Resolución Ministerial

Nº 132-2016-MIDIS

Lima, 28 JUN. 2016

VISTO:

El Informe N° 278-2016-MIDIS/SG/OGPP, emitido por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 29792, se creó el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, determinándose su ámbito, competencias, funciones y estructura orgánica básica;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública que tiene como objetivo general, orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país, para cuyo logro se ha planteado como objetivo específico, entre otros, implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos;

Que, de acuerdo con el artículo 21 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2012-MIDIS, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto es el órgano de asesoramiento del Ministerio encargado de conducir el proceso de desarrollo organizacional, proponiendo los correspondientes instrumentos de gestión y realizando las actividades de diseño organizacional y de procesos, la racionalización de los procedimientos y utilización de los recursos, y la formulación de los documentos de gestión organizacional y directivas técnicas;

Que, en el marco de dichas competencias, mediante el documento del Visto, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto ha propuesto la aprobación del "Mapa de Procesos del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social", el cual, según su propio texto, tiene por objetivo representar y documentar con una visión general y sistémica la interrelación y secuencia de los procesos estratégicos, misionales y de soporte, asegurando su alineamiento al cumplimiento de la misión del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, facilitando la implementación de la gestión por procesos dentro de dicho Ministerio, en el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública;

Que, asimismo, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto indica que corresponde la oficialización de los veintidós (22) Manuales de Procesos y Procedimientos correspondientes a los procesos estratégicos, misionales y de soporte identificados en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, los cuales han sido aprobados por cada uno de los dueños de los procesos descritos en dichos manuales, y en los que se describen de manera detallada las acciones que se siguen en la ejecución de los procesos generados para el cumplimiento de la misión de la entidad, así como para la satisfacción del ciudadano;

Que, en ese contexto, estando a lo señalado por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, en el marco de sus competencias, se estima pertinente aprobar el "Mapa de Procesos del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social", y oficializar los veintidós (22) Manuales

de Procesos y Procedimientos correspondientes a los procesos estratégicos, misionales y de soporte identificados en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, según los fundamentos expresados en el documento del Visto; y,

De conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social; y su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2012-MIDIS;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el "Mapa de Procesos del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social", cuyo texto se encuentra en el anexo que forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- Oficializar los veintidós (22) Manuales de Procesos y Procedimientos correspondientes a los procesos estratégicos, misionales y de soporte identificados en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, aprobados por cada uno de los dueños de los procesos descritos en dichos manuales, cuyos textos se encuentran en el anexo que forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 3.- Disponer que la modificación y/o actualización de los Manuales de Procesos y Procedimientos a que se refiere el artículo precedente sea oficializada mediante resolución ministerial, luego de su aprobación por los dueños de los procesos respecto a los manuales que les corresponden.

Artículo 4.- Deróguese la Resolución Ministerial N° 108-2014-MIDIS, que aprobó el Manual de Procedimientos – MAPRO correspondiente a la Oficina General de Cooperación y Asuntos Internacionales, a la Oficina General de Comunicaciones, al Órgano de Control Institucional, a la Oficina General de Asesoría Jurídica, a la Oficina de Defensa Nacional, a la Procuraduría Pública y a la Oficina de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano.

Artículo 5.- Disponer la notificación de la presente resolución y del "Mapa de Procesos del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social" a los órganos y unidades orgánicas de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Artículo 6.- Disponer la notificación del Manual de Procesos y Procedimientos, oficializado a través del artículo 2, que le corresponda a cada dueño de los procesos respectivos.

Artículo 7.- Disponer la publicación de la presente resolución y sus anexos en el Portal Institucional del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (www.midis.gob.pe).

Regístrese y comuníquese.

Paola Bustamante Suárez
MINISTRA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

PERÚ | Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

OFICINA GENERAL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
Oficina de Racionalización, Organización y Métodos

Fecha de vigencia: 28 / 6 / 16

MAPA DE PROCESOS DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

Etapa	Responsable	Visto Bueno y sello:
Formulado y propuesto por:	Luis Humberto Ñañez Aldaz	
Cargo:	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
Fecha:	29 / 06 / 2016	
Revisado por:	Carlos Tengan Gusukuma	
Cargo:	Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica	
Fecha:	16 / 06 / 2016	
Revisado por:	Norma Vidal Añaños	
Cargo:	Viceministra de Prestaciones Sociales	
Fecha:	28 / 06 / 2016	
Revisado por:	Ariela Luna Florez	
Cargo:	Viceministra de Políticas y Evaluación Social	
Fecha:	29 / 06 / 2016	
Revisado por: Cargo:	Iván Enrique Sánchez Gonzales	
	Secretario General	
Fecha:	28 / 06 / 2016	
Aprobado por:	Paola Bustamante Suárez	
Cargo:	Ministra de Desarrollo e Inclusión Social	
Fecha:	28 / 06 / 2016	

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Justificación	Textos Modificados	Responsable
01		Elaboración inicial del documento		OROM-OGPP
02				
..				
...				
...				

INDICE

I. OBJETIVO 4
II. ALCANCE 4
III. BASE LEGAL 4
IV. DEFINICIONES 4
V. CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE PROCESOS DEL MIDIS 5
VI. MAPA DE PROCESOS NIVEL 0 DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL 5
VII. ANEXOS 9

I. OBJETIVO

Representar y documentar con una visión general y sistémica la interrelación y secuencia de los procesos estratégicos, misionales y de soporte o apoyo, asegurando su alineamiento al cumplimiento de la misión del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). Asimismo facilita la implementación de la gestión por procesos dentro del Ministerio, en el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública en el sector.

II. ALCANCE

El presente Mapa de Procesos tiene como alcance a los órganos y unidades orgánicas de la Sede Central del MIDIS.

III. BASE LEGAL

3.1 Ley Nº 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
3.2 Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
3.3 Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
3.4 Ley N° 29792, Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
3.5 Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
3.6 Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, que aprueba la Metodología de Simplificación Administrativa y establece disposiciones para su implementación, para la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.
3.7 Decreto Supremo N° 011-2012-MIDIS, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
3.8 Decreto Supremo N° 008-2013-MIDIS, que aprueba la Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social "Incluir para Crecer".
3.9 Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
3.10 Resolución de Contraloría N° 458-2008-CG, que aprueba la Guía para la implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado.
3.11 Resolución Ministerial N° 006-2013-MIDIS, que aprueba el Plan Estratégico Sectorial Multianual del Sector Desarrollo e Inclusión Social, así como el Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, para el periodo 2013-2016.
3.12 Resolución de Secretaría General N° 020-2014-MIDIS/SG, que aprueba la Guía para el Mapeo de Procesos en la Unidad Ejecutora 001: Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

IV. DEFINICIONES

4.1 **MIDIS:** Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
4.2 **Desarrollo Social:** Es el proceso por el cual se alcanza el bienestar y el desarrollo humano. Para ello, el Estado y la sociedad asumen corresponsabilidad en la superación de los problemas sociales, en el campo del desarrollo de capacidades, generación de oportunidades y atención social a poblaciones objetivo.
4.3 **Inclusión Social:** Es la incorporación social, económica, política y cultural a la comunidad nacional de grupos sociales excluidos y vulnerables, con plenos derechos y acceso a los mercados, para lo cual el Estado realiza un esfuerzo adicional a sus sistemas permanentes con intervenciones a: i) preservar el capital humano y evitar el deterioro, ii) desarrollar las capacidades de la población; y iii) aprovechar las oportunidades económicas mediante la promoción semiproductiva; todas, de carácter multisectorial e

intergubernamental; a efectos de eliminar y/o aminorar la pobreza, la desigualdad, la exclusión, las vulnerabilidades y los riesgos y mejorar la calidad de vida de la población.

4.4 **Persona o grupo vulnerables:** Aquellos/as que, por su situación o condición social, económica, física, mental o sensorial, entre otras, se encuentran en desventaja y requieren de un esfuerzo público especial para participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional y acceder a mejores condiciones de vida.

V. CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE PROCESOS DEL MIDIS.

En el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la implementación de la gestión por procesos en el MIDIS, constituye una de las etapas de avance del proceso de modernización con enfoque a resultados que impacta positivamente en el bienestar de los/as ciudadanos/as y del desarrollo del país.

El esfuerzo realizado por los/as servidores/as y funcionarios/as del MIDIS en los primeros pasos de una gestión por procesos de la entidad, ha sido la identificación de los procesos que agregan valor y que aseguren la prestación de los servicios eficientes y eficaces según la necesidad de los/as ciudadanos/as. La identificación de los procesos en el Ministerio constituye una de las estrategias de gestión por procesos, dado que permite fortalecer la capacidad del MIDIS para lograr resultados, con orientación al servicio del/de la ciudadano/a, optimizando los recursos públicos y fortaleciendo el rol del Estado y del MIDIS.

En el marco de la ruta establecida en los Lineamientos para el tránsito de una entidad pública al régimen del Servicio Civil, Ley N° 30057, aprobado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 160-2013-SERVIR/PE, el MIDIS toma la decisión de incorporarse al régimen del Servicio Civil, para lo cual viene implementando las diferentes etapas establecidas en dicha hoja de ruta. La etapa de Mapeo de Procesos constituye una de las fases del análisis situacional de la entidad, en ese marco se ha llevado a cabo la identificación y relevamiento de los procesos en situación como son (AS IS) y posteriormente en la etapa de Identificación de Oportunidades de Mejora se relevaron los procesos en situación como deben ser (TO BE).

El Mapa de Procesos del MIDIS de Nivel 0, es el resultado de la etapa de relevamiento de información, caracterización y documentación del Mapeo de Procesos realizado en el MIDIS, bajo la metodología de la "Guía para el Mapeo de Procesos en la Unidad Ejecutora 001: Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social" aprobada mediante Resolución de Secretaría General N° 020-2014-MIDIS/SG, establecida en el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

VI. MAPA DE PROCESOS NIVEL 0 DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

El Mapa de procesos de Nivel 0 del MIDIS es la representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos (denominados también Macro Procesos), clasificados en estratégicos, misionales y de soporte o apoyo, que en su conjunto forman el propósito del MIDIS y responden a las necesidades y desafíos del Ministerio, identifica los bienes y servicios que genera, así como de sus proveedores y usuarios/as o ciudadanos/as.

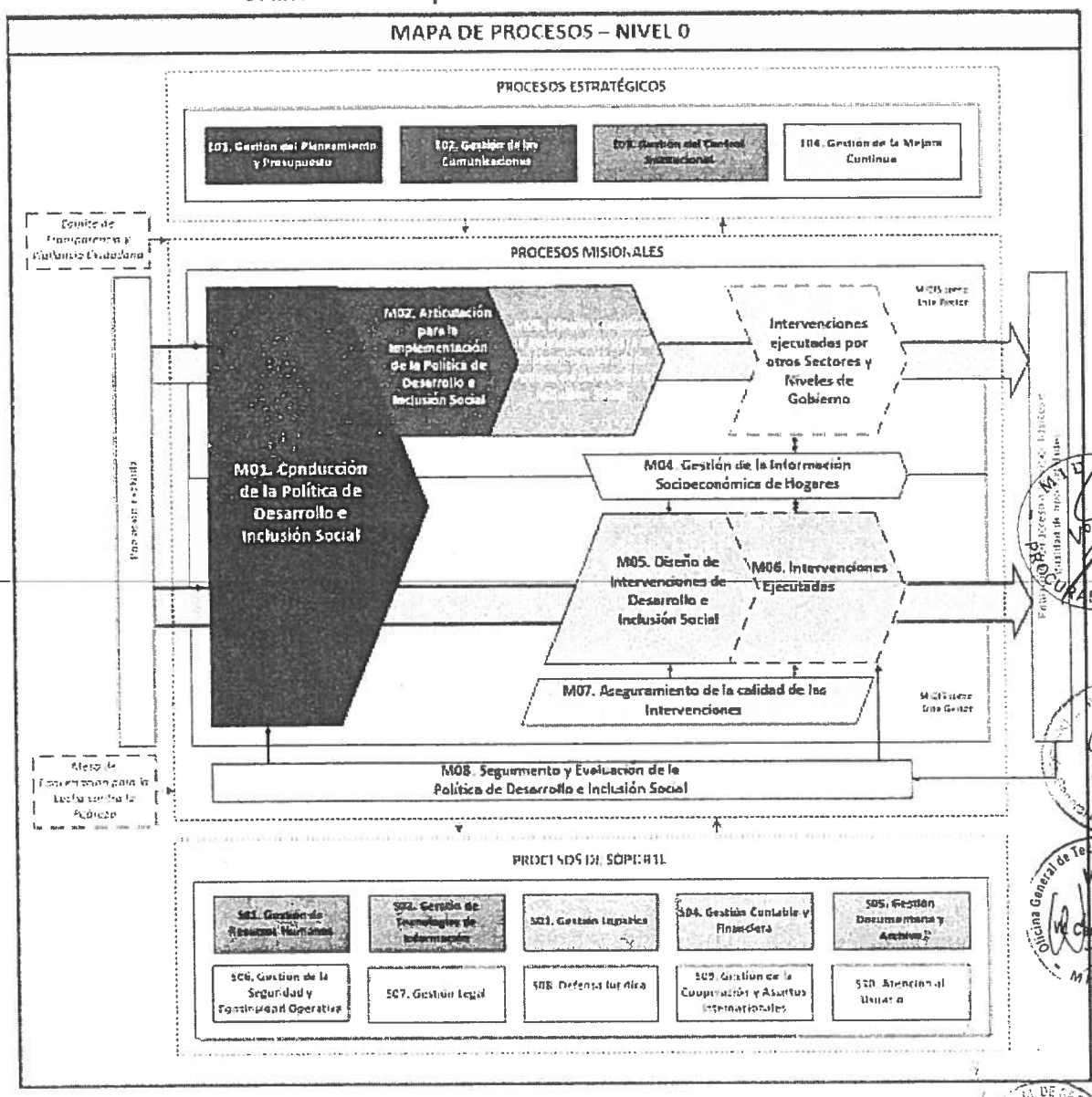
El MIDIS es un organismo del Poder Ejecutivo, cuyo principal objetivo es mejorar la calidad de vida de la población en situación de pobreza, promover el ejercicio de sus derechos y fomentar el acceso a oportunidades y el desarrollo de sus propias capacidades. El MIDIS ejerce la rectoría de la política de desarrollo e inclusión social del país, promoviendo la articulación de la política, que enlaza esfuerzos intergubernamentales e intersectoriales. El MIDIS cuenta con

cinco (5) programas sociales adscritos: Programa Nacional Cuna Más, Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - JUNTOS, el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social - FONCODES y el Programa Nacional de Asistencia Solidaria - PENSIÓN 65.

En el gráfico N° 01 se presenta el **MAPA DE PROCESOS DE NIVEL 0 DEL MIDIS**, el cual conforme a la misión, visión, estrategias, objetivos y metas de la entidad, se han identificado: i) los procesos estratégicos para asegurar el cumplimiento; ii) los procesos misionales o aquellos procesos que muestran la cadena de valor del accionar del Ministerio; iii) los requisitos y necesidades del/de la ciudadano/a a la población excluida o en situación de pobreza; iv) las necesidades y expectativas del/de la ciudadano/a a los/as ciudadanos/as con acceso a servicios básicos e igualdad de oportunidades; y finalmente, v) los procesos de apoyo que dan soporte a los procesos misionales.

El Mapa de Procesos Nivel 0 representa al MIDIS, en su rol rector, como el que conduce la política de Desarrollo e Inclusión Social, articula la implementación de la política, diseña y gestiona los instrumentos para dicha implementación, a través de otros sectores y niveles de gobierno a nivel nacional; por otro lado, el MIDIS en su rol gestor, diseña las intervenciones de Desarrollo e Inclusión Social, ejecuta intervenciones a través de los Programas Sociales adscritos al MIDIS, asegurando la calidad de las mismas, para lo cual requiere de una gestión de información socioeconómica de hogares, y, de un proceso de seguimiento y evaluación de la política de Desarrollo e Inclusión Social.

Gráfico N° 01 Mapa de Procesos del MIDIS Nivel 0



A continuación se describe cada clasificación de procesos identificados en el MIDIS:

6.1 Procesos Estratégicos del MIDIS

Los Procesos Estratégicos del MIDIS están relacionados con la dirección y representación de la institución, así como también con la gestión del control interno y la mejora continua de esta, permitiendo que los procesos misionales y de soporte sean gestionados de manera correcta.

Los cuatro Macro Procesos Estratégicos son:

Codificación	Macro Proceso
E01.	Gestión del Planeamiento y Presupuesto
E02.	Gestión de las Comunicaciones
E03.	Gestión del Control Institucional
E04.	Gestión de la Mejora Continua

6.2 Procesos Misionales del MIDIS

Dentro de lo que corresponde a la parte misional del MIDIS, esta institución pública asume dos roles importantes que nacen producto de la Política Nacional de Desarrollo e Inclusión Social.

En primer lugar, asumir el rol rector de la mencionada política, lo cual supone procurar esfuerzos articulados de carácter multisectorial e intergubernamental para conseguir los resultados esperados en la población que se ha visto menos favorecida en el proceso de crecimiento del país; así como también conseguir que los diferentes niveles de gobierno incluyan dentro de sus políticas, planes, programas o proyectos a la Política Nacional de Desarrollo e Inclusión Social.

En segundo lugar, tenemos el rol gestor que busca generar intervenciones dentro de la población que debe ser incluida; para lograrlo, se diseñan diferentes intervenciones enmarcadas dentro de la Estrategia de Desarrollo e Inclusión Social "Incluir para Crecer", la que cuenta con cinco ejes estratégicos de acuerdo al ciclo de vida. En base a ello, se han diseñado programas sociales adscritos al MIDIS, los cuales constantemente van mejorando a la luz de nuevas oportunidades de articulación con otros niveles de gobierno, de estandarización y mejoramiento de la calidad del servicio que brinda el MIDIS.

Los ocho Macro Procesos Misionales son:

Codificación	Macro Proceso
M01.	Conducción de la Política de Desarrollo e Inclusión Social
M02.	Articulación para la Implementación de la Política de Desarrollo e Inclusión Social
M03.	Diseño y Gestión de Instrumentos para la Implementación de la Política de Desarrollo e Inclusión Social
M04.	Gestión de la Información Socioeconómica de Hogares
M05.	Diseño de Intervenciones de Desarrollo e Inclusión Social
M06.	Intervenciones Ejecutadas
M07.	Aseguramiento de la calidad de las Intervenciones
M08.	Seguimiento y Evaluación de la Política de Desarrollo e Inclusión Social

6.3 Procesos de Soporte del MIDIS

Los procesos de soporte del MIDIS son los que apoyan a los procesos misionales y estratégicos, aportándoles los recursos necesarios para una gestión eficiente de sus actividades, tales como la gestión de recursos humanos, tecnologías de información, logística, finanzas, trámite documentario, gestión de archivo, entre otros.

Los diez Macro Procesos de Soporte son:

Codificación	Macro Proceso
S01.	Gestión de Recursos Humanos
S02.	Gestión de Tecnologías de Información
S03.	Gestión Logística
S04.	Gestión Contable y Financiera
S05.	Gestión Documentaria y Archivo
S06.	Gestión de la Seguridad y Continuidad Operativa
S07.	Gestión Legal
S08.	Defensa Jurídica
S09.	Gestión de la Cooperación y Asuntos Internacionales
S10.	Atención al Usuario

Determinados los veintidós (22) procesos de Nivel 0 o Macro Procesos en el Mapa de Procesos del MIDIS, denominados también procesos principales o de contexto que representan el funcionamiento de la Sede Central del MIDIS, se relevó la documentación de procesos en fichas. Dichas fichas están agrupados en veintidós (22) Manuales de Procesos y Procedimientos, siendo que cada Manual de Procesos y Procedimientos contiene la descripción del macro proceso o proceso de nivel 0 con una lógica de desagregación hasta el proceso de nivel 3, lo que garantiza la comprensión de los/as servidores/as involucrados/as en determinado proceso.

VII. ANEXOS

7.1 Glosario de Términos

1. **Actividad:** Conjunto de tareas que tienen una secuencia lógica.

2. **Bizagi Modeler:** Es una solución de BPM (Business Process Management o Administración de Procesos de Negocio) que permite diseñar, modelar, integrar, automatizar y monitorear los procesos de negocio por medio de un ambiente gráfico sin necesidad de programar.

3. **Caracterización de procesos**: Descripción de las características que tiene un proceso: proveedor, entradas, actividades, salidas y clientes, entre otros elementos de medición y registro.

4. **Cliente:** Ciudadano/a, persona, grupo, programa, entidad, órgano, unidad orgánica o empresa que recibe un bien o servicio de ambos (producto), ofrecido por un proveedor con el fin de satisfacer una o más necesidades. Pueden existir dos tipos de clientes:

- Cliente interno: Funcionario/a o servidor/a público/a, órgano, unidad orgánica, programa, entidad o empresa que recibe un bien o un servicio y se encuentra al interior del proceso.
- Cliente externo: Ciudadano/a, persona, grupo, entidad o empresa que recibe un producto y se encuentra al exterior o fuera del proceso.

5. **Codificación de los procesos:** E para Procesos Estratégicos, M para Procesos Misionales, y S para Procesos de Soporte; seguido de dos dígitos secuenciales para cada nivel de procesos. Por ejemplo: E01. es una ficha técnica de proceso de nivel 0; E01.01. es una ficha técnica de proceso de nivel 1; E01.01.01. es una ficha técnica de proceso de nivel 2; E01.01.01.01. es una ficha técnica de proceso de nivel 3.

6. **Diagrama de Flujo:** Es la representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso es representado por un símbolo que contiene una breve descripción del proceso. Los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección del proceso.

7. **Dueño de Proceso:** Funcionario/a o directivo que tiene la responsabilidad del desarrollo de uno o varios procesos y garantiza que el producto sea ofrecido en las mejores condiciones al cliente. También se le conoce como propietario del proceso.

8. **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

9. **Fichas**[1]: Documentan la caracterización del proceso, de la siguiente manera:

   a) Codificación de los procesos.
   b) Datos generales del proceso: se identifica el nombre, objetivo, dueño, límites y el nombre del proceso superior si corresponde.
   c) Descripción del proceso: se identifica a los proveedores, insumos, procesos de nivel inferior, controles aplicados, productos o servicios que se brindan, clientes o usuarios/as a quien se entrega dichos productos.
   d) Recursos para la ejecución del proceso: se identifica los materiales, infraestructura o materiales.
   e) Documentación del proceso: se identifica a los documentos que se generan en el proceso.
   f) Indicadores: se identifica los elementos de medición del proceso.
   g) Las fichas de los procedimientos: detallan las actividades del proceso, identificando la duración, el/la responsable y el órganos y/o unidad orgánica a la que pertenece, así como se determina el diagrama de flujo de las actividades descritas.

10. **Indicador:** Es un instrumento que proporciona información cuantitativa sobre el desarrollo del proceso. Establece una relación entre dos o más variables, que al ser comparados con periodos anteriores o metas establecidas, permiten realizar inferencia sobre los avances del proceso. Es una medida cualitativa o cuantitativa observable que permite describir características, comportamientos o fenómenos, a través de su comparación con periodos anteriores o con metas o compromisos. Requiere establecer la unidad de medida respectiva.

[1] De conformidad a los Formatos N° 6, 7, 8 y 9 de la Guía para el Mapeo de Procesos de la Sede Central del MIDIS, aprobado mediante Resolución de Secretaría General N° 470-2014-MIDIS/SG.

11. **Manual de Procesos y Procedimientos de cada Macro Proceso:** Es el documento descriptivo de carácter instructivo e informativo que contiene de forma detallada los procesos y procedimientos que se ejecutan para el logro de los objetivos señalados, caracterizado mediante los diagramas de bloques, las fichas técnicas de los procesos, las fichas técnicas de los procedimientos y el diagrama de flujo. Cada Manual de Procesos y Procedimientos contiene:

    1. Nombre del Macro Proceso o Proceso de Nivel 0.
    2. Descripción del Macro Proceso.
    3. Diagrama de bloques del proceso.
    4. Listado o inventario de los procesos y procedimientos.
    5. Ficha Técnica del Macro Proceso o proceso de nivel 0.
    6. Fichas Técnicas de los procesos o procesos de nivel 1.
    7. Fichas Técnicas de los Sub Procesos o procesos de nivel 2.
    8. Fichas Técnicas de los Procedimientos o procesos nivel 3.

12. **Macro Proceso:** Es el nivel más agregado de procesos, denominado también proceso de nivel 0, es un conjunto de procesos de similares características y naturaleza que reflejan cómo está organizada la institución; existen procesos de nivel 1, denominados procesos propiamente dicho y procesos de nivel 2, denominados también subprocesos.

13. **Mejora continua:** Denominado también ciclo de Deming o PHVA, este ciclo considera cuatro etapas para establecer la mejora continua: Planificar – Hacer – Verificar – Actuar, a través de ello se logran procesos más eficientes y se genera una permanente dinámica de calidad, donde siempre es posible hacer un proceso o una actividad de una mejor manera.

14. **Proceso:** Es un conjunto de actividades interrelacionadas que agregan valor en cada etapa, transformando elementos de entrada(s) en salida(s), que son finalmente, los productos o servicios. Los elementos que intervienen en un proceso se describen a continuación:

    - **Proveedor:** Organización o persona que entrega un insumo, puede ser interno o externo a la institución.
    - **Entrada o Insumo:** Todos los productos de otros procesos que, al ingresar a este proceso, se convierten en insumo; estos pueden ser internos o externos.
    - **Salida o Producto:** Producto que resulta de las actividades realizadas en el proceso.
    - **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto, puede ser interno o externo a la institución. Al final de la cadena de valor de múltiples procesos, el cliente final será el/la ciudadano/a, ya sea la persona, la familia o la comunidad.
    - **Objetivo:** Razón de ser del proceso, su orientación al resultado.
    - **Propietario:** Entidad, órgano o unidad orgánica que se responsabiliza del desarrollo de todo el proceso, una vez se tenga el diseño organizacional pertinente.

15. **Producto:** Con respecto a una cadena de valor en la producción de un bien o servicio, el producto es el conjunto articulado (entregable) de salida de un proceso, que puede convertirse en insumo para otro, o finalmente, en el entregable que una organización le provee a otra intermediaria; el producto tiene el objeto de generar un cambio en otro

proceso. La población que recibe la provisión del producto final es la población beneficiaria.

16. **Proveedor:** Persona natural o jurídica, órgano o unidad orgánica que proporciona un bien y/o servicio.

17. **Stakeholder (Grupo de interés):** Grupo o individuo que puede afectar el logro de los objetivos de una organización o que es afectado por el logro de los objetivos de una organización.

18. **Servicio público:** Se entiende por servicio público aquellas actividades, acciones o prestaciones realizadas por las entidades públicas en beneficio de los/as ciudadanos/as, en el marco de sus derechos constitucionales, con el objetivo de garantizar su desarrollo individual y colectivo. Los servicios públicos se desarrollan bajo la autorización, control, vigilancia y fiscalización del Estado, en el marco de las leyes correspondientes, sin discriminación alguna.