REPÚBLICA DEL PERÚ

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
11 SEP. 2019
FABIOLA FRANCO CASTRO
FEDATARIO
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU

Resolución de Intendencia

Nº 135 -2019-INBP

San Isidro, 09 SEP. 2019

VISTO:

El Memorando N° 330-2019-INBP/OPP de la Oficina de Planificación y Presupuesto de la INBP, el Informe N° 126-2019-INBP/OPP-PM de la Unidad de Planeamiento y Modernización de la Oficina de Planificación y Presupuesto de la INBP y el Informe N° 158-2019-INBP/OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica de la INBP; y,

CONSIDERANDO:

Que, el Decreto Legislativo N° 1260 fortalece el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú como parte del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana y Regula la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú, como organismo público ejecutor adscrito al Ministerio del Interior que ejerce rectoría en materia de prevención, control y extinción de incendios, atención de accidentes, rescate urbano y apoyo en incidentes con material peligrosos, estableciendo su ámbito de competencia, funciones generales y estructura orgánica;

Que, mediante Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, el proceso de modernización de la gestión pública tiene por finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos; teniendo entre otros objetivos, alcanzar un Estado que se encuentre al servicio de la ciudadanía, con canales efectivos de participación ciudadana y que sean transparente en su gestión;

Que, Mediante el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, establece entre sus objetivos específicos, 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 y empresas;

Que, el tercer pilar central de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, denominado *"Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional"* señala que debe adoptarse de manera paulatina la gestión por procesos en todas las entidades, estableciéndose que la optimización de los procesos de la cadena productiva y el alineamiento correspondiente de los procesos de soporte debe comenzar tomando las definiciones de la estrategia en relación con cuál es el bien o servicio que se tiene que producir.

Que, mediante el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, señala que la gestión de 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;

Que, mediante la Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma técnica N° 001-2018-SGP, Norma técnica para la Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, como herramienta de gestión orientada a identificar y suministrar información para el análisis de la entidad con un enfoque en sus procesos;

PAGINA EN BLANCO

REPÚBLICA DEL PERÚ

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
11 SEP. 2019
FABIOLA FRANCO CASTRO
FEDATARIO
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU

Resolución de Intendencia

Nº 135 -2019-INBP

INBP V° B° GERENCIA GENERAL

Que, en dicho contexto, la Oficina de Planificación y Presupuesto mediante Memorando N° 330 -2019-INBP/OPP y el Informe N° 126-2019-INBP/OPP-UPM solicita la aprobación de la Directiva *"Implementación de la Gestión por Procesos en la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú"*, a efectos de implementar las disposiciones técnicas para la implementación de la Gestión por Procesos en la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú;

ASESORÍA JURÍDICA V° B° JLT INBP

Que, mediante Informe Legal N° 158-2019-INBP/OAJ de fecha 19 de agosto de 2019, la Oficina de Asesoría Jurídica concluye que procede la aprobación de la directiva antes mencionada, al encontrase enmarcada en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública;

Que, resulta necesaria la aprobación del proyecto de Directiva antes referida a fin de establecer las herramientas que permitan la implementación progresiva de la gestión por procesos en la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú;

OFICINA DE ADMINISTRACIÓN INBP

Con el visto bueno de la Gerencia General, Oficina de Asesoría Jurídica y la Oficina de Planificación y Presupuesto de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú;

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y demás normas conexas, y en concordancia con el Reglamento de Organización y Funciones de la INBP aprobado mediante Decreto Supremo Nº 025-2017-IN;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR la Directiva N° 004-2019-INBP denominada "Directiva para la Implementación de la Gestión por Procesos en la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú", así como sus modelos, formatos y anexos, que forman parte de la presente resolución.

Artículo 2°.- DISPONER que la Oficina de Planificación y Presupuesto realice la difusión de la presente Directiva a todos los órganos y unidades orgánicas de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú.

Artículo 3°.- DISPONER, que la Oficina de Comunicación Social realice la publicación de la presente Resolución y la "Directiva para la Implementación de la Gestión por Procesos en la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú", en el Portal Institucional de la INBP (www.inbp.gob.pe).

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU
REPUBLICA DEL PERU
Intendencia Nacional

Abog. LUIS A. PONCE LA JARA
Brigadier Mayor CBP
Intendente Nacional de Bomberos del Perú

PAGINA EN BLANCO

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
11 SEP. 2019
FABIOLA FRANCO CASTRO
FEDATARIO
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU

INBP | Intendencia Nacional de Bomberos del Perú

DIRECTIVA N° 004 - 2019-INBP

DIRECTIVA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ – INBP

OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y MODERNIZACIÓN

San Isidro, agosto de 2019

INDICE

1.	FINALIDAD	3
2.	OBJETIVO	3
3.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
4.	BASE LEGAL	3
5.	RESPONSABILIDADES	4
6	DISPOSICIONES GENERALES	6
7	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	10
8	DISPOSICIONES FINALES	19
9	VIGENCIA	20
10	ANEXOS	20

ASESORÍA JURÍDICA · V° B° · INBP ·

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ · Unidad de Planeamiento y Modernización · UPM ·

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ · Oficina de Planificación y Presupuesto · OPP ·

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
11 SEP. 2019
FABIOLA FRANCO CASTRO
FEDATARIO
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
11 SEP. 2019
FABIOLA FRANCO CASTRO
FEDATARIO
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU

DIRECTIVA N° 004 -2019-INBP

DIRECTIVA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ – INBP

1. FINALIDAD

1.1 Establecer las herramientas que permitan la implementación progresiva de la gestión por procesos en la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú.
1.2 Implementar mejoras en la prestación de los bienes y servicios, priorizando los procesos que contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales de la INBP, y la satisfacción de las necesidades de sus clientes y demás grupos de interés.
1.3 Optimizar el desempeño de los procesos en el marco de las prioridades de la entidad

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, metodología e instrumentos que orienten y faciliten la implementación de la gestión por procesos en la INBP, en el marco de la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las presente Directiva, es de aplicación y cumplimiento obligatorio por parte de todos los órganos y unidades orgánicas de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú - INBP.

ASESORÍA JURÍDICA Vº Bº INBP

4. BASE LEGAL

4.1 Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (LOPE) y sus normas modificatorias.
4.2 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias.
4.3 Decreto Legislativo N° 1260, que fortalece el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú como parte del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana y regula la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú.
4.4 Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
4.5 Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
4.6 Decreto Supremo N° 019-2017-IN, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1260.
4.7 Decreto Supremo N° 025-2017-IN, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú.
4.8 Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, aprueba los Lineamientos de Organización del Estado y sus modificatorias.

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ · UPM · Unidad de Planeamiento y Modernización

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ · OPP · Oficina de Planificación y Presupuesto

4.9 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.

4.10 Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.

4.11 Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, Normas de Control Interno.

4.12 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación por procesos en las entidades de la administración pública.

5. RESPONSABILIDADES

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
11 SET. 2019
FABIOLA FRANCO CASTRO
FEDATARIO
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU

5.1 De la Alta Dirección

5.1.1 El intendente lidera la implementación de la gestión por procesos en la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú - INBP, promoviendo la participación activa de los servidores públicos de la institución.

5.1.2 La Gerencia General conduce la implementación de la gestión por Procesos en el INBP en coordinación con la Secretaria de Gestión Pública.

5.1.3 El intendente de la INBP expide la Resolución que aprueba el Mapa de Procesos y Procedimientos de la INBP.

ASESORÍA JURÍDICA V° B° INBP

5.2 De la Unidad de Planeamiento y Modernización

5.2.1 La Unidad de Planeamiento y Modernización - UPM de la Oficina de Planificación y Presupuesto de la INBP - OPP, es responsable de conducir, orientar, brindar asistencia técnica al personal encargado de participar en la gestión por procesos en los órganos y unidades orgánicas de la INBP.

5.2.2 La Unidad de Planeamiento y Modernización – UPM mantiene relaciones técnico – funcionales con la Secretaria de Gestión Pública.

5.2.3 La Unidad de Planeamiento y Modernización – UPM convoca la conformación del equipo por proceso que se encargará de la aplicación de las disposiciones contenidas en la presente Directiva.

5.2.4 Elaborar y gestionar la aprobación del mapa de proceso, de maneara coordinada con todos los dueños de los procesos.

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU Unidad de Planeamiento y Modernización UPM

5.2.5 Revisar y emitir opinión técnica a los proyectos de manuales de gestión por procesos y procedimientos, antes de su aprobación.

5.2.6 Realizar acciones de seguimiento, medición y análisis de procesos; acciones de mejora de los procesos de la INBP.

5.2.7 Promover la actualización de los documentos de la gestión por procesos ante una mejora o cambio en los procesos, y actualización según su competencia.

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU Oficina de Planificación y Presupuesto OPP

5.2.8 Promover la implementación de la gestión por procesos en la INBP, a través de eventos de sensibilización y capacitación al personal de la INBP.

5.2.9 Desarrollar informes periódicos de avance de la implementación para la Alta Dirección.

5.3 De los órganos y unidades orgánicas

5.3.1 Participar activamente y son responsables de la aplicación de las disposiciones contenidas en la presente Directiva, según corresponda.

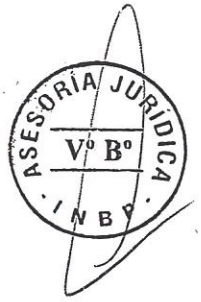
5.3.2 Designar formalmente a sus representantes que participarán en la implementación de la gestión por procesos de la INBP, cuando se les solicite.

5.3.3 Participar en la capacitación de su personal en materia de gestión por procesos y mejora de procesos, en coordinación con la Unidad de Planeamiento y Modernización.

5.3.4 Identificar, evaluar, mejorar, rediseñar, documentar e implementar proyectos de mejora continua de procesos.

5.3.5 Difundir y velar por el cumplimiento de la documentación vigente de los procesos en los que participa, así como proporcionar esta documentación al personal ingresante

5.4 De los dueños de los procesos



5.4.1 Designar formalmente al representante y a los participantes de elaborar la documentación generada en los procesos y procedimientos a su cargo. De producirse algún cambio o reemplazo del personal asignado, se informará formalmente a la Unidad de Planeamiento y Modernización.

5.4.2 Convocar a servidores de otras unidades orgánicas que por naturaleza de sus labores tengan relación con el proceso, con el propósito de proporcionar información que enriquezca el trabajo.

5.4.3 Resolver los casos de controversia que se puedan generar en el marco de lo establecido en la Directiva.

5.4.4 Presentar y gestionar la aprobación de la documentación generada en los procesos y procedimientos a su cargo, en coordinación con su representante y la Unidad de Planeamiento y Modernización.

5.4.5 Difundir y asegurar el cumplimiento obligatorio de las actividades del proceso; así como de las acciones establecidas en cada procedimiento.

5.4.6 Implementar mecanismos de control interno, evaluación y seguimiento que favorezcan la mejora continua de los procesos, a fin de detectar y corregir oportunamente los factores que interfieran con el desempeño de los procesos.

5.4.7 Revisar, validar y elevar lo que corresponda de la documentación generada a la máxima autoridad administrativa de la INBP para la aprobación, de manera coordinada con la Unidad de Planeamiento y Modernización.

5.5 Representantes del dueño del proceso

5.5.1 Participar, en coordinación con los participantes, en la elaboración y presentación de la documentación producida al dueño del proceso para su revisión.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
11 SET. 2019
FABIOLA FRANCO CASTRO
FEDATARIO
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU

5.5.2 Consolidar las sugerencias y observaciones relevantes de los procesos y procedimientos en los que se desempeñan los participantes.

5.5.3 Resolver, de corresponder o trasladar al dueño del proceso, los casos de controversia que se puedan generar en el marco de lo establecido en la presente Directiva.

5.5.4 Realizar el seguimiento de los acuerdos de las reuniones.

5.6 Participantes de la entidad

5.6.1 Proporcionar información relevante de los procesos en los que se desempeña de acuerdo a lo requerido.

5.6.2 Elaborar, en coordinación con el representante del dueño del proceso, la documentación (mapas, fichas técnicas, diagramas de procesos, entre otros).

6 DISPOSICIONES GENERALES

6.1 Definiciones

ASESORÍA JURÍDICA V° B° INBP
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU Unidad de Planeamiento y Modernización UPM
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU Oficina de Planificación y Presupuesto OPP

6.1.1 **Actividad:** Es el conjunto articulado de tareas permanentes, continuas, interrelacionadas y secuenciales que consumen los insumos necesarios (recursos humanos, tecnológicos y financieros) para la generación de los productos.

6.1.2 **Cadena de valor**: En el ámbito público, es un modelo descriptivo que permite representar las principales intervenciones de la administración pública, sistematizar las medidas de política y prestación de bienes y servicios que estas implican. El núcleo del modelo lo constituye la cadena de: recursos, actividades, productos, resultados e impacto.

6.1.3 **Diagrama de proceso:** es la representación gráfica con imágenes y símbolos de las actividades del proceso.

6.1.4 **Diagrama de bloques:** es la representación grafica del funcionamiento interno de un sistema, que se hace mediante bloques y sus relaciones, y que, además, definen la organización de todo el proceso, sus entradas y sus salidas.

6.1.5 **Dueño del proceso:** Es quien tiene la responsabilidad y la autoridad definidas para diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla su resultado previsto.

6.1.6 **Ficha técnica del proceso:** Es un registro donde se define y describe los elementos clave que conforman un proceso (nombre, tipo, dueño, objetivo, indicador, producto entrada, salida, recurso, etc.), con el objetivo de facilitar su comprensión y mostrarlo con claridad.

6.1.7 **Gestión por procesos:** Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes Órganos y Unidades Orgánicas de la INBP, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como el logro de los objetivos institucionales. En este marco, los procesos se gestionan como un sistema definido por la red de procesos, sus productos y sus interacciones, creando así un mejor entendimiento de lo que aporta valor a la entidad.

6.1.8 **Grupos de interés:** Conjunto de actores que se ven afectados de forma directa por los resultados de los procesos de la INBP, principalmente los misionales. Pueden ser: administrados, usuarios, organismos, entidades del sector público, entre otros.

6.1.9 **Indicador de desempeño:** medida cuantitativa o cualitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos, a través de su comparación con periodos anteriores o con sus metas o compromisos. se asocia con el objeto del proceso y sirve para la determinación de las metas.

Conceptualmente, se considera que los indicadores tienen cuatro dimensiones de desempeño: eficacia, eficiencia, calidad y economía aplicables a los productos.

6.1.10 **Manual de procedimientos (MAPRO)**: Es un documento de gestión descriptivo y de sistematización normativa, desarrollado bajo el enfoque basado en procesos. Describe en forma secuencial y lógica, las actividades que conforman los procesos que deben guardar coherencia con los dispositivos legales que establecen las competencias y funciones de la INBP.

6.1.11 **Mapa de procesos:** Es el documento que está compuesto por la representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tiene la entidad, clasificados por el tipo de proceso: Estratégicos, Operativos o Misionales y de Apoyo; así como las Fichas Técnicas de Proceso de cada proceso identificado.

6.1.12 **Persona que recibe el producto:** Termino genérico para describir al receptor final del producto, pudiendo ser una persona, un grupo de personas, una organización, otro proceso, entre otros, y pudiendo recibir de manera general la denominación de usuarios, beneficiarios, administrados, clientes u otras.

6.1.13 **Procedimiento:** Es la descripción documentada de como 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.

6.1.14 **Procedimiento administrativo:** conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados.

6.1.15 **Proceso**: secuencia de actividades mutuamente relacionados y que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada o insumos en una salida (productos y/o servicios), añadiéndole un valor en cada etapa de la cadena.

6.1.16 **Proceso multinivel:** Entiéndase por proceso multinivel a aquel que incluye procesos de menor nivel de desagregación, sin que esto signifique cada uno de estos procesos de menor nivel no contengan todos los elementos que conforman un proceso.

6.1.17 **Producto:** Resultado de un proceso, entendido como los bienes y servicios que recibe una persona y que satisfacen sus necesidades y expectativas, lo que contribuye al logro de los objetivos institucionales y a la generación de bienestar para la sociedad. Esta definición incluye como productos a

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
11 SET. 2019
FABIOLA FRANCO CASTRO
FEDATARIO
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU

ASESORÍA JURÍDICA V°B° INBP

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU Unidad de Planeamiento y Modernización UPM

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU Oficina de Planificación y Presupuesto OPP

las políticas y a las regulaciones. Los productos pueden constituir en resultados intermedios o finales (salidas) de un proceso determinado.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
11 SEP. 2019
FABIOLA FRANCO CASTRO
FEDATARIO
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU

6.1.18 **Tipo de procesos:**

1) **Operativos o misionales:** son los procesos que se encargan de elaborar los productos (bienes y/o servicios) de la cadena de valor, y responden a las funciones sustantivas de la entidad, tienen una relación directa con las personas que lo reciben.
2) **Estratégicos:** Son los procesos que definen las políticas internas, el planeamiento institucional, las estrategias, los objetivos y metas de la entidad, que aseguran la provisión de los recursos necesarios para su cumplimiento y que incluyen procesos destinados al seguimiento, evaluación y mejora de la INBP.
3) **De soporte o de apoyo:** Son los procesos que proporcionan los recursos para elaborar los productos previstos por la entidad.

6.2 De la gestión por procesos

La gestión por procesos, es un principio de gestión básico orientado a obtener buenos resultados de manera eficaz y eficiente, en términos de cumplimiento de los objetivos institucionales establecidos y la satisfacción de los diferentes grupos de interés.

ASESORÍA JURÍDICA V° B° INBP

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública en su tercer pilar central establece que las entidades deben adoptar la gestión por procesos en sus actividades, para brindar servicios de manera eficiente, eficaz y logren resultados que beneficien a los ciudadanos. Asimismo, la desarrolla como un componente de la gestión pública orientada a resultados, precisando que una gestión al servicio del ciudadano necesariamente debe cambiar el tradicional modelo de organización funcional y migrar hacia una organización por procesos contenidos en las "cadenas de valor" de cada entidad, que aseguren que los bienes y servicios públicos de su responsabilidad generen resultados e impactos positivos para el ciudadano, dados los recursos disponibles.

6.3 Del Mapa de Procesos Nivel 0.

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ · Unidad de Planeamiento y Modernización · UPM

El modelo para la implementación de la gestión por procesos en los diferentes órganos y unidades orgánicas de las INBP, es la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, emitido por la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros, ente rector de la gestión por procesos.

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ · Oficina de Planeación y Presupuesto · OPP

La Intendencia Nacional de Bomberos del Perú mediante Resolución N° 107-2019-INBP aprueba el documento Mapa de Procesos Nivel Cero de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú, entendiéndolos como:

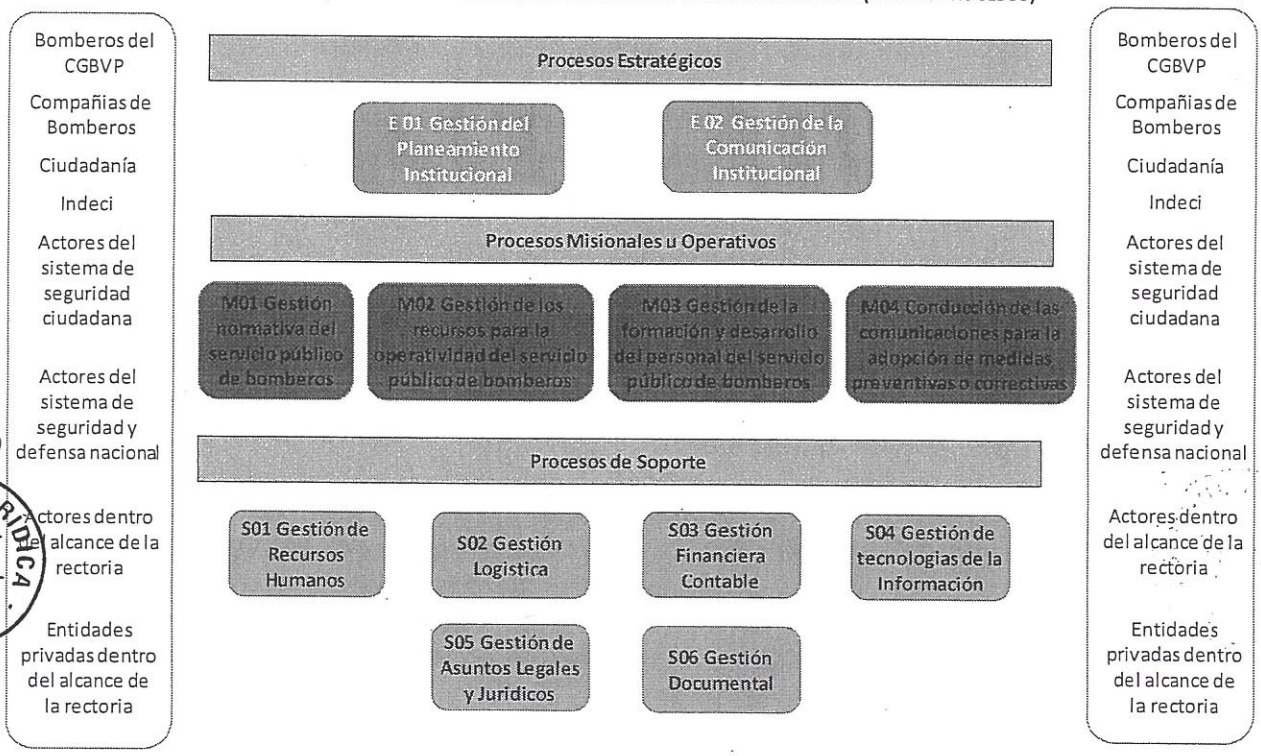
- Una representación gráfica de los procesos de la entidad, en el cual se visualizan los macroprocesos estratégicos, misionales y de soporte; así como su interrelación.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
11 SEP. 2019
FABIOLA FRANCO CASTRO
FEDATARIO
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU

- Descripción de los macroprocesos, los cuales permiten definir el detalle de cada macroproceso, y servirá de marco de referencia para su correspondiente desagregación a través de los Manuales de Procesos y Procedimientos.

El Manual de Procesos de Nivel 0 de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú - INBP constituye la base para la implementación de la gestión por procesos en la entidad, de manera paulatina, en el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, teniendo por finalidad de asegurar el cumplimiento de los fines institucionales y lograr la satisfacción de las necesidades de sus clientes y demás grupos de interés.

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ: PROCESOS DE NIVEL 0 (MACROPROCESOS)



ASESORÍA JURÍDICA V°B° INBP

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ · Unidad de Planeamiento y Modernización · UPM

Asimismo, se adjunta la relación de procesos de nivel 0 y nivel 1 en el que se detalla los productos del proceso, tipo de proceso, dueño del proceso, y proceso de nivel 1 (ver Anexo N° 1: Intendencia Nacional de Bomberos del Perú: Procesos de Nivel 0, por Producto del proceso, Tipo de proceso, Dueño del proceso, y Proceso de Nivel 1).

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ · Oficina de Planificación y Presupuesto · OPP

6.4 De la conformación de los equipos de proceso

La Unidad de Planeamiento y Modernización convoca a la conformación del equipo de proceso, el mismo que debe estar conformado por los siguientes miembros: el

dueño del proceso, el representante del dueño del proceso y los servidores participantes con conocimiento técnico de los procesos.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
11 SET. 2019
FABIOLA FRANCO CASTRO
FEDATARIO
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU

La Unidad de Planeamiento y Modernización, define quien es el dueño del proceso, de acuerdo a los siguientes criterios:

a) Mayor vínculo o responsabilidad sobre las actividades contenidas en el proceso
b) Mayor cantidad de actividades dentro del proceso
c) Relación directa con el producto principal del proceso y/o con el usuario a quien está dirigido.

La definición de los dueños de procesos es por cada nivel de desagregación de los procesos de la institución, los dueños de los procesos se definen durante la fase de determinación de los procesos.

6.5 De la implementación de la gestión por procesos en la INBP

Las acciones para implementar de manera progresiva la gestión por procesos en la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú, comprende las siguientes fases:

1) Determinación de los procesos
2) Seguimiento, medición y análisis de procesos
3) Mejora de procesos

7 DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

ASESORÍA JURÍDICA
Vº Bº
INBP

7.1 Determinación de procesos

La determinación de los procesos lo realiza el equipo de procesos, tomando como base los procesos desarrollados en el Mapa de Procesos de Nivel 0, los procesos se desarrollarán por desagregación, es decir, de los procesos de nivel 0 se desprenden los procesos de menor nivel, hasta llegar a los procesos de nivel n, todos los procesos que se encuentre dentro de un proceso de mayor nivel contribuyen directamente a los objetivos de este.

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU
Unidad de Planeamiento y Modernización
UPM

Esta fase implica los siguientes pasos:

7.1.1 Paso 1: Identificación de productos

La identificación de los procesos de nivel 1 y menor nivel se inicia con la identificación de los productos (bienes y servicios) previstos por la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú y en el marco de sus competencias, así como de los beneficiarios o usuarios que lo recibirán, mediante el análisis de los documentos de gestión.

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU
Oficina de Planificación y Presupuesto
OPP

En el análisis de los documentos de gestión se deberán tener en cuenta las siguientes Documentos:

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
11 SET 2019
FABIOLA FRANCO CASTRO
FEDATARIO
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU

- Decreto Legislativo N° 1260, que fortalece el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú como parte del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana y regula la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú.
- Decreto Supremo N° 025-2017-IN, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú.
- Normas sustantivas que le asignan funciones
- El Plan Estratégico Sectorial Multianual del Ministerio del Interior – PESEM MININTER.
- Plan Estratégico Institucional 2018-2020 (Misión, Objetivos Estratégicos, Acciones Estratégicas).
- El Plan Operativo Institucional.
- Otros que puedan ayudar a obtener una mejor descripción de los productos (bienes y servicios) que brinda la Entidad a los diferentes grupos de interés.

ASESORÍA JURÍDICA
Vº Bº
INBP

En el análisis de los documentos de gestión son registrados en un informe de diagnóstico de la unidad orgánica (ver Anexo 2: Informe diagnóstico de la unidad orgánica).

Para la identificación de beneficiarios o usuarios, se deberá tener en cuenta el Informe de diagnóstico de la unidad orgánica, con el cual se elabora la Matriz Clientes/Bienes y Servicios brindados por la unidad orgánica (ver Anexo 3: Matriz Clientes / Bienes y Servicios).

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU
Oficina de Planificación y Presupuesto
OPP - INBP

El informe de diagnóstico y la Matriz Clientes / Bienes y Servicios debe ser validada por el dueño del proceso en señal de conformidad y remitirlo a la Unidad de Planeamiento y Modernización.

7.1.2 Paso 2: Identificación de procesos

Este paso se realiza a partir de los productos identificados en el paso anterior, los procesos de nivel 1, se identifican a través del análisis de funciones específicas que contribuyen al logro de las metas de la INBP. Dichas funciones corresponden a los órganos y unidades orgánicas de la INBP, establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), entre otros documentos de gestión relevante.

BOMBEROS DEL PERU
Unidad de Planeamiento y Modernización
INTENDENCIA NACIONAL - UPM -

Los procesos de nivel 1 identificados, así como sus correspondientes productos, son registrados en el inventario de procesos, cuyo formato se incluye en el Anexo 4: Inventario de procesos de la presente Directiva.

El inventario de procesos debe ser validado por el dueño del proceso en señal de conformidad y remitirlo a la Unidad de Planeamiento y Modernización.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
11 SET 2019
FABIOLA FRANCO CASTRO
FEDATARIO
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ

7.1.3 Paso 3: Caracterización de los procesos

Con el inventario de procesos de nivel 1 se procede a elaborar la ficha técnica de procesos y el diagrama de procesos correspondientes a dichos procesos.

La ficha técnica de procesos de Nivel 1, es un registro donde se definen los elementos clave del proceso de nivel 1, los siguientes elementos forman parte de la ficha técnica (ver Anexo 5: Ficha técnica de proceso):

- Nombre del proceso
- Tipo de proceso
- Dueño del proceso
- Objetivo del proceso
- Indicador del proceso (ver Anexo 6: Ficha de Indicador de desempeño)
- Producto
- Persona que recibe el producto
- Elementos de entrada
- Controles
- Recursos (recursos humanos, instalaciones, sistemas informáticos, equipos).

ASESORÍA JURÍDICA · V° B° · INBP

El diagrama del proceso es la representación gráfica con imágenes y símbolos de las actividades del proceso de nivel 1, describe la secuencia lógica e interacción de las actividades que conforman el proceso, con el detalle de los órganos y/o unidades orgánicas o con sus puestos y cargos de la ejecución de las actividades del proceso en lo que le compete (ver Anexo 7: Diagrama de proceso referencial y sus principales elementos).

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ · Oficina de Planificación y Presupuesto · OPP

El diagrama de proceso genérico, contiene los siguientes elementos:

- Persona que recibe el producto
- Necesidades y expectativas (elementos de entrada)
- Nombre del proceso
- Unidad orgánica o puesto
- Actividades del proceso
- Decisión
- Sentido del flujo
- Inicio, fin

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ · Unidad de Planeamiento y Modernización · UPM

El conjunto de símbolos que se utiliza para diagramar el proceso se muestra en el Anexo 8: Símbolos del diagrama de flujo.

La ficha técnica de proceso y el diagrama del proceso debe ser validada por el dueño del proceso en señal de conformidad y remitirlo a la Unidad de Planeamiento y Modernización.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
11 SET 2019
FABIOLA FRANCO CASTRO
FEDATARIO
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU

7.1.4 Paso 4: Determinación de la secuencia e interacción de los procesos

El siguiente paso consiste en la determinación de la secuencia e interacción de todos los procesos de la entidad, considerando los productos del proceso, los beneficiarios y usuarios que reciben los productos (bienes y servicios) y los elementos de entrada.

Para desarrollar este paso se utiliza el diagrama de bloques a fin de obtener la representación gráfica de la secuencia e interacción de todos los procesos de la entidad. A esta representación gráfica se le denomina mapa de procesos.

El desarrollo de este paso implica la reunión de todo el equipo de proceso, conformado por los dueños de los procesos, los representantes y los servidores de las unidades orgánicas con conocimiento técnico de los procesos en los que se desempeñan.

El mapa de procesos que contiene los diagramas de bloques de todos los procesos de la entidad debe ser validada por los dueños de los procesos en señal de conformidad y remitirlo a la Unidad de Planeamiento y Modernización.

ASESORÍA JURÍDICA
Vº Bº
INBP

7.1.5 Paso 5: Aprobación y difusión de los documentos generados.

Las fichas técnicas de los procesos y los diagramas de los procesos son revisados y aprobados por el dueño del proceso, previa conformidad de la Unidad de Planeamiento y Modernización.

El mapa de proceso, con la conformidad de los dueños del proceso, en los procesos que les correspondan, es consolidado por la Unidad de Planeamiento y Modernización, quien lo revisa y da conformidad sobre los aspectos técnicos contenidos en la presente Directiva, quien eleva a la Oficina de Asesoría Jurídica para su opinión legal, de encontrarlo conforme lo eleva al despacho de la Intendencia, para su revisión, aprobación y difusión.

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU
Unidad de Planeamiento y Modernización
UPM

Los documentos aprobados serán difundidos y comunicados al personal de la INBP mediante correo electrónico, portal web, sensibilización, entre otros.

7.2 Seguimiento, medición y análisis de procesos

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU
Oficina de Planificación y Presupuesto
OPP

El seguimiento, medición y análisis consiste en la verificación de su nivel de desempeño e identificación de oportunidades de mejora. Esta fase se conforma por los siguientes pasos:

7.2.1 Paso 1: Seguimiento y medición de procesos

Consiste en seleccionar los indicadores sobre los que se realizará el seguimiento y la medición del desempeño de los procesos.

Se seleccionan los indicadores que permitan:

- Verificar la satisfacción de las personas que reciben los productos de la INBP.
- Verificar el cumplimiento de los plazos de entrega de los productos.
- Corroborar la cobertura de la entrega de los productos.
- Establecer la tasa de no conformes de los productos.
- Cuantificar los reclamos.
- Cuantificar la productividad de los servidores.
- Medir los costos del proceso.
- Establecer el desempeño de los procesos de soporte.

El equipo de gestión por procesos en coordinación con la Unidad de Planeamiento y Modernización seleccionan los indicadores de los procesos y elaboran sus fichas de indicadores, luego los dueños de los procesos proceden a la recolección y al procesamiento de los datos para su análisis.

La ficha de indicadores de proceso y el reporte de resultados deben ser validada por el dueño del proceso en señal de conformidad y remitirlo a la Unidad de Planeamiento y Modernización.

7.2.2 Paso 2: Análisis de procesos

En este paso, el dueño del proceso procede a recolectar y procesar los datos, aplicar su medición a través de sus indicadores para su análisis, que consiste en la comparación de los resultados obtenidos de la medición y del seguimiento contra las metas definidas para cada indicador con el propósito de cuantificar el desempeño de los procesos.

Además, se podrá utilizar las siguientes herramientas: Gráfico de control que sirve para monitorear el comportamiento de un proceso y la herramienta histograma que se usa para analizar datos de tipo continuo (longitud, tiempo, altura, peso, etcétera). Dichas herramientas se encuentran en los Anexos 6 y Anexo 7 de la Norma Técnica N° 001-2018-SGP.

El análisis se realizará periódicamente, en función a cada proceso, con el propósito de identificar tendencias, así como para evaluar los progresos de la entidad en el logro de sus objetivos y, tomar decisiones que tengan impacto relevante en el funcionamiento de la entidad generando un informe de evaluación de procesos.

El informe de evaluación de procesos debe ser validado por el dueño del proceso en señal de conformidad y remitirlo a la Unidad de Planeamiento y Modernización.

7.3 Mejora de los procesos

La mejora de procesos se refiere a la optimización del desempeño de los procesos en el marco de las prioridades de la entidad. En esta fase se toma como insumo los

Informes de evaluación de procesos realizado en la segunda fase, en esta fase, debe seguirse los siguientes pasos:

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
11 SET. 2019
FABIOLA FRANCO CASTRO
FEDATARIO
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU

7.3.1 Paso 1: Selección de problemas en los procesos

Este paso permite detectar aquellos procesos que no están alcanzando los resultados deseados, el equipo de procesos identifica y selecciona aquellos problemas cuya solución tengan impacto en los siguientes aspectos:

- El logro de los objetivos estratégicos institucionales.
- La satisfacción de las personas.
- La tecnificación de los procesos.
- La productividad de los procesos.
- La productividad de los servidores.
- El clima laboral.
- Los flujos de trabajo de los sistemas administrativos.
- La eficacia del uso de los recursos.
- La transparencia de los procesos.
- La forma de organizarse.

ASESORÍA JURÍDICA
Vº Bº
INBP

El equipo de gestión por procesos podrá utilizar las siguientes herramientas:

a. Gráficos de control: es una herramienta que sirve para monitorear el comportamiento de un proceso. Su utilidad permite cuantificar la variación de un proceso.
b. Histogramas: Es una representación gráfica de frecuencias tabuladas, que adoptan la forma de barras.
c. Lluvia de ideas, es una técnica que permite identificar posibles soluciones de problemas y potenciales oportunidades de mejoramiento de la calidad.
d. Diagrama de Pareto, es una comparación a través de grafico de barras verticales que ayuda a determinar que problemas resolver y en qué orden.

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU
Unidad de Planeamiento y Modernización
UPM

Dichas herramientas se encuentran en los Anexos 6 al 10 de la Norma Técnica N° 001-2018-SGP.

Los problemas seleccionados deben ser validados por el Dueño del Proceso en señal de conformidad y remitirlo a la Unidad de Planeamiento y Modernización a fin de obtener su aprobación para proceder con los siguientes pasos.

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU
Oficina de Planificación y Presupuesto
OPP

7.3.2 Paso 2: Análisis de causa – efecto

En este paso el equipo de gestión por procesos analizará e identificara las causas que dan origen al problema seleccionado que están impidiendo lograr los resultados, así como la determinación de soluciones o acciones correctivas para dichas causas.

El equipo de gestión por procesos podra utiliza la siguiente herramienta:

a. Diagrama Causa – Efecto, es la representación gráfica de forma ordenada y completa de todas las posibles causas que pueden determinar cierto problema (efecto).

Dicha herramienta se encuentra en el Anexo 10 de la Norma Técnica N° 001-2018-SGP.

La lista de causas que dan origen a los problemas debe ser validados por el dueño del proceso en señal de conformidad y remitirlo a la Unidad de Planeamiento y Modernización a fin de obtener su aprobación para proceder con los siguientes pasos.

7.3.3 Paso 3: Selección de mejoras

En este paso se toma como insumo la lista de causas que dan origen a los problemas y con estos se propone las posibles soluciones o mejoras a los procesos, se selecciona aquella que es factible de ser implementada y efectiva para eliminar o reducir el problema, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Apoyo de la Alta Dirección
- Impacto sobre la causa seleccionada
- Costo que representa su aplicación
- Tiempo que tomara su desarrollo
- Disponibilidad de recursos
- Autonomía del equipo y del dueño del proceso

La lista de mejoras seleccionada debe ser validado por el dueño del proceso en señal de conformidad fin de proceder con su implementación y asegurar su involucramiento, y remitirlo a la Unidad de Planeamiento y Modernización a fin de obtener su aprobación para proceder con los siguientes pasos.

7.3.4 Paso 4: Implementación de mejoras

La implementación de mejoras de procesos consiste en elaborar un plan de trabajo que contenga:

a. Acciones a implementar
b. Redefinición de alcances o plazos
c. Responsables
d. Medios de verificación

El plan de trabajo debe ser validado por el dueño del proceso en señal de conformidad y remitirlo a la Unidad de Planeamiento y Modernización a fin de obtener su aprobación. Culminada la ejecución del plan, el dueño del proceso debe remitir a la Unidad de Planeamiento y Modernización un informe final sobre la implementación de las mejoras.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
11 SET. 2019
FABIOLA FRANCO CASTRO
FEDATARIO
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU

ASESORÍA JURÍDICA V° B° INBP

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU Unidad de Planeamiento y Modernización UPM

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU Oficina de Planificación y Presupuesto OPP

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
11 SET. 2019
FABIOLA FRANCO CASTRO
FEDATARIO
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU

7.4 De la elaboración de procedimientos

La elaboración de procedimientos es una manera de documentar los procesos de la entidad. Al conjunto de procedimientos se le denomina Manual de Procedimientos (MAPRO).

A partir de la información del documento mapa de proceso Nivel Cero que contiene el Mapa de Procesos de la INBP, la caracterización de los procesos registrada en la ficha técnica del proceso y la ficha de indicador de desempeño, se elabora los procedimientos cuando se cumple algunos de los siguientes criterios:

- El proceso vinculado involucre servidores con competencias diversas.
- El proceso vinculado representa una alta carga de trabajo operativa.
- El proceso vinculado no cuenta con un nivel de tecnificación o automatización.
- El personal involucrado en el proceso relacionado no cuenta con las competencias técnicas suficientes como para ejecutar las actividades siguiendo instrucciones no documentadas del dueño del proceso.
- El proceso vinculado es ejecutado por personal con alta rotación.

La elaboración de los procedimientos comprende los siguientes pasos:

7.4.1 Paso 1: Elaboración de la propuesta de procedimiento

ASESORÍA JURÍDICA
Vº Bº
INBP

El dueño del proceso encarga la tarea de elaborar la propuesta del procedimiento al representante del dueño del proceso. La Unidad de Planeamiento y Modernización brinda asistencia técnica correspondiente.

El procedimiento se elabora sobre la base de la información del proceso a documentar, es decir, la información de la caracterización de los elementos de los procesos registrada en la ficha técnica y en el diagrama del proceso.

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU
Unidad de Planeamiento y Modernización
UPM

Los procedimientos identificados y propuestos son registrados en el Inventario de Procesos (ver Anexo 4: Inventario de procesos) el mismo que muestra la vinculación entre procesos y procedimientos.

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU
Oficina de Planificación y Presupuesto
OPP

Los procedimientos identificados y propuestos deben contener la información señalada en la ficha de procedimiento (ver Anexo 9: Ficha de procedimiento), la misma que debe ir acompañada de su correspondiente diagrama de proceso (Anexo N° 7: Diagrama de procesos referencial y sus principales elementos), los procedimientos deben contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre del procedimiento.
- Objetivo del procedimiento.
- Alcance del procedimiento.
- Base normativa.
- Siglas y definiciones.

- Requisitos para iniciar el procedimiento.
- Actividades del procedimiento.
- Documentos que se generan.
- Proceso relacionado.
- Diagrama del proceso.
- Código.
- Versión.
- Elaborado por.
- Revisado por.
- Aprobado por.
- Control de cambios.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
11 SET 2019
FABIOLA FRANCO CASTRO
FEDATARIO
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU

7.4.2 Paso 2: Revisión y aprobación de la propuesta de procedimiento

Este paso implica la reunión del equipo de proceso, conformado por el dueño del proceso, el representante y los servidores de la unidad orgánica con conocimiento técnico de los procesos en los que se desempeñan para revisar la propuesta de procedimiento.

Subsanada las observaciones (o de no existir), el procedimiento se considera conforme, las fichas de procedimientos y los diagramas de proceso debe ser validados por el dueño del proceso en señal de conformidad y remitirlo a la Unidad de Planeamiento y Modernización.

ASESORÍA JURÍDICA V° B° INBP

Una vez que se cuenta con la información de los procedimientos culminados con sus respectivas fichas y diagramas de procesos, previa conformidad de la Unidad de Planeamiento y Modernización, procede a compilarlos formando el Manual de Procedimientos (MAPRO).

El Manual de Procedimientos (MAPRO), debe contener la estructura siguiente:

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU · UPM · Unidad de Planeamiento y Modernización

- Caratula.
- Índice.
- Introducción.
- Objetivo del manual.
- Alcance.
- Listado de procedimientos.
- Información del procedimiento culminado (Ficha del Procedimiento).
- Diagrama del proceso.

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU · OPP · Oficina de Planificación y Presupuesto

De existir observaciones y sugerencias de la Oficina de Planificación y Presupuesto, el dueño del proceso y su representante, deben subsanarlos para continuar con el trámite de aprobación del Manual de Procedimientos (MAPRO), por parte de la Gerencia General.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
11 SET. 2019
FABIOLA FRANCO CASTRO
FEDATARIO
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU

7.4.3 Paso 3: Difusión y custodia

El Manual de Procedimientos (MAPRO aprobado debe ser difundido a través de los siguientes medios:

1. Publicaciones en el Portal Web Institucional, Portal de Transparencia e Intranet.
2. Vía correo electrónico a los servidores involucrados en los respectivos procesos.
3. Inducción y capacitación a los nuevos servidores y servidores involucrados en el proceso.

Los Manuales de Procedimientos (MAPRO) aprobados, deben ser archivados y custodiados por la Unidad de Planeamiento y Modernización de la Oficina de Planificación y Presupuesto, en forma digital y física.

7.4.4 Paso 4: Actualización del Manual de Procedimientos

El dueño del proceso se encarga de revisar anualmente los procedimientos con la finalidad de identificar la necesidad de actualización, tomando en cuenta los siguientes casos:

ASESORÍA JURÍDICA V° B° INBP

1. Por la modificación de las normas relacionados con el procedimiento, en caso afecte a la descripción de las actividades.
2. Por reorganización, reestructuración de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú, que afecte al proceso y procedimiento.
3. Por seguimiento y evaluación de los procesos.
4. Por cambios tecnológicos o de sistemas que afecten a los procesos.

De requerirse, se procede actualizar el procedimiento siguiendo las instrucciones previamente descritas, incluyendo la descripción de las modificaciones en el control de cambios indicado como parte de la estructura del procedimiento y modificando el número de la versión del procedimiento.

8 DISPOSICIONES FINALES

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU · Unidad de Planeamiento y Modernización · UPM

8.1.1 Los aspectos no contemplados en la presente Directiva, serán absueltos por la Oficina de Planificación y Presupuesto a través de la Unidad de Planeamiento y Modernización, tomando como referencia los instrumentos metodológicos para la implementación de la gestión por procesos emitidos por la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU · Oficina de Planificación y Presupuesto · OPP

8.1.2 Cualquier consulta de carácter técnico respecto de la interpretación o aplicación de la presente Directiva se realiza por escrito mediante correo electrónico al responsable de la Unidad de Planeamiento y Modernización - UPM de la Oficina de Planificación y Presupuesto de la INBP - OPP.

9 VIGENCIA

La presente Directiva entra en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación

10 ANEXOS

Anexo N° 1: Intendencia Nacional de Bomberos del Perú: Procesos de Nivel 0, por Producto del proceso, Tipo de proceso, Dueño del proceso, y Proceso de Nivel 1.
Anexo N° 2: Informe de diagnóstico de la Unidad Orgánica
Anexo N° 3: Matriz Clientes / Bienes y Servicios
Anexo N° 4: Inventario de Procesos
Anexo N° 5: Ficha Técnica de Proceso
Anexo N° 6: Ficha de Indicador de Desempeño
Anexo N° 7: Diagrama de proceso referencial y sus principales elementos
Anexo N° 8: Símbolos de Diagrama de Flujo
Anexo N° 9: Ficha de Procedimiento

ASESORÍA JURÍDICA V° B° INBP

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ Unidad de Planeamiento y Modernización - UPM -

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ Oficina de Planificación y Presupuesto - OPP -

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
11 SET 2019
FABIOLA FRANCO CASTRO
FEDATARIO
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

ANEXO 1

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ: PROCESOS DE NIVEL 0, POR PRODUCTO DEL PROCESO, TIPO DE PROCESO, DUEÑO DEL PROCESO, Y PROCESO DE NIVEL 1.

N°	Proceso Nivel 0	Producto(s) del Proceso	Tipo de Proceso	Dueño del Proceso	Proceso Nivel 1
1	Gestión de la Planificación Institucional	* Instrumentos de Gestión (PEI, POI, Política, etc.). * Instrumentos normativos para la Gestión (ROF, MAPRO, etc.). * Convenios * Presupuesto Institucional * Proyectos de Inversión	E	Director de la Oficina de Planificación y Presupuesto	Gestionar el Planeamiento Estratégico
					Gestionar la Modernización Institucional
					Gestionar el Presupuesto Institucional
					Gestionar convenios de cooperación
					Gestionar la Inversión pública
2	Gestión la Comunicación Institucional	* Estrategias de Comunicación * Comunicaciones internas * Plan de Identidad visual * Plan de acción en medios sociales * Notas de Prensa, Anuncios * Eventos	E	Jefe de la Oficina de Comunicación Social	Diseñar y desarrollar estrategias de comunicación
					Gestionar la Comunicación Interna
					Gestionar la Comunicación Externa
					Manejo de Medios
					Gestionar la Imagen Institucional
3	Gestión normativa del servicio público de bomberos	* Políticas del Servicio Público de Bomberos * Normativas * Estándares Técnicos * Normas Técnicas * Guías para Procedimientos Operativos * Estadísticas de Emergencia * Reportes de Investigación	M	Director de la Dirección de Políticas, Normatividad y Regulación	Desarrollar Investigación y gestión de la información
					Gestionar las Políticas y normatividad del servicio público de bomberos
4	Gestión de los recursos para la operatividad del servicio público de bomberos	* Equipamiento * Materiales y suministros * Recursos humanos * Servicios de Mantenimiento de Infraestructura * Servicios de Mantenimiento de Vehículos	M	Director de Dirección de Gestión de Recursos para la Operatividad	Abastecer equipamiento y suministros para la operatividad
					Gestionar los servicios de mantenimiento de infraestructura
					Gestionar la flota vehicular
					Gestionar a las personas para la operatividad del servicio público de bomberos

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL 11 SEP. 2019
FABIOLA FRANCO CASTRO FEDATARIO INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU

ASESORÍA JURÍDICA V° B° I.N.B.P.

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU Unidad de Planeamiento y Modernización V° B°

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU Oficina de Planeamiento y Presupuesto OPP V° B°

Continua

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

ANEXO 1

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ: PROCESOS DE NIVEL 0, POR PRODUCTO DEL PROCESO, TIPO DE PROCESO, DUEÑO DEL PROCESO, Y PROCESO DE NIVEL 1.

N°	Proceso Nivel 0	Producto(s) del Proceso	Tipo de Proceso	Dueño del Proceso	Proceso Nivel 1
5	Gestión de la formación y desarrollo del personal del servicio público de bomberos	* Instrucción * Capacitación * Constancias * Certificados	M	Director de la Dirección de la Escuela de Bomberos	Planificar y Controlar el desarrollo de competencias de Bomberos y Aspirantes
					Gestionar actividades para el desarrollo y formación de Bomberos y Aspirantes
					Gestionar la Certificación de Competencias del personal del servicio público de bomberos
6	Conducir las comunicaciones para la adopción de medidas preventivas o correctivas	*Advertencias * Recomendaciones * Recordatorios de los deberes legales	M	Jefe de la Oficina de Comunicación Social	Planificar y evaluar las comunicaciones para la adopción de medidas preventivas o correctivas
					Desarrollar acciones de comunicación para la adopción de medidas preventivas o correctivas
7	Gestión de los Recursos Humanos	Políticas y procedimientos, Plan de Gestión de Personas, Reglamento Interno, Presupuesto de RH, Cuadro de Indicadores, Cuadro de Puestos de la Entidad, Manual de Perfiles de Puestos, Cuadro de Puestos, contratos, Legajos de personal, Registros de desplazamientos, Formatos de desvinculación, Informe de Evaluación de desempeño, Planillas, boletas, PDP, Registro de capacitaciones, Comité de SST, Plan de Bienestar Social, Plan de mejora del clima	S	Jefe de la Unidad de Recursos Humanos	Planificar políticas de recursos humanos
					Organizar el trabajo y su distribución
					Gestionar el Empleo
					Gestionar el Desarrollo y la Capacitación
					Gestionar las Compensaciones
					Gestionar el Rendimiento
					Gestionar las relaciones humanas y sociales

Continua

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL 11 SET. 2019 FABIOLA FRANCO CASTRO FEDATARIO INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU

ASESORIA JURIDICA V°B° INBP

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU Unidad de Planeamiento y Modernización UPM

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU Oficina de Planificación y Presupuesto OPP

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

ANEXO 1

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ: PROCESOS DE NIVEL 0, POR PRODUCTO DEL PROCESO, TIPO DE PROCESO, DUEÑO DEL PROCESO, Y PROCESO DE NIVEL 1.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
11 SET. 2019
FABIOLA FRANCO CASTRO
FEDATARIO
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ

N°	Proceso Nivel 0	Producto(s) del Proceso	Tipo de Proceso	Dueño del Proceso	Proceso Nivel 1
8	Gestión Logística	Cuadro de necesidades, Plan Anual de Contrataciones, Expediente de Contratación, Conformidad de compra, Convenio Marco, Bienes y servicios, PECOSA, Kardex, Reporte de existencia, Registro de bien patrimonial, depreciación, baja de bienes, plan de mantenimiento, registro de atención de requerimientos.	S	Jefe de la Unidad de Logística y Control Patrimonial	Gestionar las Contrataciones
					Administrar el Almacén
					Control Patrimonial
					Gestionar los Servicios Generales
9	Gestión Financiera Contable	Operaciones SIAF, Estados Financieros, Estados Presupuestarios Pagos SON, AFP, SUNAT, Pagos de bienes y servicios. Rendición de caja chica	S	Jefe de la Unidad de Economía	Realizar la gestión Contable
					Realizar la gestión de Tesorería
10	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	* Arquitectura del sistema de la información * Solución TIC * Requerimiento atendido	S	Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información	Planificar y regular la arquitectura de los sistemas y TIC
					Desarrollar soluciones tecnológicas
					Controlar la operatividad de las TIC
11	Gestión de Asuntos Legales y Jurídicos	* Informes de opinión legal * Proyecto de Norma, Directiva, contrato, etc.	S	Director de la. Oficina de Asesoría Jurídica	Brindar asesoría Legales jurídicos
12	Gestión Documental	* Normativa para trámite de documentos. * Informes del servicio de mensajería prestado. * Inventario documental * Documentación a remitirse al Archivo General de la Nación	S	Director de la Oficina de Administración	Realizar la Gestión Documental
					Realizar la Gestión de Archivo

ASESORÍA JURÍDICA V° B° INBP
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ UPR
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ Oficina de Planificación y Presupuesto OPP

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Anexo 2

Informe de diagnóstico de la Unidad Orgánica

Objetivo: Presentar una lista de documentos para la gestión institucional que, de manera expresa o no, se respaldan en la "gestión por procesos" para su desarrollo e implementación.

Tema / Materia	Herramientas de gestión	Referencia
Norma de creación		
Reglamento de Organización y Funciones (ROF)		
Planeamiento Institucional		
Simplificación administrativa		

ASESORÍA JURÍDICA V° B° INDB

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ Unidad de Planeamiento y Modernización UPM

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ Oficina de Planificación y Presupuesto OPP

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
11 SEP. 2019
FABIOLA FRANCO CASTRO
FEDATARIO
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Anexo 3

Matriz Clientes / Bienes y Servicios

Matriz Clientes / Bienes y servicios						
Grupo de interés / Bienes y Servicios	Bien / Servicio 1	Bien / Servicio 2	Bien / Servicio 3	Bien / Servicio 4	Bien / Servicio 5	Bien / Servicio 6
Grupo de interés 1	x (*)					
Grupo de interés 2						
Grupo de interés 3						
Grupo de interés 4						
Grupo de interés 5						
Grupo de interés 6						
Grupo de interés 7						
Grupo de interés 8						
Grupo de interés 9						
Grupo de interés 10						

(*) Indica si existe correspondencia entre el cliente y el bien o servicio

ASESORÍA JURÍDICA V° B° INBP

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ Unidad de Planeamiento y Modernización UPM

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ Oficina de Planificación y Presupuesto OPP

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
11 SEP. 2019
FABIOLA FRANCO CASTRO
FEDATARIO
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Anexo 4

Inventario de Procesos

Objetivo: Registrar los procesos de la entidad, asi como los productos que resultan del proceso, el tipo de proceso, el dueño del proceso, asi como el procedimiento relacionado, de corresponder

N°	Nombre del Proceso	Producto (s) del Proceso	Tipo de Proceso	Dueño del Proceso	Procedimiento relacionado (de corresponder)

ASESORÍA JURÍDICA V° B° UNBP

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ Unidad de Planeamiento y Modernización UPM

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ Oficina de Planificación y Presupuesto OPP

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
11 SET. 2019
FABIOLA FRANCO CASTRO
FEDATARIO
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Anexo 5

Ficha Técnica de Proceso

Objetivo: Guía para la elaboración de las fichas técnicas de los procesos

Ficha Técnica del Proceso	
Nombre del proceso	Nombre y código del proceso (codificado según los procesos de Nivel 0 y 1)
Tipo de proceso	Indicar si el proceso es operativo (o misional), estratégico o de soporte (o de apoyo)
Dueño del proceso	Quien tiene responsabilidad y autoridad sobre el proceso (según la definición de la Directiva)
Objetivo del proceso	Fin último que se pretende alcanzar con la ejecución de un proceso
Indicador de desempeño	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
Producto	Resultado de un proceso, entendido como los bienes y servicios que recibe una persona y que satisfacen sus necesidades y expectativas, lo que contribuye al logro de los objetivos institucionales y a la generación de bienestar para la sociedad
Persona que recibe el producto	Término genérico para describir al receptor final del producto, pudiendo ser una persona, un grupo de personas, una organización, otro proceso, entre otros, y pudiendo recibir de manera general la denominación de usuarios, beneficiarios, administrados, clientes u otros
Elementos de entrada	Necesidades y expectativas de las personas que ingresan al proceso para ser transformados en los productos. Los elementos de entrada pueden ser tangibles (expedientes, formularios, solicitudes, escritos, reclamos, denuncias) o intangibles (información)
Controles	Actividades orientados a la verificación del cumplimiento de los requisitos del producto
Recursos	Elementos necesarios para la operación de los procesos
Recursos humanos	Servidores que ejecutan los procesos, caracterizados por un perfil técnico
Instalaciones	Infraestructura física donde se ejecutan los procesos, que por defecto debería de incluir los servicios básicos para dicho fin (electricidad, servicios de agua, servicios de telefonía e internet, entre otros)
Sistemas informáticos	Sistema funcional integrado que permite a usuarios individuales obtener, compartir y gestionar información mediante una combinación especifica de software y hardware y de esta manera dar soporte a los procesos
Equipos	Equipamiento utilizado en la ejecución del proceso, por ejemplo: computadoras personales, laptops, impresoras, escáner, entre otros

ASESORÍA JURÍDICA V°B° INBP

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ Unidad de Planeamiento y Modernización UPM

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ Oficina de Planificación y Presupuesto OPP

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
11 SEP. 2019
FABIOLA FRANCO CASTRO
FEDATARIO
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Anexo 6

Ficha de indicador de desempeño

Objetivo: Guía para la elaboración de las fichas de indicadores de desempeño de los procesos

Proceso	Nombre y código del proceso
Objetivo	Resultado previsto de la ejecución del proceso
Indicador	Nombre del indicador
Finalidad del Indicador	Descripción de la finalidad de la medición
Formula	Fórmula de cálculo del indicador
Unidad de medida	Unidad de medida del indicador (tiempo, costo, %)
Frecuencia	Frecuencia de medición del indicador (mensual, bimensual, anual)
Oportunidad de Medida	De acuerdo a la frecuencia, momento en el que se reporta el resultado
Línea Base	Base de información sobre la que se monitorea y compara la meta establecida, cuando no se cuenta con dato anterior
Meta	Fin hacia el que se dirige las acciones
Fuente de datos	Origen de la información con la que se construye el indicador
Responsable	Área responsable de reportar el indicador

ASESORÍA JURÍDICA V° B° INBP

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ Unidad de Planeamiento y Modernización UPM

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ Oficina de Planificación y Presupuesto OPP

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
11 SEP 2019
FABIOLA FRANCO CASTRO
FEDATARIO
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU

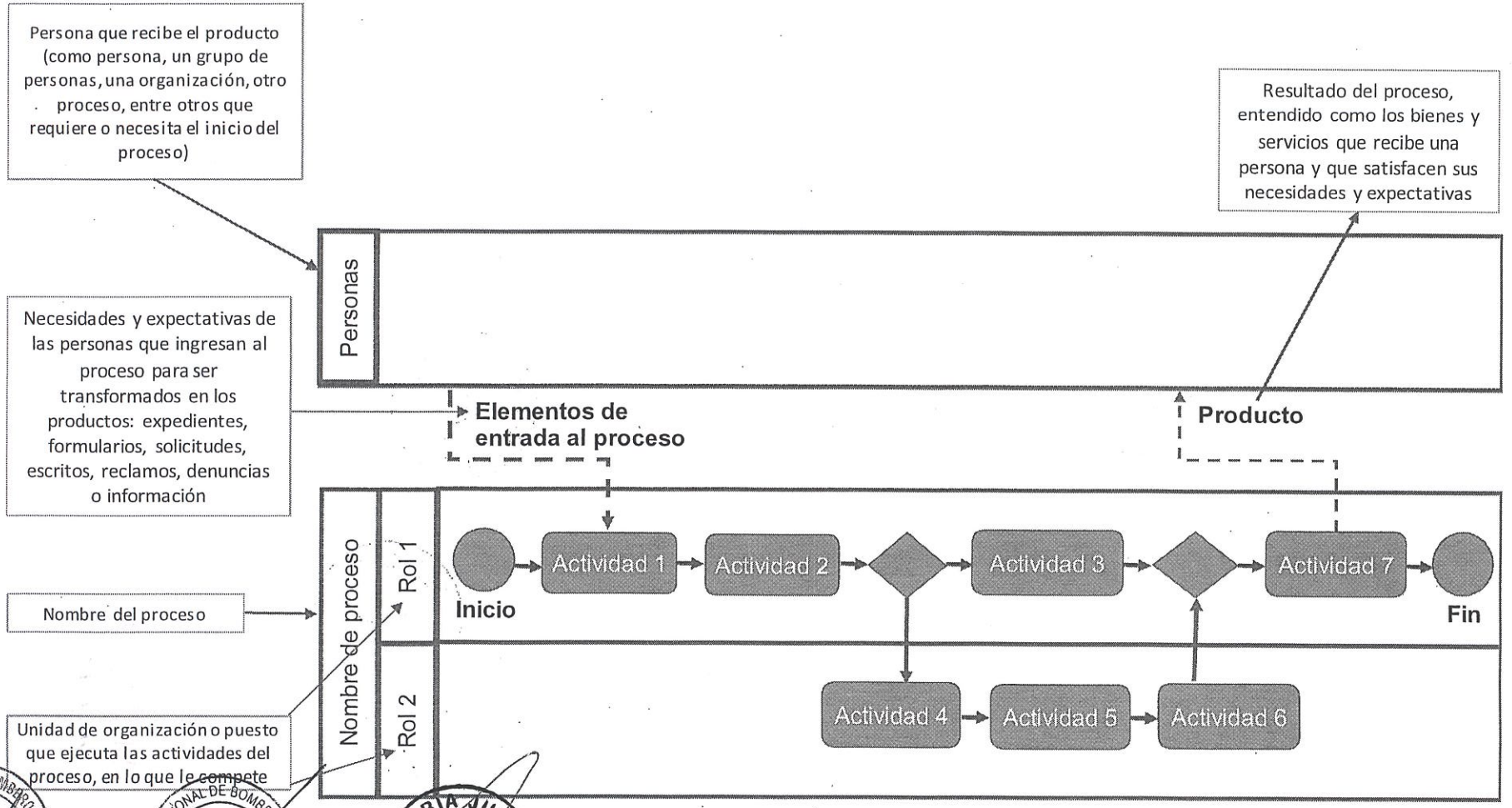
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
11 SET. 2019
FABIOLA FRANCO CASTRO
FEDATARIO
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Anexo 7

Diagrama de proceso referencial y sus principales elementos

Objetivo: Mostrar un diagrama de proceso genérico con sus principales elementos



INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU · Unidad de Planeamiento y Modernización · UPM
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU · Oficina de Planificación y Presupuesto · OPP
ASESORIA JURIDICA · Vº Bº · INBP

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Anexo 8

Símbolos de Diagrama de Flujo

Objetivo: Representación gráfica con imágenes o símbolos de las actividades del proceso para obtener un conocimiento real y detallado de cada uno de las actividades del procedimiento

Símbolo	Significado	Instrucción
	Inicio, Fin	Indicar el inicio o fin del proceso
	Acción, Actividad	Indicar en forma concisa la acción o actividad
	Decisión	Anotar la pregunta sobre la que se decidira. Del simbolo salen dos flechas, Si / No
	Documento	Anotar el nombre del documento que se genera
	Base de datos	Indicar el registro o extracción de datos
	Archivo	Indicar el archivo común y corriente de oficina
	Conector entre paginas	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continua el diagrama de flujo
	Conector dentro de página	Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo
	Dirección de flujo	Indicar la dirección o el sentido del flujo del proceso

Símbolos más utilizados en la elaboración de los diagramas de flujo pertenecientes al código ANSI (American National Standars Institute)

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ · UPM · Unidad de Planeamiento y Modernización

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ · OPP · Oficina de Planificación y Presupuesto

ASESORÍA JURÍDICA · V° B° · I N B P

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
11 SEP. 2019
FABIOLA FRANCO CASTRO
FEDATARIO
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Anexo 9

Ficha de Procedimiento

Objetivo: Plantilla para la elaboración de procedimientos

Código:		Versión
Nombre del Procedimiento		

	Unidad de organización	Firma y sello
Elaborado por:		
Revisado por:		
Aprobado por:		

Control de cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio

ASESORÍA JURÍDICA V°B° V B P.

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ Unidad de Planeamiento y Modernización UPM

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ Oficina de Planificación y Presupuesto OPP

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
11 SEP. 2019
FABIOLA FRANCO CASTRO
FEDATARIO
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Objetivo del procedimiento:

Alcance del procedimiento:

Base normativa:
1) 2) 3)

Siglas y definiciones.
1) 2) 3)

Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente

Actividades

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable

Fin del procedimiento

ASESORÍA JURÍDICA V° B° INBP

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ Unidad de Planeamiento y Modernización UPM

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ Oficina de Planificación y Presupuesto OPP

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
11 SEP 2019
FABIOLA FRANCO CASTRO
FEDATARIO
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU

Documentos que se generan:
1) 2) 3)

Proceso relacionado

Diagrama de proceso (anexar el diagrama del proceso relacionado)

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ · Unidad de Planeamiento y Modernización · UPM

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ · Oficina de Planificación y Presupuesto · OPP

ASESORÍA JURÍDICA · Vº Bº · INBP

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
11 SEP. 2019
FABIOLA FRANCO CASTRO
FEDATARIO
INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERU

PÁGINA EN BLANCO