



Resolución Secretarial

N° 037 2019-MINCETUR/SG

Lima, 19 de marzo de 2019

Visto, el Informe N° 85-2019-MINCETUR/SG/OGPPD, de la Oficina General de Planificación, Presupuesto y Desarrollo;

CONSIDERANDO:

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

Que, los Manuales de Procedimientos, son documentos descriptivos que contienen el conjunto de procesos y procedimientos de una entidad, los cuales tienen carácter instructivo e informativo, señalando en forma detallada las acciones que se siguen en la ejecución de los procedimientos para el cumplimiento de las funciones de los órganos y unidades orgánicas de una unidad;

Que, mediante Resolución Secretarial N° 160-2010-MINCETUR/SG, se aprobó la Directiva N° 03-2010-MINCETUR/SG "Lineamientos para la Elaboración y aprobación del Manual de Procedimientos del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, en la cual se establece a la Gestión por Procesos como el tercer pilar de la modernización del Estado, para que todas las entidades brinden a los ciudadanos servicios de manera más eficiente y eficaz y logren resultados que los beneficien;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, se aprobó la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, "Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública";

Que en tal sentido, es necesario contar con documentos instructivos actualizados, en los cuales se regulen los procedimientos para la formulación, aprobación, difusión y actualización de los Manuales de Procedimientos del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo;

Que, estando al documento de visto de la Oficina General de Planificación, Presupuesto y Desarrollo;



De conformidad, con la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del MINCETUR; Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; Decreto Supremo N° 004-2013-PCM que aprueba la "Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública" y el Decreto Supremo N° 005-2002-MINCETUR, que aprueba Reglamento de Organización y Funciones del MINCETUR, y sus modificatorias;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Directiva N° 002 -2019-MINCETUR/SG "Directiva para la formulación, aprobación, difusión y actualización de los Manuales de Procedimientos del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR", la cual como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- Dejar sin efecto la Directiva N° 03-2010-MINCETUR/SG, "Lineamientos para la elaboración y aprobación del Manual Procedimientos del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo-MINCETUR", aprobada por Resolución Secretarial N° 160-2010-MINCETUR/SG, de fecha 28 de setiembre de 2010.

Artículo 3.- Disponer la publicación de la presente Resolución y su Anexo en el Portal Institucional del MINCETUR (www.mincetur.gob.pe) y en el Portal de Transparencia.

Regístrese y comuníquese.



SILVANA PATRICIA ELIAS NARANJO
Secretaria General
MINCETUR





PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

DIRECTIVA PARA LA FORMULACIÓN, APROBACIÓN, DIFUSIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO - MINCETUR"

DIRECTIVA N° 002 -2019-MINCETUR/SG

I. OBJETO

Establecer las normas y procedimientos para la formulación, aprobación, difusión y actualización del Manual de Procedimientos-MAPRO del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR.

II. FINALIDAD

Contar con una metodología que sirva de guía a todos los órganos y unidades orgánicas del MINCETUR en la elaboración del MAPRO; que facilite la identificación, análisis y diseño de sus procedimientos, como parte de la implementación de la gestión por procesos en la entidad.

III. BASE LEGAL

- 3.1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.2. Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR.
- 3.3. Decreto Supremo N° 005-2002-MINCETUR, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, y sus modificatorias.
- 3.4. Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.5. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la "Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública".
- 3.6. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.7. 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 de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.

IV. ALCANCE

La presente Directiva es de obligatorio cumplimiento por todos los órganos y unidades orgánicas del MINCETUR.

V. RESPONSABILIDAD

- 5.1. Es responsabilidad de los órganos y unidades orgánicas del MINCETUR, la elaboración de los procedimientos que ejecutan.
- 5.2. Los órganos y unidades orgánicas del MINCETUR, serán responsables de la correcta aplicación, cumplimiento y actualización de los procedimientos, que





PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

se encuentren bajo su responsabilidad, a través de una permanente revisión y mejora continua de los mismos.

- 5.3. Es responsabilidad de los órganos y unidades orgánicas del MINCETUR, remitir a la Oficina de Racionalización, los formularios, instructivos, tablas, entre otros, que sean utilizados en la ejecución de cada procedimiento.
- 5.4. La Oficina de Racionalización de la Oficina General de Planificación, Presupuesto y Desarrollo, es la unidad orgánica responsable de verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Directiva; así como de brindar el asesoramiento necesario al personal de los órganos y unidades orgánicas que se encargarán de la formulación o actualización de sus procedimientos que formarán parte del MAPRO.

VI. NORMAS GENERALES

- 6.1. Para efectos de la aplicación de la presente Directiva, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:
 - a. **Actividad:** Tarea o conjunto de tareas necesarias para realizar un proceso.
 - b. **Diagrama de Flujo:** Es una representación con imágenes de las etapas de un procedimiento, útil para investigar las oportunidades de mejora, al obtener un conocimiento detallado del modo real de funcionamiento del procedimiento en ese momento.
 - c. **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 fin de que se cumpla el resultado previsto.
 - d. **Ficha de Procedimiento:** Documento que presenta los elementos que conforman un procedimiento, con el objeto de facilitar su comprensión y mostrarlo con claridad.
 - e. **Gestión por Procesos:** Enfoque metodológico que sistematiza actividades y procedimientos, tareas y formas de trabajo contenidas en la "cadena de valor", a fin de convertirlas en una secuencia, que asegure que los bienes y servicios generen impactos positivos para el ciudadano, en función de los recursos disponibles. Comprende la identificación, el análisis, la mejora o cambio radical e incluye el uso de herramientas, metodologías y su control.
 - f. **Persona que recibe el producto:** Receptor final del producto, pudiendo ser una persona, un grupo de personas, una organización, otro proceso, entre otros. Llamado también usuarios, beneficiarios, clientes, etc.
 - g. **Proceso:** Es un conjunto de actividades que transforman una entrada o insumo (una solicitud de un bien o un servicio) en una salida (la entrega de un bien o el servicio), añadiéndole un valor en cada etapa de la cadena (mejores condiciones de calidad, precio, rapidez, facilidad, comodidad, etc.).
 - h. **Proceso de Nivel 0:** Usualmente se utiliza el término macroproceso para denominar este grupo de procesos. Es el nivel más agregado de los procesos.





PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

- i. **Proceso de Nivel 1:** Primer nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0.
 - j. **Proceso Estratégico:** Son los procesos relacionados a la determinación de las políticas, estrategias, objetivos y metas de la entidad, así como asegurar su cumplimiento.
 - k. **Proceso Misional u Operativo:** Son los procesos de producción de bienes y servicios de la cadena de valor, denominado también Proceso de Realización, Clave o Core Business.
 - l. **Proceso de Apoyo o Soporte:** Se encargan de brindar apoyo o soporte a los procesos operativos o misionales.
 - m. **Procedimiento:** Es la descripción documentada de cómo deben ejecutarse las actividades de un proceso. Describe de forma específica y detallada el último nivel desagregado del proceso.
 - n. **Producto:** Bienes y servicios que constituyen el resultado de un proceso y satisfacen necesidades y expectativas.
- 6.2. Los procesos son de tres tipos: Estratégicos, Operativos o Misionales y de Soporte, los mismos que deben estar alineados a la misión, visión y objetivos de la institución. Los procesos podrán contar con niveles (nivel 0 y 1, o más en caso de requerirse necesariamente).
- 6.3. Los procedimientos de toda la entidad son compilados en el Manual de Procedimientos (MAPRO).
- 6.4. El 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 generados para el cumplimiento de las funciones, que deberán guardar coherencia con los respectivos dispositivos legales y/o administrativos, que regulen el funcionamiento de la entidad.
- 6.5. El enfoque basado en procesos parte por reconocer que la labor que cada uno de los servidores realiza no es aislado y por lo tanto, lo que hagamos o dejemos de hacer afecta un resultado, desde el interior de la institución hasta el servicio que se presta al ciudadano.
- 6.6. Las Fichas de Procedimientos que forman parte del MAPRO, deben ser elaboradas por los órganos y unidades orgánicas que realizan o ejecutan los procedimientos, con asesoría de la Oficina de Racionalización.
- 6.7. Los procedimientos que forman parte del MAPRO se elaboran a partir del Mapa de Procesos, que es un documento que está compuesto por la representación gráfica de la secuencia e interacción de los procesos de nivel 0 que tiene la entidad, y recoge a las Fichas Técnicas de Proceso Nivel 0 y Nivel 1.
- 6.8. El MAPRO del MINCETUR, contiene la descripción por cada proceso de nivel 0 desagregado hasta el nivel 2: Procedimiento (actividades que se desarrollan).





PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

6.9. El MAPRO tiene como finalidad:

- Servir como una herramienta para el análisis o revisión de los procedimientos realizados en una unidad orgánica.
- Ayudar a la coordinación de actividades y evitar duplicidad de funciones.
- Servir como elemento de análisis para el desarrollo de mejora de procesos.
- Proporcionar una herramienta que facilite el proceso de inducción y capacitación del nuevo personal de cada órgano y unidad orgánica.
- Informar de las actividades que se desarrollan en forma concisa y clara.

6.10. Las Fichas de Procedimientos irán acompañadas de su Diagrama de Flujo, que es una representación gráfica con imágenes o símbolos de las actividades del procedimiento.

6.11. El MAPRO deberá enmarcarse dentro de la normativa vigente dada por los órganos rectores a nivel nacional y a las directivas o políticas aprobadas por la Alta Dirección.

VII. PROCEDIMIENTOS

7.1 Procedimiento de Formulación de los procedimientos que forman parte del MAPRO.

7.1.1 Una vez aprobado el Mapa de Procesos del MINCETUR, y sus respectivas Fichas Técnicas de Procesos Nivel 0 y Nivel 1, corresponderá a la Oficina de Racionalización, coordinar con los representantes designados por los órganos y unidades orgánicas, la identificación de los procedimientos.

7.1.2 Los procedimientos son registrados en el **Inventario de Procesos y Procedimientos (Anexo N° 1)**, documento que muestra la vinculación entre procesos y procedimientos.

7.1.3 Seguidamente, los representantes de los órganos y unidades orgánicas en coordinación con la Oficina de Racionalización elaborarán las **Fichas de Procedimientos (Anexo N° 2)**.

7.1.4 Los órganos y unidades orgánicas remitirán a la Oficina de Racionalización, para su revisión, las Fichas de Procedimientos validadas por las direcciones correspondientes, adjuntando de ser el caso, los formularios, instructivos, tablas, entre otros, que sean utilizados en la ejecución de cada procedimiento; para que formen parte como anexo de la Ficha de Procedimiento.



7.1.5 Si de la revisión de las fichas, se derivaran observaciones o sugerencias, la Oficina de Racionalización realizará las coordinaciones pertinentes con el órgano o unidad orgánica para la subsanación de los mismos.



PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

7.1.6 Los órganos y unidades orgánicas, elaborarán los **Diagramas de Flujo (Anexo N° 3)** correspondientes a sus Fichas de Procedimientos, en coordinación con la Oficina de Racionalización.

7.1.7 La Oficina de Racionalización, consolidará los procedimientos culminados que formarán parte del MAPRO y los remitirá a los órganos y unidades orgánicas para su validación.

7.2 Procedimiento de Aprobación del Manual de Procedimientos

7.2.1. El trámite de aprobación del MAPRO ante la Secretaría General, será gestionado por la Oficina de Racionalización.

7.2.2. El MAPRO se aprobará mediante Resolución Secretarial. Para el caso de los órganos de línea deberán ser previamente visados por el Despacho Viceministerial del que dependan.

7.3 Procedimiento de Difusión

El MAPRO una vez aprobado, deberá distribuirse vía digital de la siguiente forma:

- a. A cada órgano y/o unidad orgánica que intervenga en los procesos.
- b. Al Órgano de Control Institucional de la Entidad.
- c. Asimismo, el MAPRO deberá ser publicado en el Portal Institucional y difundido a todo el personal vía correo electrónico, para su conocimiento y correcta aplicación de cada uno de los procedimientos contenidos en el mismo.

Adicionalmente a las acciones de difusión digital, se podrán realizar acciones de asesoramiento y atención de consultas.

7.4 Procedimiento de Actualización

7.4.1 El MAPRO debe actualizarse en los siguientes casos:

- a. Por reorganización o reestructuración orgánica funcional del MINCETUR o del órgano o unidad orgánica que sea afectada.
- b. Cuando se aprueben o modifiquen disposiciones que afecten directa o indirectamente el desarrollo de los procedimientos contenidos en el MAPRO.
- c. Cuando se generen cambios tecnológicos y de sistemas que afecten los procesos.
- d. Como consecuencia del seguimiento, control y evaluación de los procesos (Mejora Continua).

7.4.2 La utilidad del MAPRO radica en la veracidad de la información que contienen, por lo que se hace necesario mantenerlo permanentemente actualizado por medio de revisiones semestrales de parte de los dueños o responsables de los procesos; que impliquen modificar,





PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

eliminar o unir actividades de los procesos al implementar la mejora continua.

7.4.3 Excepcionalmente, los órganos y unidades orgánicas, comunicarán a la Oficina de Racionalización, cada vez que se apruebe o modifique una disposición que afecte directa o indirectamente el desarrollo de las actividades contenidas en el MAPRO, para proceder con su actualización.

7.4.4 En correspondencia a los numerales anteriores, las modificaciones efectuadas por efectos de la actualización del MAPRO, serán registradas en el Cuadro de Control de Cambios (**Anexo 4**).

VIII. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

ÚNICA.- Los aspectos no contemplados en la presente Directiva, serán absueltos por la Oficina General de Planificación, Presupuesto y Desarrollo a través de la Oficina de Racionalización.

IX. ANEXOS

- Anexo N° 1: Inventario de Procesos y Procedimientos.
- Anexo N° 2: Ficha de Procedimiento
- Anexo N° 3: Diagrama de Flujo.
- Anexo N° 4: Cuadro de Control de Cambios.





PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"**ANEXO 2: FICHA DE PROCEDIMIENTO**

 PERÚ Ministerio de Comercio Exterior y Turismo		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
FICHA DE PROCEDIMIENTO			CÓDIGO Código que identifica al procedimiento
(1) DENOMINACIÓN:	Permite identificar claramente el procedimiento y diferenciarlo de los demás. (Se sugiere colocar un nombre que resuma las actividades del procedimiento y exprese el producto que se desea alcanzar)	(2) VERSIÓN:	Veces que ha sido modificada una ficha
(3) RESPONSABLE:	Unidad Orgánica que ejecuta y tiene la responsabilidad directa del procedimiento.		
(4) OBJETIVO:	Objetivo que se persigue, lo que se espera alcanzar en beneficio del ciudadano o usuario de los bienes y servicios.		
(5) ALCANCE:	Se deberá colocar la denominación de las unidades orgánicas involucradas en el procedimiento.		
(6) BASE NORMATIVA:	Marco legal del procedimiento. Normativa existente que regula el procedimiento.		
(7) REQUISITOS:	Requisitos previos que se tienen que cumplir para llevar a cabo el procedimiento.		
(8) SIGLAS Y DEFINICIONES:	Descripción de las abreviaturas y acrónimos que se emplean en el procedimiento, así como de los conceptos que se consideran pertinentes aclarar.		
(9) PROVEEDOR	(10) ENTRADA	(11) SALIDA	(12) USUARIO
Proporciona los insumos necesarios para el procedimiento. Pueden ser proveedores externos o internos (otro procedimiento).	Insumos necesarios para llevar a cabo las actividades del procedimiento: humanos, tecnológicos, financieros, información, documentación, etc.	Producto o resultado del procedimiento (bienes y/o servicios, información, documentación, etc.).	Ciudadano o beneficiario quien recibe los bienes y servicios, el cual puede ser externo o interno.
(13) ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO		(14) UNIDAD OPERATIVA	(15) DURACIÓN
			HORAS MINUTOS
1	Es la secuencia de las actividades que se deben ejecutar para que el proceso agregue valor y entregue productos y/o servicios finales a los usuarios.	Órgano o Unidad Orgánica donde se realiza la actividad.	Tiempo estimado de duración de la actividad en horas y/o minutos, según el caso.
(17) TIEMPO TOTAL EMPLEADO EN EL PROCEDIMIENTO:		Sumatoria de los tiempos de todas las actividades, expresado en horas y minutos.	
(18) RIESGO(S)	Acontecimiento o evento que puede afectar el logro del objetivo del procedimiento, debido a factores externos (económicos, medioambientales, políticos, sociales, tecnológicos, etc.) o internos (infraestructura, personal, proceso, tecnología, etc.).		
(19) INDICADORES:	Unidad de medida para evaluar la eficacia y eficiencia del procedimiento. Debe demostrar en qué grado se está cumpliendo con los objetivos del procedimiento.		
(20) FORMATOS Y REGISTROS:	Formatos o documentos que se utilizan para dejar registro o evidencia de las actividades o controles. Se mantienen en archivos físicos o informáticos.		
(21) OBSERVACIONES:	Indicar observación u observaciones a que hubiere lugar.		



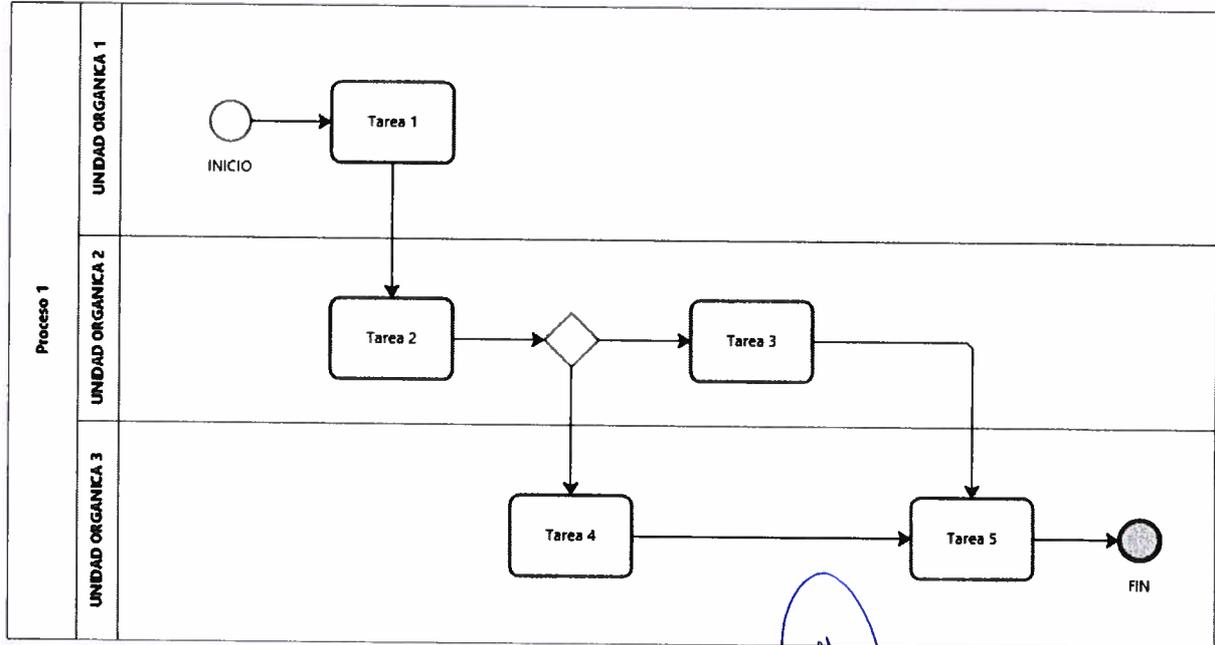


PERÚ

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

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

ANEXO 3: DIAGRAMA DE FLUJO





PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

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

ANEXO 4: Cuadro de Control de Cambios

Fecha	Código	Nombre del Proceso/Procedimiento	Responsable