

	Municipalidad Provincial de Piura			
	Directiva N° 016-2012/MPP-OyM		Aprobada con D A N° -2012-A/MPP	
	Área Ejecutora	Oficina de Organización y Métodos de Información	Sistema:	
	Áreas Involucradas	Todas las Unidades Orgánicas		
	Elaborado	13/06/2012	Páginas	24
	Sustituye a	Ninguna	Aprobado	Ninguna

“Lineamientos para la implementación de la Simplificación Administrativa en la Municipalidad Provincial de Piura”

I. OBJETIVOS

- a) Normar el proceso de simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Piura, orientando la gestión con énfasis en los procesos a través de una estructura organizativa horizontal, haciendo uso de niveles tecnológicos de última generación.
- b) Brindar procedimientos y servicios administrativos valiosos y oportunos para la ciudadanía.
- c) Simplificar los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad desde un enfoque integral que aborde el análisis de proceso, legal, costos, infraestructura, equipamiento, riesgos, entre otros.
- d) Contribuir a la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa, como elemento fundamental en la relación Estado/Sociedad.
- e) Promover la participación de los actores administrativos que intervienen en los procesos y procedimientos administrativos y la participación de la Sociedad Civil en la formulación, ejecución y control de las políticas públicas bajo el principio de corresponsabilidad social.

II. FINALIDAD

Consolidar a la Municipalidad Provincial de Piura al servicio del ciudadano bajo un enfoque de calidad y mejoramiento continuo, ética y transparencia, aportando así, a la construcción de una sociedad más democrática, incluyente, equitativa y competitiva.

III. BASE LEGAL

- a) Constitución Política del Perú.
- b) Ley N° 27972 – Ley Orgánica de las Municipalidades
- c) Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
- d) Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, aprueba el Reglamento de la Ley 27658.
- e) Decreto Supremo N° 027-2007-PCM, define y establece las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional
- f) Decreto Supremo N° 025-2010-PCM, que modifica el numeral 10 del artículo 2 del D.S. 027-2007-PCM
- g) Resolución Ministerial N° 228-2010-PCM, aprueba Plan Nacional de Simplificación Administrativa
- h) D.S. 064-2010-PCM, que aprueba la Metodología de Determinación de Costos de los Procedimientos Administrativos y Servicios prestados en Exclusividad comprendidos en los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos de las Entidades Públicas
- i) D.S. 007-2011-PCM, que aprueba la Metodología de Simplificación Administrativa.
- j) Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG. Contralor General autoriza aprobar la “Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado”.

IV. ALCANCE

La presente directiva es de estricto cumplimiento por los integrantes del Comité de Simplificación Administrativa, Equipo de Mejora Continua y todas las unidades orgánicas de

la Municipalidad Provincial de Piura.

V. VIGENCIA

La presente Directiva entrará en vigencia al día siguiente de su aprobación, mediante Decreto de Alcaldía y hasta que por disposición de las normas legales se modifique su contenido.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1. El proceso de simplificación administrativa se desarrollará teniendo en cuenta la metodología descrita en la presente directiva.
- 6.2. La simplificación administrativa abarcará todos los aspectos vinculados al cumplimiento de la realización de los procesos técnicos y el desarrollo de los procedimientos administrativos y servicios prestados como la atención al ciudadano, procesos y procedimientos internos, el soporte informático y el desarrollo de tecnologías, para la toma de decisiones idóneas, capacitación de personal involucrado y la mejora de los servicios públicos.

VII. METODOLOGÍA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Es un proceso a través del cual se busca eliminar exigencias y formalidades que se consideran innecesarias en los procedimientos administrativos que realiza la ciudadanía. La Metodología de Simplificación Administrativa brinda pautas para la simplificación o eliminación procedimientos que son innecesarios o irrelevantes para la ciudadanía, utilizando un modelo estandarizado. Ha sido desarrollada para los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad contenidos en el TUPA, sin embargo, algunas herramientas y pautas pueden usarse para la simplificación de procedimientos internos así como de los servicios colectivos y públicos.

7.1. ETAPAS

La Simplificación Administrativa se desarrolla en seis (06) etapas:

1. Etapa Preparatoria

a) Objetivo

Planificar el proceso a desarrollar y delimitar su alcance.

b) Resultados esperados

- Contar con un equipo responsable sensibilizado y preparado para llevar adelante el proceso.
- Contar con una lista de procedimientos identificados y priorizados.
- Identificar a los actores relacionados directa e indirectamente con los procedimientos a simplificar, a efectos de conocer quiénes pueden ser aliados o no del proceso.
- Contar con un plan de trabajo que contiene el detalle de las actividades a realizar, los responsables, los tiempos estimados y los recursos necesarios.

c) Fases

• Identificación y conformación de los equipos

A efectos de desarrollar el proceso de simplificación administrativa, se deberán conformar los siguientes equipos: Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa y Equipo de Mejora Continua (EMC) designados mediante Resolución de Alcaldía (Ver Anexo N° 02).

Comité de Dirección de Simplificación Administrativa: Es el equipo directivo. Constituye la instancia política responsable de la puesta en marcha del proceso de simplificación y de supervisar y facilitar la labor del Equipo de Mejora Continua. Deberá estar conformado por:

- Los funcionarios con poder de decisión y conocimiento de la entidad (Gerente Municipal, Gerente de Administración).

- Gerente de Planificación y Desarrollo.
- Representantes de los gremios representativos para la entidad o asociaciones de usuarios o de la sociedad civil. Pueden ser entidades privadas o públicas.

Equipo de Mejora Continua (en adelante EMC): Es el equipo operativo. Está encargado de planificar y gestionar el proceso de simplificación administrativa. Deberá estar conformado por:

- **Especialista en procesos:** se encargará de analizar los procesos, elaborar las propuestas de rediseño y su ejecución.
- **Especialista en costos:** se requiere una persona familiarizada con métodos de costeo de recursos que intervienen en el desarrollo del procedimiento administrativo.
- **Especialista legal:** Se deberá contar con la asesoría de un abogado especialista en derecho administrativo.

A este equipo básico se añadirán el o los funcionarios de las unidades orgánicas donde se desarrollará la simplificación del procedimiento o servicio, quienes proveerán de información específica sobre el procedimiento administrativo a simplificar, participarán en todas las etapas del proceso y ejecutarán las actividades señaladas por el EMC. Es importante señalar que su participación en el proceso será temporal.

También se incorporarán a este equipo, especialistas de apoyo con el perfil siguiente:

- **Facilitador de talleres:** para viabilizar las actividades que permitan involucrar a los diferentes miembros de la organización recogiendo aportes, consensuando hallazgos y/o propuestas, así como facilitando las diferentes actividades de capacitación.
- **Especialista en Sistemas / Programador:** para que pueda acompañar los procesos y plantear oportunidades de desarrollo de herramientas informáticas como un software *ad hoc*, o la adecuación de software existente dentro de la entidad, etc.
- **Especialista en rediseño de infraestructura:** que replantee la distribución del espacio de acuerdo con el rediseño del procedimiento administrativo.
- **Especialista en comunicaciones:** para desarrollar una estrategia de comunicación tanto interna como externa de los objetivos, avances y resultados del proceso. Asimismo, este experto asesorará al equipo sobre las herramientas que se pueden emplear y la oportunidad para la difusión del proceso.

- **Capacitación y sensibilización de los equipos**

El responsable del Equipo de Mejora Continua debe encargarse que todos los miembros del equipo así como los responsables del procedimiento, sean sensibilizados con el objetivo del proceso de simplificación. Para ello, es importante realizar talleres de sensibilización sobre la importancia de la simplificación administrativa, el servicio al ciudadano y de gestión del cambio. Estos talleres deben complementarse con talleres de capacitación en los cuales se entrene al equipo sobre la Metodología de Simplificación Administrativa y la Metodología de Determinación de Costos de los Procedimientos Administrativos y Servicios Prestados en Exclusividad. Se debe buscar la participación activa de todos los miembros del equipo en estos talleres por cuanto ellos serán los encargados de capacitar y sensibilizar a los demás funcionarios y personal de la entidad.

- **Identificación y priorización de los procedimientos administrativos a simplificar**

En esta fase se recomienda seguir los siguientes pasos:

- ✓ Identificar el universo de procedimientos y servicios prestados en exclusividad. Para ello se deberá revisar y analizar el TUPA con detenimiento.
- ✓ Eliminar procedimientos innecesarios o que no añaden valor, considerando como criterios de evaluación y decisión: el valor del procedimiento para el interés público y la sociedad, si el procedimiento se encuentra alineado con los procesos operativos y estos a su vez con la misión y objetivos estratégicos, si el procedimiento cuenta con marco jurídico, si corresponde a la Municipalidad la gestión del procedimiento y si el procedimiento administrativo ha sido usado o no en un periodo igual o mayor a un año.
- ✓ Priorizar procedimientos administrativos a simplificar, tomando en cuenta los siguientes criterios: alineamiento a los objetivos y procesos operativos de la Municipalidad, demanda del procedimiento, población usuaria del procedimiento, impacto en actividades económicas, tiempos de respuesta elevados, elevado costo, elevado número de quejas y sugerencias del servicio.

Se deberá usar la matriz de priorización (Ver Anexo N° 03), donde se asignará un puntaje del 1 al 5 a los primeros cuatro criterios, donde 5 tiene una valoración positiva y 1 negativa. A los tres criterios restantes, asigne un puntaje del 1 al 5 donde 5 es mayor tiempo de respuesta o costo o quejas respectivamente y 1 corresponde a menor. El puntaje total determina qué procedimientos administrativos obtuvieron mayor puntaje y deben priorizarse.

Una vez elaborada la lista de los procedimientos administrativos priorizados, el EMC debe someter dicha relación de procedimientos administrativos a consideración de las unidades orgánicas que participan en estos procedimientos y/o servicios en un taller de validación.

Realizada la validación con las áreas, la relación de procedimientos administrativos a simplificar debe ser validada con el Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa.

- ✓ Elegir el procedimiento administrativo a ser simplificado, para ello el EMC y el Comité de Dirección de Simplificación tomarán en cuenta las siguientes consideraciones: que el procedimiento administrativo no sea muy complejo, que no abarque demasiadas unidades orgánicas, que sea altamente simbólico, que políticamente genere más apoyo para continuar con la simplificación, el que tiene mayor impacto mediático, el que vincula unidades orgánicas con personal motivado hacia el cambio, el que posteriormente resultará más sencillo de automatizar, el de mayor demanda, el que no requiere modificaciones legislativas importantes para su simplificación, el que no implicará mayores gastos para la implementación de versión simplificada.

- **Identificación de los actores involucrados**

Esta fase servirá para conocer quiénes serán los que apoyen la simplificación o quienes podrían desarrollar un papel opositor eventualmente. Pueden ser externos o internos:

- Actores externos: Personas naturales o jurídicas, agencias de cooperación internacionales, asociaciones de la sociedad civil, medios de prensa, entre otros.
- Actores internos: Autoridades, funcionarios, personal responsable de los procedimientos a simplificar, entre otros.

Una vez identificados los actores, se debe analizar cuáles son sus actitudes respecto del proceso de simplificación, es decir si están a favor, en contra si son indecisos o indiferentes.

Posteriormente, es importante estimar su nivel de influencia en los otros actores en alta, mediana o baja. Luego con estos elementos se recomienda elaborar la

matriz de actores (Ver Anexo N° 04).

Es importante resaltar que la identificación de los actores es permanente. La mayoría de los actores serán identificados en la etapa preparatoria y en la de diagnóstico, pero durante las otras etapas se pueden identificar actores que no se consideraron previamente. El EMC y en especial el líder de dicho Equipo deberán estar siempre atentos para identificar a estos actores, gestionar sus intereses, y lograr el apoyo de la mayor cantidad de personas al proceso.

• **Plan de Trabajo del Proceso de Simplificación**

Una vez que el EMC esté conformado, el líder del Equipo procederá a realizar reuniones para la planificación de las actividades a desarrollar durante el proceso de simplificación. Para este efecto se sugieren seguir los siguientes pasos:

1. Definir qué actividades se llevarán a cabo en cada etapa del proceso.
2. Establecer el plazo en que debe ser desarrollado el proceso de simplificación, asociándolo a cada uno de las actividades señaladas.
3. Identificar los recursos con los que se cuenta para realizar estas actividades. Recursos humanos, financieros y tecnológicos.
4. Identificar las restricciones, desaffos y logros esperados sobre los que se deberá trabajar.
5. Hacer los ajustes necesarios y redactar el documento final del Plan de Trabajo del Proceso de Simplificación.
6. Informar sobre el Plan al Comité de Dirección del Proceso de Simplificación.

2. Etapa de Diagnóstico

a) **Objetivo**

Contar con una visión integral de la problemática del procedimiento administrativo y abordar la estrategia de simplificación con un enfoque sistemático.

b) **Resultados esperados**

- Contar con una descripción detallada del procedimiento a simplificar.
- Identificar cuál es el conjunto de normas que rigen el procedimiento actual y analizar cuáles deben modificarse o derogarse.
- Contar con información detallada sobre la infraestructura, TIC y equipamiento utilizado para llevar a cabo el procedimiento.
- Contar con información sobre costos directos identificables y costos directos no identificables del procedimiento.
- Identificar las capacidades del personal involucrado con el procedimiento para poder aprovechar sus habilidades en el proceso de simplificación.
- Contar con el respaldo del Comité Directivo para iniciar la simplificación.

c) **Fases**

• **Caracterización del procedimiento administrativo y herramientas a utilizar**

Esta fase consiste en la “caracterización” detallada del procedimiento administrativo, es decir las actividades que éste comprende, las áreas involucradas, el tiempo que demanda y los recursos que se requieren para su realización. Es necesario realizar los siguientes pasos:

- ✓ Recorrido físico, de inicio a fin del procedimiento administrativo donde se observarás las actividades realizadas por el personal, el público usuario, los documentos que se utilizan, reciben y generan, y con ello se va construyendo un mapa mental inicial del procedimiento administrativo.
- ✓ Construcción de la Tabla ASME-VM (Ver Anexo N° 05), que permite listar y caracterizar detalladamente, cada una de las actividades que se han

encontrado a lo largo del “recorrido físico” y que conforman el “procedimiento administrativo”. También permite registrar características de cada una de estas actividades: áreas, tiempo, recursos y calificación del tipo de actividad).

- ✓ Construcción del Diagrama de Bloques (Ver Anexo N° 06), que sirve para ilustrar gráficamente el procedimiento administrativo, mostrando el flujo de las actividades que fueron recogidas con la Tabla ASME-VM. Para construir el diagrama de bloques, en una hoja se dibujan líneas verticales, señalando las áreas que participan en el procedimiento administrativo; en los rectángulos verticales que se generan (correspondientes a cada unidad orgánica) se registran las actividades representadas por “bloques”, unidos por flechas, siguiendo el flujo del procedimiento administrativo, que es la secuencia de actividades de la tabla ASME-VM.

- **Diagnóstico Legal**

Esta fase se puede desarrollar de manera paralela a la caracterización del procedimiento administrativo. La idea es identificar la normativa relacionada con el procedimiento administrativo que se está caracterizando así como los requisitos solicitados y consignarlos en el Formato para el diagnóstico legal (Ver Anexo N° 07). En esta fase se debe analizar que las normas internas no sean contrarias a las leyes y normas de carácter nacional, analizar qué requisitos adicionales a los que figuran en el TUPA se solicitan y evaluar dentro de qué ámbito funcional se encuentra el procedimiento y revisar las normas correspondientes dentro del Reglamento de Organización y Funciones.

- **Diagnóstico de equipamiento e infraestructura**

Se debe realizar de manera paralela a la caracterización de procedimientos administrativos y legales, la caracterización del equipamiento y la infraestructura.

En lo que respecta al equipamiento, es importante conocer al detalle el parque informático de las áreas involucradas (hardware), si existe algún sistema que gestione el procedimiento administrativo (software), los lenguajes de programación utilizados para el desarrollo de los sistemas, las restricciones o facilidades para que los sistemas conversen (interface), las necesidades y competencias del personal y funcionarios, los planes que tiene el área informática y las competencias de su personal, entre otros aspectos.

Asimismo, en lo que se refiere a la infraestructura, se sugiere recopilar información sobre el acondicionamiento del área en la cual laboran las personas responsables del procedimiento administrativo priorizado así como del área en la cual se brinda el servicio de orientación al usuario. Se recomienda tomar fotografías a los ambientes para registrar la actual situación del mobiliario, la ubicación del personal y la utilización de los espacios y poder posteriormente plantear propuestas de rediseño.

Para la evaluación de estos aspectos se puede contar con la ayuda del cuadro de evaluación de Equipamiento e infraestructura (Ver Anexo N° 08).

- **Diagnóstico de Costos**

El diagnóstico de costos se puede realizar a partir de la información levantada en la Fase 1 (Caracterización del procedimiento) y utilizando la Metodología de Determinación de Costos de los Procedimientos Administrativos y Servicios prestados en Exclusividad aprobada con Decreto Supremo N° 064-2010-PCM.

- **Mapeo de las capacidades de los recursos humanos**

Esta fase debe centrarse en recopilar información relacionada a las habilidades y capacidades, así como los conocimientos técnicos del proceso a simplificar y

manejo de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC). Esto permitirá maximizar habilidades en provecho del objetivo de simplificación, así como diseñar un plan de capacitación integral con el fin de reforzar los puntos débiles e identificar a las personas que puedan ejercer las funciones de orientadoras o gestoras del procedimiento.

En lo referido a las habilidades y capacidades se debe realizar a partir de pruebas psicológicas que midan la facilidad del trabajador a adaptarse y relacionarse con el entorno. De esta manera se debe medir las siguientes habilidades: Habilidad Intrapersonal, habilidad interpersonal, capacidad para adaptarse al cambio y manejo de estrés.

A partir de los resultados obtenidos con las pruebas, se debe completar el cuadro resumen de habilidades (Ver Anexo N° 09) en el cual se encuentra todo el personal evaluado. Cada fortaleza debe marcarse con color verde, y cada área a mejorar debe marcarse con color rojo. Esto nos permitirá saber hacia dónde apuntar esfuerzos a fin de alcanzar los objetivos del proceso de simplificación.

En lo que respecta a la evaluación de conocimientos técnicos se sugiere aplicar evaluaciones escritas o entrevistas que incluyan temas sobre: Descripción del procedimiento, requisitos, costos y plazos del mismo, marco legal general de la simplificación administrativa y específico del procedimiento, consecuencias derivadas de simplificar el procedimiento, uso de TIC: qué tipo de software conocen y utilizan cotidianamente (procesadores de texto, hojas de cálculo, correo electrónico, etc.) y si utilizan aplicativos de la municipalidad, por ejemplo un sistema de trámite documentario u otro.

- **Presentación de Resultados al Comité de Dirección del Proceso de Simplificación**

El Equipo de Mejora Continua deberá presentar:

- ✓ Diagnóstico gráfico con la tabla ASME-VM y el Diagrama de Bloques, se recomienda hacerlo en un papelote grande (por ejemplo tamaño A1) para una mejor comprensión. No es necesario que sea impreso en plotter, es suficiente que sea dibujado con plumones.
- ✓ Listado de las normas vigentes que rigen el procedimiento actual.
- ✓ Diagnóstico de equipamiento e infraestructura (mostrar fotos siempre es muy ilustrativo).
- ✓ Comparativo de costos entre lo que se está cobrando y el costo real calculado.
- ✓ Diagnóstico de las competencias de los recursos humanos involucrados y plan de capacitación propuesto.

Es importante invitar a esta reunión a los funcionarios encargados de las áreas donde se ha realizado el diagnóstico, así como a los funcionarios responsables de las áreas de apoyo y asesoramiento, a efectos que éstos brinden el apoyo necesario en las siguientes etapas del proceso.

3. Etapa de Rediseño

a) Objetivo

Simplificar el procedimiento administrativo lo más que se pueda, con la menor cantidad de pasos, recursos y requisitos, pero manteniendo la seguridad y control necesario, de tal manera que cumpla con los objetivos para el que fue creado.

b) Resultados esperados

- Haber analizado el procedimiento y detectado qué actividades son innecesarias.

- Contar con el esbozo del nuevo procedimiento.
- Contar con una norma legal que regule el procedimiento rediseñado.
- Contar con una propuesta de acondicionamiento de la infraestructura y del equipamiento que ayude a la simplificación del procedimiento.
- Contar con el costeo del nuevo procedimiento.
- Contar con un plan de capacitación para que los que participan directamente en el procedimiento adquieran mayores y/o nuevos conocimientos y habilidades necesarios para ejecutar el nuevo procedimiento.
- Contar con la aprobación y retroalimentación del Comité Directivo de la propuesta de simplificación.
- Contar con la nueva propuesta elaborada.

c) Fases

- **Análisis del Procedimiento**

En esta fase se analiza el procedimiento caracterizado en la etapa anterior con la tabla ASME-VM y el Diagrama de Bloques, para detectar qué actividades son innecesarias y si se debe replantear el mismo. Este análisis se puede llevar a cabo de manera estructurada, usando las preguntas del siguiente del cuadro de evaluación del procedimiento según la tabla ASME-VM y el Diagrama de Bloques (Ver Anexo N° 10).

Para decidir la eliminación de requisitos innecesarios, los miembros del EMC deberán tener en cuenta que un requisito debe solicitarse, solamente si cumple las siguientes condiciones: está estipulado por ley, permiten obtener información de valor para cumplir el objetivo del procedimiento y si permite un control, que no fue aportado ya por otro requisito.

- **Rediseño**

En esta fase, se procede a hacer el rediseño del procedimiento, haciéndolo más eficiente. Se deben seguir los siguientes pasos:

- ✓ Ver que actividades pueden eliminarse y sacarlas de la Tabla ASME-VM y del Diagrama de Bloques.
- ✓ Modificado el procedimiento debe generarse la nueva tabla ASME-VM y el nuevo Diagrama de Bloques.
- ✓ Una vez que se tiene la nueva propuesta, es valioso mostrar los indicadores que permiten comparar el procedimiento actual con el nuevo procedimiento propuesto, lo que ilustrará con claridad la mayor efectividad del último (Ver Anexo N° 11).
- ✓ Terminada la etapa de rediseño, se deberá convocar al comité directivo y a los funcionarios involucrados en el procedimiento, incluyendo tanto a aquellos que orientan e informan al público como a quienes lo procesan internamente, para ponerlo a su consideración y recoger la retroalimentación necesaria.

- **Modificación o elaboración del marco normativo que regule el procedimiento rediseñado**

Sobre la base de la información obtenida en el diagnóstico y en función a la propuesta de rediseño del nuevo procedimiento, se deberá elaborar una norma legal que documente el procedimiento rediseñado de tal manera que al aprobarse, sea obligatoria para el personal. Puede requerirse modificación del TUPA, manual de procedimiento e incluso, modificación del Manual de Organización y Funciones (MOF) y Reglamento de Organización y Funciones (ROF).

- **Propuesta de acondicionamiento de la infraestructura y el equipamiento**
Se deberá plantear la redistribución del espacio físico orientado a la optimización del proceso, la adecuada atención al público y un buen clima laboral. Es recomendable que el diseño de la infraestructura la realice un profesional especialista en este rubro (arquitecto, ingeniero civil o especialista en diseño de interiores). Entre los aspectos a tener en cuenta para el diseño están: la señalización dentro del local, la ubicación de las oficinas, la facilidad de acceso al local y los servicios adicionales que brinda la municipalidad (fotocopiadoras, servicios higiénicos, etc.).
- **Propuesta de rediseño de costos**
Sobre la base de la información obtenida en el diagnóstico y en función a la propuesta de rediseño, se costea el nuevo procedimiento utilizando la Metodología de Costos aprobada por Decreto Supremo N° 064-2010-PCM. Esta información deberá aprobarse por Ordenanza Municipal e incorporarse en la propuesta de modificación de la norma correspondiente y posteriormente en el TUPA.
- **Propuesta de fortalecimiento de capacidades**
En base a estos resultados obtenidos en la etapa de diagnóstico, en esta fase se deberá diseñar las actividades de capacitación necesarias para lograr que los responsables del procedimiento refuercen o adquieran mayores y/o nuevos conocimientos y habilidades necesarios para ejecutar el nuevo procedimiento. El plan de fortalecimiento de capacidades debe incluir actividades de capacitación, a través de talleres que incidan en el conocimiento de los aspectos normativos relacionados con el procedimiento y desarrollen actividades que apoyen al aprendizaje y puesta en marcha del nuevo procedimiento rediseñado. Entre los temas que debe tenerse en consideración en este plan figuran: sensibilización sobre la importancia del cambio, normativa general del procedimiento, simulación de casos, atención al cliente, entre otros.
- **Presentación al Comité de Dirección del Proceso de Simplificación**
El EMC citará a reunión y presentará al Comité de Dirección, el procedimiento rediseñado a través del Diagrama de Bloques, la tabla ASME-VM y el cuadro comparativo. En esta reunión, también se recomienda que se señale cuáles serán las normas que requieren modificación y/o derogación de ser el caso, para facilitar la simplificación del proceso. En el caso que el procedimiento rediseñado requiera la mejora del equipamiento, infraestructura y TIC como paso previo a la implementación, este aspecto también debe ser comunicado al Comité, así como las necesidades de capacitación del personal, a efectos que se cuente con los recursos necesarios para su realización y para que los responsables de las áreas den las facilidades al personal para el desplazamiento a dichos talleres. Esta reunión servirá también para obtener retroalimentación y para considerar la forma de implementar la propuesta.
- **Elaboración de la propuesta final**
Con la opinión del Comité de Dirección, se procede a ajustar la propuesta final, la misma que incluye: el Diagrama de Bloques y ASME-VM, el cuadro comparativo de mejoras, las normas legales e instrumentos de gestión, las adecuaciones del ambiente físico, los requerimientos de equipamiento y TIC, el nuevo costeo y el plan de capacitación.

4. Etapa de Implementación

a) Objetivo

Poner en marcha la propuesta diseñada en la etapa previa.

b) Resultados esperados

- Contar con un equipo capacitado y sensibilizado al procedimiento rediseñado.
- Contar con el marco normativo necesario para la implementación del procedimiento rediseñado.
- Contar con un ambiente adecuado para la implementación del procedimiento rediseñado.
- Contar con un público informado acerca del nuevo procedimiento.

c) Fases

• Capacitación y sensibilización de las áreas involucradas

El EMC organizará y dirigirá talleres de capacitación en donde debe participar el personal que está involucrado en el procedimiento, desde aquellos que orientan e informan al público hasta los que procesan internamente el mismo.

• Aprobación del marco normativo del procedimiento rediseñado

Las modificaciones del marco normativo puede implicar cambios en: los instrumentos de gestión, norma que regula el procedimiento, TUPA, Manual de Procedimientos, norma que aprobó los derechos de tramitación.

• Adecuación de ambientes

En esta etapa se debe poner en marcha la propuesta de readecuación de ambientes planteada en la etapa de rediseño. Podría tratarse de arreglos menores como el pintado de ambientes y cambio de sillas que pueden tener un impacto en los trabajadores y en la ciudadanía. Sin embargo, es posible que la implementación del nuevo procedimiento implique cambios más significativos en la infraestructura y en la distribución de ambientes y equipos debiéndose tratar como un proceso arquitectónico de adecuación de ambientes.

Asimismo, se deben preparar folletos de fácil comprensión informando a los usuarios internos y externos, el flujo del nuevo procedimiento administrativo, enfatizando los nuevos requisitos, costos, etc. de ser el caso.

El uso de uniformes del personal involucrado en el procedimiento administrativo puede también ejercer un impacto positivo, y para ello se pueden optar por soluciones simples que no impliquen recursos adicionales; por ejemplo, uso de chalecos y solapines señalando los nombres de quienes atienden.

En lo que respecta al aspecto relacionado con las TIC, durante esta fase se debe concretar la compra de hardware en caso ello se hubiera advertido como necesario, y terminar de afinar el software especializado en el caso que su desarrollo se hubiera considerado necesario. Es importante que este software tenga en cuenta las características particulares de los recursos informáticos tanto de hardware como de software de la entidad como son: servidores disponibles, bases de datos utilizados, antigüedad de los equipos, personal de desarrollo de sistemas y programación, la existencia o no de una red de cableado estructurado, entre otros. Ello con la finalidad de no generar retrasos en el proceso. De contratarse la programación del módulo por consultores externos se debe requerir que el contrato establezca la entrega del código fuente y el manual de usuarios a fin de viabilizar la posibilidad de modificaciones en el futuro. Adicionalmente, debe especificarse en el contrato que la entidad que se ceden a la entidad los derechos de propiedad intelectual del software.

• Difusión masiva de la reforma emprendida

La difusión masiva de la reforma debe hacerse luego de un tiempo prudencial, en que se espera que el personal haya adquirido las capacidades necesarias para una mejor gestión del procedimiento. Durante esta etapa se pueden seguir

haciendo los ajustes necesarios. Algunas formas posibles de difusión son:

- Llevar a cabo conferencias de prensa y similares, para la ciudadanía (los más favorecidos con la reforma), en las que pueden participar Miembros del EMC y personal de las áreas involucradas.
- Utilizar revistas y folletos institucionales con reseñas sobre el tema.
- Participar en programas radiales, cuyo diseño permite que el público pueda llamar y preguntar respecto a la nueva forma de hacer los procedimientos, etc.
- Aprovechar los espacios de difusión que tenga la entidad, como canales regionales o locales o el portal electrónico institucional.
- Elaborar hojas informativas o publicarlos en los paneles institucionales.

5. Etapa de Seguimiento y Evaluación

El seguimiento y la evaluación son herramientas interdependientes y básicas para la gestión del proceso de simplificación; por tanto, no pueden pensarse como acciones a encarar en forma separada. Ambas deben efectuarse durante todo el proceso de simplificación lo que implica una verificación constante de las actividades y el cumplimiento de objetivos de cada etapa del mismo; en el caso de la evaluación, es conveniente que se realice, idealmente, una evaluación antes de iniciar el proceso, una durante el mismo y otra al final.

5.1. Seguimiento

a) Objetivo

Verificar la eficiencia y la eficacia del proceso de simplificación y llevar a cabo medidas correctivas que permitan optimizar los resultados esperados del mismo.

b) Resultados esperados

- Obtener alertas, para hacer los ajustes necesarios.

c) Tareas a realizar

El seguimiento se deberá realizar como un proceso continuo y sistemático, lo que permitirá rectificar y mejorar la ejecución, así como contar con información que haga posible la sistematización de los resultados para la evaluación. Esta información puede ser cualitativa o cuantitativa y puede referirse a aspectos relacionados con la gestión del proceso, es decir si se están cumpliendo las actividades, los plazos, y los objetivos y metas planteados.

- **Diseño y ejecución del plan de seguimiento**

En este plan se detallarán los siguientes aspectos: las actividades a realizar, así como el cronograma y plazos para el desarrollo de las mismas, las fechas en las que el avance del proceso será medido, los indicadores y herramientas que se definirán para esta medición y los responsables de desarrollar la medición, recomendándose que sean los miembros del EMC.

- **Diseño de herramientas e indicadores para recopilar la información**

Las herramientas pueden ser: encuestas y entrevistas a la ciudadanía sobre la calidad y pertinencia de los cambios realizados, cliente anónimo, revisión aleatoria de expedientes

Los indicadores deben permitir hacer mediciones y pueden ser: tiempos reales de atención, costos, pasos del procedimiento, cantidad de requisitos, cantidad de funcionarios participantes, número de visitas del ciudadano a la Municipalidad, percepción de calidad de atención (Excelente, Muy Bueno, Regular, Mala).

- **Difusión de la información**

Puede realizarse a través de reuniones de trabajo y difusión de informes o a través de un sistema de información gerencial que identifique a los usuarios de la información y la forma en que ésta deberá ser presentada.

5.2. Evaluación

a) Objetivo

Saber si el proceso de simplificación administrativa ha generado los impactos deseados.

b) Resultados esperados

Tener la certeza si el proceso ha impactado en la calidad de vida de la ciudadanía.

c) Tareas a realizar

- **Diseño y ejecución del plan de evaluación**

En este plan, se deben identificar los momentos en que se analizará la información recogida en el Monitoreo y las estrategias que se seguirán para realizar los ajustes necesarios para el cumplimiento del Plan de Trabajo del Proceso de Simplificación. Debe incluir como mínimo: Cronograma, descripción de las actividades, los instrumentos de investigación de la evaluación y el presupuesto asignado.

- **Análisis de los impactos**

La evaluación puede darse en diferentes momentos. En algunos casos la evaluación posterior será suficiente, mientras que en otros será necesario realizar evaluaciones previas y durante el proceso (Ver Anexo N° 12). El número y la frecuencia de las evaluaciones estarán determinados por el tamaño de la entidad, la complejidad del procedimiento a simplificar y los recursos disponibles.

Es necesario que se realice por lo menos una evaluación final con el fin de analizar el cumplimiento de los objetivos del Plan de Trabajo del Proceso de Simplificación y los problemas que se hubiesen presentado para evitarlos en futuros procesos. La evaluación estará a cargo del líder del Equipo y de una persona externa a modo de auditoría, con el fin de garantizar la objetividad y definir adecuadamente las acciones correctivas. Esta persona puede ser un funcionario de la entidad, pero lo ideal es que no haya sido parte del proceso de simplificación. Finalmente, es importante realizar el análisis de gabinete para interpretar los resultados obtenidos de la evaluación, ver si estos fueron positivos o no, y en qué aspectos realmente impactaron.

- **Difusión de los resultados de la evaluación**

Se deberá difundir principalmente al público objetivo, los resultados y conclusiones de la evaluación. Esta difusión puede darse a través de publicaciones, notas de prensa, conferencias, entrevistas, entre otros, que permitan a la sociedad tomar conciencia de los impactos positivos del proceso para promover su réplica en otros espacios.

6. Etapa de Mejora Continua y Sostenibilidad

6.1. Mejora Continua

a) Objetivo

Alcanzar niveles más altos de eficiencia y eficacia con el fin de promover la competitividad y/o bienestar de la ciudadanía.

b) Resultados esperados

- Tener mecanismos, para ir mejorando la calidad de los procedimientos, cada vez más.

c) Tareas a realizar

El enfoque de mejora continua contemplará 4 pasos (basados en la metodología PHVA, rueda de Deming):

- **Planear:** Diseño de los servicios que se van entregar a los usuarios, los procesos (pasos) que involucran y de los objetivos necesarios para obtener resultados de acuerdo con los requisitos y las expectativas del usuario y las políticas de la entidad.
- **Hacer:** Implantar los procesos (pasos) diseñados para la entrega de los servicios.
- **Verificar:** Realizar el seguimiento y evaluación de los procedimientos administrativos y los servicios entregados al usuario y su comprobación respecto al diseño de los objetivos establecidos, e informar sobre los resultados obtenidos.
- **Actuar:** A partir de los resultados obtenidos en el proceso de seguimiento y evaluación se toman acciones necesarias para igualar o sobrepasar las expectativas que el usuario tiene respecto al servicio entregado.

Se deberá incluir objetivos de mejora continua en el Plan Operativo Institucional (POI) de la Municipalidad, los mismos que deben estar basados en las necesidades y expectativas de los usuarios del servicio brindado bajo el enfoque de una Mejor Atención al Ciudadano (MAC).

El EMC culminado el proceso de simplificación debe seguir realizando esta labor detectando, analizando y ensayando soluciones a los problemas que se suscitan como consecuencia de la provisión de un servicio y buscando mejorar continuamente el procedimiento administrativo.

6.2. Sostenibilidad

a) Objetivo

Dar continuidad al proceso de simplificación para su consolidación y fortalecimiento

b) Tareas a realizar

- **Documentar el proceso de simplificación**

El proceso debe contar con toda la documentación generada en la aplicación de la metodología para permitir evaluaciones periódicas internas y externas.

- **Difundir el proceso**

Una vez llevada a cabo la simplificación se dará a conocer al personal y a la ciudadanía las mejoras, los beneficios y las características más amigables del procedimiento simplificado, de manera tal que éstos se conviertan en fiscalizadores ante posibles retrocesos en la calidad del servicio. Se deberá hacer de dos formas:

- **Difusión interna:** Se utilizarán herramientas de comunicación tales como correos electrónicos, boletines informativos, vitrinas informativas, entre otros.
- **Difusión externa:** Se podrán usar emisoras radiales locales, perifoneo, trípticos, afiches, uso de chalecos y/o pines que identifiquen a los trabajadores de las áreas involucradas en el proceso de simplificación.

- **Reglamentar el procedimiento**
Se expedir la norma (Decreto de Alcaldía u Ordenanza Municipal) que reglamente dicho procedimiento y adecuarse el MAPRO y/o TUPA u otros instrumentos de gestión, de ser el caso.
- **Acceder a certificaciones**
Se deberán elaborar manuales que permitan que los trabajadores cuenten con guías sobre cómo proceder en la práctica.
- **Redactar cartas de compromiso**
Se deberán establecer compromisos concretos con la ciudadanía, respecto de la calidad del servicio o las medidas que éstos pueden adoptar cuando los servicios que reciben no sean aceptables. Deben redactarse empleando un lenguaje que sea comprensible para la ciudadanía. Se pueden usar paneles, trípticos, periódicos, reuniones, cartas, comunicados, boletines, correos electrónicos, portal web, etc. Estos compromisos deberán tener en cuenta: Responde a las necesidades de la ciudadanía y ser relevantes para éstos, exigentes pero alcanzables, apropiadas para funcionarios y trabajadores, públicas y actualizadas. La información mínima que deben incluir las cartas de compromiso es: descripción del procedimiento ofrecido, compromisos adquiridos en la prestación (relacionados a tiempo, costo, número de requisitos, etc), formas de acceso al procedimiento y a la unidad orgánica que lo presta, mecanismos de presentación y atención de recursos, quejas y reclamaciones, derechos de la ciudadanía en relación con el procedimiento y la normativa reguladora del mismo, información sobre el costo de la prestación del servicio incluso de los procedimientos gratuitos.

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 8.1. El representante ante el Comité de Dirección de Simplificación Administrativa es el Gerente de Planificación y Desarrollo.
- 8.2. El responsable del Equipo de Mejora Continua es el jefe de la Oficina de Organización y Métodos de Información.
- 8.3. Es obligación de todas las unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial de Piura, brindar apoyo para el cumplimiento de las acciones señaladas en la presente directiva.
- 8.4. Aquellos casos o temas no contemplados en la presente directiva serán resueltos por la el Comité Directivo de Simplificación Administrativa y el Equipo de Mejora Continua.

IX. SANCIONES

- 9.1 Los servidores que incumplan lo normado en la presente Directiva, serán sancionados conforme a lo dispuesto por la normatividad legal de la materia.

X. ANEXOS

- 10.1. Anexo 01: Definiciones Básicas
- 10.2. Anexo 02: Modelo de Resolución de conformación del Comité de Dirección del Proceso de Simplificación y el Equipo de Mejora Continua
- 10.3. Anexo 03: Matriz de Priorización
- 10.4. Anexo 04: Matriz de Actores
- 10.5. Anexo 05: Tabla ASME-VM
- 10.6. Anexo 06: Diagrama de Bloques
- 10.7. Anexo 07: Cuadro de Diagnóstico Legal
- 10.8. Anexo 08: Cuadro de Evaluación de Equipamiento e Infraestructura
- 10.9. Anexo 09: Cuadro Resumen de Habilidades del Personal
- 10.10. Anexo 10: Cuadro de Evaluación del Procedimiento

10.11. Anexo 11: Cuadro Comparativo de Indicadores

XI. RESPONSABILIDAD

ELABORA	V°B°	APRUEBA	APLICA	VERIFICA CUMPLIMIENTO	DISTRIBUYE
Oficina de Organización y Métodos de Información	Gerencia Municipal Gerente de Administración Gerencia de Planificación y Desarrollo Oficina de Organización y Métodos de Información	Alcaldía	Todas las Unidades Orgánicas	Oficina General de Control Institucional	Oficina de Secretaría General

XII. CONFORMIDAD

Unidad Orgánica	Responsable	Firma y sello
Gerencia Municipal	CPCC Donald Savitzky Mendoza	
Gerencia de Administración	CPC Carmen Padilla Yépez	
Gerencia de Planificación y Desarrollo	ECON. Eduardo Merino Chunga	
Oficina de Organización y Métodos de Información	CPCC Domingo Gómez Flores	

ANEXO 01 DEFINICIONES BÁSICAS

Para efecto de la aplicación de la presente Directiva se entiende por:

- 1. Administrado o Usuario:** Es aquella persona natural o jurídica que solicita el inicio de un procedimiento administrativo ante la Municipalidad.
- 2. ASME.-** American Society of Mechanical Engineers (Sociedad Americana de Ingenieros Mecánicos).
De esta asociación, se ha tomado como referencia este método de análisis, que inicialmente se usaba para análisis en procedimientos fabriles y que hoy se utilizan para analizar procedimientos administrativos.
- 3. ASME-VM.-** es la herramienta ASME Versión Mejorada que se ha desarrollado para esta metodología y que se describe en la primera fase de la etapa de diagnóstico.
- 4. Proceso.-** Conjunto de actividades relacionadas entre sí, que se desarrollan en una serie de etapas secuenciales y que transforman insumos añadiendo valor, a fin de entregar un resultado específico, bien o servicio a un destinatario, usuario externo o interno, optimizando los recursos de la organización
- 5. Procedimiento administrativo.-** Conjunto de actos y diligencias tramitados ante la entidad, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.
- 6. Servicios prestados en exclusividad.-** Son prestaciones que las entidades se encuentran facultadas a brindar en forma exclusiva, no pudiendo ser realizadas por otra entidad o terceros.
- 7. Simplificación administrativa.-** Es el conjunto de principios y acciones derivadas de éstos que tienen como objetivo eliminar los obstáculos o costos innecesarios para la sociedad que genera el inadecuado funcionamiento de la administración pública.
- 8. Trámites.-** Se entiende por éstos al “desarrollo de uno o varios procedimientos con la finalidad de obtener un servicio o una prestación de la Administración Pública en tal sentido abarcan tanto a los procedimientos administrativos como a los servicios prestados en exclusividad por las entidades públicas.

ANEXO 02
Modelo de Resolución de conformación del Comité de Dirección del Proceso de Simplificación y el Equipo de Mejora Continua



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA

Decreto de Alcaldía

N°-20..-A/MPP

San Miguel de Piura,.....de..... 20...

CONSIDERANDO:

Que, la simplificación administrativa como política nacional de obligatorio cumplimiento es aplicable a todas las entidades que tramitan procedimientos administrativos o brindan servicios administrativos en exclusividad; en ese sentido, involucra a las entidades del Gobierno Nacional (incluidos los Ministerios y las Entidades Públicas del Poder Ejecutivo), de los Poderes Legislativo y Judicial, de los Gobiernos Regionales, de los Gobiernos Locales u Organismos Constitucionales Autónomos.

Que, con la finalidad de orientar a las entidades en el desarrollo de procesos de reingeniería o simplificación administrativa, mediante Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, se ha aprobado la Metodología de Simplificación Administrativa;

Que, de acuerdo con dicha Metodología se dispone la conformación de un Comité de Dirección del Proceso de Simplificación como instancia política responsable de la puesta en marcha del proceso de simplificación y el Equipo de Mejora Continua como responsable de planificar y gestionar el proceso de simplificación administrativa al interior de cada entidad del sector público;

Que, en mérito a lo expuesto, es necesario emitir el acto administrativo correspondiente; De conformidad con lo establecido en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y el Decreto Supremo N° 007-2011-PCM:

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Conformar el Comité de Dirección del Proceso de Simplificación como instancia política responsable de la puesta en marcha del proceso de simplificación de (señalar entidad). Estará conformado por:
(señalar integrantes)

Artículo 2°.- Conformar el Equipo de Mejora Continua de (señalar entidad), responsable de gestionar el proceso de simplificación administrativa según lo señalado en la Metodología de Simplificación Administrativa aprobada por Decreto Supremo N° 007-2011-PCM. El Equipo de Mejora Continua estará conformado por:
(señalar integrantes).

Artículo 3°.- El Equipo de Mejora Continua de Simplificación Administrativa realizará las actividades señaladas en la Metodología de Simplificación Administrativa pudiendo incorporar de manera temporal a los responsables del proceso que pueden ser una persona o más de las diferentes áreas de la entidad. Sin perjuicio de ello, todas las dependencias de la entidad deberán brindar al Equipo de Mejora Continua el apoyo que éste requiera para el cumplimiento de sus fines.

Artículo 4°.- La conformación del Comité de Dirección del Proceso de Simplificación así como el Equipo de Mejora Continua, así como los documentos e informes que elaboren serán difundidos al público en general a través del portal institucional.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE

ANEXO 03
Matriz de Priorización



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA

PROCESO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

MATRIZ DE PRIORIZACIÓN

Criterio de Priorización	Procedimiento 1	Procedimiento 2	Procedimiento N
Alineamiento a misión y objetivos de la entidad, es un proceso esencial			
Demanda del procedimiento			
Criterio N			
TOTAL			

ANEXO 04
Matriz de Actores



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA

PROCESO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

MATRIZ DE ACTORES

Grupo de Actores	Actor	Rol en el proceso	Relación predominante	Jerarquización de su poder
Clasificación de los diferentes actores	Conjunto de personas con intereses homogéneos que participan en un proceso	Funciones que desempeña cada actor y el objetivo que persigue con su accionar	Se define como las relaciones de afinidad (confianza) frente a los opuestos (conflicto) 1. A FAVOR 2. INDIFERENTE 3. EN CONTRA	Capacidad del actor de limitar o facilitar las acciones 1. ALTO 2. MEDIO 3. BAJO

**ANEXO 05
Tabla ASME-VM**



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA

PROCESO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

TABLA ASME-VM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Paso	Actividad	Área	Tiempo (minutos)	Contador de Recursos					Identificador de Recursos		Tipo de Actividad					Tipo de Valor		
				Recursos Humanos			Recursos Identificables		Recursos No Identificables		Operación	Revisión	Traslado	Espera	Archivo	VA	Control	SVA
				R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7								
1																		
2																		
3																		
4																		
5																		
6																		
7																		
8																		
9																		
10																		
11																		
12																		
...																		

Dónde:

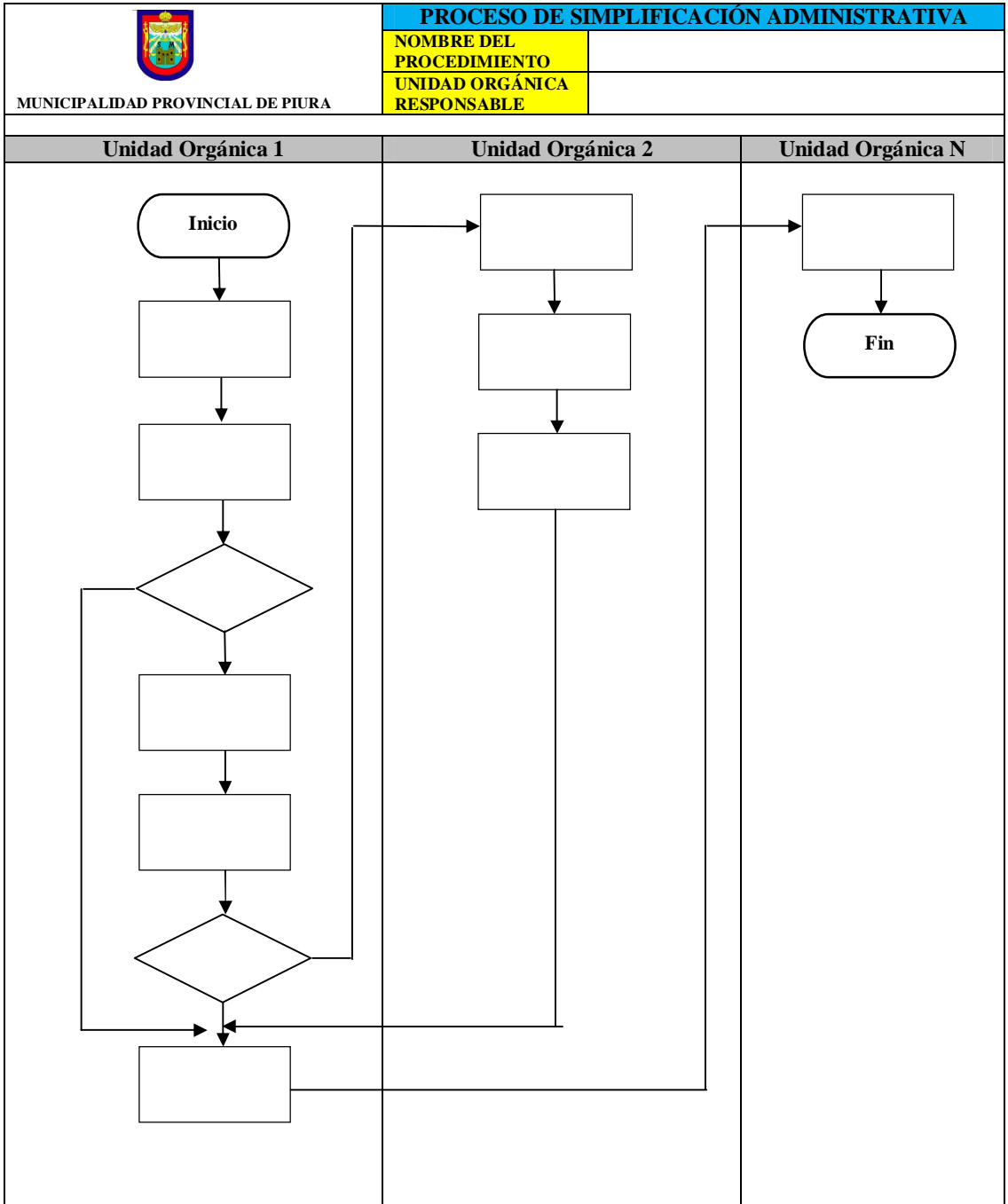
R1, R2 y R3: Cargos del personal de la Municipalidad que intervienen en el procedimiento

R4 y R5: Referido al material fungible y Servicios Directos Identificables

R6 y R7: Referido al material no fungible, servicios directos no identificables, activos e intangibles

NOTA: La cantidad de columnas a utilizar (R1, R2,.....RN) dependerá de la cantidad (N) de Recursos (Humanos, identificables y no identificables) que intervienen en la tramitación y ejecución del procedimiento.
La cantidad de filas a utilizar dependerá de la cantidad de actividades o pasos necesarios para la tramitación y ejecución del procedimiento.

ANEXO 06
Diagrama de Bloques



ANEXO 07
Cuadro de Diagnóstico Legal



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA

PROCESO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

CUADRO DE DIAGNÓSTICO LEGAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:		
Normas	Fecha	Modificaciones
Ley/ordenanza N° que regula el procedimiento		
Decreto Supremo N° que regula el procedimiento		
Otros:		
Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA, aprobado por		
Reglamento de Organización y Funciones de la entidad, aprobado por.... N°		
Otros:		

ANEXO 08

Cuadro de Evaluación de Equipamiento e Infraestructura



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA

PROCESO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

CUADRO DE EVALUACIÓN DE EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA

Ítems	Si	No
Con respecto a la Ciudadanía		
Existe un área claramente establecida para atender y orientar a la ciudadanía.		
Existen sillas para que la ciudadanía pueda esperar con comodidad.		
Existe la señalética adecuada para que la ciudadanía se oriente al interior de la municipalidad.		
Los siguientes elementos están publicados : - Plano de zonificación - Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) - Formularios que participan en el procedimiento. - Formularios llenos, que sirvan de ejemplo. - Diagrama de bloques que indique a la ciudadanía el proceso que seguirá su procedimiento. - Condiciones mínimas de observancia en defensa civil que deben cumplirse. - Dirección del portal electrónico. - Teléfonos para poder hacer consultas. - Horario de atención.		

Los siguientes elementos están publicados en el portal electrónico de la municipalidad: - Plano de zonificación. - Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA). - Formularios que participan en el procedimiento. - Formularios llenos (que sirvan de ejemplo). - Diagrama de bloques que indique a la ciudadanía el proceso que seguirá su procedimiento. - Condiciones mínimas de observancia en defensa civil que deben cumplirse. - Teléfonos para poder hacer consultas. - Horario de atención.		
Se entregan folletos informativos para orientar a la ciudadanía sobre los requisitos, costos, formatos y plazos del procedimiento.		
Existe coincidencia de contenidos entre los folletos informativos, TUPA que usa el personal y lo publicado en el portal electrónico.		
Los folletos incluyen esquemas, fotos o ejemplos para la mejor comprensión de la ciudadanía.		
Se entregan los formularios necesarios en forma gratuita.		
Se orienta a la ciudadanía cuando llena sus formularios.		
Con respecto a los funcionarios y servidores públicos		
En las diversas Unidades Orgánicas en las que se procesa el procedimiento, se cuenta con los útiles de escritorio requeridos.		
Los funcionarios tienen un TUPA a su disposición para poder consultarlo.		
El mobiliario con que cuenta el personal para procesar los procedimientos le permite realizar su trabajo adecuadamente.		
El área de trabajo del personal tiene la suficiente luz y ventilación para realizar su trabajo adecuadamente.		
El personal está claramente identificado con su uniforme y un solapín con su nombre.		
Las áreas y mobiliario tienen una ubicación que sigue la lógica del procedimiento (similar a la del diagrama de bloques).		
Se cuenta con computadoras e impresoras para facilitar el procesamiento de los procedimientos.		
Se cuenta con un sistema automatizado de procedimiento.		
Se cuenta con acceso a Internet.		
La ciudadanía puede consultar el avance de su procedimiento a través de Internet.		
La ciudadanía es notificada por correo electrónico acerca de su procedimiento.		
Con respecto a las instalaciones u oficina de trabajo		
Existe una oficina o espacio físico adecuado para las tareas administrativas (espacioso, ventilado, iluminado, cómodo para los trabajadores y público en general).		
Las paredes de la oficina o materiales de separación de ambiente se encuentran sin roturas, pintados y en buen estado de mantenimiento.		
Los cables e instalaciones eléctricas se encuentran expuestos a simple vista.		
Las sillas y demás muebles de la oficina se encuentran en buen estado de mantenimiento.		
Con respecto a las condiciones de seguridad		
Existe una señalización adecuada y actualizada para identificar las principales zonas de seguridad así como puertas de salida.		
Existe un encargado de seguridad que establece condiciones mínimas de seguridad, para el ingreso y salida del personal y de los ciudadanos que acuden a la entidad.		
Existe un plan de seguridad, implementado para atender las necesidades de los trabajadores y de la ciudadanía que acude a la entidad.		

ANEXO 09
Cuadro Resumen de Habilidades del Personal



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA


PROCESO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

CUADRO RESUMEN DE HABILIDADES DEL PERSONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

FECHA:

Ítem	Funcionario/ empleado(a)	COMPONENTE INTRAPERSONAL				COMPONENTE INTERPERSONAL			CAPACIDAD DE ADAPTARSE AL CAMBIO			MANEJO DEL ESTRÉS		Comentarios
		Comprensión de sí mismo	Asertividad	Autorrealización	Independencia	Empatía	Relaciones interpersonales	Responsabilidad social	Solución de problemas	Prueba de realidad	Flexibilidad	Tolerancia al estrés	Control de impulsos	
1	Funcionario 1													
2	Funcionario 2													
3	Funcionario N													
4	Empleado 1													
5	Empleado 2													
...	Empleado N													

 Áreas de Mejora

 Fortalezas

NOTA: Los casilleros marcados en rojo no descalifican la labor que el personal viene desempeñando, sino que únicamente indican áreas de mejora que pueden ser abordadas en futuros programas de capacitación.

ANEXO 10
Cuadro de Evaluación del Procedimiento



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA

PROCESO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

CUADRO DE EVALUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Tabla ASME-VM	Diagrama de Bloques
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Hay demasiadas actividades de revisión? • ¿Hay demasiadas actividades de traslado? • ¿Hay demasiadas actividades de espera? • ¿Demora demasiado esta operación? • ¿Es excesivo el tiempo de espera? • ¿Hay actividades que se repiten? • ¿Participa demasiado personal en la actividad? • ¿Participan demasiados recursos de tecnología? • ¿Las actividades de control son repetidas? • ¿Hay actividades sin valor añadido? 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Es necesaria la participación de estas áreas? • ¿Hay retroceso en el flujo del procedimiento? • ¿El flujo del procedimiento regresa sobre áreas que ya pasó? • ¿Se están repitiendo actividades? • ¿Deben pasar tantas actividades para llenar el formulario?

ANEXO 11
Cuadro Comparativo de Indicadores



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA

PROCESO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

CUADRO COMPARATIVO DE INDICADORES

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:			
Indicadores	Actual	Simplificado	Diferencia
Pasos			
Unidades Orgánicas			
Tiempo			
RECURSOS HUMANOS			
R1			
R2			
R3			
RECURSOS IDENTIFICABLES			
R4			
R5			
RECURSOS NO IDENTIFICABLES			
R6			
R7			
TIPO DE VALOR DE ACTIVIDAD			
VA (Con valor añadido)			
De Control			
SVA (Sin valor añadido)			