/o procedimientos.

Es destacable la información que la SGP-PCM obtuvo en la aplicación de encuestas a funcionarios de 255 entidades públicas y a 3,211 usuarios de trámites para conocer el estado de la gestión de los procedimientos administrativos, el grado de avance de la simplificación administrativa y el nivel de percepción que la ciudadanía tiene respecto a los procedimientos y servicios administrativos brindados por el Estado¹¹:

- Existe una brecha entre la percepción de los empresarios (18.5%) y la percepción ciudadana (7.7%) del grado de simplificación.
- El grado de satisfacción respecto a la atención recibida: 51.5% de los usuarios está satisfecho con la infraestructura de los espacios presenciales de atención y 79.3% de los usuarios atendidos vía telefónica está satisfecho con la atención recibida.
- El Estado sí presta atención a la opinión de los administrados: un 41.7% de las entidades públicas ha implementado mecanismos para recoger la opinión de los ciudadanos y un 57.8% de los reclamos presentados por los ciudadanos habría sido atendido.
- Hay avances en la participación ciudadana: un 65.6% de los ciudadanos declara conocer sus derechos y un 41% conoce los beneficios del silencio administrativo.

¹⁰ Entre las que destacan la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria - SUNAT, Superintendencia Nacional de Registros Públicos - SUNARP, Ministerio de la Producción - PRODUCE y el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, entre otras.

¹¹ Encuestas realizadas, entre los meses de abril y junio del 2010, como parte del proceso de elaboración de la Línea de Base que estableciera un punto de partida y permitiera definir las metas del Plan Nacional de Simplificación Administrativa.

Por lo que respecta a INTERMESA, desde el 2006 a la fecha se han implementado una serie de experiencias de simplificación de trámites en municipalidades provinciales y distritales de 12 de las 25 regiones (Lima, Arequipa, Ica, Piura, Cajamarca, Puno, La Libertad, Lambayeque, Ancash e Iquitos, Junín y Cusco) y 171 municipios a nivel nacional (provinciales y distritales). A través de los distintos proyectos o iniciativas desarrolladas bajo el marco de INTERMESA, se identifican los siguientes logros:

- Reducción de tiempo de entrega de Licencia de Funcionamiento para microempresa o negocio, de 3 meses a 1-3 días.
- Reducción de tiempo de entrega de Licencia de Funcionamiento, de 60 días a 1-6 días (Municipalidad de Lima), de 262 días a 1-3 días (Municipalidad de Arequipa), de 235 días a 1-3 días (Municipalidad de Ica) y de 68 días a 1-3 días (Municipalidad de Piura).
- Reducción de tiempo de entrega de de Permiso de Construcción de 60 a 20 días (Lima), de 214 a 8 días (Arequipa), de 116 a 20 días (Ica) y de 135 a 12 días (Piura).
- Reducción de costos de Licencias de Funcionamiento de 33% (Villa María del triunfo), 56% (Comas) y 69% (Sullana).
- Aumento de número de Licencias en 40% (Villa María del triunfo), 50% (Comas) y 10% (Sullana).
- Reducción de tiempos promedios para expedición de Licencias de Funcionamiento, reducción de costos y aumento de la formalización en varios municipios distritales de La Libertad, Ancash, Arequipa y Junín.

No obstante estos importantes avances, aun persisten problemas respecto a la atención de trámites. Tal es el caso que a partir de la implementación de la Ley del Silencio Administrativo y su reglamento, la SGP-PCM ha constatado que la mayoría de entidades públicas no ha cumplido con la obligación de justificar ante ella sus procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad. En el caso del nivel central, ministerios, organismos públicos y organismos constitucionalmente autónomos, el cumplimiento es cercano al 100%. En el caso de gobiernos regionales y municipalidades provinciales el cumplimiento es menor pero importante; lo que resulta preocupante es el caso de municipalidades distritales, donde el cumplimiento es muy bajo pues la mayoría de ellas no ha cumplido con la sustentación obligatoria. Esto último resulta muy grave, pues según las estadísticas reportadas por el INDECOPI, al segundo trimestre del año 2009 las municipalidades del país generan 73% de trabas y sobrecostos.

El siguiente cuadro muestra el consolidado del reporte al 19 de febrero de 2010, por tipo de entidades públicas, que en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley del Silencio Administrativo – Ley N° 29060 remitieron la sustentación legal y técnica de los procedimientos contenidos en el TUPA vigente.

Cuadro 1. Nivel de cumplimiento de la Ley 29060 - Ley del Silencio Administrativo, según tipo de entidades públicas (al 19 de febrero de 2010)

Denominación de la entidad	Sustentación legal y técnica		De un total de
	Nº	%	
Ministerios	16	94%	16
Organismos públicos	48	100%	48
Organismos autónomos, Congreso, Poder Judicial, Asamblea Nacional de Rectores	12	100%	12
Gobiernos Regionales	21	84%	25
Municipalidades Provinciales	120	62%	195
Municipalidades Distritales	440	27%	1,639
Universidades	23	72%	32
TOTAL	680	34.6%	1,967

Fuente: SGP-PCM.

Asimismo, a nivel nacional se han dado estudios y mediciones al respecto. La Agencia de Promoción de la Inversión Privada - Proinversión, desarrolló el estudio de “Identificación de barreras administrativas para la inversión (2006-2007)”, donde se mencionan las principales barreras administrativas:

- Se solicita información que la misma entidad produce.
- Se solicitan autorizaciones que la Ley no exige.
- Se solicitan originales de documentos que, por presunción de veracidad, podrían ser presentados en copia.
- Se solicitan documentos que identifiquen a la persona natural, que acrediten la existencia de la persona jurídica, la representación, propiedad o posesión del establecimiento, información que puede obtenerse de otras entidades públicas (SUNARP, SUNAT y RENIEC).
- En menor medida, se encuentran casos de cobro por la declaración jurada.
- Los formatos en general son difíciles de comprender y requieren asesoría profesional.
- Los requisitos no son taxativos, pues se establece que en casos específicos se podrá solicitar “otros documentos adicionales”.

Por su parte, Ciudadanos al Día a través del RankinCAD de atención al ciudadano, ha estudiado el nivel de satisfacción ciudadana con la atención que brindan las entidades públicas de la provincia de Lima y de los otros 23 departamentos restantes del país que comprende la provincia constitucional del Callao y las capitales de los departamentos del interior del país, obteniendo en el 2008 los siguientes resultados:

Cuadro 2. Satisfacción ciudadana que brindan las entidades públicas, RankinCAD 2008

Sobre la atención que brindan las entidades públicas	%
Ha mejorado	35,5%
Se mantiene igual	48,6%
Ha empeorado	14,4%
No sabe	1,2%
No contesta	0,4%

Fuente: RankinCAD 2008.

En esa línea, la CEB del Indecopi presentó en febrero del 2010 el Índice de barreras burocráticas de acceso al mercado impuestas a nivel local durante el año 2009, el cual señala que se resolvió 162 procedimientos en contra de distintas entidades de la Administración Pública: 118 de los procedimientos (72%) correspondieron a actuaciones de entidades del Gobierno Local, 43 procedimientos (27%) a actuaciones de entidades del Gobierno Nacional y 1 procedimiento (1%) a la actuación de una entidad no estatal en ejercicio de función administrativa.

De los 118 procedimientos resueltos referidos a actuaciones de las municipalidades, en 77 procedimientos se declaró fundada la denuncia o el procedimiento de oficio, siendo las principales barreras burocráticas ilegales o carentes de razonabilidad las siguientes: el 42% corresponden a requisitos y exigencias para el otorgamiento de licencias de funcionamiento, el 12% a tasas exigidas para realizar trabajos en la vía pública, el 8% a cobros y exigencias ilegales para la colocación de anuncios publicitarios, el 8% a restricciones tributarias al libre tránsito (playas); el 6% por restricciones al funcionamiento de establecimientos; el 4% por exigencia de derechos de tramitación ilegales; el 3% a cobros por arbitrios municipales; el 3% al desconocimiento de los efectos del silencio administrativo positivo y el 14% a barreras diversas, distintas a las referidas anteriormente.

Por lo que respecta a reportes internacionales, que miden las condiciones macroeconómicas y microeconómicas de los países con el propósito de estimar su nivel de competitividad, el clima de negocios, entre otros aspectos; nos dan luces sobre la necesidad e importancia de profundizar los procesos de simplificación administrativa.

Uno de ellos es el reporte Doing Business del Banco Mundial y la Corporación Financiera Internacional (IFC), un estudio comparativo en 183 países focalizado en diez indicadores, de los cuales cinco están relacionados con trámites empresariales. Este informe muestra que, para abrir un negocio, el Perú es uno de los países más burocráticos de la región debido a los numerosos trámites que hay que realizar. Entre estos trámites figuran la licencia de funcionamiento y el permiso de construcción. Según el Doing Business, en el 2010 el Perú se ubica en el puesto 56 del ranking ordenado de acuerdo con la rapidez con que las empresas obtienen todos los permisos para comenzar a operar.¹²

¹² Cabe señalar que el Perú se ha propuesto como meta para el año 2012 ocupar el puesto 25 en el Ranking Doing Business.

Cuadro 3. Perú, Reporte Doing Business 2009 – 2010

Temas	Doing Business ranking 2010	Doing Business ranking 2009	Cambio (2009 al 2010)
Hacer negocios	56	65	+9
Apertura de un negocio	112	117	+5
Manejo de permisos de construcción	116	113	-3
Contrato de trabajadores	112	161	+49
Registro de propiedades	28	40	+12
Obtención de crédito	15	12	-3
Protección de los inversores	20	19	-1
Pago de impuestos	87	84	-3
Comercio transfronterizo	91	98	+7
Cumplimiento de contratos	114	119	+5
Cierre de una empresa	99	99	0

Fuente: Banco Mundial. Doing Business 2010.

En el caso del Índice de Competitividad Global (Global Competitiveness Report) 2009-2010, el Perú obtuvo el puesto 78 de 133 países en lo que atañe a trabas administrativas para la puesta en marcha de una empresa. Mientras que la Heritage Foundation calificó al Perú con 4 (en una escala del 1 al 4, donde 4 es el puntaje más negativo) en lo que respecta a trabas que impone la regulación en los negocios, lo que mide el grado de dificultad para abrir y operar negocios.

Es evidente que aún hay mucho camino por recorrer para disminuir las cargas administrativas, costos, tiempos y requisitos de los trámites que solicita el ciudadano; sin embargo, todos los elementos destacados anteriormente hacen urgente que se amplíe y profundice los esfuerzos de mejora y simplificación de trámites de la administración pública para ser un Estado más eficiente, que facilite la inversión y que haga sencillos sus procedimientos para que la ciudadanía pueda vivir mejor.

5. Proceso de Formulación de la Política y el Plan Nacional de Simplificación Administrativa

Para elaboración de la Política y el Plan Nacional de Simplificación Administrativa, entre marzo del 2009 y junio del 2010, la SGP-PCM desarrolló un proceso participativo que involucró a actores relevantes de las entidades públicas de los tres niveles de gobierno: nacional, regional y local, así como de los gremios empresariales, la sociedad civil y la cooperación internacional, con la finalidad de obtener una relación mínima consensuada de objetivos, estrategias y acciones a desarrollar para la implementación acciones de simplificación administrativa en las entidades públicas a nivel nacional. Asimismo, definió su aprobación a través de normas, las que habilitarán a que las entidades públicas orienten sus planes y presupuesto de acuerdo a ella.

El proceso se desarrolló en las cinco etapas presentadas a continuación.

5.1. ETAPA PREPARATORIA

Se realizaron las siguientes actividades:

- (i) Identificación y revisión del marco normativo vigente respecto a simplificación administrativa.
- (ii) Mapeo y revisión de iniciativas de simplificación de trámites existentes en los ámbitos nacional e internacional. A partir de lo cual se desarrolló una breve reseña: Lecciones aprendidas de los procesos de simplificación administrativa realizados en América Latina (Ver Anexo 1).
- (iii) Reuniones de trabajo de revisión de la información mencionada: análisis de la función rectora de la SGP-PCM, mapeo y análisis de actores vinculados directa o indirectamente en la simplificación administrativa, análisis de sus intereses y definición de sus roles en la formulación e implementación de la Política, diseño de la estrategia de involucramiento de actores en el proceso de formulación de la Política.

5.2. ETAPA DE FORMULACIÓN DE LA PROPUESTA

En esta etapa se conformó una Comisión Base integrada por actores claves con competencia en simplificación administrativa: la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gestión Pública (SGP) y la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI). Esta comisión se estableció con el fin de coordinar entre las entidades rectoras la orientación de la política y presentar conjuntamente al resto de entidades una propuesta consensuada.

A partir de la información de diagnóstico recopilada en la etapa preparatoria, se organizaron dos talleres de identificación de la problemática, a través de la construcción de un árbol de problemas de la simplificación administrativa (Ver Anexo 2). El primer taller se realizó el 12 de junio de 2009, donde participaron cincuenta representantes de diversas instituciones

de gobierno central (ministerios, organismos públicos y organismos constitucionalmente autónomos), municipalidades de Lima Metropolitana, universidades, gremios empresariales, instituciones de la sociedad civil y cooperación internacional. El segundo taller se realizó el 17 de julio de 2009 con la participación de cincuenta representantes de gobiernos regionales y municipales de los diferentes departamentos (Ver Anexo 3).

En los talleres realizados se identificó como problema central la “existencia de trámites ineficientes, costosos, inoportunos y de baja calidad”. Mientras que las causas asociadas a este problema se agruparon en cinco ejes temáticos: (i) los procesos y las metodologías; (ii) las tecnologías de la información y de la comunicación; (iii) el personal de las entidades; (iv) la participación de actores vinculados con la simplificación administrativa, y (v) el marco normativo.

- (i) **Procesos y metodologías:** la atención de los procedimientos administrativos y la prestación de servicios individualizables tienen requisitos, pasos y costos innecesarios. Esto ocurre porque no se cuenta con metodologías y mecanismos de simplificación administrativa apropiados, los utilizados actualmente se han desarrollado de manera aislada y no tienen aprobación oficial. Asimismo, la metodología de costos vigente que data de 1995 no está acorde con la Ley del Procedimiento Administrativo General, ni es aplicable a todos los trámites y entidades pues no refleja adecuadamente los costos de los procedimientos. Tampoco se han desarrollado manuales de procedimientos.
- (ii) **Tecnologías de la información y de la comunicación:** en el ámbito de la atención de procedimientos, hay un limitado uso de las tecnologías de la información en comparación con el desarrollo que estos recursos tienen en el sector privado. En parte, esto se debe a los limitados recursos informáticos en las entidades públicas y a su inadecuada asignación al interior de éstas. Por otro lado, las entidades públicas operan con distintos sistemas que muchas veces no son compatibles entre ellos, y las bases de datos propias son fuentes de ingresos para las entidades, con lo cual no existen incentivos para compartirlas. Finalmente, hay un componente cultural que determina la poca demanda de trámites no presenciales debido a la falta de confianza en este tipo de aproximación a las entidades.
- (iii) **Personal de las entidades públicas:** en la mayoría de entidades públicas el personal encargado de la atención de los procedimientos administrativos no tiene el perfil requerido para esa función y suele ser renuente al cambio. Este personal no posee destreza en calidad y atención a la ciudadanía, pues su participación en el diseño y ejecución de los procesos de simplificación administrativa siempre ha sido limitada. Además, la capacitación y asistencia técnica en simplificación administrativa es muy escasa y el personal no cuenta con incentivos desde el punto de vista laboral para innovar hacia una gestión de calidad, pues su desempeño no se evalúa desde esa perspectiva. Asimismo, al no haberse generalizado una carrera pública, el personal apenas permanece en los cargos y en las entidades públicas por periodos limitados. Finalmente, hay una escasa cultura de valores (ética y transparencia) lo que incide en la corrupción.
- (iv) **Participación de actores vinculados a la simplificación administrativa:** debido a que el sistema de modernización —el subsistema de simplificación administrativa contenido en éste— es de reciente creación, aún no hay una aproximación transversal a la problemática de la simplificación administrativa y, por tanto, se verifica una débil participación y coordinación de los actores claves en este tema.

En parte, esto se explica porque la coordinación intergubernamental e intersectorial aún es muy limitada y no está sistematizada o institucionalizada. Asimismo, hay una evidente falta de liderazgo en las entidades públicas para emprender procesos de simplificación administrativa, pues sus directivos no la fomentan. Finalmente, se verifica la existencia de limitados espacios de concertación y coordinación público-privada, siendo más relevantes para la perspectiva empresarial y escasa o inexistente para la representatividad de la ciudadanía en general. La comunicación e información interinstitucional y a la ciudadanía respecto de las reformas es muy limitada y la difusión de buenas prácticas gubernamentales resulta escasa.

- (v) Marco normativo: el marco normativo existente está desactualizado y a menudo es contradictorio. En consecuencia, no facilita ni promueve la optimización de los procedimientos administrativos y la prestación de servicios en exclusividad. Asimismo, no recoge la diversa realidad existente en el país y, por tanto, muchas veces resulta inaplicable. Dado que al dictarse las leyes no se consideran los costos o beneficios para la administración y la ciudadanía, y esta última no tiene participación efectiva en la decisión de creación de procedimientos y servicios administrativos, se produce una sobrerregulación de las actividades económicas y sociales y la consecuente generación de más trámites sin que exista un control o calificación previa de éstos. Una carencia fundamental es la aprobación de normas sobre simplificación administrativa sin coordinar previamente con los gobiernos regionales y las municipales, y sin consultar con los actores involucrados o afectados por la normativa. Por último, el marco normativo de simplificación administrativa no se cumple, pues no se difunde adecuadamente y debido a que la fiscalización y la sanción no son efectivas como consecuencia de las debilidades del marco institucional de las entidades competentes.

Lo anterior trae consigo: (i) limitaciones de la ciudadanía en el acceso pleno a sus derechos y, por lo tanto, persistencia de la exclusión social; (ii) una mala imagen de la administración pública en general, y el rechazo y consiguiente pérdida de legitimidad del Estado; y (iii) obstáculos para el buen funcionamiento de la economía, porque se generan sobrecostos para la ciudadanía y las empresas, se incrementa el gasto fiscal, se elevan los costos de transacción, se limita la inversión pública y privada, se reduce la competitividad y se abren espacios para la corrupción. Todo lo anterior frena el desarrollo económico y social del país.

Sobre la base de este trabajo previo de identificación de los ejes anteriormente señalados, la SGP-PCM formuló una propuesta de la Política Nacional de Simplificación Administrativa conteniendo los principios, los objetivos estratégicos, las estrategias y las acciones propuestas. Esta versión fue presentada, discutida y ajustada en la Comisión Base donde se decidió que la Política incluiría hasta el nivel de estrategias y el Plan contendría las acciones, metas y responsables necesarias para la implementación de la política.

5.3. ETAPA DE CONSULTA Y VALIDACIÓN

Se organizaron talleres de deliberación con los actores relevantes del Estado y la ciudadanía de los tres niveles de gobierno, y una Mesa de expertos para revisar la propuesta de la Política Nacional de Simplificación Administrativa.

Los días 21 y 25 de agosto de 2009, se realizaron talleres en Arequipa y Trujillo, respectivamente, donde participaron representantes de diversas entidades públicas (gobiernos regionales, municipalidades provinciales y distritales) del nivel subnacional¹³. Con los resultados de estos

13 Los nombres de los participantes en el proceso de validación figuran en el Anexo 3.

talleres se culminó la consulta sobre la política nacional, contando con valiosos aportes de sugerencias de modificaciones o añadidos orientados al mejoramiento de la propuesta.

5.4. ETAPA DE FORMULACIÓN Y APROBACIÓN DE LA POLÍTICA

Se elaboró una versión final validada de la política nacional que incorpora los resultados de las reuniones de consulta, este documento fue revisado por la Comisión Base.

La SGP-PCM propuso un proyecto de decreto supremo que incorpora la Política Nacional de Simplificación Administrativa de cumplimiento obligatorio por las entidades públicas en todos los ámbitos de gobierno. El 12 de febrero del 2010 fue publicado el D.S. N° 025-2010-PCM que aprueba la Política Nacional de Simplificación Administrativa, como modificatoria al numeral 10 del artículo 2 del D.S. N° 027-2007-PCM que establece y define las políticas nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del gobierno nacional (Ver Anexo 4).

En dicha norma se establece un plazo de 90 días hábiles para la aprobación, mediante resolución ministerial, del Plan Nacional de Simplificación Administrativa que contiene las acciones necesarias, metas, indicadores, plazos y entidades públicas responsables para la implementación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa.

5.5. ETAPA DE FORMULACIÓN Y APROBACIÓN DEL PLAN

Sobre la base de las acciones propuestas previamente en la formulación de la política, la SGP-PCM elaboró una propuesta del Plan considerando dichas acciones anteriormente validadas y planteó metas, responsables e indicadores.

Con esta propuesta, la SGP-PCM estableció contacto y un cronograma de reuniones con las entidades involucradas en la implementación del Plan, el cual se desarrolló entre el 26 y 30 de abril del 2010 a través de entrevistas institucionales que buscaron validar la propuesta de acciones, metas y responsabilidades asignadas con funcionarios de la Defensoría del Pueblo, SERVIR, Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática - ONGEI, RENIEC, INDECOPI y el Ministerio de Economía y Finanzas.

En cumplimiento del plazo dado en el D.S. N° 025-2010-PCM, el 15 de Julio de 2010 se aprobó el Plan Nacional de Simplificación Administrativa publicado a través de la Resolución Ministerial N° 228-2010-PCM (Ver Anexo 5).

5.6. ETAPA DE DIFUSIÓN

Durante todo el proceso de formulación de la política y plan se procuró difundir primero el proceso en marcha y luego los resultados del mismo a través de una estrategia de difusión en los tres ámbitos de gobierno. Este proceso continuará y tiene como objetivo sensibilizar a los actores relevantes de la simplificación administrativa, principalmente funcionarios públicos, empresarios y ciudadanos, sobre los beneficios de la aplicación de la Política y el Plan Nacional de Simplificación Administrativa.

6. Política Nacional de Simplificación Administrativa

La Política Nacional de Simplificación Administrativa contiene los principios, objetivos estratégicos y estrategias que orientan la actuación de las entidades públicas para la implementación de acciones en todo el ámbito nacional con la finalidad que las entidades públicas brinden procedimientos y servicios administrativos valiosos y oportunos para la ciudadanía. A partir de la política nacional se integra y promueve la generación de un marco normativo y modelos de gestión modernos basados en criterios de simplicidad, calidad, mejoramiento continuo, análisis costo beneficio y participación ciudadana.

6.1. MODELO CONCEPTUAL

La política pública representa el fin último de nuestro proceso; es a lo que se dirigen la visión, la misión, los objetivos estratégicos, las metas y las acciones. Por ello, es necesario conocer el marco conceptual de desarrollo que subyace este análisis.

Las políticas públicas son las acciones de gobierno: es el gobierno en acción, que busca responder a las diversas demandas de la sociedad. Se pueden entender también como el uso estratégico de recursos para aliviar los problemas nacionales. En el libro *Introducción a las políticas públicas*, Eugenio Lahera¹⁴ señala que las políticas públicas son “cursos de acción y flujos de información relacionados con un objetivo público definido en forma democrática; los que son desarrollados por el sector público y, frecuentemente, con la participación de la comunidad y el sector privado”.

Con la finalidad de determinar la dirección que debe seguir una política y su respectivo plan para lograr sus objetivos de largo plazo con eficiencia y eficacia, se considera indispensable contar con una política que incluya principios, objetivos y estrategias, y por otro lado, la ejecución de acciones, que toman como punto de partida las estrategias y los objetivos estratégicos y avanzan hasta precisar metas, indicadores, plazos y responsables, lo cual requiere de un sistema de seguimiento y evaluación. Así se configuran líneas directrices que permiten orientar el desarrollo de las acciones en el corto, mediano y largo plazo.

En el gráfico siguiente apreciamos la estructura que soporta el marco conceptual, los principios son el punto de partida del análisis del cual se desprende los objetivos estratégicos, estrategias y las acciones que facilitan la ejecución. Acompañando al proceso, está el sistema de seguimiento y evaluación, que efectuará la medición de los avances en términos cuantitativos y cualitativos, partiendo de una línea de base y en función de indicadores establecidos, de modo que genere una retroalimentación al proceso y permita una adecuada toma de decisiones. Este proceso persigue abordar la Política Nacional de Simplificación Administrativa como una política de Estado, y que de manera interrelacionada con otras políticas conduzca al desarrollo del país.

14 Santiago de Chile: Fondo de Cultura Económica, 2002.



Los principios son las directrices o líneas de acción de carácter transversal que la implementación de la política debe considerar de manera integral o específica para el logro efectivo de los objetivos.

Los objetivos estratégicos de mediano y largo plazo son los que contribuirán al logro de la visión de la organización. Constituyen los cambios o efectos que debemos alcanzar en el mediano y largo plazo, respectivamente, en la institución o en la realidad en que intervenimos.

Las estrategias son las acciones temporales y permanentes que se emprenderán para alcanzar los objetivos de mediano y largo plazo. En la práctica, los objetivos y las estrategias se establecen al mismo tiempo: hay una relación simbiótica entre el establecimiento de objetivos y el diseño de estrategias.

Las acciones son las intervenciones básicas sobre las que se centra la implementación estratégica de la política; en este caso, constituyen las unidades fundamentales de asignación de recursos, a fin de lograr los objetivos estratégicos. Pueden ser permanentes y temporales, según la operatividad, mantenimiento, producción de bienes y servicios, e implican la variación sustancial o el cambio de procesos o tecnología utilizada.

El establecimiento de objetivos claros es el primer requisito para alcanzarlos, y fijarlos en forma participativa es la única manera de generar compromisos fuertes en torno a ellos. Estos son los dos grandes principios en la elaboración de los objetivos, las estrategias y los cursos de acción.

Es también indispensable un nivel de operativización para facilitar la implementación de la política, por ello existe la necesidad de precisar metas, plazos y responsables; debiendo contar con alguna herramienta que permita el seguimiento y evaluación de las metas alcanzadas.

6.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La simplificación administrativa es el conjunto de principios y acciones derivadas de estos que tienen como objetivo eliminar los obstáculos o costos innecesarios para la sociedad que genera el inadecuado funcionamiento de la administración pública.

Las reglas de simplificación administrativa en el Perú se formulan en el contexto del desarrollo de trámites que pueden involucrar procedimientos o servicios administrativos prestados en exclusividad. En ese sentido, una definición más acotada concibe la simplificación administrativa como la eliminación de las exigencias y formalidades innecesarias en los trámites que realizan los administrados ante las distintas entidades públicas.

Entonces, el ámbito de aplicación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa son los trámites, entendidos como el “desarrollo de uno o varios procedimientos con la finalidad de obtener un servicio o una prestación de la administración pública” (Decreto Supremo N° 079-2007-PCM, artículo 4). Por consiguiente, estarían incluidos tanto los procedimientos administrativos como los servicios administrativos prestados en exclusividad que, según la Ley N° 27444 (artículo 37), deberían estar previstos en el TUPA de cada entidad.

Se define como procedimiento administrativo al “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 del administrado, sea éste persona natural o jurídica, pública o privada” (Decreto Supremo N° 079-2007-PCM, artículo 4).¹⁵

Los servicios administrativos en exclusividad son aquellas prestaciones brindadas por las entidades públicas de manera exclusiva e individualizable. Se diferencian de los procedimientos administrativos en que los servicios administrativos no culminan con un pronunciamiento de la entidad sobre los derechos, intereses u obligaciones de los administrados o las administradas, sino con el otorgamiento del servicio solicitado (Decreto Supremo N° 079-2007-PCM, artículo 4).

Lo expuesto no implica que la simplificación administrativa se limite al TUPA, entendido como el “documento de gestión institucional creado para brindar a los administrados, o ciudadanos en general, la información sobre todos los procedimientos que se tramitan ante las entidades” (Decreto Supremo N° 079-2007-PCM, artículo 4). La simplificación administrativa abarca todos los aspectos vinculados con el desarrollo de procedimientos y servicios administrativos prestados en exclusividad por las entidades públicas; como, la atención a la ciudadanía, el sistema de gestión documental, el soporte informático de tramitación, el proceso interno de tramitación de las solicitudes y adopción de decisiones o prestación de los servicios, notificaciones, entre otros.

La simplificación administrativa se lleva adelante en todas las entidades que tramitan procedimientos administrativos y/o brindan servicios administrativos en exclusividad. En ese sentido la Política Nacional de Simplificación Administrativa se dirige a todas estas entidades, sean del gobierno nacional (incluidos los ministerios y entidades públicas del Poder Ejecutivo), de los poderes Legislativo y Judicial, de los gobiernos regionales, de los gobiernos locales y de los organismos constitucionalmente autónomos.

6.3. PRINCIPIOS

Orientación a la ciudadanía. La simplificación administrativa debe orientar a las entidades públicas al servicio de la ciudadanía, para que desarrollen los procedimientos y los servicios administrativos en función de los usuarios y usuarias.

¹⁵ En concordancia con lo establecido en el artículo 29 de la Ley 27444:

Artículo 29. Definición de procedimiento administrativo.

Se entiende por procedimiento administrativo al conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.

Integralidad de las soluciones. La simplificación administrativa debe abordar la problemática que la ocupa de manera integral, con visión sistémica en el marco del proceso de modernización y, por ende, con modelos de solución integrales.

Sin perjuicio de lo anterior, debe aplicarse el **principio de focalización**, el cual implica que las entidades públicas prioricen intervenciones en sectores o temas de mayor impacto.

Gestión basada en procesos. En los procedimientos administrativos, y para la prestación de servicios en exclusividad, debe darse relevancia a la optimización de procesos superando las desventajas de los modelos de organización que puedan tener, basados en estructuras rígidas y jerárquicas, la operación por funciones o manuales bajo una óptica tradicional.

Rigor técnico. La simplificación administrativa debe realizarse siguiendo un modelo y desarrollando metodologías elaboradas con rigor técnico, implementadas en el marco de un sistema de modernización.

Transversalidad. La simplificación administrativa debe abordarse como un proceso que integra a todas las entidades de los diferentes ámbitos de gobierno de la administración pública, y no como un proceso que corresponde a cada entidad individualmente.

Mejoramiento continuo. Las entidades públicas deben buscar permanentemente mejorar su atención a la ciudadanía, adaptándose a los cambios del entorno, autoevaluándose y sometiéndose a evaluación permanentemente. En ese sentido, debe primar una visión autocrítica que las lleve a dejar de lado su autorratificación respecto de todo lo que lo hacen bien y se puedan ver en una perspectiva de optimización continua.

En relación con lo anterior, debe establecerse un **principio de competencia** a fin de que las entidades trabajen en función de logros concretos que puedan ser medidos, exhibidos y comparados.

Valoración de la función de atención a la ciudadanía, para dignificar y dar relevancia al personal de las entidades públicas dedicado a la atención de procedimientos o la prestación de servicios administrativos en contacto directo con el público.

Participación ciudadana, por el cual la ciudadanía —individualmente u organizada— es involucrada y consultada en el diseño de políticas, la formulación de normas y el seguimiento a las acciones de simplificación administrativa, y estas son ampliamente difundidas para su cabal conocimiento. Este principio recoge la participación ciudadana como un elemento transversal y continuo de las políticas públicas contemplado en la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.¹⁶

Asimismo, se consideran principios aplicables a la Política Nacional de Simplificación Administrativa los contenidos en la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley 27444), particularmente los de simplicidad, presunción de veracidad y privilegio de controles posteriores.

¹⁶ Aprobada en el XI Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, celebrada en Lisboa, Portugal, el 25 y 26 de junio de 2009.

6.4. OBJETIVO GENERAL

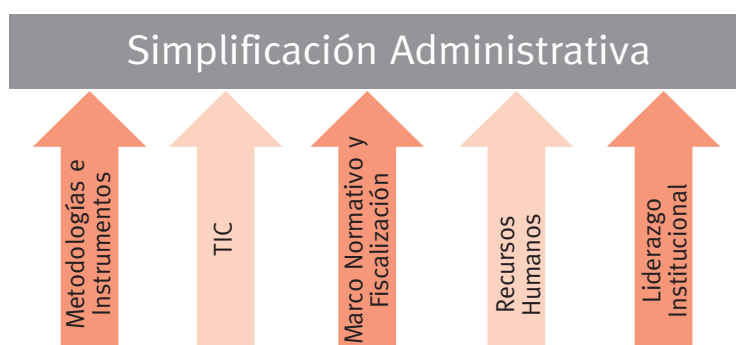
Mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante la administración pública.

6.5. EJES DE ACCIÓN

De acuerdo a la problemática identificada, se han establecido cinco pilares fundamentales que requiere la simplificación administrativa:

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

Adicionalmente, a estos cinco ejes se ha visto por conveniente incorporar un eje adicional de carácter transversal, orientado a involucrar a los diferentes actores para impulsar y consolidar el proceso de simplificación administrativa y que ha sido introducido como un objetivo estratégico, de carácter transversal en el plan.



6.6. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y ESTRATEGIAS

A partir de los ejes anteriormente presentados se han determinado los siguientes objetivos estratégicos:

1. Generalizar la gestión por procesos en los procedimientos y los servicios administrativos por medio de mecanismos definidos por el ente rector.
2. Universalizar en forma progresiva el uso intensivo de las tecnologías de la información y de la comunicación en las distintas entidades públicas y promover la demanda de servicios en línea por la ciudadanía.
3. Proveer al personal de las entidades públicas de las competencias adecuadas para facilitar su relación con la ciudadanía y las empresas, e incentivar su participación y motivación.
4. Involucrar a los diferentes actores para impulsar y consolidar el proceso de simplificación administrativa.
5. Optimizar el marco normativo de la simplificación administrativa y reforzar los mecanismos para su cumplimiento.
6. Fortalecer la institucionalidad y liderazgo vinculados a la simplificación administrativa.

Asimismo, se han definido estrategias y acciones para cada objetivo estratégico:

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

ESTRATEGIA 1.1

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

ESTRATEGIA 1.2

Desarrollar mecanismos que faciliten la simplificación administrativa.

ESTRATEGIA 1.3

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

OBJETIVO 2. Universalizar en forma progresiva el uso intensivo de las tecnologías de la información y de la comunicación en las distintas entidades públicas y promover la demanda de servicios en línea por la ciudadanía.

ESTRATEGIA 2.1

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

ESTRATEGIA 2.2

Implantar el intercambio de información entre las entidades públicas.

ESTRATEGIA 2.3

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

OBJETIVO 3. Proveer al personal de las entidades públicas de las competencias adecuadas para facilitar su relación con la ciudadanía y las empresas, e incentivar su participación y motivación.

ESTRATEGIA 3.1

Revalorar el rol del personal de atención a la ciudadanía.

ESTRATEGIA 3.2

Generar mecanismos de participación de los funcionarios en los procesos de simplificación administrativa.

ESTRATEGIA 3.4

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

ESTRATEGIA 3.5

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

ESTRATEGIA 3.6

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

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

ESTRATEGIA 4.1

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

ESTRATEGIA 4.2

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

ESTRATEGIA 4.3

Asegurar la participación de la ciudadanía en los procesos de simplificación administrativa.

ESTRATEGIA 4.4

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

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

ESTRATEGIA 5.1

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

ESTRATEGIA 5.2

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

ESTRATEGIA 5.3

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

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

ESTRATEGIA 6.1

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

ESTRATEGIA 6.2

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

ESTRATEGIA 6.3

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

7. Plan Nacional de Simplificación Administrativa

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

7.1. VISIÓN

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

7.2. MISIÓN

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

7.3. OBJETIVOS Y METAS

OBJETIVOS	META ESTIMADA
<p>OBJETIVO GENERAL. Mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la administración pública brinda a la ciudadanía y los actores privados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❑ 50% de los ciudadanos perciben al 2014 que los procedimientos y servicios administrativos se han simplificado. ❑ 50% de los empresarios perciben al 2014 que los procedimientos y servicios administrativos se han simplificado.

OBJETIVOS	META ESTIMADA
<p>OBJETIVO ESTRATÉGICO 1. Generalizar la gestión por procesos en los procedimientos y los servicios administrativos por medio de mecanismos definidos por el ente rector.</p>	<p>Hacia diciembre del 2014, el 50% de los procedimientos y servicios administrativos de las entidades públicas se habrán simplificado de acuerdo a los mecanismos definidos por la Presidencial del Consejo de Ministros.</p>
<p>OBJETIVO ESTRATÉGICO 2. Universalizar en forma progresiva el uso intensivo de las tecnologías de la información y de la comunicación en las distintas entidades públicas y promover la demanda de servicios en línea por la ciudadanía.</p>	<p>Hacia diciembre del 2014, el 10% de los procedimientos y servicios administrativos pueden ser realizados en línea por la ciudadanía.</p>
<p>OBJETIVO ESTRATÉGICO 3. Proveer al personal de las entidades públicas de las competencias adecuadas para facilitar su relación con la ciudadanía y las empresas, e incentivar su participación y motivación.</p>	<p>Hacia diciembre del 2014, el 80% de las entidades públicas han mejorado el nivel de atención a la ciudadanía en torno a procedimientos y servicios administrativos.</p>
<p>OBJETIVO ESTRATÉGICO 4. Involucrar a los diferentes actores para impulsar y consolidar el proceso de simplificación administrativa.</p>	<p>Hacia diciembre del 2014, el 40% de entidades públicas se han involucrado en el desarrollo del proceso de simplificación administrativa.</p>
<p>OBJETIVO ESTRATÉGICO 5. Optimizar el marco normativo de la simplificación administrativa y reforzar los mecanismos para su cumplimiento.</p>	<p>Hacia diciembre del 2014, el 80% de entidades públicas han adecuado sus TUPA en función del marco normativo vigente.</p>
<p>OBJETIVO ESTRATÉGICO 6. Fortalecer la institucionalidad y liderazgo vinculados con la simplificación administrativa.</p>	<p>Hacia diciembre del 2014, las entidades competentes y la Presidencia del Consejo de Ministros han cumplido con las metas establecidas en el Plan Nacional de Simplificación Administrativa.</p>

7.4. ESTRATEGIAS, ACCIONES, INDICADORES Y METAS

A continuación se enuncia para cada objetivo estratégico, sus estrategias; así como las acciones, indicadores y metas planteadas.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.

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

ESTRATEGIAS Y ACCIONES**ESTRATEGIA 1.1**

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

- **Acción 1.1.1**

Diseño de metodología de simplificación de procedimientos y servicios administrativos con enfoque en gestión por procesos y desde la perspectiva de generar valor a la ciudadanía y eliminar los que sean innecesarios.

- **Acción 1.1.2**

Diseño de metodología para la estimación de costos de los procedimientos y los servicios administrativos.

- **Acción 1.1.3**

Incorporación en los Planes Operativos Institucionales de la implementación de la metodología de simplificación de procedimientos y servicios administrativos, así como de la metodología para la estimación de sus costos.

- **Acción 1.1.4**

Incorporación de los procedimientos y servicios administrativos simplificados en el Manual de Procedimientos (MAPRO).

ESTRATEGIA 1.2

Desarrollar mecanismos que faciliten la simplificación administrativa.

- **Acción 1.2.1**

Catalogación de procedimientos y servicios administrativos.

- **Acción 1.2.2**

Creación del Sistema Único de Trámites a nivel nacional.

- **Acción 1.2.3**

Desarrollo y difusión de modelos de procedimientos y servicios administrativos comunes en entidades públicas, incorporando las buenas prácticas existentes.

- **Acción 1.2.4**

Implantación de modelos de procedimientos administrativos comunes.

- **Acción 1.2.5**

Simplificación de procedimientos directamente vinculados con el clima de negocios.

- **Acción 1.2.6**

Ejecución de campañas de eliminación de procedimientos innecesarios con participación de la ciudadanía.

- **Acción 1.2.7**

Creación e implementación de certificación de procedimientos administrativos simplificados con enfoque a la ciudadanía.

- **Acción 1.2.8**

Suscripción de Cartas de Compromiso de las entidades públicas con la ciudadanía.

- **Acción 1.2.9**

Creación de mecanismos para asegurar el cumplimiento de la Ley del Silencio Administrativo y normativa conexas a efectos de asegurar que la regla en la calificación de los procedimientos iniciados a petición de la ciudadanía sea la aprobación automática y la excepción la evaluación previa; así como que la regla en la calificación de los procedimientos de evaluación previa, sea el silencio positivo y la excepción el silencio negativo.

ESTRATEGIA 1.3

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

❑ **Acción 1.3.1**

Implementación de ventanillas únicas presenciales (Módulo de Mejor Atención a la Ciudadanía [MAC] y Módulo de Mejor Atención al Ciudadano de la Micro y Pequeña Empresa [MACMYPE], entre otras), multicentros o ferias de servicios administrativos.

❑ **Acción 1.3.2**

Establecimiento de ventanillas únicas virtuales especializadas.

❑ **Acción 1.3.3**

Puesta en operación de centros de atención telefónica.

❑ **Acción 1.3.4**

Mejoramiento de los espacios destinados para la atención de la ciudadanía.

INDICADORES Y METAS

ACCIONES	META ESTIMADA	INDICADORES	PLAZO	ENTIDAD RESPONSABLE
Estrategia 1.1. Desarrollar metodologías de simplificación administrativa que contribuyan a la optimización de los procedimientos y los servicios administrativos y a la eliminación de los innecesarios.				
A 1.1.1. Diseño de metodología de simplificación de procedimientos y servicios administrativos con enfoque en gestión por procesos y desde la perspectiva de generar valor a la ciudadanía y eliminar los que sean innecesarios	Diseño metodológico aprobado por las instancias correspondientes	Metodología aprobada	ago.-10	PCM-SGP
A 1.1.2. Diseño de metodología para la estimación de costos de los procedimientos y los servicios administrativos	Diseño metodológico aprobado por las instancias correspondientes	Metodología aprobada	jun.-10	PCM-SGP MEF

ACCIONES	META ESTIMADA	INDICADORES	PLAZO	ENTIDAD RESPONSABLE
A 1.1.3. Incorporación en los Planes Operativos Institucionales de la implementación de la metodología de simplificación de procedimientos y servicios administrativos, así como de la metodología para la estimación de sus costos.	90% de entidades públicas han incorporado en su POI el tema de simplificación administrativa	Porcentaje de entidades públicas que han incorporado en su POI el tema de simplificación administrativa.	dic.-12	Entidades públicas
A 1.1.4. Incorporación de los procedimientos y servicios administrativos simplificados en el Manual de Procedimientos (MAPRO).	50% de procedimientos y servicios administrativos simplificados incorporados en los MAPROS	Porcentaje de procedimientos y servicios administrativos simplificados que han sido incorporados en el MAPRO	dic.-12	Entidades públicas
Estrategia 1.2. Desarrollar mecanismos que faciliten la simplificación administrativa.				
A 1.2.1. Catalogación de procedimientos y servicios administrativos	Un catálogo	Catálogo de procedimientos y servicios administrativos aprobado	dic.-12	PCM-SGP
A 1.2.2. Creación del Sistema Único de Trámites a nivel nacional	60% procedimientos y servicios administrativos incorporados al sistema único de trámites.	Porcentaje de procedimientos y servicios administrativos incorporados al Sistema Único de Trámites	dic.-13	PCM-SGP Entidades públicas

ACCIONES	META ESTIMADA	INDICADORES	PLAZO	ENTIDAD RESPONSABLE
A 1.2.3. Desarrollo y difusión de modelos de procedimientos y servicios administrativos comunes en entidades públicas, incorporando las buenas prácticas existentes	30 Modelos estandarizados de procedimientos más frecuentes difundidos al 100% de las entidades públicas del nivel central, regional y local	Número de modelos estandarizados de procedimientos	dic.-12	PCM-SGP Entidades públicas
A 1.2.4. Implantación de modelos de procedimientos administrativos comunes	15% de entidades públicas han implantado modelos estandarizados de procedimientos administrativos	Porcentaje de entidades públicas que han implantado todos los modelos aplicables a ellas	dic.-14	PCM-SGP
A 1.2.5. Simplificación de procedimientos directamente vinculados con el clima de negocios	100% de procedimientos directamente vinculados con el clima de negocios optimizados	Porcentaje de los procedimientos y servicios administrativos simplificados vinculados al Clima de Negocios	jun.-11	Consejo Nacional de Competitividad
A 1.2.6. Ejecución de campañas de eliminación de procedimientos innecesarios con participación de la ciudadanía	4 campañas nacionales de eliminación de procedimientos innecesarios con participación de la ciudadanía	Porcentaje de procedimientos y servicios administrativos declarados innecesarios que han sido eliminados	dic.-14	PCM-SGP Defensoría del Pueblo

ACCIONES	META ESTIMADA	INDICADORES	PLAZO	ENTIDAD RESPONSABLE
A 1.2.7. Creación e implementación de certificación de procedimientos administrativos simplificados con enfoque a la ciudadanía	1 sistema de certificación de calidad de procedimientos y servicios administrativos con enfoque a la ciudadanía.	Sistema de certificación de procedimientos aprobado	dic.-13	PCM-SGP Entidades públicas
		Número de certificadoras licenciadas		
		Porcentaje de procedimientos y servicios administrativos certificados respecto del total de procedimientos y servicios administrativos		
A 1.2.8. Suscripción de Cartas de Compromiso de las entidades públicas con la ciudadanía	25% de entidades del gobierno nacional y regional suscriben Cartas de Compromiso con la ciudadanía.	Porcentaje de entidades públicas de nivel nacional y regional que firman Cartas de Compromiso	dic.-14	Entidades públicas

ACCIONES	META ESTIMADA	INDICADORES	PLAZO	ENTIDAD RESPONSABLE
<p>A 1.2.9. Creación de mecanismos para asegurar el cumplimiento de la Ley del Silencio Administrativo y normativa conexas a efectos de asegurar que la regla en la calificación de los procedimientos iniciados a petición de la ciudadanía sea la aprobación automática y la excepción la evaluación previa; así como que la regla en la calificación de los procedimientos de evaluación previa, sea el silencio positivo y la excepción el silencio negativo</p>	<p>90% de entidades públicas han adecuado su TUPA para asegurar el cumplimiento de la Ley del Silencio Administrativo</p>	<p>Porcentaje de usuarios de procedimientos y servicios administrativos que conocen los beneficios del silencio administrativo</p> <p>Porcentaje de entidades que han cumplido con remitir a la PCM la sustentación técnica-legal de su Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).</p> <p>Porcentaje de entidades públicas que han adecuado su TUPA a la Ley del Silencio Administrativo</p> <p>Porcentaje de procedimientos y servicios administrativos sujetos al silencio administrativo negativo</p>	<p>dic.-12</p>	<p>PCM-SGP Contraloría General de la República Defensoría del Pueblo INDECOPI</p>

ACCIONES	META ESTIMADA	INDICADORES	PLAZO	ENTIDAD RESPONSABLE
Estrategia 1.3. Establecer accesos multicanal para los procedimientos y los servicios administrativos en función de su naturaleza, con énfasis en los canales no presenciales.				
A 1.3.1. Implementación de ventanillas únicas presenciales (Módulo de Mejor Atención a la Ciudadanía [MAC] y Módulo de Mejor Atención al Ciudadano de la Micro y Pequeña Empresa [MACMYPE], entre otras), multicentros o ferias de servicios administrativos	5 regiones han implementado ventanillas únicas presenciales (MAC y MACMYPE, entre otras), multicentros o ferias de servicios administrativos.	Número de MAC funcionando	dic.-12	PCM-SGP Entidades públicas
		Número de MACMYPE funcionando		
		Porcentaje de usuarios atendidos en ventanillas únicas presenciales satisfechos		
A 1.3.2. Establecimiento de ventanillas únicas virtuales especializadas	5 ventanillas únicas virtuales especializadas.	Número de ventanillas únicas virtuales especializadas funcionando	dic.-12	PCM-ONGEI PCM-SGP Entidades públicas
		Porcentaje de usuarios atendidos en ventanillas virtuales especializadas satisfechos		
A 1.3.3. Puesta en operación de centros de atención telefónica	1 centro de atención telefónica en operación.	Número de centros de atención telefónica	dic.-10	PCM-SGP Entidades públicas
		Porcentaje de usuarios atendidos vía telefónica satisfechos		
A 1.3.4. Mejoramiento de los espacios destinados para la atención de la ciudadanía	80% de la población esta satisfecha con los espacios destinados para la atención de la ciudadanía	Nivel de satisfacción respecto a los espacios presenciales de atención	dic.-12	PCM-SGP MEF Entidades públicas

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.

Universalizar en forma progresiva el uso intensivo de las tecnologías de la información y de la comunicación en las distintas entidades públicas y promover la demanda de servicios en línea por la ciudadanía.

ESTRATEGIAS Y ACCIONES

ESTRATEGIA 2.1.

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

□ Acción 2.1.1.

Dotación de instrumentos de información y comunicación en línea al personal de las entidades públicas para la atención de procedimientos y servicios administrativos (documentos electrónicos, Internet, correo electrónico, portal del servidor público, entre otros).

□ Acción 2.1.2.

Elaboración e implementación de un programa de asistencia técnica, capacitación y difusión en materia de tecnologías de la información y comunicación (TIC) al personal de las entidades públicas para la simplificación de procedimientos y servicios administrativos.

□ Acción 2.1.3.

Desarrollo de herramientas informáticas estandarizadas para uso de la administración pública como soporte a la simplificación administrativa.

□ Acción 2.1.4.

Implementación de la firma digital y el expediente electrónico.

ESTRATEGIA 2.2.

Implantar el intercambio de información entre las entidades públicas.

□ Acción 2.2.1.

Creación del Centro de Datos del Estado para optimizar el uso de información en los procedimientos y servicios administrativos.

□ Acción 2.2.2.

Implementación de la interoperabilidad de los sistemas de información de las entidades públicas de forma gratuita para disminuir la exigencia de requisitos a la ciudadanía en los procedimientos y servicios administrativos más frecuentes.

ESTRATEGIA 2.3.

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

□ Acción 2.3.1.

Implementación de cabinas públicas certificadas para la ejecución de procedimientos y servicios administrativos vía internet.

□ Acción 2.3.2.

Promoción de la demanda ciudadana, mediante la difusión de procedimientos y servicios administrativos en línea.

INDICADORES Y METAS

ACCIONES	META ESTIMADA	INDICADORES	PLAZO	ENTIDAD RESPONSABLE
Estrategia 2.1. Ampliar la cobertura de acceso a herramientas tecnológicas en las instituciones del Estado para la simplificación de procedimientos y servicios administrativos.				
A 2.1.1: Dotación de instrumentos de información y comunicación en línea al personal de las entidades públicas para la atención de procedimientos y servicios administrativos (e-document, Internet, correo electrónico, portal del servidor público, entre otros)	80% del personal de entidades públicas dispone de instrumentos de información y comunicación en línea	Porcentaje de servidores públicos equipados con instrumentos de información y comunicación en línea	dic.-14	PCM-ONGEI
A 2.1.2: Elaboración e implementación de un programa de asistencia técnica, capacitación y difusión en materia de tecnologías de la información y comunicación (TIC) al personal de las entidades públicas para la simplificación de procedimientos y servicios administrativos	70% de entidades públicas que reciben asistencia técnica y capacitación	Porcentaje de servidores públicos capacitados en TIC	dic.-14	PCM-ONGEI
		Porcentaje de entidades públicas que reciben asistencia técnica		

ACCIONES	META ESTIMADA	INDICADORES	PLAZO	ENTIDAD RESPONSABLE
A 2.1.3: Desarrollo de herramientas informáticas estandarizadas para uso de la administración pública como soporte a la simplificación administrativa	20% de entidades públicas han implementado herramientas informáticas estandarizadas	Número de herramientas informáticas estandarizadas desarrolladas	dic.-14	PCM-ONGEI
		Porcentaje de entidades públicas que han implementado herramientas informáticas estandarizadas		
A 2.1.4: Implementación de la firma digital y el expediente electrónico	12% de entidades públicas han incorporado en sus sistemas de información de procedimientos y servicios administrativos el flujo de documentos electrónicos	Porcentaje de entidades públicas que han incorporado en sus sistemas de información de procedimientos y servicios el flujo de documentos electrónicos	dic.-14	PCM-ONGEI RENIEC INDECOPI
	100% de los procedimientos y servicios administrativos más demandados hacen uso de la firma digital	Porcentaje de procedimientos y servicios administrativos más frecuentes que se pueden realizar con firma digital	dic.-14	PCM-ONGEI RENIEC INDECOPI
Estrategia 2.2. Implantar el intercambio de información entre las entidades públicas.				
A 2.2.1: Creación del Centro de Datos del Estado para optimizar el uso de información en los procedimientos y servicios administrativos	25% de entidades públicas del gobierno nacional han colocado información sobre procedimientos y servicios administrativos más frecuentes en el Centro de Datos del Estado	Centro de Datos del Estado instalado y operando	dic.-14	PCM-ONGEI
		Porcentaje de entidades públicas que han colocado información en el Centro de Datos del Estado		

ACCIONES	META ESTIMADA	INDICADORES	PLAZO	ENTIDAD RESPONSABLE
A 2.2.2: Implementación de la interoperabilidad de los sistemas de información de las entidades públicas de forma gratuita para disminuir la exigencia de requisitos a la ciudadanía en los procedimientos y servicios administrativos más frecuentes	30% de entidades públicas interoperan gratuitamente	Porcentaje de entidades públicas que interoperan gratuitamente	dic.-14	PCM-ONGEI
		Porcentaje de procedimientos y servicios administrativos más frecuentes que utilizan la interoperatividad gratuita		
Estrategia 2.3: Generar una cultura informática y promover el acceso de la ciudadanía a los servicios en línea para la simplificación administrativa				
A 2.3.1: Implementación de cabinas públicas certificadas para la ejecución de procedimientos y servicios administrativos vía internet.	12,000 cabinas públicas certificadas	Número de cabinas públicas certificadas	dic.-14	PCM-ONGEI SUNAT
A 2.3.2: Promoción de la demanda ciudadana, mediante la difusión de procedimientos y servicios administrativos en línea	4 campañas de difusión para promover la demanda ciudadana de procedimientos y servicios administrativos en línea.	Número de campañas nacionales de difusión de los procedimientos y servicios en línea	dic.-14	PCM-SGP PCM-ONGEI MEF
		Porcentaje de ciudadanos que realizan procedimientos y servicios administrativos en línea		

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.

Proveer al personal de las entidades públicas de las competencias adecuadas para facilitar su relación con la ciudadanía y las empresas, e incentivar su participación y motivación.

ESTRATEGIAS Y ACCIONES

ESTRATEGIA 3.1.

Revalorar el rol del personal de atención a la ciudadanía.

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

ESTRATEGIA 3.2.

Generar mecanismos de participación de los funcionarios en los procesos de simplificación administrativa.

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

ESTRATEGIA 3.3.

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

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

ESTRATEGIA 3.4.

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

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

ESTRATEGIA 3.5.

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

□ **Acción 3.5.1.**

Difundir la información contenida en el TUPA.

□ **Acción 3.5.2.**

Diseñar lineamientos para la adecuada difusión de información sobre procedimientos y servicios administrativos.

INDICADORES Y METAS

ACCIONES	META ESTIMADA	INDICADORES	PLAZO	ENTIDAD RESPONSABLE
Estrategia 3.1. Revalorar el rol del personal de atención a la ciudadanía.				
A 3.1.1. Definición del perfil de competencias del personal de atención a la ciudadanía	20% de entidades públicas han incorporado en sus instrumentos de gestión el perfil de competencias del personal de atención a la ciudadanía	Perfil de competencias aprobado	dic.-12	SERVIR
		Porcentaje de entidades públicas que han incorporado el perfil de competencias del personal de atención a la ciudadanía en sus instrumentos de gestión		
A 3.1.2. Creación del cargo administrativo de “Especialista en Atención a la Ciudadanía” en los documentos de gestión pertinentes	20% de entidades públicas han incorporado el cargo de “Especialista en Atención a la Ciudadanía” en sus instrumentos de gestión	Cargo de “Especialista en Atención a la Ciudadanía” aprobado.	dic.-12	SERVIR
		Porcentaje de entidades públicas que han incorporado el cargo de “Especialista en Atención a la Ciudadanía” en sus instrumentos de gestión		

ACCIONES	META ESTIMADA	INDICADORES	PLAZO	ENTIDAD RESPONSABLE
A 3.1.3. Diseño e implementación de capacitación especializada para la atención de calidad a la ciudadanía	20% de entidades públicas cuentan con personal dedicado a procedimientos y servicios administrativos capacitados en atención a la ciudadanía	Módulo de capacitación en atención a la ciudadanía elaborado	jun.-13	SERVIR PCM-SGP PCM-SD
		Porcentaje de entidades públicas que cuentan con personal dedicado a procedimientos y servicios administrativos capacitado		
		Porcentaje de servidores públicos dedicados a procedimientos y servicios administrativos capacitados en atención a la ciudadanía		
Estrategia 3.2. Generar mecanismos de participación de los funcionarios en los procesos de simplificación administrativa				
A 3.2.1. Implementación de los equipos de mejora continua para ejecutar procesos de simplificación administrativa	10% de entidades públicas con equipos de mejora continua operando para implementar procesos de simplificación administrativa.	Instructivo para la creación de los equipos de mejora continua aprobado	dic.-12	PCM-SGP
		Porcentaje de entidades públicas con equipos de mejora continua implementados		

ACCIONES	META ESTIMADA	INDICADORES	PLAZO	ENTIDAD RESPONSABLE
Estrategia 3.3. Crear competencias en el personal que participa en los procesos de simplificación administrativa.				
A 3.3.1. Promover la incorporación de la simplificación administrativa en la currícula de carreras de administración, derecho e ingeniería industrial	30 facultades incluyen en su currícula la temática de simplificación administrativa	Número de facultades que incluyen la temática	dic.-12	ANR
A 3.3.2. Diseño e implementación de un programa de formación en simplificación administrativa, atención ciudadana y cultura informática específicamente orientado al personal involucrado en los procedimientos y servicios administrativos	50% de entidades públicas dispone de personas acreditadas o certificadas en materia de simplificación administrativa	Programa de formación en simplificación administrativa aprobado	dic.-13	PCM-SGP
		Porcentaje de servidores públicos dedicados a procedimientos y servicios administrativos certificados y/o acreditados en simplificación administrativa		
A 3.3.3. Desarrollo de pasantías para la difusión de buenas prácticas gubernamentales en simplificación administrativa	48 pasantías para la difusión de buenas prácticas gubernamentales en simplificación administrativa	Número de servidores públicos dedicados a procedimientos y servicios administrativos que realizan pasantías	dic.-14	PCM-SGP PCM-SD SERVIR
		Número de pasantías realizadas para la difusión de buenas prácticas en simplificación administrativa		

ACCIONES	META ESTIMADA	INDICADORES	PLAZO	ENTIDAD RESPONSABLE
Estrategia 3.4. Desarrollar mecanismos de evaluación e incentivo del personal involucrado en los procedimientos y servicios administrativos				
A 3.4.1. Diseño de un modelo de evaluación del desempeño del personal que participa en los procedimientos y servicios administrativos	1 modelo de evaluación del personal que participa en los procedimientos y servicios administrativos	Modelo de evaluación del desempeño del personal que participa en los procedimientos y servicios administrativos aprobado	dic.-13	SERVIR
A 3.4.2. Establecimiento e implementación de reconocimiento a las buenas prácticas en simplificación administrativa y atención a la ciudadanía, propuestas por personas o equipos concretos	200 entidades públicas a nivel nacional han sido reconocidas por sus buenas prácticas en simplificación administrativa y atención a la ciudadanía	Bases de concurso elaboradas	dic.-14	PCM-SGP
		Número de entidades públicas con procedimientos y servicios administrativos simplificados reconocidos como buenas prácticas		
A 3.4.3. Difusión de los resultados de la evaluación y reconocimiento de las mejores buenas prácticas en simplificación administrativa	4 campañas nacionales de difusión de los resultados de la evaluación y reconocimiento de las mejores buenas prácticas en simplificación administrativa	Porcentaje de ciudadanos encuestados que conocen los resultados del concurso de reconocimiento a las buenas prácticas	dic.-14	PCM-SGP
		Porcentaje de servidores públicos encuestados que conocen los resultados del concurso de reconocimiento a las buenas prácticas		

ACCIONES	META ESTIMADA	INDICADORES	PLAZO	ENTIDAD RESPONSABLE
Estrategia 3.5. Promover la implementación de la estrategia para mejorar y fortalecer los mecanismos de promoción de la ética y la transparencia en la administración pública, contemplada en el Plan Nacional Anticorrupción				
A 3.5.1. Difundir la información contenida en el TUPA	90% de entidades públicas difunden adecuadamente la información contenida en el TUPA	Porcentaje de entidades públicas por nivel de gobierno (nacional, regional y local) que difunden adecuadamente información contenida en el TUPA	dic.-14	PCM-SGP
A 3.5.2. Diseñar lineamientos para la adecuada difusión de información sobre procedimientos y servicios administrativos	1 documento de lineamientos	Documento de lineamientos diseñado	dic.-11	PCM-SGP

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.

Involucrar a los diferentes actores para impulsar y consolidar el proceso de simplificación administrativa.

ESTRATEGIAS Y ACCIONES**ESTRATEGIA 4.1.**

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

- **Acción 4.1.1.**
Incorporación en la agenda permanente del Consejo de Ministros el seguimiento a la implementación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa.
- **Acción 4.1.2.**
Inclusión en el Presupuesto por Resultados de indicadores relacionados con simplificación administrativa.
- **Acción 4.1.3.**
Participación de las entidades públicas de los tres niveles de gobierno con representación de sus más altas autoridades, para garantizar el liderazgo en las acciones que se emprendan en la implementación del Plan Nacional de Simplificación Administrativa.
- **Acción 4.1.4.**
Diseño e implementación del Ranking de Simplificación Administrativa (RSA).
- **Acción 4.1.5.**
Difusión del RSA.

ESTRATEGIA 4.2.

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

❑ **Acción 4.2.1.**

Establecimiento de alianzas estratégicas con organizaciones representativas de los gobiernos regionales y municipales como espacios de concertación en simplificación administrativa.

❑ **Acción 4.2.2.**

Fortalecimiento de INTERMESA y promoción de otros escenarios similares con la participación del sector privado y la cooperación internacional.

ESTRATEGIA 4.3.

Asegurar la participación de la ciudadanía en los procesos de simplificación administrativa.

❑ **Acción 4.3.1.**

Implementación de mecanismos para recoger la opinión de la ciudadanía, como estudios de mercado, percepción y similares.

❑ **Acción 4.3.2.**

Implementación de procedimientos de respuesta obligatoria para atender reclamos y sugerencias de la ciudadanía.

❑ **Acción 4.3.3.**

Sensibilización a la ciudadanía respecto a sus derechos como usuaria.

ESTRATEGIA 4.4.

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

❑ **Acción 4.4.1.**

Desarrollo de un programa de formación de formadores expertos en simplificación administrativa.

❑ **Acción 4.4.2.**

Diseño e implementación de la red virtual de expertos en simplificación administrativa.

INDICADORES Y METAS

ACCIONES	META ESTIMADA	INDICADORES	PLAZO	ENTIDAD RESPONSABLE
Estrategia 4.1. Asegurar la prioridad de la simplificación administrativa en la agenda pública y la respectiva asignación de recursos				
A 4.1.1. Incorporación en la agenda permanente del Consejo de Ministros el seguimiento a la implementación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa	25% de reuniones del Consejo de Ministros realiza seguimiento a la Política Nacional de Simplificación Administrativa	Porcentaje de acuerdos del Consejo de Ministros sobre la implementación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa respecto al N° total de acuerdos del Consejo de Ministros	dic.-14	PCM-SGP

ACCIONES	META ESTIMADA	INDICADORES	PLAZO	ENTIDAD RESPONSABLE
A 4.1.2. Inclusión en el Presupuesto por Resultados de indicadores relacionados con simplificación administrativa	Una batería flexible de indicadores relacionados con simplificación administrativa incorporado en el Presupuesto por Resultados para su uso en los programas estratégicos	Porcentaje de entidades que incluyen indicadores de simplificación administrativa en su presupuesto por resultados/ Número total de entidades con presupuesto por resultados	jun.-11	PCM-SGP MEF
A 4.1.3. Participación de las entidades públicas de los tres niveles de gobierno con representación de sus más altas autoridades, para garantizar el liderazgo en las acciones que se emprendan en la implementación del Plan Nacional de Simplificación Administrativa	40% de entidades públicas incorporan acciones del Plan Nacional de Simplificación Administrativa en sus instrumentos de planeamiento y gestión institucional	Número de entidades públicas que han incorporado una o más actividades del Plan Nacional de Simplificación Administrativa en sus POI	dic.-12	Entidades públicas
A 4.1.4. Diseño e implementación del Ranking de Simplificación Administrativa (RSA)	Un modelo de comparación aprobado	RSA implementado Porcentaje de entidades públicas que participan del RSA	dic.-11	PCM-SGP
A 4.1.5. Difusión del RSA	6 veces al año se difunde vía medios de comunicación el RSA	Número de apariciones del RSA en radio, TV, periódicos y revistas.	dic.-14	PCM-SGP

ACCIONES	META ESTIMADA	INDICADORES	PLAZO	ENTIDAD RESPONSABLE
Estrategia 4.2. Impulsar equipos de trabajo con la participación de los sectores público y privado, la cooperación internacional, la academia y la sociedad civil.				
A 4.2.1. Establecimiento de alianzas estratégicas con organizaciones representativas de los gobiernos regionales y municipales como espacios de concertación en simplificación administrativa	5 alianzas macroregionales establecidas	Número de entidades públicas que han suscrito alianzas estratégicas en simplificación administrativa	dic.-12	PCM-SGP Entidades públicas
		Número de alianzas estratégicas en simplificación administrativa		
A 4.2.2. Fortalecimiento de INTERMESA y promoción de otros escenarios similares con la participación del sector privado y la cooperación internacional	2 espacios similares establecidos con la participación del sector privado y la cooperación internacional.	Nivel de cumplimiento del Plan Operativo de INTERMESA respecto al total de metas trazadas	dic.-14	PCM-SGP
		Porcentaje de representantes que participan en la asamblea general de INTERMESA		
		Número de nuevos espacios público-privado creados		
Estrategia 4.3. Asegurar la participación de la ciudadanía en los procesos de simplificación administrativa				
A 4.3.1. Implementación de mecanismos para recoger la opinión de la ciudadanía, como estudios de mercado, percepción y similares	75% entidades públicas han implementado mecanismos para recoger la opinión y percepción de la ciudadanía	Porcentaje de entidades públicas que implementan mecanismos para recoger la opinión de la ciudadanía respecto al N° total de entidades públicas	dic.-10	Entidades públicas

ACCIONES	META ESTIMADA	INDICADORES	PLAZO	ENTIDAD RESPONSABLE
A 4.3.2. Implementación de procedimientos de respuesta obligatoria para atender reclamos y sugerencias de la ciudadanía	90% de reclamos y sugerencias atendidos por las entidades públicas	Porcentaje de reclamos presentados respecto al N° total de procedimientos atendidos	dic.-14	Entidades públicas
		Porcentaje de reclamos atendidos		
		Porcentaje de sugerencias presentadas respecto al total de procedimientos y servicios administrativos respecto al N° de procedimientos y servicios administrativos		
		Porcentaje de sugerencias acogidas por las instituciones públicas		
A 4.3.3. Sensibilización a la ciudadanía respecto a sus derechos como usuaria	80% de los usuarios de procedimientos y servicios administrativos conocen sus derechos	Porcentaje de usuarios de procedimientos y servicios administrativos que conocen sus derechos	jun-11	Entidades públicas
		Porcentaje de usuarios de procedimientos y servicios administrativos que hacen cumplir sus derechos		

ACCIONES	META ESTIMADA	INDICADORES	PLAZO	ENTIDAD RESPONSABLE
Estrategia 4.4. Establecer una red de expertos públicos y privados en materia de simplificación administrativa.				
A 4.4.1. Desarrollo de un programa de formación de formadores expertos en simplificación administrativa	50 profesionales formados como expertos en simplificación administrativa.	Programa de formación de formadores expertos en simplificación administrativa en funcionamiento.	jun.-11	PCM-SGP
		Número de graduados del programa de formación de formadores		
A 4.4.2. Diseño e implementación de la red virtual de expertos en simplificación administrativa	60% usuarios activos	Red virtual de expertos en funcionamiento	dic.-11	PCM-SGP
		Porcentaje de usuarios activos		

OBJETIVO ESTRATÉGICO 5.

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

ESTRATEGIAS Y ACCIONES**ESTRATEGIA 5.1.**

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

❑ **Acción 5.1.1.**

Elaboración del inventario y análisis del marco normativo referido a la simplificación administrativa desde la perspectiva de la implementación de su política.

❑ **Acción 5.1.2.**

Aprobación de un proyecto normativo de simplificación administrativa.

❑ **Acción 5.1.3.**

Elaboración y difusión de un Manual para orientar la aplicación del marco normativo de simplificación administrativa.

❑ **Acción 5.1.4.**

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

ESTRATEGIA 5.2.

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

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

ESTRATEGIA 5.3.

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

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

INDICADORES Y METAS

ACCIONES	META ESTIMADA	INDICADORES	PLAZO	ENTIDAD RESPONSABLE
Estrategia 5.1. Sistematizar y optimizar el diseño e implementación del marco normativo vinculado a la simplificación administrativa				
A 5.1.1. Elaboración del inventario y análisis del marco normativo referido a la simplificación administrativa desde la perspectiva de la implementación de su política	Un documento de análisis del marco normativo (incluyendo inventario) referido a la simplificación administrativa	Diagnóstico del marco normativo elaborado.	jun-11	PCM-SGP
A 5.1.2. Aprobación de un proyecto normativo de simplificación administrativa	TUO (Texto Único Ordenado) aprobado por las instancias correspondientes	TUO aprobado	dic.-11	PCM-SGP MINJUS

ACCIONES	META ESTIMADA	INDICADORES	PLAZO	ENTIDAD RESPONSABLE
A 5.1.3. Elaboración y difusión de un Manual para orientar la aplicación del marco normativo de simplificación administrativa	1 manual de orientación para la aplicación del marco normativo de simplificación administrativa	Porcentaje de entidades públicas que utilizan los manuales para orientar la aplicación del marco normativo de simplificación administrativa respecto al total de entidades públicas	jun-12	PCM-SGP
A 5.1.4. Instauración de mecanismos de alto nivel que permitan la revisión previa de nuevas regulaciones que modifiquen o generen procedimientos y servicios administrativos, antes de su aprobación, asegurando la generación de valor a la ciudadanía y la visión transversal de los involucrados	Tasa de crecimiento anual de procedimientos y servicios administrativos no supera el 1% del total de éstos por entidad.	Tasa de crecimiento anual del número de procedimientos incorporados en los TUPA	dic.-14	PCM-SGP
Estrategia 5.2. Revisar y rediseñar el sistema de supervisión, fiscalización y sanción para el cumplimiento de las normas de simplificación administrativa				
A 5.2.1. Elaboración de un diagnóstico de las causas de la limitada aplicación del marco normativo	Diagnóstico elaborado	Diagnóstico elaborado	jun.-11	PCM-SGP INDECOPI Contraloría General de la República Defensoría del Pueblo
A 5.2.2. Realización de un diagnóstico de la supervisión, fiscalización y sanción en materia de simplificación administrativa	Diagnóstico elaborado	Diagnóstico elaborado	jun.-11	PCM-SGP INDECOPI Contraloría General de la República Defensoría del Pueblo

ACCIONES	META ESTIMADA	INDICADORES	PLAZO	ENTIDAD RESPONSABLE
A 5.2.3. Diseño e implementación de un sistema de supervisión, fiscalización y sanción optimizado	Un reglamento del régimen de fiscalización aprobado	Reglamento del régimen de fiscalización aprobado.	jun.-12	PCM-SGP INDECOPI Contraloría General de la República Defensoría del Pueblo
		Número de funcionarios públicos sancionados		
A 5.2.4. Desarrollo de mecanismos para el seguimiento del cumplimiento de normas de simplificación administrativa	Módulo de seguimiento del cumplimiento de normas de simplificación administrativa	Porcentaje de entidades fiscalizadas	jun-11	PCM-SGP
		Nº de procedimientos y servicios administrativos fiscalizados respecto del total de procedimientos y servicios administrativos.		
		Porcentaje de entidades públicas con TUPA adecuado a la normatividad vigente		
A 5.2.5. Evaluación, fortalecimiento y difusión de los mecanismos de atención de reclamos y sugerencias de la ciudadanía	1 mecanismo de atención de reclamos y sugerencias de la ciudadanía evaluado, difundido y fortalecido	Diagnóstico del sistema de reclamos y sugerencias elaborado	dic.-11	PCM-SGP INDECOPI Contraloría General de la República Defensoría del Pueblo
		Implementación de la propuesta de mejora		

ACCIONES	META ESTIMADA	INDICADORES	PLAZO	ENTIDAD RESPONSABLE
Estrategia 5.3. Aprobar las normas sobre simplificación administrativa involucrando a las entidades y la ciudadanía.				
A 5.3.1. Diseño de mecanismos de consulta interinstitucional de proyectos normativos sobre simplificación administrativa	Un mecanismo de consulta interinstitucional de proyectos normativos sobre simplificación administrativa	Porcentaje de entidades públicas que cuentan con mecanismos de consulta interinstitucional de proyectos normativos sobre simplificación administrativa respecto al total de entidades públicas	dic.-11	PCM-SGP Entidades públicas
A 5.3.2. Diseño de mecanismos de consulta ciudadana de proyectos normativos sobre simplificación administrativa	20% de entidades públicas disponen de mecanismos de consulta ciudadana de proyectos normativos en simplificación administrativa	Porcentaje de entidades públicas que usan mecanismos de consulta ciudadana de proyectos normativos en simplificación administrativa	dic.-12	PCM-SGP Entidades públicas
A 5.3.3. Pre publicación de las normas sobre simplificación administrativa	80% de normas de simplificación administrativa pre publicadas	Porcentaje de normas promulgadas con pre publicación sobre simplificación administrativa respecto al total de normas sobre simplificación promulgadas	dic.-14	PCM-SGP Entidades públicas

OBJETIVO ESTRATÉGICO 6.**Fortalecer la institucionalidad y liderazgo vinculados con la simplificación administrativa.****ESTRATEGIAS Y ACCIONES****ESTRATEGIA 6.1.**

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

- ❑ **Acción 6.1.1.**

Elaboración de un diagnóstico del marco institucional de las entidades con competencia en simplificación administrativa y propuesta de fortalecimiento institucional para la implementación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa.

- ❑ **Acción 6.1.2.**

Fortalecer al órgano rector de la PCM competente en simplificación administrativa.

- ❑ **Acción 6.1.3.**

Implementación de la propuesta de fortalecimiento institucional de las entidades con competencia en simplificación administrativa.

- ❑ **Acción 6.1.4.**

Diseño e implantación del sistema de seguimiento y evaluación para la Política Nacional de Simplificación Administrativa, el mismo que debe incluir la emisión de reportes con periodicidad no mayor a seis (06) meses por parte de las Entidades de la Administración Pública a la Secretaría de Gestión Pública de la PCM.

- ❑ **Acción 6.1.5.**

Desarrollo del subsistema de simplificación administrativa en el marco de la modernización del Estado y la promoción de la competitividad.

ESTRATEGIA 6.2.

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

- ❑ **Acción 6.2.1.**

Fortalecimiento de la unidad responsable de la implementación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa en cada entidad pública.

ESTRATEGIA 6.3.

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

- ❑ **Acción 6.3.1.**

Diseño de un plan de comunicación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa y los avances de su implementación.

- ❑ **Acción 6.3.2.**

Campañas de difusión a la ciudadanía sobre los avances de la implementación de la Política y sus beneficios.

- ❑ **Acción 6.3.3.**

Campañas de difusión desde la Secretaría de Gestión Pública de la PCM a las entidades públicas sobre avances en la implementación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa y sus alcances (Boletín, página Web, correos, otros).

INDICADORES Y METAS

ACCIONES	META ESTIMADA	INDICADORES	PLAZO	ENTIDAD RESPONSABLE
Estrategia 6.1. Fortalecer a las entidades públicas con competencia en la simplificación administrativa				
A 6.1.1. Elaboración de un diagnóstico del marco institucional de las entidades con competencia en simplificación administrativa y propuesta de fortalecimiento institucional para la implementación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa	1 documento de diagnóstico del marco institucional elaborado	Diagnóstico del marco institucional elaborado	jun.-11	PCM-SGP INDECOPI Contraloría General de la República Defensoría del Pueblo
A 6.1.2. Fortalecer al órgano rector de la PCM competente en simplificación administrativa	70% del presupuesto requerido asignado	Porcentaje del presupuesto asignado respecto al presupuesto requerido	dic.-11	PCM MEF
A 6.1.3. Implementación de la propuesta de fortalecimiento institucional de las entidades con competencia en simplificación administrativa	3 entidades públicas con competencia en simplificación administrativa en proceso de fortalecimiento	Porcentaje del presupuesto asignado a las entidades con competencia en simplificación administrativa respecto al presupuesto requerido para fortalecimiento institucional	dic.-11	INDECOPI Contraloría General de la República Defensoría del Pueblo

ACCIONES	META ESTIMADA	INDICADORES	PLAZO	ENTIDAD RESPONSABLE
A 6.1.4. Diseño e implantación del sistema de seguimiento y evaluación para la política nacional de simplificación administrativa, el mismo que debe incluir la emisión de reportes con periodicidad no mayor a seis (06) meses por parte de las Entidades de la Administración Pública a la Secretaría de Gestión Pública de la PCM	1 sistema de seguimiento y evaluación en funcionamiento	Sistema de seguimiento y evaluación en funcionamiento	dic.-10	PCM-SGP
A 6.1.5. Desarrollo del subsistema de simplificación administrativa en el marco de la modernización del Estado y la promoción de la competitividad	Diseño del subsistema de simplificación administrativa aprobado por las instancias correspondientes	Subsistema de simplificación administrativa en funcionamiento	dic.-11	PCM-SGP
Estrategia 6.2: Fortalecer a las entidades públicas para la implementación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa				
A 6.2.1. Fortalecimiento de la unidad responsable de la implementación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa en cada entidad pública	60% de entidades públicas a nivel nacional han fortalecido a sus unidades responsables de la implementación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa	Porcentaje de entidades públicas que han fortalecido a la unidad responsable de la implementación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa respecto al número total de entidades públicas	dic.-14	Entidades públicas

ACCIONES	META ESTIMADA	INDICADORES	PLAZO	ENTIDAD RESPONSABLE
Estrategia 6.3. Comunicar la Política Nacional de Simplificación Administrativa para contribuir a su implementación				
A 6.3.1. Diseño de un plan de comunicación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa y los avances de su implementación	1 plan de comunicación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa aprobado	Plan diseñado y aprobado.	ago-10	PCM-SGP
A 6.3.2. Campañas de difusión a la ciudadanía sobre los avances de la implementación de la política y sus beneficios	40% de la población nacional conoce de los avances de la Política Nacional de Simplificación Administrativa y los avances de su implementación	Porcentaje de ciudadanos encuestados que conoce los avances de la Política Nacional de Simplificación Pública respecto al total de ciudadanos comprendidos en la encuesta	dic.-14	PCM-SGP
A 6.3.3. Campañas de difusión desde la Secretaría de Gestión Pública de la PCM a las entidades públicas sobre avances en la implementación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa y sus alcances (Boletín, página Web, correos, otros)	30% de los servidores públicos conoce de los avances de la Política Nacional de Simplificación Administrativa y los avances de su implementación	Porcentaje de servidores públicos que conocen los avances de la implementación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa respecto al N° total de empleados públicos	dic.-14	PCM-SGP

8. GLOSARIO

Actores: ciudadanos y ciudadanas; empresas; entidades públicas de los ámbitos nacional, regional y municipal; cooperación técnica internacional; medios de comunicación, y en general, todos aquellos involucrados y afectados directa e indirectamente con el impulso, formulación, determinación y consolidación del proceso de simplificación administrativa en el Perú.

Agenda pública: relación ordenada y priorizada de temas, aspectos o problemas de importancia para la sociedad que considera aunar voluntades particulares en busca de una voluntad general.

Árbol de problemas: componente metodológico fundamental de un proceso de formulación o construcción de una propuesta o proyecto realizado de manera participativa y consensuada. En nuestro caso, permitió definir la problemática de la simplificación administrativa en el país, sus causas y consecuencias, las que debe afrontar y solucionar la Política Nacional de Simplificación Administrativa (anexo 1).

Barreras burocráticas: actos o disposiciones que limitan o restringen el acceso o la permanencia de los agentes económicos en el mercado o que incumplan lo dispuesto en las normas de simplificación administrativa.

Carta de compromiso: documento por medio del cual las entidades públicas informan de manera pública a los usuarios sobre su obligación de cumplir ciertos estándares en los servicios a su cargo.

Certificación de cabinas públicas: acreditación que se otorga luego de la capacitación correspondiente al personal que labora en las cabinas públicas de internet, con el fin de que puedan orientar a los administrados y las administradas en la realización de los trámites en línea que se encuentran disponibles en cada entidad pública.

Certificación de calidad con enfoque a la ciudadanía: acreditación de la conformidad del sistema de gestión de la entidad pública con orientación a la ciudadanía.

Comisión base: comisión integrada por la SGP-PCM, la PCM-ONGEI, el MEF y el INDECOPI, encargada de la formulación y definición final del contenido de la Política Nacional de Simplificación Administrativa, pues sus competencias se encuentran directamente relacionadas con el desarrollo de la simplificación administrativa.

Competencia: capacidad de la entidad pública o del personal que labora en ella, determinada a partir de la comparación de los resultados de las entidades públicas entre sí y del rendimiento del personal.

Competencia de supervisión y fiscalización: comprende la facultad de verificar el cumplimiento de las obligaciones y mandatos legales, contractuales o técnicos por parte de las entidades públicas, relacionados al proceso de simplificación administrativa.

E-document: unidad básica estructurada de información registrada, publicada o no, susceptible de ser generada, clasificada, gestionada, transmitida, procesada o conservada por una persona o una organización de acuerdo con sus requisitos funcionales, utilizando sistemas informáticos.

Ente rector: En el caso de la simplificación administrativa, la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública (SGP-PCM).

Entidad pública: todo organismo comprendido en los ámbitos de gobierno nacional, regional y municipal, y los organismos constitucionalmente autónomos.

Estándares nacionales de cumplimiento: instrumentos que establecen los niveles y condiciones mínimas que con carácter obligatorio deberán ser alcanzados por las entidades públicas con el fin de conseguir un eficiente desenvolvimiento de la actividad pública y privada.

Estándares nacionales de cumplimiento: Niveles y condiciones mínimas, determinado por cada ente rector, que con carácter obligatorio deberán ser alcanzados por las entidades públicas con el fin de conseguir un eficiente desenvolvimiento de la actividad pública y privada.

Estandarización: proceso que tiene por objeto uniformar y establecer pautas generales respecto de las metodologías, mecanismos e instrumentos que son y serán utilizados en las entidades públicas del país, teniendo en cuenta el principio de unidad del Estado.

Estandarización: Acción de establecer pautas generales respecto de las metodologías, mecanismos e instrumentos que son y serán utilizados en las entidades públicas del país, teniendo en cuenta el principio de unidad del Estado.

Evaluación del desempeño: proceso mediante el cual se examinará y determinará el avance de la dedicación, desenvolvimiento y rendimiento del personal involucrado en el desarrollo de los procedimientos y servicios administrativos que ofrece cada entidad pública.

Expediente electrónico: documentos o anexos identificados como archivos, sobre los cuales interactúan los usuarios internos o externos a la entidad que tengan los perfiles de acceso o permisos autorizados.

Firma digital: firma electrónica que utiliza una técnica de criptografía asimétrica y permite la identificación del signatario. Ha sido creada por medios que el signatario o signataria mantiene bajo su control, de manera que está vinculada únicamente a éste o ésta y a los datos a los que refiere. Permite garantizar la integridad del contenido y detectar cualquier modificación ulterior. Tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita, siempre y cuando haya sido generada por un Prestador de Servicios de Certificación Digital debidamente acreditado, que se encuentre dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica, y que no medie ninguno de los vicios de la voluntad previstos en el Título VIII del Libro IV del Código Civil.

Gestión por procesos: forma de gestión de una organización a partir de los procesos, entendidos estos como una secuencia de actividades dirigidas a generar un valor añadido sobre un insumo para conseguir un resultado o producto, y este a su vez satisfaga los requerimientos de los administrados y las administradas.

Gestión por resultados: Gestión orientada a los resultados e impactos, sin perder de vista los insumos, los procesos y los productos asociados con ellos. En el ámbito público implica un enfoque al ciudadano y la ciudadana como clientes, la identificación de unidades de responsabilidad, y la retroalimentación a los procesos de toma de decisiones del Estado.

Gestión pública: conjunto de procesos y acciones que realizan las entidades públicas para el logro de sus fines, objetivos y metas en la gestión de políticas, recursos y programas.

Herramientas y mecanismos de simplificación: conjunto de instrumentos y técnicas utilizados como parte de la Política Nacional de Simplificación Administrativa para el logro de los objetivos planteados.

Incentivos: estímulos dirigidos a mejorar los rendimientos y resultados de la entidad pública y del personal que labora en ella. Pueden ser económicos o no económicos.

Indicadores: expresiones de medición en un sistema de seguimiento y evaluación. Se utilizan para cuantificar el logro de la visión, la misión, los objetivos estratégicos y las acciones que forman parte de la Política Nacional de Simplificación Administrativa.

Interoperabilidad de sistemas de información: consiste en la operación coordinada y compartida de la información que maneja cada entidad pública, de manera que la obtención de información entre entidades públicas sea más eficiente.

Inventario de trámites: proceso destinado a registrar, uniformar y consolidar los procedimientos y servicios administrativos que realizan las entidades públicas. Sus fines son la orientación y mejor atención al ciudadano, así como la permanente evaluación y seguimiento en las entidades públicas.

Mejora continua: avance y perfeccionamiento de los resultados de manera dinámica y gradual, y con permanencia en el tiempo, con participación de los involucrados o actores del proceso.

Metodología de simplificación: conjunto de técnicas, procedimientos y mecanismos que serán utilizados en los procesos de simplificación de los procedimientos y servicios que gestionan las entidades públicas, optimizando así la satisfacción de la ciudadanía.

Modelo conceptual: esquema teórico y metodológico de la Política Nacional de Simplificación Administrativa que incluye la misión, la visión, las políticas nacionales, los lineamientos, los objetivos, las estrategias y las acciones, y que permite establecer la línea y dirección de la política.

Perfil de competencias: conjunto de características, aptitudes y capacidades específicas que deberá cumplir el personal de cada entidad pública que se encargue de atender los procedimientos y servicios administrativos correspondientes.

Plan de comunicación: procedimiento destinado a difundir la Política Nacional de Simplificación Administrativa y, con ello, facilitar su implementación y asimilación integral en el país.

Presupuesto por resultados: metodología que se aplica progresivamente al proceso presupuestario; integra la programación, formulación, aprobación, ejecución y evaluación del presupuesto en una visión de logro de productos, resultados y uso eficaz y eficiente de los recursos del Estado en favor de la población, retroalimentando los procesos anuales de asignación del presupuesto público y mejorando los sistemas de gestión administrativa del Estado.

Procedimientos administrativos: conjunto de diligencias tramitadas en las entidades públicas conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados y las administradas.

Servicios administrativos: prestaciones otorgadas por las entidades públicas en el ámbito de su competencia.

Servicios administrativos prestados en exclusividad: prestaciones brindadas por las entidades públicas de manera exclusiva e individualizable cuando el administrado no tiene posibilidad de obtenerlos acudiendo a otro lugar o dependencia

Servicios colectivos: servicios a cargo de la entidad pública brindados a un grupo de administrados y administradas sin exclusividad alguna.

Servicios públicos: actividad propia del Estado cuya prestación positiva es de carácter esencial y debe desarrollarse con continuidad, en condiciones de igualdad para los administrados y las administradas y en estricto cumplimiento de los estándares mínimos de calidad correspondientes a la naturaleza del servicio.

Silencio administrativo negativo: sustitución de la manifestación expresa del órgano administrativo por la manifestación abstracta prevenida por la Ley, en virtud de la cual, transcurrido un determinado plazo, se considerará el pronunciamiento de voluntad estatal con efectos jurídicos en sentido desestimatorio o denegatorio.

Silencio administrativo positivo: sustitución de la manifestación expresa del órgano administrativo por la manifestación abstracta prevenida por la Ley, en virtud de la cual, transcurrido un determinado plazo, se considerará el pronunciamiento de voluntad estatal con efectos jurídicos en sentido estimatorio o aprobatorio.

Sistema de seguimiento y evaluación: conjunto de métodos y procedimientos destinados a medir los avances y progresos en términos cuantitativos y cualitativos en relación con los objetivos, estrategias y acciones establecidas, con el fin de generar el logro eficiente y eficaz de lo previsto en el marco de la Política de Simplificación Administrativa, permitiendo una adecuada retroalimentación y toma de decisiones.

Sistema de recursos humanos: conjunto de métodos y procedimientos dirigidos a mejorar la calidad de los recursos humanos de cada entidad pública, en la medida en que dicha mejora es un elemento importante del proceso de modernización de la gestión pública.

Sistema Nacional de Modernización de la Gestión Pública: sistema de aplicación nacional que comprende el proceso de modernización de la administración pública, por el cual se pretende obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal para una mejor atención ciudadana, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

Sistema Nacional de Planificación Estratégica: conjunto articulado e integrado de órganos, subsistemas y relaciones funcionales cuya finalidad es coordinar y viabilizar el proceso de planeamiento estratégico nacional para promover y orientar el desarrollo armónico y sostenido del país.

Sobrerregulación: regulación excesiva e injustificada del Estado sobre las actividades económicas y sociales de los administrados y las administradas, que, por tanto, se configura como intervencionismo estatal.

Sostenibilidad: conjunto de acciones que permitan generar solvencia, razonabilidad y perpetuidad de determinado factor, acción o política.

TRAMIFÁCIL: Plan Nacional de Simplificación de Trámites Municipales para Empresas de INTERMESA.

Trámite: Es todo procedimiento que el ciudadano lleva a cabo para la obtención de un documento, para cumplir una obligación, obtener alguna autorización o gozar de algún derecho o servicio que es validado por la administración pública. En una concepción amplia se entiende por trámite todo procedimiento administrativo como servicio administrativo.

Valor público: valor creado por el Estado mediante servicios, leyes, regulaciones y otras acciones hacia los ciudadanos y las ciudadanas como sus beneficiarios o prestado en exclusividad por las entidades públicas.

Ventanilla única virtual: mecanismo centralizado de trámites de una entidad pública o un conjunto de ellas que, por sus características, es susceptible de integrarse en un proceso único; opera cuando no hay lugar a presencialidad alguna de los administrados y las administradas.

Ventanilla única presencial: mecanismo centralizado de trámites de una entidad pública o un conjunto de ellas que, por sus características, es susceptible de integrarse en un proceso único; los administrados y las administradas pueden acceder a él presencialmente.

9. ANEXOS

ANEXO 1. Lecciones aprendidas de los procesos de simplificación administrativa realizados en América Latina.

LECCIONES APRENDIDAS DE LOS PROCESOS DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA REALIZADOS EN AMÉRICA LATINA

La ejecución de iniciativas de simplificación administrativa en el marco de una estrategia de mejora del clima de negocios y de aumento de la competitividad de las regiones y los países cumple poco más de una década en América Latina. Durante este periodo, la gama de esfuerzos, proyectos y programas financiados directamente por los gobiernos, por la cooperación internacional, e incluso con participación del sector privado, ha sido amplia. Todos ellos se han inspirado en las buenas intenciones de los gobiernos y una preocupación genuina por obtener resultados de alta visibilidad para la ciudadanía y efectos favorables para las instituciones.

Tras estos años de aciertos, desaciertos y evoluciones propias de un proceso tan dinámico como el que nos ocupa, surge una serie de recomendaciones a partir de un análisis transversal y de observar algunas experiencias regionales que empezaron por esfuerzos sobresalientes para la época en países como Brasil y México, y que luego inspiraron a los demás a avanzar en la materia.

Sin embargo, el mundo de la simplificación administrativa es bastante complejo y comprende diversos componentes y niveles de intervención. Por tanto, en lo que resulta pertinente para el presente documento técnico, se extraen a continuación las principales lecciones y recomendaciones que sirvieron de referencia para sentar las bases conceptuales de la Política Nacional de Simplificación Administrativa.

Trabajo desarticulado de las entidades y de los niveles territoriales que intervienen en el cumplimiento de una regulación determinada

Existe la errada concepción de que las estrategias de simplificación se inician en las entidades mismas y de manera individual y no como resultado de una política de Estado clara, la que es necesaria precisamente porque los ámbitos de intervención son múltiples y demandan soluciones articuladas.

Así, cada entidad o sector inicia de manera aislada y proactiva un conjunto de estrategias internas para la simplificación de los trámites bajo su responsabilidad, sin tener en cuenta que, de una u otra manera, dependen de contribuciones de otras entidades, bien sea de otro sector o de otro ámbito territorial de la administración pública. Difícilmente se puede encontrar una política o servicio público cuya regulación permita que una sola entidad lo pueda resolver (bien en lo que respecta al propio trámite o a sus requisitos, documentos, etc.).

Esto es grave si se considera sus efectos nocivos. Por un lado, para un ciudadano o una ciudadana es indistinto a qué entidad o gobierno territorial se dirige: lo que valora y recibe es un servicio determinado y su percepción del Estado es una sola. Así, un esfuerzo de simplificación de una sola entidad en el conjunto de entidades que interactúan con ella para la prestación de un servicio termina siendo imperceptible.

Por otro lado, las estrategias aisladas consumen esfuerzo, tiempo y recursos públicos y finalmente no se logra la productividad esperada en términos de simplificación administrativa en beneficio de la ciudadanía.

Por último, conviene señalar que un abordaje individual es contraproducente porque mantiene un modelo de gestión pública —en este caso de servicio a la ciudadanía— desarticulado e ineficiente, en la medida en que preserva una línea de trabajo equivocada donde cada quien, en nombre de una supuesta autonomía, hace lo que considera apropiado, sin interactuar con un contexto ni generar las sinergias obligadas cuando de mejoramiento integral de los procedimientos y servicios administrativos a la ciudadanía se trata.

De lo expuesto se colige la importancia de formular una política que cambie el criterio de actuación individual, y en sustitución, promuevan el trabajo conjunto y la interactividad entre entidades en función de un objetivo común: cumplir una regulación determinada, con un servicio de excelencia a la ciudadanía. Los dos objetivos, contra lo que podría parecer, no son excluyentes.

Permisividad con el mantenimiento de trámites irrelevantes o de nulo valor agregado

Otro elemento importante tiene que ver con una peligrosa tendencia a mantener una línea “conservadora” frente a los trámites. Es decir, aunque se pueda llegar a realizar un trabajo técnico, se parte de la premisa de conservar y mejorar los trámites existentes antes que de su eliminación.

Bien es sabido que América Latina se caracteriza por tener marcos regulatorios que datan de décadas atrás, e incluso siglos, basados en conceptos de Estado y modelos que fueron pertinentes en su momento pero que, en plena globalización y ante la demanda de una administración pública moderna en la era de la conectividad y del gobierno electrónico, resultan obsoletos.

Así, pues, se evidencia que los esfuerzos de simplificación están consumiendo recursos en mejorar y simplificar trámites que deberían eliminarse, evitando que se prolongue en el tiempo la llegada de los beneficios a la ciudadanía. Incluso estos trámites están siendo integrados a soluciones de simplificación determinada, automatización, entre otras, lo que es un total contrasentido técnico y práctico.

Tal enfoque de las estrategias de simplificación es perjudicial, pues no solo desvía las energías de su objetivo central sino que consume buena parte de los recursos y tiempos de las entidades públicas para mejorar algo que debería desaparecer.

También se manifiesta una tendencia general a condicionar el inicio de las estrategias de simplificación a la realización de inventarios de trámites, tarea cuya culminación muchas veces escapa a la capacidad real de un gobierno central o de una entidad determinada. En la práctica, se ha demostrado que estos inventarios efectúan un exhaustivo mapeo de información inconsistente, desactualizada o reportada a la ligera por las entidades en el ánimo de cumplir la tarea asignada, y a la postre tienen poco valor agregado.

Así, lo que se obtiene son inventarios inconclusos, con información que no corresponde a la realidad, con baja sostenibilidad en lo que se refiere a su actualización y con casi nula utilidad práctica en la definición de políticas o el diseño de estrategias de simplificación. Lo dicho no se contrapone a la realización —probablemente en paralelo, y con el debido cuidado técnico— de tal mapeo, siempre que apunte a un resultado y beneficio directamente correspondiente a la magnitud del esfuerzo, y sin frenar la tarea de simplificación.

Por ello, el filtro en las fases primeras de una estrategia general de simplificación debe ser la identificación y eliminación inmediata de todos aquellos trámites inútiles, de bajo valor agregado, obsoletos o de nula vigencia en la administración pública. Buena parte de esto tiene que ver con la modernización de los modelos y criterios de regulación tan necesarios en nuestros países.

Tendencia a considerar que todo en el Estado se regula con trámites

Esta tendencia es altamente nociva y tal vez la mayor amenaza para cualquier estrategia de simplificación, en la medida en que puede hacer improductivos los esfuerzos de optimización de los trámites. Consiste en que toda regulación encuentra un justificativo para mantener un trámite (entendido este, en estricto, como una relación de un ciudadano o una ciudadana con la administración pública), o incluso para que se creen todavía más trámites de los que se pretende optimizar, en cada nuevo intento de expedición de una norma para superar un problema.

Esto equivale a trabajar en la optimización de trámites de manera aritmética mientras que se crean o se reproducen trámites en proporción geométrica, lo cual explica lo poco perceptible que es lo que se ha venido haciendo hasta el momento e los diversos países: pese a los aciertos y las buenas reformas específicas, ningún Estado de la región hoy puede considerar que es valorado por su ciudadanía como excelente en la prestación de servicios; por el contrario, se identifican aún como administraciones públicas burocráticas, sobrerreguladas y excesivamente complejas en sus relaciones con la ciudadanía.

La lección aprendida es clara: si no se altera esta dinámica que muchas veces encuentra su sustento en la interpretación de las propias normas o en el diseño de las regulaciones, todo lo que pueda hacerse será poco ante los riesgos de lo que de manera reactiva puede generar el aparato público de un país para mantener los trámites.

Alto nivel de presión por resultados y por ende, inicio de múltiples iniciativas sin claridad de qué y cómo intervenir

Las demandas ciudadanas, la exigencia de entornos más competitivos, la asistencia técnica de los organismos cooperantes, los rankings de mejora del clima de negocios y la búsqueda de la modernización y modelos de mayor gobernabilidad, ejercen presión sobre la agenda de trabajo en materia de simplificación administrativa en la región, imponiendo una dinámica reformista en todos los ámbitos territoriales.

Desafortunadamente, esta presión interna y externa por mayores resultados no ha sido —con todo y sus aciertos— tan productiva como se quisiera, lo cual se liga directamente con las conclusiones de los hallazgos referidos en los apartados 6.1 y 6.2.

Así, cada ámbito territorial y cada entidad plantea sus propias metas y mecanismos, muchas veces sobre la base de la intuición más que de un ejercicio técnico debidamente retroalimentado y validado con la ciudadanía. Tampoco suelen tener un dimensionamiento claro de la línea de base, ni, por ende, de los efectos esperados de las reformas una vez que éstas culminen.

Esto conduce a un abordaje caótico de los temas, sin agendas claras, sin prioridades y un bajo nivel de focalización. En ocasiones, se asumen compromisos de reforma sobre un universo demasiado grande de trámites frente al horizonte de tiempo de las reformas o el recurso financiero asegurado, o por el contrario, se acogen pequeños temas irrelevantes y de mínimo impacto. Esto crea un círculo permanente de esfuerzo-no resultado-esfuerzo que determina la baja credibilidad interna de las reformas y la ilegitimidad de tales iniciativas ante la ciudadanía.

Los procesos consistentes de simplificación administrativa deben partir de una realidad: el estado actual de la simplificación administrativa en la región es crítico y, por tanto, una agenda realista comprende un trabajo focalizado, basado en métodos con rigor técnico que permitan establecer las áreas más pertinentes, convenientes y de alto impacto que se deben incluir en las agendas inmediatas y de corto plazo, para luego avanzar gradualmente hacia nuevos temas en la medida en que los mismos resultados demuestren los beneficios.

Asimismo, y en concordancia con el hallazgo previsto en 6a, todos los ámbitos de gobierno y todas las entidades públicas deben trabajar sobre la visión de un Estado común y la necesidad de especializar las intervenciones dependiendo de la naturaleza, tipo e implicaciones de un trámite. Esto conlleva la posibilidad de realizar **intervenciones transversales** para aquellos casos en que se trate de temas que involucran a los tres ámbitos territoriales de gobierno (nacional, regional y municipal), y reclaman por lo mismo soluciones igualmente transversales; **intervenciones horizontales**, pensadas como la posibilidad de trabajar en simultáneo en una agenda sectorial o territorial; o incluso, en una **agenda individual** por entidad. La concurrencia de estas tres intervenciones, debidamente modeladas y técnicamente guiadas por metodologías apropiadas, tiene mayor garantía de contundencia de los resultados, visibilidad de las reformas, ahorro en inversiones e integralidad/sostenibilidad de las soluciones.

Un aporte importante de este tipo de abordajes es que garantizan el efecto-demostración que permite ganar credibilidad y confianza a los procesos reformadores en los ámbitos interno y externo, y lograr una mayor productividad con menos recursos.

Uso indiscriminado de la figura de la ventanilla única, sin la claridad técnica del caso

La evidencia en la región indica que las diversas iniciativas han tenido una tendencia natural a bautizar los productos o servicios en marcha con la denominación genérica de ventanilla única, lo que en la práctica ha llevado a desnaturalizar el concepto y a su desgaste gradual ante la opinión pública y en las entidades participantes.

Para ilustrar el tema, vale la pena traer a colación los elementos mínimos y básicos que debe comprender un modelo de ventanilla única en el que concurre más de una entidad:

- ❑ Único operador del servicio
- ❑ Espacio físico unificado
- ❑ Canal único de entrada al sistema
- ❑ Formulario único
- ❑ Interrelación de información y flujos del proceso entre entidad operadora y el resto de entidades
- ❑ Identificación de un solo contacto por el usuario y usuaria
- ❑ Imperceptible interrelación con otras entidades
- ❑ Eliminación de viaje de expedientes físicos
- ❑ Salida única del sistema
- ❑ Integración de procesos informativos, asesores y de seguimiento en únicos canales
- ❑ Cero redundancias documentales en el proceso integral
- ❑ Tiempo de respuesta unificado del proceso

Como se observa en la lista precedente, un modelo de ventanilla única comporta una serie de elementos claves que deben tomarse en cuenta a la hora de modelar la solución de simplificación. En este sentido, cabe señalar que no todo el universo de problemas de la simplificación administrativa se soluciona implementando la ventanilla única, pues ésta no tiene la capacidad de resolverlo todo. Existe un conjunto de problemas que no pueden ser resueltos realmente mediante la integración de un proceso único, para lo cual existen otras alternativas que van desde la estrategia de eliminación de trámites hasta una serie de medidas y modelos distintos, según la realidad y el territorio que se va a intervenir.

Una síntesis, a manera de ejemplo, de las alternativas mínimas a las que se debe enfrentar una entidad que desee modelar sus estrategias de simplificación, comprende las siguientes opciones, donde se observa que la ventanilla única es solo una más de ellas (a su vez, puede especializarse según se trate de ventanilla única institucional o interinstitucional).

Tipo	Modelo de atención ciudadana	Variantes	Criterio	Condiciones básicas
A	Ventanilla única	Institucional	Centralización en punto un único de contacto del trámite.	Canal único de relacionamiento. Se define proceso único. La ventanilla única centraliza el front office, cada institución conserva el back office.*
		Interinstitucional		
B	Centro multiservicio		Integración de las diferentes instituciones en un mismo espacio físico.	Presencia de todas las instituciones en un lugar físico común. Cada institución mantiene el front office y back office del proceso.
C	Virtualización		Eliminación de la presencialidad del peticionario para la gestión del trámite.	El mecanismo de acceso a la información, asesoría, radicación de la solicitud, pago y respuesta se canaliza por medios electrónicos.

D	Externalización		Entrega de la gestión del front office y/o back office en particulares o delegatarios ajenos a las instituciones involucradas.	La gestión o resolución del trámite se entrega a los particulares. Normalmente conlleva costos adicionales a cargar al peticionario, derivados de los costos de administración del trámite.
E	Indexación		Integración de la propuesta de simplificación a un esquema ya en operación en cualquiera de los tipos anteriores.	Los procesos se vinculan con los esquemas ya definidos. Son beneficiosos en la medida en que evitan dualidades o contradicciones de estrategias de simplificación en aquellos casos donde se identifica complementariedad.

* Front office es la oficina de trámite documentario; back office es todo lo demás de la tramitación del procedimiento que no corresponde a trámite documentario.

Así las cosas, no es conveniente, ni para las entidades ni para los esfuerzos mismos, que las denominaciones indiscriminadas hagan perder el rigor y por lo tanto, que toda decisión de simplificación no se sustente en los mínimos elementos técnicos para llegar a la mejor alternativa.

Por ejemplo, un centro multiservicio es una excelente alternativa para trámites de alta demanda y baja homogeneidad. Una ventanilla única interinstitucional requiere que los trámites —por su naturaleza y especificidad (conceptual, cadena de trámite, sector)— sean susceptibles de integrarse en un proceso único, y una estrategia de virtualización funciona cuando no hay lugar a presencialidad alguna, lo cual no resulta posible ni en todos los casos ni en todos los trámites.

En el mismo orden, un centro multiservicio se evalúa en función de cuántas entidades logra poner en un espacio para incorporar el mayor número de trámites, independientemente de su simplificación de fondo, mientras que una ventanilla única tiene por misión lograr la vinculación de todos los trámites asociados a un proceso determinado, con la máxima simplificación, y la estrategia virtual tiene sentido mientras logre cero presencialidades y máxima masificación.

Por último, cada una de estas opciones tiene su propia demanda de sostenibilidad, que debe ser evaluada de acuerdo con la entidad, el nivel territorial y el tema que se trate, para garantizar que la reforma no se diluya y, con el paso del tiempo, cese sus efectos positivos. Tales condiciones mínimas de sostenibilidad, según la figura que se acoja, demandan, como mínimo, una evaluación ex ante por cualquier entidad antes de optar por cualquiera de las alternativas planteadas.

Lograr claridad para cualquier agencia que intervenga a título de autoridad nacional, regional, local, agencia de cooperación, consultores, académicos u otros sobre estos puntos crearía un extraordinario escenario para actuaciones más inteligentes y técnicas, con los consecuentes buenos resultados ante la ciudadanía.

Baja comprensión de que las políticas, los planes, los programas y los proyectos de simplificación administrativa evolucionan en el tiempo y demandan distintos grados de madurez de acuerdo con cada contexto

En nuestros países, el diseño y la ejecución de las diversas iniciativas de simplificación administrativa no han tenido la claridad conceptual necesaria, de manera que se entienda que tanto para los problemas como para las soluciones hay esferas macro, intermedias y micro y, a la vez, que la simplificación administrativa, por su misma naturaleza, tiene una dinámica de mejoramiento gradual y continuo.

Saber en qué situación se encuentra el proceso de reforma cada país y establecer sus posibilidades de acuerdo con ello es un punto clave para acertar en las decisiones que se tomen en adelante. A su vez, es determinante garantizar un proceso ascendente de reformas a fin de avanzar en soluciones atemperadas con las crecientes exigencias de la ciudadanía, comprendiendo en ella al empresariado.

Hay muchas lecciones en la región sobre el particular.

En primer lugar, no se evidencia un diseño de política de simplificación integral, articuladora y de propuesta vanguardista. Hay buenos intentos en determinados componentes de una política, mas sin una visión integral del conjunto.

Tales intentos abarcan desde normas antitrámites que atacan problemas puntuales y no lo estructural hasta políticas que cubren componentes específicos o carencia de tales políticas, así como estructuras institucionales para la simplificación limitadas, proliferación de planes institucionales o sectoriales sin visión común, vacíos conceptuales de principios y criterios que deben inspirar las estrategias, y carencia de una filosofía que alinee a autoridades nacionales, regionales y locales en torno a actuaciones comunes, entre muchos otros puntos.

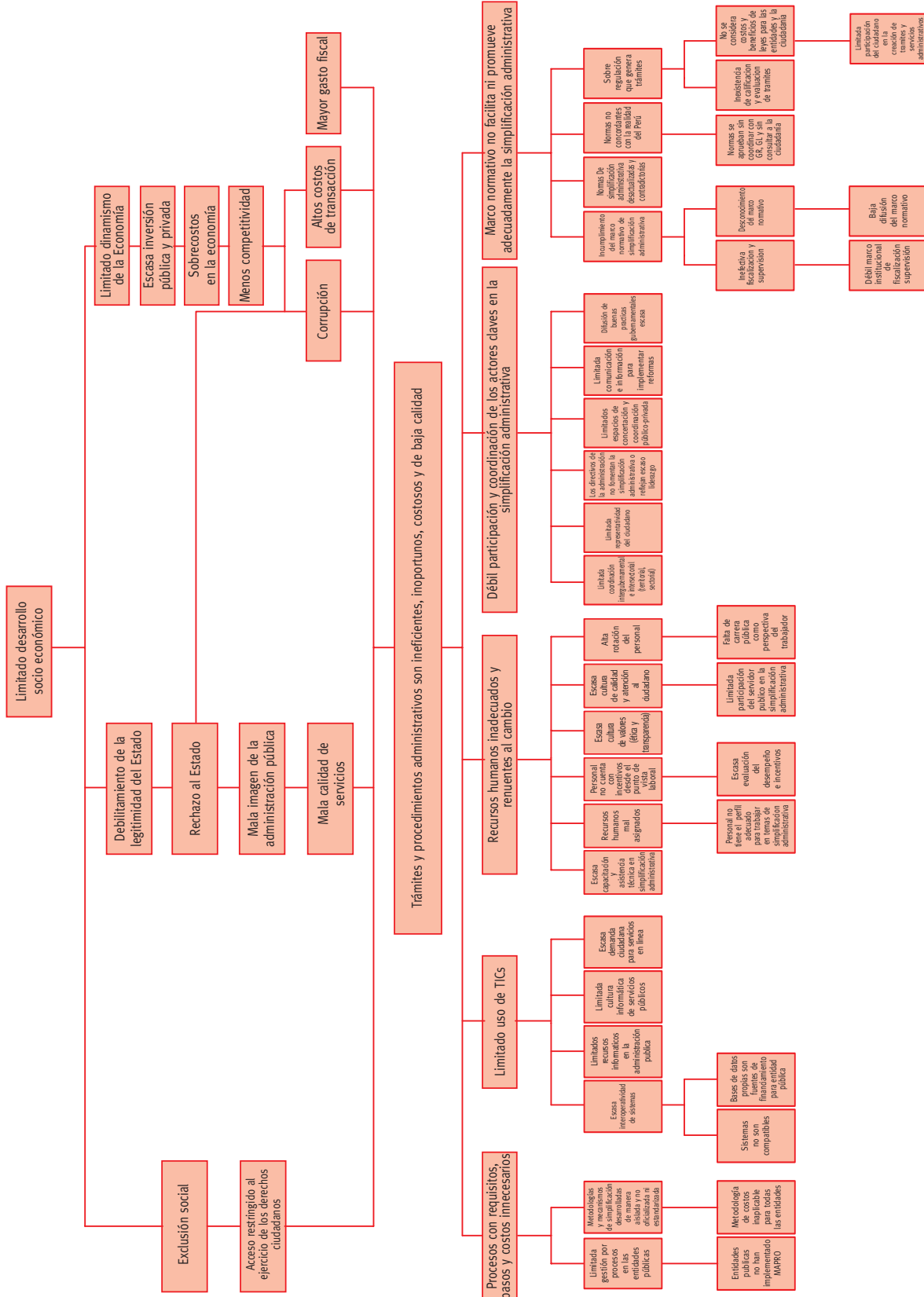
En segundo lugar, se utilizan figuras de simplificación que ya han perdido vigencia y que, por lo mismo, no colman las expectativas de resultados ni de servicios del presente. Así, muchas iniciativas se quedan en la implementación de portales informativos, reformas normativas marginales, adecuaciones físicas menores, centralización de la recepción de trámites (más conocidos como mesas de entrada, mesas de parte, mesas de reparto, puntos de recepción), todo lo cual pudo ser suficiente hace una década pero que hoy, ante una demanda social cada vez más cualificada, sumada a las presiones por resultados y mayor competitividad, resultan insuficientes.

En consecuencia, un proceso inteligente de reforma debe tener en cuenta lo siguiente: (i) conocer en qué situación se encuentra hoy, y (ii) saber dónde se proyecta, de acuerdo con la realidad del país, sus posibilidades, su idiosincrasia, e incluso la capacidad institucional de la entidad o territorio del caso.

Actualmente, soluciones extremadamente virtuales pueden ser muy ambiciosas en sociedades que apenas empiezan a masificar las nuevas tecnologías. Asimismo, reformas basadas exclusivamente en la modificación de normas, que hace dos décadas pudieron ser funcionales, hoy no pueden garantizar el cumplimiento de todas las exigencias propias de una estrategia nacional, integral y global de simplificación y facilitación de las relaciones del Estado con la ciudadanía.

De lo que se trata, entonces, es de conjugar soluciones que aporten a atacar toda la complejidad del problema, y eso demanda alto rigor técnico y bases conceptuales y metodológicas claras para la participación de todas las partes. Por ello, una política nacional coherente y con suficiente base e instrumentos es determinante.

ANEXO 2. Árbol de problemas.



ANEXO 3. Listado de entidades y equipos técnicos participantes.

	Entidad	Nombre y apellido del participante
1.	APOYO Consultoría	José Luis Escaffi
2.	AECID	Martha Cáceres
3.	AECID	Francesc Torrejón
4.	AECID	María Gamarra
5.	AFIN	Diego Andrade
6.	ASPEC	Ibett Rosas
7.	Ciudadanos al Día	Javier Valverde
8.	Ciudadanos al Día	Juan Carlos Cortés
9.	Cámara de Comercio de Lima	Víctor Zavala
10.	Cámara de Comercio de Trujillo	Ludy Haro
11.	CIES	Xavier Gordillo
12.	Consejo Nacional de Competitividad	Claudia Hamann
13.	Contraloría General de la República	Víctor Velásquez
14.	Contraloría General de la República	Óscar Yalta
15.	Contraloría General de la República	Rafael Huapaya
16.	Defensoría del Pueblo	Enzo Paredes
17.	Defensoría del Pueblo – La Libertad	Luz Albújar
18.	EsSalud	José Bernaola
19.	Governa	Katherine Bolaños
20.	Gobierno Regional de Arequipa	José Callo
21.	Gobierno Regional de Arequipa	Ronald Soto
22.	Gobierno Regional de Arequipa	Emilio Villanueva
23.	Gobierno Regional de Arequipa	Guillermo Pacheco
24.	Gobierno Regional de Arequipa - Agricultura	Félix Flores
25.	Gobierno Regional de Arequipa - Agricultura	Nathali Cayro
26.	Gobierno Regional de Arequipa – Autoridad Regional del Medio Ambiente	Gladys Márquez
27.	Gobierno Regional de Arequipa – Comercio y Turismo	Ángel Aragón
28.	Gobierno Regional de Arequipa - Producción	José Gamos
29.	Gobierno Regional de Arequipa - Producción	Jesús Charaja
30.	Gobierno Regional de Arequipa - Transportes	Luis Chambi
31.	Gobierno Regional de Arequipa - UGEL	Percy Peralta
32.	Gobierno Regional de Arequipa - UGEL	Edilberto Villagunin
33.	Gobierno Regional de Arequipa - Producción	Gregorio Robles
34.	Gobierno Regional de Cajamarca	Juan Arroyo
35.	Gobierno Regional de Callao	Carlos Mori
36.	Gobierno Regional de Cusco	Ramiro Olarte
37.	Gobierno Regional de Junín	Celinda Sueldo
38.	Gobierno Regional de La Libertad	Miguel Mantilla

	Entidad	Nombre y apellido del participante
39.	Gobierno Regional de La Libertad	Diana Bobadilla
40.	Gobierno Regional de La Libertad	Eliana Loli
41.	Gobierno Regional de La Libertad	Orlando Linares
42.	Gobierno Regional de La Libertad	Julio Rodríguez
43.	Gobierno Regional de Loreto	Aurora Koo
44.	Gobierno Regional de Moquegua	Milagros Viza
45.	Gobierno Regional de Moquegua	Vicente Cori
46.	Gobierno Regional de Pasco	Roger Gómez
47.	Gobierno Regional de Pasco	Silverio Solorzano
48.	Gobierno Regional de Piura	Manuel Morán
49.	Gobierno Regional de Ucayali	Walter Mendoza
50.	GRADE	Raúl Andrade
51.	GTZ	Volkmar Blum
52.	GTZ	Claudia Gonzales Del Valle
53.	GTZ	Milagros Maraví
54.	GTZ	Ann Petersen
55.	GTZ	Karen Pita
56.	GTZ	Lisette Ramírez
57.	GTZ	Olga Rubio
58.	GTZ	Hartmut Paulsen
59.	INDECOPI	Úrsula Patroni
60.	INDECOPI	Roberto Daga
61.	INDECOPI	Gatsby Loayza
62.	Municipalidad Distrital de Catacaos	Teobaldo Flores
63.	Municipalidad Distrital de Cayma	Edwin Bedregal
64.	Municipalidad Distrital de La Punta / Callao	Alfredo Reynaga
65.	Municipalidad Distrital de La Punta / Callao	Jaime Tarazona
66.	Municipalidad Distrital de La Victoria	Jose Santos De La Cruz
67.	Municipalidad Distrital de La Victoria	Silvia Samamé
68.	Municipalidad Distrital de Laredo	Domingo Julca
69.	Municipalidad Distrital de Mariano Melgar	Norma Hurtado
70.	Municipalidad Distrital de Miraflores - Arequipa	Javier Núñez
71.	Municipalidad Distrital de Miraflores - Arequipa	Elvio Valdivia
72.	Municipalidad Distrital de Poroto	Carlos Honorio
73.	Municipalidad Distrital de Poroto	Gilda Carranza
74.	Municipalidad Distrital de El Porvenir	Regina Espinoza
75.	Municipalidad Distrital de El Porvenir	Walter Córdova
76.	Municipalidad Distrital de Puente Piedra	Jessica Sierra
77.	Municipalidad Distrital de Sachaca	Julio Farfán
78.	Municipalidad Distrital de San Isidro	Bertha Apelo
79.	Municipalidad Distrital de San Isidro	Milagros Arteaga
80.	Municipalidad Distrital de San Isidro	Gilda Castellano
81.	Municipalidad Distrital de Santa Anita	Carlos Troncos
82.	Municipalidad Distrital de Santa Anita	César Cáceres

	Entidad	Nombre y apellido del participante
83.	Municipalidad Distrital de Santa Anita	Pedro Rivadeneyra
84.	Municipalidad Distrital de Santiago de Surco	Andrés Medina
85.	Municipalidad Distrital de Santiago de Surco	Carmen Mancilla
86.	Municipalidad Distrital de Santiago de Surco	Delia Laca
87.	Municipalidad Distrital de Vegueta	Lizbeth Esteves
88.	Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera	Heyner Ninaquispe
89.	Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera	Wilberto Velásquez
90.	Municipalidad Distrital de Villa El Salvador	Carlos Arenas
91.	Municipalidad Distrital de Villa El Salvador	María Cáceres
92.	Municipalidad Distrital de Yanahuara	Percy Núñez
93.	Municipalidad Distrital de Yanahuara	Harberth Zúñiga
94.	MEF	Javier Roca
95.	MEF	María Bernedo
96.	MININTER	Eliseo Hernández
97.	MINSA	Juan Altamirano
98.	Municipalidad Metropolitana de Lima	Mario Salazar
99.	Municipalidad Provincial de Arequipa	Carlos Fuentes
100.	Municipalidad Provincial de Arequipa	Walther Espinoza
101.	Municipalidad Provincial de Ascope	José Castillo
102.	Municipalidad Provincial de Cajamarca	Rocío Sánchez
103.	Municipalidad Provincial de Callao	Carmen Mena
104.	Municipalidad Provincial de Chepén	María Cúneo
105.	Municipalidad Provincial de Chepén	Rogger Castañeda
106.	Municipalidad Provincial de Chiclayo	Wilbert Bardales
107.	Municipalidad Provincial de Condesuyos	Juan Apaza
108.	Municipalidad Provincial de Coronel Portillo	Jorge Monsalve
109.	Municipalidad Provincial de Cusco	Sandra Rodríguez
110.	Municipalidad Provincial de Huancayo	Edgar Mateo
111.	Municipalidad Provincial de Huaraz	Julia Salcedo
112.	Municipalidad Provincial de Otuzco	Alejandro García
113.	Municipalidad Provincial de Pacasmayo	Ana Paredes

	Entidad	Nombre y apellido del participante
114.	Municipalidad Provincial de Pacasmayo	Henry Vásquez
115.	Municipalidad Provincial de Piura	César Muro
116.	Municipalidad Provincial de Puno	Karin Villalta
117.	Municipalidad Provincial de Puno	Manuel Vargas
118.	Municipalidad Provincial de Trujillo	Flor Miñano
119.	Municipalidad Provincial de Trujillo	Loisith García
120.	Municipalidad Provincial de Trujillo	Teodoro Ipanaque
121.	MTC	Claudio Álvarez
122.	MTC	Heidy Díaz
123.	MTC	Willians Mori
124.	MTC	Carlos García
125.	MTC	Roberto Gómez
126.	MTC	Martín Vargas
127.	MYPE COMPETITIVA / USAID	Rocío Castillo
128.	MYPE COMPETITIVA / USAID	Angélica Matsuda
129.	OSINERMIN	Victoria Avendaño
130.	OSINERMIN	Pedro Isusi
131.	PCM	Carlos Barrenechea
132.	PCM	Carolina Cisneros
133.	PCM	Alicia Véliz
134.	PCM	Rodolfo Farfán
135.	PCM	Fernando González
136.	PCM	Lubinda Velásquez
137.	PCM	Erasmus Reyna
138.	PCM	Luzgarda Quillama
139.	PCM	Carlos Espinoza
140.	PCM	Nilda Rojas
141.	PCM	Alberto Herrera
142.	PCM	Patricia Gamio
143.	PCM	César Vélchez
144.	PCM	Gilberto Romero
145.	PCM	Roberto Elguera
146.	PCM	Ana Gauret
147.	PCM	Jaime Honores
148.	PCM	Jhony García

	Entidad	Nombre y apellido del participante
149.	PCM	Ricardo Salazar
150.	PCM	Jennifer Contreras
151.	PCM	Raúl Carrasco
152.	PCM	Valeriana Salinas
153.	PCM	Luis Malpartida
154.	PCM	Pilar Prieto
155.	PMDE	Elizabeth Prado
156.	PMDE	María Zumaeta
157.	PMDE	Juan Sierra
158.	PRODES	Karina Olivas
159.	PRODUCE	Merlita Burgos
160.	PRODUCE	Ana Martínez
161.	PRODUCE	Sandra Doig
162.	Programa Umbral Anticorrupción	María Vásquez
163.	RENIEC	Gilberto Inga
164.	Servicio de Administración Tributaria de Trujillo	Luis Yzquierdo
165.	Servicio de Administración Tributaria de Trujillo	César Ramírez
166.	Servicio de Administración Tributaria de Trujillo	Kelly Correa
167.	SERVIR	Abel Ceballos
168.	SERVIR	Edwin Pinedo
169.	SUNARP	Hugo Oblitas
170.	SUNARP	José Quilcate
171.	SUNARP	Gastón Castillo
172.	SUNARP	Lilian Olivar
173.	SUNARP	Angélica Portillo
174.	Universidad Católica Sede Sapientiae	William Muñoz
175.	Universidad Católica Sede Sapientiae	Wendy Gómez
176.	Consultor independiente	Alejandro Porras
177.	Consultor independiente	Sara Arobes
178.	Consultor independiente	Guiselle Romero
179.	Consultor independiente	Pierina Pollarolo

ANEXO 4. Decreto Supremo 025-2010-PCM: Aprobación de la PNSA

Decreto Supremo que modifica el numeral 10 del artículo 2° del Decreto Supremo N° 027-2007-PCM que define y establece las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional

DECRETO SUPREMO N° 025-2010-PCM

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, con fecha 25 de marzo de 2007, se publicó el Decreto Supremo N° 027- 2007-PCM, la cual define y establece las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional;

Que, el numeral 10 del artículo 2° de la citada norma establece en materia de Simplificación Administrativa, la Política Nacional para organizar un Estado moderno y eficiente, orientado al servicio de sus ciudadanos y que paralelamente coadyuve como estrategia de acercamiento del Estado a su población;

Que, el artículo 48° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, faculta a la Presidencia del Consejo de Ministros a asesorar a todas las entidades de la administración pública en materia de simplificación administrativa;

Que, el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado por el Decreto Supremo N° 063-2007-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 057-2008-PCM, en su artículo 36° establece que la Secretaría de Gestión Pública es el órgano de línea encargado de coordinar y dirigir el proceso de modernización de la gestión pública y es competente en materia de funcionamiento y organización del Estado, simplificación administrativa, ética y transparencia en concordancia con las normas de modernización, racionalización, descentralización del Estado, control interno, así como el Código de Ética de la Función Pública;

Que, el artículo 4° de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, Ley N° 29158, establece que las políticas nacionales se definen como los objetivos prioritarios, los lineamientos, los contenidos principales de las políticas públicas, los estándares nacionales de cumplimiento y la provisión de servicios que deben ser alcanzados y supervisados para asegurar el normal desarrollo de las actividades públicas y privadas;

Que, hasta el 2009 se han implementado mejoras administrativas significativas, reflejadas en la reducción de requisitos en una cantidad superior a dos mil doscientos (2200) procedimientos, la reducción de tasas en más de dos mil seiscientos (2600) procedimientos, la reducción de plazos en más de novecientos treinta (930) procedimientos, la supresión de requisitos en más de mil novecientos (1900) procedimientos, así como la eliminación de más de setecientos sesenta (760) procedimientos innecesarios; todo lo cual implica un aproximado general de más de nueve mil trescientos (9300) mejoras en los procedimientos de la Administración Pública;

Que, no obstante los avances descritos, a partir del ejercicio de su facultad de supervisión, la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión

Pública, ha encontrado que en los tres (3) ámbitos de gobierno las entidades públicas han venido actuando desarticuladamente en la implementación de las políticas de simplificación administrativa y bajo distintos criterios, encontrándose dificultades para articular su accionar bajo los lineamientos del ente rector. Por lo tanto, a fin de potenciar todos los esfuerzos hasta ahora alcanzados en materia de simplificación administrativa es necesario la definición, instrumentalización y ejecución de las políticas públicas de simplificación administrativa;

Que, conforme a lo expuesto en los considerandos anteriores y concordando con el carácter unitario y descentralizado del gobierno de la República del Perú, es necesario modificar la Política Nacional en materia de Simplificación Administrativa, con el objeto de adecuarla a lo dispuesto en la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo;

De conformidad con lo dispuesto en el inciso 8) del artículo 118º de la Constitución y los artículos 4º y 11º inciso 3 de la Ley Nº 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; y,

Con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros;

DECRETA:

Artículo 1.- Modificación del numeral 10 del artículo 2º del Decreto Supremo Nº 027-2007-PCM e incorporación del Anexo I

Modifíquese el numeral 10 del artículo 2º del Decreto Supremo Nº 027-2007-PCM que define y establece las Políticas Nacionales de Obligatorio Cumplimiento para las entidades del gobierno nacional incorporando el Anexo I, conforme a los siguientes términos:

«10. EN MATERIA DE SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

10.1) **Ámbito de aplicación**

La Política Nacional de Simplificación Administrativa, es de alcance para todas las entidades que conforman la Administración Pública, señaladas en el artículo I del Título Preliminar de la Ley de Procedimientos Administrativos, Ley Nº 27444.

10.2) **Contenido**

El Anexo I detalla los principios, objetivos y estrategias de la Política Nacional de Simplificación Administrativa.»

Artículo 2.- Publicación

Publíquese el presente Decreto Supremo en el Diario Oficial El Peruano, en el Portal del Estado Peruano (www.peru.gob.pe) y en el Portal de la Presidencia del Consejo de Ministros (www.pcm.gob.pe).

Artículo 3.- Aprobación del Plan Nacional de Simplificación Administrativa

La Presidencia del Consejo de Ministros aprobará mediante Resolución Ministerial el Plan Nacional de Simplificación Administrativa, que precisará las acciones necesarias, metas, indicadores, plazos y entidades públicas responsables para la implementación de las estrategias aprobadas en el Anexo I del Decreto Supremo Nº 027-2007-PCM, en un plazo no mayor de noventa (90) días hábiles, contados a partir de la publicación del presente Decreto Supremo.

Artículo 4.- Supervisión de la Política Nacional de Simplificación Administrativa y del Plan Nacional de Simplificación Administrativa

La Presidencia del Consejo de Ministros supervisará la ejecución, implementación y

cumplimiento de la Política Nacional de Simplificación Administrativa y del Plan Nacional de Simplificación Administrativa en las entidades de la Administración Pública señaladas en el Artículo I del Título Preliminar de la Ley de Procedimientos Administrativos, Ley N° 27444.

Artículo 5.- Refrendo

El presente Decreto Supremo será refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los doce días del mes de febrero del año dos mil diez.

ALAN GARCÍA PÉREZ
Presidente Constitucional de la República

JAVIER VELASQUEZ QUEQUÉN
Presidente del Consejo de Ministros

ANEXO 5. Resolución Ministerial N° 228-2010-PCM: Aprobación del Plan Nacional de Simplificación Administrativa**Aprueban Plan Nacional de Simplificación Administrativa****RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 228 -2010-PCM**

Lima, 15 de julio de 2010

CONSIDERANDO:

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

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

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

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

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

SE RESUELVE:**Artículo 1°.- Aprobación del Plan Nacional de Simplificación Administrativa.**

Aprobar el “Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2010 – 2014” que precisa las acciones necesarias, metas, indicadores, plazos y entidades públicas responsables de

su ejecución para la implementación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa aprobada por el Decreto Supremo N° 025-2010-PCM.

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

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

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

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

Artículo 4º.- Publicación

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.

JAVIER VELÁSQUEZ QUESQUÉN
Presidente del Consejo de Ministros

Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa

Derechos reservados.

Prohibida la reproducción total o parcial de este libro por cualquier medio, sin permiso expreso del editor.

Dr. Alan García Pérez

Presidente de la República

Dr. Javier Velásquez Quesquén

Presidente del Consejo de Ministros

Edición:

© Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública

Av. Armendáriz 339, Miraflores, Lima – Perú

Teléfono: (51 1) 716-8927

Web: www.pcm.gob.pe

© Cooperación Alemana al Desarrollo – GTZ

Programa Gobernabilidad e Inclusión

Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (GTZ) GMBH por encargo del Ministerio Federal de Desarrollo y Cooperación Económica (BMZ).

Av. Los Incas 172, piso 6, El Olivar, San Isidro, Lima – Perú

Teléfono: (51 1) 421-1333

Web: www.gobernabilidad.org.pe

Responsables:

Nilda Rojas Bolívar, Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP-PCM).
Hartmut Paulsen, Director del Programa Gobernabilidad e Inclusión de la GTZ.

Coordinación, supervisión y cuidado de edición:

Lubinda Velasquez, Coordinadora del Componente Simplificación Administrativa de la SGP-PCM

Volkmar Blum, Asesor Principal del Programa Gobernabilidad e Inclusión de la GTZ

Karen Pita Gutiérrez, Asesora del Programa Gobernabilidad e Inclusión de la GTZ

Elaboración de contenidos:

Milagros Maraví

Patricia Rubio

Francesc Torrejon

Zorobabel Cancino

Corrección de estilo:

Rosario Rey de Castro

Diseño y diagramación:

Roberto Flores Candiotti

Impresión:

Andrea Ediciones

Julio 2010

Tiraje: 1,000 ejemplares

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2010-08193

2010, Secretaría de Gestión Pública

2010, Programa Gobernabilidad e Inclusión

Auspiciado por Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (GTZ) GMBH, por encargo del Ministerio Federal de Desarrollo y Cooperación Económica (BMZ).



Presidencia del Consejo de Ministros
Secretaría de Gestión Pública
Teléfono: 716-8600
www.pcm.gob.pe