



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

# INFORME DE EVALUACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2021 MODIFICADO V5 – ANUAL

---

UNIDAD EJECUTORA 018-PCM

Oficina General de Planeamiento y Presupuesto

Enero 2022



# ÍNDICE

1.	RESUMEN EJECUTIVO.....	2
2.	ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS FÍSICAS Y FINANCIERAS DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS E INVERSIONES.....	4
2.1	Modificaciones del POI 2021 .....	4
2.2	Evaluación de cumplimiento de las Actividades Operativas e Inversiones .....	6
2.3	Medidas adoptadas para el cumplimiento de metas .....	23
2.4	Medidas para la Mejora Continua.....	23
3.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	24
4.	ANEXOS .....	25



## 1. RESUMEN EJECUTIVO

*El Plan Operativo Institucional (POI) es una herramienta de gestión que orienta la necesidad de recursos para implementar la estrategia institucional. Con la Resolución Ministerial N° 138-2020-PCM, de fecha 30 de junio 2020, se aprueba el Plan Operativo Institucional Multianual 2021-2023 del Pliego 001: Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) que da cuenta de la programación física y financiera correspondiente a la UE 003: Secretaría General – PCM, UE 017: Autoridad para la Reconstrucción con Cambios – ARCC, UE 018: Mejoramiento de Servicios a Ciudadanos y Empresas – PROMSACE, y UE019: Bicentenario de la Independencia del Perú.*

*Posteriormente, de acuerdo a lo establecido en la Guía para el Planeamiento Institucional<sup>1</sup>, la PCM publicó en el Portal de Transparencia Estándar (PTE) el POI 2021 Consistenciado (29.12.2020), cuya programación fue ajustada al Presupuesto Institucional de Apertura 2021 aprobado con Resolución Ministerial N° 386-2020-PCM (28.12.20), por un monto de S/ 7 390 166 200.00 de las cuatro (4) Unidades Ejecutoras que conformaban el Pliego 001: PCM: UE003-SG-PCM, UE 017: ARCC, UE018: PROMSACE y UE 019: PEB; y se realizan otros ajustes.*

El POI 2021 ha sido modificado en cuatro (4) oportunidades como se detalla en la sección 2.1 del presente informe, siendo la última, el POI 2021 v5 (14.01.22).

Este documento contiene la Evaluación Anual del POI 2021 V5 de la Unidad Ejecutora 018 de la PCM, elaborada con la información proporcionada por la Coordinación Técnica de la Unidad Ejecutora, a partir de los avances efectuados por las áreas usuarias involucradas en el Proyecto, a cargo de 04 actividades operativas (AO) e Inversiones, así como de la Gestión del Proyecto, que corresponde a 01 actividad operativa (AO) e Inversión.

Cabe precisar que, se consigna la información acumulada del año 2021 y se ha realizado sobre la base del Plan Operativo Institucional (POI) Modificado V5, identificando los principales logros obtenidos y los factores que contribuyeron o dificultaron el cumplimiento de las metas físicas y financieras de las Actividades Operativas e Inversiones programadas por la Unidad Ejecutora 018: PROMSACE.

Para la UE 018, el POI 2021 V5 cuenta con un Presupuesto Institucional Modificado (PIM) de S/ 66 179 152 y una ejecución financiera de S/ 62 514 552,52<sup>2</sup> equivalente al 94.5% de lo programado para el año. Es necesario destacar, que en el escenario mundial de la continuidad de la Pandemia del COVID, se presentó retrasos y/o escasez de bienes y equipos informáticos, de comunicaciones, componentes eléctricos, entre otros, importados, programados en algunas Actividades Operativas en Inversiones, también se han presentado ampliaciones de plazo de entregables de consultorías, que incidieron en el nivel de ejecución financiera del año.

En relación al desempeño de la programación física de las AO, se observa que del total de 5 AO/Inversiones, el 100% se ubicó en el rango de mayor o igual al 100% (3) cumplieron su meta al 100% y 2 estuvieron por encima del 100%.

---

<sup>1</sup> Con Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 033-2017/CEPLAN/PCD (02.06.17) se aprobó la Guía para el Planeamiento Institucional, la misma que ha sido modificada con Resoluciones de Presidencia de Consejo Directivo N° 062-2018/CEPLAN/PCD (23.11.17), 053-2018/CEPLAN/PCD (31.10.18), 016-2019/CEPLAN/PCD (25.03.19), 011-2020/CEPLAN/PCD (18.03.20), 013-2020/CEPLAN/PCD (30.04.20), 006-2021/CEPLAN/PCD (21.01.21), 0022-2021/CEPLAN/PCD (29.04.21), y N°00022-2021/CEPLAN/PCD (29.04.21)

<sup>2</sup> El monto de ejecución devengada de la Unidad Ejecutora 018, es el resultado de las rebajas realizadas en el mes de enero 2022, debido a que en la fase de pago, se han presentado, disminuciones por aplicación de un menor tipo de cambio a pagos en US\$, así como la limitación de efectuar el pago, de devengados, que por error material se aplicó en la fuente de financiamiento ROOC el rubro de endeudamiento externo cuando correspondía endeudamiento interno (Bonos del Tesoro Público), por ello, al haberse actualizado la ejecución se considera el Reporte del 28.001.2021.



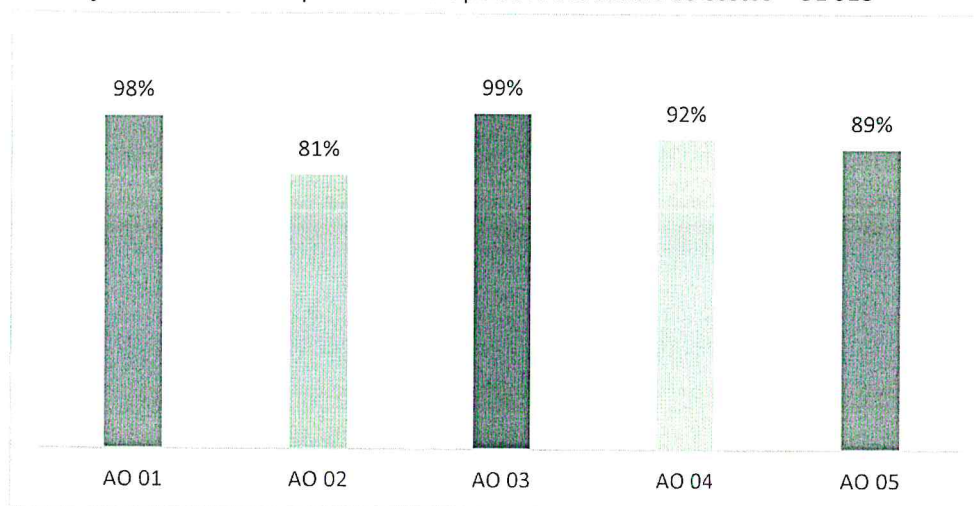
### Ejecución de metas físicas y financieras por Actividad Operativa/Inversiones - UE 018

POI 2021 V5	FISICA						FINANCIERA			
	Metas ≥ 100%		Metas 70% - 99%		Metas < 70%		PIM	Devengado	%	
	N°	%	N°	%	N°	%	S/	S/		
Actividades Operativas e Inversiones	5	5	100%	0	0%	0	0%	66 179 152.00	62,514,552.52	94.5%

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, si analizamos las cifras en función al cumplimiento de las metas financieras de las actividades operativas (AO) e Inversiones comprendidas en el Centro de Costo Coordinación del Proyecto de la UE 018: MEJORAMIENTO DE SERVICIOS A CIUDADANOS Y EMPRESAS, se observa que el desempeño en la ejecución presupuestal, oscila entre el 81% y el 99%. En particular, 5 (100%) AO e Inversiones lograron una ejecución financiera que se sitúa en el rango entre 70% - 99%.

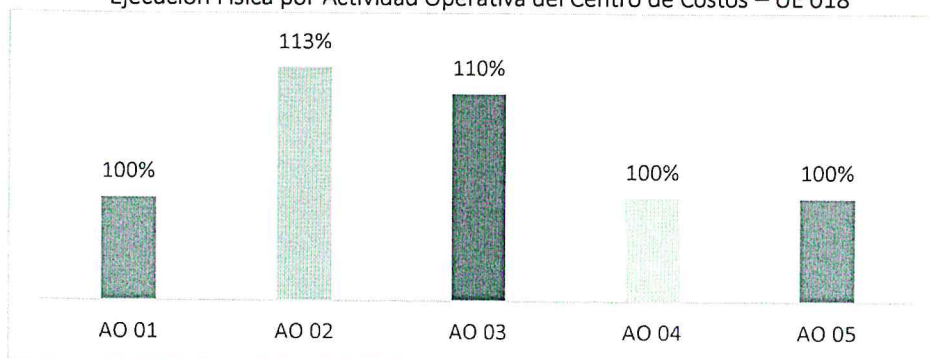
### Ejecución Financiera por Actividad Operativa del Centro de Costos – UE 018



Fuente: POI 2021 V5

En relación a la ejecución de metas físicas, podemos ver que el desempeño de las Actividades Operativas e Inversiones del centro de costo ha sido sobresaliente, tal es así que; 3 tienen una ejecución física igual al 100%; y, 2 cuentan con una ejecución superior al 100%, llegando incluso al 113% una de ellas.

### Ejecución Física por Actividad Operativa del Centro de Costos – UE 018



Fuente: POI 2021 V5



De este modo, en el año 2021 se observa un desempeño óptimo de la UE 018 MEJORAMIENTO DE SERVICIOS A CIUDADANOS Y EMPRESAS, en la ejecución de las metas físicas y financieras programadas en el POI 2021 v5.

Entre los principales logros de la UE 018, es importante destacar los que siguen:

- 06 Resoluciones Jefaturales que aprobaron administrativamente los expedientes técnicos de Habilitación Física del Centro de Mejor Atención al Ciudadano MAC Loreto y MAC Moquegua, y los Documentos Equivalentes de Equipamiento y Software, y del Mobiliario de MAC Loreto, MAC Moquegua; MAC Huánuco; Mac Ucayali y Mac La Libertad, sumándose dos resoluciones que modificaron las resoluciones de Loreto y Huánuco por la incorporación de un gabinete adicional, y mampara de vidrio y el equipo de cortinas del aire, respectivamente.
- Elaboración de 3 estudios de micro localización que servirán de insumo para la habilitación de Centros MAC, concluyendo con estos los 11 estudios previstos en el proyecto (100%).
- 02 entidades asistidas para la digitalización de servicios, de las 3 previstas como meta para este año. Con este avance se estaría logrando la asistencia de 8 entidades de las 12 entidades en total previstas en el proyecto (67%).
- Contribución en el logro de la conformación de las Agencias Regionales de Desarrollo de Tumbes, Tacna, Ancash y Huánuco, y de un grupo impulsor de la ARD en el departamento de Huancavelica, con cinco planes de trabajo aprobados, promovidos por las consultorías financiadas por PROMSACE. Dicho avance contribuye al objetivo de mejorar las condiciones de articulación y coordinación territorial.
- Contratación de la empresa a cargo de la implementación de la Plataforma Nacional de Gobierno Digital - PNGD, avanzándose en el período con la entrega del equipamiento en los data centers de las sedes de San Borja y San Isidro del Banco de la Nación y en el Centro de Monitoreo de la PCM y la recepción del software, lo cual contribuirá al objetivo del proyecto de promover la interoperabilidad efectiva entre las bases de datos del Estado, y con ello contribuir con la mejora y ampliación de la oferta de servicios digitales a ciudadanos y empresas.
- Culminación en la ejecución de la habilitación física de infraestructura y equipamiento del Centro Mac Loreto y la habilitación física de los Centros MAC Moquegua y Huánuco, teniendo pendiente completar la adquisición del equipamiento y mobiliario, lo que contribuirá al logro del objetivo del proyecto de ofrecer al ciudadano servicios integrados, mejorando el acceso y optimizando tiempo y costos.

## 2. ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS FÍSICAS Y FINANCIERAS DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS E INVERSIONES

### 2.1 Modificaciones del POI 2021

El POI 2021 Consistenciado (29.12.20) ha sido modificado en cuatro (4) oportunidades, lo que se justifica principalmente por incrementos y reducción de metas físicas, así como por las modificaciones de programación física mensual, lo que se detalla en la siguiente Tabla:

Versiones del POI 2021 del Pliego 001: PCM

POI <sup>3</sup>	FECHA	SUSTENTO
POI 2021 versión 2	26.02.21	Se observa que presentó modificaciones a nivel de la programación física mensual vinculado al cronograma de ejecución y a la culminación de algunas consultorías y actualización de la programación financiera, entre otros ajustes requeridos por las Actividades Operativas e Inversiones.
POI 2021 versión 3	21.05.21	Por incrementos y reducción de metas físicas de las Actividades Operativas e Inversiones, así como la modificación de la programación física mensual vinculado al cronograma de ejecución de las consultorías programadas.

<sup>3</sup> De acuerdo con la Guía para el Planeamiento Institucional, las modificaciones del POI se aprueban a través del aplicativo CEPLAN v.01, no siendo necesaria su formalización a través de acto resolutivo.



POI <sup>3</sup>	FECHA	SUSTENTO
POI 2021 versión 4	06.09.21	Por la adecuación de la programación física tomando en cuenta las alertas emitidas tras la evaluación semestral 2021 y la actualización de la programación financiera, según la nueva fecha de corte.
POI 2021 versión 5	14.01.22	Por cambios a nivel de la programación física mensual de las actividades operativas e Inversiones 2, 3, 4 y 5 de la UE 018: PROMSACE, vinculados al cronograma de ejecución de algunas consultorías y a los avances observados hasta el tercer trimestre.

A continuación, se detallan las modificaciones más importantes realizadas durante el 2021 a nivel de programación física y financiera (con respecto al POI 2021 Consistenciado):

#### Modificaciones en el POI 2021 de la UE 018

PGR.	CAMBIOS	MODIFICACIONES
PROGRAMACIÓN FÍSICA	Actividades Operativas que incrementaron metas físicas	<p>De las cinco (5) Actividades Operativas existentes desde la primera versión del POI 2021, incrementaron sus metas físicas</p> <p>ACTIVIDAD OPERATIVA 02 Mejora de las condiciones para la planificación y coordinación de los servicios públicos</p> <p>La Actividad Operativa 02, durante el período ha ido incrementando su programación física anual de 19 a 32 documentos que se sustentan en las siguientes tareas principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En la Tarea 1, como resultado de la evaluación del primer semestre, el seguimiento a las metas físicas obtenidas hasta el tercer trimestre y la proyección de consultorías que culminarían al cierre del año 2021.</li> <li>• En la Tarea 2, Fortalecer el Sistema de Gestión de Conflictos, se incrementó por una consultoría adicional vinculada a esta tarea, por lo que se incrementó la programación física anual.</li> <li>• En la Tarea 3, como resultado de la evaluación del primer semestre se ha obtenido una mayor ejecución de servicios de corta duración que inciden en dicha meta y el segundo semestre por el resultado del seguimiento</li> </ul>
	Actividades Operativas que redujeron metas físicas	<p>ACTIVIDAD OPERATIVA 03 Mejora y ampliación de la capacidad de Interoperabilidad en las entidades del Estado</p> <p>La Actividad Operativa 03, durante el período redujo su programación física anual de 34 a 20 Informes que se sustentan en las siguientes tareas principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En la Tarea 1, Mejorar y ampliar las capacidades de interoperabilidad técnica, disminuyó la programación física, debido al desfase en el inicio de las consultorías individuales de coordinación y supervisión de la implementación de la Plataforma Nacional de Gobierno Digital (PNGD) y consideraba informes de avance mensual, incluyendo la implementación de la PNGD, para el cual se ha previsto tres entregables, de acuerdo al contrato suscrito, sin embargo, se ha determinado que se reportara solamente con informes finales.</li> <li>• En la Tarea 2, Mejorar y ampliar las capacidades de interoperabilidad organizacional, disminuyó su programación física anual debido a que solamente se determinó un menor número de consultorías que se enmarcan en esta tarea.</li> </ul> <p>ACTIVIDAD OPERATIVA 04 Mejora de la Gestión en la atención a Ciudadanos y Empresas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En la Tarea 2, Implementación de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano - MAC a nivel nacional, disminuyó la programación física</li> </ul>



PGR.	CAMBIOS	MODIFICACIONES
		<p>de 05 a 01 Centro de Atención equipado, debido a la reprogramación continúa de los arreglos institucionales de dos centros Mac Ucayali y La Libertad, sin los cuales no es posible avanzar en la elaboración de los expedientes técnicos y/o documentos equivalentes ocasionando el desfase del cronograma de ejecución para el primer trimestre del año 2022.</p> <p>También se redujo la programación física del Centro de Mejor Atención al Ciudadano de Moquegua y Huánuco, si bien se ha culminado la habilitación de infraestructura, el equipamiento informático y mobiliario se recepcionarán e instalarán los primeros meses del año 2022, debido a ampliaciones de plazo en entrega de equipamiento de Mac Huánuco, por problemas de importación, expuestos por los proveedores señalados por los fabricantes, lo que implica reprogramación de plazos y ejecución de gastos hasta el 2022.</p> <p>ACTIVIDAD OPERATIVA 05 Simplificación, estandarización y mejora regulatoria de normas y procedimientos de las entidades del Estado</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tarea 3, Transferencia metodológica en medios virtuales (incluye norma técnica y libro de reclamaciones, disminuye la programación física de 15 a 12, informes debido en primer lugar la Tarea 4, Desarrollar Encuestas para identificar y validar las cargas administrativas - 2020 (EC) disminuyó a cero.</li> </ul> <p>En todos los casos, las variaciones han estado sujetas al número de consultorías e informes asociados previstos por el área usuaria, vinculadas a las tareas principales.</p>
PROGRAMACIÓN FINANCIERA	Reducción del marco presupuestal	<p>En cada modificación del POI se actualizó la programación financiera de las Actividades Operativas/Inversiones debido a las modificaciones del marco presupuestal, propio de la gestión presupuestaria y de acuerdo a la necesidad de cada AO e inversión.</p> <p>En términos generales, la UE 018 ha presentado variaciones en su presupuesto a lo largo del período, contó con un PIA de S/ 64 782 237 se incrementó en primer término por la incorporación del saldo de balance 2020 alcanzando el importe de S/ 76,337,132, y en el segundo semestre del año se autorizó una reducción del marco presupuestal de S/ 10 157 980, por lo que el PIM al 31.12.21 es de S/ 66 179 152.</p>

## 2.2 Evaluación de cumplimiento de las Actividades Operativas e Inversiones

### AO 01 Gestión del Proyecto

No FICHA	1		
UNIDAD ORGANICA	UE 018: Mejoramiento de los servicios a ciudadanos y empresas		
ACTIVIDAD OPERATIVA	Gestión del Proyecto		
INDICADOR DE PROD. FÍSICA	Número de informes vinculados al soporte técnico y administrativo a las actividades de cada uno de los componentes del Proyecto		
UNIDAD DE MEDIDA	Informe		
	PROGRAMACIÓN ANUAL	EJECUCIÓN ANUAL	% CUMPLIMIENTO
FISICA	13	13	100%
FINANCIERA (S/)	6,210,822	6,094,589	98%

Durante el año 2021, la presente actividad operativa reporta un cumplimiento de 100% en la ejecución de su meta física, con la emisión de 13 Informes Técnicos que sustentan la consistencia



de los expedientes técnicos de Centros de Atención Mac, Informes de Progreso e Informe de avance de metas físicas y financieras. A continuación, se describe cada uno de ellos:

1. Informe Técnico No. 002-2021-PCM-PROMSACE.UEI y Oficio N° 042-2021-PCM-PROMSACE.CP, sobre el Sustento de la consistencia del "expediente técnico" del Centro MAC Loreto- Formato 8-A: Registros en la Fase de Ejecución para Proyectos.
2. Informe Semestral de Progreso para el periodo julio-diciembre 2020, que reporta los avances de la Matriz de Resultados, Matriz PMR, en el marco del Contrato de Préstamo N° 4399/OC-PE.
3. Segundo Entregable: Avance del Primer Bloque de Consistencia, relativo al Informe del Documento Equivalente para la aprobación de la consistencia de la Primera Etapa del Proyecto CUI 2357130, que se remitió con el Oficio N° 167-2021-PCM-PROMSACE.
4. Informe Técnico N° 005-2021-PCM-PROMSACE-UEI, mediante el cual se sustenta las variaciones del Expediente Técnico de Habilitación de la Infraestructura y Documentos Equivalentes de Equipamiento, Mobiliario y Software del Centro MAC Moquegua. Remitido a la Unidad Formuladora con Oficio N° 240-2021-PCM-PROMSACE.CP.
5. Informe sobre los estados financieros por el período comprendido entre el 22 de febrero de 2019 y el 31 de diciembre de 2020 y el Dictamen de los Auditores Independientes, remitido a través de la Carta PGA-AO401-2021.
6. Informe de ejecución presupuestal y el avance de metas físicas 2019 y 2020 al cierre del mes de abril, remitido a la Secretaria Administrativa con Oficio N° 302-2021-PCM-PROMSACE.CP.
7. Informe técnico de sustento de la consistencia del "Expediente Técnico de habilitación de la infraestructura" y "Documentos Equivalentes: Equipamiento, Mobiliario y Software" del Centro MAC Huánuco, remitido con Oficio N° 406-2021-PCM-PROMSACE.CP e Informe Técnico N° 008-2021-PCM-PROMSACE-UEI.
8. Informe de ejecución presupuestal y avance de metas físicas al 11 de julio y Proyección Jul-Dic, remitido a Secretaria Administrativa con Oficio N° 447-2021-PCM-PROMSACE.CP.
9. Informe de Progreso al primer semestre 2021, que reporta los avances de la Matriz de Resultados, Matriz PMR, correspondiente al período enero-junio 2021, en el marco del Contrato de Préstamo N° 4399/OC-PE, remitido con Oficio N° 467-2021-PCM-PROMSACE.CP.
10. Informe técnico de sustento de la consistencia del "Expediente Técnico de habilitación de infraestructura Física" y "Documentos Equivalentes de Equipamiento, Mobiliario y Software" de los Centros MAC La Libertad y Ucayali, remitido con Oficio N° 565-2021-PCM-PROMSACE.CP e Informe Técnico N° 010-2021-PCM-PROMSACE-UEI.
11. Informe de ejecución presupuestal y avance de metas físicas del mes de setiembre, reporta el avance físico y financiero de metas, problemática y medidas del Proyecto CIU 2357130 del período indicado, remitido a Secretaria Administrativa con Oficio N° 607-2021-PCM-PROMSACE.CP.
12. Informe de ejecución presupuestal y avance de metas físicas del mes de octubre, que reporta el avance físico y financiero de metas del Proyecto CIU 2357130 del período indicado, remitido a Secretaria Administrativa con Oficio N° 665-2021-PCM-PROMSACE.CP.
13. Informe de ejecución presupuestal y avance de metas físicas del mes de noviembre, que reporta el avance físico y financiero de metas programado, para el período remitido a Secretaria Administrativa con Oficio N° 729-2021-PCM-PROMSACE.CP.

Adicionalmente, a las metas obtenidas en el periodo reportado, destacan las resoluciones jefaturales como logros de la aprobación de la consistencia técnica de los expedientes técnicos y documentos equivalentes de los Centros de Mejor Atención, así como las modificaciones:

- Resolución Jefatural N° 005-2021-PCM-PROMSACE/CP, que en su Artículo 1, aprueba administrativamente el Expediente Técnico de "Habilitación Física del Centro de Mejor Atención al Ciudadano MAC Loreto" del Proyecto "Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y Empresas a Nivel Nacional" CUI 2357130, a cargo de la Unidad Ejecutora 018: Mejoramiento de servicios a Ciudadanos y empresas -PROMSACE.





- Resolución Jefatural N° 18-2021-PCM-PROMSACE/CP, que en su Artículo 1, aprueba el Documento Equivalente de Equipamiento y Software, y Documento Equivalente de Mobiliario (Etapa II- Expediente Técnico), del Proyecto "Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y Empresas a Nivel Nacional" CUI 2357130, correspondiente a la implementación del Centro de Mejor Atención al Ciudadano MAC Loreto.
- Resolución Jefatural N° 030-2021-PCM-PROMSACE/CP, que en su Artículo 1, aprueba administrativamente el Expediente Técnico de "Habilitación Física del Centro de Mejor Atención al Ciudadano Mac Moquegua" del Proyecto "Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y Empresas a Nivel Nacional" CUI 2357130, a cargo de la Unidad Ejecutora 018: Mejoramiento de servicios a Ciudadanos y empresas -PROMSACE y en el Artículo 2, aprueba el Documento Equivalente de Equipamiento y Software, y el Documento Equivalente de Mobiliario, para la implementación de la "Habilitación Física del Centro de Mejor Atención al Ciudadano MAC Moquegua" del Proyecto 2357130.
- Resolución Jefatural N° 052-2021-PCM-PROMSACE/CP, que en el Artículo 1, aprueba administrativamente el Expediente Técnico de "Habilitación Física del Centro de Mejor Atención al Ciudadano Mac Huánuco" del Proyecto "Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y Empresas a Nivel Nacional" CUI 2357130 a cargo de la Unidad Ejecutora 018: Mejoramiento de servicios a Ciudadanos y empresas -PROMSACE y en el Artículo 2, aprueba el Documento Equivalente de Equipamiento y Software, y el Documento Equivalente de Mobiliario, para la implementación de la "Habilitación Física del Centro de Mejor Atención al Ciudadano MAC Huánuco".
- Resolución Jefatural N° 069-2021-PCM-PROMSACE/CP, del 20 de setiembre de 2021, que en el Artículo 1, aprueba el Expediente Técnico de "Habilitación Física del Centro de Mejor Atención al Ciudadano Mac La Libertad" del Proyecto "Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y Empresas a Nivel Nacional" CUI 2357130 a cargo de la Unidad Ejecutora 018: Mejoramiento de servicios a Ciudadanos y empresas -PROMSACE y en el Artículo 2, aprueba el Documento Equivalente de Equipamiento y Software, y el Documento Equivalente de Mobiliario, para la implementación de la "Habilitación Física del Centro de Mejor Atención al Ciudadano MAC La Libertad".
- Resolución Jefatural N° 070-2021-PCM-PROMSACE/CP, del 20 de setiembre de 2021, que en el Artículo 1, aprueba el Expediente Técnico de "Habilitación Física del Centro de Mejor Atención al Ciudadano Mac Ucayali" del Proyecto "Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y Empresas a Nivel Nacional" CUI 2357130 a cargo de la Unidad Ejecutora 018: Mejoramiento de servicios a Ciudadanos y empresas -PROMSACE y en el Artículo 2, aprueba el Documento Equivalente de Equipamiento y Software, y el Documento Equivalente de Mobiliario, para la implementación de la "Habilitación Física del Centro de Mejor Atención al Ciudadano MAC Ucayali".
- Resolución Jefatural N° 078-2021-PCM-PROMSACE/CP, del 03 de noviembre de 2021, que resuelve en el Artículo 1, incorporar un nuevo gabinete en el componente de Equipamiento del expediente "Documento Equivalente de Equipamiento y Software, y Documentos equivalentes de Mobiliario (Etapa II-Expediente Técnico), del Proyecto "Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y Empresas a Nivel Nacional" CUI 2357130 a cargo de la Unidad Ejecutora 018: Mejoramiento de servicios a Ciudadanos y empresas -PROMSACE, aprobado mediante Resolución jefatural N° 18-2021-PCM-PROMSACE/CP, correspondiente a la implementación del Centro de Mejor Atención al Ciudadano Mac Loreto.
- Resolución Jefatural N° 082-2021-PCM-PROMSACE/CP, del 06 de diciembre de 2021, que resuelve en el Artículo 1, incorporar una mampara de vidrio y el equipo de cortinas del aire, al expediente "Documento Equivalente de Equipamiento y Software y Documentos Equivalentes de Mobiliario", del Proyecto "Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y Empresas a Nivel Nacional" CUI 2357130 a cargo de la Unidad Ejecutora 018: Mejoramiento de servicios a Ciudadanos y



empresas -PROMSACE, aprobado mediante Resolución jefatural N° 52-2021-PCM-PROMSACE/CP, correspondiente a la implementación del Centro de Mejor Atención al Ciudadano Mac Huánuco.

Asimismo, en cumplimiento de las medidas para fortalecer la integridad pública y lucha contra la corrupción establecidas en el Decreto Supremo N° 042-2018-PCM, el Decreto Supremo N° 138-2019-PCM, Decreto de Urgencia N° 020-2019 y el Decreto Supremo N° 091-2020-PCM se emitió la siguiente Directiva:

- Resolución de Coordinación Administrativa N° 07-2021-PCM-PROMSACE/CA, que aprueba la Directiva N° 02-2021-PCM-PROMSACE "Presentación de Declaración Jurada de Intereses de los Consultores de la Unidad Ejecutora 018: Mejoramiento de Servicios a Ciudadanos y Empresas, a cargo del Proyecto: Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y las Empresas a Nivel Nacional"

Igualmente, para mejorar el procedimiento para el otorgamiento de otras asignaciones al interior y exterior del país, se aprobó la siguiente Directiva:

- Resolución de Coordinación Administrativa N° 11-2021-PCM-PROMSACE/CA, del 06 de octubre de 2021, que aprueba la Directiva N° 05-2021-PCM-PROMSACE -Procedimiento para el otorgamiento y control de viáticos por comisión de servicios y otras asignaciones al interior y exterior del país, para la Unidad Ejecutora 018 Mejoramiento de Servicios a Ciudadanos y Empresas.

Con relación a la ejecución presupuestal, la AO 01 ha ejecutado S/ 6,094,589, el mismo que representa el 98% de la programación anual.

#### AO 02 Mejora de las condiciones para la planificación y coordinación de los servicios públicos

No FICHA	2		
UNIDAD ORGANICA	UE 018: Mejoramiento de los servicios a ciudadanos y empresas		
ACTIVIDAD OPERATIVA	Mejora de las condiciones para la planificación y coordinación de los servicios públicos		
INDICADOR DE PROD. FÍSICA	Número de documentos emitidos referidos al desarrollo de las acciones que permitirán articulación territorial y mejora en la gestión de conflictos		
UNIDAD DE MEDIDA	Documento		
	PROGRAMACIÓN ANUAL	EJECUCIÓN ANUAL	% CUMPLIMIENTO
FISICA	32	36	113%
FINANCIERA (S/)	3,493,319	2,824,287	81%

Durante el año 2021, esta actividad operativa presenta un cumplimiento de 113% en la ejecución de su meta física, con la emisión de 36 documentos vinculados a los siguientes indicadores del Proyecto: a) Herramientas para generar programas de entrenamiento en gestión de cumplimiento en entidades del Gobierno Nacional, b) Creación del registro público administrativo de límites político-administrativos, c) Programas para la implementación de las Agencias de Desarrollo Regional, d) Elaboración de protocolos de intercambio de datos



espaciales estandarizados en sectores prioritarios, e) Implementación de un sistema de información multisectorial y f) Aplicativo Sayhuite con mayores capacidades operativas al año 2.

Al respecto, es necesario destacar que, durante este período, se ha superado la meta programada debido a que se han financiado un mayor número de servicios por cuanto los servicios programados a través de contratos que se extendían hasta el siguiente año fiscal, se realizaron a través de ordenes de servicios que culminaron en el presente año, no contabilizadas en el POI Modificado V5.

A continuación, se describe cada uno de ellos:

1. Informe final de la Asistencia técnica para el desarrollo de los alcances y características de la metodología delivery en cuatro (04) entidades de la administración pública, del Contrato N° 134-2020-PCM-PROMSACE.
2. Informe final de la consultoría relacionada con el seguimiento a la implementación de las actividades relacionadas con la Demarcación y Organización Territorial del Contrato N° 069-2020-PCM-PROMSACE.
3. Informe final del servicio de apoyo para el proceso de instalación y funcionamiento de la Agencia Regional de Desarrollo y la Estrategia de Desarrollo e Innovación Regional en el departamento de Ancash del Contrato N° 094-2020-PCM-PROMSACE.
4. Informe Final del Servicio de apoyo para el proceso de instalación y funcionamiento de la Agencia Regional de Desarrollo y la Estrategia de Desarrollo e Innovación Regional en el departamento de Huánuco del Contrato N° 097-2020-PCM-PROMSACE).
5. Informe Final del servicio de apoyo para el proceso de instalación y funcionamiento de la Agencia Regional de Desarrollo y la Estrategia de Desarrollo e Innovación Regional en el departamento de Tacna, del Contrato N° 098-2020-PCM-PROMSACE.
6. Informe Final del Servicio de apoyo para el proceso de instalación y funcionamiento de la Agencia Regional de Desarrollo y la Estrategia de Desarrollo e Innovación Regional en el departamento de Tumbes del Contrato N° 096-2020-PCMPROMSACE.
7. Informe final de la Elaboración del marco genérico conceptual para la interoperabilidad de sistemas y el desarrollo de especificaciones de datos para cuatro sectores priorizados del Contrato N° 036-2020-PROMSACE.
8. Informe final de la Validación y actualización del Linaje de Circunscripciones, su conversión a lenguaje registral e ingreso en el Registro de Circunscripciones para el ámbito de los departamentos de Amazonas, Arequipa, Loreto, Moquegua, Piura, San Martín, Tacna, Tumbes y Ucayali, del Contrato N° 018-2020-PROMSACE.
9. Informe final de la Actualización y adecuación de las tablas del registro de circunscripciones considerando los nuevos criterios y requisitos establecidos para la elaboración del linaje de circunscripciones para el ámbito de los departamentos de Áncash, Cajamarca, La Libertad, Lambayeque, Madre de Dios y Puno y realizar la búsqueda de dispositivos normativos que puedan ser de relevancia para el mencionado registro de la OS N° 113-2021-PROMSACE.
10. Informe final de la Asistencia técnica en la elaboración de la propuesta del Plan Nacional de Demarcación y Organización Territorial, en el marco de la Ley 27795 de la O.S. N° 139-2021-PROMSACE).
11. Informe final del servicio de Actualización y adecuación de las tablas del registro de circunscripciones considerando los nuevos criterios y requisitos establecidos para la elaboración del linaje de circunscripciones para el ámbito de los departamentos de Huánuco, Ica, Junín, Lima, Pasco y la Provincia Constitucional del Callao; para el ámbito de los departamentos de Apurímac, Ayacucho, Cusco y Huancavelica y realizar la búsqueda de dispositivos normativos que puedan ser de relevancia para el mencionado registro, de las O.S. N° 111 y 112-2021-PROMSACE.
12. Informe Final de la Asistencia Técnica para el acompañamiento al desarrollo de servicios web e interoperabilidad de sistemas para la gestión de información territorial de la OS N° 293-2021-PROMSACE.
13. Informe final de consultoría Construcción del Inventario de tramos de límites saneados y elaboración de la descripción cartografiada de límite a nivel distrital Zona 1, Zona 3, Zona 4, de acuerdo con los Contratos N° 028-2020, 030-2020 y 032-2020.



14. Informe Final de la Consultoría para la actualización de las guías de lineamientos de demarcación y elaboración del material de apoyo para el fortalecimiento de capacidades de las Unidades Técnicas de Demarcación Territorial (UTDT), en el marco del nuevo Reglamento de la Ley de Demarcación y Organización Territorial, Ley N° 27795 (Decreto Supremo N° 191-2020-PCM), según la O.S. N° 201-2021-PROMSACE.
15. Informe final de la Consultoría para el acompañamiento en la implementación del Sistema Informático de la Secretaría de Coordinación, según el Contrato N° 047-2020.
16. Informe final de la Elaboración de un mapeo territorial de actores e intervenciones en el marco de la implementación de las Agencias Regionales de Desarrollo: Ancash, Huánuco, Tacna y Tumbes, según el Contrato N° 008-2021-PCM-PROMSACE.
17. Informe final del Servicio de georreferenciación y procesamiento de información relacionada con la gestión de conflictos sociales para la Plataforma Nacional de Datos Georreferenciados GEO PERU, según el Contrato N° 186-2021-PCM-PROMSACE.
18. Informe Final de la consultoría "Construcción del Inventario de tramos de límites saneados y elaboración de la descripción cartografiada de límite a nivel distrital: de los departamentos de Amazonas, Ancash, Huánuco, Madre de Dios, Pasco y Puno, según el Contrato N° 031-2020.
19. Informe final del servicio de desarrollo incremental e implementación de mapa inversiones desde el territorio para soportar espacios de trabajo, incorporación del módulo de consulta del SEACE y reportes varios, según la O.S. N° 226-2021-PROMSACE.
20. Informe final de desarrollo e implementación de cambios a mapa inversiones desde el territorio para soportar interoperabilidad y gestión de datos transmitidos, según la O.S. N° 233-2021-PROMSACE.
21. Informe final del servicio de evaluación de 03 gobiernos regionales para el reconocimiento internacional en el marco de la ISO 18091 para la plataforma digital georreferenciada Geo Perú, según el Contrato N° 055-2021-PCM- PROMSACE.
22. Informe final del servicio de Asistencia técnica en la elaboración de dos entregables para la etapa de diseño de la Política Nacional de Demarcación y Organización Territorial, según la O.S. N° 413-2021-PROMSACE.
23. Expediente sobre la Adquisición de 04 computadoras personales de escritorio, para el alojamiento de información territorial, manejo de sistemas operativos y otros registros para la Secretaría de Demarcación y Organización Territorial de la Presidencia del Consejo de Ministros, según la Orden de Compra-OC N° 033-2021.
24. Informe final del Servicio de asistencia técnica para el seguimiento a los hitos del plan de cumplimiento en materia de seguridad ciudadana, propuestas de mejora para el adecuado monitoreo de plazos en el contexto actual, según el Contrato N° 007-2021-PROMSACE
25. Informe final del servicio para la elaboración de una herramienta de gestión de cumplimiento para el oportuno análisis y monitoreo de las intervenciones que forman parte del plan de cumplimiento de la prioridad de Gobierno de Seguridad, según la O.S. N° 464-2021.
26. Informe final del servicio para la elaboración de una herramienta de gestión de cumplimiento para el oportuno análisis y monitoreo de las intervenciones que forman parte del Plan de Cumplimiento de la prioridad de Gobierno Violencia contra la Mujer, según la O.S. N° 495-2021.
27. Informe final del servicio de Actualización y adecuación de tramos de límites saneados y su conversión a lenguaje estandarizado para carga en base de datos - Zona 2, Zona 3; Zona 4 y Zona 1, mediante las O.S. N° 381-2021; 382-2021; 383-2021; 384-2021-PROMSACE.
28. Informe final del Servicio de Asistencia Técnica para la elaboración de una propuesta de herramienta de gestión de cumplimiento que dinamice la actuación de la OCGIS en lo referido al seguimiento y cumplimiento de metas en la prioridad Recuperación Económica y disminución de Pobreza Extrema, del Contrato N° 054-2021-PCM-PROMSACE.
29. Informe final del servicio de elaboración de los términos de referencia para el análisis, diseño e implementación de la plataforma digital para la gestión de conflictos de la Secretaría de Gestión Social y Diálogo de la Presidencia del Consejo de Ministros Etapa 2, de la O.S. N° 324-2021-PROMSACE.
30. Informe final del servicio profesional para el diseño de una unidad analítica avanzada de datos para el Centro de Gobierno, de la O.S. N° 604-2021.



31. Informe final del servicio para la elaboración de una propuesta de Herramienta de Gestión de Cumplimiento, que dinamice la actuación de la OCGIS, en el marco de las intervenciones estratégicas dentro de la Prioridad Educación, del Contrato N° 090-2021-PROMSACE
32. Informe final del servicio para la elaboración de tres (03) documentos ejecutivos enfocados en el análisis del comportamiento de los indicadores y metas del tercer trimestre del 2021, teniendo en consideración la actualización de los planes de cumplimiento monitoreados por la Oficina de Cumplimiento de Gobierno en el marco del proyecto PROMSACE de la O.S. N° 631-2021.
33. Informe final del servicio para la elaboración de una herramienta de gestión de cumplimiento orientada a la construcción de un modelo de proyección de indicadores epidemiológicos y previsión de necesidades ante la pandemia por COVID19, de la O.S. N° 648-2021.
34. Informe final del servicio de análisis y gestión de datasets para la Plataforma Nacional de Datos Abiertos y del Portal de Infraestructura de datos Espaciales, de la (O.S. N° 617-2021.
35. Informe final del servicio de acompañamiento al proceso de reconocimiento internacional en el marco de la ISO 18091 a las municipalidades provinciales para la Plataforma Nacional de Datos Georreferenciados Geo Perú, de la O.S. N° 610-2021
36. Informe final del servicio de asistencia técnica en georreferenciación y procesamiento de información de las municipalidades provinciales para la Plataforma de Infraestructura de Datos Espaciales de la (O.S. N° 611-2021

Adicionalmente, se destaca la contribución en el logro de la conformación de las Agencias Regionales de Desarrollo de Tumbes, Tacna, Ancash y Huánuco, promovidos por las consultorías financiadas por PROMSACE y de un grupo impulsor de la ARD en el departamento de Huancavelica, con cinco planes de trabajo aprobados. Dicho avance contribuye al objetivo de mejorar las condiciones de articulación y coordinación territorial, así como:

- ✓ *Desarrollo de herramientas e instrumentos para la mejora de la articulación multisectorial.*
  - Se concluyeron los talleres especializados en conceptos, aplicación e implementación de la metodología delivery en entidades públicas, dirigidos a cuatro entidades públicas consideradas como prioridades de gobierno: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), Ministerio de Educación (MINEDU), Ministerio de Salud (MINSA).
- ✓ *Implementación de un sistema de información para prevención y gestión de factores de riesgo de conflictos.*
  - Se han elaborado los términos de referencia para el análisis, diseño e implementación de la plataforma digital para la gestión de conflictos de la Secretaría de Gestión Social y Diálogo de la Presidencia de Consejo de Ministros - etapa 2
- ✓ *Implementación de instrumentos para la gestión territorial.*
  - Se han adquirido equipos audiovisuales para la Plataforma Nacional de Datos Georreferenciados.
  - Se han ampliado de las capacidades operativas del Portal Nacional Georreferenciado GEO PERÚ, a fin de asistir a los gobiernos regionales y locales en la administración del GEO PERÚ, a través del desarrollo de sub sistemas; a la fecha se cuenta con 741 capas de información y con 98 subsistemas de los gobiernos subnacionales.
  - Se ha continuado con la actualización y adecuación de tramos de límites saneados y su conversión a lenguaje estandarizado para carga en base de datos
  - Luego de la creación de los Registros territoriales, se ha logrado la aprobación de los "Lineamientos generales que regulan el Registro Nacional de Límites", el mismo que permite contar con pautas generales del proceso para anotar las memorias descriptivas de los límites de las circunscripciones y colindancias; y los "Lineamientos generales que regulan el Registro Nacional de Circunscripciones", la base de esta información es el linaje territorial elaborado a la fecha, que ya cuenta con una base de datos de fichas registrales piloto, los mismos que servirán de insumo para el desarrollo de plataformas de consulta sobre las circunscripciones.



En relación a la ejecución presupuestal, la presente actividad operativa ejecutó S/ 2,824,287 que representa el 81% de la programación anual.

AO 03 Mejora y Ampliación de las Capacidades de Interoperabilidad de las Entidades del Estado

No FICHA	3		
UNIDAD ORGANICA	UE 018: Mejoramiento de los servicios a ciudadanos y empresas		
ACTIVIDAD OPERATIVA	Mejora y Ampliación de las Capacidades de Interoperabilidad de las Entidades del Estado		
INDICADOR DE PROD. FÍSICA	Número de informes referidos a la instalación de software y hardware adquiridos para la Plataforma Nacional de Gobierno Digital (PNGD), interoperabilidad técnica, bases de datos de ciudadanos integradas, documentación institucional en medio digital y seguridad de la información		
UNIDAD DE MEDIDA	Informe		
	PROGRAMACIÓN ANUAL	EJECUCIÓN ANUAL	% CUMPLIMIENTO
FÍSICA	20	22	110%
FINANCIERA (S/)	26,022,134	25,789,551	99%

En relación a esta actividad operativa, durante el año 2021, se reporta un cumplimiento del 110% en la ejecución de su meta física, con la emisión de 22 informes vinculados a los siguientes indicadores del Proyecto: a) 04 propuestas normativas tecnológicas sobre regulación y estándares en ciberseguridad al año 3, b) Plataforma de interoperabilidad del Estado (PIDE) actualizada, c) Centro de ciberseguridad implementado y operando y d) Mejoras en regulación y estándares en ciberseguridad. A continuación, se describe cada uno de ellos:

- Informe final del Servicio de Elaboración de Lineamientos y Directivas en Materia de Seguridad y confianza digital (Contrato N° 110-2020-PCM-PROMSACE)
- Informe final del servicio de Asesoría para el cumplimiento del marco de confianza digital y la interoperabilidad de las entidades del Estado. (Contrato N° 124-2020-PCM-PROMSACE)
- Informe final del Servicio de coordinación de planeamiento, instalación de hardware, instalación y configuración de software base y utilitarios e implementación de plataforma base de la PNGD (OS 334-2021).
- Informe final del Servicio de supervisión de la instalación y configuración de software base y utilitarios e implementación de plataforma base de la PNGD (OS 351-2021).
- Informe final del servicio profesional en análisis forense digital del Centro Nacional de Seguridad (CNSD) (Contrato N° 222-2021-PCM-PROMSACE)
- Informe final del servicio profesional en la gestión de la seguridad de la información en las entidades del estado peruano en el marco del CNSD (Contrato N° 224-2021-PCM-PROMSACE)
- Informe final del Servicio de análisis y gestión de incidentes de seguridad digital SOC para el CNSD (Contrato N° 064-2019-PCM-PROMSACE).
- Informe final del servicio de definición y elaboración del catálogo de codificación para el Sistema de Trámite Documentario del Contrato N° 116-2020.
- Informe final del servicio de definición y elaboración del catálogo de formularios electrónicos h17 y otros para interoperabilidad del Contrato N° 125-2020.
- Informe final del servicio profesional en seguridad digital para la gestión del aula virtual de la O.S. N° 223-2021.
- Informe final del servicio profesional para el diseño y campaña de concientización en el marco de la ley 30254 de la O.S. N° 221-2021
- Informe final del servicio profesional de análisis, configuración e implementación de sistemas para el monitoreo, protección y detección de riesgos de los activos digitales de la O.S. N° 319-2021.



13. Informe final del servicio profesional para la implementación de procedimientos en los procesos de forense digital para el Centro Nacional de Seguridad Digital (CNSD) de la O.S. N° 497-2021.
14. Informe final del servicio profesional para implementación de procedimientos y plantillas de seguridad de la información de la gestión de la seguridad y confianza digital de las entidades del Estado peruano de la O.S. N° 491-2021.
15. Informe final del servicio profesional en infraestructura para el acompañamiento y uso continuo de la instalación y configuración de software base y utilitarios e implementación de plataforma base de la Plataforma Nacional de Gobierno Digital de la O.S. N° 515-2021.
16. Informe final del servicio para la gestión y coordinación del proyecto de implementación de la Plataforma Nacional de Gobierno Digital, de la O.S. N° 580-2021.
17. Informe Final del servicio para el diseño y elaboración del Modelo de Gobierno y Modelo Operativo de la Plataforma Nacional de Gobierno Digital de la O.S. N° 579-2021.
18. Informe final del Servicio profesional para implementación de procedimientos, plantillas y herramientas de seguridad digital para la gestión de seguridad de las redes de comunicaciones, de la O.S. N° 503-2021.
19. Informe final del servicio de consolidación, integración y difusión de programas de capacitación en la plataforma de aula digital del Centro Nacional de Seguridad Digital de la O.S. N° 576-2021.
20. Informe final del servicio profesional para la dirección y gestión del proyecto de implementación de la Plataforma Nacional de Gobierno Digital de la O.S. N° 671-2021.
21. Informe final del servicio para el despliegue de gobierno y transformación digital sobre la Plataforma Nacional de Gobierno Digital (O.S. N° 586-2021)
22. Informe final del servicio de gestión de seguridad de la información para la implementación de la Plataforma Nacional de Gobierno Digital (O.S. N° 572-2021)

Adicionalmente, en este período la UE 018, contribuye con los siguientes logros:

- ✓ *Mejora de las capacidades de interoperabilidad*
  - Se inició la implementación de la Plataforma Nacional de Gobierno Digital en el mes de mayo a través del contrato con el Consorcio ITALTEL-KRUGERCORPORATION. En el 2021, se ha avanzado en la entrega del equipamiento en los data centers de las sedes de San Borja y San Isidro del Banco de la Nación y en el Centro de Monitoreo de la PCM y la recepción del software, del mismo modo se tiene contratado el internet y la fibra oscura.
- ✓ *Integración de servicios complejos a la plataforma de interoperabilidad*
  - Se han validado formatos electrónicos, con estándares nacionales, para 4 servicios complejos: Atención a casos de violencia familiar y de género, Atención a ciudadanos ante el fallecimiento de familiar cercano, Atención a personas con discapacidad y Seguimiento de trámites, vía integración con el sistema que interconecta los sistemas de trámite del Estado. Asimismo, se han desarrollado los componentes de software para el intercambio de datos en el Sector Justicia y Derechos Humanos (Fiscalía, Poder Judicial-PJ e Instituto de Medicina Legal-IML); Mujer y Poblaciones Vulnerables (Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad -CONADIS y Sistema Nacional Especializado de Justicia para la protección y sanción de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar -SNEJ) e Interior (Policía Nacional-PNP).
  - Se ha desarrollado la Plataforma Digital de Gestión Documental (PDGD) que es un sistema de trámite documentario que utiliza firmas y certificados digitales, a la fecha más de ciento quince (115) entidades cuyos sistemas de trámite documentario están interconectados, entre sí, pueden realizar el envío / recepción de documentos digitales con Firma Digital, logrando el trámite documentario (Gestión Documental) entre entidades de administración pública.
- ✓ *Mejora del Centro de Seguridad Digital*
  - Se vienen ejecutando una serie de servicios que permitirán una adecuada implementación, tales como la coordinación de acciones de gestión, prevención, monitoreo y mitigación de riesgos en seguridad digital.
  - Se viene analizando eventos e información de seguridad, así como analizando y gestionando incidentes de seguridad digital para el centro nacional de seguridad digital.



✓ *Digitalización de archivos de la PCM*

- Financiamiento del servicio de procesamiento técnico archivístico de la documentación del archivo central de la Presidencia del Consejo de Ministros que se ejecuta a través del Contrato N° 092-2020-PCM-PROMSACE, prevista su culminación en el año 2022.
- Se encuentra en proceso de contratación el servicio de digitalización con valor legal de la documentación del Archivo Central de la Presidencia del Consejo de Ministros. Previsto iniciar en el 2022.

Con relación a la ejecución presupuestal, la presente actividad operativa ejecutó S/ 25,789 551 que representa el 99% de la programación financiera anual.

AO 04 Mejora de la Gestión en la atención a Ciudadanos y Empresas

No FICHA	4		
UNIDAD ORGANICA	UE 018: Mejoramiento de los servicios a ciudadanos y empresas		
ACTIVIDAD OPERATIVA	Mejora de la Gestión en la atención a Ciudadanos y Empresas		
INDICADOR DE PROD. FÍSICA	Número de Centros MAC a nivel Nacional implementados.		
UNIDAD DE MEDIDA	Centro de Atención equipado		
	PROGRAMACIÓN ANUAL	EJECUCIÓN ANUAL	% CUMPLIMIENTO
FÍSICA	1	1	100%
FINANCIERA (S/)	27,758,704	25,413,787	92%

En relación a esta actividad operativa, durante el año 2021, se reporta un cumplimiento del 100% en la ejecución de su meta física, al contarse con la Habilitación física del Centro de Mejor Atención al Ciudadano -MAC Loreto culminada al 100%, queda pendiente solo la Instalación definitiva de los equipos definitivos como son Swichert Cisco de 48 y 24 puertos, sin embargo, se ha asistido al área usuaria para la gestión de conmutadores provisionales, y se configuren de acuerdo a la operación de la entidad, tal como se indica en el Acta de Recepción Parcial del 10.12.2021.

Asimismo, se ha culminado la habilitación física de la infraestructura de los Centros Mac Moquegua y Huánuco a cargo del Centro Real Plaza, que entran en funcionamiento en el primer trimestre del 2022, sin embargo, tienen pendiente completar la adquisición de equipamiento. También, al cierre del año se encontraba en ejecución de la habilitación física de la infraestructura de los Mac La Libertad y Ucayali por Real Plaza y en proceso de adquisición del equipamiento y mobiliario para dichos centros.

Asimismo, de manera complementaria se han ejecutado metas que sustentan el gasto y aportan a los indicadores del Proyecto a) Propuesta de herramientas para el seguimiento de la implementación de la gestión de reclamos, b) Propuesta de estándares técnicos, institucionales y/o sectoriales, en coordinación con las entidades clave de los sectores: agricultura, ciencia, tecnología e innovación y tributación, c) Propuesta de formulación de alternativas de solución, así como de selección de alternativas más viables de la Política Nacional de Transformación Digital, sobre la base de los planteamientos de la Secretaría de Gobierno Digital, d) Propuesta de diseño y estructura de la Política de Gobierno Digital que contribuye el despliegue e implementación de servicios digitales alineadas a experiencias internacionales, e) Propuesta de marco normativo que asegure el uso adecuado de los vehículos de propiedad del estado y f) Asistencia Técnica en procesos de implementación de disposiciones normativas. A continuación, se describe cada uno de ellos:

1. Informe final del seguimiento y monitoreo de la implementación de la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública del Contrato N° 085-2020-PCM-PROMSACE.
2. Informe final Servicio de asesoría integral en contratación pública para el despliegue de la transformación digital nacional del Contrato N° 087-2020-PCM-PROMSACE.





3. Informe final Servicio de asesoría en materia de tecnologías digitales para la transformación digital del país del Contrato N° 081-2020-PCM-PROMSACE.
4. Informe final Servicio de asesoría integral para el despliegue de la transformación digital nacional del Contrato N° 065-2020-PCM-PROMSACE.
5. Informe final Servicio de asesoría en comunicación estratégica para la promoción de los servicios digitales a nivel nacional del Contrato N° 066-2020-PCM-PROMSACE.
6. Informe final del servicio de Asesoría en Materia de Identidad Digital para la Transformación Digital del País, realizado a través de los Contratos N° 082-2020; 099-2020-PCM-PROMSACE.
7. Informe final de la consultoría "Elaboración de propuesta de normatividad y procesos vinculados al uso de vehículos de propiedad del Estado" del Contrato N° 76-2020-PCM-PROMSACE.
8. Informe final del servicio especializado en asistencia técnica y acompañamiento en la implementación de las disposiciones normativas sobre materias a cargo de la subsecretaría de calidad de atención al ciudadano de los Contratos N° 015-2020 y N° 016-2020-PCM-PROMSACE.
9. Informe Final de la Elaboración de diagnóstico y de requerimientos técnicos para un sistema de información (SII) de la Plataforma MAC (Contrato N° 101-2020-PCM-PROMSACE)
10. Informe final del Servicio de Asesoría Integral para el Despliegue de la Transformación Digital Nacional del Contrato N° 131-2021-PROMSACE.
11. Informe final de la Elaboración de propuesta de normatividad y procesos vinculados al uso de los vehículos de propiedad del Estado del Contrato N° 76-2020-PCM-PROMSACE.
12. Informe final del servicio de programación Web Front-End de servicios digitales para la plataforma Gob.Pe del Contrato N° 080-2020-PCM-PROMSACE y Programación, desarrollo y mantenimiento de las funcionalidades de servicios digitales de la Plataforma Gob.pe del Contrato N° 084-2020-PCM-PROMSACE.
13. Informe final del servicio profesional en materia de tecnologías digitales para la transformación nacional del Contrato N° 132-2021-PCM-PROMSACE.
14. Informe final de la Asistencia Técnica a la Unidad Ejecutora en el marco del proceso de implementación de la Plataforma Nacional de Gobierno Digital del Contrato N° 095-2020.
15. Informe final del Servicio de implementación y acciones en conjunto en transformación digital para entidades de gobierno central y sus instituciones adscritas y transformación digital para gobiernos locales y otras entidades priorizadas de los Contratos N° 181-2021 y N° 136-2021.
16. Diseño Funcional de la Plataforma de Gestión Organizacional -PGO del Contrato N° 109-2020-PCM-PROMSACE.
17. Informe final del servicio profesional para la evaluación de la regulación digital para el cumplimiento de metas en relación a la creación de plataformas y servicios digitales para los ciudadanos del Contrato N° 292-2021.
18. Informe final del Servicio de programación web back-end para la creación de servicios digitales del Contrato N° 108-2021.
19. Informe final del Servicio profesional de asistencia técnica legal para la actualización de la regulación peruana vigente al convenio contra la ciberdelincuencia o convenio de Budapest del Contrato N° 279-2021.
20. Informe final del Servicio de asesoría integral en transformación digital para organismos autónomos del Contrato N° 009-2020.
21. Informe final del servicio de Capacitación en diseño centrado en el usuario y metodologías ágiles en la gestión pública como herramientas para la innovación pública de la O.S. N° 373-2021.
22. Informe final de la consultoría sobre la propuesta normativa para la estrategia de acompañamiento en la implementación de la metodología para la identificación y mapeo de cadenas de trámites y/o servicios de la O.S. N° 374-2021.
23. Informe final de la consultoría internacional para asesorar y acompañar a la secretaría de gestión pública en el diseño del instrumento de medición de desempeño de las entidades del Poder Ejecutivo de la O.S. N° 073-2021.
24. Informe final del servicio de diseño del sistema informático para la supervisión y monitoreo de la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público de la O.S. N° 303-2021.



25. Informe final de servicios vinculados para la Plataforma de Autenticación ID Gob.pe: Servicio de desarrollo Frontend del Core; Análisis y pruebas funcionales del módulo de aplicaciones; diseño web; servicio para el desarrollo Backend del Módulo de aplicaciones; Servicio para el desarrollo backend del Core; Servicio de Análisis y pruebas funcionales del Core y el servicio para el desarrollo Frontend del Módulo de Aplicaciones (O.S. N° 359-2021; 362-2021; 367-2021; 358-2021; 357-2021; 361-2021 y 360-2021).
26. Informe final del servicio de asesoría internacional para la implementación de la política nacional de transformación digital y las estrategias nacionales asociadas (Contrato N° 018-2021-PCM-PROMSACE).
27. Informe final del servicio de elaboración de piezas gráficas para la difusión de las acciones en materia de transformación digital a nivel nacional (Contrato N° 289-2021-PCM-PROMSACE):
28. Informe final del servicio de asesoría integral en transformación digital para las empresas del estado (Contrato N° 067-2019-PCM-PROMSACE)
29. Informe final del servicio de supervisión técnica y coordinación para el desarrollo y despliegue de la plataforma de autenticación id gob.pe (Contrato N° 370-2021-PCM-PROMSACE)
30. Informe final del servicio de creación de contenidos para plataformas y Gob.Pe (O.S. N° 162-2021).
31. Informe final del servicio profesional para la gobernanza de datos y mejoras en la Plataforma Nacional de Datos Abiertos (O.S. N° 350-2021)
32. Informe final del servicio de recopilación de la documentación en materia de transformación digital de las entidades del Estado (O.S. N° 032-2021).
33. Informe final del servicio de diseño de interfaces para la plataforma Gob.Pe (O.S. N° 179-2021).
34. Informe final del servicio de asesoría internacional para el despliegue de plataformas y servicios digitales en el marco del laboratorio de gobierno y transformación digital con enfoque en educación digital (O.S. N° 050-2021).
35. Informe final del servicio de asistencia y soporte técnico para la implementación de la plataforma nacional de gobierno digital (O.S. N° 398-2021).
36. Informe final del servicio de asesoría internacional para el despliegue de plataformas y servicios digitales en el marco del laboratorio de gobierno y transformación digital con enfoque en economía digital (O.S. N° 051-2021).
37. Informe final del Servicio de encuesta de satisfacción ciudadana a nivel regional (Contrato N° 006-2021-PCM-PROMSACE)
38. Informe final del Servicio de desarrollo en ruby para portales y servicios digitales en gob.pe (O.S. N° 329-2021)
39. Informe final del Servicio profesional para la creación de contenidos para plataformas y gob.pe (O.S. N° 250-2021)
40. Informe final del Servicio profesional para el despliegue del laboratorio de gobierno y transformación digital a nivel nacional (O.S. N°368-2021)
41. Informe final del Servicio profesional de asistencia técnica legal para el diseño de lineamientos, directivas y políticas en el marco de la Ley de Gobierno Digital y el Decreto de Urgencia N° 006-2020 (O.S. N° 407-2021)
42. Informe final del Servicio de asesoría internacional para el fortalecimiento de plataformas digitales y la creación de servicios digitales a nivel nacional (Contrato N° 052-2021)
43. 2. Informe final del Servicio de investigación, redacción y control de calidad de contenido de orientación a ser publicado en la plataforma gob.pe (O.S. N° 285-2021)
44. 3. Informe final del Servicio de gestión de canales de comunicación para la promoción de plataformas y servicios digitales (O.S. N° 336-2021)
45. 4. Informe final del Servicio de coordinación de un equipo Swat para la implementación de servicios digitales orientados a las necesidades de los ciudadanos (O.S. N° 056-2021)
46. 5. Informe final del Servicio profesional en materia de identidad digital para el fortalecimiento de los servicios digitales para los ciudadanos (O.S. N° 514-2021)
47. Informe final del servicio profesional en la elaboración de piezas gráficas para producción de videos en materia de migración de portales a la plataforma gob.pe (O.S. N° 516-2021)



48. Informe final del servicio de redacción de contenido para los portales institucionales de la plataforma gov.pe (O.S. N°307-2021)
49. Informe final del servicio de gestión comunicacional para la elaboración de la estrategia integral de comunicaciones para la promoción de los avances en la creación de servicios digitales en el marco de la política nacional de transformación digital (O.S. N°670-2021)
50. Informe final de la consultoría Definición del alcance del estudio, diseño muestral, desarrollo e implementación técnicas de recojo de información, e identificación de espacios de mejora para cuatro cadenas de trámites y/o servicios de personas naturales o jurídicas (Contrato N°041-2021-PCM-PROMSACE)
51. Informe final del servicio de asistencia técnica y acompañamiento en implementación de la Plataforma Digital libro de reclamaciones en 47 entidades de la administración pública, a través de cuatro consultores (O.S. N° 267-2021; 268-2021; 270-2021; 271-2021)
52. Informe final del servicio para el despliegue y adopción de nuevas tecnologías e identidad digital en las entidades del Estado (Contrato N° 092-2021-PROMSACE)
53. Informe final del servicio de asistencia y soporte técnico para la implementación de la plataforma nacional de gobierno digital (Contrato N° 104-2021-PROMSACE)
54. Informe final del servicio de apoyo para el análisis y diseño de aplicaciones web orientado a la creación de servicios digitales para el ciudadano I. (Contrato N° 075-2019-PROMSACE)
55. Informe final del servicio de diseño de la experiencia de usuario para la creación y rediseño de servicios digitales (Contrato N° 059-2021)
56. Informe final del servicio de solución de mensajería y herramientas colaborativas para el servicio administrativo en la nube (O.S. N° 715-2021)
57. Informe final del servicio de desarrollo para la creación de servicios digitales para la plataforma gov.pe (O.S. N° 393-2021)
58. Informe final del servicio de investigación y sistematización de las necesidades ciudadanas para la creación y mejora de servicios digitales (O.S. N° 339-2021)
59. Informe final del servicio para el diseño de la arquitectura de servicios digitales sobre la base de los datos de la plataforma nacional de datos abiertos, Geo Perú y Geo Idep (O.S. N° 587-2021)
60. Informe final del servicio de elaboración y producción audiovisual para la capacitación de las entidades del estado de los 3 niveles de gobierno (O.S. N° 399-2021)
61. Informe final del servicio de revisión y publicación de contenido de orientación para tramites y servicios en la plataforma gov.pe (O.S. N° 363-2021)
62. Informe final del servicio profesional para la mejora de contenido UX de los servicios digitales (O.S. N° 402-2021)
63. Informe final del servicio de seguimiento de la recopilación de la documentación en materia de transformación digital de los gobiernos locales (O.S. N°558-2021)
64. Informe final del servicio de diseño de piezas gráficas para la difusión de lineamientos de seguridad y salud en el trabajo frente al Covid-19 (O. S. N° 606-2021)
65. Informe final del servicio de diseño de piezas gráficas para la difusión de la política de integridad y ética en el sector público (O. S. N° 608-2021)
66. Informe final del servicio de diseño y desarrollo de herramientas para optimizar la gestión del proyecto de implementación de la Plataforma de Gestión Organizacional - PGO (O. S. N° 356-2021)

Adicionalmente, se logró la elaboración de 3 estudios de micro localización que servirán de insumo para la habilitación de Centros MAC, concluyendo con estos los 11 estudios previstos en el proyecto (100%) y 02 entidades asistidas para la digitalización de servicios, de las 3 previstas como meta para este año. Con este avance se estaría logrando la asistencia de 8 entidades de las 12 entidades en total previstas en el proyecto (67%).

Asimismo, se ha contribuido con los siguientes logros:

- ✓ *Implementación de la estrategia para mejorar la calidad de la atención al ciudadano*
  - Se desarrolló el mapeo y propuesta de mejora de 04 rutas adicionales a las 02 desarrolladas en el 2020, teniendo a la fecha 06 rutas de las 11 previstas con su propuesta de mejora: "Solicito pensión de alimentos para mis hijos", "Requiero registrar mi



propiedad (heredada por sucesión intestada) a fin de poder ejercitar mis derechos como propietario – ruta notarial”, “Mi empresa requiere la licencia para iniciar sus operaciones – empresa de transporte” y “Mi empresa necesita registrar el contrato de un trabajador extranjero”.

- Se desarrolló la propuesta normativa para la estrategia de acompañamiento en la implementación de la metodología para la identificación y mapeo de cadenas de trámites y/o servicios. Es importante mencionar que esta metodología está sirviendo de base para la identificación de prototipos de innovación para posteriormente desarrollar los proyectos de innovación previstos en el proyecto.
  - Desarrollo de encuesta de satisfacción ciudadana a nivel regional.
- ✓ *Implementación de un modelo de atención al ciudadano de servicios integrados (MAC)*
- En el marco de la caja de herramientas de gestión MAC, se cuenta con el Manual de gestión para la organización y dirección estratégica de la plataforma MAC, aprobado con norma; se ha elaborado una propuesta de metodología para la distribución de costos y gastos de servicios comunes entre entidades públicas participantes de los centros MAC; y se encuentra en implementación el diseño e implementación del programa de capacitación para el personal de los centros Mac a nivel nacional.
  - Se encuentra en ejecución el levantamiento de información y desarrollo de evaluación de impacto de los Centros MAC en los ciudadanos y entidades públicas (Línea de base MAC).
  - Se ha concluido con la elaboración del expediente técnico de la habilitación física de la infraestructura del MAC Junín, por OPEN PLAZA.
  - Al cierre del año, se encontraba en proceso de gestión la suscripción de contratos o convenios para disponer de los espacios físicos para la implementación de 5 Centros MAC adicionales.
- ✓ *Desarrollo de herramientas y propuestas para la mejora de la gestión interna para la atención al ciudadano.*
- Se aprobaron las propuestas desarrolladas en el 2020: “Procedimiento de evaluación de continuidad de programas, proyectos especiales y organismos públicos del Poder Ejecutivo” y su exposición de motivos” y “Metodología de evaluación de la continuidad de programas, proyectos especiales y organismos públicos del Poder Ejecutivo” y su exposición de motivos.
  - Se ha concluido el diseño funcional de la plataforma de gestión organizacional PGO y se encuentra en ejecución el servicio de diseño de herramientas para optimizar la gestión del proyecto de implementación de la Plataforma de Gestión Organizacional - PGO.
- ✓ *Asistencia técnica en la digitalización de servicios para la plataforma gob.pe*
- A la fecha se ha brindado asistencia técnica a 3 Entidades, adicionales a las asistidas al 2020, en la digitalización de servicios.
- ✓ *Migración de portales base.*
- Se ha continuado en la mejora de los portales de Servicios al Ciudadano y Empresas (<https://www.serviciosalciudadano.gob.pe>), el Portal de Transparencia Estándar ([www.transparencia.gob.pe](http://www.transparencia.gob.pe)) y el Portal Nacional de Datos Abiertos ([www.datosabiertos.gob.pe](http://www.datosabiertos.gob.pe)), para integrarse y alinearse al marco de Gob.pe, manteniendo sus propios dominios.
  - Respecto a los Portales Municipales, han solicitado la migración de sus portales 284 Municipalidades (Provinciales y Distritales), de las cuales, se han migrado aproximadamente 53 (15%) portales y están en proceso de migración 295 (85%) portales.

Con relación a la ejecución presupuestal, esta actividad operativa ejecutó S/ 25,413,787 que representa el 92% de la programación anual.

AO 05 Simplificación, estandarización y mejora regulatoria de normas y procedimientos de las entidades del Estado



No FICHA	5		
UNIDAD ORGANICA	UE 018: Mejoramiento de los servicios a ciudadanos y empresas		
ACTIVIDAD OPERATIVA	Simplificación, estandarización y mejora regulatoria de normas y procedimientos de las entidades del Estado		
INDICADOR DE PROD. FÍSICA	Número de informes referidos al desarrollo de procedimientos estandarizados de los servicios de las entidades públicas, desarrollo de herramientas de determinación y medición de servicios del Estado y asistencia técnica sobre los instrumentos de calidad regulatoria		
UNIDAD DE MEDIDA	Informe		
	PROGRAMACIÓN ANUAL	EJECUCIÓN ANUAL	% CUMPLIMIENTO
FISICA	12	12	100%
FINANCIERA (S/)	2,694,173	2,392,338	89%

Durante el año 2021, esta actividad operativa reporta un cumplimiento de 100% en la ejecución de su meta física, con la emisión de 12 Informes respecto de los doce programados, para el mismo período.

A continuación, se describe cada uno de ellos:

1. Informe final de la Asistencia Técnica Especializada para el Diseño de la Estrategia de Implementación del Análisis de Impacto Regulatorio. (Contrato N° 079-2020-PCM-PROMSACE)
2. Informe final del Servicio especializado para la virtualización del curso MOOC - Gestión de reclamos en las entidades de la administración pública (OS N° 184-2021)
3. Informe final de soporte para la gestión para la gestión de incidentes tecnológicos durante la implementación de la Plataforma Digital Libro de Reclamaciones
4. Informe final del servicio "Diseño del sistema informático para la central de riesgos administrativos en el Sector Público", Orden de Servicio N° 412-2021.
5. Informe final del Servicio de seguimiento y monitoreo de la implementación de procedimientos administrativos estandarizados (O. S. N° 453-2021)
6. Informe final del Servicio de Validación, edición y corrección de estilo del manual de la "Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicio", dirigido a los servidores públicos a nivel nacional (O. S. N° 509-2021)
7. Informe final del Servicio de mantenimiento y desarrollo de funcionalidades complementarias en el aplicativo informático SUT por la Subsecretaría de Simplificación y Análisis Regulatorio (SSSAR) de la SGP (O. S. N° 459-2021)
8. Informe final del servicio de seguimiento y monitoreo de la implementación de procedimientos administrativos estandarizados en los gobiernos regionales (Contrato 120-2021-PCM-PROMSACE).
9. Informe final del Servicio de Validación, edición y corrección de estilo del Manual amigable de la Plataforma digital libro de reclamaciones dirigido a las entidades de administración pública (O. S. N° N° 591-2021).
10. Informe final del servicio de asistencia administrativa y seguimiento durante el proceso de la implementación del Sistema Único de Trámites (SUT), (O. S. N° 326-2021).
11. Informe Final del servicio de diagnóstico de la metodología de simplificación administrativa (O. S. N° 616-2021).
12. Asistencia técnica y acompañamiento en el proceso de implementación del Sistema Único de Trámites - SUT a 30 entidades de la administración pública, a través de seis consultorías (O.S. N° 527-2021; 528-2021; 529-2021; 530-2021; 531-2021; 532-2021).

Asimismo, se ha contribuido con los siguientes logros:

- ✓ *Desarrollo de capacidades para la mejora regulatoria de procedimientos y normas.*



- Se cuenta con la Identificación de trámites administrativos a analizar con las nuevas herramientas elaboradas en el marco del proyecto.
  - Fortalecimiento de capacidades a 232 servidores de 23 entidades en el marco del Plan de implementación del AIR ex ante.
  - Asistencia técnica para la implementación de instrumentos de calidad regulatoria a 21 gobiernos regionales y 106 gobiernos locales.
- ✓ *Estandarización de procedimientos a nivel subnacional.*
    - Se han aprobado a través de 8 Decretos Supremos las 205 propuestas de estandarización de procedimientos administrativos desarrolladas en el 2020.
  - ✓ *Mejora del Sistema Único de Trámite*
    - Diseño de la Plataforma Única de Mejora Regulatoria (PUMER), que integra los aplicativos del ACR, CCV y del SUT. Definición de nuevas funcionalidades del módulo SUT.

Adicionalmente, se han financiado consultorías en metas complementarias que sustentan el gasto efectuado en el período:

1. Informe Final de la Conducción y sistematización de los resultados de las sesiones virtuales de la etapa de diseño y formulación colaborativa de la actualización de la política nacional de modernización de la gestión pública. (Contrato N°126-2020).
2. Informe Final de la Asesoría especializada de un experto internacional para el proceso colaborativo de formulación de la actualización de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (Contrato N° 113-2020-PCM-PROMSACE).
3. Informe final de Consultoría internacional para el diseño y elaboración de una guía metodología práctica y específica para la medición de los costos originarios por la regulación (Contrato N° 039-2020-PCM-PROMSACE).
4. Informe final del Servicio en capacitación en Métricas e Indicadores para el Análisis de Impacto Regulatorio (OS N° 246-2021).
5. Informe final del servicio de Diseño de un Taller de capacitación en Análisis de impacto regulatorio en el marco legal peruano y Entrenamiento de Herramientas para la implementación del AIR, (O. S. N° 244-2021 y 245-2021)
6. Informe final de servicio en Entrenamiento en monitoreo, seguimiento y cumplimiento en el marco del análisis del AIR y Entrenamiento en identificación del problema público y objetivos como Herramientas del AIR (O.S. N° 373-2021 y 380-2021)
7. Informe final del servicio de entrenamiento en construcción de métricas (Múltiples Medidas) e Indicadores de rendimiento y búsqueda de datos como herramientas del AIR (O.S. N° 400-2021)
8. Informe final de Elaboración del diagnóstico sobre el Estado Situacional del proceso de Fiscalización de actividades ejecutado por las autoridades administrativas del Sector Público (Contrato 009-2021-PCM-PROMSACE)
9. Informe final de consultoría para la actualización del reglamento de la Ley Marco para la producción y sistematización legislativas y la elaboración de lineamientos que las entidades públicas del Poder Ejecutivo deben seguir para el compendio de las regulaciones en el Sistema Peruano de Información Jurídica (Contrato N° 27-2021-PCM-PROMSACE)
10. Informe final de la consultoría sobre sectorización, priorización e identificación de procedimientos administrativos relevantes para las empresas y/o ciudadanos que generan mayores cargas administrativas y otras cargas o problemas relacionados con su tramitación (Contrato N°060-2021-PCM-PROMSACE)
11. Informe final de la asesoría especializada para el monitoreo de la asistencia técnica para la implementación del análisis de impacto regulatorio (AIR) (Contrato N° 030-2021-PCM-PROMSACE)
12. Informe final del Servicio de Edición, Diagramación y Diseño de Manuales de Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) - (O. S. N° 512-2021)
13. Informe final del servicio de Diseño del aplicativo que permita la gestión integrada de la Secretaría de Gestión Pública (O. S. N° 508-2021)



14. Informe final del servicio de Elaboración de diseños y producción de videos y piezas gráficas para la difusión de los alcances del análisis de impacto regulatorio en redes sociales (O. S. N° 349-2021)
15. Informe final del servicio de Elaboración de la propuesta del rol y funciones del Instituto Nacional de Estadística e Informática y el Sistema Nacional de Estadística en la generación de evidencias para la toma de decisiones de política pública (Contrato N° 068-2021-PCM-PROMSACE)
16. Informe final del Servicio de asistencia administrativa legal para el despliegue de actividades de fortalecimiento de capacidades en la implementación del análisis de impacto regulatorio -AIR.( O.S. N° 567-2021)
17. Informe final del servicio profesional de apoyo en el aseguramiento de la calidad en las actividades de fortalecimiento de capacidades para la implementación del AIR (O. S. N° 568-2021)
18. Informe final de la consultoría diseño e implementación de una comunidad de práctica liderada por la SGP para aportar a la generación de valor público en los proyectos y/o acciones de modernización (Contrato 086-2021-PCM-PROMSACE).
19. Informe final del servicio de elaboración de modelos de documentación de tres (03) procesos de soporte priorizados y una propuesta de su articulación (O. S. N° 595-2021)
20. Informe final del servicio de despliegue de taller de capacitación:
  - En análisis de impacto regulatorio: metodologías, alternativas, impactos y costeos (O.S. N° 612-2021)
  - Análisis de expediente AIR EX Ante para entidades del Poder ejecutivo y Taller de Sensibilización en AIR Ex Ante al Poder Legislativo (O.S: N° 638-2021)
  - En Actores y Responsabilidades, La consulta pública como elemento central (O.S. N° 609-2021)
  - fortalecimiento de capacidades en Métricas e Indicadores para el Análisis del Impacto regulatorio

En relación a la ejecución presupuestal, la AO 05, ejecutó S/ 2,392,338 que representa el 89% de la programación anual.



### 2.3 Medidas adoptadas para el cumplimiento de metas

Matriz de medidas para cumplimiento de metas

FACTORES QUE DIFICULTARON EL CUMPLIMIENTO DE METAS	EFFECTOS DEL PROBLEMA	MEDIDAS ADOPTADAS PARA CORREGIRLO
Escasa respuesta del mercado local e internacional a las convocatorias realizadas que no permitieron contratar los servicios previstos, producto de la pandemia y a la especialización requerida.	Demora en los plazos previstos para los procesos de selección y adjudicación, y su incidencia en la ejecución presupuestal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación con el área usuaria, para revisión y reformulación de los Términos de Referencia, en cuanto a la especialidad y perfil requeridos.</li> <li>• Publicaciones de expresiones de interés de las consultorías propuestas, en diarios de circulación nacional y en el Portal Institucional Promsace.gpb.pe</li> </ul>
No se cuenta con la totalidad hojas de ruta para la obtención de las metas del Proyecto	Dificultad para enmarcar las acciones orientadas a las metas del Proyecto, así como su financiamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se han sostenido reuniones de seguimiento con las áreas usuarias para revisar las hojas de ruta de las metas y el estado situacional de los TdR de las actividades previstas para el inicio de actividades previstas para el presente año.</li> </ul>
Retraso en la entrega de equipos importados, vinculados a obra y falta de stock a nivel mundial de equipamiento para la habilitación de los MAC, implementación de la PNGD.	Impacto en el monto de las valorizaciones de obra, reprogramaciones de gasto y de actividades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modificación de plazos en Especificaciones Técnicas y/ Términos de referencias que tengan componentes de equipamiento, frente la continuidad de la Pandemia</li> </ul>
Persistencia en el retraso en la entrega, por parte de Migraciones, de las especificaciones técnicas para la adquisición del sistema de emisión descentralizada de pasaportes electrónicos.	Dificultad para llevar a cabo el proceso de adquisición y completar el equipamiento para los centros Mac.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinaciones y seguimiento, a la Secretaría de Gestión Pública, Migraciones para contar con la entrega de las especificaciones técnicas pendientes por parte de Migraciones.</li> </ul>
Demora en los trámites administrativos, a cargo de OGA, que se requieren para los arreglos institucionales (contratos y/o convenio) para la implementación de los Centros MAC.	Limitaciones para realizar una programación definitiva de los MACs restantes para completar la Meta prevista en el Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de coordinación con la Secretaría de Gestión Pública y la OGA de PCM, para concretar los arreglos institucionales.</li> </ul>

### 2.4 Medidas para la Mejora Continua

Matriz de medidas para la mejora continua

PROBLEMA IDENTIFICADO	CAUSA DEL PROBLEMA	ACCIONES DE MEJORA PARA EL 2021	TIPO DE MEJORA <sup>4</sup>
Dificultad en el seguimiento de los requerimientos de las áreas usuarias	Falta de un sistema de trazabilidad de requerimientos de las áreas usuarias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se implementó un sistema manual para la trazabilidad del requerimiento desde la etapa inicial, utilizando formatos estandarizados, que cuentan con codificación que facilita el seguimiento, al interior de la UE 018 -PROMSACE, de los requerimientos de las áreas usuarias.</li> </ul>	Estandarización y Sistemas-Uso de formatos

<sup>4</sup> Seleccione entre los tipos de mejora que aparecen en la Tabla al final del presente documento.





### 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Al cierre del año el Plan Operativo 2021 V5 de la UE 018: MEJORAMIENTO DE SERVICIOS A CIUDADANOS Y EMPRESAS, cuenta con un Presupuesto Institucional Modificado (PIM) de S/ 66 179 152 el cual presentó una ejecución de S/ 62,514,552.52 equivalente al 94.5% del presupuesto programado para el año 2021. En lo que corresponde a la ejecución física se encuentra que el desempeño está el rango de 100% a más, siendo que 03 de las 05 Actividades Operativas e Inversiones que integran la UE 018: MEJORAMIENTO DE SERVICIOS A CIUDADANOS Y EMPRESAS, cumplieron con la meta del año, y 02 de ellas han logrado ejecuciones mayores al 100%.

En relación a los principales logros, resultados y avances obtenidos se observa:

- 06 Resoluciones Jefaturales que aprobaron administrativamente los expedientes técnicos de Habilitación Física del Centro de Mejor Atención al Ciudadano MAC Loreto y MAC Moquegua, y los Documentos Equivalentes de Equipamiento y Software, y del Mobiliario de MAC Loreto, MAC Moquegua; MAC Huánuco; Mac Ucayali y Mac La Libertad, sumándose dos resoluciones que modificaron las resoluciones de Loreto y Huánuco por la incorporación de un gabinete adicional, y mampara de vidrio y el equipo de cortinas del aire, respectivamente.
- Elaboración de 3 estudios de micro localización que servirán de insumo para la habilitación de Centros MAC, concluyendo con estos los 11 estudios previstos en el proyecto (100%).
- 02 entidades asistidas para la digitalización de servicios, de las 3 previstas como meta para este año. Con este avance se estaría logrando la asistencia de 8 entidades de las 12 entidades en total previstas en el proyecto (67%).
- Contribución en el logro de la conformación de las Agencias Regionales de Desarrollo de Tumbes, Tacna, Ancash y Huánuco, y de un grupo impulsor de la ARD en el departamento de Huancavelica, con cinco planes de trabajo aprobados, promovidos por las consultorías financiadas por PROMSACE. Dicho avance contribuye al objetivo de mejorar las condiciones de articulación y coordinación territorial.
- Contratación de la empresa a cargo de la implementación de la Plataforma Nacional de Gobierno Digital - PNGD, avanzándose en el período con la entrega del equipamiento en los data centers de las sedes de San Borja y San Isidro del Banco de la Nación y en el Centro de Monitoreo de la PCM y la recepción del software, lo cual contribuirá al objetivo del proyecto de promover la interoperabilidad efectiva entre las bases de datos del Estado, y con ello contribuir con la mejora y ampliación de la oferta de servicios digitales a ciudadanos y empresas.
- Culminación en la ejecución de la habilitación física de infraestructura y equipamiento del Centro Mac Loreto y la habilitación física de los Centros MAC Moquegua y Huánuco, teniendo pendiente completar la adquisición del equipamiento y mobiliario, lo que contribuirá al logro del objetivo del proyecto de ofrecer al ciudadano servicios integrados, mejorando el acceso y optimizando tiempo y costos.

#### Recomendaciones

- Continuar con las comunicaciones a las áreas usuarias para el cumplimiento de la entrega de TdR de las actividades programadas y las conformidades con oportunidad.
- Mantener el seguimiento y coordinaciones con SGP, SA y OGA, desde la Coordinación de implementación de centros MAC del PROMSACE, para agilizar las gestiones de contratos de alquiler de los locales y la obtención de las EETT para iniciar el proceso de contratación de los equipos de Migraciones.
- Proseguir con las reuniones de seguimiento con las áreas usuarias para revisar las hojas de ruta de las metas y el estado situacional de los TdR de las actividades previstas para el inicio de actividades previstas para el presente año.



- Seguimiento al levantamiento de observaciones por parte de los consultores y se recomienda constantemente a las áreas usuarias el acompañamiento a las consultorías bajo su responsabilidad para reducir el riesgo de que los productos sean observados.
- Continuar con el acompañamiento y seguimiento permanente a la implementación de la Plataforma Nacional de Gobierno Digital (PNGD), por parte del Equipo de Coordinación Técnica, salvaguardando la oportunidad de los entregables previstos en las especificaciones técnicas y en el contrato y adendas vigentes. Esto en estrecha coordinación con la SGTD y los actores involucrados.
- Perseverar con las reuniones con los equipos técnicos responsables de cada meta del proyecto, como parte del seguimiento al cumplimiento de las mismas, permitiendo esto contar con mayor información para identificar riesgos y tomar medidas para su cumplimiento o reprogramación oportuna ante las instancias correspondientes.

#### 4. ANEXOS

- Fichas de Evaluación del POI 2021 V5.
- 





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

**EVALUACION  
ANUAL  
PLAN OPERATIVO  
INSTITUCIONAL  
VERSIÓN 5  
2021**

**UE 018- PROMSACE**

**MEJORAMIENTO DE SERVICIOS A CIUDADANOS Y EMPRESAS**

**PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS**



INDICE  
**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2021**  
**UE 18: MEJORAMIENTO DE SERVICIOS A CIUDADANOS Y EMPRESAS**

N° META	N° FCHA	CENTRO DE COSTOS	UNIDAD DE MEDIDA	FÍSICA-ANUAL			FINANCIERA-ANUAL (S/)		
				PROG.	EJEC.	%	PROG.	EJEC.	%
1	1	Gestión del Proyecto	Informe	13	13	100%	6,210,822	6,094,589	98%
2	2	Mejora de las condiciones para la planificación y coordinación de los servicios públicos.	Documento	32	36	113%	3,493,319	2,824,287	81%
3	3	Mejora y Ampliación de las Capacidades de Interoperabilidad de las Entidades del Estado	Informe	20	22	110%	26,022,134	25,789,551	99%
4	4	Mejora de la Gestión de la Atención a Ciudadanos y Empresas.	Centro de Atención equipado	1	1	100%	27,758,704	25,413,787	92%
5	5	Simplificación, estandarización y mejora regulatoria de normas y procedimientos de las entidades del Estado.	Informe	12	12	100%	2,694,173	2,392,338	89%

  
 .....  
**MYRIAM ROSA ESCALANTE SANCHEZ**  
 Especialista en Planificación y Presupuesto  
 Mejoramiento de Servicios a Ciudadanos y Empresas  
 Presidencia del Consejo de Ministros - PCM

Año: 2021

Periodo del PEI: 2018-2023  
Nivel de Gobierno: Nacional  
Sector: Presidencia del Consejo de Ministros - PCM  
Pliego: Presidencia del Consejo de Ministros - PCM  
Unidad Ejecutora: 018- Proyecto de Mejoramiento de servicios a los ciudadanos y empresas - PROMSACE  
Centro de Costos: Coordinación del Proyecto

OEL.: Facilitar las condiciones para que las entidades públicas mejoren su gestión, a fin de que ejerzan sus funciones de regulación o presente servicios de calidad en beneficio de la ciudadanía.  
AEI: Instrumentos innovadores implementados en las entidades públicas de los tres niveles de gobierno en el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

Meta Pptaria	Actividad Operativa/Inversiones	Ubigeo	Unidad de Medida	Descripción de la Unidad de Medida	Prioridad (*)	Meta	Programación Mensual												Total Anual		
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
001/007	Gestión del Proyecto	15.01.01	Informe	Número de informes vinculadas al soporte técnico y administrativo a las actividades de cada uno de los componentes del Proyecto	Alta	PROGRAMACIÓN FÍSICA	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	13		
						EJECUCIÓN	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	
						% DE EJECUCIÓN	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
						PROGRAMACIÓN FINANCIERA	375,613	505,971	515,464	465,462	674,563	468,335	479,008	622,153	508,586	532,300	478,383	584,983	6,210,822		
						EJECUCIÓN	375,613	505,971	409,391	465,461	609,701	415,114	479,008.46	476,686.88	623,529	624,829	478,383	630,901.18	6,094,589.09		
						% DE EJECUCIÓN	100%	100%	79%	100%	90%	89%	100%	77%	123%	117%	100%	108%	98%		
Cód.	Tarea (**)	Descripción/ Alcance			Unidad de Medida	Meta	Programación Física (Tareas)												Total Anual		
1	Brindar soporte administrativo al Proyecto.	Contratación del personal clave y no clave del Proyecto, quienes brindarán el debido y oportuno soporte técnico y administrativo; así como, el seguimiento a las actividades vinculadas a los Componentes que lo conforman, incluye la adquisición de los equipos y bienes necesarios, para el desarrollo de sus funciones.			Informe		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
						PROGRAMACIÓN FÍSICA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
						EJECUCIÓN	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	11		
						% DE EJECUCIÓN	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	92%		
2	Auditoría Financiera y Presupuestal del Proyecto.	Comprende todo lo relacionado a la Auditoría de Informes Financieros del Proyecto "Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y las Empresas, a Nivel Nacional" - Contrato de Préstamo 4399/OC-PE			Informe		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
						PROGRAMACIÓN FÍSICA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
						EJECUCIÓN	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
						% DE EJECUCIÓN	N.A.	N.A.	N.A.	100%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	100%		

  
**MYRIAM ROSA ESCALANTE SANCHEZ**  
 Especialista en Planificación y Presupuesto  
 Mejoramiento de Servicios a Ciudadanos y Empresas  
 Presidencia del Consejo de Ministros - PCM

Periodo del PEI: 2018-2023  
Nivel de Gobierno: Nacional  
Sector: Presidencia del Consejo de Ministros - PCM  
Pliego: Presidencia del Consejo de Ministros - PCM  
Unidad Ejecutora: 018- Proyecto de Mejoramiento de servicios a los ciudadanos y empresas - PROMSACE  
Centro de Costos: Coordinación del Proyecto

OEL: Facilitar las condiciones para que las entidades públicas mejoren su gestión, a fin de que ejerzan sus funciones de regulación o presente servicios de calidad en beneficio de la ciudadanía.  
AEI: Instrumentos innovadores implementados en las entidades públicas de los tres niveles de gobierno en el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

Meta Pptaria	Actividad Operativa/Inversiones	Ubigeo	Unidad de Medida	Descripción de la Unidad de Medida	Prioridad	Meta	Programación Mensual												Total Anual
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
002/0010	Mejora de las condiciones para la planificación y coordinación de los servicios públicos.	15.01.01	Documento	Número de documentos emitidos referidos al desarrollo de las acciones que permitan articulación territorial y mejora en la gestión de conflictos.	Alta	PROGRAMACIÓN FÍSICA	0	1	4	1	3	2	2	0	0	3	3	13	32
						EJECUCIÓN	0	2	8	1	3	4	3	1	1	4	3	6	36
						% DE EJECUCIÓN	N.A.	200%	200%	100%	100%	200%	150%	N.A.	N.A.	133%	100%	46%	113%
						PROGRAMACIÓN FINANCIERA	75,300	291,449	195,355	242,909	378,913	301,425	257,528	222,383	194,875	474,546	298,480	560,156	3,493,319
						EJECUCIÓN	75,300	291,449	71,500	242,909	265,287	244,612	257,528.38	205,582.20	240,451.47	221,744	298,480	409,443	2,824,287
% DE EJECUCIÓN	100%	100%	37%	100%	70%	81%	100%	92%	123%	47%	100%	73%	81%						
Cód.	Tarea (*)	Descripción/Alcance			Unidad de Medida	Meta	Programación Física (Tareas)												Total Anual
1	Mejorar la articulación multisectorial e intergubernamental.	Elaborar herramientas que permitan el cumplimiento de objetivos involucrados con las seis políticas prioritarias de gobierno, desarrollar un modelo institucional de coordinación multisectorial e implementar las Agencias de Desarrollo Regional			Documento		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
						PROGRAMACIÓN FÍSICA	0	1	2	0	1	0	2	0	0	3	1	4	14
						EJECUCIÓN	0	1	4	0	1	2	2	0		3	1	3	17
						% DE EJECUCIÓN	N.A.	100%	200%	N.A.	100%	N.A.	100%	N.A.	N.A.	100%	N.A.	75%	121%
						PROGRAMACIÓN FÍSICA	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3
						EJECUCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0			1		1
						% DE EJECUCIÓN	N.A.	N.A.	0%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	33%
						PROGRAMACIÓN FÍSICA	0	0	0	1	2	2	0	0	0	0	1	9	15
						EJECUCIÓN	0	1	4	1	2	2	1	1	1	1	1	3	18
						% DE EJECUCIÓN	N.A.	N.A.	N.A.	100%	100%	100%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	33%	120%

Periodo del PEI: 2018-2023  
Nivel de Gobierno: Nacional  
Sector: Presidencia del Consejo de Ministros - PCM  
Pliego: Presidencia del Consejo de Ministros - PCM  
Unidad Ejecutora: 003- Proyecto de Mejoramiento de servicios a los ciudadanos y empresas - PROMSACE  
Centro de Costos: Coordinación del Proyecto

OEL: Facilitar las condiciones para que las entidades públicas mejoren su gestión, a fin de que ejerzan sus funciones de regulación o presente servicios de calidad en beneficio de la ciudadanía.  
AEI: Estrategia Nacional de Gobierno Digital Implementada en las entidades públicas de los tres niveles de gobierno.

Meta Pptaria	Actividad Operativa/Inversiones	Ubigeo	Unidad de Medida	Descripción de la Unidad de Medida	Prioridad (*)	Meta	Programación Mensual												Total Anual	
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
003/004	Mejora y ampliación de la capacidad de interoperabilidad en las entidades del Estado.	15.01.01	Informe	Número de informes referidos a la instalación de software y hardware adquiridos para la Plataforma Nacional de Gobierno Digital (PNGD), interoperabilidad técnica, bases de datos de ciudadanos integradas, documentación institucional en medio digital y seguridad de la información	Alta	PROGRAMACIÓN FÍSICA	1	1	1	0	1	3	5	0	2	1	1	4	20	
						EJECUCIÓN	1	0	0	1	0	5	5	0	2	5	0	3	22	
						% DE EJECUCIÓN	100%	0%	0%	N.A.	0%	167%	100%	N.A.	100%	500%	0%	75%	110%	
						PROGRAMACIÓN FINANCIERA	23,000	131,167	55,500	92,000	303,044	9,958,126	1,543,815	224,370	5,212,501	458,688	5,170,739	2,849,184	26,022,134	
						EJECUCIÓN	23,000	131,167	22,000	92,000	1,738,090	8,635,825	1,543,814.73	3,387,777.22	1,812,065.76	295,967	5,170,739	2,937,106	25,789,551	
% DE EJECUCIÓN	100%	100%	40%	100%	574%	87%	100%	1510%	35%	65%	100%	103%	99%							
Cód.	Tarea (**)	Descripción/ Alcance			Unidad de Medida	Meta	Programación Física (Tareas)												Total Anual	
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	Mejorar y ampliar las capacidades de Interoperabilidad Técnica.	Adquisición del hardware, actualización del software; así como, mejorar el acondicionamiento del data center de la Plataforma Nacional de Gobierno Digital (PNGD) y la supervisión de despliegue de su instalación			Informe	PROGRAMACIÓN FÍSICA	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	2	5	
						EJECUCIÓN	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3	0	1	6	
						% DE EJECUCIÓN	0%	0%	0%	N.A.	N.A.	200%	0%	N.A.	N.A.	N.A.	0%	50%	120%	
2	Mejorar y ampliar las capacidades de Interoperabilidad organizacional	Construcción de servicios Web, formularios electrónicos, para el intercambio de datos, Plataforma de Gestión documental, sistema de tramite documentario para la integración de entidades, entre otros			Informe	PROGRAMACIÓN FÍSICA	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
						EJECUCIÓN	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	3	
						% DE EJECUCIÓN	0%	0%	0%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	100%	
3	Mejorar la seguridad de la información	Adquisición de equipamiento, implementar procedimientos de detección de amenazas y vulnerabilidades			Informe	PROGRAMACIÓN FÍSICA	0	0	0	0	1	2	4	0	2	1	0	2	12	
						EJECUCIÓN	1	0	0	1	0	3	3	0	2	2	0	1	13	
						% DE EJECUCIÓN	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	0%	150%	75%	N.A.	100%	200%	N.A.	50%	108%	
4	Digitalización de documentación institucional	Avances en el procesamiento técnico archivístico de la documentación del PCM			Informe	PROGRAMACIÓN FÍSICA	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
						EJECUCIÓN	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	
						% DE EJECUCIÓN	N.A.	0%	N.A.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
5	Desarrollo e Implementación de Base de Datos de Ciudadanos Integrados.	Diseñar la carpeta ciudadana y desarrollo del sistema (adquisición del hardware y software).			Informe	PROGRAMACIÓN FÍSICA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	
						EJECUCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
						% DE EJECUCIÓN	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	0%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	100%	

*Escalante*  
**MYRIAM ROSA ESCALANTE SANCHEZ**  
 Especialista en Planificación y Presupuesto  
 Mejoramiento de Servicios a Ciudadanos y Empresas  
 Presidencia del Consejo de Ministros - PCM

Período del PEI: 2018-2023  
Nivel de Gobierno: Nacional  
Sector: Presidencia del Consejo de Ministros - PCM  
Pliego: Presidencia del Consejo de Ministros - PCM  
Unidad Ejecutora: 003018 - Proyecto de Mejoramiento de servicios a los ciudadanos y empresas - PROMSACE  
Centro de Costos: Coordinación del Proyecto

Año: 2021

OEL: Facilitar las condiciones para que las Entidades Públicas mejoren su gestión, a fin de que ejerzan sus funciones de regulación o presten servicios de calidad en beneficio de la ciudadanía  
AEI: Estrategia de Mejor Atención al Ciudadano a través de la Implementación de Plataformas Presenciales de Atención (Centros MAC)

Meta Pptaria	Actividad Operativa/Inversiones	Ubigeo	Unidad de Medida	Descripción de la Unidad de Medida	Prioridad	Meta	Programación Mensual												Total Anual	
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
005/0009	Mejora de la Gestión en la atención a Ciudadanos y Empresas	15.01.01	Centro de Atención equipado	Número de Centros MAC a nivel Nacional implementados.	Alta	PROGRAMACIÓN FÍSICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
						EJECUCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
						% DE EJECUCIÓN	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	100%	100%	
						PROGRAMACIÓN FINANCIERA	360,566	1,053,799	2,560,807	1,465,672	1,714,631	2,063,357	3,752,248	4,164,503	4,419,564	2,517,600	1,606,556	2,079,401	27,758,704	
						EJECUCIÓN	360,566	1,053,799	1,898,179	1,465,672	1,483,398	958,664	3,752,247.64	3,542,159.80	3,555,803	2,292,334	1,606,556	3,444,409	25,413,787	
						% DE EJECUCIÓN	100%	100%	74%	100%	87%	46%	100%	85%	80%	91%	100%	166%	92%	
Cód.	Tarea (*)	Descripción/ Alcance			Unidad de Medida	Meta	Programación Física (Tareas)												Total Anual	
1	Implementar la estrategia para mejorar la calidad de la atención al ciudadano (CAC).	Elaborar estudios sobre los eventos de vida y rutas empresariales en materia de calidad de servicios a la ciudadanía, así como el desarrollo del piloto de la implementación de mejoras de eventos de vida ya identificados.			Documento		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
						PROGRAMACIÓN FÍSICA	0	0	0	1	0	1	3	0	1	1	0	0	7	
						EJECUCIÓN	1	0	0	0	0	1	3	0	1	0	2	8		
						% DE EJECUCIÓN	N.A.	N.A.	N.A.	0%	N.A.	100%	100%	N.A.	100%	0%	N.A.	N.A.	114%	
2	Implementación de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano - MAC a nivel nacional	Elaborar estudios preliminares, desarrollo de los Expedientes Técnicos E implementación hasta la puesta en marcha de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano - MAC a nivel nacional.			Centro de Atención equipado		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
						PROGRAMACIÓN FÍSICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
						EJECUCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
						% DE EJECUCIÓN	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	100%	100%		
3	Mejorar la atención al ciudadano a través de los Portales del Estado.	Elaborar las especificaciones técnicas para las actualizaciones y diseños del Portal de Transparencia, Portal de los Servicios al Ciudadano y Empresas así como del Portal de las Municipalidades . Mejora de la infraestructura tecnológica de los portales del Estado y la implementación del portal Gob.pe			Informe		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
						PROGRAMACIÓN FÍSICA	0	0	0	0	0	2	5	8	4	7	3	21	50	
						EJECUCIÓN	4	1	1	2	2	4	5	7	4	5	3	12	50	
						% DE EJECUCIÓN	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	200%	100%	88%	100%	71%	100%	57%	100%	
4	Mejorar los procesos de gestión interna para la atención al ciudadano	Elaborar las especificaciones técnicas para las actualizaciones y diseños del Portal de Transparencia, Portal de los Servicios al Ciudadano y Empresas así como del Portal de las Municipalidades .			Informe		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
						PROGRAMACIÓN FÍSICA	0	0	0	0	0	1	0	0	1	4	2	2	10	
						EJECUCIÓN	0	2	1	0	1	1	0	0	0	2	3	10		
						% DE EJECUCIÓN	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	100%	N.A.	N.A.	0%	0%	100%	150%	100%	

  
**MYRIAM ROSÁ ESCALANTE SANCHEZ**  
 Especialista en Planificación y Presupuestos  
 Mejoramiento de Servicios a Ciudadanos y Empresas  
 Presidencia del Consejo de Ministros - PCM



Periodo del PEI: 2018-2023  
Nivel de Gobierno: Nacional  
Sector: Presidencia del Consejo de Ministros - PCM  
Pliego: Presidencia del Consejo de Ministros - PCM  
Unidad Ejecutora: 018 - Proyecto de Mejoramiento de servicios a los ciudadanos y empresas - PROMSACE  
Centro de Costos: Coordinación del Proyecto

OEI.: Facilitar las condiciones para que las entidades públicas mejoren su gestión, a fin de que ejerzan sus funciones de regulación o presente servicios de calidad en beneficio de la ciudadanía.  
AEI: Procedimientos administrativos estandarizados en las entidades públicas en los tres niveles de gobierno.

Meta Pptaria	Actividad Operativa/Inversiones	Ubigeo	Unidad de Medida	Descripción de la Unidad de Medida	Prioridad	Meta	Programación Mensual												Total Anual
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
006/008	Simplificación, estandarización y mejora regulatoria de normas y procedimientos de las entidades del Estado.	15.01.01	Informe	Número de informes referidos al desarrollo de procedimientos estandarizados de los servicios de las entidades públicas, desarrollo de herramientas de determinación y medición de servicios del Estado y asistencia técnica sobre los instrumentos de calidad regulatoria.	Alta	PROGRAMACIÓN FÍSICA	1	1	1	0	0	0	2	2	0	1	1	3	12
						EJECUCIÓN	1	0	0	0	0	1	1	1	0	2	1	5	12
						% DE EJECUCIÓN	100%	0%	0%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	50%	N.A.	200%	100%	167%	100%
						PROGRAMACIÓN FINANCIERA	147,379	32,088	113,784	77,568	262,134	307,916	304,448	191,121	368,167	428,354	294,986	166,228	2,694,173
						EJECUCIÓN	147,379	32,088	43,224	77,568	228,614	172,885	304,448.00	103,452.00	302,285	229,034	294,986	456,375	2,392,338
						% DE EJECUCIÓN	100%	100%	38%	100%	87%	56%	100%	54%	82%	53%	100%	275%	89%
Cód.	Tarea (*)	Descripción/ Alcance			Unidad de Medida	Meta	Programación Física (Tareas)												Total Anual
1	Desarrollar capacidades para la mejora regulatoria de procedimientos y normas.	Diseño de la metodología para medición de cargas administrativas, revisión y actualización de la metodología de Análisis de Calidad Regulatoria (ACR), articulado con metodología RIA.			Informe	PROGRAMACIÓN FÍSICA	0	0	0	0	0	2	4	0	4	1	3	4	18
						EJECUCIÓN	0	0	2	0	0	2	4	0	3	1	3	5	20
						% DE EJECUCIÓN	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	100%	100%	N.A.	75%	100%	100%	125%	111%
2	Desarrollar procedimientos estandarizados a nivel subnacional.	Estandarización de los procedimientos administrativos y desarrollo de una metodología y herramientas para la identificación y clasificación de servicios de las entidades públicas.			Informe	PROGRAMACIÓN FÍSICA	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	3
						EJECUCIÓN	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	4
						% DE EJECUCIÓN	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	0%	N.A.	100%	#iDIV/0i	N.A.	133%
3	Transferencia metodológica en medios virtuales (incluye norma técnica y libro de reclamaciones)	Implementación del Libro de Reclamaciones: soporte de incidentes tecnológicos, implementación por fases y entidades priorizadas, campañas de sensibilización			Informe	PROGRAMACIÓN FÍSICA	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4
						EJECUCIÓN	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	3
						% DE EJECUCIÓN	0%	0%	0%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	75%
4	Revisión y actualización del Sistema Único de Trámites (SUT)	Implementación de repositorio de procedimientos administrativos de gobiernos locales, interconectado a la Plataforma Nacional de Gobierno Digital y con el aplicativo del ACR			Informe	PROGRAMACIÓN FÍSICA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	3	5
						EJECUCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	3	5
						% DE EJECUCIÓN	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	100%	N.A.	N.A.	100%	100%	100%

  
**MYRIAM ROSA ESCALANTE SANCHEZ**  
 Especialista en Planificación y Presupuesto  
 Mejoramiento de Servicios a Ciudadanos y Empresas  
 Presidencia del Consejo de Ministros - PCM

**REPORTE DE SEGUIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL**  
Año : 2021

OBJETIVO ESTRATEGICO	ACCION ESTRATEGICA/ ACTIVIDAD OPERATIVA	NIVEL DE PRIORIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE AGREGACION	PROG./EJE.	FISICO												FINANCIERO													
						Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	ANUAL/ACUMULADO.	%AVANCE ANUAL	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
OEI.04 FACILITAR LAS CONDICIONES PARA QUE LAS ENTIDADES PÚBLICAS MEJOREN SU GESTIÓN, A FIN DE QUE EJERZAN SUS FUNCIONES DE REGULACIÓN O PRESTEN SERVICIOS DE CALIDAD EN BENEFICIO DE LA CIUDADANÍA.																															
AEI.04.01 ESTRATEGIA DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE PLATAFORMAS PRESENCIALES DE ATENCIÓN (CENTROS MAC).																															
AOI00171300003 - MEJORA DE LA GESTION EN LA ATENCION A CIUDADANO Y EMPRESAS	Muy Alta	CENTRO DE ATENCION EQUIPADO	Acumulado Anual	PROG.		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00	360,566.00	1,053,799.30	2,560,806.67	1,465,672.00	1,714,631.00	2,063,357.00	3,752,247.64	4,164,503.00	4,419,564.00	2,517,600.00	1,606,556.19	2,079,401.20	27,758,704.00
				EJEC.		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	100	360566.00	1053799.30	1898178.96	1465672.34	1483397.60	958664.03	3752247.64	3542159.80	3555802.57	2292333.59	1606556.19	1444409.35	25,413,787.37
EJECUCIÓN FÍSICA POR AEI.04.01:												100.0	EJECUCIÓN FINANCIERA POR AEI.04.01:												25,413,787.37						
AEI.04.03 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ESTANDARIZADOS EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS																															
AOI00171300001 - SIMPLIFICACIÓN, ESTANDARIZACIÓN Y MEJORA REGULATORIA DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LAS ENTIDADES DEL ESTADO	Muy Alta	INFORME	Acumulado Anual	PROG.		1.00	1.00	1.00	0.00	0.00	0.00	2.00	2.00	0.00	1.00	1.00	3.00	12.00	147,379.20	32,088.00	113,784.00	77,568.00	262,134.00	307,916.00	304,448.00	191,121.00	368,167.00	428,354.00	294,985.70	166,228.10	2,694,173.00
				EJEC.		1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00	1.00	0.00	2.00	1.00	5.00	12	147379.20	32088.00	43224.00	77567.98	228613.90	172884.83	304448.00	103452.00	302285.00	229034.10	294985.70	456375.38	2,392,338.09
EJECUCIÓN FÍSICA POR AEI.04.03:												100.0	EJECUCIÓN FINANCIERA POR AEI.04.03:												2,392,338.09						
AEI.04.04 INSTRUMENTOS INNOVADORES IMPLEMENTADOS EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS DE LOS TRES NIVELES DE GOBIERNO EN EL MARCO DE LA POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA.																															
AOI00171300004 - MEJORA DE LAS CONDICIONES PARA LA PLANIFICACIÓN Y COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	Muy Alta	DOCUMENTO	Acumulado Anual	PROG.		0.00	1.00	4.00	1.00	3.00	2.00	2.00	0.00	0.00	3.00	3.00	13.00	32.00	75,300.00	291,449.12	195,354.58	242,909.00	378,913.00	301,425.00	257,528.38	222,383.00	194,875.00	474,546.00	298,460.21	560,155.71	3,493,319.00
				EJEC.		0.00	2.00	8.00	1.00	3.00	4.00	3.00	1.00	1.00	4.00	3.00	6.00	36	75300.00	291449.12	71500.00	242909.12	265286.95	244612.38	257528.38	205582.20	240451.47	221743.57	298480.21	409443.43	2,824,286.83
EJECUCIÓN FÍSICA POR AEI.04.04:												106.3	EJECUCIÓN FINANCIERA POR AEI.04.04:												8,918,875.92						
AEI.04.05 ESTRATEGIA NACIONAL DE GOBIERNO DIGITAL IMPLEMENTADA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS DE LOS TRES NIVELES DE GOBIERNO.																															
AOI00171300002 - MEJORA Y AMPLIACION DE LAS CAPACIDADES DE INTEROPERABILIDAD DE LAS ENTIDADES DEL ESTADO	Muy Alta	INFORME	Acumulado Anual	PROG.		1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	3.00	5.00	0.00	2.00	1.00	1.00	4.00	20.00	23,000.00	131,167.17	55,500.00	92,000.00	303,044.00	9,958,126.00	1,543,814.73	224,370.00	5,212,501.00	458,688.00	5,170,738.84	2,849,184.26	26,022,134.00
				EJEC.		1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	5.00	0.00	2.00	5.00	0.00	3.00	22	23000.00	131167.17	22000.00	92000.00	1738089.62	8635824.72	1543814.73	3387777.22	1812065.76	295967.18	5170738.84	2937105.90	25,789,551.14	
EJECUCIÓN FÍSICA POR AEI.04.05:												104.5	EJECUCIÓN FINANCIERA POR AEI.04.05:												25,789,551.14						
EJECUCIÓN FÍSICA TOTAL:												104.5	EJECUCIÓN FINANCIERA TOTAL:												62,514,552.52						

- (i) En el reporte se consideran solo a las AO activos y con metas físicas mayores a cero en el año; asimismo, que tengan el estado "Aprobado", tanto en seguimiento como en Reprogramación.
- (ii) El "% Avance" del periodo de reporte y anual es calculado considerando el tipo de agregación de la AO (acumulado anual, acumulado mensual o no acumulado). La fórmula de cálculo se puede descargar en el siguiente [enlace](#)
- (iii) Las siglas 'S.I.' significan 'seguimiento incompleto' y se presentan en AO con registros de seguimiento vacío en alguno de los meses del periodo de reporte.
- (iv) Las siglas 'S.P.' significan 'sin programación' y se presenta en AO que no tienen programación cero en el periodo de reporte.

ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS Y CUMPLIMIENTO DE LA META FÍSICA

Editar Guardar

  
**MYRIAM ROSA ESCALANTE SANCHEZ**  
 Especialista en Planificación y Presupuesto  
 Mejoramiento de Servicios a Ciudadanos y Empresas  
 Presidencia del Consejo de Ministros - PCM