



PERÚ

Ministerio
de Economía y Finanzas

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LAS BRECHAS DE INFRAESTRUCTURA O DE ACCESO A SERVICIOS DEL SECTOR ECONOMÍA Y FINANZAS PMI 2022-2024



Lima – Perú
Actualizado a enero 2021
(preliminar)

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
I. ANTECEDENTES	4
II. OBJETIVO	5
III. CONSIDERACIONES GENERALES	6
3.1 ENFOQUE DE LAS BRECHAS SECTORIALES	6
3.2 ÁREA DE INFLUENCIA E IDENTIFICACIÓN DE LAS BRECHAS EN EL SECTOR ECONOMÍA Y FINANZAS	7
IV. VINCULACIÓN DE LAS BRECHAS CON EL MARCO ESTRATÉGICO SECTORIAL	40
4.1 VISIÓN DEL SECTOR ECONOMÍA Y FINANZAS	40
4.2 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES Y METAS A LOS QUE DEBE CONTRIBUIR EL PROGRAMA MULTIANUAL DE INVERSIONES 2022-2024	41
V. EVOLUCIÓN DE LAS BRECHAS DE INFRAESTRUCTURA O ACCESO A SERVICIOS EN EL SECTOR ECONOMÍA Y FINANZAS PARA EL PMI 2022 - 2024	45
5.1 RESUMEN BRECHAS DE ACCESO A SERVICIOS Y/O DE INFRAESTRUCTURA EN EL SECTOR ECONOMÍA Y FINANZAS PARA EL PMI 2022 – 2024	46
VI. CRITERIOS PARA LA PRIORIZACIÓN DE LAS INVERSIONES A SER CONSIDERADOS EN EL PMI	48
6.1 CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN APROBADOS PARA EL SEF	49
6.2 PRIORIZACIÓN DE LA CARTERA DE INVERSIONES DEL PMI	53
VII. ACTIVOS ESTRATEGICO ESENCIALES IDENTIFICADOS EN EL SECTOR ECONOMIA Y FINANZAS	54
7.1 NORMATIVIDAD	54
7.2 ELABORACIÓN DE LA RELACIÓN DE ACTIVOS ESTRATÉGICOS	55
VIII. ESTANDARES DE CALIDAD Y NIVELES DE SERVICIOS DEL SECTOR ECONOMIA Y FINANZAS	68
8.1 NORMATIVIDAD	68
8.2 ELABORACION DE LOS ESTANDARES DE CALIDAD Y NIVELES DE SERVICIO DEL SECTOR ECONOMIA Y FINANZAS	68

PRESENTACIÓN

El presente documento se elabora en el marco del Decreto Legislativo N° 1252 y sus modificatorias^{1/}, mediante el cual se crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones (en adelante Invierte.pe), su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 284-2018-EF; y la Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, aprobada con Resolución Directoral N° 01-2019-EF/63.01.

El Reglamento del Decreto Legislativo N° 1252, establece en el numeral 4) del párrafo 10.3 del artículo 10 como una función de la Oficina de Programación Multianual de Inversiones (OPMI) del Sector: *“Elaborar el diagnóstico de brechas detallado de la de la situación de brechas de su ámbito de competencia.”*

Asimismo, en el artículo 12 de la Directiva General del Sistema de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, establece en el Numeral 12.2 que la OPMI de cada Sector Elaboración *del Diagnóstico de la situación de las Brechas de Infraestructura o de Acceso a Servicios Públicos*.

En dicho contexto, se hace necesario revisar y actualizar el Diagnóstico de Brechas del Sector Economía y Finanzas (SEF) para la Programación Multianual de Inversiones (PMI) del periodo 2022-2024, en el marco de las disposiciones normativas del Invierte.pe.

El PMI, constituye un instrumento de gestión de las inversiones previstas para un periodo mínimo de tres años. Este se basa en la elaboración de un diagnóstico que permite la identificación de brechas de servicios a nivel de cada Sector a partir de las cuales se establecen las metas específicas y los indicadores de resultado asociados a las inversiones a programar. De acuerdo a lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1252 y su Reglamento, la programación multianual de inversiones debe realizarse en concordancia con las proyecciones del Marco Macroeconómico Multianual vigente.

La PMI del SEF para el periodo 2022-2024, debe estar sustentada en los indicadores y las brechas de servicios que se presentan en las prestaciones de los servicios de cada una de las entidades adscritas al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). Asimismo, se deben identificar los indicadores de brechas de los servicios en los cuales el MEF ejerce rectoría. Además, de conformidad a lo establecido por la Directiva, se presentan los indicadores asociados a las brechas de servicios brindados por las entidades del Sector Economía y Finanzas, mediante el Formato N°04-A de la misma y los criterios de priorización en el Formato N°04-B.

^{1/} Modificada mediante Decreto Legislativo N° 1432 (16/09/2018).

I. ANTECEDENTES

- 1.1 Mediante Decreto Legislativo N° 1252, y sus modificatorias², se crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones (en adelante Invierte.pe).
- 1.2 Con Decreto Supremo N° 284-2018-EF publicado el 09DIC2018, se aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1252, que crea el Invierte.pe.³
- 1.3 Mediante Resolución Directoral N°001-2019-EF/63.01 publicada el 23ENE2019, se aprueba la Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, en adelante Directiva General del Invierte.pe así como sus Anexos y Formatos.⁴

En el Artículo 12. *Elaboración y aprobación del diagnóstico de la situación de las brechas de infraestructura o de acceso a servicios, se indica lo siguiente:*

- ✓ 12.1 *El diagnóstico de brechas es el análisis que se realiza para determinar la situación de las brechas de infraestructura o de acceso a servicios en un determinado ámbito geográfico. Este se elabora utilizando los indicadores de brechas aprobados por los Sectores de acuerdo a lo establecido en el artículo 11 de la Directiva, los planes estratégicos institucionales y la información disponible del inventario de los activos a cargo del Sector, GR y GL, según corresponda.*
- ✓ 12.2 *La OPMI de cada Sector, según corresponda, elabora el diagnóstico de la situación de las brechas de infraestructura o de acceso de servicios. En el caso de los Sectores, el diagnóstico comprende el ámbito de su responsabilidad funcional. Para tal efecto, la OPMI coordina con las UF y UEI, así como con los órganos de la entidad que generen o sistematicen datos administrativos o información que se relacione con el cálculo de las brechas, cuando corresponda, según los instrumentos metodológicos establecidos por la DGPMI.*
- ✓ 12.3 *Concluido el diagnóstico de brechas, este es publicado por la OPMI en su portal institucional.*

En el Anexo N° 4 “Instructivo para la elaboración y registro del PMI se indica en Capítulo II numeral 1, se indica “concluido el diagnóstico de brechas de los sectores es registrado en el MPMI, aprobado por su OR y publicado por la OPMI en su portal institucional”.

- 1.4 Mediante RM N°422-2018-EF/41, con fecha 07DIC2018 se aprueban los Criterios de Priorización del Sector Economía y Finanzas, en el marco de lo

² Modificada mediante Decreto Legislativo N° 1432 (16/09/2018).

³ DS N° 179-2020-EF “Modifican el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1252, el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1435 y el Reglamento de Proyectos Especiales de Inversión Pública en el marco del Decreto de Urgencia N° 021-2020” (07/07/2020)

⁴ RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 006-2020-EF/63.01 Modifican la Directiva N° 001-2019-EF/63.01, Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones” (16/07/2020)

establecido en el párrafo 5.3 del artículo 5, Tercera y Cuarta Disposición Complementaria Final del DL N°1432.

- 1.5 Mediante RM N°063-2019-EF/41, con fecha 18FEB2019 se aprueban los Indicadores Brechas de Infraestructura o acceso a servicios del Sector Economía y Finanzas, en el marco de lo establecido en el párrafo 9.2 del artículo 9 del DS N°284-2018-EF que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N°1252 que crea el Invierte.pe, para su aplicación en la Fase de Programación Multianual de Inversiones.
- 1.6 Mediante Memorando N°0781-2020-EF/41.03 del 19NOV2020, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto- OGPP comunica a la Dirección General de Programación Multianual de Inversiones-DGPMI, que para la Fase de Programación Multianual de Inversiones del período 2022-2024, se utilizaran los indicadores brechas y criterios de priorización aprobados con documento citados en el numeral 1.4 y 1.5 respectivamente, los mismos que cuentan con la validación metodológica de la DGPMI con Memorando N° 0018-2019-EF/63.01 del 11FEB2019 y Memorando N° 0064-2018-EF/63.01 del 28NOV2018 respectivamente.
- 1.7 Con Informe N°0307-2020-EF/41.03, del 19NOV2020, de la OPICT, se concluye que la actualización de los valores numéricos de los indicadores brechas de infraestructura o acceso a servicios públicos y los criterios de priorización del SEF, deben de publicarse en el Portal Institucional, lo que se comunica a la DGPMI mediante Memorando N°0781-2020-EF/41.03.
- 1.8 Mediante comunicación electrónica del 28DIC2020 la DGPMI- Programación remitió el Formato 4A ajustado, el mismo que se encuentra en el BI para realizar la publicación en el Portal institucional de acuerdo a los Plazos del Anexo N°6.
- 1.9 Mediante Resolución Ministerial N° 376-2020-EF/41 del 23DIC2020 se aprueban la ampliación del horizonte temporal del Plan Estratégico Sectorial Multianual - PESEM y del Plan Estratégico Institucional – PEI del Sector Economía y Finanzas al 2024.
- 1.10 Con Informe N°0002-2021-EF/41.03, del 05ENE2021, de la OPICT, se concluye que se realice el registro y publicación de los indicadores brechas para lo cual se ha utilizado el Formato 4A ajustado, para la Fase de Programación Multianual de Inversiones del período 2022-2024, lo que se comunica a la DGPMI mediante Memorando N°0014-2020-EF/41.03.

II. OBJETIVO

Contar con información actualizada del diagnóstico que permita plantear intervenciones para lograr el cierre de brechas de infraestructura y acceso a servicios públicos, vinculados a la responsabilidad funcional del Sector Economía y Finanzas, los cuales serán empleados en la Programación Multianual de Inversiones 2022 - 2024.

III. CONSIDERACIONES GENERALES

3.1 ENFOQUE DE LAS BRECHAS SECTORIALES

Para el enfoque y determinación de las brechas de los servicios públicos, se tomó en consideración los documentos de gestión del Sector, como es el marco estratégico Sectorial del Sector Economía y Finanzas (SEF), que se encuentra definido en el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) 2017-2021 y su actualización de metas al 2022 del PESEM aprobado con RM 081-2019-EF/41 el 22FEB2019.

El PESEM 2017-2021 del Sector Economía y Finanzas, con la actualización de metas al 2022, se constituye en el documento de gestión que establece el enfoque estratégico acorde con los objetivos de la Agenda de Desarrollo Sostenible al 2030 de las Naciones Unidas, las políticas de Estado del Acuerdo Nacional, los objetivos del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN) denominado Plan Bicentenario: El Perú hacia el 2021; así como la Política General del Gobierno.

El PESEM presenta la estrategia de desarrollo del sector para el logro de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional y vinculados al Marco Macroeconómico Multianual.

Cabe señalar que el SEF, está conformado por el Ministerio de Economía y Finanzas, 06 Organismos Públicos adscritos, y 02 empresas estatales de derecho público, según se muestra en el siguiente cuadro:

**Cuadro N°1
Órganos adscritos al Sector Economía y Finanzas**

Nº	Entidad	Tipo de Entidad
1	Ministerio de Economía y Finanzas – MEF	Ministerio
2	Agencia de Promoción de la Inversión Privada – PROINVERSIÓN	Organismo Público
3	Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – SUNAT	Organismo Público
4	Superintendencia del Mercado de Valores – SMV	Organismo Público
5	Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE	Organismo Público
6	Oficina de Normalización Previsional – ONP	Organismo Público
7	Central de Compras Públicas – PERÚ COMPRAS	Organismo Público
8	Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado – FONAFE	Empresa de Derecho Público
9	Banco de la Nación – BN*	Empresa de Derecho Público

* No forma parte del Sector Público No Financiero

3.2 ÁREA DE INFLUENCIA E IDENTIFICACIÓN DE LAS BRECHAS EN EL SECTOR ECONOMÍA Y FINANZAS

Para el desarrollo de la situación de los Indicadores Brechas del SEF, la Oficina de Presupuesto, Inversiones y Cooperación Técnica (OPICT) de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto (OGPP) del MEF, a cargo de las funciones de la Oficina de Programación Multianual de Inversiones (OPMI) del Sector Economía y Finanzas, solicitó a los órganos del MEF y organismos adscritos al SEF, la presentación del formato que contiene el indicador asociado a la brecha de servicios proyectados en el horizonte de tres (03) años, comprendidos para el periodo 2022 al 2024.

3.2.1 Área de Influencia, descripción de las Entidades y sus Servicios a nivel Sectorial

Para efectos de la elaboración del “Diagnóstico de la Situación de Brechas de Infraestructura o de Acceso a Servicios en el Sector Economía y Finanzas”, éstas han sido identificadas a través de los servicios ofrecidos en el SEF, por cada una de las entidades adscritas al Sector, de conformidad a los “Formatos de Indicadores de Brecha de sus Servicios” relacionados con los objetivos estratégicos institucionales y sectoriales a los que contribuyen.

Asimismo, se muestra el área de influencia sectorial que abarca el Sector Economía y Finanzas para la identificación de las brechas por cada organismo adscrito, según el detalle siguiente:

i) Ministerio de Economía y Finanzas – MEF

Es un organismo del Poder Ejecutivo, cuya organización, competencia y funcionamiento está regido por el Decreto Legislativo N° 183 y sus modificatorias. Está encargado de planear, dirigir y controlar los asuntos relativos a presupuesto, tesorería, endeudamiento, contabilidad, política fiscal, inversión pública y política económica y social. Asimismo, diseña, establece, ejecuta y supervisa la política nacional y sectorial de su competencia asumiendo la rectoría de ella.

El Ministerio de Economía y Finanzas, de conformidad con las leyes respectivas, tiene competencias en materia de carácter económico, financiero, fiscal, escalas remunerativas y beneficios de toda índole en el sector público, previsional público y privado en el ámbito de su competencia, inversión pública y privada, presupuesto público, endeudamiento público, tesorería, contabilidad, tributario, ingresos no tributarios, aduanero, arancelario y contrataciones públicas; así como en armonizar la actividad económica y financiera nacional para promover su competitividad, la mejora continua de productividad y el funcionamiento eficiente de los mercados; y, las demás que se le asignen por Ley.

En el siguiente cuadro se muestra la relación de bienes inmuebles de propiedad del MEF y que están afectados en uso.

Cuadro N°2
Relación de bienes inmuebles de propiedad del MEF y afectados en uso

Nº	Distrito	Dirección del Predio	Denominación	Unidad Orgánica / Oficina
Sede 1	Lima	Jr. Junín n° 319	Sede central	Oficinas administrativas
	Lima	Jr. Lampa n° 277	Universal	Oficinas administrativas
Sede 2	Lima	Jr. Lampa n° 594	Casa Grace	Oficinas administrativas
Sede 3	Miraflores	Jr. Ernesto Diez Canseco 250-254-258-262-266-270	Tribunal - Miraflores	Oficinas administrativas
Sede 4	San isidro	Av. Javier prado n° 1115	Tribunal - san isidro	Oficinas administrativas
Sede 5	Lima	Jr de la unión n° 266-268-270, piso 4to.	Palacio	Oficinas administrativas - archivo
Sede 6	Lima	Jr. MIROQUESADA n°320	Mercury	Oficinas administrativas
Sede 7	Lima	Jr. Lampa n° 274	CCMEF	Servicios complementarios del MEF
Sede 8	La Victoria	Av. Javier prado este n° 1111	Archivo Javier Prado	Construcción de la Sede Alterno
Sede 9	La Molina	Inter. de las Calles j y 7 - urb. Sirius , segunda etapa	Archivo La Molina	Archivo
Sede 10	Callao	Calle Omega n° 277-283 Mz. H lote 08	Archivo Omega	Archivo y oficinas administrativas
Sede 11	Chorrillos	Ca. Santo Tomas 180-182 Lt. 26 Mz. M-1 urb. Villa Marina	Archivo Chorrillos	Archivo
Sede 12	Callao	Av. Contralmirante mora n° 301	Deposito Callao	Depósito
Sede 16	Lima	Jirón Lampa N° 560-568-574, esquina con Jr. Ucayali	Tribunal Fiscal / Banco de Comercio	Oficinas Administrativas

Fuente: OGA-MEF. Cuadro Resumen de Sedes del Ministerio de Economía y Finanzas 2020

Servicios específicos identificados en el MEF vinculados a las tipologías globales definidas por la Dirección General de Inversión Pública - DGIP.

a) **Oficina General de Administración - OGA:** Es el órgano de administración interna encargado de administrar los recursos humanos, financieros y materiales del Ministerio, de acuerdo a las normas vigentes, depende de la Secretaría General y mantiene relaciones de coordinación con los diferentes órganos estructurados y no estructurados del Ministerio; constituyéndose dicho encargo como el servicio general.

Por otra parte, para efectos de este diagnóstico, se identifican los servicios que se vinculan con la administración de factores de producción empleados en la prestación de los diferentes servicios a cargo del Ministerio:

- Administración de los recursos humanos, financieros y materiales del Ministerio (Infraestructura, equipamiento, mobiliario)
- Supervisión de la administración de los bienes muebles e inmuebles del Ministerio, así como controlar y mantener actualizado el margen de los mismos.
- Proponer, gestionar, emitir y ejecutar los actos de adquisición, administración, disposición, registro y supervisión de los bienes estatales.
- Supervisión y cautela en el correcto uso de los bienes patrimoniales y no patrimoniales asignados.

Al respecto en relación al factor de producción de infraestructura y tomando en cuenta las sedes donde se encuentran las unidades orgánicas del MEF, se tiene lo siguiente:

- El Ministerio de Economía y Finanzas, cuenta con 02 edificios de la Sede Central (Sede 1) ubicado en el Jr. Junín 319, Cercado de Lima, con un infraestructura construida de 19,034.46 m², el cual no cuenta con la capacidad suficiente para albergar a todo el personal administrativo y técnico de la entidad, lo que genera problemas de hacinamiento e inseguridad al personal del Ministerio de Economía y Finanzas, considerando la cantidad total de personal del Ministerio de Economía y Finanzas el índice de ocupación es de 6.00 m², siendo menor al indicador estándar que se establece, el cual es de 6.82m² por persona⁵, siempre y cuando se cumpla con los requisitos de seguridad establecidos en la Norma A. 130 del Reglamento Nacional de Edificaciones.
- El Ministerio de Economía y Finanzas también posee 04 otras sedes, Sede 2 (Casa Grace) ubicado en el Jirón Lampa Nº 594 Cercado de Lima, Sede 3 (Tribunal Fiscal Miraflores) ubicado en el Jr. Ernesto Diez Canseco Nº 250-254-258-262-266-270, Sede 4 (Tribunal Fiscal San Isidro) ubicado en el Av. Javier Prado Nº 1115, Sede 5 (Palacio) ubicado en el Jr. de la Unión Nº 266-268-270 Cercado de Lima, Piso 4to, estas 4 oficinas no cumplen con el estándar de habitabilidad. Para efectos del indicador, se considera estas sedes como unidades orgánicas. La mayoría de estas sedes funcionan en ambientes que se adecuaron para oficina, el índice promedio de ocupación es de 5.50 m², siendo menor al indicador estándar que se establece, el cual es de 6.82m² por persona, siempre y cuando se cumpla con los requisitos de seguridad establecidos en la Norma A. 130 del Reglamento Nacional de Edificaciones.

⁵ De acuerdo al Artículo 6 de la Norma A.080 OFICINAS del Reglamento Nacional de Edificaciones el número de ocupantes de una edificación de oficinas se calculará a razón de una persona cada 9.5m². Al respecto El Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción de Riesgo de Desastres - CENEPRED precisa que solo se aplicará índice de 9.5m² si los ambientes de oficinas no tienen mobiliario y/o se trata de oficinas individuales cerradas, descontando el área común.

Dado que las diversas oficinas del Ministerio de Economía se encuentran implementadas, es decir, cuentan con una distribución e implementación de mobiliarios, no se considera como indicador 9.5 m² por persona.

Ahora bien, para establecer un indicador estándar para los metros cuadrados por persona en áreas de oficina se ha considerado utilizar de referencia la Normativa ASRE (Estimaciones Americanas) en la cual determina los m² por persona de acuerdo a las funciones de cada trabajador. Es así que se establece un área de trabajo de la siguiente manera:

FUNCIÓN	M2 POR PERSONA
Oficinista	4.46
Secretaria	6.7
Director de Departamento	9.3
Director General	13.4
Segundo Vicepresidente	18.54
Primer Vicepresidente	27.89

Es así que el indicador estándar que se establece es de 6.82m² por persona siempre y cuando se cumpla con los requisitos de seguridad establecidos en la Norma A. 130 del Reglamento Nacional de Edificaciones.

- Con respecto a los almacenes y archivos los cuales cumplen la función de depósitos de documentos y bienes no se estaría considerando en el diagnóstico, por no cumplir la función exclusiva de oficinas administrativas para albergar al personal administrativo y técnico de la entidad, debido a que el reducido personal y al área de ocupación estaría por encima a lo especificado en el Reglamento Nacional de Edificaciones (aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2006-VIVIENDA), cuyo artículo 6 de la Norma A.080 “Oficinas” establece que el estándar del índice de ocupación es de 9.5 m² por persona.
- En el siguiente cuadro se muestra el índice de ocupación de los órganos que se encuentran en las diferentes sedes del MEF:

Cuadro N°6
Condiciones de Habitabilidad de la Infraestructura de la Institución

Nº	Nombre o Sede del Inmueble	Unidad Orgánica	Nº Personas	Área de Oficinas (m2)	Área Complementaria (m2)	Área Total (m2)	m2/persona	Antigüedad	Adecuado índice de ocupación	Inadecuado índice de ocupación
1	EDIFICIO CENTRAL	DESPACHO MINISTERIAL	28	278.68	392.56	671.24	9.95	38 años	1	
		DESPACHO VICEMINISTERIAL DE ECONOMÍA	18	153.3	58.9	212.2	8.52	38 años	1	
		DESPACHO VICEMINISTERIAL DE HACIENDA	17	184.8	95.83	280.63	10.87	38 años	1	
		SECRETARÍA GENERAL	9	64.84	47.42	112.26	7.20	38 años	1	
		OFICINA GENERAL DE ENLACE	19	103.95	17.65	121.6	5.47	38 años		1
		OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL USUARIO - OGSU	71	427.5	34.28	461.78	6.02	38 años		1
		OFICINA DE COMUNICACIONES	20	98.04	7.48	105.52	4.90	38 años		1
		DIRECCIÓN GENERAL DE PRESUPUESTO PÚBLICO - DGPP	163	771.61	241.45	1013.06	4.73	38 años		1
		DIRECCIÓN GENERAL TESORO PÚBLICO - DGTP	188	791.14	323.62	1114.76	4.21	38 años		1
		DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICA DE INGRESOS PÚBLICOS - DGPPIP	48	178.37	55.57	233.94	3.72	38 años		1
		DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICA MACROECONÓMICA Y DESCENTRALIZACIÓN FISCAL - DGPMACDF	63	250.01	34.36	284.37	3.97	38 años		1
		OFICINA GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - OGTI	4	75.55	0	75.55	18.89	38 años	1	
		OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN - OGA	143	679.7	69.41	749.11	4.75	38 años		1
		OFICINA GENERAL DE ASESORÍA JURÍDICA - OGAJ	27	154.29	35.89	190.18	5.71	38 años		1
		DIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTO - DA	22	73.2	15.78	88.98	3.33	38 años		1
		OFICINA GENERAL DE INTEGRIDAD INSTITUCIONAL Y RIESGOS OPERATIVOS - OGIIRO	6	21.17	0	21.17	3.53	38 años		1
2		DIRECCIÓN DE MERCADOS FINANCIEROS Y PROVINCIAL PRIVADO – DGETP	23	95.99	22.71	118.7	4.17	50 años		1
		OFICINA DE RECURSOS HUMANOS - OGA	2	15.38	0	15.38	7.69	50 años	1	
		OFICINA GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - OGTI	129	724.8	118.46	843.26	5.62	50 años		1
		DIRECCIÓN GENERAL DE PRESUPUESTO PÚBLICO - DGPP	56	213.96	115.39	329.35	3.82	50 años		1
		DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN FISCAL DE LOS RECURSOS HUMANOS – DGGFRH	111	355.89	6.14	362.03	3.21	50 años		1
		DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD PÚBLICA - DGCP	101	749.75	159.9	909.65	7.42	50 años	1	
		DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN MULTIANUAL DE INVERSIONES – DGPMI	146	553.46	130.72	684.18	3.79	50 años		1
		ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL - OCI	27	162.07	45.78	207.85	6.00	50 años		1

Nº	Nombre o Sede del Inmueble	Unidad Orgánica	Nº Personas	Área de Oficinas (m2)	Área Complementaria (m2)	Área Total (m2)	m2/persona	Antigüedad	Adecuado índice de ocupación	Inadecuado índice de ocupación
	EDIFICIO UNIVERSAL	DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS DE ECONOMÍA INTERNACIONAL, COMPETENCIA Y PRODUCTIVIDAD – DGAEICP	34	147.47	36.43	183.9	4.34	50 años		1
		DIRECCION GENERAL DE POLITICAS DE PROMOCION DE LA INVERSION PRIVADA – DGPPIP	40	165.75	57.63	223.38	4.14	50 años		1
3	CASA GRACE	PROCURADURÍA PÚBLICA – PP	48	268.18	38.61	306.79	5.59	99 años		1
		DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y USUARIO ADUANERO -DCUA	21	137.27	38.8	176.07	6.54	99 años		1
		OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL USUARIO - OGSU	46	277.21	34.28	311.49	6.03	99 años		1
		OFICINA GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – OGTI	18	81.25	24.94	106.19	4.51	99 años		1
		OFICINA GENERAL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO – OGPP	35	195.1	63.85	258.95	5.57	99 años		1
		PROCUDURIA HACENDARIA	20	143.64	11.43	155.07	7.18	99 años	1	
4	TRIBUNAL FISCAL	TRIBUNAL FISCAL MIRAFLORES	164	714.52	238.1	952.62	4.36	49 años		1
		TRIBUNAL FISCAL SAN ISIDRO	57	340.81	212.19	553	5.98	66 años		1
5	PALACIO	OFICINA GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – OGTI	108	382.99	60.35	443.34	3.55	28 años		1
6	CCM	OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL USUARIO - OGSU	17	97.32	62.66	159.98	5.72	4 años		1
		DIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTO - DGA	60	203.35	25.6	228.95	3.39	4 años		1
		OFICINA GENERAL DE INTEGRIDAD INSTITUCIONAL Y RIESGOS OPERATIVOS – OGIIRO	16	92.65	16.5	109.15	5.79	4 años		1
7	BANMAT	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACION - UTP FAG	11	65.24	19.55	84.79	5.93	50 años		1
		OFICINA GENERAL DE INVERSIONES Y PROYECTOS - OGIP	13	225.53	154.23	379.76	6.83	50 años	1	

Fuente: Cuadro Resumen de Sedes del Ministerio de Economía y Finanzas, elaborado por el Área Funcional de Infraestructura de la Oficina de Abastecimiento OGA al 20.08.2020

A nivel de unidades orgánica se obtiene lo siguiente:

Cuadro N°7:
Índice de ocupación de la Unidades Orgánicas

Nº	Unidad Orgánica	Índice de Ocupación	
		Adecuado	Inadecuado
1	Despacho Ministerial	✓	
2	Despacho Viceministerial de Hacienda	✓	
3	Despacho Viceministerial de Economía	✓	
4	Secretaría General	✓	
5	Órgano de Control Institucional		✓
6	Procuraduría Pública		✓
7	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		✓
8	Oficina General de Asesoría Jurídica		✓
9	Oficina General de Administración		✓
10	Oficina General de Tecnologías de la Información		✓
11	Oficina General de Servicios al Usuario		✓
12	Oficina General de Enlace		✓
13	Oficina General de Integridad Institucional y Riesgos Operativos		✓
14	Oficina General de Inversiones y Proyectos ⁶		✓
15	Dirección General de Presupuesto Público		✓
16	Dirección General de Contabilidad Pública	✓	
17	Dirección General del Tesoro Público		✓
18	Dirección General de Gestión Fiscal de los Recursos Humanos		✓
19	Dirección General de Abastecimiento		✓
20	Dirección General de Política Macroeconómica y Descentralización Fiscal		✓
21	Dirección General de Política de Ingresos Públicos		✓
22	Dirección General de Asuntos de Economía Internacional, Competencia y Productividad		✓
23	Dirección General de Programación Multianual de Inversiones		✓
24	Dirección General de Mercados Financieros y Previsional Privado		✓
25	Dirección General de Política de Promoción de la Inversión Privada		✓
26	Tribunal Fiscal		✓

Fuente: Resolución de Secretaría General N° 033-2019-EF/13, de fecha 20.09.2019 -Órganos/Unidades Orgánicas

- Del total de las 26 unidades orgánicas, 05 unidades orgánicas cuentan con adecuado índice de ocupación y 20 unidades con inadecuado índice de ocupación.

Por otro lado, de la evaluación de las condiciones de infraestructura en cuanto funcionalidad, seguridad y habitabilidad, la OGA concluye que no se cuenta con la capacidad suficiente para albergar a todo el personal administrativo y técnico de la entidad, lo que genera problemas de hacinamiento e inseguridad al personal del Ministerio de Economía y Finanzas

⁶ Cumple con el índice de adecuado de ocupación, los cuales cuentan con ambientes que cumplen el indicador estándar de 6.82 m² por persona, pero no se consideraría para el cálculo del indicador debido a que se encuentra ubicado en un inmueble alquilado, y por ende su incidencia es nula.

Considerando el inadecuado índice de ocupación de las unidades orgánicas del MEF, se tiene lo siguiente:

Cuadro N°8
Línea de Base: Unidades orgánicas con inadecuado índice de ocupación

MEF	Línea Base 2020
N° de unidades orgánicas	26
N° de unidades orgánicas con adecuado índice de ocupación	5
N° de unidades orgánicas con inadecuado índice de ocupación	21
Brecha	81%

Por lo tanto, la línea de base para el año 2020 es de 81%, el cual se explica porque existen 21 unidades orgánicas con inadecuado índice de ocupación del total de 28 unidades orgánicas del MEF.

b) **Oficina General de Tecnologías de Información - OGTI:** Es el órgano que brinda “Servicios de Tecnologías de la Información” a todas las unidades orgánicas del MEF, vinculados básicamente a accesos a servicios básicos de tecnología, Productividad, Soporte y Asesoría.

Mediante Resolución Directoral N°006-2016-EF/43.01 de fecha 08 de enero de 2016 fue aprobado el “Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información del Ministerio de Economía y Finanzas” en el que se definió los servicios específicos, el mismo que se encuentra vigente.

Los servicios de información cuentan con servicios específicos agrupados tal como se muestran a continuación:

Grupos	Servicios
Acceso a servicios básicos	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a la red de datos y correo electrónico • Habilitación de red de datos • Soporte de telefonía fija y anexos • Acceso a internet
Soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de base de datos (BD) • Administración de la plataforma de TI • Respaldo de información • Atención y soporte a los requerimientos e incidencias de TI • Instalación de equipos de cómputo • Mantenimiento de equipos de cómputo • Instalación y configuración de sistemas de información • Asistencia técnica de los sistemas de información (SI) • Soporte operativo de los sistemas de información
Productividad	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo y mantenimiento de sistemas de información misionales • Desarrollo y mantenimiento de sistemas de información de apoyo • Desarrollo y mantenimiento de los portales web
Asesoría	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de TDR y elaboración de informes técnicos de TI • Normatividad y estándares de TI • Capacitación de TI

Fuente: Catálogo de servicios OGTI-MEF

Se presenta la descripción por grupos de servicios brindados por la Unidad Productora:

✓ **Acceso a servicios básicos**

Servicios relacionados al acceso a la red de datos, correo, internet y telefonía.

✓ **Soporte**

Provisión de ayuda o atención técnica a los usuarios en el uso de la tecnología para la gestión de su información, así como los servicios técnicos que dan soporte a los servicios de TI orientados al negocio.

✓ **Productividad**

Servicios relacionados a la construcción e implementación de los sistemas informáticos que soportan los principales procesos de la organización.

✓ **Asesoría**

Servicios de apoyo en la elaboración de documentación técnica vinculados a temas de TI.

La OGTI señala que a diciembre de 2019 son un total 44 sistemas de información, siendo más de la mitad aplicaciones internas para el ministerio, las cuales posteriormente podrían ser reestructuradas y agrupadas, de acuerdo lo considere la Oficina de Sistemas de Información de la Oficina General de Tecnologías de la Información, está en actualización el listado de los sistemas. Es preciso mencionar de los sistemas internos de mayor cantidad de usuarios locales y remotos tenemos el STD-MEF y el AIRHSP, también se cuenta con sistemas de mayor antigüedad y cantidad de usuarios internos y externos entre ellos al SIAF-SP y SIGA ambos sistemas de alcance nacional.

La evaluación de sistemas de información se da según los criterios establecidos en la Nota Técnica de la Ficha Indicador de Brecha del año 2017, asimismo considerando normas técnicas definidas por la Secretaría de Gobierno Electrónico de la Presidencia del Consejo de Ministros, el sector y la entidad, como los estándares internacionales.

Los criterios que debe cumplir un sistema de información para calificarse como adecuado:

Criterios en el marco de la Seguridad de la información⁷, se considera preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

a) **Confidencialidad:** Nivel de protección que cada alternativa ofrece contra la divulgación no autorizada de la información.

Propiedad de la información de no ponerse a disposición o ser revelada a individuos, entidades o procesos no autorizados.

Asegurar que sólo quienes estén autorizados pueden acceder a la información.

Deberán considerarse aspectos como:

- Sistema operativo

⁷ Protege a la información de un amplio rango de amenazas para asegurar la continuidad del negocio, minimizar los daños a la organización y maximizar el retorno de las inversiones y oportunidades de negocio.
Definiciones tomadas de NTP-ISO/IEC 17799 2004 "EDI. Tecnología de la información. Código de Buenas prácticas para la gestión de seguridad de la información, 1^aEdición 2004"
Términos y definiciones proporcionados por ISO/IEC 27000

- Base de datos
- Conexión con otros sistemas de información (a través de Internet o localmente)
- Acceso a medios de respaldo

b) Integridad: Precisión, suficiencia y validez de la información.

Propiedad de la información relativa a su exactitud y completitud.

Asegurar que la información y sus métodos de proceso son exactos y completos.

Mantener con exactitud la información tal cual fue generada, sin ser manipulada o alterada por personas o procesos no autorizados⁸.

c) Disponibilidad:

Propiedad de la información de estar accesible y utilizable cuando lo requiera una entidad autorizada.

Asegurar que los usuarios autorizados tienen acceso a la información y a sus activos asociados cuando lo requieran.

- Acceso a la información por parte de todos los usuarios autorizados, en el momento en que lo requieran.
- Tiempos de respuesta acordes con las necesidades de los procesos.

Otros Criterios Establecidos

d) Confiabilidad de la información: La información obtenida debe ser apropiada para la gestión de la entidad.

e) Información Externa: La información obtenida debe ser apropiada para satisfacer los requerimientos de otras entidades y usuarios.

f) Transparencia: Poner a disposición de la ciudadanía la información relevante para la formulación y aprobación de políticas públicas.

g) Interoperabilidad: Habilidad de los sistemas TIC, y de los procesos de negocios que ellos soportan, de intercambiar datos y posibilitar compartir información y conocimiento.

El análisis de la información en el siguiente cuadro se ha realizado para los principales Sistemas de Información identificados, considerando los criterios citados, y recogiendo información de opinión, de algunos usuarios para evaluar los sistemas de información SIAF-SP, SIGA ambos de alcance nacional, STD-MEF y AIRHSP sistemas internos de mayor cantidad de usuarios locales y remotos.

⁸ Taller de Implementación de la norma ISO 27001 –PCM/ONGEI
https://www.gobiernodigital.gob.pe/docs/ISO_27001_v011.pdf

Cuadro N°7

Opinión de usuarios sobre principales Sistemas de Información de la Institución a cargo de OGTI

Criterios Establecidos para evaluar Sistemas de Información (*)		Preguntas (**)	Opinión de usuarios respecto a los sistemas (***)			
			SIAF- SP	SIGA	STD-MEF	AIRHSP
Funcionalidad	Confidencialidad	¿Considera al Sistema seguro en el acceso de sus funciones que impide el acceso de usuarios no autorizados?	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
	Integridad	¿Considera al Sistema seguro en cuanto no permite alterar sus datos por otros medios que no sea el propio aplicativo?	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
		¿Considera que el Sistema genera datos o información necesarios y precisos para sus funciones u operaciones?	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo
	Disponibilidad	¿Considera que el Sistema permite a los usuarios autorizados, acceder a la información de manera rápida y utilizarla cada vez que lo requiera?	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo
		¿Cómo juzgaría la opción de respaldo y recuperación de información en el Sistema?	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo
	Confiabilidad de la Información	¿Considera que el Sistema ofrece las funcionalidades requeridas para gestionar las operaciones de la entidad?	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
	Información Externa Transparencia	¿Considera que el Sistema genera datos o información para satisfacer requerimiento de otras entidades y usuarios?	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo
	Interoperabilidad	¿El Sistema interactúa (realiza intercambio de datos o información) eficientemente con otros sistemas de la institución, necesario para sus operaciones?	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo
	Otros criterios:					
Fiabilidad	Escalabilidad	¿Considera que el Sistema se ha adaptado a variaciones, conforme a cambios en las necesidades del negocio, cambios regulatorios o cambios de alcance del servicio?	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
	Madurez	¿Considera que el Sistema ha ido superando o mejorando la solución a las fallas técnicas presentadas?	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo
	Tolerancia de errores	¿Considera que el Sistema maneja adecuadamente las fallas que puedan presentarse durante el procesamiento o transferencia de información?	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo
	Recuperabilidad	¿Considera que el Sistema ante incidencias que obstruyen o paralizan el procesamiento de información, recupera la información a un nivel aceptable de procesamiento?	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo

Criterios Establecidos para evaluar Sistemas de Información (*)		Preguntas (**)	Opinión de usuarios respecto a los sistemas (***)			
			SIAF- SP	SIGA	STD-MEF	AIRHSP
Usabilidad	Entendimiento	¿Considera que las pantallas que muestra el Sistema son fáciles de entender en relación a la operación que desea realizar?	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
	Aprendizaje	¿La documentación de apoyo del Sistema (manual de usuario, manual de instalación, etc.) es entendible o permite aprender el uso del sistema?	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo
	Operabilidad	¿Considera que el Sistema presenta en forma completa las opciones que usted necesita para la realización de sus operaciones?	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo
	Presentación	¿Considera que el Sistema está diseñado tanto en sus pantallas, opciones y mensajes (color, tamaño, estilo, diseño, etc.); de forma que sea intuitivo y comprensible?	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo
Eficiencia	Comportamiento de tiempo	¿Considera que los tiempos de respuestas del Sistema (de procesamiento, reporte, transmisiones y consultas) son los adecuados para las operaciones que realiza?	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
	Utilización de recursos	¿Considera que las capacidades y performance de los recursos que utiliza el Sistema para el procesamiento de información (ejemplo: equipo de cómputo, elementos de comunicación, internet, impresoras, servidores, etc.) ¿son los adecuados para sus operaciones?	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo
		Opinión final según el total de criterios de evaluación de los sistemas de información	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado
		Puntaje obtenido según la escala de puntuación	54	51	49	49
		Porcentaje del sistema existente considerado adecuado	50%	50%	30%	30%

Fuente: Informe de diagnóstico de servicios 2021-2023, Información recogida de la opinión de usuarios los días 25, 26 y 27 de noviembre 2019

Nota:

(*) Criterios Establecidos para evaluar Sistemas de Información, definidos en la Nota Técnica de la Ficha Indicador de Brecha del año 2017, así como otros criterios identificados por la OGTI-MEF (Se ha tomado en cuenta los Procesos del ciclo de vida del Software).

(**) Preguntas elaboradas por la Oficina de Gobierno de Tecnologías de la Información con algunas modificaciones realizadas por la UF -OGTI MEF

(***) Cantidad de usuarios consultados sobre los sistemas: SIAF- SP (5), SIGA (8), STD-MEF (7), AIRHSP (12), corresponde a usuarios que laboran en la OGA, OGTI, OGSSU, DGGFRH según el sistema al que tienen acceso como soporte para realizar sus funciones.

Escala de puntuación del 1 al 4

1 = Muy en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = De acuerdo

4 = Muy de acuerdo

Del cuadro anterior llegamos a determinar que en promedio de los 4 sistemas de información analizados el 40% se encuentra en condiciones adecuadas, lo que representa el 1.6 sistemas de información.

Es así que, considerando el funcionamiento de los sistemas de información de acuerdo a los criterios descritos, se tiene lo siguiente:

Cuadro N°8
Línea de Base: Sistemas de información que no funcionan adecuadamente

MEF	Línea Base 2020
Nº de sistemas de información	4
Nº de sistemas de información que funcionan adecuadamente	1.6
Nº de sistemas de información que no funcionan adecuadamente	2.4
Brecha	60%

Por lo tanto, la línea de base para el año 2020 es de 60%, el cual se explica porque existen 2.4 sistemas de información que no funciona adecuadamente del total de 4 sistemas de información analizados para el MEF.

- c) **Dirección General de Política de Ingresos Públicos – DGPIP:** Es el órgano de línea del Ministerio de Economía y Finanzas, dependiente directamente del Viceministerio de Economía, encargado de evaluar, formular y proponer: i) la política tributaria para simplificar, reestructurar y optimizar el Sistema Tributario y mejorar la recaudación de los diferentes niveles de gobierno; y, ii) la política de ingresos públicos no tributarios provenientes de la explotación de recursos naturales y de impuestos destinados a los Gobiernos Regionales y Locales.

Para efectos del diagnóstico de brechas, se ha identificado el servicio: Brindar lineamientos de política tributaria para la optimización del Sistema Tributario, el mismo que a la fecha tiene una capacidad operativa inadecuada y por lo tanto la brecha para el año 2020 es de 100%

Cuadro N°8
Línea de Base: Servicios Misionales de la DGPIP

DGPIP	Línea Base 2020
DGPIP - N° servicios misionales	1
Nº de servicios misionales con capacidad operativa adecuada	0
Nº de servicios misionales con capacidad operativa inadecuada	1
Brecha	100.00%

- d) **Dirección General de Gestión Fiscal de Recursos Humanos – DGGFRH:** Es el órgano de línea del Ministerio de Economía y Finanzas, dependiente directamente del Viceministerio de Hacienda, encargado de realizar el análisis financiero y técnico sobre las políticas en materia de remuneraciones, compensaciones económicas, beneficios económicos y de las pensiones de los regímenes contributivos atendidos por el Estado, que impliquen el uso de recursos públicos, conforme a las leyes respectivas, y de proponer medidas en estas materias a Nivel Nacional.

Para efectos del diagnóstico de brechas, se han identificado los siguientes servicios:

- Proponer medidas en materia de remuneraciones, compensaciones económicas, beneficios económicos y de las pensiones de los regímenes contributivos atendidos por el Estado, que impliquen el uso de recursos públicos.
- Realizar el análisis financiero y técnico de las medidas propuestas, relacionadas con las pensiones de los regímenes contributivos atendidos por el Estado, que impliquen el uso de recursos públicos.
- Absolver consultas y emitir opinión financiera técnica en materia de ingresos de personal activo y pensionistas.
- Planear, organizar y conducir las actividades de difusión y capacitación del “Aplicativo Informático”, así como en materia de centralización y gestión de la información de las planillas del sector público.
- Brindar información presupuestal relacionado al proceso presupuestario de las planillas del Sector Público, en base al estudio e investigaciones sobre la aplicación de normas en materia de ingresos de personal activo y pensionistas.

Por lo tanto, la línea de base para el año 2020 es de 100%, el cual se explica porque a la fecha tiene una capacidad operativa inadecuada de los servicios identificados.

Cuadro N°8
Línea de Base: Servicios Misionales de la DGPIP

DGPIP	Línea Base 2020
DGPIP - N° servicios misionales	1
N° de servicios misionales con capacidad operativa adecuada	0
N° de servicios misionales con capacidad operativa inadecuada	1
Brecha	100.00%

e) Dirección General de Programación Multianual de Inversiones (DGPMI)

La DGPMI, es el órgano de línea del Ministerio, rector del Sistema Nacional de Inversión Pública (actualmente Invierte.pe) y como tal se constituye en la más alta autoridad técnica- normativa en materia de inversión pública a nivel nacional; encargado de diseñar los lineamientos de política de inversión pública, formular, proponer y aprobar cuando corresponde normas, lineamientos y procedimientos en materia de inversión pública. Depende del Despacho Viceministerial de Economía.

Sobre la base de las principales funciones de la Dirección General de Inversión Pública (DGIP), como ente rector del Invierte.pe, dicha Dirección determinó los siguientes servicios misionales:

1. Capacitación
2. Asesoramiento
3. Asistencia técnica
4. Normatividad

5. Metodologías e instrumentos
6. Seguimiento y evaluación de la inversión

Los tres (03) primeros corresponden a servicios de cara a los operadores de los Órganos Técnicos del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones (Órgano Resolutivo, Oficina de Programación Multianual de Inversiones, Unidad Formuladora, Unidad Ejecutora de Inversiones). Los referidos servicios utilizan como insumo los productos de los servicios de normatividad, metodologías e instrumentos y seguimiento y evaluación de la inversión.

Asimismo, los dos (02) primeros, son transversales a las cuatro (04) unidades orgánicas de la DGPMI⁹: i) Dirección de Normatividad, ii) Dirección de Política y Estrategias de la Inversión Pública, iii) Dirección de Gestión de Inversiones y iv) Dirección de Seguimiento y Evaluación de la Inversión Pública, mientras que el tercero lo brindan tres (03) unidades orgánicas (Dirección de Gestión de Inversiones, Dirección de Política y Estrategias de la Inversión Pública y Dirección de Seguimiento y Evaluación de la Inversión Pública).

Los servicios 3 y 4, establecen las reglas desde el ámbito legal, y técnico-metodológico para las cuatro fases del Ciclo de la Inversión. En el servicio 5, relacionado a los aspectos técnico – metodológicos, se incluyen instrumentos de apoyo, tales como procesos, procedimientos, herramientas y metodologías relacionadas a las fases del Ciclo de Inversión, que se convierten en el apoyo para la toma de decisiones y para el desarrollo de mecanismos que promueven la eficiencia y transparencia de la ejecución de las inversiones.

Asimismo, parte del servicio 6 constituye el soporte tecnológico para la gestión de las inversiones, así como la evaluación de inversiones que permita la retroalimentación para la mejora de la gestión de las inversiones en los tres niveles de gobierno y durante todo el Ciclo de Inversión.

Del total de estos servicios se identifica que 4 de ellos tienen capacidad operativa inadecuada, debido a que aún se encuentran en implementación las mejoras al Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, que no permiten que sus servicios misionales se brinden con capacidad operativa adecuada, que dan una línea de base de 66.67%, según se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro N°8
Línea de Base: Servicios de DGPMI con capacidad operativa inadecuada

DGPMI	Línea Base 2019
DGPMI - N° de servicios misionales	6
N° de servicios misionales con capacidad operativa adecuada	2
N° de servicios misionales con capacidad operativa inadecuada	4
Brecha	66.67%

⁹ Las unidades orgánicas de la Dirección General de Programación Multianual de Inversiones son: i) Dirección de Normatividad, ii) Dirección de Política y Estrategias de la Inversión Pública, iii) Dirección de Gestión de Inversiones y iv) Dirección de Seguimiento y Evaluación de la Inversión Pública.

f) Dirección General de Abastecimiento (DGA)

La DGA es el órgano de línea del Ministerio, rector del Sistema Nacional de Abastecimiento y como tal, se constituye a nivel nacional como la más alta autoridad técnico-nORMATIVA en materia de abastecimiento, encargada de proponer políticas, dictar normas y procedimientos para la conducción de las actividades de la Cadena de Abastecimiento Público; así como monitorear, supervisar y evaluar la gestión de dichas actividades. Depende del Despacho Viceministerial de Hacienda.

Actualmente se encuentra a cargo del desarrollo del proyecto cuyo servicio misional es el de Abastecimiento Público.

**Cuadro N°8
Línea de Base: Servicios Misionales de la DGA**

DGA	Línea Base 2020
DGPIP - N° servicios misionales	1
N° de servicios misionales con capacidad operativa adecuada	0
N° de servicios misionales con capacidad operativa inadecuada	1
Brecha	100.00%

A la fecha el servicio ofrecido por la DGA se encuentra en implementación en el marco de la normatividad vigente en la materia, el mismo que a la fecha tiene una capacidad operativa inadecuada y por lo tanto la brecha para el año 2020 es de 100%

g) Despacho Viceministerial de Hacienda

El Despacho Viceministerial de Hacienda está a cargo del/de la Viceministro/a de Hacienda, quien es la autoridad inmediata al /a la Ministro/a de Economía y Finanzas, en materia de presupuesto público, tesorería, endeudamiento público, contabilidad, abastecimiento y gestión fiscal de los recursos humanos. El Despacho Viceministerial de Hacienda articula la Administración financiera del Sector Público.

Entre sus funciones tenemos:

- a) Formular, coordinar, ejecutar y supervisar las materias de presupuesto público, tesorería y endeudamiento, contabilidad, abastecimiento, gestión de riesgos fiscales del Sector Público y gestión fiscal de los recursos humanos, bajo su competencia;
- b) Coordinar, orientar y supervisar las actividades que cumplen los órganos de línea a su cargo, conforme a la normatividad vigente;
- c) Emitir las resoluciones viceministeriales en el ámbito de sus competencias;
- d) Presidir el Comité de la Administración Financiera del Sector Público y el Comité de Caja, e integrar el Comité de Asuntos Fiscales; así como presidir e integrar otros colegiados por disposición del/a Ministro/a o mandato de norma expresa
- e) Asesorar y colaborar con el/la Ministro/a en las materias de presupuesto público, tesorería, endeudamiento, contabilidad, abastecimiento, gestión

- de riesgos fiscales del Sector Público y gestión fiscal de recursos humanos.
- f) Designar el/la Secretario/a Técnico del Comité de la Administración Financiera del Sector Público;

Actualmente se encuentra a cargo del desarrollo del proyecto cuyo servicio identificado a cubrir es el soporte adecuado a los procesos y procedimientos de la Administración Financiera del Sector Público, buscando su integración intersistémica y extrasistémica, en el ámbito de alcance de cada Sistema Administrativo.

De lo anterior se deduce que contribuye al servicio misional de Información de Administración Financiera.

Es así como haciendo un proxy del “Porcentaje de Sistemas Administrativos del Estado que se encuentren integrados de manera intersistémica y extrasistémica a través de un soporte informático adecuado” (que al año 2020 tiene una brecha del servicio del 100%); el porcentaje de servicios misionales con capacidad operativa inadecuada del servicio de administración financiera como tal, se tiene como brecha al 2020 el 100%.

Cuadro N°8
Línea de Base: Servicios del Viceministerio de Hacienda con capacidad operativa inadecuada

VMH	Línea Base 2019
VMH - N° de servicios misionales	1
N° de servicios misionales con capacidad operativa adecuada	0
N° de servicios misionales con capacidad operativa inadecuada	1
Brecha	100%

h) Tribunal Fiscal

El Tribunal Fiscal es un órgano resolutivo del Ministerio de Economía y Finanzas que depende administrativamente del Ministro, con autonomía en el ejercicio de sus funciones específicas y tiene por misión resolver oportunamente las controversias tributarias que surjan entre la administración y los contribuyentes, interpretando y aplicando la ley, fijando criterios jurisprudenciales uniformes y proponiendo normas que contribuyan con el desarrollo del Sistema Tributario.

Los Servicios identificados a nivel del Tribunal Fiscal son los siguientes:

1. Atención al público
2. Revisión del Expediente
3. Custodia de los Expedientes
4. Sesiones para atender las consultas
5. Discusión de las consultas
6. Resolución de consultas
7. Administración
8. Refrendo de las resoluciones

Del total de estos servicios se identifica que el total de ellos tienen capacidad operativa inadecuada, según el siguiente cuadro:

Cuadro N°8
Línea de Base: Servicios del Tribunal Fiscal con capacidad operativa inadecuada

Tribunal Fiscal	Línea Base 2019
Tribunal Fiscal - N° de servicios misionales	8
N° de servicios misionales con capacidad operativa adecuada	0
N° de servicios misionales con capacidad operativa inadecuada	8
Brecha	100%

A la fecha los servicios ofrecidos por el Tribunal Fiscal se encuentran en implementación es por ello que a la fecha tiene una capacidad operativa inadecuada y por lo tanto la línea de base para el año 2020 es de 100%

Brechas identificadas en el MEF

De acuerdo al diagnóstico realizado, de acuerdo a la información remitida por las unidades orgánicas, para el caso del MEF se han identificado tres brechas del total de relacionadas con la prestación de sus servicios al ciudadano. La brecha de calidad para el servicio de habitabilidad institucional es de 80.77%, para el caso de los servicios operativos o misionales se ha determinado una brecha de 88.89%, finalmente para el caso del servicio de información la brecha es del 60.00%, relacionada con servicio de acceso a la red de datos del MEF.

Cuadro N°8
Línea de Base: Indicadores Brechas del Ministerio de Economía y Finanzas

Servicio	Indicador	Línea de Base 2020
Habitabilidad Institucional	% de unidades orgánicas de la entidad con inadecuado índice de ocupación	80.77%
Servicios operativos o misionales	% de servicios operativos o misionales institucionales con capacidad operativa inadecuada	88.89%
Servicio de Información ¹⁰	% de sistemas de información que no funcionan adecuadamente	60.00%

Fuente: Indicadores Brechas del MEF

ii) Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT:

Es el organismo adscrito al SEF, responsable de la recaudación de los recursos necesarios para la sostenibilidad fiscal y la estabilidad macroeconómica del país, y para ello cuenta con diversos locales institucionales a nivel nacional. De acuerdo con sus funciones, se establece que el servicio general de SUNAT está referido a la administración tributaria y aduanera del país.

¹⁰ El indicador brecha incluía la brecha de los sistemas de información del MEF: SIAF, SIGA, SRTM, SISPER, sin embargo, debido a la publicación de los Decretos Legislativos publicados el año pasado (2018) en relación a los Sistemas Administrativos, estos se consideran como brecha de los servicios operativos o misionales del MEF.

En ese sentido, la SUNAT, como organismo responsable de la recaudación de los recursos necesarios para la sostenibilidad fiscal y la estabilidad macroeconómica, cuenta con diversos locales institucionales a nivel nacional, el cual viene siendo implementados a través de sus locales institucionales como: Centros de Servicios, almacenes, sedes institucionales, puestos de control, entre otros, reflejando la preocupación institucional por brindar una atención rápida, eficiente y de calidad al contribuyente y usuarios de comercio exterior para la realización de sus trámites, la obtención de información puntual e inmediata sobre su situación tributaria y aduanera, conozca las obligaciones y su cumplimiento que éstas implican.

Servicio General

Según lo establecido en el artículo 3º del Reglamento de Organización y Funciones de la SUNAT, aprobado por Resolución de Superintendencia N°122-2014/SUNAT y sus modificatorias, la SUNAT tiene por finalidad:

- Administrar los tributos del gobierno nacional y los conceptos tributarios y no tributarios que se le encarguen por Ley o de acuerdo a los convenios interinstitucionales que se celebren.
- Implementación, inspección y el control del cumplimiento de la política aduanera en el territorio nacional y el tráfico internacional de mercancías, personas y medios de transporte, facilitando las actividades aduaneras de comercio exterior.
- Participar en el combate contra la minería ilegal así como del narcotráfico, a través del control y fiscalización del ingreso, permanencia, transporte o traslado y salida de los productos de la actividad minera, de insumos químicos y maquinarias que puedan ser utilizados en la minería ilegal, así como del control y fiscalización de los insumos químicos, productos y sus sub productos o derivados, maquinarias y equipos que puedan ser utilizados directa o indirectamente en la elaboración de drogas ilícitas; y otros fines que se establezcan mediante Ley.
- Adicionalmente, debe proveer a los administrados los servicios que les faciliten el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, aduaneras y otras vinculadas a las funciones que realiza la SUNAT, así como brindar servicios a la ciudadanía en general dentro del ámbito de su competencia.

Asimismo, tomando en cuenta los servicios públicos específicos asociados que brinda la SUNAT, se detalla lo siguiente:

- ✓ Servicio de recaudación tributaria en Centros de Servicio al Contribuyente
- ✓ Servicio de recaudación tributaria en Oficinas Zonales
- ✓ Servicio de recaudación tributaria en Intendencia Regional
- ✓ Servicio de recaudación aduanera
- ✓ Servicio de recaudación tributaria y aduanera
- ✓ Servicio de control de bienes y mercancías
- ✓ Servicio de custodia de bienes y mercancías.

Cuadro N° 9
Servicios que presta la SUNAT

Servicio General	Servicio específico	Unidad Productora del Servicios	Descripción
Administrar los tributos del gobierno nacional y los conceptos tributarios y no tributarios que se le encarguen por Ley o de acuerdo a los convenios interinstitucionales que se celebren	Servicio de recaudación tributaria en CSC	Centro de Servicios al Contribuyente	Servicio dirigido a actividades de carácter operativo que comprenda y satisfaga las necesidades de los contribuyentes. Sólo cuenta con el servicio de atención a los contribuyentes
	Servicio de recaudación tributaria en OZ	Oficina Zonal	Servicio dirigido a actividades de carácter institucional y operativo que comprenda y satisfaga las necesidades de los contribuyentes y usuarios internos de la institución. Cuenta con menor cantidad de servicios tributarios
	Servicio de recaudación tributaria en IR	Intendencia Regional - IR	Servicio dirigido a actividades de carácter institucional y operativo que comprenda y satisfaga las necesidades de los contribuyentes y usuarios internos de la institución. Cuenta con la totalidad de servicios tributarios
	Servicio de recaudación aduanera	Intendencia de Aduanas - IA / Agencia Aduanera - AA	Servicio dirigido a actividades de carácter institucional y operativo que comprenda y satisfaga las necesidades de los usuarios y operadores del comercio exterior, así como de los usuarios internos de la institución.
	Servicio de recaudación tributaria y aduanera	Intendencia de Aduanas y Tributos Internos	Servicio dirigido a actividades de carácter institucional y operativo que comprenda y satisfaga las necesidades de los contribuyentes, usuarios y operadores de comercio exterior, así como de los usuarios internos de la institución.
Implementación, inspección y el control del cumplimiento de la política aduanera y el tráfico internacional de mercancías, personas y medios de transporte. Participar en el combate contra la minería ilegal, así como del narcotráfico.	Servicio de Control de bienes y mercancías	Puesto de Control de Bienes y Mercancías	Es la prestación de servicios orientados al control de bienes relacionados con tributos internos. Generalmente estos puestos de control se encuentran en dentro del territorio nacional y están facultados a comisar y embargar productos hasta que el intervenido muestre la documentación correspondiente. Su operación depende de la Superintendencia Nacional Adjunta de Tributos Internos (SNATI). Se realiza acciones de control ordinario y extraordinario de mercancías de destinación aduanera o no. Su operación depende de la Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas (SNA).
	Servicio de custodia de bienes y mercancías	Almacenes de bienes y mercancías	Orientados a la prestación de los servicios de resguardo, protección y de soporte a las acciones de control y fiscalización que ejerce la SUNAT.

Fuente: SUNAT. Diagnóstico de Brechas 2019.

Cabe indicar que de las 254 unidades productoras que registra la SUNAT, el 46% están vinculados con el servicio de recaudación tributaria, 6% al servicio de recaudación aduanera, 2% a recaudación tributaria y aduanera, el 30% con el servicio de control de mercancías, el 14% con el Servicio de Custodia de Bienes y mercancías, el 6% con servicios de control de bienes (Tributos internos), el 3% con servicios intermedios o Administrativos. Los locales de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI) están clasificadas como Sedes Institucionales.

Cuadro N°10
SUNAT: Desagregado de locales por tipología

N°	Tipología	Servicio Público asociado	N° de Unidades Productoras	%
1	Centros de Servicios al contribuyente - CSC	Servicio de recaudación tributaria	98	39%
2	Oficina Zonal - OZ		7	3%
3	Intendencia Regional		11	4%
4	Intendencia de Aduanas / AA	Servicio de recaudación aduanera	14	6%
5	Intendencia de Aduanas y Tributos Internos	Servicio de recaudación tributaria y aduanera	5	2%
6	Puestos de Control	Servicio de Control de bienes y mercancías	76	30%
7	Almacenes de bienes y mercancías	Servicio de custodia de bienes y mercancías	35	14%
8	Edificación Pública	Servicios de Habitabilidad Institucional	6	2%
9	Oficinas de Tecnologías de Información	Servicio de Información	2	1%
Total			254	100%

Fuente: Informe de Diagnóstico de Brechas del Pliego SUNAT.

- ➡ Asimismo, se puede apreciar la proporción de cada tipología respecto al total de las Unidades Productoras de servicios de la entidad. El 41% de locales de SUNAT corresponden a CSC, los Puestos de Control representan el 30%, los Almacenes el 14%, las Intendencias de Aduanas 5%, las Intendencias Regionales 4%, las Sedes Institucionales 2%, las Oficinas Zonales 3% y las Intendencias de Aduanas y Tributos Internos 2%.
- ➡ La SUNAT cuenta con 254 locales para la atención de sus servicios, de los cuales el 46% son propios y el 54% cuentan con otro tipo de condición (alquilados o en cesión en uso).

El análisis de cada factor productivo por cada tipología de proyecto se concluye lo siguiente:

- En los CSC se tiene que existe una densidad de 37.2 m²/persona y cuenta con el 92% de mobiliario en buenas condiciones y se tiene 3,762 equipos de información de los cuales el 96.6% se encuentran en buen estado.
- En las Oficinas Zonales (OZ) se tiene que existe una densidad de 17.3 m²/persona y tiene 198 equipos de información de los cuales el 95.2% se encuentran en buen estado.

- En las Intendencias Regionales (IR) se tiene que existe una densidad de 23.22 m²/persona y tiene 1,772 equipos de información de los cuales el 80.2% se encuentran en buen estado.
 - En las Intendencias de Aduanas (IA) se tiene que existe una densidad de 35.51 m²/persona y tiene 1,881 equipos de información de los cuales el 85.5% se encuentran en buen estado.
 - En las Intendencias de Aduanas y Tributos Internos (IATI) se tiene que existe una densidad de 31.3 m²/persona y tiene 319 equipos de información de los cuales el 97.2% se encuentran en buen estado.
 - En los Puestos de Control (PC) existe una densidad de 836.7 m²/persona, así como cuenta con 334 equipos de los cuales el 80.2% se encuentran en buen estado; asimismo se tiene 886 equipos informáticos con el 93.2% en buen estado.
 - En los almacenes se tiene una densidad de 270.7 m²/persona, complementado con 233 equipos estratégicos esenciales, de los cuales el 61.4% se encuentran en buen estado.
 - En las sedes institucionales se tiene una densidad de 13.5 m²/persona.
 - La INSI cuenta con 25 sistemas de información estratégicos enfocados directamente al negocio de tributos internos y aduanas, de los cuales el 53% se encuentra en buen estado. Con respecto a los activos estratégicos esenciales la INSI cuenta con 1,532 activos, de los cuales el 84.2% se encuentra en buen estado.
- ✚ La SUNAT ha venido mejorando su equipamiento actual sobre todo en las áreas de tributos internos y aduanero, a diferencia de los servicios de puesto de control, servicio de custodia, habitabilidad institucional.
- ✚ La densidad (m²/persona), no sería aplicable para el caso de la tipología de proyectos de Centro de Servicios al Contribuyente, Puestos de Control y almacenes, por contar con espacios para la atención del contribuyente y/o usuario y de los bienes y mercancías en custodia.

Las brechas identificadas para los servicios brindados por la SUNAT, sus respectivos indicadores y valores numéricos actualizados al 2020 se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro N°11
Línea de Base: Indicadores Brechas de la SUNAT

N°	Servicios	Indicador de Brecha de Calidad / Cobertura	Brecha	Total UP	Inadecuada	Línea de Base 2020
1	Servicio de recaudación tributaria en CSC	% de CSC en condiciones inadecuadas	Calidad	98	39	39.80%
		% zonas sin CSC	Cobertura	102	2	2.00%
2	Servicio de recaudación tributaria en OZ	% de Oficinas zonales en condiciones inadecuadas	Calidad	7	3	42.90%

Nº	Servicios	Indicador de Brecha de Calidad / Cobertura	Brecha	Total UP	Inadecuada	Línea de Base 2020
3	Servicio de recaudación tributaria IR	% de Intendencias regionales en condiciones inadecuadas	Calidad	11	3	27.30%
4	Servicio de recaudación aduanera	% de Intendencias de Aduanas en condiciones inadecuadas	Calidad	14	6	42.90%
5	Servicio de recaudación tributaria y aduanera	% de IAT en condiciones inadecuadas	Calidad	5	1	20.00%
6	Servicio de Control de bienes y mercancías	% de PC en condiciones inadecuadas	Calidad	76	51	67.10%
7	Servicio de custodia de bienes y mercancías	% de almacenes en condiciones inadecuadas	Calidad	35	23	65.70%

Fuente: Indicadores Brechas de SUNAT

Asimismo, para SUNAT se han identificado dos brechas relacionadas con los de servicio de habitabilidad y servicio de información, como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro N°12
Línea de Base: Indicadores Brechas de la SUNAT por los servicios de habitabilidad y misionales

Servicio	Indicador	Línea de Base 2020
Habitabilidad Institucional	% de unidades orgánicas de la entidad con inadecuado índice de ocupación	50.00%
Servicio de Información	% de sistemas de información que no funcionan adecuadamente	50.32%

Fuente: Indicadores Brechas de SUNAT.

La determinación de las líneas de base que se muestran en los cuadros precedentes se ha calculado en función a la información remitida por el Pliego SUNAT, para las tipologías de sede institucional, sistemas de información y las 7 tipologías propias relacionadas con sus servicios misionales al ciudadano.

Respecto al servicio de habitabilidad se tiene que, de las 6 unidades orgánicas, 3 tienen inadecuado índice de ocupación por ello la línea de base es de 50% y para el servicio de información de los 31 sistemas de información, 15.6 no funcionan adecuadamente, siendo el valor de la línea de base de 50.32%.

iii) Superintendencia del Mercado de Valores - SMV:

La Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) es un organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas que tiene por finalidad velar por la protección de los inversionistas, la eficiencia y transparencia de los mercados bajo su supervisión, la correcta formación de precios y la difusión

de toda la información necesaria para tales propósitos. Tiene personería jurídica de derecho público interno y goza de autonomía funcional, administrativa, económica, técnica y presupuestal.

Los Órganos y Unidades Orgánicas se distribuyen en cuatro (04) sedes Institucionales, dos (02) son inmuebles propios y dos (02) inmuebles alquilados, cuyo detalle se muestra a continuación:

Sede Institucional	Órganos / Unidades Orgánicas
Sede Principal Miraflores (Av. Santa Cruz N° 315, Miraflores)	Despacho de Superintendente del Mercado de Valores, Superintendencia Adjunta de Supervisión Prudencial, parte de la Intendencia General de Supervisión de Entidades, Intendencia General de Cumplimiento Prudencial, Superintendencia Adjunta de Supervisión de Conductas de Mercados, parte de la Intendencia General de Supervisión de Conductas, Oficina de Asesoría Jurídica, Intendencia de Orientación al Inversionista, y Secretaría General.
Sede Miraflores II (Av. Santa Cruz N° 331, Miraflores)	Superintendencia Adjunta de Investigación y Desarrollo, Intendencia de Estudios Económicos, parte de la Intendencia General de Supervisión de Conductas, y Intendencia General de Cumplimiento de Conductas
Sede San Isidro (Calle Andrés Reyes N° 196. San Isidro)	Superintendencia Adjunta de Riesgos, Oficina de Planeamiento y Presupuesto, Procuraduría Pública, Órganos de Control Institucional, y parte de la Intendencia General de Supervisión de Entidades.
Sede San Borja (Av. San Borja Norte N° 382)	Oficina General de Administración, Unidad de Recursos Humanos, Unidad de Finanzas, Unidad de Logística y Oficina de Tecnologías de Información

Son funciones de la SMV las siguientes:

- Dictar las normas legales que regulen materias del mercado de valores, mercado de productos y sistema de fondos colectivos.
- Supervisar el cumplimiento de la legislación del mercado de valores, mercado de productos y sistemas de fondos colectivos por parte de las personas naturales y jurídicas que participan en dichos mercados.
- Las personas naturales o jurídicas sujetas a la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS) lo están también a la SMV en los aspectos que signifiquen una participación en el mercado de valores bajo la supervisión de esta última.
- Promover y estudiar el mercado de valores, el mercado de productos y el sistema de fondos colectivos.

Asimismo, corresponde a la SMV supervisar el cumplimiento de las normas internacionales de auditoría por parte de las sociedades auditadoras habilitadas por un colegio de contadores públicos del Perú y contratadas por las personas naturales o jurídicas sometidas a la supervisión de la SMV en cumplimiento de las normas bajo su competencia, para lo cual puede impartir disposiciones

de carácter general concordantes con las referidas normas internacionales de auditoría y requerirles cualquier información o documentación para verificar tal cumplimiento.

En dicho contexto, dicha entidad brinda el servicio general de Regulación, supervisión, orientación y educación del mercado de valores, mercado de productos y sistema de fondos colectivos con la finalidad de proteger a los inversionistas, velar por la eficiencia y transparencia de los mercados bajo su supervisión, la correcta formación de precios y la difusión de toda la información necesaria para tales propósitos; siendo sus servicios específicos:

1. Servicio de regulación del mercado de valores, mercado de productos y sistema de fondos colectivos.
2. Servicio de autorización, inscripción y registro en el mercado de valores, mercado de productos y sistema de fondos colectivos.
3. Servicio de supervisión del cumplimiento de la legislación del mercado de valores, mercado de productos y sistemas de fondos colectivos a las entidades que participan en dichos mercados y de normas internacionales de auditoría por parte de las sociedades auditadoras habilitadas.
4. Servicio de resolución de reclamos del accionista minoritario.
5. Servicio de atención de consultas de usuarios relacionadas al mercado de valores, mercado de productos y sistema de fondos colectivos.
6. Servicio de educación en temas referidos al mercado de valores, mercado de productos y sistema de fondos colectivos.
7. Servicio de difusión del mercado de valores, mercado de productos y sistema de fondos colectivos.

En el siguiente cuadro se muestra la línea de base del indicador brecha para los servicios operativos o misionales desarrollados por la SMV, el mismo que se calcula en función a los 6 servicios con capacidad operativa inadecuada respecto a los 7 que brinda actualmente, que dan un valor de la línea de base de 85.71%.

Cuadro N°13
Línea de Base: Indicadores Brechas de la SMV

Servicio	Indicador	Línea de Base 2020
Servicios operativos o misionales	% de servicios operativos o misionales institucionales con capacidad operativa inadecuada	85.71%

Fuente: Indicadores Brechas de SMV.

iv) Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE

El Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE)¹¹ es un organismo técnico especializado conforme al Sistema Nacional de Abastecimiento¹², el mismo que forma parte de la Administración Financiera del Sector Público; como tal se encuentra adscrito al sector Economía y Finanzas.

¹¹ Mediante, Decreto Legislativo N° 1017 el 04 de junio de 2018, se aprueba la Ley de Contrataciones del Estado y se crea el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado-OSCE.

¹² Según el Artículo 05 del Decreto Legislativo N° 1439, que desarrolla el Sistema de Abastecimiento.

El OSCE, encargado de supervisar el cumplimiento de la normativa de contrataciones del Estado, promueve las mejores prácticas en los procesos de contratación de bienes, servicios y obras, y tiene como primera función velar y promover que las entidades públicas en el ámbito nacional, realicen contrataciones eficientes, bajo los parámetros de la normativa de contrataciones del Estado y normas complementarias, la maximización del valor de los fondos públicos y la gestión para resultados.

Las funciones principales del OSCE son:

- a) Velar y promover que las Entidades realicen contrataciones eficientes, bajo los parámetros de la normativa, la maximización del valor de los fondos públicos y la gestión por resultados;
- b) Efectuar acciones de supervisión de oficio respecto de los métodos de contratación contemplados en la Ley, salvo las excepciones previstas en el reglamento;
- c) Implementar actividades y mecanismos de desarrollo de capacidades y competencias en la gestión de las contrataciones del Estado, así como de difusión en materia de contrataciones del Estado;
- d) Proponer las modificaciones normativas que considere necesarias en el marco de sus competencias;
- e) Resolver los asuntos de su competencia en última instancia administrativa;
- f) Administrar y operar el Registro Nacional de Proveedores (RNP);
- g) Administrar y operar el Registro Nacional de Árbitros y un Banco de Laudos Arbitrales sobre contratación pública en el que se pueda identificar, árbitros, temas, plazo del proceso, partes, entre otros.
- h) Desarrollar, administrar y operar el Sistema Electrónico de las Contrataciones del Estado (SEACE), entre otras.

En ese sentido, define como servicio general “Promover las Contrataciones Públicas eficientes y transparentes en el Estado”; y como servicios específicos los que se muestran a continuación:

**Cuadro N° 14
Servicios Generales y Específicos de OSCE**

Servicio General	Tipología de Proyecto	Unidad Productora del Servicio
Supervisión: <ul style="list-style-type: none"> - Supervisión de procesos de contratación. <ul style="list-style-type: none"> • Pronunciamiento sobre las observaciones a las bases. • Atención de denuncias. • Exoneraciones. - Gestión de servicios arbitrales. - Solución de controversias y sanción a postores. 	Desarrollo Institucional	Dirección de Arbitraje Dirección de Gestión de Riesgos Tribunal de Contrataciones del Estado
Regulación normativa <ul style="list-style-type: none"> - Reforma de la norma de Contrataciones. - Emisión de directivas y Bases estandarizadas. - Opiniones legales. 	Desarrollo Institucional	Dirección Técnico Normativa
Desarrollo de capacidades: <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de profesionales competentes. 	Desarrollo Institucional	Dirección Técnico Normativa

Servicio General	Tipología de Proyecto	Unidad Productora del Servicio
Habitabilidad Institucional	Sedes Institucionales	Sede Institucional
Servicios de Información - Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado – SEACE. - Registro Nacional de Proveedores – RNP.	Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)	Dirección del SEACE Dirección del Registro Nacional de Proveedores

Fuente: OSCE. Informe Diagnóstico de Brechas OSCE 2019.

En cuanto a los servicios misionales

Supervisión

Para este servicio se han identificados siete tipos de activos estratégicos, de las cuales dos se cuenta con estado de “bueno” y “vigente”, los otros se consideran en estado “regular”. En ese sentido, las condiciones para la atención de los servicios de supervisión no son las adecuadas.

Normatividad

Para este servicio se han identificado cinco tipos de activos estratégicos, de los cuales solo uno se encuentra con estado de “bueno”. En ese sentido, las condiciones para la atención de la normatividad no es la adecuada.

Desarrollo de Capacidades

Para este servicio se han identificado 10 tipos de activos estratégicos, de los cuales cinco se encuentra con estado de “bueno”, los otros se consideran en estado “regular”. En ese sentido, las condiciones para la atención del servicio de desarrollo de capacidades no es la adecuada.

En relación a los Sistemas de Información

Respecto a los dos sistemas de información identificados (SEACE y RNP), las condiciones en el que se encuentran son inadecuadas en dos de las siete condiciones evaluadas: información externa, transparencia.

Respecto al Servicio de Habitabilidad Institucional

Para este servicio se cuenta con dos inmuebles (Sede Central y Regidor) estando los dos calificados como inadecuados, según los Informe Técnicos de Vulnerabilidad Sísmica y Riesgo Sísmico realizadas.

Para el caso de la OSCE podemos apreciar que se han identificado brechas en los servicios de habitabilidad, misionales y de información, los valores se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro N°15
Línea de Base: Indicadores Brechas de la OSCE

Servicio	Indicador	Línea de Base 2020
Habitabilidad Institucional	% de unidades orgánicas de la entidad con inadecuado índice de ocupación	100.00%
Servicios operativos o misionales	% de servicios operativos o misionales institucionales con capacidad operativa inadecuada	100.00%
Servicio de Información	% de sistemas de información que no funcionan adecuadamente	100.00%

Fuente: Indicadores Brechas de OSCE.

Para el caso del servicio de habitabilidad institucional se tienen que las 19 unidades orgánicas de la entidad tienen inadecuado índice de ocupación, asimismo para el servicio operativos o misionales se tiene que los 4 servicios se encuentran con capacidad operativa inadecuada, finalmente para el servicio de información, los 2 sistemas de información no funcionan adecuadamente.

v) Central de Compras Públicas – PERÚ COMPRAS:

La Central de Compras Públicas – PERÚ COMPRAS es un organismo público adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas, que ejerce competencia a nivel nacional, con autonomía técnica, funcional y administrativa, cuyo objetivo principal es optimizar las contrataciones públicas a nivel nacional, a través de sistemas y procedimientos dinámicos y eficientes, aprovechando el uso de las tecnologías de la información y la economía de escala. Los servicios específicos se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro N°16
Servicios Generales y Específicos de PERÚ COMPRAS

Servicio General	Servicios Específicos	Tipología de Proyecto	Unidad Productora del Servicio
Facilitar herramientas y estrategias de contratación aprovechando el uso de tecnologías de la información, con la finalidad de optimizar las contrataciones públicas.	Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco	Desarrollo Institucional/TIC	PERÚ COMPRAS – Dirección de Acuerdos Marco.
	Fichas Técnicas para la Subasta Inversa Electrónica del Listado de Bienes y Servicios Comunes	Desarrollo Institucional/TIC	PERÚ COMPRAS – Dirección de Estandarización y Sistematización.
	Homologación	Desarrollo Institucional	PERÚ COMPRAS – Dirección de Estandarización y Sistematización.
	Compras Corporativas y Encargos	Desarrollo Institucional/TIC	PERÚ COMPRAS – Dirección de Compras Corporativas

Fuente: Informe Diagnóstico de Brechas PERÚ COMPRAS 2019.

Los servicios institucionales de la Central de Compras Públicas – PERÚ COMPRAS, se dan con capacidad operativa inadecuada debido a lo siguiente:

- Ambientes inadecuados; toda vez la Sede Central se encuentra ubicada en un edificio afectado en uso por el Ministerio de Economía y Finanzas, y que

antes de su ocupación por PERÚ COMPRAS, funcionaban oficinas de AGROBANCO, las cuales estaban adaptadas a su funcionalidad.

Respecto a los servicios de información es necesario lo siguiente:

Actualmente existe una infraestructura tecnológica para la administración de 27 catálogos electrónicos, siendo la brecha actual de 43 catálogos a implementar.

- El actual módulo de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, cuenta con la capacidad para operar 27 Catálogos Electrónicos, en ese contexto las condiciones del Sistema de Información respecto a Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco opera de manera adecuada en confidencialidad, integridad, confiabilidad de la información, información externa, transparencia, interoperabilidad y disponibilidad.
- Sin embargo, para lograr cerrar la brecha es necesario implementar mayor capacidad y funcionalidades que permitan operar catálogos de servicios e incrementar la funcionalidad para permitir más catálogos de bienes; por lo que se viene ejecutando el Proyecto de Inversión “Mejoramiento de los servicios de la Plataforma Tecnológica de la Central de Compras Públicas - PERÚ COMPRAS” con CUI 2363565.

Para el caso de PERU COMPRAS podemos apreciar que se han identificado brechas en los servicios misionales y de información, los valores se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro N°17
Línea de Base: Indicadores Brechas de PERU COMPRAS

Servicio	Indicador	Línea de Base 2020
Servicios operativos o misionales	% de servicios operativos o misionales institucionales con capacidad operativa inadecuada	37.25%
Servicio de Información	% de sistemas de información que no funcionan adecuadamente	70.00%

Fuente: Indicadores Brechas de PERU COMPRAS.

Para el caso del servicios operativos o misionales se tiene que de los 4 servicios identificados 1.49 se encuentran con capacidad operativa inadecuada y respecto al servicio de información de los 4 sistemas de información, 2.8 no funcionan adecuadamente.

vi) Oficina de Normalización Previsional – ONP

La Oficina de Normalización Previsional (ONP), creada mediante el Decreto Ley N° 25967, modificada por la Ley N° 26323, siendo aprobado su estatuto mediante decreto supremo N° 61-95-EF, elevado a rango de ley mediante artículo 17º de la Ley N° 26504 y restructurada por la Ley N° 28532 y su Reglamento aprobado por Decreto supremo N° 118-2006-EF; es un Organismo Público Técnico y Especializado del Sector de Economía y Finanzas, que tiene a su cargo la administración del Sistema Nacional de Pensiones (SNP) a que se refiere el Decreto Ley N° 19990, así como el Régimen de Seguridad Social para

Trabajadores y Pensionistas Pesqueros, creado a través de la Ley N° 30003, entre otros regímenes de pensiones a cargo del Estado.

Adicionalmente, según la Ley N° 26790 y disposiciones complementarias, la ONP ofrece un Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo - SCTR a los afiliados regulares que desempeñan actividades de alto riesgo.

Asimismo, cuando los trabajadores requieren su traslado al Sistema Privado de Pensiones (AFP), la ONP reconoce los aportes que deben ser transferidos mediante la calificación, emisión y redención de Bonos de Reconocimiento y Bonos Complementarios.

La ONP reconoce, califica, liquida y paga los derechos pensionarios en estricto cumplimiento del marco legal. Además, informa y orienta a los asegurados sobre los trámites y requisitos que se necesitan para acceder a una pensión y otros beneficios pensionarios.

El servicio Público General brindado por la ONP se define como: “Reconocer, declarar, calificar, verificar, otorgar, liquidar y pagar derechos pensionarios con arreglo a ley, del Sistema Nacional de Pensiones al que se refiere el Decreto Ley N° 19990, de los regímenes previsionales que se le encarguen o hayan encargado, así como del Régimen de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, Decreto Ley N° 18846”¹³.

Los servicios públicos específicos brindados por la ONP

Según el Mapa de Procesos aprobado por Resolución Jefatural N° 100-2017-JEFATURA/ONP, los servicios públicos específicos brindados por la ONP son cinco (05):

- Acceso al Sistema Previsional.
- Acompañamiento y Defensa Previsional.
- Orientación y Reconocimiento de Derechos.
- Usufructo de Prestaciones.
- Cobertura de Trabajo de Riesgo.

Cuadro N°18
Servicios Específicos de la ONP

Entidad	Servicios Específicos	Tipología de Proyecto	Unidad Productora del Servicio
Oficina de Normalización Previsional (ONP)	Acceso al Sistema Previsional.	Desarrollo Institucional / Centro de Atención	Centros de Atención / Sede Central
	Orientación y reconocimiento de Derechos.		
	Acompañamiento y defensa Previsional.	Desarrollo Institucional / Sedes Institucionales / TIC	Sede Central (Dirección de Prestaciones y Dirección de Producción)
	Usufructo de Prestaciones.		
	Cobertura de Trabajo de Riesgo.		

Fuente: Informe Diagnóstico de Brechas ONP.2019.

¹³ Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la ONP, aprobado por Resolución Ministerial N° 174-2013-EF/10.

A continuación, se presenta el listado de los treinta y cuatro (34) Centros de Atención de la ONP con sus respectivas ubicaciones.

Cuadro N° 19
Centros de Atención a Nivel Nacional ONP

Nº	Región	Centro de atención	Dirección
1	Lima	Cercado de Lima	Av. Petit Thouars N° 907 y el Jr. Emilio Fernández N° 316 - 326, Av. Petit Thouars N° 915, N° 921, N° 931 y N° 935 - 937, Urb. Santa Beatriz, Cercado de Lima
2		Miraflores	Av. Ricardo Palma N° 288 - Miraflores
3		Independencia	Centro Comercial Plaza Norte (Sub Lote G - 1 - A en el eje de la zona industrial del kilómetro 14.5 de la Carretera Panamericana Norte, Distrito de Independencia, Departamento de Lima).
4		La Victoria	Av. Nicolás Arriola N° 725 - 727 - 729 - 731 Urb. Santa Catalina – La Victoria
5		Callao	Av. Saenz Peña N° 120 - 128 - La Perla - Callao
6		Pueblo Libre	Av. Mariano Cornejo N° 1837 - Pueblo Libre
7		San Juan de Lurigancho	Av. Los Postes Oeste N° 189 - San Juan de Lurigancho
8		San Juan de Miraflores	Av. Guillermo Billinghurst N° 1043 - San Juan de Miraflores
9		Huacho	Prolongación Grau N° 137 - Huacho
10		Loreto	Calle Yavari N° 332, Maynas - Iquitos - Loreto
11		Ucayali	Jr. Huáscar N° 246 - Pucallpa - Ucayali
12		Cañete	Jr. Túpac Amaru N° 127 Urb. Las Casuarinas 1 ^a Etapa - Cañete
13	Norte	Piura	Calle Libertad N° 619 - 627 - Piura
14		Tumbes	Jr. San Martín N° 205 - Tumbes
15	Noreste	La Libertad	Jr. Independencia N° 842 - 846 - Trujillo - La Libertad
16		Ancash	Jirón Francisco Bolognesi N° 345, Chimbote
17	Nororiente	Lambayeque	Av. Mariscal Nieto N° 480 Centro Comercial Boulevard, Urb. Campodónico, Chiclayo – Lambayeque
18		Cajamarca	Prolongación Guadalupe N° 309 - Cajamarca
19		Amazonas	Jr. Grau N° 662 - 664 - Chachapoyas - Amazonas
20		San Martín	Jr. Reyes Guerra N° 591 - Moyobamba - San Martín
21		Tarapoto	Jr. San Pablo de la Cruz N° 140 - Tarapoto / San Martín / San Martín
22	Centro	Junín	Av. Mártires del Periodismo N° 627 (Ex Av. Calmell del Solar) – San Carlos, Huancayo
23		Pasco	Av. Los Próceres N° 403 - San Juan Pampa - Yanacancha - Pasco
24		Huánuco	Jr. Constitución N° 458 - Huánuco
25		Huancavelica	Av. Celestino Manchego Muñoz N° 457 - Cercado - Huancavelica
26	Suroeste	Ica	Av. Conde de Nieva N° 1058 – Urb. Luren - Ica.
27		Ayacucho	Jr. Callao N° 228 - Huamanga - Ayacucho
28		Apurímac	Av. Elías N° 110 - Abancay - Apurímac
29	Sur	Arequipa	Calle Rivero N° 611, Distrito, Provincia y Departamento de Arequipa
30		Puno	Jr. Santiago Mamani N° 244 Urb. La Rinconada – Juliaca - San Román - Puno
31		Cusco	Av. Micaela Bastidas N° 709 Wanchaq - Cusco
32		Madre de Dios	Av. Dos de Mayo N° 837 - Puerto Maldonado - Madre de Dios
33		Tacna	Calle Arequipa N° 61 - Tacna.
34		Moquegua	Calle Tarapacá N° 424 - Moquegua

Fuente: Equipo de Oficinas Departamentales - Dirección de Prestaciones ONP.

Las Brechas de infraestructura o acceso a servicios públicos aprobadas con RM N°063-2019-EF/41 y actualizadas para la ONP son las siguientes:

- **Servicios operativos o misionales institucionales con capacidad operativa inadecuada**, cuyo indicador de calidad es “*Porcentaje de servicios operativos o misionales institucionales con capacidad operativa inadecuada*”, con una línea base de 40% para el año 2020 y las metas establecidas de 36.1% para el año 2022, 33.9% para el año 2023 y 32.3% para el año 2024.
- **Dependencias de la ONP con inadecuado índice de ocupación**, cuyo indicador de calidad es “*Porcentaje de Dependencias de la ONP con inadecuado índice de ocupación*”, con una línea base de 5.7% para el año 2020 y las metas establecidas de 5.7% para los años 2022 y 2023 y 2.8% para el año 2024.

Para el caso de la ONP se han identificado brechas en los servicios de habitabilidad y los operativos o misionales, los resultados se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro N°20
Línea de Base: Indicadores Brechas de ONP

Servicio	Indicador	Línea Base 2020
Habitabilidad Institucional	% de unidades orgánicas de la entidad con inadecuado índice de ocupación	5.71%
Servicios operativos o misionales	% de servicios operativos o misionales institucionales con capacidad operativa inadecuada	40.00%

Fuente: Indicadores Brechas de ONP.

Para el caso del servicio de habitabilidad institucional se tienen que las 35 unidades orgánicas de la entidad, 2 tienen inadecuado índice de ocupación, asimismo para el servicio operativos o misionales se tiene que de los 5 servicios 2 se encuentran con capacidad operativa inadecuada.

vii) Agencia de Promoción de la Inversión Privada – PROINVERSIÓN

La Agencia de Promoción de la Inversión Privada – PROINVERSIÓN, es un organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas, con personería jurídica de derecho público, autonomía técnica, funcional, administrativa, económica y financiera. Constituye un pliego presupuestal.

PROINVERSIÓN promueve la inversión privada mediante Asociaciones Público Privadas, Proyectos en Activos y Obras por Impuestos, para su incorporación en servicios públicos, infraestructura pública, en activos, proyectos y empresas del Estado, conforme a sus atribuciones.

En el siguiente cuadro se muestra el servicio misional asociado al servicio que brinda PROINVERSION.

**Cuadro N°21
Servicios Específicos de PROINVERSION**

Servicios Específicos	Tipología de Proyecto	Unidad Productora del Servicio
Servicio de promoción de la inversión privada sostenible con eficiencia, calidad y transparencia en beneficio de la población	Desarrollo Institucional	Sede Institucional Oficina de Coordinación Norte Oficina de Coordinación sur

Fuente: Informe Diagnóstico de Brechas PROINVERSION.2019.

A pesar de que el servicio brindado por PROINVERSION es “Servicio de promoción de la inversión privada sostenible con eficiencia, calidad y transparencia en beneficio de la población”; no se han identificado brechas de inversión para el periodo analizado.

**viii) Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado
- FONAFE**

Es una empresa de Derecho Público adscrita al SEF, creada por la Ley N° 27170, encargada de normar y dirigir la actividad empresarial del Estado. La Corporación FONAFE está integrada por las empresas públicas bajo su ámbito y el Centro Corporativo, el cual funciona como una empresa de derecho público.

Las empresas bajo el ámbito de la Corporación FONAFE consideran a las empresas del Estado de accionariado único, las que cuentan con accionariado privado no mayoritario, y las que poseen potestades públicas.

El Servicio General que FONAFE brinda es la emisión de normas para que las empresas bajo su ámbito puedan gestionarse. Asimismo, dirige la actividad empresarial de las empresas bajo su ámbito.

Los servicios específicos que la empresa brinda, están dirigidos principalmente a sus clientes, que son las empresas bajo su ámbito. Para brindar estos servicios cuenta con su Sede institucional, con sistemas de información TIC y personal.

**Cuadro N°22
Servicios Específicos de FONAFE**

Servicios Específicos	Tipología de Proyecto	Unidad Productora del Servicio
Aprobar el presupuesto consolidado de las empresas, en las que su participación accionaria es mayoritaria, en el marco de las normas presupuestales correspondientes.	Sede Institucional y TIC.	Edificio de FONAFE, personal y las TIC
Hacer seguimiento a la ejecución presupuestal de las empresas.	Sede Institucional y TIC.	Edificio de FONAFE, personal y las TIC
Aprobar las normas de gestión de las empresas a las que se refiere el literal anterior;	Sede Institucional y TIC.	Edificio de FONAFE, personal y las TIC
Ejercer la titularidad de las acciones representativas del capital social de todas las empresas, creadas o por crearse, en las que participa el Estado y administrar los recursos derivados de dicha titularidad.	Sede Institucional y TIC.	Edificio de FONAFE, personal y las TIC
Establecer la política de dividendos de las empresas.	Sede Institucional y TIC.	Edificio de FONAFE, personal y las TIC
Aprobar el plan estratégico de la empresa y realizar el seguimiento	Sede Institucional y TIC.	Edificio de FONAFE, personal y las TIC

Servicios Específicos	Tipología de Proyecto	Unidad Productora del Servicio
Designar a los representantes ante la junta de accionistas de las empresas en las que tiene participación accionaria.	Sede Institucional y TIC.	Edificio de FONAFE, personal y las TIC
Designar a los directores en las empresas a propuesta de los ministros	Sede Institucional y TIC.	Edificio de FONAFE, personal y las TIC
Dar aporte de capital a las empresas	Sede Institucional y TIC.	Edificio de FONAFE, personal y las TIC
Dar préstamos a las empresas para la ejecución de proyectos.	Sede Institucional y TIC.	Edificio de FONAFE, personal y las TIC

Fuente: Plan Estratégico Corporativo de FONAFE 2017-2021.

Los servicios de FONAFE se vienen realizando de manera adecuada. No se han identificado brechas para el período 2022-2024.

ix) Banco de la Nación

Es una empresa de derecho público, integrante del Sector Economía y Finanzas, que opera con autonomía económica, financiera y administrativa. El Banco tiene patrimonio propio y duración indeterminada. Se rige por su Estatuto, por la Ley de la Actividad Empresarial del Estado y supletoriamente por la Ley General de Instituciones Bancarias, Financieras y de Seguros, su ámbito es a nivel nacional.

Es objeto del Banco administrar por delegación las subcuentas del Tesoro Público y proporcionar al Gobierno Central los servicios bancarios para la administración de los fondos públicos.

Cuando el Ministerio de Economía y Finanzas lo requiera y autorice en el marco de las operaciones del Sistema Nacional de Tesorería, el Banco actuará como agente financiero del Estado, atenderá la deuda pública externa y las operaciones de comercio exterior. Asimismo, recauda tributos y efectúa pagos, sin que esto sea exclusivo, por encargo del Tesoro Público o cuando medien convenios con los órganos de la administración tributaria.

IV. VINCULACIÓN DE LAS BRECHAS CON EL MARCO ESTRATÉGICO SECTORIAL

4.1 VISIÓN DEL SECTOR ECONOMÍA Y FINANZAS

El modelo conceptual del Sector, desarrollado en la fase prospectiva del proceso de planeamiento estratégico, denominado: “**Crecimiento Económico Sostenido**”, está integrado por 02 componentes y 05 subcomponentes.

Modelo Conceptual	Componentes	Subcomponentes
Crecimiento Económico Sostenido	Responsabilidad y Transparencia Fiscal	Sostenibilidad Fiscal Gestión del Gasto Público Gestión de Ingresos Públicos
	Productividad de la Economía	Competencia y Formalización de los Mercados Clima de Inversión

Por su parte, el escenario apuesta del Sector contempla la posición estratégica y el valor de cambio de las Variables Estratégicas, a partir de los cuales se

define la visión sectorial. Las variables estratégicas del Sector que identifica el son:

- ✓ Desempeño de la deuda pública
- ✓ Nivel de ahorro público
- ✓ Desempeño del gasto público
- ✓ Efectividad de la recaudación tributaria
- ✓ Estabilidad financiera
- ✓ Eficiencia del ciclo de la inversión pública
- ✓ Eficacia de la inversión en APP y proyectos en activos

Asimismo, la Visión Sectorial se define como: ***“Sector que impulsa el crecimiento económico sostenido, que contribuye a una mejor calidad de vida de los peruanos, garantizando una política fiscal responsable y transparente, en el marco de la estabilidad macroeconómica”.***

En dicho contexto, el Ministerio de Economía y Finanzas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2 de su Reglamento de Organización y Funciones (ROF), tiene competencias en materias de carácter económico, financiero, fiscal, escalas remunerativas y beneficios de toda índole en el sector público, previsional público y privado en el ámbito de su competencia, inversión pública y privada, endeudamiento público, tesorería, contabilidad, tributario, ingresos no tributarios, aduanero, arancelario, y contrataciones públicas; así como en armonizar la actividad económica y financiera nacional para promover su competitividad, la mejora continua de la productividad, y el funcionamiento eficiente de los mercados; y las demás que se le asignen por Ley.

4.2 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES Y METAS A LOS QUE DEBE CONTRIBUIR EL PROGRAMA MULTIANUAL DE INVERSIONES 2022-2024

De acuerdo con la normativa del Invierte.pe, las brechas de servicios del sector serán aplicadas en el Programa Multianual de Inversiones, el cual establecerá las metas de producto e indicadores de resultado para el cierre de las mismas, contribuyendo al logro de los objetivos y metas sectoriales.

Los Objetivos Estratégicos establecidos en el Plan Estratégico Sectorial Multianual - PESEM del Sector Economía y Finanzas 2017-2021, y su actualización de metas al 2024 del PESEM aprobado con Resolución Ministerial N° 376-2020-EF/41 del 23DIC2020, constituyen el propósito conjunto del MEF, Organismos Públicos adscritos y Empresas vinculadas que conforman el Sector; por lo tanto, las inversiones que se prioricen en el PMI a efectos de cerrar las brechas de acceso a servicios, debe contribuir también al logro de los objetivos estratégicos y las metas de cada uno de ellos. En tal sentido, es necesario identificar la vinculación entre los servicios con brechas que serán priorizados para efectos del PMI 2022-2024 y los Objetivos Estratégicos Sectoriales.

El PESEM establece 06 objetivos estratégicos con sus indicadores y metas al 2022, los cuales servirán de referencia para mediar la contribución del PMI al cierre de brechas de acceso a servicios y de infraestructura. A continuación, se presentan los Objetivos Estratégicos Sectoriales.

Objetivo Estratégico N° 1: “Consolidar el equilibrio y sostenibilidad fiscal”.

La mejora de la coordinación multisectorial y multinivel permite que haya una respuesta coordinada y sistematizada en los tres (3) niveles de gobierno a la población beneficiaria.

Objetivo Estratégico	INDICADOR	Situación Actual 2015	META 2024	RESPONSABLE
Consolidar el equilibrio y sostenibilidad fiscal	Déficit fiscal respecto del PBI	2.1 %	1.9 %	MEF
	Deuda pública respecto del PBI	23.3 %	38.8 %	

Fuente: PESEM 2017-2021 y su actualización de metas al 2024

Las actividades estratégicas sectoriales asociadas al objetivo son:

- ✓ AES 1.1: Fortalecer el marco analítico de la política macrofiscal.
- ✓ AES 1.2: Fortalecer el monitoreo de las reglas macrofiscales; así como, el cumplimiento de las reglas fiscales en los gobiernos subnacionales.
- ✓ AES 1.3: Intensificar la emisión de deuda pública en moneda nacional de corto y largo plazo; así como, los mecanismos de negociación respectivos.
- ✓ AES 1.4: Fortalecer la gestión contra la vulnerabilidad a los riesgos financieros, operativos y contingencias fiscales y explícitas.
- ✓ AES 1.5 Fortalecer la flexibilización intertemporal de los activos y pasivos públicos.

Objetivo Estratégico N° 2: “Lograr el funcionamiento eficiente de los mercados y el incremento de la competitividad”.

Objetivo Estratégico	INDICADOR	Situación Actual 2015	META 2024	RESPONSABLE
Lograr el funcionamiento eficiente de los mercados y el incremento de la competitividad	Crecimiento Promedio de la Productividad Total de los Factores (PTF).	-1.2 %	1.3%	MEF SUNAT OSCE FONAFE SMV ONP y BN
	Volatilidad de los rendimientos de los bonos del Tesoro peruano a 10 años.	69 pb	53 pb	

Fuente: PESEM 2017-2021 y su actualización de metas al 2024

Las actividades estratégicas sectoriales asociadas al objetivo son:

- ✓ AES 2.1 Fortalecer la apertura económica y la armonización del mercado de bienes y servicios.
- ✓ AES 2.2 Fortalecer la gestión de la cadena de suministro y la eficiencia de la actividad empresarial del Estado.
- ✓ AES 2.3 Impulsar la ampliación de la cobertura, eficiencia y sostenibilidad del mercado previsional.
- ✓ AES 2.4 Promover la profundización, estabilidad y liquidez del mercado financiero incentivando la competencia entre sus participantes.

Objetivo Estratégico N° 3: “Alcanzar una mayor recaudación de ingresos fiscales”.

Objetivo Estratégico	INDICADOR	Situación Actual 2015	META 2024	RESPONSABLE
Alcanzar una mayor recaudación de ingresos fiscales	Ingresos fiscales del gobierno general respecto al PBI	20.1 %	21,6 %	MEF SUNAT
	Ingresos tributarios del gobierno general respecto del PBI	15.2 %	16.9 %	

Fuente: PESEM 2017-2021 y su actualización de metas al 2024

Las actividades estratégicas sectoriales asociadas al objetivo son:

- ✓ AES 3.1 Fortalecer la política y mecanismos orientados a la estabilidad de los ingresos fiscales.
- ✓ AES 3.2 Fortalecer la capacidad de gestión de la administración tributaria y aduanera; así como, de las instancias de recaudación tributaria municipal.
- ✓ AES 3.3 Impulsar la formalización de la mediana y pequeña empresa, el control del incumplimiento tributario; así como, la lucha contra el contrabando y el tráfico ilícito de mercancías.
- ✓ AES 3.4 Promover la adecuación normativa a los estándares internacionales en materia tributaria.

Objetivo Estratégico N° 4: “Reactivar la inversión orientada al cierre de brechas de infraestructura social y productiva”.

Objetivo Estratégico	INDICADOR	Situación Actual 2015	META 2024	RESPONSABLE
Reactivar la inversión orientada al cierre de brechas de infraestructura social y productiva	Inversión total respecto del PBI	24.3 %	21.1 %	MEF PROINVERSIÓN

Fuente: PESEM 2017-2021 y su actualización de metas al 2024

Las actividades estratégicas sectoriales asociadas al objetivo son:

- ✓ AES 4.1 Fortalecer la programación multianual, priorización y seguimiento de las inversiones.
- ✓ AES 4.2 Fortalecer la descentralización de los procesos de inversión pública y privada.
- ✓ AES 4.3 Promover la simplificación del ciclo de la inversión pública y privada en sus distintas modalidades.
- ✓ AES 4.4 Fortalecer las capacidades para la formulación y evaluación técnica económica de las inversiones; así como, el acceso a la información de los inversionistas.
- ✓ AES 4.5 Desarrollar mecanismos de financiamiento de la inversión pública; así como, la gestión de riesgos y compromisos derivados de las APP.

Objetivo Estratégico N° 5: “Mejorar el desempeño del gasto público en los tres niveles de gobierno”.

Objetivo Estratégico	INDICADOR	Situación Actual 2015	META 2024	RESPONSABLE
Mejorar el desempeño del gasto público en los tres niveles de gobierno	Gasto no financiero del gobierno general respecto del PBI	21.3 %	21.4 %	MEF OSCE PERU COMPRAS

Fuente: PESEM 2017-2021 y su actualización de metas al 2024

Las actividades estratégicas sectoriales asociadas al objetivo son:

- ✓ AES 5.1 Fortalecer el proceso presupuestario multianual del sector público, con énfasis en el presupuesto por resultados.
- ✓ AES 5.2 Promover la transparencia, participación ciudadana y rendición de cuentas, impidiendo la corrupción y distorsiones en el uso de recursos públicos.
- ✓ AES 5.3 Impulsar la predictibilidad de las transferencias intergubernamentales sobre la base de criterios de asignación.
- ✓ AES 5.4 Fortalecer los mecanismos de abastecimiento y el desarrollo de instrumentos de contratación pública.

Objetivo Estratégico N° 6: “Fortalecer la gestión institucional en las Entidades del Sector Economía y Finanzas”.

Objetivo Estratégico	INDICADOR	Situación Actual 2018	META 2024	RESPONSABLE
Fortalecer la gestión institucional en las Entidades del Sector Economía y Finanzas	Porcentaje promedio del avance en la implementación del Modelo de Integridad en el Sector Economía y Finanzas.	64.37%	100 %	MEF SUNAT OSCE FONAFE PROINVERSION PERU COMPRAS SMV ONP BN
	Grado de implementación y cumplimiento del Plan de Gestión de Riesgos de Desastres en las entidades del Sector Economía y Finanzas.	0%	100%	

Fuente: PESEM 2017-2021 y su actualización de metas al 2024

Las actividades estratégicas sectoriales asociadas al objetivo son:

- ✓ AES 6.1 Promover la integridad y lucha contra la corrupción en el Sector Economía y Finanzas.
- ✓ AES 6.2 Fortalecer e impulsar la Gestión de Riesgos de Desastres.

Podemos anotar que todos los órganos adscritos al Sector Economía y Finanzas han realizado el análisis de vinculación de sus servicios con los planes estratégicos institucionales y del Sector, de tal manera que puedan cumplir más adelante con el criterio de priorización relacionado con el planeamiento estratégico.

V. EVOLUCIÓN DE LAS BRECHAS DE INFRAESTRUCTURA O ACCESO A SERVICIOS EN EL SECTOR ECONOMÍA Y FINANZAS PARA EL PMI 2022 - 2024

Para efectos de la identificación de brechas, para el Programa Multianual de Inversiones 2021 – 2023, el presente diagnóstico sectorial, se elabora de conformidad a lo establecido en la normatividad vigente del Invierte.pe: El Reglamento del Decreto Legislativo N° 1252, establece en el número 4) del numeral 10.3 del artículo 10 como una función de la Oficina de Programación Multianual de Inversiones (OPMI) del Sector: *“Elaborar el diagnóstico de brechas detallado de la de la situación de brechas de su ámbito de competencia.”*

Asimismo, en el artículo 12 de la Directiva General del Sistema de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, establece en el Numeral 12.2 que la OPMI de cada Sector Elaboración del Diagnóstico de la situación de las Brechas de Infraestructura o de Acceso a Servicios Públicos”.

En ese sentido, la Oficina de Presupuesto, Inversiones y Cooperación Técnica (OPICT) de la Oficina General de Planificación y Presupuesto (OGPP) del MEF, a cargo de las funciones de la Oficina de Programación Multianual de Inversiones (OPMI) del Sector Economía y Finanzas, solicitó a los órganos del MEF y organismos adscritos al SEF, con el detalle que se muestra en el acápite 3.2, Cuadro N°2.

Mediante Memorando N°0781-2020-EF/41.03 del 19NOV2020, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto- OGPP comunica a la Dirección General de Programación Multianual de Inversiones-DGPMI, que para la Fase de Programación Multianual de Inversiones del período 2022-2024, se utilizaran los indicadores brechas aprobados (RM N°063-2019-EF/41), los mismos que cuentan con la validación metodológica de la DGPMI con Memorando N°0018-2019-EF/63.01 del 11FEB2019.

La actualización de los valores numéricos de los Indicadores Brechas del Sector Economía y Finanzas, en el marco de la normatividad vigente del Invierte.pe, se encuentran publicados en el portal institucional.¹⁴

Por tanto, los indicadores que han sido registrados en los Formatos 4-A “Indicador Brecha” de la Directiva General del Invierte.pe asociado a la brecha de servicios, son vinculados por cada servicio ofrecido por las entidades del Sector Economía y Finanzas.

El Formato N° 4-A ajustado, remitido por DGPMI considera sólo el valor numérico del indicador brecha en su línea de base, no así la proyección de los indicadores en el horizonte del PMI 2022-2024, dado que, según lo coordinado con la DGPMI, estos valores numéricos proyectados (meta) son determinados por la Cartera PMI 2022-2024 que se encuentra en formulación, y cuyo plazo para su registro vence el 15 de febrero del 2021.

¹⁴ https://www.mef.gob.pe/contenidos/acerc_mins/doc_gestion/indicador_brechas_MEF_2022_2024.pdf

5.1 RESUMEN BRECHAS DE ACCESO A SERVICIOS Y/O DE INFRAESTRUCTURA EN EL SECTOR ECONOMÍA Y FINANZAS PARA EL PMI 2022 – 2024.

Para el cuadro de Brechas Sectoriales 2022–2024, se ha tomado en consideración los servicios asociados, descritos y presentados por el MEF y los órganos adscritos al Sector Economía y Finanzas: Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria - SUNAT, Superintendencia del Mercado de Valores – SMV, Oficina de Normalización Previsional – ONP, Agencia de Compras del Perú - Perú Compras, Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE, se identifican diez (10) servicios, de los cuales tres (03) corresponden a tipologías globales, las cuales fueron determinadas por la Dirección General de la Inversión Pública (DGIP) del MEF y ocho (08) son exclusivamente de la SUNAT.

Cabe precisar, que éstos diez (10) servicios identificados, se registran en once (11) indicadores de brecha: Ocho (08) indicadores de brechas que se encuentran asociados a las tipologías específicas de la SUNAT, y tres (03) indicadores que se asocian a las tipologías globales para las entidades del Sector (Habitabilidad Institucional, Desarrollo Institucional y Tecnología de Información y Comunicación - TIC). Dichos indicadores se especifican en el siguiente cuadro:

Cuadro N°23
Resumen de Indicadores de Brechas del Sector Economía y Finanzas

Servicio	Indicador de Brecha de Calidad / Cobertura	Brecha
Servicio de Habitabilidad Institucional	% de unidades orgánicas de la Entidad con inadecuado índice de ocupación	Calidad
Servicios operativos o misionales	% de servicios operativos o misionales institucionales con capacidad operativa inadecuada	Calidad
Servicios de Información	% de sistemas de información que no funcionan adecuadamente	Calidad
Servicio de recaudación tributaria en Centro de Servicio al Contribuyente	% de CSC en condiciones inadecuadas	Calidad
	% zonas sin CSC	Cobertura
Servicio de recaudación tributaria en Oficinas Zonales	% de Oficinas zonales en condiciones inadecuadas	Calidad
Servicio de recaudación tributaria en Intendencia Regional	% de Intendencias regionales en condiciones inadecuadas	Calidad
Servicio de recaudación aduanera	% de Intendencias de Aduanas en condiciones inadecuadas	Calidad
Servicio de recaudación tributaria y aduanera	% de Intendencia de aduanas y Tributos Internos en condiciones inadecuadas	Calidad
Servicio de Control de bienes y mercancías	% de Puestos de Control en condiciones inadecuadas	Calidad
Servicio de custodia de bienes y mercancías	% de almacenes en condiciones inadecuadas	Calidad

Fuente: Indicadores Brechas del SEF aprobados con RM 063-2019-EF/41

Cuadro N° 24
Resumen de Indicadores de Brechas del Sector Economía y Finanzas para el
PMI 2022-2024

Nº	Servicio	Indicador Brecha Cobertura/Calidad	Brecha	Línea de Base 2020	2022	2023	2024
1	Servicio de Habitabilidad Institucional	% de unidades orgánicas del SEF con inadecuado índice de ocupación	Calidad	52.33%	30.23%	23.84%	15.70%
2	Servicios Misionales	% de servicios operativos o misionales del SEF con capacidad operativa inadecuada	Calidad	77.61%	61.97%	31.58%	26.32%
3	Servicios de Información y Comunicación	% de sistemas de información del SEF que no funcionan adecuadamente	Calidad	55.61%	48.17%	42.56%	40.24%
4	Servicio de recaudación tributaria - CSC	% de CSC en condiciones inadecuadas	Calidad	39.80%	35.70%	34.70%	31.60%
5		% zonas sin CSC	Cobertura	2.00%	1.00%	1.00%	0.00%
6	Servicio de recaudación tributaria - OZ	% de Oficinas zonales en condiciones inadecuadas	Calidad	42.90%	42.90%	42.90%	42.90%
7	Servicio de recaudación tributaria - IR	% de Intendencias regionales en condiciones inadecuadas	Calidad	27.30%	27.30%	27.30%	18.20%
8	Servicio de recaudación aduanera-IA	% de Intendencias de Aduanas en condiciones inadecuadas	Calidad	42.90%	42.90%	42.90%	35.70%
9	Servicio de recaudación tributaria y aduanera	% de IAT en condiciones inadecuadas	Calidad	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%
10	Servicio de Control de bienes y mercancías	% de PC en condiciones inadecuadas	Calidad	67.10%	65.80%	64.50%	64.50%
11	Servicio de custodia de bienes y mercancías	% de almacenes en condiciones inadecuadas	Calidad	65.70%	65.70%	60.00%	57.10%

Fuente: Indicadores Brechas del SEF aprobados con RM 063-2019-EF/41y valores numéricos actualizados al 2020

Es importante indicar que para la determinación de los indicadores brechas de los servicios de habitabilidad institucional, servicios operativos o misionales y servicios de información se ha trabajado con la información remitida por los pliegos y se ha realizado el cálculo agregado y promedio para el Sector Economía y Finanzas.

En los siguientes cuadros se muestran los servicios y los indicadores desagregados por pliegos del Sector Economía y Finanzas.

Cuadro N° 25
Indicadores Brechas del SEF
Servicio de Habitabilidad Institucional por Pliegos

Nº	Pliegos	Indicador	Línea Base 2020	2022	2023	2024
1	Ministerio de Economía y Finanzas - MEF	% de unidades orgánicas de la Entidad con inadecuado índice de ocupación	80.77%	80.77%	59.62%	40.38%
2	Oficina de Normalización Previsional – ONP		5.71%	5.71%	5.71%	2.86%
3	Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado - OSCE		100.00%	0.00%	0.00%	0.00%
4	Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria - SUNAT		50.00%	50.00%	50.00%	33.33%
Valor del indicador brecha del Servicio de Habitabilidad Institucional del SEF			52.33%	30.23%	23.84%	15.70%

Fuente: Indicadores Brechas del SEF aprobados con RM 063-2019-EF/41

Cuadro N° 26
Indicadores Brechas del SEF
Servicios Operativos o Misionales por Pliegos

Nº	Entidad	Indicador	Línea Base 2020	2022	2023	2024
1	Ministerio de Economía y Finanzas – MEF	% de servicios operativos o misionales institucionales con capacidad operativa inadecuada	88.89%	65.28%	18.33%	10.00%
2	Superintendencia del Mercado de Valores – SMV		85.71%	85.71%	85.71%	85.71%
3	Oficina de Normalización Previsional – ONP		40.00%	36.00%	34.00%	32.00%
4	Central de Compras- Perú Compras		37.25%	25.00%	0.00%	0.00%
5	Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado - OSCE		100.00%	75.00%	25.00%	15.00%
Valor del indicador brecha de Desarrollo Institucional del SEF			77.61%	61.97%	31.58%	26.32%

Fuente: Indicadores Brechas del SEF aprobados con RM 063-2019-EF/41

Cuadro N° 27
Indicadores Brechas del SEF
Servicio de Información por Pliegos

Nº	Entidad	Indicador	Línea Base 2020	2022	2023	2024
1	Ministerio de Economía y Finanzas – MEF	% de sistemas de información que no funcionan adecuadamente	60.00%	60.00%	47.50%	35.00%
2	Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – SUNAT		50.32%	49.52%	49.52%	48.71%
3	Central de Compras - Perú Compras		70.00%	25.00%	5.00%	0.00%
4	Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado - OSCE		100.00%	50.00%	0.00%	0.00%
Valor del indicador brecha de Desarrollo Institucional del SEF			55.61%	48.17%	42.56%	40.24%

Fuente: Indicadores Brechas del SEF aprobados con RM 063-2019-EF/41

VI. CRITERIOS PARA LA PRIORIZACIÓN DE LAS INVERSIONES A SER CONSIDERADOS EN EL PMI

Finalmente, para la elaboración del PMI 2021 – 2023, se debe tener en consideración lo dispuesto en el artículo 13 de la Directiva General del Invierte.pe en el numeral 13.2 donde se dispone que: *“La OPMI del Sector, previa coordinación con la oficina de planeamiento o la que haga sus veces en la entidad, propone los criterios de priorización sectoriales para las inversiones que se enmarquen en el ámbito de su responsabilidad funcional, en concordancia con los planes nacionales sectoriales establecidos en el planeamiento”*

estratégico de acuerdo al SINAPLAN. Dichos criterios de priorización son aplicados por los tres niveles de gobierno”.

6.1 CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN APROBADOS PARA EL SEF

Con RM N°422-2018-EF/41¹⁵, del 07DIC2018 se aprueban los Criterios de Priorización del Sector Economía y Finanzas, en el marco de lo establecido en el párrafo 5.3 del artículo 5, Tercera y Cuarta Disposición Complementaria Final del DL N°1432.

Mediante Memorando N°0019-2020-EF/41.03 del 03ENE2020, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto- OGPP comunica a la Dirección General de Programación Multianual de Inversiones-DGPMI, que para la Fase de Programación Multianual de Inversiones del período 2022-2024, se utilizaran los criterios de priorización aprobados con RM N°422-2018-EF/41, del 07DIC2018, los mismos que cuentan con la validación metodológica de la DGPMI con Memorando N°0064-2018-EF/63.01 del 28NOV2018 respectivamente.

Los Criterios de Priorización determinados y aprobados por el Sector Economía y Finanzas son cuatro (4) y se presentan a continuación:

1. Criterio de Cierre de Brechas

Se priorizan las inversiones orientadas al cierre de las mayores brechas de infraestructura y/o de acceso a servicios públicos, el puntaje se determina en función a los indicadores de Brecha de Cobertura o Calidad. En ese sentido, aquellas inversiones orientadas a cerrar brechas que requieren una mayor intervención deberán tener una mayor prioridad para la asignación de recursos. Este criterio es cancelatorio; por lo tanto, si la inversión no está alineada al cierre de brechas, no califica para la aplicación de los demás criterios. El peso de este criterio es 25 puntos.

Cuadro N° 28
Criterio Cierre de Brechas para el SEF

CATEGORÍAS	PESO	PORCENTAJE DEL INDICADOR DE BRECHA (Entre 0 y 100)	PUNTAJE DEL CRITERIO 1
Indicador de Brecha de Cobertura	P1 _a	IB1	P1 _a x IB1
Indicador de Brecha de Calidad	P1 _b	IB2	P1 _b x IB2
TOTAL	$\Sigma = 0.25$		Σ máximo = 25 puntos

Fuente: Criterios de Priorización del SEF aprobados con RM 422-2018-EF/41

En el siguiente cuadro se detallan los servicios identificados para el Sector Economía y Finanzas con la respectiva definición del indicador y el peso asignado.

¹⁵ www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/resolucion-ministerial/18651-resolucion-ministerial/file

Cuadro N° 29
Criterio Cierre de Brechas para el SEF por Servicios

Servicio	Indicador de Brecha de Calidad / Cobertura	Brecha	Peso	Porcentaje del Indicador de Brecha (entre 0 y 100)	Puntaje del Criterio 1 (PC1)
Servicio de Habitabilidad Institucional	% de unidades orgánicas de la Entidad con inadecuado índice de ocupación	Calidad	0.250	IB1 ₁	0.025 X IB1 ₁
Servicios Misionales	% de servicios operativos o misionales institucionales con capacidad operativa inadecuada	Calidad	0.250	IB1 ₂	0.25 X IB1 ₂
Servicios de Información	% de sistemas de información que no funcionan adecuadamente	Calidad	0.250	IB1 ₃	0.25 X IB1 ₃
Servicio de recaudación tributaria – CSC	% de CSC en condiciones inadecuadas	Calidad	0.225	IB1 ₄	0.225 X IB1 ₄
	% zonas sin CSC	Cobertura	0.025	IB2 ₄	0.025 X IB2 ₄
Servicio de recaudación tributaria – OZ	% de Oficinas zonales en condiciones inadecuadas	Calidad	0.250	IB1 ₅	0.25 X IB1 ₅
Servicio de recaudación tributaria – IR	% de Intendencias regionales en condiciones inadecuadas	Calidad	0.250	IB1 ₆	0.25 X IB1 ₆
Servicio de recaudación aduanera	% de Intendencias de Aduanas en condiciones inadecuadas	Calidad	0.250	IB1 ₇	0.25 X IB1 ₇
Servicio de recaudación tributaria y aduanera	% de Intendencia de aduanas y Tributos Internos en condiciones inadecuadas	Calidad	0.250	IB1 ₈	0.25 X IB1 ₈
Servicio de Control de Bienes y mercancías	% de Puestos de Control en condiciones inadecuadas	Calidad	0.250	IB1 ₉	0.25 X IB1 ₉
Servicio de custodia de bienes y mercancías	% de almacenes en condiciones inadecuadas	Calidad	0.250	IB1 ₁₀	0.25 X IB1 ₁₀

2. Criterio de Alineamiento al Planeamiento Estratégico

Prioriza las inversiones alineadas a los objetivos y acciones estratégicas contenidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI). Asimismo, prioriza aquellas inversiones vinculadas a la Política General de Gobierno (PGG). Este criterio es cancelatorio; por lo tanto, si el objetivo de la inversión no está alineado al PEI, no califica para la aplicación de los demás criterios, aun si la inversión estuviera alineada a la PGG. El peso de este criterio es 25 puntos. Ver Formato N°2: Formato Criterio de Priorización Sectorial: Alineamiento al Planeamiento Estratégico.

Se aplica en siguientes niveles:

- Vinculación a los Objetivos Estratégicos Institucionales del PEI, este criterio prioriza las inversiones que están alineadas con los Objetivos Estratégicos Institucionales definidos en la Ruta Estratégica del PEI de los pliegos que conforman el sector y sus organismos adscritos.
- Vinculación a las Acciones Estratégicas Institucionales del PEI, este criterio prioriza las inversiones que están alineadas con las Acciones Estratégicas Institucionales¹⁶ definidas en la Ruta Estratégica del PEI de los pliegos que conforman el sector y sus organismos adscritos.
- Vinculación con los lineamientos de la Política General de Gobierno (PGG).

Para el cálculo del puntaje del criterio de alineamiento al planeamiento estratégico se considera lo siguiente:

Cuadro N° 30
Criterio de Alineamiento al Planeamiento Estratégico para el SEF

CATEGORÍAS	PESO	PRIORIDAD SEGÚN LA RUTA ESTRATÉGICA	PUNTAJE DEL CRITERIO 2
Vinculación a los Objetivos Estratégicos Institucionales del PEI	5	Si hay vinculación $POEI = \frac{(\text{Número Total OEI} - \text{Número Prioridad OEI}+1)}{\text{Número Total OEI}}$ No hay vinculación, $POEI = 0$	POEI x 5
Vinculación a las Acciones Estratégicas Institucionales del PEI	15	Si hay vinculación, $PAEI = \frac{(\text{Número Total AEI} - \text{Número Prioridad AEI}+1)}{\text{Número Total AEI}}$ No hay vinculación, $PAEI = 0$	PAEI x 15
Vinculación con los lineamientos de la PGG	5	Si hay vinculación, $PPGG = 5$ No hay vinculación, $PPGG = 0$	PPGG
TOTAL	25		Σ máximo = 25

Fuente: Criterios de Priorización del SEF aprobados con RM 422-2018-EF/41

Donde:

- Número Total OEI, es el número total de Objetivos Estratégicos Institucionales del PEI.
- Número Prioridad OEI, es el orden de prioridad establecido para cada Objetivos Estratégicos Institucionales con respecto al número total de Objetivos Estratégicos Institucionales.
- Número Total AEI, es el número total de Acciones Estratégicas Institucionales del PEI.
- Número Prioridad AEI, es el orden de prioridad establecido para cada Acción Estratégica Institucional con respecto al número total de Acciones Estratégicas Institucionales. Para ello, todas las Acción Estratégica Institucional se consideran de manera correlativa una vez priorizada los Objetivos Estratégicos Institucionales.

¹⁶ Las Acciones Estratégicas Institucionales están asociadas a los servicios públicos que provee la entidad.

3. Criterio de Desempeño Histórico en la Ejecución de Inversiones de la Cartera de Inversiones

Prioriza las inversiones de las Unidades Ejecutoras de Inversiones (UEI) con mejor desempeño histórico en la ejecución financiera de la Cartera de Inversiones del año analizado, a través de puntajes proporcionales al desempeño histórico. El peso de este criterio es de 30 puntos. Ver Anexo N°2: Formato N°3: Formato Criterio de Priorización Sectorial: Desempeño Histórico en la ejecución de Inversiones de la Cartera de Inversiones.

Cuadro N° 31
Criterio de Desempeño Histórico en la ejecución de Inversiones de la Cartera de Inversiones del SEF

CATEGORÍA	PESO	PRIORIDAD	PUNTAJE DEL CRITERIO
Desempeño Histórico en la Ejecución de Inversiones de la Cartera de Inversiones (DHEICI)	30	$DHEICI_{UEI} = \frac{\sum_{n=1}^N \sum_{t=1}^T PEF}{N}$	$30 \times DHEICI$

Fuente: Criterios de Priorización del SEF aprobados con RM 422-2018-EF/41

Donde:

n: Inversión de una UEI

N: Número de inversiones de una UEI

t: Año en el que la inversión tuvo asignación de recursos en el PIM.

T: Año de referencia de la Cartera de Inversiones.

PEF: Porcentaje de ejecución financiera de la inversión.

4. Criterio por Ámbito Geográfico de la Inversión

Prioriza las inversiones con mayor ámbito geográfico de intervención, y tiene como base de información la registrada en el Banco de Inversiones. El peso de este criterio es de 20 puntos. Ver Anexo N°2: Formato N°4: Formato Criterio de Priorización Sectorial: Ámbito Geográfico de la Inversión.

Se aplica un puntaje según Categoría de Ámbito Geográfico la que se ha definido de la siguiente manera:

Cuadro N° 32
Criterio de Ámbito Geográfico de la Inversión para el SEF

N°	CATEGORÍA	PUNTAJE DEL CRITERIO 4
		20
1	Nacional	20
2	Multidepartamental	16
3	Departamental	12
4	Multiprovincial	8
5	Provincial	4
6	Multidistrital	1

Fuente: Criterios de Priorización del SEF aprobados con RM 422-2018-EF/41

Asimismo, a fin de garantizar el puntaje para cada Categoría de Ámbito Geográfico, se validará el ámbito geográfico correspondiente a un PIP con la información contenida en el Banco de Inversiones. Para el caso de IOARR, donde se interviene en su mayoría sobre un activo de la UP, se tomará como dato la jurisdicción de la UP que informe la Entidad, tomándolo este dato como declaración jurada.

6.2 PRIORIZACIÓN DE LA CARTERA DE INVERSIONES DEL PMI

De acuerdo a la Directiva General del Invierte.pe en el Artículo 15 “Priorización de la cartera de inversiones” señala que la OPMI teniendo en cuenta los criterios de priorización aprobados, selecciona y prioriza las inversiones a ser financiadas total o parcialmente con fondos públicos para su inclusión en el PMI.

Asimismo, las inversiones priorizadas son ordenadas en el MPMI según su estado de avance en el Ciclo de Inversión, de acuerdo al siguiente orden de prelación:

1. Las inversiones en proceso de liquidación o aquellas por iniciar liquidación cuya ejecución física ha concluido.
2. Las inversiones en ejecución física que culminen en el año 1 de la programación multianual de inversiones.
3. Las inversiones en ejecución física que culminen sucesivamente en los años 2 y 3 de la programación multianual de inversiones.
4. Las inversiones en ejecución física cuya culminación exceda el periodo de la programación multianual de inversiones.
5. Las inversiones sin ejecución física y que cuenten con expediente técnico o documento equivalente completo y vigente.
6. Las inversiones sin ejecución física y que cuenten con expediente técnico o documento equivalente en proceso de elaboración.
7. Las inversiones sin ejecución física ni financiera que cuenten con aprobación o viabilidad vigente, según corresponda. Las IOARR aprobadas se programan en el PMI mediante su registro en el MPMI con el código único correspondiente, el cual se asigna a través del registro del Formato N° 07-C: Registro de IOARR.
8. Las inversiones que se encuentren en formulación y evaluación.
9. Las inversiones que se encuentren registradas en el Banco de Inversiones como ideas. Las ideas de inversiones, previo al registro en la cartera de inversiones del PMI, deben registrarse en el Banco de Inversiones en el Formato N° 05-A: Registro de idea de Proyecto o Programa de Inversión o en el Formato N° 05-B: Registro agregado de ideas de IOARR, según corresponda. Con el registro de los referidos formatos se genera un código de idea para el registro de las inversiones en el PMI.

VII. ACTIVOS ESTRATEGICO ESENCIALES IDENTIFICADOS EN EL SECTOR ECONOMIA Y FINANZAS.

7.1 NORMATIVIDAD

✚ Con Decreto Supremo N° 284-2018-EF publicado el 09DIC2018, se aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1252, que crea el Invierte.pe.

✓ *Artículo 8.- del Ente Rector del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones*

8.2 Son funciones de la DGPMI:

1. *Aprobar directivas, procedimientos, lineamientos, instrumentos metodológicos de alcance general y demás normas complementarias del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, necesarias para su funcionamiento y la aplicación de las fases del Ciclo de Inversión.*

5. ***Aprobar las directivas para la elaboración, implementación y actualización del inventario de activos que resultan de la ejecución de las inversiones, el cual se compatibiliza con la normativa del Sistema Nacional de Abastecimiento, en lo que corresponda.***

15. *Brindar capacitación y asistencia técnica a las entidades y empresas públicas sujetas al Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones.*

✓ *Artículo 10.- De la OPMI del Sector*

10.3 La OPMI del Sector tiene las funciones siguientes:

24. *Solicitar información actualizada del estado situacional de los activos generados con la ejecución de las inversiones que se enmarquen en el ámbito de responsabilidad funcional del Sector a las entidades titulares de los activos o responsables de la provisión de los servicios implementados con dichas inversiones.*

✚ Mediante Resolución Directoral N°001-2019-EF/63.01 publicada el 23ENE2019, se aprueba la Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, en adelante Directiva General del Invierte.pe así como sus Anexos y Formatos.

En el Artículo 43. Inventario de activos generados por las inversiones se señala lo siguiente:

✓ *43.1 El inventario de activos reúne información relevante y actualizada sobre los activos generados por la ejecución de las inversiones, principalmente respecto de su stock, estado situacional y capacidad de producción de servicios. Sus objetivos específicos son:*

1. *Facilitar la elaboración del diagnóstico de la infraestructura existente*

- respecto de su capacidad de producción de servicios, de tal modo que permita la estimación de la brecha de acceso a servicios para la elaboración del PMI.*
2. *Permitir la toma de decisiones respecto de futuras reposiciones, rehabilitaciones, optimizaciones, adquisiciones, mantenimientos y reparaciones de los activos existentes.*
 3. *Asegurar que se están realizando inversiones con transparencia y verificar si se está brindando el servicio en el nivel requerido.*
- ✓ 43.2 *La OPMI debe solicitar la información sobre el estado situacional de los activos a la entidad titular de los mismos o responsable de la provisión de los servicios bajo su responsabilidad funcional o competencia, la cual debe registrar dicha información mediante el Formato Nº 11-A: Registro de información de UP y el Formato Nº 11-B: Registro de información de Activos Estratégicos Esenciales (AE) en el módulo informático del inventario de activos del Banco de Inversiones¹⁷.*
 - ✓ 43.3 *La DGPMI aprueba los instrumentos metodológicos que contemplan las orientaciones generales para el proceso de recopilación y frecuencia de la actualización del inventario de activos generados por las inversiones.*
 - ✓ 43.4 *La OPMI del Sector puede establecer lineamientos específicos adicionales a los aprobados por la DGPMI para la elaboración del inventario de activos de su Sector.*

7.2 ELABORACIÓN DE LA RELACIÓN DE ACTIVOS ESTRATÉGICOS¹⁸

La OPMI elabora la relación de activos estratégicos del Sector Economía y Finanzas tomando como base a la información remitida por los pliegos del sector, los mismos que han identificado, sus servicios específicos, los indicadores brechas y han identificado para cada uno de los factores productivos los activos estratégicos asociados.

El procedimiento para determinar la relación de activos estratégicos del SEF comprende los siguientes pasos:

1. Identificación de los servicios específicos que se desarrollan en cada institución o unidad orgánica según corresponda. En ese sentido a nivel del SEF se han identificado los siguientes servicios para cada uno de los pliegos, los mismos que se asocian a una tipología de proyecto, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

¹⁷ A la fecha no se han habilitado en el Banco de Inversiones los Formatos 11-A y 11-B.

¹⁸ Guía General para la Identificación, Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión. Set 2019 Un activo califica como **Activo Estratégico (AE)** cuando directa o indirectamente se constituye en un **factor limitante** de la capacidad de producción del servicio que brinda una UP.

Cuadro N° 33
Resumen de Servicios específicos asociados a la Tipología de Proyecto del Sector Economía y Finanzas

Entidad	Servicio General	Servicios Específicos	Tipología de Proyecto
Ministerio de Economía y Finanzas - MEF Superintendencia del Mercado de Valores - SMV Central de Compras Públicas - Perú Compras Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado - OSCE Oficina de Normalización Previsional - ONP	<ul style="list-style-type: none"> - Armonizar la política económica y financiera, a través de la transparencia y responsabilidad fiscal, contribuyendo al crecimiento económico sostenido del país - Regulación, supervisión, orientación y educación del Mercado de Valores, Mercado de Productos y Sistema de Fondos Colectivos - Promover las Contrataciones Públicas eficientes y transparentes en el Estado - Brindar Bienes y Servicios de Calidad y generar valor económico, social y ambiental para el desarrollo del País - Otorgamiento de pensiones a nivel nacional 	<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones de habitabilidad y funcionalidad del MEF (Edificación Pública) - Regulación y Supervisión del Mercado de Valores - Autorización, Inscripción y Registro - Resolución de Reclamos del Accionista Minoritario - Atención de Consultas a Usuarios - Educación y Difusión - Otorgamiento de Pensiones - Análisis inteligencia de mercado - Gestión de catálogos electrónicos de acuerdos marco -Compras corporativas y contrataciones por encargo -Gestión del listado de bienes y servicios comunes por subasta inversa -Promover las Contrataciones Públicas eficientes y transparentes del Estado 	Desarrollo Institucional
Ministerio de Economía y Finanzas - MEF Central de Compras Públicas - Perú Compras Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado - OSCE Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado – FONAFE Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria - SUNAT	<ul style="list-style-type: none"> - Armonizar la política económica y financiera, a través de la transparencia y responsabilidad fiscal, contribuyendo al crecimiento económico sostenido del país - Brindar Contrataciones Públicas electrónicas de métodos y mecanismos especiales de contratación que optimicen las operaciones que realiza el Estado. - Promover las Contrataciones Públicas eficientes y transparentes en el Estado - Brindar Bienes y Servicios de Calidad y generar valor económico, social y ambiental para el desarrollo del País Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero a través de la transformación digital 	<ul style="list-style-type: none"> - Soporte de Tecnologías de Información (SIAF, SIGA, BI, otros) - Recaudación de Tributos Municipales - Servicio de información -Promover las Contrataciones Públicas eficientes y transparentes del Estado <p>Servicios de Información</p>	TIC
Ministerio de Economía y Finanzas - MEF Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria - SUNAT Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado - OSCE Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado – FONAFE Oficina de Normalización Previsional - ONP	<ul style="list-style-type: none"> - Armonizar la política económica y financiera, a través de la transparencia y responsabilidad fiscal, contribuyendo al crecimiento económico sostenido del país - Administrar los tributos del gobierno nacional y los conceptos tributarios y no tributarios que se le encarguen por Ley o de acuerdo a los convenios interinstitucionales que se celebren e Implementación, inspección y el control del cumplimiento de la política aduanera en el territorio nacional y el tráfico internacional de mercancías, personas y medios de transporte, facilitando las actividades aduaneras de comercio exterior. - Promover las Contrataciones Públicas eficientes y transparentes en el Estado - Brindar Bienes y Servicios de Calidad y generar valor económico, social y ambiental para el desarrollo del País 	<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones de habitabilidad y funcionalidad del MEF (Edificación Pública) - Servicios intermedios y/o administrativos - Promover las Contrataciones Públicas eficientes y transparentes del Estado - Condiciones de habitabilidad y funcionalidad del MEF (Edificación Pública) 	Sede Institucional
Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria - SUNAT	Administrar los tributos del gobierno nacional y los conceptos tributarios y no tributarios que se le encarguen por Ley o de acuerdo a los convenios interinstitucionales que se celebren e Implementación, inspección y el control del cumplimiento de la política aduanera en el territorio nacional y el tráfico internacional de mercancías, personas y medios de transporte, facilitando las actividades aduaneras de comercio exterior.	<p>Servicio de recaudación tributaria - CSC</p>	CSC
		<p>Servicio de recaudación tributaria - OZ</p>	OZ

Entidad	Servicio General	Servicios Específicos	Tipología de Proyecto
		Servicio de recaudación tributaria - IR	IR
		Servicio de recaudación aduanera	IA
		Servicio de recaudación tributaria y aduanera	IAT
		Servicio de Control de Bienes y mercancías	PC
		Servicio de custodia de bienes y mercancías	Almacenes

2. Para el caso del Sector se ha consolidado la información remitida por los Pliegos y órganos adscritos, la misma que se sintetiza por tipología de proyectos.
- De acuerdo al informe de Consistencia del PMI 2020-2022 con el Decreto de Urgencia N° 014-2019 que aprueba el Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2020, el monto total programado en el PMI para el periodo 2020-2022 asciende a S/ 1 689 720 363; con un total de 104 inversiones con ejecución programada para dicho período.
 - Cada Pliego ha remitido como parte del diagnóstico de brechas la información de los servicios con sus respectivas UP y activos estratégicos, los mismos que se han agrupado de acuerdo a las tipologías de proyectos y sus respectivas cadenas funcionales. En los anexos se muestra la información base proporcionada por cada pliego u órgano del SEF.

- Se ha tomado en consideración aquellos activos estratégicos que intervienen directamente en el proceso para brindar el servicio al ciudadano.
- En la sistematización de información se ha considerado también realizar un proceso de agregación dada la especificidad en los servicios brindados por los diferentes pliegos del Sector. Tal es el caso, por ejemplo, de los sistemas de información que disponen cada uno de los pliegos, para los cuales se agrega solo en sistemas de información y la especificación de cada uno de ellos se muestra en los anexos del presente informe técnico.
- Luego de este proceso se remitió nuevamente los cuadros de resultado por tipología de proyecto a los pliegos y órganos adscritos al Sector para sus comentarios y/o validación el documento antes citado, en el siguiente cuadro se muestra a los Pliegos u órganos que emitieron opinión.

Cuadro N°34
Comentarios al Documento de Activos Estratégicos del SEF remitido por las entidades del SEF

Pliego	Responsable	Comentario/Validación	Fecha
ONP	Responsable de la UF (Sr. Pedro Yzique)	Realizó comentarios respecto al servicio misionales respecto al factor productivo de infraestructura.	18/05/2020
PERU COMPRAS	Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (Sr. Ángel Fabian Reto)	Indicó estar conforme con el documento remitido.	19/05/2020
FONAFE	Ejecutiva Corporativa de Planeamiento (Silvana Demichelli)	Indicó estar conforme con el documento remitido.	20/05/2020
OGA-MEF	Responsable de la UF (Srta Rocío Burga)	Indicó estar conforme con el documento remitido.	20/05/2020
SMV	Analista de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (Vanessa Patrón)	Envío observaciones respecto a los factores productivos de equipos, capital humano y activo digital.	21/05/2020
SUNAT	Responsable de la UF (Sr Fausto Blas)	Envío comentarios y precisiones respecto a los activos estratégicos de las tipologías de SUNAT.	21/05/2020

- Finalmente se ha analizado y sistematizado y se han obtenido los cuadros que se muestran a continuación:
 - Sede Institucional: Servicio de Habitabilidad institucional. Información de SUNAT, OSCE, ONP y MEF
 - Desarrollo Institucional: Servicios operativos o misionales. Información de OSCE, SMV, ONP, PERU COMPRAS, MEF.
 - Tecnología de la Información: Servicio de Información. Información de SUNAT, OSCE, PERU COMPRAS y MEF.
 - Las tipologías propias de SUNAT se trabajaron con la información remitida por SUNAT.

3. Mediante Memorando N° 0478-2020-EF/41.03 del 24JUL2020, la OGPP remite el Informe Técnico N°07-2020-EF/41.03/OPMI, Informe de Sustento de Activos Estratégicos del Sector Economía y Finanzas a la DGPMI para su respectiva validación metodológica, a la fecha no se tiene respuesta.
4. Mediante memorando N° 0756-2020-EF/41.03 el 10NOV2020, la OGPP remite el Formato de inclusión de Activos Estratégicos (AE), alcanzado mediante comunicación electrónica de la DGPMI en atención a la comunicación indicada en el numeral 3.
5. Cabe precisar, que para la elaboración del presente documento se pudo verificar la inclusión del activo estratégico **“central telefónica”** para el servicio de Información, el mismo que se muestra en los cuadros siguientes.

Cuadro N°35
Lista de Activos Estratégicos del Sector Economía y Finanzas por Tipología

TIPOLOGÍA SEDE INSTITUCIONAL: SUNAT, OSCE, ONP y MEF (*)

TIPO DE factores de producción		Activos Estratégicos (*)	FUNCIÓN	DIVISIÓN FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL	SERVICIO
INTANGIBLE	Infraestructura	Edificación Ambiente administrativo Protección electromecánica para Data Center	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DE CONTINGENCIA	GESTIÓN	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	SERVICIO DE HABITABILIDAD INSTITUCIONAL
	Terreno	Terreno				
	Equipo	Hardware general				
INTANGIBLE	Activo digital	bases de datos Software Sistema de Información				

(*) Para el caso del MEF se toma la información remitida por la OGA.

TIPOLOGIA DESARROLLO INSTITUCIONAL:

SERVICIOS OPERATIVOS O MISIONALES – INFRAESTRUCTURA: MEF (*)

TIPO DE FACTORES DE PRODUCCIÓN		ACTIVOS ESTRATÉGICOS (*)	FUNCIÓN	DIVISIÓN FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL	SERVICIO
TANGIBLE	Infraestructura	Edificación	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DE CONTINGENCIA	GESTIÓN	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	SERVICIOS OPERATIVOS O MISIONALES INSTITUCIONALES
		Ambiente administrativo				
	Equipo	Swich				
		Servidores				
		Sistema de Información				
		Equipo de telecomunicaciones				
		Hardware general				
		Sistema de potencia				
		Protección eléctrica para Data Center				
		Sistemas de protección contra incendio				
		Access point				
INTANGIBLES	Activo Digital	Sistemas de aire acondicionado				
		Servicios en la nube				
		bases de datos				
		Software				
		Sistema de Información				

(*) Para el caso del MEF se considera la información remitida por OGA referida al Tribunal Fiscal

TIPOLOGIA SERVICIOS OPERATIVOS O MISIONALES- RECTORES: SMV, PERU COMPRAS, OSCE, ONP, MEF(*)

TIPO DE FACTORES DE PRODUCCIÓN		ACTIVOS ESTRATÉGICOS (*)	FUNCIÓN	DIVISIÓN FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL	SERVICIO
TANGIBLE	Infraestructura	Edificación	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DE CONTINGENCIA	PLANEAMIENTO GUBERNAMENTAL	RECTORÍA DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	SERVICIOS OPERATIVOS O MISIONALES INSTITUCIONALES
		Ambiente administrativo				
	Equipo	Equipo de tele comunicaciones				
		Servidores				
		Hardware general				
		Computadoras				
		Laptops				
		Disco Duro con información del Banco de Preguntas				
	Capacidad humana	Personal fortalecido				
INTANGIBLE	Capacidad organizacional	Procesos				
		Metodologías				
		Protocolos				
	Conocimiento	Predictibilidad				
		Matriz de competencias				
	Activo digital	Base de datos				
		Software				
		Sistema de Información				
		Herramientas de interpretación				
		Banco de datos				
		Video digitales				

(*) Para el caso del MEF a la fecha se cuenta con la información correspondiente a los servicios misionales de rectoría brindados por DGPMI, servicio misional de gestión de política de ingresos públicos relacionados a la recaudación tributaria municipal (presentados por DGPMACDF), y servicio misional de gestión fiscal de los recursos humanos brindados por DGGFRH. A la fecha no se cuenta con la información correspondiente al servicio misional de abastecimiento brindado por DGA, tampoco del servicio misional de administración financiera, a fin de poder identificar otros activos estratégicos vinculados a dichos servicios.

TIPOLOGIA TECNOLOGIA DE LA INFORMACION y COMUNICACIÓN: SUNAT, PERU COMPRAS, OSCE y MEF (*)

TIPO DE FACTORES DE PRODUCCIÓN		ACTIVOS ESTRATÉGICOS (*)	FUNCIÓN	DIVISIÓN FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL	SERVICIO
TANGIBLE	Infraestructura	Edificación	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DE CONTINGENCIA	GESTIÓN	SOPORTE TECNOLÓGICO	SERVICIOS DE INFORMACIÓN
		Protección eléctrica y electromecánica para Data Center				
		Ambiente administrativo				
	Equipo	Terreno				
		Networking core / datacenter / edificio				
		Computadora personal portátil (Laptop)				
		Unidad Central de Procesos (Computadora de escritorio)				
		Equipos de plataforma de tecnologías de información, comunicaciones y seguridad				
		Equipos de comunicación de redes y datos				
		Swich (Comutadores)				
		Servidores				
		Hardware general				
		Access point				
		Wireless controller				
		Sistema de almacenamiento (Storage)				
		Librería de cintas o robot de cintas				
		Accesorio de data center				
		Computadoras				
INTANGIBLE	Capacidad humana	Central Telefónica				
		Personal fortalecido				
		Bases de datos				
		Software				
	Activo digital	Sistema de información				

(*) Para el caso del MEF se trabajó con la información remitida por la OGTI.

TIPOLOGÍAS ESPECÍFICAS DE LA SUNAT

SERVICIO DE RECAUDACIÓN TRIBUARIA EN CENTROS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE (CSC)

TIPO DE FACTORES DE PRODUCCIÓN		ACTIVOS ESTRATÉGICOS (*)	FUNCIÓN	DIVISIÓN FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL	SERVICIO
TANGIBLE	Infraestructura	Edificación	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DE CONTINGENCIA	RECAUDACIÓN	RECAUDACIÓN	SERVICIO DE RECAUDACIÓN TRIBUARIA EN CENTROS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE (CSC)
	Terreno	Terreno				
	Equipo	Computadora Personal Portátil (Laptop)				
		Unidad Central de Proceso - CPU (computadora de escritorio)				
		Impresora Multifuncional				
	Mobiliario	Mobiliario para el uso de los operadores de atención al usuario				
		Mobiliario para el uso propio de los usuarios				

SERVICIO DE RECAUDACIÓN TRIBUARIA EN OFICINAS ZONALES (OZ)

TIPO DE FACTORES DE PRODUCCIÓN		ACTIVOS ESTRATÉGICOS (*)	FUNCIÓN	DIVISIÓN FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL	SERVICIO
TANGIBLE	Infraestructura	Edificación	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DE CONTINGENCIA	RECAUDACIÓN	RECAUDACIÓN	SERVICIO DE RECAUDACIÓN TRIBUARIA EN OFICINAS ZONALES (OZ)
	Terreno	Terreno				
	Equipo	Computadora Personal Portátil (Laptop)				
		Unidad Central de Proceso - CPU (computadora de escritorio)				
		Impresora Multifuncional				
	Vehículo	Unidades vehiculares para acciones de control móvil				

SERVICIO DE RECAUDACIÓN TRIBUARIA EN INTENDENCIAS REGIONALES (IR)

TIPO DE FACTORES DE PRODUCCIÓN		ACTIVOS ESTRATÉGICOS (*)	FUNCIÓN	DIVISIÓN FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL	SERVICIO
TANGIBLE	Infraestructura	Edificación	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DE CONTINGENCIA	RECAUDACIÓN	RECAUDACIÓN	SERVICIO DE RECAUDACIÓN TRIBUARIA EN INTENDENCIAS REGIONALES (IR)
	Terreno	Terreno				
	Equipo	Computadora Personal Portátil (Laptop)				
		Unidad Central de Proceso - CPU (computadora de escritorio)				
	Vehículo	Unidades vehiculares para acciones de control				

SERVICIOS DE RECAUDACIÓN ADUANERA

TIPO DE FACTORES DE PRODUCCIÓN		ACTIVOS ESTRATÉGICOS (*)	FUNCIÓN	DIVISIÓN FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL	SERVICIO
TANGIBLE	Infraestructura	Edificación	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DE CONTINGENCIA	RECAUDACIÓN	RECAUDACIÓN	SERVICIOS DE RECAUDACIÓN ADUANERA
		Base Canil				
	Terreno	Terreno				
	Equipo	Computadora Personal Portátil (Laptop)				
		Unidad Central de Proceso - CPU (computadora de escritorio)				
		Tablets				
Vehículo		Equipamiento Canil				
		Unidades vehiculares para acciones de control y de operación binomio (guía-can)				

SERVICIOS DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y ADUANERA

TIPO DE FACTORES DE PRODUCCIÓN		ACTIVOS ESTRATÉGICOS (*)	FUNCIÓN	DIVISIÓN FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL	SERVICIO
TANGIBLE	Infraestructura	Edificación	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DE CONTINGENCIA	RECAUDACIÓN	RECAUDACIÓN	SERVICIOS DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y ADUANERA
	Terreno	Terreno				
	Equipo	Computadora Personal Portátil (Laptop)				
		Unidad Central de Proceso - CPU (computadora de escritorio)				
	Vehículo	Unidades vehiculares para acciones de control				

SERVICIO DE CUSTODIA DE BIENES Y MERCANCÍAS

TIPO DE FACTORES DE PRODUCCIÓN		ACTIVOS ESTRATÉGICOS (*)	FUNCIÓN	DIVISIÓN FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL	SERVICIO
TANGIBLE	Infraestructura	Edificación	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DE CONTINGENCIA	RECAUDACIÓN	RECAUDACIÓN	SERVICIO DE CUSTODIA DE BIENES Y MERCANCÍAS
		Patio de maniobras vehicular				
	Terreno	Terreno				
	Equipo	Balanza de Plataforma				
		Balanza electrónica				
		Carretilla hidráulica				
		Montacargas				
		Apilador eléctrico				
		Rack para almacenamiento				

SERVICIO DE CONTROL DE BIENES Y MERCANCÍAS

TIPO DE FACTORES DE PRODUCCIÓN		ACTIVOS ESTRATÉGICOS (*)	FUNCIÓN	DIVISIÓN FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL	SERVICIO
TANGIBLE	Infraestructura	Edificación	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DE CONTINGENCIA	RECAUDACIÓN	RECAUDACIÓN	SERVICIO DE CONTROL DE BIENES Y MERCANCÍAS
		Vías de acceso dentro de la infraestructura				
		Patio de maniobras				
		Área canil				
	Terreno	Terreno				
		Computadora Personal Portátil (Laptop)				
	Equipo	Unidad Central de Proceso - CPU (computadora de escritorio)				
		Balanza Electrónica				
		Equipos de Inspección no intrusiva (equipos de rayos X)				
		Contenedor frigorífico – Reefer				
		Vehículo aéreo no tripulado (Drone)				
		Detector de trazas de sustancias narcóticas (Detector, otros)				
		Identificador de sustancias químicas (detector de narcóticos, explosivos y otras sustancias)				
		Kit anticontrabando				
		Equipos especializados de Laboratorio (*)				
		Tablet				
	Vehículos	Unidades vehiculares para acciones de control				
		Deslizador				
		Lancha				
	Semoviente	Canes				

(*) Según la conceptualización definida por la UF SUNAT.

VIII. ESTANDARES DE CALIDAD Y NIVELES DE SERVICIOS DEL SECTOR ECONOMIA Y FINANZAS.

8.1 NORMATIVIDAD

- ✚ Con Decreto Supremo N° 284-2018-EF publicado el 09DIC2018, se aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1252, que crea el Invierte.pe.

Artículo 10.- de la OPMI del Sector

10.4 Las OPMI de los Sectores remiten a la DGPMI hasta antes del 30 de junio de cada año, las actualizaciones de los niveles de servicios y estándares de calidad disponibles asociados a las tipologías de proyectos de inversión en el marco de sus competencias, así como los nuevos niveles de servicios y estándares de calidad aprobados por los órganos técnicos normativos competentes.

- ✚ En SET2019 la DGPMI publica los *Lineamientos para la Identificación y Registro de Las Inversiones de Optimización, de Ampliación Marginal, de Rehabilitación y de Reposición - IOARR* donde en el *Glosario* se define:

Niveles de Servicios

Es la condición o exigencia que se establece para definir el alcance y las características de los servicios públicos que serán provistos. Son establecidos por el órgano rector del sector competente del gobierno nacional.

Estándares de Calidad

Son características o especificaciones técnicas mínimas inherentes a los factores de producción (infraestructura, equipo, entre otros). Son establecidos por el Órgano Rector del Sector competente del gobierno nacional.

8.2 ELABORACION DE LOS ESTANDARES DE CALIDAD Y NIVELES DE SERVICIO DEL SECTOR ECONOMIA Y FINANZAS.

1. La OPMI elaboró los cuadros de estándares de servicio y niveles de calidad a nivel de las tipologías de servicio del Sector Economía y Finanzas, tomando como base a la información remitida por los pliegos del sector, los mismos que han sido sistematizados en los siguientes cuadros:
 - Ficha de información de nivel de servicio y estándares de calidad en la que se debe registrar la información de los niveles de servicio y estándares de calidad por cada servicio.
 - Ficha de consolidación de los niveles de servicio y estándares de calidad de todos los servicios bajo la responsabilidad del Sector, aprobados por los órganos técnicos normativos.
2. Se realizó la sistematización y análisis de la información y se remitieron los cuadros a la DGPMI el 30JUN2020 para su revisión y opinión correspondiente.

TIPOLOGÍA SEDE INSTITUCIONAL¹⁹

Información de los Niveles de Servicio y Estándares de Calidad por servicio

I. Datos generales

Nombre de la entidad pública:	MEF-OGA, FONAFE,	
Órgano técnico normativo competente:	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN (OGA)-MEF	
Unidad Orgánica Responsable	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN (OGA)-MEF	
Sector:	09	ECONOMIA Y FINANZAS
Función:	03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA
División funcional:	006	GESTIÓN
Grupo funcional:	0010	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO
Servicio asociado:	303	HABITABILIDAD INSTITUCIONAL
Tipología de proyecto de inversión:	200	SEDE INSTITUCIONAL

II. Datos sobre el servicio

Definición del Servicio con brecha priorizada
Descripción El servicio de Habitabilidad Institucional es el que está relacionado con la infraestructura de las instituciones públicas del Sector Economía y Finanzas. Para ello se debe tener en consideración los niveles de funcionalidad de los mismos relacionados con los parámetros técnicos de confort, iluminación, ventilación, etc.
Norma Legal <ul style="list-style-type: none">Reglamento Nacional de Edificaciones aprobado con Decreto Supremo N° 011-2006-VIVIENDA y sus modificaciones:
Nivel de servicio*
Descripción La infraestructura debe cumplir con los niveles de funcionalidad que se puede determinar mediante parámetros, metodologías, en cuanto a la seguridad, confort, entre otros, que determinan las condiciones en que funciona la infraestructura de la SUNAT. Diseño: Representa los estándares, documentos y normas técnicas de diseño arquitectónico y de ingeniería que se requieran para la construcción, ampliación, remodelación y reconstrucción; así como, para el acondicionamiento de la infraestructura de las sedes institucionales.
Norma Legal <ul style="list-style-type: none">Reglamento Nacional de Edificaciones aprobado con Decreto Supremo N° 011-2006-VIVIENDA y sus modificaciones:
Estándares de Calidad**
Descripción Los estandares de calidad aplicados buscan solucionar problemas de condiciones de trabajo (habitabilidad y funcionalidad) se enfocan principalmente en los recursos para llevar adelante los procesos estratégicos y de apoyo infraestructura, mobiliario, equipamiento, conectividad interna. Infraestructura: El activo estratégico es la edificación que brinda el emplazamiento, habitabilidad, funcionalidad, seguridad y condiciones de trabajo específicas para el desempeño institucional. La información sobre los estándares de calidad del activo estratégico Edificación asociado al Factor de Producción Infraestructura. Norma Legal Las edificaciones públicas deben cumplir con los estándares establecidos en el Reglamento Nacional de Edificaciones aprobado con Decreto Supremo N° 011-2006-VIVIENDA y sus modificaciones: <ul style="list-style-type: none">- El uso de oficinas está reglamentado por la Norma A.080 Oficinas.- El artículo 6 del Capítulo II Condiciones de Habitabilidad y Funcionalidad de la citada norma, establece que el número de ocupantes de una edificación de oficinas se calculará a razón de una persona cada 9.5 m². En tal sentido, se considera dicho valor como parámetro para el índice de ocupación por persona. Asimismo, se deben tener en cuenta la Normatividad en materia de Seguridad en Edificaciones vigentes (Defensa Civil, Código Nacional de Electricidad, y normas técnicas que resulten aplicables).

¹⁹ Esta ficha se ha desarrollado con información de la OGA-MEF y FONAFE, remitida el 26-06-2020 y el 22-06-2020 respectivamente.

CONSOLIDADO TIPOLOGIA SEDE INSTITUCIONAL

Niveles de Servicio y Estándares de Calidad consolidados

I. Datos generales

OPMI	SECTOR ECONOMIA Y FINANZAS
Responsable de OPMI	ROCIO LUZ REYES BUSTOS
Fecha de elaboración	

II. Datos sobre las tipologías de inversión

II.I Servicios y/o Tipologías con Niveles de Servicio

A	B	C		D	E		F	G	H	I	J				
FUNCION	DIVISION FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL		SECTOR RESPONSABLE	SERVICIO		TIPOLOGIA	NIVELES DE SERVICIO	NORMA TÉCNICA O DISPOSITIVO LEGAL DE LOS NIVELES DE SERVICIO	NACIONAL	INTERNAC.				
03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA	006	GESTION	0010	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	09	ECONOMIA Y FINANZAS	303	HABITABILIDAD INSTITUCIONAL	200	SEDE INSTITUCIONAL	Funcionalidad	Reglamento Nacional de Edificaciones aprobado con Decreto Supremo N° 011-2006-VIVIENDA y sus modificaciones	X	

II.II Servicios y/o Tipologías con Estándares de Calidad

A	B	C		D	E		F	G	H	I	J				
FUNCION	DIVISION FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL		SECTOR RESPONSABLE	SERVICIO		TIPOLOGIA	ESTANDAR DE CALIDAD	NORMA TÉCNICA DE CALIDAD	NACIONAL	INTERNAC.				
03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA	006	GESTION	0010	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	09	ECONOMIA Y FINANZAS	303	HABITABILIDAD INSTITUCIONAL	200	SEDE INSTITUCIONAL	Infraestructura,	Las edificaciones públicas deben cumplir con los estándares establecidos en el Reglamento Nacional de Edificaciones aprobado con Decreto Supremo N° 011-2006-VIVIENDA y sus modificaciones: - El uso de oficinas está reglamentado por la Norma A.080 Oficinas. - El artículo 6 del Capítulo II Condiciones de Habitabilidad y Funcionalidad Asimismo, se deben tener en cuenta la Normatividad en materia de Seguridad en Edificaciones vigentes (Defensa Civil, Código Nacional de Electricidad, y normas técnicas que resulten aplicables).		

Cada fila corresponde a un servicio (La columna E es el servicio con brecha priorizada.). La información a registrar en las columnas desde la A hasta la F se obtiene del Anexo N° 02 de la Directiva General del Decreto Legislativo N° 1252, Directiva N° 001-2019-EF/63.01 y de la Matriz de Cadenas Funcionales, Servicios, Tipologías e Indicadores de Brechas validada con el equipo de PMI. Las columnas desde la G hasta la J se obtienen de la información registrada para los Niveles de Servicio y Estándares de Calidad de cada servicio, en el archivo Word.

TIPOLOGIA DESARROLLO INSTITUCIONAL
OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DEL MEF-OGA

Información de los Niveles de Servicio y Estándares de Calidad por servicio

I. Datos generales

Nombre de la entidad pública:	MEF	
Órgano técnico normativo competente:	TRIBUNAL FISCAL	
Unidad Orgánica Responsable	TRIBUNAL FISCAL	
Sector:	09	ECONOMIA Y FINANZAS
Función:	03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA
División funcional:	006	GESTIÓN
Grupo funcional:	0010	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO
Servicio asociado:	181	SERVICIOS OPERATIVOS O MISIONALES
Tipología de proyecto de inversión:	189	DESARROLLO INSTITUCIONAL

II. Datos sobre el servicio

Definición del Servicio con brecha priorizada	
Descripción	
9. Atención al público	Tribunal Fiscal²⁰

El Tribunal Fiscal es el órgano resolutivo del Ministerio que constituye la última instancia administrativa en materia tributaria y aduanera, a nivel nacional. Como tal, es competente para resolver las controversias suscitadas entre los contribuyentes y las administraciones tributarias. Depende administrativamente del/de la Ministro/a y tiene autonomía en el ejercicio de sus funciones. Sobre la base de las principales funciones del Tribunal Fiscal se ha determinado los siguientes servicios misionales:

- 9. Atención al público
- 10. Revisión del Expediente
- 11. Custodia de los Expedientes
- 12. Sesiones para atender las consultas
- 13. Discusión de las consultas
- 14. Resolución de consultas
- 15. Administración
- 16. Refrenda de las resoluciones

Norma Legal	
• Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas aprobado mediante DS N° 256-2019-EF y RM N° 219-2019-EF/41 de fecha 08 de agosto de 2019	
• Resolución Ministerial N° 301-2019EF/41, Resolución Ministerial que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas.	
• Reglamento Nacional de Edificaciones aprobado con Decreto Supremo N° 011-2006-VIVIENDA y sus modificaciones:	

Nivel de servicio*	
Descripción	
1. Atención al público	Teniendo en cuenta que El Tribunal Fiscal es un órgano resolutivo del Ministerio de Economía y Finanzas que depende administrativamente del Ministro, con autonomía en el ejercicio de sus funciones específicas y tiene por misión resolver oportunamente las controversias tributarias que surjan entre la administración y los contribuyentes, interpretando y aplicando la ley, fijando criterios jurisprudenciales uniformes y proponiendo normas que contribuyan con el desarrollo del Sistema Tributario.
2. Revisión del Expediente	Los Servicios identificados a nivel del Tribunal Fiscal son las siguientes:
3. Custodia de los Expedientes	
4. Sesiones para atender las consultas	

²⁰ Artículo 16 - del ROF aprobado mediante DS N° 256-2019-EF y RM N° 219-2019-EF/41 de fecha 08 de agosto de 2019

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 5. Discusión de las consultas 6. Resolución de consultas 7. Administración 8. Refrenda de las resoluciones |
|---|

Norma Legal

- Decreto Legislativo N° 1252, Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y deroga la Ley N° 27293, Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 01 de diciembre de 2016.
- Reglamento del Decreto Legislativo N° 1252, Aprobado mediante Decreto Supremo N° 284-2018-EF, publicado en el Diario Oficial "El Peruano", el 09 de diciembre de 2018.
- Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, aprobada por la Resolución Directoral N° 001-2019-EF/63.01, publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 23 de enero de 2019.
- Resolución Ministerial N° 063- 2019-EF/41, Resolución Ministerial que aprueba los Indicadores de Brechas del Sector Economía y Finanzas.
- Formato N° 04-A: Indicador de Brecha de la Dirección General de Programación Multianual de Inversiones (DGPMI).

Estándares de Calidad**

Descripción

Para el estándar de calidad el indicador mide la brecha de calidad existente para la presentación de servicios misionales identificados del MEF, expresada como brecha entre las capacidades existentes (recursos o factores productivos como infraestructura, equipamiento, gestión entre otros) y las capacidades requeridas para la provisión de los servicios de acuerdo con estándares o parámetros técnicos establecidos.

Asimismo, el indicador de brechas de acceso a servicios busca reducir el porcentaje de servicios operativos o misionales institucionales con capacidad operativa inadecuada

Norma Legal

- Decreto Legislativo N° 1252, Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y deroga la Ley N° 27293, Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 01 de diciembre de 2016.
- Reglamento del Decreto Legislativo N° 1252, Aprobado mediante Decreto Supremo N° 284-2018-EF, publicado en el Diario Oficial "El Peruano", el 09 de diciembre de 2018.
- Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, aprobada por la Resolución Directoral N° 001-2019-EF/63.01, publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 23 de enero de 2019.

* De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia, de corresponder.

** De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia.

Niveles de Servicio y Estándares de Calidad consolidados MEF-OGA

I. Datos generales

OPMI	SECTOR ECONOMIA Y FINANZAS
Responsable de OPMI	ROCIO LUZ REYES BUSTOS
Fecha de elaboración	

II. Datos sobre las tipologías de inversión

II.I Servicios y/o Tipologías con Niveles de Servicio

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
FUNCION	DIVISION FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL	SECTOR RESPONSABLE	SERVICIO	TIPOLOGIA	NIVELES DE SERVICIO	NORMA TÉCNICA O DISPOSITIVO LEGAL DE LOS NIVELES DE SERVICIO	NACIONAL	INTERNAC.
03 PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA	006 GESTION	0010 INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	09 ECONOMIA Y FINANZAS	181 SERVICIOS OPERATIVOS O MISIONALES	189 DESARROLLO INSTITUCIONAL	1.Atención al público 2.Revisión del Expediente 3.Custodia de los Expedientes 4.Sesiones para atender las consultas 5.Discusión de las consultas 6.Resolución de consultas 7.Administración 8.Refrenda de las resoluciones	•Decreto Legislativo N° 1252, Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y deroga la Ley N° 27293, Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 01 de diciembre de 2016. •Reglamento del Decreto Legislativo N° 1252, Aprobado mediante Decreto Supremo N° 284-2018-EF, publicado en el Diario Oficial "El Peruano", el 09 de diciembre de 2018. •Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, aprobada por la Resolución Directoral N° 001-2019-EF/63.01, publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 23 de enero de 2019. •Resolución Ministerial N° 063- 2019-EF/41, Resolución Ministerial que aprueba los Indicadores de Brechas del Sector Economía y Finanzas. •Formato N° 04-A: Indicador de Brecha de la Dirección General de Programación Multianual de Inversiones (DGPMI).	x	

II.II Servicios y/o Tipologías con Estándares de Calidad

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
FUNCION	DIVISION FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL	SECTOR RESPONSABLE	SERVICIO	TIPOLOGIA	ESTANDAR DE CALIDAD	NORMA TÉCNICA DE CALIDAD	NACIONAL	INTERNA CIONAL
03 PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA	006 GESTION	0010 INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	09 ECONOMIA Y FINANZAS	181 SERVICIOS OPERATIVOS O MISIONALES	189 DESARROLLO INSTITUCIONAL	1.Atención al público 2.Revisión del Expediente 3.Custodia de los Expedientes 4.Sesiones para atender las consultas	•Decreto Legislativo N° 1252, Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y deroga la Ley N° 27293, Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 01 de diciembre de 2016.	x	

										5.Discusión de las consultas 6.Resolución de consultas 7.Administración 8.Refrenda de las resoluciones	•Reglamento del Decreto Legislativo N° 1252, Aprobado mediante Decreto Supremo N° 284-2018-EF, publicado en el Diario Oficial "El Peruano", el 09 de diciembre de 2018. •Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, aprobada por la Resolución Directoral N° 001-2019-EF/63.01, publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 23 de enero de 2019.		
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	---	--	--

Cada fila corresponde a un servicio (La columna E es el servicio con brecha priorizada.). La información a registrar en las columnas desde la A hasta la F se obtiene del Anexo N° 02 de la Directiva General del Decreto Legislativo N° 1252, Directiva N° 001-2019-EF/63.01 y de la Matriz de Cadenas Funcionales, Servicios, Tipologías e Indicadores de Brechas validada con el equipo de PMI. Las columnas desde la G hasta la J se obtienen de la información registrada para los Niveles de Servicio y Estándares de Calidad de cada servicio, en el archivo Word.

DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN MULTIANUAL DE INVERSIONES- DGPMI

Información de los Niveles de Servicio y Estándares de Calidad por servicio

I. Datos generales

Nombre de la entidad pública:	MEF	
Órgano técnico normativo competente:	Dirección General de Programación Multianual de Inversiones (DGPMI)	
Unidad Orgánica Responsable	Dirección General de Programación Multianual de Inversiones (DGPMI)	
Sector:	09	ECONOMIA Y FINANZAS
Función:	03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA
División funcional:	004	PLANEAMIENTO GUBERNAMENTAL
Grupo funcional	0004	RECTORIA DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS
Servicio asociado:	181	SERVICIOS OPERATIVOS O MISIONALES
Tipología de proyecto de inversión:	189	DESARROLLO INSTITUCIONAL

II. Datos sobre el servicio

Definición del Servicio con brecha priorizada
<p>Descripción</p> <p>La Dirección General de Programación Multianual de Inversiones (DGPMI), es el órgano de Línea dependiente del Viceministerio de Economía, con competencia de carácter nacional, encargado de diseñar los lineamientos de política de tratamiento de la inversión pública.</p> <p>La DGPMI, es el ente rector del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y en su calidad de más alta autoridad técnica normativa administra el Banco de Inversiones y está facultada para efectuar, de oficio, la desactivación de inversiones de acuerdo a los criterios que establezca para tal efecto; gestiona e implementa mecanismos para el seguimiento y monitoreo de la ejecución de inversiones; dicta los procedimientos y los lineamientos para la programación multianual de inversiones y el Ciclo de Inversión, supervisando su calidad; elabora el Programa Multianual de Inversiones del Estado; aprueba las metodologías generales teniendo en cuenta el nivel de complejidad de los proyectos; brinda capacitación y asistencia técnica a las entidades sujetas al Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y emite opinión vinculante exclusiva y excluyente sobre la aplicación del Ciclo de Inversión y sus disposiciones, en relación a los temas de su competencia.</p> <p>Sobre la base de las principales funciones de la DGPMI se ha determinado los siguientes servicios misionales:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Capacitación2. Asesoramiento²¹3. Asistencia técnica4. Normatividad5. Metodologías e instrumentos6. Seguimiento y evaluación de la inversión

Norma Legal
<ul style="list-style-type: none">• Resolución Ministerial N° 301-2019EF/41, Resolución Ministerial que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas.• Decreto Legislativo N° 1252, Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y deroga la Ley N° 27293, Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 01 de diciembre de 2016.• Resolución Ministerial N° 063- 2019-EF/41, Resolución Ministerial que aprueba los Indicadores de Brechas del Sector Economía y Finanzas.• Formato N° 04-A: Indicador de Brecha de la Dirección General de Programación Multianual de Inversiones (DGPMI).

Nivel de servicio*
<p>Descripción</p>

²¹ Según la Real Academia Española asesoramiento significa lo siguiente:

1. tr. Dar consejo o dictamen (opinión y juicio que se forma o emite sobre algo).
2. prnl. Tomar consejo del letrado asesor, o consultar su dictamen.
3. prnl. Dicho de una persona: Tomar consejo de otra, o ilustrarse con su parecer.

Los tres (03) primeros servicios misionales de la DGPMI corresponden a servicios de cara a los operadores del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, los cuales utilizan como insumo los productos de los servicios de normatividad, metodologías e instrumentos y seguimiento y evaluación de la inversión. Asimismo, los dos primeros, son transversales a las cuatro (04) direcciones de la DGPMI,²² mientras que el tercero lo brindan tres (03) direcciones (Gestión de Inversiones, Política y Estrategias de la Inversión Pública y Seguimiento y Evaluación de la Inversión Pública). Los servicios 3 y 4, establecen las reglas desde el ámbito legal, y técnico – metodológico para las cuatro fases del Ciclo de la Inversión, En el aspecto técnico-metodológico se incluyen instrumentos de apoyo, tales como procesos, procedimientos, herramientas y metodologías relacionadas a las fases del Ciclo de Inversión, que se convierten en el apoyo para la toma de decisiones y para el desarrollo de mecanismos que promueven la eficiencia y transparencia de la ejecución de las inversiones. Asimismo, parte del servicio 6 constituye el soporte tecnológico para la gestión de las inversiones, así como la evaluación de inversiones que permita la retroalimentación para la mejora de la gestión de las inversiones en los tres niveles de gobierno y durante todo el Ciclo de Inversión.

Norma Legal

- Formato N° 04-A: Indicador de Brecha de la Dirección General de Programación Multianual de Inversiones (DGPMI)

Estándares de Calidad**

Descripción

Los activos estratégicos identificados por la DGPMI para la provisión de sus servicios misionales están relacionados a los factores de producción Infraestructura e Intangibles.

- **Infraestructura:**

El activo estratégico es la edificación que brinda el emplazamiento, habitabilidad, funcionalidad, seguridad y condiciones de trabajo específicas para el desempeño institucional. La información sobre los estándares de calidad del activo estratégico Edificación asociado al Factor de Producción Infraestructura deben ser coordinados con el personal del Área Funcional de Control Patrimonial y Almacén de la Oficina de Abastecimiento – OGA.

- **Intangibles:**

Dentro de este factor de producción se tienen las categorías Capacidad organizacional y Activo digital, en las que se encuentran los activos estratégicos: Metodologías, Normas Legales y Base de Datos del Banco de Inversiones.

- Las Metodologías permiten elaborar criterios técnicos para la política de inversiones del Estado.
- Las Normas Legales permiten a la DGPMI regular y establecer los lineamientos de política de tratamiento de la inversión pública como ente rector del sistema administrativo.
- La Base de Datos del Banco de Inversiones permite efectuar el seguimiento y la evaluación del avance y cumplimiento del cierre de brechas de infraestructura y acceso a servicios del PMI y realizar el seguimiento del desempeño de la gestión de las inversiones.

Los estándares de calidad de los activos estratégicos asociados al factor de producción intangibles se encuentran en el artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1252, en el artículo 8 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1252 y en la Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones.

Norma Legal

- Decreto Legislativo N° 1252, Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y deroga la Ley N° 27293, Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública, publicado en el Diario Oficial “El Peruano” el 01 de diciembre de 2016.
- Reglamento del Decreto Legislativo N° 1252, Aprobado mediante Decreto Supremo N° 284-2018-EF, publicado en el Diario Oficial “El Peruano”, el 09 de diciembre de 2018.
- Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, aprobada por la Resolución Directoral N° 001-2019-EF/63.01, publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 23 de enero de 2019.

²² Dirección de Gestión de Inversiones, Dirección de Política y Estrategias de la Inversión Pública, Dirección de Seguimiento y Evaluación de la Inversión Pública, Dirección de Normatividad.

Niveles de Servicio y Estándares de Calidad consolidados -DGPMI

I. Datos generales

OPMI	SECTOR ECONOMIA Y FINANZAS
Responsable de OPMI	ROCIO LUZ REYES BUSTOS
Fecha de elaboración	

II. Datos sobre las tipologías de inversión

II.I Servicios y/o Tipologías con Niveles de Servicio

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
FUNCION	DIVISION FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL	SECTOR RESPONSABLE	SERVICIO	TIPOLOGIA	NIVELES DE SERVICIO	NORMA TÉCNICA O DISPOSITIVO LEGAL DE LOS NIVELES DE SERVICIO	NACIONAL	INTERNACIONAL
03 PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA	004 PLANEAMIENTO GUBERNAMENTAL	0004 RECTORIA DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	09 ECONOMIA Y FINANZAS	181 SERVICIOS OPERATIVOS O MISIONALES	189 DESARROLLO INSTITUCIONAL	<p>Sobre la base de las principales funciones de la DGPMI se ha determinado los siguientes servicios misionales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación 2. Asesoramiento 3. Asistencia técnica 4. Normatividad 5. Metodologías e instrumentos 6. Seguimiento y evaluación de la inversión <p>Los tres (03) primeros servicios misionales de la DGPMI corresponden a servicios de cara a los operadores del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, los cuales utilizan como insumo los productos de los servicios de normatividad, metodologías e instrumentos y seguimiento y evaluación de la inversión. Asimismo, los dos primeros, son transversales a las cuatro (04) direcciones de la DGPMI,²³ mientras que el tercero lo brindan tres (03) direcciones (Gestión de Inversiones, Política y Estrategias de la Inversión Pública y Seguimiento y Evaluación de la Inversión Pública).</p> <p>Los servicios 3 y 4, establecen las reglas desde el ámbito legal, y técnico – metodológico para las cuatro fases del Ciclo de la Inversión. En el aspecto técnico-metodológico se incluyen instrumentos de apoyo, tales como procesos, procedimientos, herramientas y metodologías relacionadas a las fases del Ciclo de Inversión, que se convierten en el apoyo para la toma de decisiones y para el desarrollo de mecanismos que promueven la eficiencia y transparencia de la ejecución de las inversiones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución Ministerial N° 301-2019EF/41. • Decreto Legislativo N° 1252 • Resolución Ministerial N° 063- 2019-EF/41, • Formato N° 04-A: Indicador de Brecha de la DGPMI. 	X	

²³ Dirección de Gestión de Inversiones, Dirección de Política y Estrategias de la Inversión Pública, Dirección de Seguimiento y Evaluación de la Inversión Pública, Dirección de Normatividad.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
FUNCION	DIVISION FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL	SECTOR RESPONSABLE	SERVICIO	TIPOLOGIA	NIVELES DE SERVICIO	NORMA TÉCNICA O DISPOSITIVO LEGAL DE LOS NIVELES DE SERVICIO	NACIONAL	INTERNACIONAL
						Asimismo, parte del servicio 6 constituye el soporte tecnológico para la gestión de las inversiones, así como la evaluación de inversiones que permita la retroalimentación para la mejora de la gestión de las inversiones en los tres niveles de gobierno y durante todo el Ciclo de Inversión.			

II.II Servicios y/o Tipologías con Estándares de Calidad

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
FUNCION	DIVISION FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL	SECTOR RESPONSABLE	SERVICIO	TIPOLOGIA	ESTANDAR DE CALIDAD	NORMA TÉCNICA DE CALIDAD	NACIONAL	INTERNACIONAL
03 PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA	004 PLANEAMIENTO GUBERNAMENTAL	0004 RECTORIA DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	09 ECONOMIA Y FINANZAS	181 SERVICIOS OPERATIVOS O MISIONALES	189 DESARROLLO INSTITUCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> Las Metodologías permiten elaborar criterios técnicos para la política de inversiones del Estado. Las Normas Legales permiten a la DGPMI regular y establecer los lineamientos de política de tratamiento de la inversión pública como ente rector del sistema administrativo. La Base de Datos del Banco de Inversiones permite efectuar el seguimiento y la evaluación del avance y cumplimiento del cierre de brechas de infraestructura y acceso a servicios del PMI y realizar el seguimiento del desempeño de la gestión de las inversiones. <p>Artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1252, artículo 8 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1252 y la Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Decreto Legislativo N° 1252. Reglamento del Decreto Legislativo N° 1252. Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones. 	X	

Cada fila corresponde a un servicio (La columna E es el servicio con brecha priorizada.). La información a registrar en las columnas desde la A hasta la F se obtiene del Anexo N° 02 de la Directiva General del Decreto Legislativo N° 1252, Directiva N° 001-2019-EF/63.01 y de la Matriz de Cadenas Funcionales, Servicios, Tipologías e Indicadores de Brechas validada con el equipo de PMI. Las columnas desde la G hasta la J se obtienen de la información registrada para los Niveles de Servicio y Estándares de Calidad de cada servicio, en el archivo Word.

PERU COMPRAS

Información de los Niveles de Servicio y Estándares de Calidad por servicio

I. Datos generales

Nombre de la entidad pública:	PERÚ COMPRAS	
Órgano técnico normativo competente:		
Unidad Orgánica Responsable		
Sector:	09	ECONOMIA Y FINANZAS
Función:	03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA
División funcional:	004	PLANEAMIENTO GUBERNAMENTAL
Grupo funcional:	0004	RECTORÍA DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS
Servicio asociado:	181	SERVICIOS MISIONALES
Tipología de proyecto de inversión:	189	DESARROLLO INSTITUCIONAL

II. Datos sobre el servicio

Definición del Servicio con brecha priorizada
<p>Descripción</p> <p>Los servicios misionales identificados de PERÚ COMPRAS, expresada como la brecha entre las capacidades existentes (recursos o factores productivos como personal, infraestructura, equipamiento, gestión, entre otros) y las capacidades requeridas para la provisión de los servicios de acuerdo con estándares o parámetros técnicos establecidos.</p> <p>Los servicios misionales son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco. • Gestión del Listado de Bienes y Servicios Comunes por Subasta Inversa. • Homologación. • Compras Corporativas y Encargo.

Norma Legal
<p>Nivel de servicio*</p> <p>Descripción</p> <p>Los servicios institucionales de la Central de Compras Públicas – PERÚ COMPRAS, se dan con capacidad operativa inadecuada debido a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambientes inadecuados; toda vez la Sede Central se encuentra ubicada en un edificio afectado en uso por el Ministerio de Economía y Finanzas, y que antes de su ocupación por PERÚ COMPRAS, funcionaban oficinas de AGROBANCO, las cuales estaban adaptadas a su funcionalidad. En ese sentido, se elaboró el Proyecto de Inversión “Mejoramiento de la gestión de contrataciones especiales a realizarse a través de la Central de Compras Públicas en Lima”, con Código de Proyecto 2275434, declarado viable el 25 de enero de 2016, tomando como base, entre otros, el Cuadro para Asignación de Personal de 125 personas, considerando la adecuación de la infraestructura existente, adquisición de equipamiento, mobiliario y vehículos, entre otros. <p>Al respecto, se precisa que se ha elaborado la propuesta de dotación de PERÚ COMPRAS, que presenta un total de 212 posiciones, trabajada de manera conjunta con la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, encontrándonos a la fecha a la espera de la opinión favorable de dicha entidad. Cabe señalar, que actualmente en PERÚ COMPRAS se cuenta con un total de 183 servidores civiles, evidenciándose de esta manera la falta de ambientes para el adecuado desempeño de las funciones, situación que ha motivado que se alquile un (01) ambiente fuera del edificio, resultando inclusive insuficiente.</p> <p>En ese sentido, la infraestructura actual, según el proyecto de inversión debe ser adecuada a los requerimientos funcionales de PERÚ COMPRAS.</p>

Norma Legal
<p>Estándares de Calidad**</p> <p>Descripción</p> <p>Una infraestructura con las capacidades requeridas para la provisión de los servicios de acuerdo con estándares o parámetros técnicos establecidos el cual permitirá una adecuada prestación de sus servicios misionales y cuyos factores de producción (infraestructura, equipamiento, mobiliario, vehículos y gestión) contribuirán a mejorar la eficiencia en la gestión de los procesos especiales de las Contrataciones Especiales del Estado.</p>

Norma Legal
<p>Las edificaciones públicas deben cumplir con los estándares establecidos en el Reglamento Nacional de Edificaciones aprobado con Decreto Supremo N° 011-2006-VIVIENDA y sus modificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El uso de oficinas está reglamentado por la Norma A.080 Oficinas. - El artículo 6 del Capítulo II Condiciones de Habitabilidad y Funcionalidad de la citada norma, establece que el número de ocupantes de una edificación de oficinas se calculará a razón de una persona cada 9.5 m2. En tal sentido, se considera dicho valor como parámetro para el índice de ocupación por

persona.

Asimismo, se deben tener en cuenta la Normatividad en materia de Seguridad en Edificaciones vigentes (Defensa Civil, Código Nacional de Electricidad, y normas técnicas que resulten aplicables).

* De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia, de corresponder.

** De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia.

*** La información a registrar en dicha columna se obtienen del Anexo N° 02 de la Directiva General del Decreto Legislativo N° 1252, Directiva N° 001-2019-EF/63.01 y de la Matriz de Cadenas Funcionales, Servicios, Tipologías e Indicadores de Brechas validada con el equipo de PMI.

Niveles de Servicio y Estándares de Calidad consolidados –PERU COMPRAS

I. Datos generales

OPMI	SECTOR ECONOMIA Y FINANZAS
Responsable de OPMI	ROCIO LUZ REYES BUSTOS
Fecha de elaboración	

II. Datos sobre las tipologías de inversión

II.I Servicios y/o Tipologías con Niveles de Servicio

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
FUNCION	DIVISION FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL	SECTOR RESPONSABLE	SERVICIO	TIPOLOGIA	NIVELES DE SERVICIO	NORMA TÉCNICA O DISPOSITIVO LEGAL DE LOS NIVELES DE SERVICIO	NACIONAL	INTERNAC.
03 PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA	004 PLANEAMIENTO GUBERNAMENTAL	0004 RECTORÍA DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	09 ECONOMIA Y FINANZAS	181 SERVICIOS OPERATIVOS O MISIONALES	189 DESARROLLO INSTITUCIONAL	Al respecto, se precisa que se ha elaborado la propuesta de dotación de PERÚ COMPRAS, que presenta un total de 212 posiciones, trabajada de manera conjunta con la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, encontrándose a la fecha a la espera de la opinión favorable de dicha entidad. Cabe señalar, que actualmente en PERÚ COMPRAS se cuenta con un total de 183 servidores civiles, evidenciándose de esta manera la falta de ambientes para el adecuado desempeño de las funciones, situación que ha motivado que se alquile un (01) ambiente fuera del edificio, resultando inclusive insuficiente.	Las edificaciones públicas deben cumplir con los estándares establecidos en el Reglamento Nacional de Edificaciones aprobado con Decreto Supremo N° 011-2006-VIVIENDA y sus modificaciones: - El uso de oficinas está reglamentado por la Norma A.080 Oficinas. - El artículo 6 del Capítulo II Condiciones de Habitabilidad y Funcionalidad de la citada norma, establece que el número de ocupantes de una edificación de oficinas se calculará a razón de una persona cada 9.5 m2. En tal sentido, se considera dicho valor como parámetro para el índice de ocupación por persona. Asimismo, se deben tener en cuenta la Normatividad en materia de Seguridad en Edificaciones vigentes (Defensa Civil, Código Nacional de Electricidad, y normas técnicas que resulten aplicables).	X	

II.II Servicios y/o Tipologías con Estándares de Calidad

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
FUNCION	DIVISION FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL	SECTOR RESPONSABLE	SERVICIO	TIPOLOGIA	ESTANDAR DE CALIDAD	NORMA TÉCNICA DE CALIDAD	NACIONAL	INTERNACIONAL
03 PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA	004 PLANEAMIENTO GUBERNAMENTAL	0004 RECTORÍA DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	09 ECONOMIA Y FINANZAS	181 SERVICIOS OPERATIVOS O MISIONALES	189 DESARROLLO INSTITUCIONAL	Una infraestructura con las capacidades requeridas para la provisión de los servicios de acuerdo con estándares o parámetros técnicos establecidos el cual permitirá	Las edificaciones públicas deben cumplir con los estándares establecidos en el Reglamento Nacional de Edificaciones aprobado con Decreto Supremo N° 011-2006-VIVIENDA y sus modificaciones:	X	

II.II Servicios y/o Tipologías con Estándares de Calidad

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
FUNCION	DIVISION FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL	SECTOR RESPONSABLE	SERVICIO	TIPOLOGIA	ESTANDAR DE CALIDAD	NORMA TÉCNICA DE CALIDAD	NACIONAL	INTERNACIONAL
						una adecuada prestación de sus servicios misionales y cuyos factores de producción contribuirán a mejorar la eficiencia en la gestión de los procesos especiales de las Contrataciones Especiales del Estado.	- El uso de oficinas está reglamentado por la Norma A.080 Oficinas. - El artículo 6 del Capítulo II Condiciones de Habitabilidad y Funcionalidad de la citada norma, establece que el número de ocupantes de una edificación de oficinas se calculará a razón de una persona cada 9.5 m ² . En tal sentido, se considera dicho valor como parámetro para el índice de ocupación por persona. Asimismo, se deben tener en cuenta la Normatividad en materia de Seguridad en Edificaciones vigentes (Defensa Civil, Código Nacional de Electricidad, y normas técnicas que resulten aplicables).		

1

Cada fila corresponde a un servicio (La columna E es el servicio con brecha priorizada.). La información a registrar en las columnas desde la A hasta la F se obtiene del Anexo N° 02 de la Directiva General del Decreto Legislativo N° 1252, Directiva N° 001-2019-EF/63.01 y de la Matriz de Cadenas Funcionales, Servicios, Tipologías e Indicadores de Brechas validada con el equipo de PMI. Las columnas desde la G hasta la J se obtienen de la información registrada para los Niveles de Servicio y Estándares de Calidad de cada servicio, en el archivo Word.

OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL - ONP

Información de los Niveles de Servicio y Estándares de Calidad por servicio

I. Datos generales

Nombre de la entidad pública:	ONP	
Órgano técnico normativo competente:	MEF	
Unidad Orgánica Responsable	DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN – GESTIÓN DE AFILIADOS	
Sector:	09	ECONOMIA Y FINANZAS
Función:	03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DE CONTINGENCIA
División funcional:	004	PLANEAMIENTO GUBERNAMENTAL
	006	GESTIÓN
Grupo funcional:	0010	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO
	0004	RECTORIA DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS
Servicio asociado:	181	SERVICIOS OPERATIVOS O MISIONALES
Tipología de proyecto de inversión:	189	DESARROLLO INSTITUCIONAL

II. Datos sobre el servicio

Definición del Servicio con brecha priorizada: ACCESO AL SISTEMA PREVISIONAL (O1-Afiliación)

Descripción

Incorporar, registrar y administrar a los trabajadores independientes o dependientes a un régimen previsional a cargo de la ONP, de forma ágil y segura, que asegure su acceso a las prestaciones del régimen previsional que brinde la ONP de acuerdo a la normatividad vigente.

Norma Legal

- Ley N° 28532, Ley que establece la reestructuración integral de la Oficina de Normalización Previsional (ONP).
- Resolución Jefatural N° 100-2017 – Jefatura/ONP, aprueba el Mapa de Procesos de la ONP.
- Resolución Ministerial N° 295-2017-EF/10, modifica el Texto Único de Procedimientos Administrativos-TUPA de la Oficina de Normalización Previsional-ONP, aprobado con Decreto Supremo N° 120-2015-EF.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444-Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 30003, Ley que regula el Régimen Especial de Seguridad Social para los Trabajadores y Pensionistas Pesqueros.
- Decreto Supremo N° 007-2014-EF, reglamento de la Ley N° 30003, Ley que regula el Régimen Especial de Seguridad Social para los Trabajadores y Pensionistas Pesqueros.
- Decreto Supremo 289-2017-EF, modifica el reglamento de la Ley N° 30003, Ley que regula el Régimen Especial de Seguridad Social para los Trabajadores y Pensionistas Pesqueros.
- Directiva de Afiliación Facultativa al Sistema Nacional de Pensiones - DIR11/01
- Decreto Ley N° 19990, crea el Sistema Nacional de Pensiones de la Seguridad Social y sus normas modificatorias y complementarias.
- Decreto Supremo N° 011-74-TR que aprueba el reglamento del D.L. N° 19990, crea el Sistema Nacional de Pensiones de la Seguridad Social

Nivel de servicio*

Descripción

Referido a los parámetros que regulan los niveles de prestación del servicio en lo relacionado a su funcionalidad y seguimiento.

1. Cobertura del servicio: No hay límite para la atención de afiliaciones o solicitudes, a nivel nacional. La afiliación al Sistema Nacional de Pensiones - SNP de asegurados facultativos, se realiza de manera virtual o presencial y los asegurados obligatorios quedan afiliados con la primera declaración del empleador ante la SUNAT. La afiliación Régimen Especial de Pensiones para los Trabajadores Pesqueros - REP, se realiza a través de un servicio virtual o por incorporación en PRODUCE con aportes al REP realizados por el empleador.

2. Condiciones de afiliación: Se pueden afiliar las personas que desarrollan actividad económica independiente o dependiente, cumpliendo las siguientes reglas.

2.1. Sistema Nacional de Pensiones - SNP

- ✓ No estar afiliado al SPP
- ✓ No ser pensionista de jubilación o invalidez del SNP del D. L. N° 19990
- ✓ No proceso judicial pendiente con la ONP (*)
- ✓ No tener solicitud de pensión en proceso con la ONP (*)

* Reglas de afiliación solo para asegurados facultativos

2.2. Régimen Especial de Pensiones para los Trabajadores Pesqueros – REP

- ✓ Ser trabajador pesquero, comprendido en la Ley N° 30003
- ✓ No estar afiliado al SPP
- ✓ No pertenecer a la Lista A de la CBSSP
- ✓ No ser beneficiario del TDEP

3. Canales de atención: La afiliación al SNP se realiza a través de múltiples canales, que permiten una amplia cobertura de los servicios de afiliación, que faciliten el acceso de la población a los sistemas previsionales administrados por la ONP. Se tienen los siguientes canales:

- 3.1. Centros de atención presencial a nivel nacional: Oficinas descentralizadas para la atención de las solicitudes de los usuarios.
- 3.2. Plataforma Virtual (MAF- On line): Aplicativo virtual en la página web de la ONP, para la atención automática de las solicitudes de afiliación facultativa y el REP.
- 3.3. Centro de Atención Virtual: Aplicativo virtual en la página web de la ONP, para el registro de solicitudes y atenciones en el plazo TUPA.
- 3.4. Plataforma Virtual SUNAT: Aplicativo que permite el registro de los asegurados obligatorios en el TREGISTRO.

Norma Legal

- ✓ Directiva de Afiliación Facultativa al Sistema Nacional de Pensiones - DIR11/01
- ✓ Resolución Ministerial N° 295-2017-EF/10, modifica el Texto Único de Procedimientos Administrativos-TUPA de la Oficina de Normalización Previsional-ONP, aprobado con Decreto Supremo N° 120-2015-EF.
- ✓ Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444-Ley de Procedimiento Administrativo General.

Estándares de Calidad**

Descripción

- 1. Oficinas descentralizadas:** La ONP cuenta con centros de atención al usuario a nivel Nacional, para la atención de las solicitudes presenciales correspondientes al proceso de afiliación facultativa.
- 2. Soporte informático:** Para la afiliación de asegurados facultativos se utilizan los sistemas APPENS y MAF, con el objetivo de asegurar la correcta y oportuna atención dentro del plazo establecido en el TUPA. Para los asegurados obligatorios la afiliación se realiza a través de la plataforma virtual de SUNAT y la afiliación al REP se realiza a través del MAF.
- 3. Soporte documentario:** La ONP conserva toda la información relacionada a la afiliación de forma física y lógica. Existe documentación de afiliación que obra en el archivo de ORCINEA, generada en la administración del IPSS - ESSALUD a fin de atender las diversas solicitudes presentadas conforme al TUPA de la ONP.

Norma Legal

- ✓ Norma Técnica Peruana “NTP-ISO/IEC 12207:2016- Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3^a Edición”, aprobado con Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM.
- ✓ El Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD) fue creado por la Ley N° 29664 – relacionado a las Condiciones del espacio físico para la atención a la ciudadanía.
- ✓ Decreto Supremo N° 005-2012-TR, Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, modificada por la Ley N° 30222.

Información de los Niveles de Servicio y Estándares de Calidad por servicio

I. Datos generales

Nombre de la entidad pública:	ONP
Órgano técnico normativo competente:	MEF
Unidad Orgánica Responsable	DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN – GESTIÓN DE AFILIADOS
Sector:	09 ECONOMIA Y FINANZAS
Función:	03 PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA
División funcional:	004 PLANEAMIENTO GUBERNAMENTAL
	006 GESTIÓN
Grupo funcional:	0010 INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO
0004	RECTORIA DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS
Servicio asociado:	181 SERVICIOS OPERATIVOS O MISIONALES
Tipología de proyecto de inversión:	189 DESARROLLO INSTITUCIONAL

II. Datos sobre el servicio

Definición del Servicio con brecha priorizada: ACOMPAÑAMIENTO Y DEFENSA PREVISIONAL (O2-Gestión de Aportes)

Descripción

Gestionar con los entes recaudadores (SUNAT, entidades bancarias con convenio con la ONP) la información de la recaudación de aportes tributarios y no tributarios, según corresponda, como insumo en los procesos pensionarios a cargo de la ONP, para la devolución de aportes indebidos, así como para el correcto registro contable tanto de la ONP como del FCR.

Norma Legal

- RJ N° 100-2017 que aprueba el Mapa de procesos de la ONP.
- Decreto Ley N° 19990, crea el Sistema Nacional de Pensiones de la Seguridad Social y sus normas modificatorias y/o complementarias.
- Decreto Supremo N° 011-74-TR, que aprueba el Reglamento del Decreto Ley N° 19990, crea el Sistema Nacional de Pensiones de la Seguridad Social y sus normas modificatorias.
- Ley N° 27334, Ley que amplían las funciones de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.
- Decreto Supremo N° 039-2001-EF, Reglamento de la Ley N° 27334, Ley que amplían las funciones de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.
- Convenio de recaudación con el BBVA Banco Continental
- Convenio de Servicio de Cobranza con el Banco Scotiabank
- Ley N° 28532, Ley que establece la reestructuración integral de la Oficina de Normalización Previsional (ONP).
- Resolución Ministerial N° 74-2013-EF//10 que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina de Normalización Previsional-ONP

Nivel de servicio*

Descripción

1. Validación de la información. -La recaudación informada por los entes recaudadores, es conciliada por la ONP periódicamente con la información de las entidades bancarias, en las cuales se consolidan los depósitos efectuados. Esta conciliación se realiza con el fin de detectar diferencias significativas que, en caso de existir, son motivo de coordinación con los entes recaudadores para la corrección o el sustento de dichas diferencias.

2. Disponibilidad de la información. – La recaudación por los diferentes conceptos y cuentas por cobrar, son informadas por Gestión de Afiliados a Contabilidad y Tesorería para su registro y/o provisión.

3. Validación de los aportantes al SNP. - Se identifica a los trabajadores a los que corresponde aportar a este régimen previsional, de tal manera que pueda contar con un registro depurado de aportantes.

4. Plazo de atención. - Se efectúa la devolución de los aportes indebidos de los asegurados facultativos del SNP en los plazos establecidos en el TUPA de la ONP, calificando las solicitudes de devolución de acuerdo a la normativa vigente. Asimismo, habilita los fondos para las devoluciones de aportaciones tributarias indebidas o en exceso que efectúa la SUNAT.

5. Identificación de aportes a regularizar al SNP. - Se posibilita la correcta regularización de aportes de los trabajadores reincorporados o reubicados a través de la Ley N° 27803, a través del cruce de información con bases de datos propias y de la SBS, y de la coordinación con las entidades públicas para la determinación de los períodos a regularizar.

6. Servicio digital para la recaudación por Libre desafiliación. - La presentación de la información, así como los pagos por transferencias de las cuentas individuales de capitalización de los desafiliados del SPP que retornan al SNP, se realizan de manera digital.

Norma Legal

- RJ N° 100-2017 que aprueba el Mapa de procesos de la ONP.
- Documentos internos remitidos por la Oficina de Administración con los plazos para la entrega de la información de la recaudación.
- RJ N° 100-2017 que aprueba el Mapa de procesos de la ONP.
- DIR 20/01 Elaboración de Base de Datos de Afiliadas (os) y aportantes del Sistema Nacional de Pensiones
- Resolución Ministerial N° 295-2017-EF/10, modifica el Texto Único de Procedimientos Administrativos-TUPA de la Oficina de Normalización Previsional-ONP, aprobado con Decreto Supremo N° 120-2015-EF.
- PRO 19/01 Procedimiento Regularización de aportes al Sistema Nacional de Pensiones, de trabajadores acogidos al beneficio de Reincorporación o Reubicación Laboral.
- Ley N° 28532, Ley que establece la reestructuración integral de la Oficina de Normalización Previsional (ONP).
- Convenio entre la Oficina de Normalización Previsional y la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria para la atención de solicitudes de devolución de pagos indebidos y/o en exceso de contribuciones a la ONP.
- Convenio de Servicio de Cobranza con el Banco Scotiabank.

Estándares de Calidad**

Descripción

Información fidedigna. - A través del proceso O2-Gestión de Aportes, la información estadística de SUNAT, así como la información de la recaudación remitida por las entidades bancarias con las que la ONP tiene convenio de recaudación, es validada con los reportes bancarios correspondientes, coordinando en los casos que se requiera con el ente recaudador para la subsanación de cualquier diferencia o inconsistencia.

Seguridad de la información. – Los archivos de la información tributaria y no tributaria remitida por la SUNAT correspondiente tanto al SNP como al FCR, es accesible únicamente por los usuarios que tienen el perfil o permiso para ello, conforme a las Políticas de Seguridad de la Información de la OTI.

Agilización de la atención para la recaudación por Libre desafiliación. - A través del sistema de la entidad bancaria con quien la ONP tiene convenio de recaudación suscrito, se brinda un servicio ágil y digital mediante el cual, la AFP puede realizar la declaración y pago de las transferencias de las cuentas individuales de capitalización (CIC) a través del sistema bancario.

Capacitación permanente del personal. – Se brinda capacitación constante al personal de Gestión de Aportes, con el fin que se mantenga actualizado y en condiciones idóneas para el desempeño de sus labores.

Información estandarizada proveniente de los entes recaudadores. - La información y la oportunidad para la entrega de la información por parte de la SUNAT a la ONP se encuentra estandarizada de acuerdo a la norma. Del mismo modo que la información sobre la recaudación no tributaria proveniente de los entes recaudadores con los cuales la ONP ha suscrito convenio de recaudación.

Procesos estandarizados. - Los procesos de Gestión de Aportes y las actividades que se desarrollan en cada uno de ellos, debidamente aprobados, se encuentran incluidos en el mapa de procesos de la ONP.

Norma Legal

- RJ N° 100-2017 que aprueba el Mapa de procesos de la ONP.
- Norma Técnica Peruana “NTP-ISO/IEC 12207:2016- Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3^a Edición”, aprobado con Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM.
- Convenio de Servicio de Cobranza con el Banco Scotiabank.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE, que aprueba la Directiva “Normas para la gestión del proceso de capacitación en las entidades públicas”.
- Decreto Supremo N° 039-2001-EF, Reglamento de la Ley N° 27334, Ley que amplían las funciones de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.
- Convenio de recaudación con el BBVA Banco Continental.

Información de los Niveles de Servicio y Estándares de Calidad por servicio

I. Datos generales

Nombre de la entidad pública:	ONP
Órgano técnico normativo competente:	PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Unidad Orgánica Responsable	DIRECCIÓN DE PRESTACIONES - ATENCIÓN AL ASEGURADO
Sector:	09 ECONOMIA Y FINANZAS
Función:	03 PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA
División funcional:	004 PLANEAMIENTO GUBERNAMENTAL 006 GESTIÓN
Grupo funcional:	0010 INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO 0004 RECTORIA DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS
Servicio asociado:	181 SERVICIOS OPERATIVOS O MISIONALES
Tipología de proyecto de inversión:	189 DESARROLLO INSTITUCIONAL

II. Datos sobre el servicio

Definición del Servicio: Acompañamiento y Defensa Previsional (O3. Asesoría al Asegurado)

Descripción

El Servicio de Acompañamiento y Defensa Previsional es el proceso a cargo de la atención de Disconformidades, Reclamos y Asesoría Previsional que se encuentren relacionados a la atención de cualquier insatisfacción del usuario vinculadas a los sistemas pensionarios a cargo de la ONP, asimismo se encuentra a cargo de brindar asesoría previsional a los asegurados y afiliados a los regímenes a cargo de la ONP y tiene bajo su administración los sub procesos de: Seguridad Previsional, Atención de Servicios al Asegurado y Defensa del Asegurado.

Norma Legal

- Resolución Jefatural N° 100-2017-JEFATURA/ONP que aprueba el Mapa de Procesos de la ONP.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM y Decreto Supremo N° 007-2020-PCM que establecen disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- Resolución Ministerial N° 174-2013-EF-10 que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina de Normalización Previsional – ONP y Decreto Supremo N° 258-2014-EF que modifica el Reglamento de Organización y Funciones - ROF de la Oficina de Normalización Previsional – ONP.
- Resolución de Gerencia General N° 251-2019-GG que modifica el Manual de Perfiles de Puestos de la ONP.
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM que aprueba el Manual para la Atención a la Ciudadanía.

Nivel de servicio*

Descripción

Referido a los parámetros que regulan los niveles de prestación del servicio en lo relacionado a las actividades correspondientes al Proceso O3. Asesoría al Asegurado:

- Cobertura:**
 - ✓ Atención de disconformidades y reclamos presentados por el cliente final (aportantes, pensionistas, no pensionistas o ciudadanos en general), que pueden ingresar a través de una persona natural y/o entidades públicas o privadas a nivel nacional, relacionados a los sistemas pensionarios que administra la ONP (DL N° 19990, DL N° 20530, Bonos, etc.) o servicios que brinda la institución.
 - ✓ Atención de las actividades vinculadas a la gestión de la asesoría previsional en el marco de los procedimientos y directivas internas de la institución con la finalidad de generar confiabilidad en los asegurados respecto de los sistemas previsionales a cargo de la ONP.
- Canales de Atención:**
 - ✓ Atención de disconformidades y reclamos relacionados a los sistemas pensionarios o servicios que brinda la ONP a nivel nacional, a través de medios físicos (atención presencial, cartas, oficios, etc.) o virtuales (correos electrónicos, llamadas telefónicas, video conferencias).
 - ✓ Las actividades de Asesoría Previsional incluyen atenciones personalizadas, así como la participación en actividades de difusión de la cultura previsional a nivel nacional y video conferencias a nivel internacional para nuestros connacionales que radican en el exterior.

- **Plazos de Atención:** Atención de reclamos y disconformidades dentro de los 30 días hábiles como máximo.
- **Transparencia:** Brindar información a entidades que lo requieran como: Congreso de la República, Defensoría del Pueblo, Ministerio de Economía y Finanzas, Presidencia del Consejo de Ministros, entre otros.

Norma Legal

- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que establece las disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM que aprueba el Manual para la Atención a la Ciudadanía.
- Directiva N° DIR-09/01 que establece los lineamientos y disposiciones internas para la atención del Libro de Reclamaciones en la ONP.
- Resolución Jefatural N° 010-2020-JEFATURA/ONP, que aprueba el Plan Operativo Institucional Anual 2020 de la ONP

Estándares de Calidad**

Descripción

Para garantizar los derechos de los asegurados en lo relacionado a la atención de los reclamos y/o disconformidades dentro de los plazos establecidos, es necesario contar con los estándares mínimos de calidad según se señala a continuación:

- **Procesos estandarizados y aprobados:** Los procesos y actividades que se desarrollan en el marco del proceso O3. Asesoría al Asegurado. se encuentran contemplados en el mapa de procesos de la ONP.
- **Agilización de la atención:** Las actividades del Proceso O3. Asesoría al Asegurado, en lo relacionado a la atención de los reclamos y/o disconformidades, se encuentran soportadas por el Sistema de Atención de Quejas del Asegurado para la gestión más eficiente y optimización en los plazos de atención.
- **Desarrollo de Capacidades:** Acciones de capacitación internas y externas, que permiten contar con integrantes del equipo capacitados de manera adecuada en temas relacionados con los objetivos y funciones que involucran el Proceso O3. Asesoría al Asegurado.
- **Seguridad de la Información:** La información generada por el Proceso O3. Asesoría al Asegurado se encuentra respaldada en bases de datos de apoyo con accesos de acuerdo a las actividades que desempeña cada integrante. Ello regulado sobre la base de las políticas de acceso a la información de la entidad.

Norma Legal

- Resolución Jefatural N° 100-2017-JEFATURA/ONP que aprueba el Mapa de Procesos de la ONP.
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM que aprueba el Manual para la Atención a la Ciudadanía.
- Directiva: Lineamientos de Seguridad de la Información DIR- 02/01
- Directiva: Gestión Administrativa DIR-07/02

* De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia, de corresponder.

** De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia.

*** La información a registrar en dicha columna se obtienen del Anexo N° 02 de la Directiva General del Decreto Legislativo N° 1252, Directiva N° 001-2019-EF/63.01 y de la Matriz de Cadenas Funcionales, Servicios, Tipologías e Indicadores de Brechas validada con el equipo de PMI.

Información de los Niveles de Servicio y Estándares de Calidad por servicio

I. Datos generales

Nombre de la entidad pública:	ONP	
Órgano técnico normativo competente:	MEF	
Unidad Orgánica Responsable	DIRECCIÓN DE PRESTACIONES – OFICINAS DEPARTAMENTALES	
Sector:	09	ECONOMIA Y FINANZAS
Función:	03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA
División funcional:	004	PLANEAMIENTO GUBERNAMENTAL
	006	GESTIÓN
Grupo funcional:	0010	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO
	0004	RECTORIA DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS
Servicio asociado:	181	SERVICIOS OPERATIVOS O MISIONALES
Tipología de proyecto de inversión:	189	DESARROLLO INSTITUCIONAL

II. Datos sobre el servicio

Definición del Servicio de Orientación (Proceso O4-Atención Previsional)

Descripción

Proceso de orientación, atención, asesoría, recepción y registro de documentos en los Centros de Atención de la ONP, Oficinas Itinerantes y a través del Centro de Atención Virtual (atención web y telefónica), con la finalidad de contribuir a la prestación de un servicio que cumpla con los estándares establecidos de efectividad, transparencia y calidad en el marco de la normativa aplicable vigente. Incluye orientar, atender, asesorar, recibir y registrar documentos para verificar, calificar, reconocer, declarar, otorgar, liquidar y pagar derechos pensionarios con arreglo a ley, de los/as afiliados/as al Sistema Nacional de Pensiones al que se refiere el Decreto Ley N° 19990, de los regímenes previsionales que se le encarguen o hayan encargado, así como del Régimen de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, Decreto Ley N° 18846, Ley N° 30003, la Ley que regula el Régimen especial de seguridad social para los trabajadores y pensionistas pesqueros; normativa sobre bonos de reconocimiento, bonos complementarios, Ley N° 28991, Libre desafiliación, entre otros

Norma Legal

1. Resolución Jefatural N° 100-2017-JEFATURA/ONP - Mapa de Procesos de la ONP.
2. Resolución Ministerial N° 174-2013-EF/10 y Decreto supremo N° 258-2014-EF - Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Oficina de Normalización Previsional.
3. Ley N° 28532 – Ley que establece la reestructuración integral de la Oficina de Normalización Previsional (ONP)
4. Resolución Jefatural N° 099-2011-JEFATURA/ONP – Aprueba la nueva distribución en Regiones de los Centros de Atención de la ONP a nivel nacional.
5. Resolución Jefatural N° 046-2013-JEFATURA/ONP - Denominación de “Centros de Atención” comprende a las Oficinas Departamentales, Plataformas de Atención y Oficina de Información de la ONP.
6. Resolución de Gerencia General N° 251-2019/GG - Manual de Perfiles de Puestos (MPP) de la ONP.

Nivel de servicio*

Descripción

1. **Oficinas Departamentales por lo menos una en cada departamento:** Para ejercer las funciones relacionadas al proceso de orientación a los asegurados y pensionistas, recepción de solicitudes y aperturas de expedientes, calificación de derecho pensionario de las prestaciones y motivos de solicitud según requisitos de la normativa vigente, que se les delegue; expedición de resoluciones de acuerdo a la calificación realizada, incluyendo la calificación a la que hubiera lugar y, control y validación de los resultados del proceso.
2. **Atención sistematizada y personalizada a la mayor cantidad de clientes que acude al Centro de Atención:** Comprende la atención al total de clientes con ticket emitido que fueron atendidos en los Centros de Atención a nivel nacional.

Normas legales:

1. Ley N° 28532 – Ley que establece la reestructuración integral de la Oficina de Normalización Previsional (ONP) – Art. 10° debiendo establecerse Centro de Atención por lo menos una en cada departamento.
2. Resolución Jefatural N° 010-2020-JEFATURA/ONP - Plan Operativo Institucional (POI) - Atención al público en los Centros de Atención a nivel nacional. Indicador: Porcentaje de clientes atendidos que acudieron a los Centros de Atención a nivel nacional.

Estándares de Calidad**

Descripción

- A. Centro de Atención de la ONP

<ol style="list-style-type: none"> 1. Infraestructura con confortabilidad para atención a los clientes: Incluye inmuebles de material noble, ambientes internos con paredes y techos de material noble, piso de cerámica pulida de alto tránsito, escalones con cintas de seguridad. Ambientes internos para el área de emisión de boletas de pago de pensiones, emisión de tickets de atención, ventanillas de atención, sala de espera general, sala de espera preferencial, sillas de atención y espera acondicionados para personas adultas mayores, zona de café para el público, tópico, sala de reuniones, batería de servicios higiénicos para el público con facilidad para personas con discapacidad, rampas de acceso al ingreso e interiores para personas con discapacidad, cabinas telefónicas para absolución de consultas, módulos de atención para atención de personas sentadas y con facilidades para personas con discapacidad. Comodidad y accesibilidad en beneficio de los/as clientes que acuden a los Centros de Atención de la ONP. 2. Imagen institucional de calidad: Incluye diseño exterior con letrero de ONP que define el nombre de cada Centro de Atención y ubicado estratégicamente para mejor visibilidad. Señaléticas direccionales en ambientes y zonas de seguridad. Exteriores e interiores con colores de acuerdo al estándar institucional. Señaléticas en interiores (módulos enumerados, tópicos, extintores, ambientes, servicios higiénicos, Etc.). Paneles informativos para orientación del cliente. Muebles para diarios y revistas. Televisores con facilidades para el ordenamiento de clientes (Sistema de Gestión de Colas). Videos institucionales en castellano, quechua y lenguaje de señas. Suministros de agua y café. Ambiente y suministros de primeros auxilios y control de temperatura, presión. 3. Equipamiento Tecnológico amigable y disponible: Incluye módulos de autoatención para impresión de constancias de pago para pensionistas. Sistemas para recepción y registro con validación de información y trazabilidad del proceso.
<p>B. Proceso de Atención:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atención de Calidad: Protocolos de atención del personal que brinda atención al cliente, enmarcado en los lineamientos establecidos en el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública regulado por la PCM y de acuerdo al documento interno denominado Modelo y sistema de gestión para la mejora de la calidad en el servicio a los usuarios al Sistema Nacional de Pensiones. 2. Información fidedigna: consulta de información en los sistemas internos de la ONP (Nuevo Sistema de Trámite Documentario – NSTD, Nuevo Sistema de Pensiones – NSP, APPENS, ORCINEA, MCCIA, entre otros) y, consultas a los sistemas externos (RENIEC, SUNARP, SUNAT, entre otros) vinculados a la información que se brinda a los/as clientes de la ONP, generando seguridad y confianza, brindando de manera responsable, información veraz, precisa y transparente. 3. Atención previsional: Orientar, atender, asesorar, recibir y registrar documentos para verificar, calificar, reconocer, declarar, otorgar, liquidar y pagar derechos pensionarios con arreglo a ley, de los/as afiliados/as al Sistema Nacional de Pensiones al que se refiere el Decreto Ley N° 19990, de los regímenes previsionales que se le encarguen o hayan encargado, así como del Régimen de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, Decreto Ley N° 18846, Ley N° 30003, la Ley que regula el Régimen especial de seguridad social para los trabajadores y pensionistas pesqueros; normativa sobre bonos de reconocimiento, bonos complementarios, Ley N° 28991, Libre desafiliación, entre otros. 4. Personal capacitado en temas previsionales: Capacitación permanente en todo el personal que brinda orientación y asesoría previsional, manejo de todos los procedimientos y aplicativos necesarios para la atención a los/as clientes de manera eficiente. Actualización sobre los cambios que pudiese existir dentro de la normativa previsional.

Norma Legal

1. Ley N° 27408 - Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
2. Ley N° 30490 – Ley de la Persona Adulta Mayor.
3. Políticas Nacionales de implementación de la accesibilidad y facilidad para discapacitados.
4. Decreto Supremo N° 002-2018-PCM - Aprueba el Nuevo Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones.
5. Decreto Supremo N° 045-2019-PCM – Procedimientos Administrativos Estandarizados de Licencia de Funcionamiento.
6. Decreto Supremo N° 011-2006-VIVIENDA Reglamento Nacional de Edificaciones.
7. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM - Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
8. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias.
9. Resolución Ministerial N° 303-2019-EF/10 - Simplificación de requisitos y adecuación de procedimientos administrativos contenidos en el TUPA de la ONP.
10. Decreto Supremo N° 020-2020-EF, que mejora el marco regulatorio para el otorgamiento de Prestaciones Administrativas por la Oficina Normalización Previsional – ONP.
11. Decreto Supremo N° 063-2007-EF, aprueban Reglamento de la Ley 28991, Ley de Libre Desafiliación Informada, Pensiones Mínima y Complementaria, y Régimen Especial de Jubilación Anticipada.
12. Ley N° 30003 - Régimen especial de seguridad social para los trabajadores y pensionistas pesqueros.

* De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia, de corresponder.

** De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia.

*** La información a registrar en dicha columna se obtienen del Anexo N° 02 de la Directiva General del Decreto Legislativo N° 1252, Directiva N° 001-2019-EF/63.01 y de la Matriz de Cadenas Funcionales, Servicios, Tipologías e Indicadores de Brechas validada con el equipo de PMI.

Información de los Niveles de Servicio y Estándares de Calidad por servicio

I. Datos generales

Nombre de la entidad pública:	ONP	
Órgano técnico normativo competente:	MEF	
Unidad Orgánica Responsable	DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN – GESTIÓN DE AFILIADOS	
Sector:	09	ECONOMIA Y FINANZAS
Función:	03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA
División funcional:	004	PLANEAMIENTO GUBERNAMENTAL
	006	GESTIÓN
Grupo funcional:	0010	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO
	0004	RECTORIA DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS
Servicio asociado:	181	SERVICIOS OPERATIVOS O MISIONALES
Tipología de proyecto de inversión:	189	DESARROLLO INSTITUCIONAL

II. Datos sobre el servicio

Definición del Servicio con brecha priorizada: ORIENTACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE DERECHOS (05-Acreditación)

Descripción

Revisar, reconocer y registrar periodos de aportes y condiciones laborales al Sistema Nacional de Pensiones y otros regímenes que fueran necesarios para completar la información que permita que la solicitud de otorgamiento de un derecho sea atendida de acuerdo con la normatividad vigente.

Norma Legal

- RJ N° 100-2017 que aprueba el Mapa de procesos de la ONP.
- Resolución Ministerial N° 174-2013-EF/10, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la ONP.
- Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud.

Nivel de servicio*

Descripción

Generación del valor público y mejora del manejo de la información para la acreditación de aportaciones al Sistema Nacional de Pensiones.

- 1. Plazos de Atención.** – Velar por el cumplimiento de los plazos establecidos en el TUPA, en el cual se encuentran clasificados todos los procedimientos ya sean de evaluación previa o automática.
- 2. Acreditación Anticipada.** – Atención oportuna de las solicitudes de acreditación anticipada y por ende el poblamiento de aportes de la Base de Datos Institucional.
- 3. Descentralización y Canales de Atención.** – El proceso de acreditación se encuentra estratégicamente desconcentrado, es decir, el personal acreditador se encuentra en las diferentes líneas de producción a nivel nacional, cuyos equipos de trabajo se encuentran laborando en los diferentes Centros de Atención (C.A) de la ONP.
- 4. Cobertura.** – Se brinda atención respecto a los regímenes previsionales a cargo de la Oficina de Normalización Previsional – ONP como: D.L N° 19990, D.L N° 20530, D.L N° 18846, Régimen Pesquero, Bonos de reconocimiento y bonos complementarios, Libre Desafiliación Informada.
- 5. Disponibilidad de la Información.** – La información sobre los aportes acreditados quedan disponibles en nuestros sistemas de información (archivos físicos y lógicos) para ser utilizados finalmente en la calificación para el otorgamiento del derecho.

Norma Legal

- Resolución Jefatural N° 042-2019-JEFATURA/ONP del 30.04.2019 (Plan Estratégico Institucional)
- Texto Único de Procedimientos Administrativos de la ONP Decreto Supremo N° 120-2015-EF
- Directiva de Acreditación DIR-23/01

- Directiva de la Aplicación del MPGR para la acreditación de Aportes DIR-17/01
- DL. 19990 y su reglamento DS 011-74-TR.
- Ley N° 29711 y su reglamento DS N° 092-2012-EF

Estándares de Calidad**

Descripción

- 1. Atención Especializada.** – Asistencia y asesoría continua a los Centros de Atención y Líneas de Producción través de llamadas por teléfono, correo electrónico, Skype sobre consultas o dudas referidos a la acreditación. Asimismo, el personal es capacitado constantemente por profesionales técnicos especializados en temas referidos a nuevos criterios, reglas de negocio, adecuaciones en la funcionalidad de los sistemas implementados.
- 2. Criterios de Atención Estandarizados.** – Difundir los criterios de atención estandarizados para la acreditación mediante reglas de negocio.
- 3. Celeridad de las atenciones.** – Optimización e incremento en la velocidad de atención de las solicitudes de acreditación anticipada basado fundamentalmente en los sistemas de información, los cuales contribuyen a reducir los tiempos de respuesta en las solicitudes presentadas por los administrados (sistema APPENS, legado, etc).
- 4. Mejora Continua.** – Reuniones permanentes de mejora que contribuyen identificar las mejores iniciativas vinculados al poblamiento de aportes de la base de datos Institucional y por ende que facilite la acreditación de aportes.
- 5.- Automatización.** – Automatización de las reglas de negocio en la Base de Datos Institucional con aportes acreditados.

Norma Legal

- Resolución Jefatural N° 010-2020-JEFATURA/ONP del 28.02.2020 (Plan Operativo Institucional)
- Resolución de Gerencia General N° 251-2019-GG/ONP - Manual de Perfiles de Puestos – MPP
- Reglas de Negocio N° 008-2018-CTL.DPR, N° 009-2018-CTL.DPR, N° 012-2018-CTL.DPR, N° 014-2018-CTL.DPR, N° 016-2018-CTL.DPR, N° 025-2018-CTL.DPR, N° 002-2019-CTL.DPR.ONP, N° 004-2019-CTL.DPR.ONP, N° 009-2019-CTL.DPR.ONP, N° 017_2019_CTL.DPR.ONP
- Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 12207:2016-Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3° Edición, aprobado con Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM.

* De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia, de corresponder.

** De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia.

*** La información a registrar en dicha columna se obtienen del Anexo N° 02 de la Directiva General del Decreto Legislativo N° 1252, Directiva N° 001-2019-EF/63.01 y de la Matriz de Cadenas Funcionales, Servicios, Tipologías e Indicadores de Brechas validada con el equipo de PMI.

Información de los Niveles de Servicio y Estándares de Calidad por servicio

I. Datos generales

Nombre de la entidad pública:	ONP	
Órgano técnico normativo competente:	MEF	
Unidad Orgánica Responsable	DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN – GESTIÓN DE DERECHOS	
Sector:	09	ECONOMIA Y FINANZAS
Función:	03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA D ECONTINGENCIA
División funcional:	004	PLANEAMIENTO GUBERNAMENTAL
	006	GESTIÓN
Grupo funcional:	0010	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO
	0004	RECTORIA DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS
Servicio asociado:	181	SERVICIOS OPERATIVOS O MISIONALES
Tipología de proyecto de inversión:	189	DESARROLLO INSTITUCIONAL

II. Datos sobre el servicio

Definición del Servicio con brecha priorizada: ORIENTACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE DERECHOS (O6-Calificación)

Descripción

Revisar, aprobar y emitir los actos administrativos que den atención a las solicitudes de derecho pensionario debidamente fundamentados de conformidad a la normatividad vigente.

Norma Legal

- RJ N° 100-2017 que aprueba el Mapa de procesos de la ONP.
- Decreto Ley N° 19990, crea el Sistema Nacional de Pensiones de la Seguridad Social y sus normas modificatorias y/o complementarias.
- Decreto Ley N° 20530 Régimen de Pensiones y Compensaciones por Servicios Civiles prestados al Estado no comprendidos en el Decreto Ley N° 19990.
- Decreto Supremo N° 011-74-TR, que aprueba el Reglamento del Decreto Ley N° 19990, crea el Sistema Nacional de Pensiones de la Seguridad Social y sus normas modificatorias.
- Ley N° 28532, Ley que establece la reestructuración integral de la Oficina de Normalización Previsional (ONP).
- Decreto Supremo N° 118-2006-EF – Reglamento de la Ley N° 28532
- Resolución Ministerial N° 74-2013-EF//10 que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina de Normalización Previsional-ONP
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS - Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

Nivel de servicio*

Descripción

1. **Validación de la información.** - Se validan los requisitos exigidos por las normas legales para el reconocimiento al derecho de una prestación, en cada una de las solicitudes presentadas, en base a la información que presentan los administrados y/o entidades que remiten la información.
2. **Disponibilidad de la información.** – La información de los datos generales del administrado se encuentra disponible por interconectividad con RENIEC, las aportaciones o períodos de servicios a los sistemas previsionales, son brindadas en los procesos anteriores.
3. **Validación del cumplimiento del derecho a una prestación económica.** – Se valida el cumplimiento de los requisitos de ley en base a la información obrante en el expediente administrativo.
4. **Plazo de atención.** – Los plazos se encuentran regulados en el TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 04-2019-EF, el mismo que es de 30 días hábiles. Asimismo existe el plazo de 90 días calendario que determina la Ley N° 27585, solo para el otorgamiento de una nueva pensión el régimen de pensiones regulado por el Decreto Ley N° 19990.

Norma Legal

1. RJ N° 100-2017 que aprueba el Mapa de procesos de la ONP.
2. Decreto Ley N° 19990, crea el Sistema Nacional de Pensiones de la Seguridad Social y sus normas modificatorias y/o complementarias.
3. Decreto Ley N° 20530 Régimen de Pensiones y Compensaciones por Servicios Civiles prestados al Estado no comprendidos en el Decreto Ley N° 19990.
4. Decreto Supremo N° 011-74-TR, que aprueba el Reglamento del Decreto Ley N° 19990, crea el Sistema Nacional de Pensiones de la Seguridad Social y sus normas modificatorias.
5. Ley N° 28532, Ley que establece la reestructuración integral de la Oficina de Normalización Previsional (ONP).
6. Decreto Supremo N° 118-2006-EF – Reglamento de la Ley N° 28532
7. Resolución Ministerial N° 74-2013-EF//10 que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina de Normalización Previsional-ONP
8. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS - Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

Estándares de Calidad**

Descripción

Están referidos a los parámetros y requerimientos mínimos de calidad.

Información fidedigna. – La información de las aportaciones en el régimen del Decreto Ley N° 19990 es brindada por los procesos anteriores de ONP, la información de los servicios prestados al Estado para el régimen del Decreto Ley N° 20530 son brindado por entidades públicas.

Seguridad de la información. – Los archivos de la información que se utiliza en el proceso de calificación, es accesible únicamente por los usuarios que tienen el perfil o permiso para ello, conforme a las Políticas de Seguridad de la Información de la OTI.

Capacitación permanente del personal. – Se brinda capacitación constante al personal de Gestión de Derechos, con el fin que se mantenga actualizado y en condiciones idóneas para el desempeño de sus labores.

Procesos estandarizados. - Los procesos de Gestión de Derechos y las actividades que se desarrollan en cada uno de ellos, debidamente aprobados, se encuentran incluidos en el mapa de procesos de la ONP.

Automatización de procesos. – Los procesos se encuentran parcialmente automatizados, respecto del proceso de calificación varios servicios TUPA se encuentran automatizados, lo que se encuentra soportado por los sistemas APPENS, NSP y NSTD.

Norma Legal

- RJ N° 100-2017 que aprueba el Mapa de procesos de la ONP.
- Norma Técnica Peruana “NTP-ISO/IEC 12207:2016- Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3^a Edición”, aprobado con Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE, que aprueba la Directiva “Normas para la gestión del proceso de capacitación en las entidades públicas”.
- Reglas de Negocio aprobadas por la Dirección de Producción

Información de los Niveles de Servicio y Estándares de Calidad por servicio

I. Datos generales

Nombre de la entidad pública:	ONP
Órgano técnico normativo competente:	MEF
Unidad Orgánica Responsable	DIRECCIÓN DE PRESTACIONES - PAGO DE PRESTACIONES
Sector:	09 ECONOMIA Y FINANZAS
Función:	03 PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA
División funcional:	004 PLANEAMIENTO GUBERNAMENTAL
	006 GESTIÓN
Grupo funcional:	0010 INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO
	0004 RECTORIA DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS
Servicio asociado:	181 SERVICIOS OPERATIVOS O MISIONALES
Tipología de proyecto de inversión:	189 DESARROLLO INSTITUCIONAL

II. Datos sobre el servicio

Definición del Servicio de Usufructo de Prestaciones (Proceso 07-Pago)

Descripción

Servicio de pago de pensiones y beneficios que otorgan los regímenes previsionales administrados por la ONP.

En este servicio destacan los siguientes regímenes previsionales:

- Sistema Nacional de Pensiones, Decreto Ley N° 19990
- Seguro de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, Decreto Ley N° 18846
- Régimen de Pensiones y Compensaciones por Servicios Civiles prestados al Estado no comprendidos en el Decreto Ley N° 19990, Decreto Ley N° 20530, de entidades transferidas mediante norma legal expresa.
- Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo, Ley 26790
- Fondo Complementario de Jubilación Minera, Metalúrgica y Siderúrgica, Ley N° 29741
- Régimen Especial de Seguridad Social para los trabajadores y pensionistas pesqueros, Ley N° 30003
- Bonos de Reconocimiento para afiliados al Sistema Privado de Pensiones, Decreto Ley N° 25897.
- Beneficios con garantía estatal para afiliados al Sistema Privado de Pensiones, Ley N° 27252, Ley N° 27617, Ley N° 28991.

El servicio comprende los procesos de emisión de planillas de pagos y de procesamiento del pago de las pensiones mediante abonos en cuentas bancarias individuales de los pensionistas y beneficiarios administrados por la ONP.

Para el pago de beneficios para afiliados al Sistema Privado de Pensiones, el servicio comprende el proceso de emisión de planillas de pagos que sustenta la transferencia de fondos a las respectivas AFPs para el pago de sus administrados.

Norma Legal

- Reglamento de Organización y Funciones de la ONP, aprobado por Resolución Ministerial N° 174-2013-EF/10
- Directiva de Tesorería N° 001-2007-EF/77.15, aprobada por el Ministerio de Economía y Finanzas mediante Resolución Directoral N° 002-2007-EF-77.15, la cual señala la obligatoriedad de las unidades ejecutoras de efectuar el pago de las pensiones mediante abonos en cuentas bancarias individuales

Nivel de servicio*

Descripción

Los parámetros que regulan los niveles de prestación del servicio de pago de pensiones y beneficios que otorgan los regímenes previsionales administrados por la ONP, están relacionados a:

A. Garantizar el abono de las pensiones y beneficios en cuentas bancarias individuales a nombre del titular del derecho

Mediante el registro de información en los aplicativos informáticos del Ministerio de Economía y Finanzas, AIRHSP (Informático para el Registro Centralizado de Planillas y de Datos de los Recursos Humanos del Sector Público) y MCPP (Módulo de Control de Pago de Planillas del Sistema Integrado de Administración Financiera SIAF-SP), se valida la información para el pago sobre.

- Identidad del ciudadano con RENIEC
- Número de cuenta bancaria en el BANCO DE LA NACIÓN

B. Garantizar el cumplimiento del cronograma de pagos de pensiones y beneficios que administra la ONP.

El pago de pensiones y beneficios que otorgan los regímenes previsionales administrados por la ONP, se efectúa en las fechas establecidas por la institución y de acuerdo a lo regulado por el Ministerio de Economía y Finanzas como ente rector.

Norma Legal

- RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 349-2016-EF/53.01. Aprueban la Directiva N° 001-2016-EF/53.01 "Directiva para el Uso del Aplicativo Informático para el Registro Centralizado de Planillas y de Datos de los Recursos Humanos del Sector Público"
- RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 051-2014-EF/52.03. Establecen disposiciones para efectos de registro del Gasto Devengado de remuneraciones, pensiones, CAS y similares por parte de las Unidades Ejecutoras del Gobierno Nacional y de los Gobiernos Regionales
- RESOLUCIÓN VICEMINISTERIAL N° 005-2019-EF/52.01. Aprueban Cronograma Anual Mensualizado para el Pago de las Remuneraciones y Pensiones en la Administración Pública, así como de las Pensiones correspondientes al D. Ley N° 19990, financiadas con cargo al presupuesto institucional de la ONP, a aplicarse durante el Año Fiscal 2020

Estándares de Calidad**

Descripción

Como requerimiento mínimo de calidad para el servicio de pago de pensiones y beneficios que otorgan los regímenes previsionales administrados por la ONP, es necesario contar con:

- **Recursos humanos especializados** en manejo de la normativa previsional y conocimiento especializado en manejo de base de datos.
- **Herramientas tecnológicas especializadas** de procesamiento y emisión de planillas de pagos de pensiones y beneficios.

Norma Legal

- Resolución de Gerencia General N° 251-2019-GG/ONP, que aprueba el Manual de Perfiles de Puestos de la ONP.

* De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia, de corresponder.

** De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia.

*** La información a registrar en dicha columna se obtienen del Anexo N° 02 de la Directiva General del Decreto Legislativo N° 1252, Directiva N° 001-2019-EF/63.01 y de la Matriz de Cadenas Funcionales, Servicios, Tipologías e Indicadores de Brechas validada con el equipo de PMI.

Información de los Niveles de Servicio y Estándares de Calidad por servicio

I. Datos generales

Nombre de la entidad pública:	ONP	
Órgano técnico normativo competente:	MEF	
Unidad Orgánica Responsable	DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN – SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO	
Sector:	09	ECONOMIA Y FINANZAS
Función:	03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA
División funcional:	004	PLANEAMIENTO GUBERNAMENTAL
	006	GESTIÓN
Grupo funcional:	0010	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO
	0004	RECTORIA DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS
Servicio asociado:	181	SERVICIOS OPERATIVOS O MISIONALES
Tipología de proyecto de inversión:	189	DESARROLLO INSTITUCIONAL

II. Datos sobre el servicio

Definición del Servicio con brecha priorizada: COBERTURA DE TRABAJO DE RIESGO (09-Gestión de Pólizas SCTR)

Descripción

Promover el SCTR a nivel nacional a tasas competitivas a través de una adecuada gestión comercial y gestión de pólizas garantizando la auto sostenibilidad con la rentabilidad del SCTR.

Norma Legal

- Resolución Jefatural N° 100-2017 que aprueba el Mapa de procesos de la ONP.
- Ley N° 26790 - Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud
- DS 009-97-SA (Reglamento)
- DS 003-98-SA (Norma Técnica)
- DS N° 013-2019-TR (Reglamento de Reconocimiento y Pago de Prestaciones Económicas

Nivel de servicio*

Descripción

- Capacidad y canales de atención** Brindar información al cliente respecto a productos del SCTR por diferentes canales: Portal Web SCTR, Atención Telefónica, Atención Presencial, Correo electrónico y Orientación en Centros de Atención de la ONP a nivel nacional.
- Gestión de la venta y postventa del producto SCTR.**
- Captación de clientes** mediante la gestión de referidos, segmentación, clasificación y realización de visitas.
- Otorgamiento de la cobertura del seguro** con la emisión de la póliza.
- Gestión de la emisión y entrega de las pólizas** nuevas y renovadas.
- Gestión de la recaudación de las primas** a través de entidades bancarias.

Norma Legal

- Resolución Jefatural N° 100-2017 que aprueba el Mapa de procesos de la ONP.
- Ley N° 26790 - Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud
- DS 003-98-SA (Norma Técnica)
- DS 009-97-SA (Reglamento)

Estándares de Calidad**

Descripción

- Estandarización de procesos definidos y aprobados:** Gestión del producto, Prevención del riesgo laboral, Captación de clientes, Atención al cliente, Gestión de la Cotización, Gestión de las pólizas y facturación, Evaluación y control de la siniestralidad, Control de la recaudación.
- Velocidad, confiabilidad y confortabilidad mediante la Automatización de sus procesos:** Portal Web SCTR que brinda información sobre cotización y emisión de pólizas, Aplicación software PSCTR, que gestiona la cotización, aprobación, emisión de la póliza para sus clientes, conciliación y recaudación. Aplicación EBiz para facturación.

- **Transparencia:** La Cotización del producto SCTR se hace de forma virtual para que acceda cualquier posible cliente interesado en adquirir el producto SCTR con la entidad.
- **Seguridad de acceso:** Que impide el acceso a los sistemas de información de personas no autorizadas y controla niveles de acceso para las que sí tienen autorización.
- **Desarrollo de capacidades en el negocio:** Capacitación al personal de los Centros de Atención para orientar a posibles clientes interesados en el producto SCTR.

Norma Legal

- Norma Técnica Peruana “NTP-ISO/IEC 12207:2016- Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3^a Edición”, aprobado con Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM.
- Resolución Jefatural N° 100-2017 que aprueba el Mapa de procesos de la ONP.

* De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia, de corresponder.

** De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia.

*** La información a registrar en dicha columna se obtienen del Anexo N° 02 de la Directiva General del Decreto Legislativo N° 1252, Directiva N° 001-2019-EF/63.01 y de la Matriz de Cadenas Funcionales, Servicios, Tipologías e Indicadores de Brechas validada con el equipo de PMI.

Información de los Niveles de Servicio y Estándares de Calidad por servicio

I. Datos generales

Nombre de la entidad pública:	ONP	
Órgano técnico normativo competente:	MEF	
Unidad Orgánica Responsable	DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN – SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO	
Sector:	09	ECONOMIA Y FINANZAS
Función:	03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA
División funcional:	004	PLANEAMIENTO GUBERNAMENTAL
	006	GESTIÓN
Grupo funcional:	0010	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO
	0004	RECTORIA DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS
Servicio asociado:	181	SERVICIOS OPERATIVOS O MISIONALES
Tipología de proyecto de inversión:	189	DESARROLLO INSTITUCIONAL

II. Datos sobre el servicio

Definición del Servicio con brecha priorizada: COBERTURA DE TRABAJO DE RIESGO (O10-Gestión de Siniestros SCTR)

Descripción

Resolver las solicitudes de SCTR/CS, a fin de determinar su procedencia y otorgar las prestaciones correspondientes de acuerdo a los plazos establecidos en la normativa vigente.

Norma Legal

- Resolución Jefatural N° 100-2017 que aprueba el Mapa de procesos de la ONP.
- Ley N° 26790 - Ley de Modernización de la Seguridad
- DS 009-97-SA (Reglamento)
- DS 003-98-SA (Norma Técnica)
- Sentencias del Tribunal Constitucional referidos al SCTR.

Nivel de servicio*

Descripción

- Capacidad y canales de atención:** Atención de solicitud de prestaciones económicas del SCTR por: Invalides, Sobrevivencia, Gastos de sepelio, Cobertura supletoria del Causante o Beneficiario solicitadas de manera presencial en los Centros de Atención a nivel nacional.
- Tiempo de respuesta:** Análisis y Calificación de Siniestros sólo en la ciudad de Lima con tiempo de respuesta de máximo 30 días hábiles.
- Gestión de Recuperos:** que permite al Estado recuperar el gasto por una Cobertura Supletoria.
- Transparencia:** Brindar información a otras entidades que lo requieran como el Poder Judicial, CECONAR.

Norma Legal

- Ley N° 26790 - Ley de Modernización de la Seguridad
- DS 009-97-SA (Reglamento)
- DS 003-98-SA (Norma Técnica)
- Directiva de Determinación y Cobranza de la Deuda por Cobertura Supletoria del SCTR – DIR-DPR-16/01
- D.S 003-98-SA Normas Técnicas del SCTR
- Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA de la ONP aprobado con RM N° 295-2017-EF/10.
- Resolución Jefatural N° 100-2017 que aprueba el Mapa de procesos de la ONP

Estándares de Calidad**

Descripción

- Procesos definidos y aprobados:** Análisis y Calificación de Siniestros, Determinación de Cuota Parte de Siniestro, Gestión de Recuperos, Cálculo de Contingencia Judicial, Determinación de Incompatibilidades en Pago de Pensión, Atención de Requerimientos.

- **Automatización de procesos:** Mediante los sistemas software NSTD, NSP, APJ, MCCIA, PSCTR, Portal web SCTR. No se tiene la automatización del proceso de Análisis y Calificación de Siniestros.
- **Desarrollo de capacidades en el negocio:** Capacitaciones al personal que atiende en los Centros de Atención respecto a las prestaciones ofrecidas por el SCTR.

Norma Legal

- Resolución Jefatural N° 100-2017 que aprueba el Mapa de procesos de la ONP
- Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2016- Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3^a Edición", aprobado con Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM.
- Cartilla informativa para el ingreso de solicitudes del DL. 18846 y Ley 26790 en los centros de Atención aprobado con Memorándum 610-2018-DPR/ONP.

* De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia, de corresponder.

** De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia.

*** La información a registrar en dicha columna se obtienen del Anexo N° 02 de la Directiva General del Decreto Legislativo N° 1252, Directiva N° 001-2019-EF/63.01 y de la Matriz de Cadenas Funcionales, Servicios, Tipologías e Indicadores de Brechas validada con el equipo de PMI.

Niveles de Servicio y Estándares de Calidad consolidados -ONP

I. Datos generales

OPMI	SECTOR ECONOMIA Y FINANZAS
Entidad	ONP
Fecha de elaboración	

II. Datos sobre las tipologías de inversión

II.I Servicios y/o Tipologías con Niveles de Servicio

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
FUNCION		DIVISION FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL	SECTOR RESPONSABLE	SERVICIO	TIPOLOGIA	NIVELES DE SERVICIO	NORMA TÉCNICA O DISPOSITIVO LEGAL DE LOS NIVELES DE SERVICIO	NACIONAL	INTERNAC.
03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DE CONTINGENCIA	006	GESTION	010	INFRAESTRUCTURA EQUIPAMIENTO	09	ECONOMIA Y FINANZAS	189	ACCESO AL SISTEMA PREVISIONAL	189
										Normas Legales indicadas en ficha _ Acceso al Sistema Previsional (O1) para Nivel de Servicio.
								Cobertura del servicio	Normas Legales indicadas en ficha _ Acompañamiento y Defensa Previsional (O3) para Nivel de Servicio.	
								Condiciones de afiliación		
								Canales de atención		
								Cobertura	Normas Legales indicadas en ficha _ Acompañamiento y Defensa Previsional (O3) para Nivel de Servicio.	
								Canales de Atención		
								Plazos de Atención		
03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA	006	GESTION	0010	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	09	ECONOMIA Y FINANZAS	181	ACOMPAÑAMIENTO Y DEFENSA PREVISIONAL	189
										Normas Legales indicadas en ficha _ Acompañamiento y Defensa Previsional (O2) para Nivel de Servicio.
								Transparencia		Normas Legales indicadas en ficha _ Acompañamiento y Defensa Previsional (O2) para Nivel de Servicio.
								Validación de información		
								Disponibilidad de información		
								Validación de aportantes al SNP		
								Plazo de atención		
								Identificación de aportes a regularizar al SNP		
								Servicio digital para la recaudación por Libre desafiliación		
03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA	006	GESTION	0010	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	09	ECONOMIA Y FINANZAS	181	ORIENTACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE DERECHOS	189
										Normas Legales indicadas en ficha _ Orientación y reconocimiento de derechos (O4) para Nivel de Servicio.
								Oficina de atención por cada departamento		Normas Legales indicadas en ficha _ Orientación y reconocimiento de derechos (O4) para Nivel de Servicio.
								Atención sistematizada y personalizada		
								Plazos de atención		
								Acreditación anticipada	Normas Legales indicadas en ficha _ Orientación y reconocimiento de derechos (O5) para Nivel de Servicio.	
								Descentralización y Canales de Atención		
								Cobertura		
								Disponibilidad de la Información		Normas Legales indicadas en ficha _ Orientación y reconocimiento de
								Validación de la información		
								Disponibilidad de la información		X

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
FUNCION	DIVISION FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL	SECTOR RESPONSABLE	SERVICIO	TIPOLOGIA	NIVELES DE SERVICIO	NORMA TÉCNICA O DISPOSITIVO LEGAL DE LOS NIVELES DE SERVICIO	NACIONAL	INTERNAC.
						Validación del cumplimiento del derecho a una prestación económica Plazo de atención	derechos (O6) para Nivel de Servicio.		
				USUFRUCTO DE PRESTACIONES	189	DESARROLLO INSTITUCIONAL	Garantizar el abono de las pensiones y beneficios Garantizar el cumplimiento del cronograma de pagos	Normas Legales indicadas en ficha _ Usufructo de Prestaciones (O7) para Nivel de Servicio.	X
				COBERTURA DE TRABAJO DE RIESGO	189	DESARROLLO INSTITUCIONAL	Capacidad y canales de atención Gestión de la venta y postventa del producto SCTR Captación de clientes Otorgamiento de la cobertura del seguro Gestión de la emisión y entrega de las pólizas Gestión de la recaudación de las primas Capacidad y canales de atención Tiempo de respuesta Gestión de Recuperos Transparencia	Normas Legales indicadas en ficha _ Cobertura de trabajo de riesgo (O9) para Nivel de Servicio.	X
								Normas Legales indicadas en ficha _ Cobertura de trabajo de riesgo (10) para Nivel de Servicio.	X

II.II Servicios y/o Tipologías con Estándares de Calidad

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
FUNCION	DIVISION FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL	SECTOR RESPONSABLE	SERVICIO	TIPOLOGIA	ESTANDAR DE CALIDAD	NORMA TÉCNICA DE CALIDAD	NACIONAL	INTERNAC	
				09	ACESO AL SISTEMA PREVISIONAL	189	DESARROLLO INSTITUCIONAL	Oficinas descentralizadas Soporte informático Soporte documentario	Normas Legales indicadas en ficha _ Acceso al Sistema Previsional (O1) para estándares de calidad.	X
				181	ACOMPAÑAMIENTO Y DEFENSA PREVISIONAL	189	DESARROLLO INSTITUCIONAL	Procesos estandarizados y aprobados Agilización de la atención Desarrollo de Capacidades Seguridad de la Información Información fidedigna Seguridad de la información Agilización de la atención para la recaudación por Libre desafiliación Capacitación permanente del personal	Normas Legales indicadas en ficha _ Acompañamiento y Defensa Previsional (O3) para estándares de calidad.	X
								Normas Legales indicadas en ficha _ Acompañamiento y Defensa Previsional (O2) para estándares de calidad.	X	

A		B	C		D	E		F		G	H		I	J
FUNCION		DIVISION FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL		SECTOR RESPONSABLE	SERVICIO		TIPOLOGIA		ESTANDAR DE CALIDAD	NORMA TÉCNICA DE CALIDAD	NACIONAL	INTERNAC	
03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA	06	GESTION	010	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	ECONOMIA Y FINANZAS	ORIENTACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE DERECHOS	189	DESARROLLO INSTITUCIONAL	Información estandarizada proveniente de los entes recaudadores				
										Procesos estandarizados				
										Infraestructura con confortabilidad	Normas Legales indicadas en ficha _ Orientación y reconocimiento de derechos (O4) para estándares de calidad.	X		
										Imagen institucional de calidad				
										Equipamiento Tecnológico amigable y disponible				
										Atención de Calidad				
										Información fidedigna				
										Atención previsional				
										Personal capacitados en temas previsionales				
										Atención Especializada	Normas Legales indicadas en ficha _ Orientación y reconocimiento de derechos (O5) para estándares de calidad.	X		
										Criterios de Atención Estandarizados				
										Celeridad de las atenciones				
										Mejora Continua				
										Automatización				
										Información fidedigna	Normas Legales indicadas en ficha _ Orientación y reconocimiento de derechos (O6) para estándares de calidad.	X		
										Seguridad de la información				
										Capacitación permanente del personal				
										Procesos estandarizados				
										Automatización de procesos				
										Recursos humanos especializados	Normas Legales indicadas en ficha _ Usufructo de Prestaciones (O7) para estándares de calidad.	X		
										Herramientas tecnológicas especializadas				
										Estandarización de Procesos				
										Velocidad, confiabilidad y confortabilidad				
										Transparencia	Normas Legales indicadas en ficha _ Cobertura de trabajo de riesgo (O9) para estándares de calidad.	X		
										Seguridad de acceso				
										Desarrollo de capacidades en el negocio				
										Procesos definidos y aprobados				
										Automatización de procesos				
										Desarrollo de capacidades en el negocio				

Cada fila corresponde a un servicio (La columna E es el servicio con brecha priorizada.). La información a registrar en las columnas desde la A hasta la F se obtiene del Anexo N° 02 de la Directiva General del Decreto Legislativo N° 1252, Directiva N° 001-2019-EF/63.01 y de la Matriz de Cadenas Funcionales, Servicios, Tipologías e Indicadores de Brechas validada con el equipo de PMI. Las columnas desde la G hasta la J se obtienen de la información registrada para los Niveles de Servicio y Estándares de Calidad de cada servicio, en el archivo Word.

PROINVERSIÓN

Información de los Niveles de Servicio y Estándares de Calidad por Servicio

I. Datos generales

Nombre de la entidad pública:	Agencia de Promoción de la Inversión Privada – PROINVERSIÓN	
Órgano técnico normativo competente:	Dirección General de Políticas de la Inversión Privada	
Unidad Orgánica Responsable		
Sector:		ECONOMÍA Y FINANZAS
Función:	03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DE CONTINGENCIA
División funcional:	006	GESTIÓN
Grupo funcional:	0010	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO
Servicio asociado:	181	SERVICIOS OPERATIVOS O MISIONALES
Tipología de proyecto de inversión:	189	DESARROLLO INSTITUCIONAL

II. Datos sobre el servicio

Definición del Servicio de promoción de la inversión privada sostenible con eficiencia, calidad y transparencia en beneficio de la población

Descripción

El servicio promueve la inversión privada mediante Asociaciones Público Privadas, Proyectos en Activos y Obras por Impuestos, para su incorporación en servicios públicos, infraestructura pública, en activos, proyectos y empresas del Estado, conforme a sus atribuciones.

Norma Legal

- Decreto Legislativo No. 1362, Decreto Legislativo que regula la promoción de la Inversión Privada mediante Asociaciones Público-Privadas y Proyectos en Activos (en adelante, el Decreto Legislativo No. 1362).
- Decreto Supremo No. 240-2018-EF, Reglamento del Decreto Legislativo No. 1362, Decreto Legislativo que regula la promoción de la Inversión Privada mediante Asociaciones Público Privadas y Proyectos en Activos (en adelante, el Reglamento).
- Decreto Supremo No. 185-2017-EF que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada (en adelante, el ROF).

Nivel de servicio*

Descripción

- Cantidad (USD) de inversión privada adjudicada en proyectos de APP y Proyectos en Activos orientada al cierre de brechas en infraestructura social y productiva en el país.
- Porcentaje de manuales de gestión de procesos documentados, implementados u optimizados coadyuvantes al fortalecimiento de la gestión institucional.
- Porcentaje de actividades ejecutadas que permitan la implementación del sistema de gestión de riesgo de desastres.

Norma Legal

Resolución de la Dirección Ejecutiva No. 053-2019; que aprueba el Plan Estratégico Institucional - PEI 2020-2022 de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada - PROINVERSIÓN

Estándares de Calidad**

Descripción

Fortalecer la Gestión Institucional:

- Procedimientos internos documentados, implementados u optimizados.
- Fortalecimiento continuo de capacidades al personal de PROINVERSIÓN.

Norma Legal

Resolución de la Dirección Ejecutiva No. 053-2019; que aprueba el Plan Estratégico Institucional - PEI 2020-2022 de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada - PROINVERSIÓN

* De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia, de corresponder.

** De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia.

*** La información a registrar en dicha columna se obtienen del Anexo N° 02 de la Directiva General del Decreto Legislativo N° 1252, Directiva N° 001-2019-EF/63.01 y de la Matriz de Cadenas Funcionales, Servicios, Tipologías e Indicadores de Brechas validada con el equipo de PMI.

Niveles de Servicio y Estándares de Calidad consolidados

I. Datos generales

OPMI	SECTOR ECONOMIA Y FINANZAS
Responsable de OPMI	ROCIO LUZ REYES BUSTOS
Fecha de elaboración	

II. Datos sobre las tipologías de inversión

II.I Servicios y/o Tipologías con Niveles de Servicio

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
FUNCION	DIVISION FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL	SECTOR RESPONSABLE	SERVICIO	TIPOLOGIA	NIVELES DE SERVICIO	NORMA TÉCNICA O DISPOSITIVO LEGAL DE LOS NIVELES DE SERVICIO	NACIONAL	INTERNA C.
03 PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA	006 GESTION	0010 INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	09 ECONOMIA Y FINANZAS	181 SERVICIOS OPERATIVOS O MISIONALES	189 DESARROLLO INSTITUCIONAL	- Cantidad (USD) de inversión privada adjudicada en proyectos de APP y Proyectos en Activos orientada al cierre de brechas en infraestructura social y productiva en el país. - Porcentaje de manuales de gestión de procesos documentados, implementados u optimizados coadyuvantes al fortalecimiento de la gestión institucional. - Porcentaje de actividades ejecutadas que permitan la implementación del sistema de gestión de riesgo de desastres.	Resolución de la Dirección Ejecutiva No. 053-2019; que aprueba el Plan Estratégico Institucional - PEI 2020-2022 de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada - PROINVERSIÓN	X	

II.II Servicios y/o Tipologías con Estándares de Calidad

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
FUNCION	DIVISION FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL	SECTOR RESPONSABLE	SERVICIO	TIPOLOGIA	ESTANDAR DE CALIDAD	NORMA TÉCNICA DE CALIDAD	NACIONAL	INTERNACIONAL
03 PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA	006 GESTION	0010 INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	09 ECONOMIA Y FINANZAS	181 SERVICIOS OPERATIVOS O MISIONALES	189 DESARROLLO INSTITUCIONAL	Fortalecer la Gestión Institucional: - Procedimientos internos documentados, implementados u optimizados. - Fortalecimiento continuo de capacidades al personal de PROINVERSIÓN.	Resolución de la Dirección Ejecutiva No. 053-2019; que aprueba el Plan Estratégico Institucional - PEI 2020-2022 de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada - PROINVERSIÓN	X	

Cada fila corresponde a un servicio (La columna E es el servicio con brecha priorizada.). La información a registrar en las columnas desde la A hasta la F se obtiene del Anexo N° 02 de la Directiva General del Decreto Legislativo N° 1252, Directiva N° 001-2019-EF/63.01 y de la Matriz de Cadenas Funcionales, Servicios, Tipologías e Indicadores de Brechas validada con el equipo de PMI. Las columnas desde la G hasta la J se obtienen de la información registrada para los Niveles de Servicio y Estándares de Calidad de cada servicio, en el archivo Word.

TIPOLOGIA TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN²⁴

Información de los Niveles de Servicio y Estándares de Calidad por servicio

I. Datos generales

Nombre de la entidad pública:	MEF, PERU COMPRAS Y FONAFE, SUNAT	
Órgano técnico normativo competente:	OFICINA GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA ENTIDAD	
Unidad Orgánica Responsable	OFICINA DE GOBIERNO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	
Sector:	09	ECONOMIA Y FINANZAS
Función:	03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA
División funcional:	006	GESTIÓN
Grupo funcional:	009	SOPORTE TECNOLOGICO
Servicio asociado:	166	SERVICIO DE INFORMACIÓN
Tipología de proyecto de inversión:	194	TIC

II. Datos sobre el servicio

Definición del Servicio con brecha priorizada

Descripción

El servicio que se presta permite, diseñar, desarrollar, implantar, capacitar y mantener los sistemas de información que sirven de apoyo a las actividades operativas y de gestión de la entidad. Administrando y asegurando la disponibilidad y el acceso a los aplicativos, bases de datos y redes corporativas en producción, teniendo en cuenta las necesidades de los órganos del MEF y gestionar el respaldo y recuperación de la información en equipos de cómputo de la entidad.

Se brinda principalmente soporte a través de los Sistemas de Información, que se define como el conjunto organizado de elementos (datos, recursos, procedimientos manuales o automatizados, personas) que interactúan entre sí, con el objeto de recopilar, procesar, distribuir e intercambiar información para satisfacer las necesidades de la entidad, asimismo articular dicha información para la toma de decisiones, para proveer a usuarios internos y externos y facilitar la prestación de servicios misionales²⁵.

Norma Legal

- Resolución Directoral N°120-2015-EF/43.01, que aprueba el “Marco Metodológico de los Sistemas de Información para el desarrollo de los sistemas de información de OGTI” y Anexos
- Resolución Directoral N°006-2016-EF/43.01 que aprueba el “Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información del Ministerio de Economía y Finanzas”.

Nivel de servicio

Descripción

- Según la oferta del servicio de la OGTI MEF se determinó:

- **Requerimiento de servicio de TI²⁶ brindado a usuarios internos²⁷ de la Entidad:**

El requerimiento es solicitado por los usuarios autorizados y canalizado por el jefe del área usuaria o del Órgano mediante correo electrónico, o con documento dirigido a OGTI vía el Sistema de Trámite Documentario. El tiempo de atención depende de la complejidad del requerimiento, pudiendo ser escalado a otros niveles de especialización para su resolución.

- **Información brindada a las Unidades Ejecutoras:**

El requerimiento es solicitado por los usuarios autorizados de los sistemas de información, mediante los canales:

- Correo electrónico (Mesa de ayuda de soporte de sistemas de información).
- Portal institucional del MEF sección “Soporte Sistemas de Información”.

²⁴ Este formato se ha elaborado con la información de la OGTI-MEF, PERU COMPRAS y FONAFE, remitido el 27-06-20, 26-06-20 y 22-06-20 respectivamente.

²⁵ Definición presentada en el Formato N° 04-A: Indicador de Brecha del Servicios de Información.

²⁶ Servicio de TI, proporcionado a uno o más clientes o usuarios por una organización proveedora de servicios con el fin de brindar apoyo a procesos de negocio de los clientes. Un servicio de TI se compone de una combinación de personas, procesos y tecnologías (MPGTI MEF-2016).

²⁷ Los usuarios internos son los Órganos y Unidades Orgánicas del MEF; el Personal independiente de su régimen laboral o contractual, que presten servicio en los diferentes órganos del MEF y que cuenten con la autorización correspondiente. De este grupo se eligen a los administradores de los aplicativos, cuya información reside en la Base de Datos del MEF.

- Consultas a Implantadores y Sectoristas cuya atención puede ser por formulario del portal web del MEF, llamadas telefónicas y visitas de parte de los usuarios a la sede central del MEF. El acceso a los datos de este personal es por el Portal Institucional del MEF opción “Consulta Web de Sectoristas e Implantadores por Unidad Ejecutora”.
- Documento dirigido a OGTI mediante el Sistema de Trámite Documentario según la complejidad del requerimiento y
- Presencial.

Estos dos últimos en menor cantidad de solicitudes para la asistencia técnica de los sistemas de información (Incluye instalación de los sistemas de información, asistencia técnica de los sistemas, soporte técnico y capacitación) y acceso de información.

El tiempo de atención depende de la complejidad, pudiendo ser escalado a otros niveles de especialización y elevado hasta los Entes Rectores para su resolución. En el caso de incidencia en los sistemas de información, ésta es reportada directamente al Implantador del MEF, si es de carácter funcional puede ser resuelta, si no es derivada al área de soporte técnico, dependiendo de la complejidad se escala a los Sectoristas para su atención, o también podría elevarse a los Entes Rectores.

Los usuarios externos son las Unidades Ejecutoras de Entidades Públicas del Gobierno Nacional, Regional, Local y otros; que utilizan los sistemas de información y cuentan con la autorización correspondiente.

- **Información brindada a la Ciudadanía:**

El requerimiento es solicitado por los ciudadanos en general (persona natural o jurídica), a través de las consultas de información en el portal web institucional, portal de transparencia, aplicaciones informáticas, portal de datos abiertos, y solicitud de acceso a la información pública.

- **Información brindada a las Entidades:**

El requerimiento es solicitado por las Entidades Públicas, a través de documentos dirigidos a OGTI mediante el Sistema de Trámite Documentario para el acceso a información pública. El tiempo de atención depende de la complejidad, pudiendo ser escalado a otros niveles de especialización y elevado hasta los Entes Rectores para su resolución.

- La brecha de capacidades que se requieren para la gestión de la información en soporte a los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de PERÚ COMPRAS, con el objeto de recopilar, procesar, distribuir e intercambiar información para satisfacer sus necesidades; asimismo, articular dicha información para la toma de decisiones, proveer servicios de información a usuarios internos y externos y facilitar la prestación de servicios misionales.

Actualmente existe una infraestructura tecnológica para la administración de 27 catálogos electrónicos, siendo la brecha actual de 43 catálogos a implementar.

Asimismo, existen 1,213 fichas técnicas en el Listado de Bienes y Servicios Comunes y una brecha de 787 fichas.

Norma Legal

- Resolución Directoral N°006-2016-EF/43.01 que aprueba el “Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información del Ministerio de Economía y Finanzas”.

Por servicios específicos agrupados:

Acceso a servicios básicos

- Resolución Ministerial N°011-2015-EF/44 que aprueba la Directiva “Normas para la Administración y Uso de los Servicios de Red de Datos, Correo Electrónico y Acceso a Internet del Ministerio de Economía y Finanzas”.
- Resolución Ministerial N°013-2015-EF/44 que aprueba Directiva “Disposiciones y procedimiento para la atención de requerimientos de soporte técnico a cargo de la Oficina General de Tecnologías de la Información del Ministerio de Economía y Finanzas”.

Productividad

- Resolución Directoral N°120-2015-EF/43.01, que aprueba el “Marco Metodológico de los Sistemas de Información para el desarrollo de los sistemas de información de OGTI” y Anexos.
- Resolución Ministerial N° 236-2014-EF/43, con la que se Designan responsables titular y alterno, respectivamente, de brindar información pública, en concordancia con el artículo 3 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806. Así como los responsables titular y alterno, respectivamente, de registrar y actualizar el Portal de Transparencia del Ministerio.
- Resolución Directoral N°508-2016-EF/43.01, que aprueba el “Lineamiento para mantenimiento y actualización del Portal de Datos Abiertos del Ministerio de Economía y Finanzas”.

Estándares de Calidad

Descripción

El servicio para ser brindado debe cumplir con estándares de calidad, establecidos a través de documentación normada en la Entidad, a nivel nacional e internacional con la finalidad que el servicio sea adecuado, asimismo para evaluar a los sistemas de información y calificarlos como adecuados deben cumplir los siguientes criterios:

Criterios en el marco de la Seguridad de la información²⁸, se considera preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

- a) **Confidencialidad:** Nivel de protección que cada alternativa ofrece contra la divulgación no autorizada de la información. Propiedad de la información de no ponerse a disposición o ser revelada a individuos, entidades o procesos no autorizados. Asegurar que sólo quienes estén autorizados pueden acceder a la información. Deberán considerarse aspectos como:
 - a.1 Sistema operativo
 - a.2 Base de datos
 - a.3 Conexión con otros sistemas de información (a través de Internet o localmente)
 - a.4 Acceso a medios de respaldo
- b) **Integridad:** Precisión, suficiencia y validez de la información. Propiedad de la información relativa a su exactitud y completitud. Asegurar que la información y sus métodos de proceso son exactos y completos. Mantener con exactitud la información tal cual fue generada, sin ser manipulada o alterada por personas o procesos no autorizados²⁹.
- c) **Disponibilidad:** Propiedad de la información de estar accesible y utilizable cuando lo requiera una entidad autorizada. Asegurar que los usuarios autorizados tienen acceso a la información y a sus activos asociados cuando lo requieran.
 - c.1 Acceso a la información por parte de todos los usuarios autorizados, en el momento en que lo requieran.
 - c.2 Tiempos de respuesta acordes con las necesidades de los procesos.

Otros Criterios Establecidos³⁰

- d) **Interoperabilidad:** Habilidad de los sistemas TIC, y de los procesos de negocios que ellos soportan de:
 - d.1 Intercambiar datos (Un SI puede brindar datos a otro sistema y viceversa).
 - d.2 Compartir información y conocimiento (otro SI puede obtener información de otro sistema).
- e) **Confiabilidad de la información:** La información obtenida debe ser apropiada para la gestión de la entidad.
- f) **Información Externa:** La información obtenida debe ser apropiada para satisfacer los requerimientos de otras entidades y usuarios.
- g) **Transparencia:** Poner a disposición de la ciudadanía la información relevante para la formulación y aprobación de políticas públicas.

Otros Criterios identificados tomando en cuenta el ciclo de vida del software

- h) **Escalabilidad:** Adaptabilidad a los cambios (Los cambios o modificaciones que se hagan en algunos componentes son asimilados rápidamente por el SI).
 - i) Madurez
 - j) Tolerancia de errores
 - k) Recuperabilidad
 - l) Entendimiento
 - m) Aprendizaje
 - n) Operabilidad
 - o) Presentación
 - p) Comportamiento de tiempo
 - q) Utilización de recursos

Asimismo, los criterios pueden agruparse tal como se muestran en el cuadro siguiente:

Criterios Establecidos para evaluar Sistemas de Información	
Funcionalidad	Confidencialidad
	Integridad

²⁸ Protege a la información de un amplio rango de amenazas para asegurar la continuidad del negocio, minimizar los daños a la organización y maximizar el retorno de las inversiones y oportunidades de negocio.

Definiciones tomadas de NTP-ISO/IEC 17799 2004 “EDI. Tecnología de la información. Código de Buenas prácticas para la gestión de seguridad de la información, 1^ºEdición 2004”

Términos y definiciones proporcionados por ISO/IEC 27000

²⁹ Taller de Implementación de la norma ISO 27001 –PCM/ONGEI
https://www.gobiernodigital.gob.pe/docs/ISO_27001_v011.pdf

³⁰ Otros criterios identificados en la Nota Técnica de la Ficha Indicador de Brecha del año 2017, asimismo los referentes a criterios de seguridad de la información.

	Disponibilidad
	Confiabilidad de la Información
	Información Externa
	Transparencia
	Interoperabilidad
	Escalabilidad
Fiabilidad	Madurez
	Tolerancia de errores
	Recuperabilidad
Usabilidad	Entendimiento
	Aprendizaje
	Operabilidad
	Presentación
Eficiencia	Comportamiento de tiempo
	Utilización de recursos

Norma Legal

- Resolución Ministerial N°478-2016-EF/43.01, que aprueba el “Manual de Políticas de Gestión de Tecnologías de la Información del MEF”.
- Resolución Directoral N°426-2016-EF/43.01, que aprueba los “Lineamientos del Modelo de Gestión de la Calidad de los Servicios de TI del MEF”.
- Resolución Directoral N°120-2015-EF/43.01, que aprueba el “Marco Metodológico de los Sistemas de Información para el desarrollo de los sistemas de información de OGTI” y Anexos.
- Resolución Ministerial N°081-2014-EF/44, que aprueba la “Política de Seguridad de la Información del Ministerio de Economía y Finanzas”.
- Resolución Ministerial N°246-2007-PCM, aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana “NTP-ISO/IEC 17799:2007 EDI, Tecnología de la Información. Código de buenas prácticas para la seguridad de la información. 2da Edición”.
- Resolución Ministerial N°041-2017-PCM que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana “NTP ISO/IEC 12207:2016 -Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del Ciclo de Vida del Software 3° edición”.
- Norma ISO 9001:2015, determina los requisitos para un [Sistema de Gestión de la Calidad](#).

* De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia, de corresponder.

** De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia.

*** La información a registrar en dicha columna se obtienen del Anexo N° 02 de la Directiva General del Decreto Legislativo N° 1252, Directiva N° 001-2019-EF/63.01 y de la Matriz de Cadenas Funcionales, Servicios, Tipologías e Indicadores de Brechas validada con el equipo de PMI.

CONSOLIDADO TIPOLOGIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN- TIC

Niveles de Servicio y Estándares de Calidad consolidados

I. Datos generales

OPMI	SECTOR ECONOMIA Y FINANZAS
Responsable de OPMI	ROCIO LUZ REYES BUSTOS
Fecha de elaboración	

II. Datos sobre las tipologías de inversión

II.I Servicios y/o Tipologías con Niveles de Servicio

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
FUNCION	DIVISION FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL	SECTOR RESPONSABLE	SERVICIO	TIPOLOGIA	NIVELES DE SERVICIO	NORMA TÉCNICA O DISPOSITIVO LEGAL DE LOS NIVELES DE SERVICIO	NACIONAL	INTERNAC.
03 PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA	006 GESTION	009 SOPORTE TECNOLOGICO	09 ECONOMIA Y FINANZAS	166 SERVICIOS DE INFORMACIÓN	194 TIC	-Requerimiento de servicio de TI brindado a usuarios internos de la Entidad -Información brindada a las Unidades Ejecutoras de los Gobiernos Nacional, 	-Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información del Ministerio de Economía y Finanzas- 2016 -Marco Metodológico de los Sistemas de Información para el desarrollo de los sistemas de información de OGTI" y Anexos-2015 -Designación de responsables de brindar información pública. Así como los responsables de register y actualizar el Portal de Transparencia del Ministerio-2014 -Lineamiento para mantenimiento y actualización del Portal de Datos Abiertos del Ministerio de Economía y Finanzas -2016	X	

II.II Servicios y/o Tipologías con Estándares de Calidad

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
FUNCION	DIVISION FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL	SECTOR RESPONSABLE	SERVICIO	TIPOLOGIA	ESTANDAR DE CALIDAD	NORMA TÉCNICA DE CALIDAD	NACIONAL	INTERNA.C
03 PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA	006 GESTION	009 SOPORTE TECNOLOGICO	09 ECONOMIA Y FINANZAS	166 SERVICIOS DE INFORMACIÓN	194 TIC	<ul style="list-style-type: none"> - Confidencialidad - Integridad - Disponibilidad - Confiabilidad de la Información - Información Externa - Transparencia - Interoperabilidad - Escalabilidad - Madurez - Tolerancia de errores - Recuperabilidad - Entendimiento - Aprendizaje - Operabilidad - Presentación - Comportamiento de tiempo - Utilización de recursos 	<ul style="list-style-type: none"> - Manual de Políticas de Gestión de Tecnologías de la Información del MEF-2016 - Lineamientos del Modelo de Gestión de la Calidad de los Servicios de TI del MEF-2016. - Marco Metodológico de los Sistemas de Información para el desarrollo de los sistemas de información de OGTI – 2015. - Política de Seguridad de la Información del Ministerio de Economía y Finanzas-2014 - NTP-ISO/IEC 17799:2007 EDI, Tecnología de la Información. Código de buenas prácticas para la seguridad de la información. 2da Edición - NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del Ciclo de Vida del Software 3° edición - Norma ISO 9001:2015, - determina los requisitos para un <u>Sistema de Gestión de la Calidad</u> 	X	

Cada fila corresponde a un servicio (La columna E es el servicio con brecha priorizada.). La información a registrar en las columnas desde la A hasta la F se obtiene del Anexo N° 02 de la Directiva General del Decreto Legislativo N° 1252, Directiva N° 001-2019-EF/63.01 y de la Matriz de Cadenas Funcionales, Servicios, Tipologías e Indicadores de Brechas validada con el equipo de PMI. Las columnas desde la G hasta la J se obtienen de la información registrada para los Niveles de Servicio y Estándares de Calidad de cada servicio, en el archivo Word.

TIPOLOGIAS DE INVERSIÓN DE SUNAT³¹

Información de los Niveles de Servicio y Estándares de Calidad por servicio

I. Datos generales

Nombre de la entidad pública:	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SUNAT)	
Órgano técnico normativo competente:	Superintendencia Nacional Adjunta de Tributos Internos – SNATI	
Unidad Orgánica Responsable		
Sector:	09	ECONOMIA Y FINANZAS
Función:	03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA
División funcional:	007	RECAUDACIÓN
Grupo funcional:	0013	RECAUDACIÓN
Servicio asociado:	272	SERVICIO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN CENTROS E SERVICIO AL CONTRIBUYENTE
Tipología de proyecto de inversión:	213	CENTROS E SERVICIO AL CONTRIBUYENTE- CSC

II. Datos sobre el servicio

Definición del Servicio con brecha priorizada

Descripción

Servicio dirigido a actividades de carácter operativo que comprenda y satisfaga las necesidades de los contribuyentes. Sólo cuenta con el servicio de atención a los contribuyentes.

Centros de Servicios al Contribuyente - CSC que se encuentran en inadecuadas condiciones para brindar el servicio de atención al usuario de tributos internos. La infraestructura y el equipamiento existente no cuentan con las condiciones de diseño y especificaciones técnicas requeridas por la SUNAT.

Norma Legal

- Resolución de Superintendencia N.º 297-2014/SUNAT – Aprobación del Estatuto de la SUNAT
- Decreto Legislativo N.º 501 – Ley General de la Superintendencia de Administración Tributaria – SUNAT
- Ley N.º 29816 - Ley de Fortalecimiento de la SUNAT
- Resolución de Superintendencia N.º 122-2014/SUNAT y sus modificatorias - Reglamento de Organización y Funciones de la SUNAT
- Decreto Supremo N.º 135-99-EF – Código Tributario
- Decreto Supremo N.º 133-2013-EF – Texto Único Ordenado del Código Tributario

Nivel de servicio*

Descripción

Referido a los parámetros que regulan los niveles de prestación del servicio en lo relacionado a su funcionalidad y capacidad.

1. **CAPACIDAD:** Se podrá representar el número de ventanillas de atención de los servicios de trámites, orientación, mesa de partes, cabinas, conforme a la demanda de contribuyentes que asisten al centro de servicios (CSC), los cuales podrían ser CSC mega, grande, mediano, pequeño o micro.

2. **FUNCIONALIDAD:** Se podrá determinar mediante parámetros, metodologías, en cuanto a la seguridad, confort, localización, entre otros, que determinan las condiciones en que funciona la infraestructura de la SUNAT.

Asimismo, se muestran los siguientes indicadores relacionados a la funcionalidad del CSC:

- 2.1 **Localización:** Se determina las variables o parámetros a ser considerados en el proceso de adquisición de predios a ser utilizados en la implementación óptima de los proyectos.
- 2.2 **Diseño:** Representa los estándares, documentos y normas técnicas de diseño arquitectónico y de ingeniería que se requieran para la construcción, ampliación, remodelación y reconstrucción; así como, para el acondicionamiento de la infraestructura de la SUNAT.
- 2.3 **Proyección de la Demanda:** Representa la metodología para la proyección de la demanda presencial de los contribuyentes en los CSC.

Los valores asociados a los niveles de servicio son propios a cada CSC y podrían variar conforme a la demanda para CSC (Unidad Productora) debido a la demanda estimada, los cuales se detallan en las normativas descrita en el punto II.

³¹ Se ha trabajado con la información remitida en el 2019. Mediante Oficio N° 027-2019-SUNAT/800000, la SUNAT remite los Niveles de servicios y estándares de calidad de los servicios identificados con brecha, asociados a siete (07) tipologías de proyectos de inversión del Sector que le corresponden.

Norma Legal

I. Normas o Dispositivos Legales que sustentan los niveles de servicio:

- Lineamiento del prototipo para la implementación de Centros de Servicios al Contribuyente
- Lineamientos para la adquisición de predios para la implementación de Centros de Servicios al Contribuyente y Centros de Control y Fiscalización.
- Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT, aprobado con Resolución de Intendencia N.º 175-2016/SUNAT/8B0000.
- Metodología para proyectar la demanda en los Centros de Servicios al Contribuyente (CSC) a nivel nacional.

Se tiene como referencias nacionales a la siguiente norma técnica:

- Reglamento Nacional de Edificaciones

Estándares de Calidad**

Descripción

Están referidos a los parámetros y requerimientos mínimos de calidad:

- **DISEÑO:** Se establecen diferentes procedimientos y parámetros los cuales estandarizan el diseño geométrico de los locales de la SUNAT, en función a su concepción y desarrollo, asimismo de acuerdo con su categoría y nivel de servicio.
- **CONSTRUCCIÓN:** Se establecen diferentes procedimientos, requisitos y parámetros de las actividades relativas a las obras de infraestructura de la SUNAT, con el propósito de estandarizar los procesos que conduzcan a obtener los mejores índices de calidad de la obra.
- **MANTENIMIENTO:** Se establecen diferentes procedimientos y parámetros, a fin de ejecutar criterios apropiados que se deben aplicar para la gestión del conjunto de actividades técnicas de naturaleza rutinaria y periódica, que se ejecuten en los locales de la SUNAT.
- **CONSERVACIÓN:** Se establecen diferentes procedimientos y parámetros, a fin de controlar las actividades de conservación de los locales de la SUNAT y se realizan con carácter permanente o continuo.
- **MATERIALES:** Se establecen los diferentes procedimientos, métodos y parámetros para la ejecución de los ensayos de laboratorio y de campo, asimismo de los materiales que se utilizan en los proyectos de infraestructura en los locales de la SUNAT, a fin de asegurar que su comportamiento corresponda a los estándares de calidad propuestos en los estudios, obras y actividades de mantenimiento de los locales.
- **SEGURIDAD:** Se establecen los diferentes procedimientos, consideraciones y disposiciones con la finalidad de contribuir a la mejora de las características de la infraestructura de los locales de la SUNAT y su entorno.

Norma Legal

Para el caso de la calidad de la Diseño, construcción, mantenimiento, conservación, materiales y seguridad se tiene la siguiente norma de referencia:

- Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT, aprobado con Resolución de Intendencia N.º 175-2016/SUNAT/8B0000. Mediante Resolución de Intendencia N.º 175-2016/SUNAT/8B0000 del 14/10/2016, se aprobó la Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT, cuyo Objetivo es "Establecer los lineamientos que estandaricen las condiciones técnicas para los procesos de planificación, diseño, construcción, reconstrucción, remodelación, acondicionamiento y/o mantenimiento de la infraestructura a cargo de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT); con la finalidad de contribuir con la calidad de atención a los usuarios externos e internos".
- Lineamientos de los componentes y servicios tecnológicos a considerar en una nueva sede de SUNAT (Propia o alquilada)

Se tiene como referencias nacionales a la siguiente norma técnica:
Reglamento Nacional de Edificaciones

* De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia, de corresponder.

** De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia.

*** La información a registrar en dicha columna se obtienen del Anexo N.º 02 de la Directiva General del Decreto Legislativo N.º 1252, Directiva N.º 001-2019-EF/63.01 y de la Matriz de Cadenas Funcionales, Servicios, Tipologías e Indicadores de Brechas validada con el equipo de PMI.

Información de los Niveles de Servicio y Estándares de Calidad por servicio

I. Datos generales

Nombre de la entidad pública:	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SUNAT)	
Órgano técnico normativo competente:	Superintendencia Nacional Adjunta de Tributos Internos – SNATI	
Unidad Orgánica Responsable		
Sector:	09	ECONOMIA Y FINANZAS
Función:	03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA
División funcional:	007	RECAUDACIÓN
Grupo funcional:	0013	RECAUDACIÓN
Servicio asociado:	193	SERVICIO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN OFICINAS ZONALES
Tipología de proyecto de inversión:	211	OFICINAS ZONALES

II. Datos sobre el servicio

Definición del Servicio con brecha priorizada

Descripción

Servicio dirigido a actividades de carácter institucional y operativo que comprenda y satisfaga las necesidades de los contribuyentes y usuarios internos de la institución. Cuenta con menor cantidad de servicios tributarios. Las Oficinas Zonales que se encuentran en inadecuadas condiciones para brindar el servicio de recaudación tributaria en las Oficinas Zonales. La infraestructura y el equipamiento existente no cuentan con las condiciones de diseño y especificaciones técnicas requeridas por la SUNAT.

Norma Legal

- Resolución de Superintendencia N.º 297-2014/SUNAT – Aprobación del Estatuto de la SUNAT
- Decreto Legislativo N.º 501 – Ley General de la Superintendencia de Administración Tributaria – SUNAT
- Ley N.º 29816 - Ley de Fortalecimiento de la SUNAT
- Resolución de Superintendencia N.º 122-2014/SUNAT y sus modificatorias - Reglamento de Organización y Funciones de la SUNAT
- Decreto Supremo N.º 135-99-EF – Código Tributario
- Decreto Supremo N.º 133-2013-EF – Texto Único Ordenado del Código Tributario

La Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) tiene por finalidad administrar, aplicar, fiscalizar y recaudar los tributos internos con excepción de los municipales, así como proponer participar en la reglamentación de las normas tributarias.

Nivel de servicio*

Descripción

Referido a los parámetros que regulan los niveles de prestación del servicio en lo relacionado a su funcionalidad y capacidad.

1. **FUNCIONALIDAD:** Se podrá determinar mediante parámetros, metodologías, en cuanto a la seguridad, confort, entre otros, que determinan las condiciones en que funciona la infraestructura de la SUNAT. Al respecto, se muestra el indicador relacionado a la funcionalidad de la Oficina Zonal (OZ):

Diseño: Representa los estándares, documentos y normas técnicas de diseño arquitectónico y de ingeniería que se requieran para la construcción, ampliación, remodelación y reconstrucción; así como, para el acondicionamiento de la infraestructura de la SUNAT.

Los valores asociados a los niveles de servicio son propios a cada OZ y podrían variar conforme a la demanda para OZ (Unidad Productora) debido a la demanda estimada

Norma Legal

- Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT, aprobado con Resolución de Intendencia N.º 175-2016/SUNAT/8B0000.

Se tiene como referencias nacionales a la siguiente norma técnica:

- Reglamento Nacional de Edificaciones

Estándares de Calidad**

Descripción

Están referidos a los parámetros y requerimientos mínimos de calidad:

- **DISEÑO:** Se establecen diferentes procedimientos y parámetros los cuales estandarizan el diseño geométrico de los locales de la SUNAT, en función a su concepción y desarrollo, asimismo de acuerdo con su categoría y nivel de servicio.
- **CONSTRUCCIÓN:** Se establecen diferentes procedimientos, requisitos y parámetros de las actividades relativas a las obras de infraestructura de la SUNAT, con el propósito de estandarizar los procesos que conduzcan a obtener los mejores índices de calidad de la obra.
- **MANTENIMIENTO:** Se establecen diferentes procedimientos y parámetros, a fin de ejecutar criterios apropiados que se deben aplicar para la gestión del conjunto de actividades técnicas de naturaleza rutinaria y periódica, que se ejecuten en los locales de la SUNAT.
- **CONSERVACIÓN:** Se establecen diferentes procedimientos y parámetros, a fin de controlar las actividades de conservación de los locales de la SUNAT y se realizan con carácter permanente o continuo.
- **MATERIALES:** Se establecen los diferentes procedimientos, métodos y parámetros para la ejecución de los ensayos de laboratorio y de campo, asimismo de los materiales que se utilizan en los proyectos de infraestructura en los locales de la SUNAT, a fin de asegurar que su comportamiento corresponda a los estándares de calidad propuestos en los estudios, obras y actividades de mantenimiento de los locales.
- **SEGURIDAD:** Se establecen los diferentes procedimientos, consideraciones y disposiciones con la finalidad de contribuir a la mejora de las características de la infraestructura de los locales de la SUNAT y su entorno.

Norma Legal

Para el caso de la calidad de la Diseño, construcción, mantenimiento, conservación, materiales y seguridad se tiene la siguiente norma de referencia:

- Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT, aprobado con Resolución de Intendencia N.º 175-2016/SUNAT/8B0000. Mediante Resolución de Intendencia N.º 175-2016/SUNAT/8B0000 del 14/10/2016, se aprobó la Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT, cuyo Objetivo es "Establecer los lineamientos que estandaricen las condiciones técnicas para los procesos de planificación, diseño, construcción, reconstrucción, remodelación, acondicionamiento y/o mantenimiento de la infraestructura a cargo de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT); con la finalidad de contribuir con la calidad de atención a los usuarios externos e internos".
 - Lineamientos de los componentes y servicios tecnológicos a considerar en una nueva sede de SUNAT (Propia o alquilada)
- Se tiene como referencias nacionales a la siguiente norma técnica:
- Reglamento Nacional de Edificaciones

* De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia, de corresponder.

** De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia.

*** La información a registrar en dicha columna se obtienen del Anexo N.º 02 de la Directiva General del Decreto Legislativo N.º 1252, Directiva N.º 001-2019-EF/63.01 y de la Matriz de Cadenas Funcionales, Servicios, Tipologías e Indicadores de Brechas validada con el equipo de PMI.

Información de los Niveles de Servicio y Estándares de Calidad por servicio

I. Datos generales

Nombre de la entidad pública:	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SUNAT)	
Órgano técnico normativo competente:	Superintendencia Nacional Adjunta de Tributos Internos – SNATI	
Unidad Orgánica Responsable		
Sector:	09	ECONOMIA Y FINANZAS
Función:	03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA
División funcional:	007	RECAUDACIÓN
Grupo funcional:	0013	RECAUDACIÓN
Servicio asociado:	252	SERVICIO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN INTENDENCIAS REGIONALES
Tipología de proyecto de inversión:	210	INTENDENCIAS REGIONALES

II. Datos sobre el servicio

Definición del Servicio con brecha priorizada

Descripción

Servicio dirigido a actividades de carácter institucional y operativo que comprenda y satisfaga las necesidades de los contribuyentes y usuarios internos de la institución. Cuenta con la totalidad de servicios tributarios. Las Intendencias regionales que se encuentran en inadecuadas condiciones para brindar el servicio de atención al usuario de tributos internos. La infraestructura y el equipamiento existente no cuentan con las condiciones de diseño y especificaciones técnicas requeridas por la SUNAT.

Norma Legal

La Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) tiene por finalidad administrar, aplicar, fiscalizar y recaudar los tributos internos con excepción de los municipales, así como proponer participar en la reglamentación de las normas tributarias.

Nivel de servicio*

Descripción

Referido a los parámetros que regulan los niveles de prestación del servicio en lo relacionado a su funcionalidad y capacidad.

1. FUNCIONALIDAD: Se podrá determinar mediante parámetros, metodologías, en cuanto a la seguridad, confort, entre otros, que determinan las condiciones en que funciona la infraestructura de la SUNAT. Al respecto, se muestra el indicador relacionado a la funcionalidad de la Intendencia Regional (IR):

Diseño: Representa los estándares, documentos y normas técnicas de diseño arquitectónico y de ingeniería que se requieren para la construcción, ampliación, remodelación y reconstrucción; así como, para el acondicionamiento de la infraestructura de la SUNAT.

Los valores asociados a los niveles de servicio son propios a cada IR y podrían variar conforme a la demanda para IR (Unidad Productora) debido a la demanda estimada.

Norma Legal

- Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT, aprobado con Resolución de Intendencia N.º 175-2016/SUNAT/8B0000

Se tiene como referencias nacionales a la siguiente norma técnica:

- Reglamento Nacional de Edificaciones

Estándares de Calidad**

Descripción

Están referidos a los parámetros y requerimientos mínimos de calidad:

- **DISEÑO:** Se establecen diferentes procedimientos y parámetros los cuales estandarizan el diseño geométrico de los locales de la SUNAT, en función a su concepción y desarrollo, asimismo de acuerdo con su categoría y nivel de servicio.
- **CONSTRUCCIÓN:** Se establecen diferentes procedimientos, requisitos y parámetros de las actividades relativas a las obras de infraestructura de la SUNAT, con el propósito de estandarizar los procesos que conduzcan a obtener los mejores índices de calidad de la obra.
- **MANTENIMIENTO:** Se establecen diferentes procedimientos y parámetros, a fin de ejecutar criterios apropiados que se deben aplicar para la gestión del conjunto de actividades técnicas de naturaleza rutinaria y periódica, que se ejecuten en los locales de la SUNAT.
- **CONSERVACIÓN:** Se establecen diferentes procedimientos y parámetros, a fin de controlar las actividades de conservación de los locales de la SUNAT y se realizan con carácter permanente o continuo.
- **MATERIALES:** Se establecen los diferentes procedimientos, métodos y parámetros para la ejecución de los ensayos de laboratorio y de campo, asimismo de los materiales que se utilizan en los proyectos de infraestructura en los locales de la SUNAT, a fin de asegurar que su comportamiento corresponda a los estándares de calidad propuestos en los estudios, obras y actividades de mantenimiento de los locales.
- **SEGURIDAD:** Se establecen los diferentes procedimientos, consideraciones y disposiciones con la finalidad de contribuir a la mejora de las características de la infraestructura de los locales de la SUNAT y su entorno.

Norma Legal

Para el caso de la calidad de la Diseño, construcción, mantenimiento, conservación, materiales y seguridad se tiene la siguiente norma de referencia:

- Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT, aprobado con Resolución de Intendencia N.º 175-2016/SUNAT/8B0000. Mediante Resolución de Intendencia N.º 175-2016/SUNAT/8B0000 del 14/10/2016, se aprobó la Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT, cuyo Objetivo es "Establecer los lineamientos que estandaricen las condiciones técnicas para los procesos de planificación, diseño, construcción, reconstrucción, remodelación, acondicionamiento y/o mantenimiento de la infraestructura a cargo de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT); con la finalidad de contribuir con la calidad de atención a los usuarios externos e internos".
- Lineamientos de los componentes y servicios tecnológicos a considerar en una nueva sede de SUNAT (Propia o alquilada)

Se tiene como referencias nacionales a la siguiente norma técnica:

- Reglamento Nacional de Edificaciones

* De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia, de corresponder.

** De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia.

*** La información a registrar en dicha columna se obtienen del Anexo N.º 02 de la Directiva General del Decreto Legislativo N.º 1252, Directiva N.º 001-2019-EF/63.01 y de la Matriz de Cadenas Funcionales, Servicios, Tipologías e Indicadores de Brechas validada con el equipo de PMI.

Información de los Niveles de Servicio y Estándares de Calidad por servicio

I. Datos generales

Nombre de la entidad pública:	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SUNAT)	
Órgano técnico normativo competente:	Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas – SNA	
Unidad Orgánica Responsable		
Sector:	09	ECONOMIA Y FINANZAS
Función:	03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA
División funcional:	007	RECAUDACIÓN
Grupo funcional:	0013	RECAUDACIÓN
Servicio asociado:	231	SERVICIO DE RECAUDACIÓN ADUANERA
Tipología de proyecto de inversión:	212	INTENDENCIAS DE ADUANAS

II. Datos sobre el servicio

Definición del Servicio con brecha priorizada

Descripción

Servicio dirigido a actividades de carácter institucional y operativo que comprenda y satisfaga las necesidades de los usuarios y operadores del comercio exterior, así como de los usuarios internos de la institución. Intendencias de Aduanas o Agencias Aduaneras que se encuentran en inadecuadas condiciones para brindar el servicio de recaudación aduanera. La infraestructura y el equipamiento existente no cuentan con las condiciones de diseño y especificaciones técnicas requeridas por la SUNAT.

Norma Legal

- Resolución de Superintendencia N.º 297-2014/SUNAT – Aprobación del Estatuto de la SUNAT
- Decreto Legislativo N.º 500 - Decreto Legislativo sobre la Ley General de la Superintendencia Nacional de Aduanas
- Ley N.º 29816 - Ley de Fortalecimiento de la SUNAT
- Decreto Legislativo N.º 1053 – Ley General de Aduanas
- Resolución de Superintendencia N.º 122-2014/SUNAT y sus modificatorias - Reglamento de Organización y Funciones de la SUNAT
- Ley N.º 28008 – Ley de los Delitos Aduaneros

Implementar, inspeccionar y controlar el cumplimiento de la política aduanera en el territorio nacional y el tráfico internacional de mercancías, personas y medios de transporte, facilitando las actividades aduaneras de comercio exterior y asegurando la correcta aplicación de los Tratados y Convenios Internacionales y demás normas que rigen la materia.

Nivel de servicio*

Descripción

Referido a los parámetros que regulan los niveles de prestación del servicio en lo relacionado a su funcionalidad y capacidad.

1. **FUNCIONALIDAD:** Se podrá determinar mediante parámetros, metodologías, en cuanto a la seguridad, confort, entre otros, que determinan las condiciones en que funciona la infraestructura de la SUNAT. Al respecto, se muestra el indicador relacionado a la funcionalidad de la Intendencia de Aduanas (IA):

Diseño: Representa los estándares, documentos y normas técnicas de diseño arquitectónico y de ingeniería que se requieran para la construcción, ampliación, remodelación y reconstrucción; así como, para el acondicionamiento de la infraestructura de la SUNAT.

Los valores asociados a los niveles de servicio son propios a cada IA y podrían variar conforme a la demanda para IA (Unidad Productora) debido a la demanda estimada.

Norma Legal

- Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT, aprobado con Resolución de Intendencia N.º 175-2016/SUNAT/8B0000

Se tiene como referencias nacionales a la siguiente norma técnica:

- Reglamento Nacional de Edificaciones

Estándares de Calidad**

Descripción

Están referidos a los parámetros y requerimientos mínimos de calidad:

- **DISEÑO:** Se establecen diferentes procedimientos y parámetros los cuales estandarizan el diseño geométrico de los locales de la SUNAT, en función a su concepción y desarrollo, asimismo de acuerdo con su categoría y nivel de servicio.
- **CONSTRUCCIÓN:** Se establecen diferentes procedimientos, requisitos y parámetros de las actividades relativas a las obras de infraestructura de la SUNAT, con el propósito de estandarizar los procesos que conduzcan a obtener los mejores índices de calidad de la obra.
- **MANTENIMIENTO:** Se establecen diferentes procedimientos y parámetros, a fin de ejecutar criterios apropiados que se deben aplicar para la gestión del conjunto de actividades técnicas de naturaleza rutinaria y periódica, que se ejecuten en los locales de la SUNAT.
- **CONSERVACIÓN:** Se establecen diferentes procedimientos y parámetros, a fin de controlar las actividades de conservación de los locales de la SUNAT y se realizan con carácter permanente o continuo.
- **MATERIALES:** Se establecen los diferentes procedimientos, métodos y parámetros para la ejecución de los ensayos de laboratorio y de campo, asimismo de los materiales que se utilizan en los proyectos de infraestructura en los locales de la SUNAT, a fin de asegurar que su comportamiento corresponda a los estándares de calidad propuestos en los estudios, obras y actividades de mantenimiento de los locales.
- **SEGURIDAD:** Se establecen los diferentes procedimientos, consideraciones y disposiciones con la finalidad de contribuir a la mejora de las características de la infraestructura de los locales de la SUNAT y su entorno.

Norma Legal

Para el caso de la calidad de la Diseño, construcción, mantenimiento, conservación, materiales y seguridad se tiene la siguiente norma de referencia:

- Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT, aprobado con Resolución de Intendencia N.º 175-2016/SUNAT/8B0000. Mediante Resolución de Intendencia N.º 175-2016/SUNAT/8B0000 del 14/10/2016, se aprobó la Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT, cuyo Objetivo es "Establecer los lineamientos que estandaricen las condiciones técnicas para los procesos de planificación, diseño, construcción, reconstrucción, remodelación, acondicionamiento y/o mantenimiento de la infraestructura a cargo de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT); con la finalidad de contribuir con la calidad de atención a los usuarios externos e internos".
- Lineamientos de los componentes y servicios tecnológicos a considerar en una nueva sede de SUNAT (Propia o alquilada)

Se tiene como referencias nacionales a la siguiente norma técnica:

- Reglamento Nacional de Edificaciones

* De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia, de corresponder.

** De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia.

*** La información a registrar en dicha columna se obtienen del Anexo N.º 02 de la Directiva General del Decreto Legislativo N.º 1252, Directiva N.º 001-2019-EF/63.01 y de la Matriz de Cadenas Funcionales, Servicios, Tipologías e Indicadores de Brechas validada con el equipo de PMI.

Información de los Niveles de Servicio y Estándares de Calidad por servicio

I. Datos generales

Nombre de la entidad pública:	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SUNAT)	
Órgano técnico normativo competente:	Superintendencia Nacional Adjunta de Tributos Internos – SNATI Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas – SNA	
Unidad Orgánica Responsable		
Sector:	09	ECONOMIA Y FINANZAS
Función:	03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA
División funcional:	007	RECAUDACIÓN
Grupo funcional:	0013	RECAUDACIÓN
Servicio asociado:	158	SERVICIO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y ADUANERA
Tipología de proyecto de inversión:	209	INTENDENCIAS DE ADUANAS Y TRIBUTOS

II. Datos sobre el servicio

Definición del Servicio con brecha priorizada

Descripción

Servicio dirigido a actividades de carácter institucional y operativo que comprenda y satisfaga las necesidades de los contribuyentes, usuarios y operadores de comercio exterior, así como de los usuarios internos de la institución. Intendencias de Aduanas y Tributos que se encuentran en inadecuadas condiciones para brindar el servicio de recaudación tributaria y aduanera. La infraestructura y el equipamiento existente no cuentan con las condiciones de diseño y especificaciones técnicas requeridas por la SUNAT.

Norma Legal

- Resolución de Superintendencia N.º 297-2014/SUNAT – Aprobación del Estatuto de la SUNAT
- Decreto Legislativo N.º 501 – Ley General de la Superintendencia de Administración Tributaria - SUNAT
- Decreto Legislativo N.º 500 - Decreto Legislativo sobre la Ley General de la Superintendencia Nacional de Aduanas
- Ley N.º 29816 - Ley de Fortalecimiento de la SUNAT
- Decreto Legislativo N.º 1053 – Ley General de Aduanas
- Resolución de Superintendencia N.º 122-2014/SUNAT y sus modificatorias - Reglamento de Organización y Funciones de la SUNAT
- Decreto Supremo N.º 135-99-EF – Código Tributario
- Decreto Supremo N.º 133-2013-EF – Texto Único Ordenado del Código Tributario
- Ley N.º 28008 – Ley de los Delitos Aduaneros

La SUNAT tiene como finalidad primordial administrar los tributos del gobierno nacional y los conceptos tributarios y no tributarios que se le encarguen por Ley o de acuerdo con los convenios interinstitucionales que se celebren, proporcionando los recursos requeridos para la solvencia fiscal y la estabilidad macroeconómica; asegurando la correcta aplicación de la normatividad que regula la materia y combatiendo los delitos tributarios y aduaneros conforme a sus atribuciones.

Nivel de servicio*

Descripción

Referido a los parámetros que regulan los niveles de prestación del servicio en lo relacionado a su funcionalidad y capacidad.

1. FUNCIONALIDAD: Se podrá determinar mediante parámetros, metodologías, en cuanto a la seguridad, confort, entre otros, que determinan las condiciones en que funciona la infraestructura de la SUNAT. Al respecto, se muestra el indicador relacionado a la funcionalidad de la Intendencia de Aduanas y Tributos (IAT):

Diseño: Representa los estándares, documentos y normas técnicas de diseño arquitectónico y de ingeniería que se requieran para la construcción, ampliación, remodelación y reconstrucción; así como, para el acondicionamiento de la infraestructura de la SUNAT.

Los valores asociados a los niveles de servicio son propios a cada IAT y podrían variar conforme a la demanda para IAT (Unidad Productora) debido a la demanda estimada.

Norma Legal

- Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT, aprobado con Resolución de Intendencia N.º 175-2016/SUNAT/8B0000

Se tiene como referencias nacionales a la siguiente norma técnica:

- Reglamento Nacional de Edificaciones

Estándares de Calidad**

Descripción

Están referidos a los parámetros y requerimientos mínimos de calidad:

- **DISEÑO:** Se establecen diferentes procedimientos y parámetros los cuales estandarizan el diseño geométrico de los locales de la SUNAT, en función a su concepción y desarrollo, asimismo de acuerdo con su categoría y nivel de servicio.
- **CONSTRUCCIÓN:** Se establecen diferentes procedimientos, requisitos y parámetros de las actividades relativas a las obras de infraestructura de la SUNAT, con el propósito de estandarizar los procesos que conduzcan a obtener los mejores índices de calidad de la obra.
- **MANTENIMIENTO:** Se establecen diferentes procedimientos y parámetros, a fin de ejecutar criterios apropiados que se deben aplicar para la gestión del conjunto de actividades técnicas de naturaleza rutinaria y periódica, que se ejecuten en los locales de la SUNAT.
- **CONSERVACIÓN:** Se establecen diferentes procedimientos y parámetros, a fin de controlar las actividades de conservación de los locales de la SUNAT y se realizan con carácter permanente o continuo.
- **MATERIALES:** Se establecen los diferentes procedimientos, métodos y parámetros para la ejecución de los ensayos de laboratorio y de campo, asimismo de los materiales que se utilizan en los proyectos de infraestructura en los locales de la SUNAT, a fin de asegurar que su comportamiento corresponda a los estándares de calidad propuestos en los estudios, obras y actividades de mantenimiento de los locales.
- **SEGURIDAD:** Se establecen los diferentes procedimientos, consideraciones y disposiciones con la finalidad de contribuir a la mejora de las características de la infraestructura de los locales de la SUNAT y su entorno.

Norma Legal

Para el caso de la calidad de la Diseño, construcción, mantenimiento, conservación, materiales y seguridad se tiene la siguiente norma de referencia:

- Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT, aprobado con Resolución de Intendencia N.º 175-2016/SUNAT/8B0000. Mediante Resolución de Intendencia N° 175-2016/SUNAT/8B0000 del 14/10/2016, se aprobó la Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT, cuyo Objetivo es "Establecer los lineamientos que estandaricen las condiciones técnicas para los procesos de planificación, diseño, construcción, reconstrucción, remodelación, acondicionamiento y/o mantenimiento de la infraestructura a cargo de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT); con la finalidad de contribuir con la calidad de atención a los usuarios externos e internos".
- Lineamientos de los componentes y servicios tecnológicos a considerar en una nueva sede de SUNAT (Propia o alquilada)

Se tiene como referencias nacionales a la siguiente norma técnica:

- Reglamento Nacional de Edificaciones

* De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia, de corresponder.

** De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia.

*** La información a registrar en dicha columna se obtienen del Anexo N° 02 de la Directiva General del Decreto Legislativo N° 1252, Directiva N° 001-2019-EF/63.01 y de la Matriz de Cadenas Funcionales, Servicios, Tipologías e Indicadores de Brechas validada con el equipo de PMI.

Información de los Niveles de Servicio y Estándares de Calidad por servicio

I. Datos generales

Nombre de la entidad pública:	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SUNAT)	
Órgano técnico normativo competente:	Superintendencia Nacional Adjunta de Tributos Internos – SNATI Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas – SNA	
Unidad Orgánica Responsable		
Sector:	09	ECONOMIA Y FINANZAS
Función:	03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA
División funcional:	007	RECAUDACIÓN
Grupo funcional:	0013	RECAUDACIÓN
Servicio asociado:	249	SERVICIO DE CONTROL DE BIENES Y MERCANCIAS
Tipología de proyecto de inversión:	201	PUESTOS DE CONTROL

II. Datos sobre el servicio

Definición del Servicio con brecha priorizada

Descripción

Servicio de control de bienes

Es la prestación de servicios orientados al control de bienes relacionados con tributos internos. Generalmente estos puestos de control se encuentran en dentro del territorio nacional y están facultados a comisar y embargar productos hasta que el intervenido muestre la documentación correspondiente. Su operación depende de la Superintendencia Nacional Adjunta de Tributos Internos (SNATI).

Servicio de control de mercancías

Es la prestación de servicios orientados a la verificación del cumplimiento de las obligaciones aduaneras establecidas normativamente. Están ubicados en terminales portuarios, aeroportuarios, terrestres o dentro del territorio nacional y están facultados a incautar productos por las acciones del contrabando y/o delito aduanero. Se realiza acciones de control ordinario y extraordinario de mercancías de destinación aduanera o no. Su operación depende de la Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas (SNA).

Norma Legal

- Resolución de Superintendencia N.º 297-2014/SUNAT – Aprobación del Estatuto de la SUNAT
- Decreto Legislativo N.º 501 – Ley General de la Superintendencia de Administración Tributaria - SUNAT
- Decreto Legislativo N.º 500 - Decreto Legislativo sobre la Ley General de la Superintendencia Nacional de Aduanas
- Ley N.º 29816 - Ley de Fortalecimiento de la SUNAT
- Decreto Legislativo N.º 1053 – Ley General de Aduanas
- Resolución de Superintendencia N.º 122-2014/SUNAT y sus modificatorias - Reglamento de Organización y Funciones de la SUNAT
- Decreto Supremo N.º 135-99-EF – Código Tributario
- Decreto Supremo N.º 133-2013-EF – Texto Único Ordenado del Código Tributario
- Ley N.º 28008 – Ley de los Delitos Aduaneros

La SUNAT tiene como finalidad primordial administrar los tributos del gobierno nacional y los conceptos tributarios y no tributarios que se le encarguen por Ley o de acuerdo con los convenios interinstitucionales que se celebren, proporcionando los recursos requeridos para la solvencia fiscal y la estabilidad macroeconómica; asegurando la correcta aplicación de la normatividad que regula la materia y combatiendo los delitos tributarios y aduaneros conforme a sus atribuciones.

Nivel de servicio*

Descripción

Referido a los parámetros que regulan los niveles de prestación del servicio en lo relacionado a su funcionalidad y capacidad.

1. **FUNCIONALIDAD:** Se podrá determinar mediante parámetros, metodologías, en cuanto a la seguridad, confort, entre otros, que determinan las condiciones en que funciona la infraestructura de la SUNAT. Al respecto, se muestra el indicador relacionado a la funcionalidad de Los Puestos de Control (PC):

Diseño: Representa los estándares, documentos y normas técnicas de diseño arquitectónico y de ingeniería que se requieran para la construcción, ampliación, remodelación y reconstrucción; así como, para el acondicionamiento de la infraestructura de la SUNAT.

Los valores asociados a los niveles de servicio son propios a cada PC y podrían variar conforme a la demanda para PC (Unidad Productora) debido a la demanda estimada.

Norma Legal

- Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT, aprobado con Resolución de Intendencia N.º 175-2016/SUNAT/8B0000

Se tiene como referencias nacionales a la siguiente norma técnica:

- Reglamento Nacional de Edificaciones

Estándares de Calidad**

Descripción

Están referidos a los parámetros y requerimientos mínimos de calidad:

- **DISEÑO:** Se establecen diferentes procedimientos y parámetros los cuales estandarizan el diseño geométrico de los locales de la SUNAT, en función a su concepción y desarrollo, asimismo de acuerdo con su categoría y nivel de servicio.
- **CONSTRUCCIÓN:** Se establecen diferentes procedimientos, requisitos y parámetros de las actividades relativas a las obras de infraestructura de la SUNAT, con el propósito de estandarizar los procesos que conduzcan a obtener los mejores índices de calidad de la obra.
- **MANTENIMIENTO:** Se establecen diferentes procedimientos y parámetros, a fin de ejecutar criterios apropiados que se deben aplicar para la gestión del conjunto de actividades técnicas de naturaleza rutinaria y periódica, que se ejecuten en los locales de la SUNAT.
- **CONSERVACIÓN:** Se establecen diferentes procedimientos y parámetros, a fin de controlar las actividades de conservación de los locales de la SUNAT y se realizan con carácter permanente o continuo.
- **MATERIALES:** Se establecen los diferentes procedimientos, métodos y parámetros para la ejecución de los ensayos de laboratorio y de campo, asimismo de los materiales que se utilizan en los proyectos de infraestructura en los locales de la SUNAT, a fin de asegurar que su comportamiento corresponda a los estándares de calidad propuestos en los estudios, obras y actividades de mantenimiento de los locales.
- **SEGURIDAD:** Se establecen los diferentes procedimientos, consideraciones y disposiciones con la finalidad de contribuir a la mejora de las características de la infraestructura de los locales de la SUNAT y su entorno

Norma Legal

Para el caso de la calidad de la Diseño, construcción, mantenimiento, conservación, materiales y seguridad se tiene la siguiente norma de referencia:

- Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT, aprobado con Resolución de Intendencia N.º 175-2016/SUNAT/8B0000. Mediante Resolución de Intendencia N° 175-2016/SUNAT/8B0000 del 14/10/2016, se aprobó la Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT, cuyo Objetivo es "Establecer los lineamientos que estandaricen las condiciones técnicas para los procesos de planificación, diseño, construcción, reconstrucción, remodelación, acondicionamiento y/o mantenimiento de la infraestructura a cargo de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT); con la finalidad de contribuir con la calidad de atención a los usuarios externos e internos".
- Lineamientos de los componentes y servicios tecnológicos a considerar en una nueva sede de SUNAT (Propia o alquilada)

Se tiene como referencias nacionales a la siguiente norma técnica:

Reglamento Nacional de Edificaciones

* De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia, de corresponder.

** De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia.

*** La información a registrar en dicha columna se obtienen del Anexo N° 02 de la Directiva General del Decreto Legislativo N° 1252, Directiva N° 001-2019-EF/63.01 y de la Matriz de Cadenas Funcionales, Servicios, Tipologías e Indicadores de Brechas validada con el equipo de PMI.

Información de los Niveles de Servicio y Estándares de Calidad por servicio

I. Datos generales

Nombre de la entidad pública:	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SUNAT)	
Órgano técnico normativo competente:	<ul style="list-style-type: none"> - Superintendencia Nacional Adjunta de Tributos Internos – SNATI - Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas – SNA - Superintendencia Nacional Adjunta de Administración y Finanzas (SNAAF) 	
Unidad Orgánica Responsable		
Sector:	09	ECONOMIA Y FINANZAS
Función:	03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA
División funcional:	007	RECAUDACIÓN
Grupo funcional:	0013	RECAUDACIÓN
Servicio asociado:	275	SERVICIO DE CUSTODIA DE BIENES Y MERCANCIAS
Tipología de proyecto de inversión:	199	ALMACENES

II. Datos sobre el servicio

Definición del Servicio con brecha priorizada

Descripción

Orientados a la prestación de los servicios de resguardo, protección y de soporte a las acciones de control y fiscalización que ejerce la SUNAT.

Los Almacenes que se encuentran en inadecuadas condiciones para brindar el servicio de control. La infraestructura y el equipamiento existente no cuentan con las condiciones de diseño y especificaciones técnicas requeridas por la SUNAT

Norma Legal

- Resolución de Superintendencia N.º 297-2014/SUNAT – Aprobación del Estatuto de la SUNAT
- Decreto Legislativo N.º 501 – Ley General de la Superintendencia de Administración Tributaria - SUNAT
- Decreto Legislativo N.º 500 - Decreto Legislativo sobre la Ley General de la Superintendencia Nacional de Aduanas
- Ley N.º 29816 - Ley de Fortalecimiento de la SUNAT
- Decreto Legislativo N.º 1053 – Ley General de Aduanas
- Resolución de Superintendencia N.º 122-2014/SUNAT y sus modificatorias - Reglamento de Organización y Funciones de la SUNAT
- Decreto Supremo N.º 135-99-EF – Código Tributario
- Decreto Supremo N.º 133-2013-EF – Texto Único Ordenado del Código Tributario
- Ley N.º 28008 – Ley de los Delitos Aduaneros.

La SUNAT tiene como finalidad primordial administrar los tributos del gobierno nacional y los conceptos tributarios y no tributarios que se le encarguen por Ley o de acuerdo con los convenios interinstitucionales que se celebren, proporcionando los recursos requeridos para la solvencia fiscal y la estabilidad macroeconómica; asegurando la correcta aplicación de la normatividad que regula la materia y combatiendo los delitos tributarios y aduaneros conforme a sus atribuciones.

Nivel de servicio*

Descripción

Referido a los parámetros que regulan los niveles de prestación del servicio en lo relacionado a su funcionalidad y capacidad.

1. **FUNCIONALIDAD:** Se podrá determinar mediante parámetros, metodologías, en cuanto a la seguridad, confort, entre otros, que determinan las condiciones en que funciona la infraestructura de la SUNAT. Al respecto, se muestra el indicador relacionado a la funcionalidad de almacenes a nivel nacional:

Diseño: Representa los estándares, documentos y normas técnicas de diseño arquitectónico y de ingeniería que se requieran para la construcción, ampliación, remodelación y reconstrucción; así como, para el acondicionamiento de la infraestructura de la SUNAT.

Los valores asociados a los niveles de servicio son propios a cada almacén y podrían variar conforme a la demanda para cada almacén (Unidad Productora) debido a la demanda estimada.

Norma Legal

- Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT, aprobado con Resolución de Intendencia N.º 175-2016/SUNAT/8B0000

Se tiene como referencias nacionales a la siguiente norma técnica:

- Reglamento Nacional de Edificaciones.

Estándares de Calidad**

Descripción

Están referidos a los parámetros y requerimientos mínimos de calidad:

- **DISEÑO:** Se establecen diferentes procedimientos y parámetros los cuales estandarizan el diseño geométrico de los locales de la SUNAT, en función a su concepción y desarrollo, asimismo de acuerdo con su categoría y nivel de servicio.
- **CONSTRUCCIÓN:** Se establecen diferentes procedimientos, requisitos y parámetros de las actividades relativas a las obras de infraestructura de la SUNAT, con el propósito de estandarizar los procesos que conduzcan a obtener los mejores índices de calidad de la obra.
- **MANTENIMIENTO:** Se establecen diferentes procedimientos y parámetros, a fin de ejecutar criterios apropiados que se deben aplicar para la gestión del conjunto de actividades técnicas de naturaleza rutinaria y periódica, que se ejecuten en los locales de la SUNAT.
- **CONSERVACIÓN:** Se establecen diferentes procedimientos y parámetros, a fin de controlar las actividades de conservación de los locales de la SUNAT y se realizan con carácter permanente o continuo.
- **MATERIALES:** Se establecen los diferentes procedimientos, métodos y parámetros para la ejecución de los ensayos de laboratorio y de campo, asimismo de los materiales que se utilizan en los proyectos de infraestructura en los locales de la SUNAT, a fin de asegurar que su comportamiento corresponda a los estándares de calidad propuestos en los estudios, obras y actividades de mantenimiento de los locales.
- **SEGURIDAD:** Se establecen los diferentes procedimientos, consideraciones y disposiciones con la finalidad de contribuir a la mejora de las características de la infraestructura de los locales de la SUNAT y su entorno.

Norma Legal

Para el caso de la calidad de la Diseño, construcción, mantenimiento, conservación, materiales y seguridad se tiene la siguiente norma de referencia:

- Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT, aprobado con Resolución de Intendencia N.º 175-2016/SUNAT/8B0000. Mediante Resolución de Intendencia N.º 175-2016/SUNAT/8B0000 del 14/10/2016, se aprobó la Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT, cuyo Objetivo es "Establecer los lineamientos que estandaricen las condiciones técnicas para los procesos de planificación, diseño, construcción, reconstrucción, remodelación, acondicionamiento y/o mantenimiento de la infraestructura a cargo de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT); con la finalidad de contribuir con la calidad de atención a los usuarios externos e internos".
- Lineamientos de los componentes y servicios tecnológicos a considerar en una nueva sede de SUNAT (Propia o alquilada)

Se tiene como referencias nacionales a la siguiente norma técnica:

Reglamento Nacional de Edificaciones

* De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia, de corresponder.

** De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia.

*** La información a registrar en dicha columna se obtienen del Anexo N.º 02 de la Directiva General del Decreto Legislativo N.º 1252, Directiva N.º 001-2019-EF/63.01 y de la Matriz de Cadenas Funcionales, Servicios, Tipologías e Indicadores de Brechas validada con el equipo de PMI.

NSOLIDADO TIPOLOGIAS SUNAT

I. Datos generales

OPMI	SECTOR ECONOMIA Y FINANZAS
Responsable de OPMI	ROCIO LUZ REYES BUSTOS
Fecha de elaboración	

II. Datos sobre las tipologías de inversión

II.I Servicios y/o Tipologías con Niveles de Servicio

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
FUNCION	DIVISION FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL	SECTOR RESPONSABLE	SERVICIO	TIPOLOGIA	NIVELES DE SERVICIO	NORMA TÉCNICA O DISPOSITIVO LEGAL DE LOS NIVELES DE SERVICIO	NACIONAL	INTERNAC.
03 PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DE CONTINGENCIA	007 RECAUDACIÓN	0013 RECAUDACIÓN	09 ECONOMIA Y FINANZAS	272 SERVICIO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN CENTROS E SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	213 CENTROS E SERVICIO AL CONTRIBUYENTE- CSC	Funcionalidad	Lineamientos para la adquisición de predios para la implementación de Centros de Servicios al Contribuyente y Centros de Control y Fiscalización	X	
							Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT	X	
							Metodología para proyectar la demanda en los Centros de Servicios al Contribuyente (CSC) a nivel nacional	X	
							Reglamento Nacional de Edificaciones	X	
							Lineamientos del prototipo para Centros de Servicios al Contribuyente	X	
03 PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA	007 RECAUDACIÓN	0013 RECAUDACIÓN	09 ECONOMIA Y FINANZAS	193 SERVICIO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN OFICINAS ZONALES	211 OFICINAS ZONALES	Funcionalidad	Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT	X	
							Reglamento Nacional de Edificaciones	X	
03 PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DE CONTINGENCIA	007 RECAUDACIÓN	0013 RECAUDACIÓN	09 ECONOMIA Y FINANZAS	252 SERVICIO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN INTENDENCIAS REGIONALES	210 INTENDENCIAS REGIONALES	Funcionalidad	Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT	X	
							Reglamento Nacional de Edificaciones	X	
03 PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA	007 RECAUDACIÓN	0013 RECAUDACIÓN	09 ECONOMIA Y FINANZAS	231 SERVICIO DE RECAUDACIÓN ADUANERA	212 INTENDENCIA DE ADUANA	Funcionalidad	Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT	X	
							Reglamento Nacional de Edificaciones	X	
03 PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA	007 RECAUDACIÓN	0013 RECAUDACIÓN	09 ECONOMIA Y FINANZAS	158 SERVICIO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y ADUANERA	209 INTENDENCIA DE ADUANAS Y TRIBUTOS	Funcionalidad	Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT	X	
							Reglamento Nacional de Edificaciones	X	

03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA	007	RECAUDACIÓN	0013	RECAUDACIÓN	09	ECONOMIA Y FINANZAS	249	SERVICIO DE CONTROL DE BIENES Y MERCANCIAS	201	PUESTO DE CONTROL	Funcionalidad	Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT	X	
													Reglamento Nacional de Edificaciones		
03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA	007	RECAUDACIÓN	0013	RECAUDACIÓN	09	ECONOMIA Y FINANZAS	275	SERVICIO DE CUSTODIA DE BIENES Y MERCANCIAS	199	ALMACENES	Funcionalidad	Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT	X	
													Reglamento Nacional de Edificaciones		

II.II Servicios y/o Tipologías con Estándares de Calidad

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
FUNCION	DIVISION FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL	SECTOR RESPONSABLE	SERVICIO	TIPOLOGIA	ESTANDAR DE CALIDAD	NORMA TÉCNICA DE CALIDAD	NACIONAL	INTERNACIONAL
03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA	007	RECAUDACIÓN	0013	RECAUDACIÓN	09	ECONOMIA Y FINANZAS	272	SERVICIO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN CENTROS E SERVICIO AL CONTRIBUYENTE-CSC
									Infraestructura
									Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT
									X
03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA	007	RECAUDACIÓN	0013	RECAUDACIÓN	09	ECONOMIA Y FINANZAS	193	SERVICIO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN OFICINAS ZONALES
									Infraestructura
									Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT
									X
03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA	007	RECAUDACIÓN	0013	RECAUDACIÓN	09	ECONOMIA Y FINANZAS	252	SERVICIO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN INTENDENCIAS REGIONALES
									Infraestructura
									Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT
									X
03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA	007	RECAUDACIÓN	0013	RECAUDACIÓN	09	ECONOMIA Y FINANZAS	231	SERVICIO DE RECAUDACIÓN ADUANERA
									Infraestructura
									Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT
									X
03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA	007	RECAUDACIÓN	0013	RECAUDACIÓN	09	ECONOMIA Y FINANZAS	158	SERVICIO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y ADUANERA
									Infraestructura
									Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT
									X
03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA	007	RECAUDACIÓN	0013	RECAUDACIÓN	09	ECONOMIA Y FINANZAS	209	INTENDENCIA DE ADUANAS Y TRIBUTOS
									Infraestructura
									Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT
									X
03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA	007	RECAUDACIÓN	0013	RECAUDACIÓN	09	ECONOMIA Y FINANZAS	210	INTENDENCIAS REGIONALES
									Infraestructura
									Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT
									X
03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA	007	RECAUDACIÓN	0013	RECAUDACIÓN	09	ECONOMIA Y FINANZAS	212	INTENDENCIA DE ADUANA
									Infraestructura
									Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT
									X
03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA	007	RECAUDACIÓN	0013	RECAUDACIÓN	09	ECONOMIA Y FINANZAS	209	INTENDENCIA DE ADUANAS Y TRIBUTOS
									Infraestructura
									Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT
									X

												considerar en una nueva sede de SUNAT (Propia o alquilada)		
03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA	007	RECAUDACIÓN	0013	RECAUDACIÓN	09	ECONOMIA Y FINANZAS	249	SERVICIO DE CONTROL DE BIENES Y MERCANCIAS	201	PUESTO DE CONTROL	Infraestructura	Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT	X
												Equipamiento		X
												Mobiliario		X
												Tecnológico	Lineamientos de los componentes y servicios tecnológicos a considerar en una nueva sede de SUNAT (Propia o alquilada)	X
03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DECONTINGENCIA	007	RECAUDACIÓN	0013	RECAUDACIÓN	09	ECONOMIA Y FINANZAS	275	SERVICIO DE CUSTODIA DE BIENES Y MERCANCIAS	199	ALMACENES	Infraestructura	Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT	X
												Equipamiento		X
												Mobiliario		X
												Tecnológico	Lineamientos de los componentes y servicios tecnológicos a considerar en una nueva sede de SUNAT (Propia o alquilada)	X