

**SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE
BIENES ESTATALES**



RESOLUCIÓN N° 0031-2021/SBN-GG

San Isidro, 16 de abril de 2021

VISTOS:

El Informe N° 00327-2021/SBN-OPP de fecha 14 de abril del 2021, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y el Informe N° 00090-2021/SBN-OAJ de fecha 15 de abril del 2021, de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, en el numeral 5-A.1 del artículo 5-A de la precitada norma, modificada por el Decreto Legislativo N° 1446, se indica que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad la racionalidad de la estructura, organización y funcionamiento del Estado; y la búsqueda de mejoras en la productividad y en la gestión de procesos, entre otros, hacia la obtención de resultados;

Que, por disposición del Decreto Supremo N° 004-2013-PCM del 8 de enero de 2013, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, que tiene por objetivo general orientar, articular e impulsar, en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública con resultados que impacten positivamente en el bienestar del ciudadano y en el desarrollo del país;

Que, a través del literal g) del numeral 7.1 del artículo 7 del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado por el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, se dispone que la gestión por procesos tiene como propósito organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el logro de los objetivos institucionales; comprende acciones conducentes a la determinación de los procesos de la entidad, así como a su medición y análisis con el propósito de implementar mejoras en su desempeño, priorizando los procesos que

contribuyan al logro de los objetivos de la entidad pública o que puedan afectar dicho logro, representen mayor demanda, concentren la mayor cantidad de reclamos o quejas, entre otros similares, donde las entidades públicas disponen de herramientas de gestión de la calidad y toman acciones con el fin de incrementar su eficacia y eficiencia;

Que, mediante el numeral 5.1.4 de las Disposiciones Generales de la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP denominada Norma Técnica *“Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública”*, aprobada por la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, se dispone que la gestión por procesos debe ser entendida como una herramienta orientada a identificar y suministrar información para el análisis de la entidad con un enfoque en sus procesos, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, en el marco de los objetivos institucionales, lo que requiere el compromiso de la Alta Dirección y del involucramiento de las unidades de organización que participan en los procesos;

Que, asimismo, en el numeral 5.2.2 del Marco Metodológico en concordancia con el numeral 6.1.3 de la precitada Norma Técnica, se indica que la gestión por procesos contiene las fases de determinación de procesos, seguimiento, medición y análisis de procesos, y la mejora de procesos; refiriéndose esta última fase, a la optimización del desempeño de los procesos en el marco de las prioridades de la entidad;

Que, a través de la Resolución N° 008-2021/SBN del 1 de febrero del 2021, se aprobó con eficacia anticipada, el Plan de Implementación del Modelo de Gestión Documental 2020-2021 en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales (SBN), la Política y Objetivos de la Gestión Documental, el cual comprende la Actividad N° 31: Elaborar normativa que permita gestionar innovación y mejora continua, actividad a cargo de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP);

Que, en los literales a), b) y c) del numeral 6.3.4 de la Directiva N° 002-2017/SBN *“Disposiciones para la Emisión de Documentos normativos en la SBN”*, aprobada mediante la Resolución N° 051-2017/SBN de fecha 28 de junio de 2017, se establece que los proyectos de lineamientos con alcance a nivel interno institucional serán aprobados por resolución de la Gerencia General, previa visación de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, de la Oficina de Asesoría Jurídica, del área que lo formula (proponente) y de las áreas involucradas, siendo que para su aprobación todos los proyectos de documentos normativos deberán contar con la opinión técnica favorable de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y la opinión legal favorable de la Oficina de Asesoría Jurídica;

Que, mediante el Informe N° 00327-2021/SBN-OPP de fecha 14 de abril del 2021, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto manifiesta que para lograr implementar la Actividad N° 31 del Plan de Implementación del Modelo de Gestión Documental 2020-2021 en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales (SBN), la Política y Objetivos de la Gestión Documental, aprobado por la Resolución N° 008-2021/SBN, propone el documento denominado *“Lineamientos para la Innovación y la Mejora Continua en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales”*, el mismo que ha sido elaborado considerando lo dispuesto en la Directiva N° 002-2017/SBN, la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP y en materia de innovación las investigaciones o modelos que se vienen

aplicando en la actividad privada, debido a que en la Administración Pública Peruana, aún no existen normas técnicas o metodología que lo regule; es así que expresa que la propuesta normativa permitirá contribuir a mejorar los resultados institucionales y en consecuencia, al logro de sus objetivos, por lo que concluye emitiendo opinión técnica favorable para su aprobación;

Que, la Oficina de Asesoría Jurídica, a través del Informe N° 00090-2021/SBN-OAJ de fecha 15 de abril del 2021, expresa que el proyecto “*Lineamientos para la Innovación y la Mejora Continua en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales*”, elaborado y sustentado por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto en calidad de órgano proponente y técnico a la vez, permitirá desarrollar la innovación realizando el seguimiento, medición y análisis de los procesos previstos en el Mapa de Procesos niveles 0, 1 y 2, y los Manuales de Procedimientos vigentes, de los cuales se obtendrán reportes de desempeño de los indicadores de procesos, se identificarán y seleccionarán los problemas para implementar mejoras, los mismos que permitirán perfeccionar la gestión institucional a través del logro de sus objetivos estratégicos; asimismo, señala que el precitado proyecto normativo cumple las disposiciones de la Directiva N° 002-2017/SBN aprobada por Resolución N° 051-2017/SBN y en tal sentido, emite opinión legal favorable al proyecto normativo de nivel interno institucional. De otro lado, recomienda que el proyecto normativo al guardar estrecha relación con las actividades que viene desarrollando el Equipo de Mejora Continua – EMC de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, conformado mediante la Resolución N° 069-2018/SBN, sea de su conocimiento para que adopten las acciones que consideren pertinentes;

Que, conforme a las consideraciones antes expuestas, así como a la opinión técnica y legal favorable, es procedente aprobar el proyecto “*Lineamientos para la Innovación y la Mejora Continua en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales*”;

Con el visado de la Oficina de Asesoría Jurídica, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y,

De conformidad con dispuesto en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y modificatorias; la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública aprobada por el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM; el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado por el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM; la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP aprobada por la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP; el Plan de Implementación del Modelo de Gestión Documental 2020-2021 en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales (SBN), la Política y Objetivos de la Gestión Documental, aprobado por Resolución N° 008-2021/SBN; la Directiva N° 002-2017/SBN, aprobada por la Resolución N° 051-2017/SBN; y, en uso de la atribución prevista en el inciso e) del artículo 13 del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, aprobado por el Decreto Supremo N° 016-2010-VIVIENDA;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el documento denominado “*Lineamientos para la Innovación y la Mejora Continua en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales*”, que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

Artículo 2.- Derivar una copia de la presente Resolución y su Anexo, a los miembros que conforman el Equipo de Mejora Continua - EMC de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, constituido mediante la Resolución N° 069-2018/SBN de fecha 18 de setiembre de 2018, para su conocimiento y acciones que consideren pertinentes.

Artículo 3.- Disponer la publicación de la presente Resolución y su anexo en la Intranet de la SBN y en el Portal Institucional (www.sbn.gob.pe).

Regístrese y comuníquese.

Visado por:

OAJ

OPP

Firmado por:

Gerente General



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento



SBN

Bienes del Estado para el desarrollo del país

TIPO DE DOCUMENTO: **LINEAMIENTO**

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**“LINEAMIENTOS PARA LA INNOVACIÓN Y LA MEJORA CONTINUA
EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES”**

NÚMERO DE DOCUMENTO: **LIN-003-2021/SBN-OPP**

NOMBRE DE LA UNIDAD DE ORGANIZACIÓN:

OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO (OPP)

San Isidro, abril del 2021

Versión N° 01

“LINEAMIENTOS PARA LA INNOVACIÓN Y LA MEJORA CONTINUA EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES”

Formulado por: Oficina de Planeamiento y Presupuesto

1. OBJETIVO

Regular y orientar los procesos de innovación y mejora continua en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales – SBN, que contribuya a optimizar la gestión institucional y al logro de sus objetivos estratégicos.

2. BASE LEGAL

- 2.1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificaciones.
- 2.2. Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658.
- 2.3. Decreto Supremo N° 016-2010-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales – SBN.
- 2.4. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 2.5. Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 2.6. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica “Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública”.
- 2.7. Resolución N° 069-2018/SBN, que constituye el Equipo de Mejora Continua – EMC de la SBN.
- 2.8. Resolución N° 051-2017/SBN, que aprueba la Directiva N° 002-2017/SBN, “Disposiciones para la Emisión de Documentos normativos en la SBN”.

3. ALCANCE

Su aplicación alcanza a todas las unidades de organización de la SBN.

4. LINEAMIENTOS GENERALES

- 4.1. Para los efectos del presente lineamiento se aplicarán las definiciones siguientes:
 - 4.1.1. **Design Thinking:** Es una filosofía de base creativa que sirve como un solucionador de problemas, a través de un abanico de posibilidades con variedad de herramientas, y que persigue alcanzar una solución.
 - 4.1.2. **Indicador:** Es una expresión cuantitativa, construida a partir de variables cuantitativas y cualitativas, que permite medir.
 - 4.1.3. **Innovación:** Es hacer cosas nuevas, de manera diferente y mejor que los demás.
 - 4.1.4. **Innovación en el sector público:** Es el proceso de creación de nuevas ideas útiles para las personas, que culmina en su implementación en el ámbito público y su transformación en valor público para la sociedad. Estas nuevas ideas se traducen en nuevos métodos, productos o servicios – o cambios sustanciales de estos – dirigidos a mejorar los resultados de una organización pública, focalizada en la ciudadanía.
 - 4.1.5. **Mejora continua:** Es el esfuerzo de las entidades con el objetivo de

“LINEAMIENTOS PARA LA INNOVACIÓN Y LA MEJORA CONTINUA EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES”

Formulado por: Oficina de Planeamiento y Presupuesto

alcanzar altos niveles de eficiencia y eficacia, orientado a promover la competitividad y/o bienestar de los usuarios.

- 4.1.6. **Procedimiento:** Es la descripción documentada de cómo deben ejecutarse las actividades que conforman un proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad, permitiendo de esta manera una operación coherente.
 - 4.1.7. **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en productos o servicios, luego de la asignación de recursos.
 - 4.1.8. **Productividad:** Capacidad de producir más, mejorando la organización y gestión, por la aplicación de nuevas ideas, innovaciones tecnológicas y nuevas formas o modelos de ejecución.
 - 4.1.9. **Prototipo:** Persona o cosa que reúne en grado máximo las características principales de cierto tipo de cosas y puede representarlas.
- 4.2. Los pasos para implementar la innovación en la SBN, son los siguientes:
- 4.2.1. Identidad.
 - 4.2.2. Crear.
 - 4.2.3. Evaluar.
 - 4.2.4. Analizar.
 - 4.2.5. Implementar.
- 4.3. Los pasos para la implementación de la mejora continua son los siguientes:
- 4.3.1. Seguimiento, medición y análisis de procesos.
 - 4.3.2. Selección de problemas en los procesos.
 - 4.3.3. Análisis causa – efecto.
 - 4.3.4. Selección de mejoras.
 - 4.3.5. Implementación de mejoras.
- 4.4. En todo **proceso de innovación y mejora continua** participará el Equipo de Mejora Continua y la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP) en la especialidad de modernización institucional, siendo convocados por la unidad de organización que tomó la iniciativa.
- 4.5. De ser el caso la designación complementaria de los integrantes que participarán en la innovación o mejora continua del proceso elegido, se efectuará mediante documento escrito.

5. LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS

5.1. Respecto a la innovación

Desarrollo de los pasos para la innovación:

5.1.1. Paso 1: Identidad

Entender el problema y desarrollar empatía con el mismo. Es imprescindible empatizar con las personas que hacen uso del servicio y están viviendo el problema, saber cuáles son sus necesidades y emociones para que, a partir

“LINEAMIENTOS PARA LA INNOVACIÓN Y LA MEJORA CONTINUA EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES”

Formulado por: Oficina de Planeamiento y Presupuesto

de ellas, definir e investigar el problema.

5.1.2. **Paso 2:** Crear

Este paso se centra en idear la solución al problema y tiene como objetivo la generación de un sinfín de opciones. No debemos quedarnos con la primera idea que se nos ocurra, las actividades favorecen el pensamiento expansivo y debemos eliminar los juicios de valor. A veces, las ideas más estrambóticas o raras son las que generan soluciones visionarias.

5.1.3. **Paso 3:** Evaluar

En este paso se llevan las ideas a la realidad. Se deben apoyar en la construcción de prototipos, para hacer las ideas palpables y visualizar las posibles soluciones, poniendo de manifiesto elementos que debemos mejorar o refinar antes de llegar al resultado final.

5.1.4. **Paso 4:** Analizar

Una vez generados los prototipos, se procede a analizar cada uno de ellos con los usuarios implicados en la solución que queremos desarrollar. En esta fase se pondrá énfasis en las mejores ideas hasta convertirlas en la solución final y descartaremos las que menos encajen con la solución al problema.

5.1.5. **Paso 5:** Implementar

Elegida la solución final, debemos implementarla para comprobar que se ajusta a las necesidades y al problema a resolver. Posteriormente, se gestionarán las formalizaciones correspondientes para darle sostenibilidad a la innovación implementada.

Para el desarrollo de los pasos 1 y 2 descritos, podrán usarse las herramientas establecidas en el numeral 5.2.3 del presente Lineamiento.

5.2. Respecto a la mejora continua

Desarrollo de los pasos para la mejora continua:

5.2.1. **Paso 1:** Seguimiento, medición y análisis de procesos

- a) Todo proceso entrega productos que tienen relación con su objetivo, en consecuencia, deben ser medidos a través de sus indicadores que permitan el seguimiento y observación de su comportamiento a través del tiempo.
- b) Para la selección de indicadores deberá tenerse en cuenta los siguiente:
 - i. Verificar la satisfacción de los administrados, usuarios o grupos de interés que reciben el producto (bien o servicio) de la SBN.
 - ii. Verificar el cumplimiento de los plazos de entrega de los productos.
 - iii. Corroborar la cobertura de entrega de los productos.
 - iv. Establecer la tasa de no conformes con los productos (cuantificar aquellas necesidades y expectativas de las personas que no

“LINEAMIENTOS PARA LA INNOVACIÓN Y LA MEJORA CONTINUA EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES”

Formulado por: Oficina de Planeamiento y Presupuesto

- cumplen con las características que lo definan como conforme).
- v. Cuantificar los reclamos (insatisfacción o disconformidad del administrado o usuario del servicio brindado por la SBN).
 - vi. Cuantificar la productividad de los servidores.
 - vii. En los casos de procesos a demanda y/o procesos con baja frecuencia de recurrencia, se deberá establecer parámetros de calidad del producto, en función a los atributos del mismo.
- c) En base a lo establecido en el literal anterior, se procede a seleccionar los indicadores de los procesos.
 - d) El dueño del proceso procede a recolectar y procesar los datos de los indicadores para su respectivo análisis. El análisis consiste en comparar los resultados obtenidos de la medición y del seguimiento, con las metas definidas para cada indicador, a fin de cuantificar el desempeño.
 - e) En base al análisis efectuado, se identifican las brechas de cumplimiento de las metas, de las que se desprenden los potenciales problemas a resolver en los procesos.
 - f) Para el seguimiento, medición y análisis de los procesos, se considera como insumo la información generada en el Mapa de Procesos niveles 0, 1 y 2 de la SBN y los Manuales de Procedimientos, vigentes. El producto de este paso, son los reportes de desempeño de los indicadores de procesos elaborados por los dueños de los procesos.
 - g) La Oficina de Planeamiento y Presupuesto, en coordinación con el/los dueño/s del/de los proceso/s, identifica los procesos prioritarios siguiendo la secuencia del Anexo N° 1.

5.2.2. Paso 2: Selección de problemas en los procesos

- a) La selección de problemas en los procesos, lo realiza el Equipo de Mejora Continua, el cual identifica y selecciona los problemas cuya solución tenga impacto en los aspectos siguientes:
 - i. El logro de los objetivos estratégicos institucionales.
 - ii. La satisfacción de los administrados.
 - iii. La tecnificación de los procesos.
 - iv. La productividad de los servidores.
 - v. Los flujos de trabajo.
 - vi. La eficiencia en el uso de los recursos.
 - vii. La forma de organizarse.

- b) El problema seleccionado debe ser validado por el dueño del proceso.

5.2.3. Paso 3: Análisis causa – efecto

- a) El análisis de causa – efecto implica realizar el análisis e identificación de las causas que originan el problema; así como, la determinación de soluciones o acciones correctivas para dichas causas.
- b) Las herramientas que pueden utilizarse en la selección y el análisis de problemas son:

“LINEAMIENTOS PARA LA INNOVACIÓN Y LA MEJORA CONTINUA EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES”

Formulado por: Oficina de Planeamiento y Presupuesto

- i. Gráficos de control.
- ii. Histogramas.
- iii. Lluvia de ideas.
- iv. Diagrama de Pareto.
- v. Diagrama causa - efecto

- c) Las herramientas señaladas en el literal precedente, se encuentran en los Anexos N° 6 al 10 de la Norma Técnica N° 001-2018-PSCM/SGP.

5.2.4. **Paso 4:** Selección de mejoras.

- a) La selección de mejoras consiste en identificar las posibles soluciones, optando por aquella que es factible de ser implementada y efectiva para reducir el problema. Para el efecto, se tendrán en cuenta los criterios siguientes:
 - i. Demanda del proceso por parte de los administrados.
 - ii. Impacto en los objetivos estratégicos institucionales.
 - iii. Beneficiario del bien o servicio.
 - iv. Tiempo que tomará su desarrollo.
 - v. Disponibilidad de recursos.
- b) Tomando en cuenta el estado actual de los procesos prioritarios y los productos (bienes o servicios) vinculados a ellos, así como las oportunidades de mejora identificadas, se procede a priorizar su desarrollo.
- c) La mejora seleccionada debe ser validada por el dueño del proceso, a fin de obtener su autorización y para proceder con su implementación y asegurar su involucramiento.

5.2.5. **Paso 5:** Implementación de mejoras.

- a) La implementación de mejoras requiere la elaboración de un plan de trabajo que contenga lo siguiente:
 - i. Objetivo de la mejora.
 - ii. Acciones a implementar.
 - iii. Plazos.
 - iv. Responsables.
 - v. Medios de verificación.
- b) El plan es elaborado por el dueño del proceso y validado por la OPP.
- c) Culminada la ejecución del Plan, el dueño del proceso deberá remitir a la OPP, un reporte sobre la implementación de las mejoras.
- d) Para garantizar la sostenibilidad de las mejoras, estas se deben incorporar en la gestión de la SBN, a través de alguna de las acciones

“LINEAMIENTOS PARA LA INNOVACIÓN Y LA MEJORA CONTINUA EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES”

Formulado por: Oficina de Planeamiento y Presupuesto

siguientes:

- i. Actualizando los documentos de planeamiento institucional.
- ii. Actualizando o mejorando la prestación de los bienes o servicios.
- iii. Asignando recursos a las nuevas necesidades.
- iv. Actualizando los documentos normativos o de gestión institucional.
- v. Elaborando o actualizando la documentación de los procesos.
- vi. Capacitando a los involucrados en el proceso mejorado.
- vii. Agregando el método de solución en la gestión de la SBN.

6. LINEAMIENTO COMPLEMENTARIO

En aquellas situaciones no previstas o que requieran interpretación, la OPP absolverá lo pertinente en su calidad de órgano técnico sobre la materia.

7. RESPONSABILIDADES

- 7.1. La aplicación y cumplimiento del presente Lineamiento será responsabilidad de los directores, subdirectores, jefes y supervisores, de las unidades de organización de la SBN, en su calidad de dueños de los procesos.
- 7.2. La OPP es responsable de brindar asistencia técnica a las unidades de organización de la SBN, para la mejor aplicación del presente Lineamiento.

8. ANEXO

Anexo 1: Determinación de los procesos prioritarios.

“LINEAMIENTOS PARA LA INNOVACIÓN Y LA MEJORA CONTINUA EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES”

Formulado por: Oficina de Planeamiento y Presupuesto

ANEXO 1: DETERMINACIÓN DE LOS PROCESOS PRIORITARIOS

Secuencia a ejecutar para la priorización de los procesos identificados:

1. Ponderación de criterios de selección.

Los procesos se analizan teniendo en cuenta tres criterios:

- a) La demanda que tiene por parte de los administrados de la SBN.
- b) El impacto al tipo de administrados al que va dirigido el producto (bien o servicio) que genera un proceso.
- c) El impacto que tiene el proceso en el logro de los objetivos estratégicos institucionales.

Para identificar los procesos prioritarios se utilizan los criterios de selección señalados, a los que se les asigna valores que luego son promediados y cuyo resultado es utilizado para obtener la primera lista de procesos críticos. Todos los procesos identificados previamente deben ser analizados en base a los citados criterios.

Los criterios son valorados teniendo en cuenta las escalas descritas en el Cuadro N° 1, que a continuación se detalla:

Cuadro N° 1
Valoración de criterios

Valor	0	1	2	3
Significado	Nulo	Bajo	Medio	Alto
Demanda del proceso por parte de los administrados	El proceso no tiene demanda por parte de los administrados	El proceso tiene leve demanda por parte de los administrados	El proceso tiene demanda media por parte de los administrados	El proceso tiene demanda alta por parte de los administrados
Impacto del proceso en el objetivo estratégico institucional	El proceso no tiene relación con un objetivo estratégico institucional	El proceso tiene leve influencia en el logro del objetivo estratégico institucional	Si el proceso no es ejecutado de forma eficiente, es complicado lograr el objetivo estratégico institucional	Si el proceso no es ejecutado de forma eficiente, no se logrará el objetivo estratégico institucional
Impacto del proceso en el administrado		El proceso tiene impacto en un usuario interno de la SBN	El proceso tiene impacto en un usuario externo de la SBN	El proceso tiene impacto tanto en un usuario interno como en un usuario externo de la SBN

“LINEAMIENTOS PARA LA INNOVACIÓN Y LA MEJORA CONTINUA EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES”

Formulado por: Oficina de Planeamiento y Presupuesto

Tomando en cuenta la información de la ficha de procesos y los criterios de selección, se desarrolla la matriz para seleccionar aquellos procesos prioritarios.

Cuadro N° 2**Matriz de determinación de procesos prioritarios**

Proceso				Demanda del proceso por parte de los usuarios	Impacto del proceso en el OEI (a)		Beneficiario/usuario del bien/servicio (b)		Resultado
Nombre	Código	Tipo	Bien/servicio (salida del proceso)	Nivel de demanda del proceso	OEI	Nivel de impacto	Beneficiario/usuario (de la salida del proceso)	Nivel de impacto	Valor promedio

2. Ponderación de criterios de selección.

Para la selección de los procesos prioritarios se tiene en cuenta aquellos procesos cuyo resultado, del promedio de valores, sea mayor o igual a dos, los cuales deben incorporarse en el listado que se muestra en el Cuadro N° 3.

Cuadro N° 3**Listado de procesos prioritarios**

Proceso prioritario	Código	Tipo	Bien/servicio	Beneficiario/usuario