

Mapeo de Procesos

Esta es una obra colectiva

Editado por:

Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR

Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos

Pasaje Francisco de Zela 150, piso 10, Jesús María - Lima

1ª edición - abril 2018

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2018-05436

Se terminó de imprimir en abril de 2018 en:

Christian Freddy Suarez Nuñez Del Prado

Av. Jose Lavalley Mz. A lote 7, Chorrillos - Lima



www.servir.gob.pe

Pasaje Francisco de Zela 150, piso 10,
Jesús María - 15072 - Perú
Correo: info@servir.gob.pe
Teléfono: (511) 206-3370



/SERVIRPERU



/SERVIR_PERU



YouTube /Servir_TV

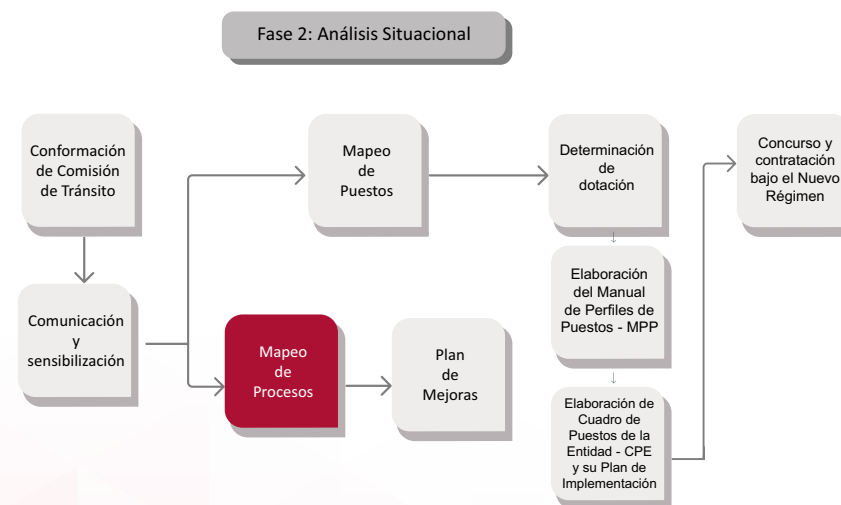
Síguenos en:

Para cualquier consulta sobre cómo iniciar el proceso de tránsito o sobre el desarrollo de alguna de sus fases, escribimos al correo transito@servir.gob.pe



MAPEO DE PROCESOS

(Aprobado por Resolución de Presidencia
Ejecutiva N° 087-2017-SERVIR/PE)



Trabajando para
todos los peruanos

MAPEO DE PROCESOS

DIRECTIVA N° 002-2017-SERVIR/GDSRH

¿Qué es?

Herramienta utilizada para identificar los procesos que ejecuta la entidad pública en cumplimiento con sus funciones y razón de ser.

Actividades:

1. Identificación de procesos

2. Selección de procesos críticos

P
a
s
o
a
p
a
s
o

A

Revisión de la misión, visión, políticas, estrategias, funciones y otros

Se iniciará con la revisión de documentos de gestión que indiquen cómo la entidad ejecuta sus funciones, en cumplimiento de su misión y demás propósitos, de lo cual se podrán deducir algunos procesos.

Los documentos a revisar son: Norma de Creación, ROF vigente o MOP, Plan Estratégico y Plan Operativo, Mapa de Procesos, Manual de Procedimientos (MAPRO), Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).

B

Identificación de bienes/servicios y sus beneficiarios/usuarios

Seguidamente, se indicarán los bienes/servicios que ofrece la entidad a sus diferentes beneficiarios/usuarios, lo que facilitará continuar con el reconocimiento de los demás procesos. Para tal fin se hará uso de la matriz beneficiario/usuario - bien/servicio.

C

Desarrollo del Mapa de Procesos

Habiendo identificado los procesos, estos serán agrupados según tipo en misionales, de soporte y estratégicos. Con ello será posible elaborar el Mapa de Procesos, gráfico que muestra a los procesos agrupados según tipo, así como los requerimientos y necesidades satisfechas de los beneficiarios/usuarios.

D

Desarrollo de las Fichas de Procesos Nivel 0

En este paso se iniciará con la descripción de los procesos en las fichas correspondientes, cuyo formato permitirá mencionar a los elementos más relevantes que conforman cada proceso. Inicialmente se describirán aquellos de nivel 0.

Los procesos críticos son aquellos que tienen por salida bienes/servicios dirigidos a beneficiarios/usuarios internos o externos a una entidad, y que debido a sus diferentes atributos contribuyen al logro de los objetivos estratégicos.

E

Desarrollo de las Fichas de Procesos Nivel 1

Seguidamente se describirán los procesos de nivel 1 en las fichas respectivas. Con dicha información será posible realizar el análisis para la selección de los procesos críticos.

F

Ponderación de Criterios de Selección

Para iniciar con la selección de procesos críticos, los procesos de nivel 1 serán evaluados en una matriz, en la que se tendrá en cuenta dos (2) criterios de análisis: el impacto de estos en los objetivos estratégicos y el tipo de beneficiario/usuario al que va destinado el bien/servicio.

G

Determinación de los procesos críticos

Al resultado de la matriz de criterios, la entidad podrá agregar otros criterios de análisis que considere importantes para definir sus procesos críticos finales, los que serán presentados en una lista.

