



Informática +  
Directiva

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MORROPON – CHULUCANAS  
"Ejecutar el Alto Piura es Inclusión y Desarrollo"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

DECRETO DE ALCALDÍA N° 021-2023-MPM-CH-A

Chulucanas, 24 de noviembre de 2023.

**VISTO:**

El Informe N°00156-2023-SGPDI/MPM-CH (30.10.2023), Informe N°00239-2023-GPPDI/MPM-CH (02.11.2023), Informe N° 00789-2023-2023-GAJ/MPM-CH (14.11.2023), y el Informe N° 00162-2023-SGPDI/MPM-CH (22.11.2023); y,

**CONSIDERANDO:**

Que mediante Informe N° 00156-2023-SGPDI/MPM-CH, (30.10.2023), la Subgerencia de Planificación y Desarrollo Institucional, hace llegar el proyecto de "**Directiva Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas**", el mismo que ha sido elaborado de acuerdo a las disposiciones técnicas y metodológicas establecidas por la norma técnica para la implementación de la Gestión de Procesos en las entidades de la Administración Pública, el cual concluye que es necesario e imprescindible para la Municipalidad iniciar una implementación progresiva de gestión por procesos en esta entidad de Gobierno Local, mediante la Formulación y aprobación de una Directiva que establezca las Disposiciones técnicas y criterios que faciliten la implementación.

Que, mediante Informe N° 00239-2023-GPPDI/MPM-CH, (02.11.2023), la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional, concluye y recomienda lo siguiente: *La Entidad se encuentra realizando acciones orientadas a implementar los niveles de eficiencia con miras a la modernización en la gestión pública, a fin de lograr resultados en beneficio de los ciudadanos de la jurisdicción provincial. Se cumple con las disposiciones emitidas por la Secretaria de Gestión Pública de la PCM, y es concordante con la política municipal 2023-2026, orientadas a promover la modernización de la Gestión Municipal. Por cuanto emite opinión favorable al proyecto de Directiva "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas";*

Que, con Informe N° 00789-2023-2023-GAJ/MPM-CH (14.11.2023), la Gerencia de Asesoría Jurídica concluye e indica que, resulta viable que esta comuna cuente con una Directiva de Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en la Municipalidad Provincial de Morropón-Chulucanas, en concordancia con la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP mediante el cual la Secretaría de Gestión Pública elaboró la norma técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, como herramienta de gestión que contribuya con el cumplimiento de los objetivos institucionales y en consecuencia, un impacto positivo en el bienestar de los ciudadanos, para lo cual debe ser aprobada dicha directiva.

Que, mediante el Informe N° 00162-2023-SGPDI/MPM-CH (22.11.2023), La Sub Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional, suscribe lo indicado por la gerencia de Asesoría Jurídica y a la vez concluye que; *con D.S. N°123-2018-PCM se aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, señala que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene bajo su ámbito –entre otro- el medio de la gestión de procesos, el mismo que 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. (...). Las entidades públicas disponen de herramientas. Por lo expuesto en el presente documento, y contando con los informes técnicos y legales, la Subgerencia de Planificación y Desarrollo Institucional a mi cargo, está adjuntando al presente la propuesta o proyecto de decreto de alcaldía, a fin de formalizar la aprobación de la DIRECTIVA DE LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MORROPÓN – CHULUCANAS.*

Que, el Art. 194° de Constitución Política del Perú, modificado por la Ley de Reforma Constitucional N° 27680, concordante con el Artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972 Orgánica de Municipalidades prescribe que "*los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico*"

Que, la Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano. El proceso de modernización de la gestión del Estado será desarrollado de manera coordinada entre el



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MORROPON – CHULUCANAS

"Ejecutar el Alto Piura es Inclusión y Desarrollo"

"ANO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Poder Ejecutivo a través de la Dirección General de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y el Poder Legislativo a través de la Comisión de Modernización de la Gestión del Estado, con la participación de otras entidades cuando por la materia a desarrollar sea ello necesario. Conforme a la citada normativa el **proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como 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.**

Que, con Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP, se 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, cuyo ámbito de aplicación es obligatoria para las entidades a las que se refiere el artículo 3 de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, en todo aquello que les sea aplicable, dentro de los cuales están los gobiernos locales.

Que, del análisis y revisión, resulta conveniente la aprobación de la presente Directiva "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas" que tiene como objetivo establecer las disposiciones técnicas y criterios que facilitan la implementación de la gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas, con la finalidad de optimizar la gestión institucional que contribuya en la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos de la provincia.

Que, contando con el informe técnico sustentatorio por parte de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo Institucional así como el informe de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional, la Gerencia de Asesoría Jurídica concluye que la referida Directiva se ajusta a los Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas".

En mérito a lo expuesto, y en uso de las facultades y atribuciones conferidas en el inciso 6 del Artículo 20 de la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades, prescribiendo que es atribución del alcalde: "Dictar Decretos y Resoluciones de Alcaldía, con sujeción a las Leyes y Ordenanzas"

**SE DECRETA:**

**ARTICULO PRIMERO.- APROBAR** la "DIRECTIVA N° 001-2023-MPM-CH, que establece los "LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MORROPÓN – CHULUCANAS", de conformidad con lo *supra cit.*

**ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR** a la Gerencia Municipal y a la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional en coordinación con la Sub Gerencia de Planificación y Desarrollo Institucional, el cumplimiento de la presente directiva, así como de las acciones que correspondan a la implementación de las disposiciones normativas emitidas por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros-PCM.

**ARTICULO TERCERO.- NOTIFICAR** el presente Decreto a las Gerencias de la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas, disponiendo la obligatoriedad de su participación y apoyo, en cuanto les corresponda, en el proceso de implementación de la gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas, en el marco de la Directiva aprobada y las normas vigentes emitidas por la SGP-PCM.

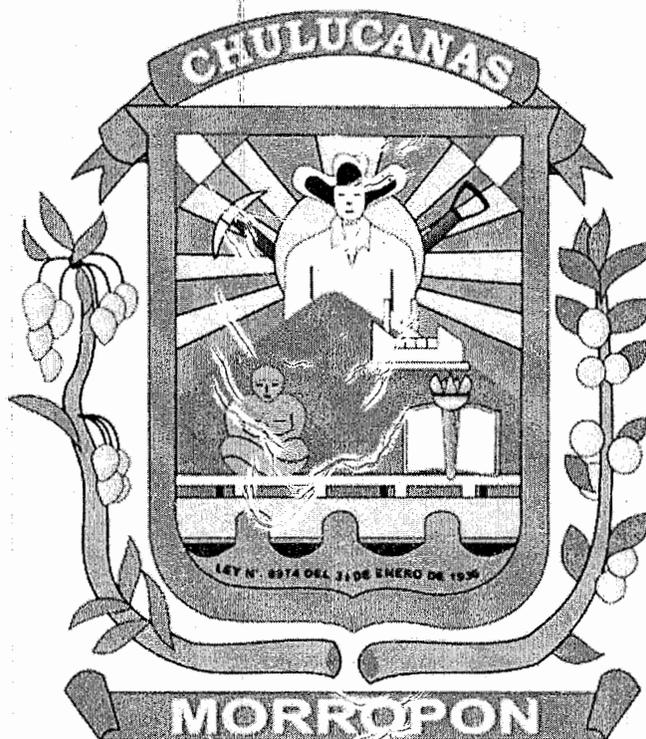
**ARTICULO CUARTO.- ENCARGAR** a la Sub Gerencia de Secretaría General en coordinación con la Gerencia de Tecnologías de la Información la publicación del Decreto de Alcaldía, anexando el texto íntegro de la Directiva y sus anexos en el portal de Transparencia Estándar de la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas.

**REGISTRESE, COMUNIQUESE, CUMPLASE Y ARCHIVASE**



Abg. Richard Hernán Baca Palacios  
Alcalde de la provincia de Morropón Chulucanas

# Municipalidad provincial de Morropón – Chulucanas



Directiva N°001-2023-MPM-CH

“Lineamientos para la implementación de la  
gestión por procesos en la Municipalidad Provincial  
de Morropón - Chulucanas”



## ÍNDICE

I.	OBJETIVO.....	03
II.	BASE LEGAL.....	03
III.	ALCANCE.....	04
IV.	RESPONSABILIDAD.....	04
V.	DEFINICIONES.....	04
VI.	DISPOSICIONES GENERALES.....	06
VII.	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.....	08
	7.1 De las acciones preliminares para la implementación de la gestión por procesos.....	08
	7.2 De la Determinación de los procesos.....	11
	7.2.1 identificación de Productos/Servicios.....	11
	7.2.2 Identificación de los procesos.....	11
	7.2.3 Caracterización de los Procesos.....	12
	7.2.4 Elaboración del Mapa de Procesos (secuencia o interacción de los procesos nivel 0).....	14
	7.2.5 De la elaboración de los procedimientos.....	15
	7.2.6. Revisión, validación y aprobación del Mapa de procesos y Manual de Procedimientos – MAPRO .....	16
	7.2.6.1. Del Mapa de Procesos.....	16
	7.2.6.2 Del Manual de Procedimientos (MAPRO).....	17
	7.2.7 Difusión, capacitación y custodia del Mapa de procesos y Manual de Procedimientos – (MAPRO) .....	18
	7.2.8 Modificación o actualización del Mapa de procesos y Manual de Procedimientos – MAPRO.....	18
	7.3 Seguimiento, medición y análisis de procesos.....	19
	7.4 Mejora de Procesos.....	20
VIII.	DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA.....	22
IX.	ANEXOS.....	23



## DIRECTIVA N. 001-2023-MPM-CH

### LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MORROPÓN – CHULUCANAS

#### X. OBJETIVO

Establecer las disposiciones técnicas y criterios que faciliten la implementación de la gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas, con la finalidad de optimizar la gestión institución

al que contribuya en la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos de la provincia de Morropón.



#### XI. BASE LEGAL

- a) Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 030-2002-PCM.
- b) D.S. N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública
- c) Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- d) Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP Norma Técnica "Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública".
- e) Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 004-2019-PCM-SGP, que aprueba los Lineamientos N°001-2019-SGP Principios de Actuación para la modernización de la gestión pública"
- f) Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP, Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP. "Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público
- g) Ordenanza Municipal N° 019-2013-MPM-CH de fecha 26 de julio del 2013 que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas.

Las normas antes mencionadas incluyen sus disposiciones modificatorias complementarias y conexas, de ser el caso.

## XII. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de aplicación y cumplimiento obligatorio para los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas.

## XIII. RESPONSABILIDAD

13.1. La Gerencia Municipal, como máxima autoridad administrativa, es la encargada de actuar como nexo de coordinación con la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros; asimismo, es responsable de conducir la implementación de la gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas.

13.2. Los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas, son responsables del cumplimiento de la presente Directiva, en adelante unidades de organización.

13.3. La Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional, a través de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo Institucional, es responsable de verificar el cumplimiento de la presente directiva, así como de brindar la asistencia técnica a las unidades de organización para la implementación de la gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas.

## XIV. DEFINICIONES

Para efectos de la presente directiva, debe tenerse en consideración las siguientes definiciones:

- a) **Actividad:** Conjunto articulado de tareas necesarias para realizar un proceso.
- b) **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.
- c) **Unidades de Organización:** Se refiere a los órganos y unidades orgánicas de Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas.
- d) **Entradas:** Son los insumos necesarios para que el proceso inicie. En algunos casos pueden ser resultados o productos de otros procesos.



- e) **Ficha Técnica de Proceso:** Formato que se utiliza para documentar los procesos, con excepción del último nivel identificado, donde se realiza a caracterización de cada uno, identificando cuales son las entradas de insumos, proveedores de los mismos, así como los productos o servicios que se brindan a los clientes o usuarios.
- f) **Flujograma:** Representación gráfica de las actividades de un procedimiento, se utiliza para el último nivel de desagregación y está compuesto por actividades.
- g) **Indicador de Desempeño:** Medida cuantitativa o cualitativa observable, que permite describir características del resultado, del bien y servicio, del proceso y del uso de los recursos; que permite a través de su medición en periodos sucesivos y por comparación con el estándar establecido, evaluar periódicamente dicha característica y verificar el cumplimiento de los objetivos planificados.
- h) **Mapa de Procesos:** Documento de gestión que contiene la representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos de nivel cero que existen en la entidad, y están ordenados según tipo de proceso. Este documento incluye las fichas de proceso de nivel cero.
- i) **Manual de Procedimientos (MAPRO):** Documento de gestión descriptivo y de sistematización normativa, desarrollado bajo el enfoque de procesos. Describe de forma secuencial y lógica las actividades que conforman los procesos que deben guardar coherencia con la normativa vigente.
- j) **Órgano:** Es la unidad de la organización de primer y segundo nivel organizacional de la estructura orgánica de una entidad.
- k) **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en productos o servicios para usuarios o clientes dentro o fuera de la entidad. Un proceso es de naturaleza repetitiva e involucra combinaciones de personas, equipos, técnicas y materiales en una serie de acciones.
- l) **Procesos Estratégicos:** Son aquellos que definen las políticas, 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 entidad.



- m) **Procesos Misionales:** Son los que se encargan de elaborar los productos (bienes y servicios) de la cadena de valor previstos por la entidad, por lo que tienen una relación directa con las personas que los reciben. También se denominan procesos clave u operativos.
- n) **Procesos de Soporte:** Son procesos que se encargan de brindar apoyo o soporte a los procesos misionales y estratégicos, brindando los recursos para que todos los procesos de la Municipalidad puedan desarrollarse con normalidad.
- o) **Productos o servicios:** Resultados de un proceso, entendiendo como tangible e intangibles que se crean al ejecutarse el proceso, puedan ser documentos, bienes o servicios evidenciables que son requerido por los usuarios o clientes.
- p) **Proveedor:** Entidad o persona pública o privadas, internos o externos que proporcionan las entradas necesarias para que el proceso se ejecute.
- q) **Usuario:** Es el receptor final de los bienes y servicios generados por los procesos de la entidad, puede ser una persona, un grupo de personas, organización, otro proceso. Puede recibir de manera general la denominación de clientes, destinatarios, beneficiarios, administrados u otras.



## XV. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 En el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas implementa de manera paulatina la gestión por procesos, con el propósito de organizar, dirigir, medir, controlar y mejorar continuamente el accionar de la gestión institucional de manera transversal a sus diferentes unidades de organización, el cual requiere el compromiso de la Alta Dirección; y del involucramiento de las unidades de organización de la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas que participan en los procesos; a fin de contribuir con el logro de los objetivos institucionales.

6.2 La implementación de la gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas, se realiza en el marco de la metodología establecida por la Secretaría de Gestión Pública, la cual comprende las siguientes fases: i)

Determinación de Procesos; ii) Seguimiento, medición y análisis de los procesos y iii) Mejora de procesos.

6.3 La Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional, a través de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo Institucional, conforma el Equipo Técnico de Procesos que se encarga de aplicar las disposiciones de la presente Directiva, conformado por el Dueño del Proceso, su representante, participantes y facilitador metodológico.

6.4 Los Titulares de los órganos de la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas serán los Dueños del Proceso según corresponda, y serán por cada nivel de desagregación de los procesos y a medida que se documenten, tomando en consideración los siguientes criterios:

- a) La relación directa con los bienes y/o servicios que brinda el proceso, así como, con el usuario o destinatario que recibe dichos bienes y/o servicios.
- b) La responsabilidad directa y definida sobre las actividades contenidas en el proceso.

En caso que, el proceso trascienda más de un órgano/unidades orgánicas, recae en el superior jerárquico inmediato y/o en el grupo de los Directivos responsables de los órganos/unidades orgánicas al cual refiere el proceso.

6.5 Los documentos de gestión que se generan en el proceso de implementación de la Gestión por Procesos son: el Mapa de Procesos y los Manuales de Procedimientos (MAPRO), los que deben ser difundidos y comunicados a los servidores de la Municipalidad por los dueños de los procesos.

6.6 Para la documentación de los procesos de la Municipalidad, los representantes de los Dueños de Procesos elaboran las fichas de los procedimientos identificados, los cuales son compilados en su respectivo Manual de Procedimientos (MAPRO) y presentados al Dueño del Proceso para su respectiva revisión y validación.

6.7 Los Manuales de Procedimientos deben enmarcarse dentro de la normativa vigente dada por los órganos rectores a nivel nacional y las directivas o políticas aprobadas por la Alta Dirección de la Municipalidad.



6.8 El Dueño del Proceso debe revisar anualmente sus procesos y procedimientos a fin de identificar la necesidad de actualización y mejora, con la asistencia técnica de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional, a través de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo Institucional.

## **XVI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS**

### **7.1 De las acciones preliminares para la implementación de la gestión por procesos**



16.1.1. La Alta Dirección de la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas tiene el compromiso de implementar la gestión por procesos, para lo cual debe garantizar las condiciones necesarias para su éxito, asimismo participa activamente en las actividades para su desarrollo.



16.1.2. La Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional, a través de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo Institucional, en el marco del objetivo estratégico institucional "Fortalecer la Gestión Institucional", objetivo con código OEI.10 del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2020-2026, promueve, a través de la acción estratégica institucional AEL 10:03 Implementación del Sistema de control interno oportuno en la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas, brindando la orientación, asesoramiento y capacitación a los dueños de procesos y a los servidores de la Municipalidad.

16.1.3. La Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional, a través de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo Institucional, en coordinación con la alta dirección de la Municipalidad, definen los hitos generales y elaboran el Plan de Acción para la implementación de la gestión por procesos en la entidad. Dicho plan contiene acciones, plazos, responsables entre otros aspectos que consideren necesarios.

16.1.4. Como parte de las acciones del Plan, Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional, a través de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo Institucional, coordina la conformación del Equipo Técnico de Procesos que se encarga de la gestión del proceso asignado; el cual está integrado por los siguientes miembros:

a) **Dueño del Proceso:** Corresponde a quien tiene la responsabilidad y la autoridad definidas para diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos. Tiene los siguientes roles:

- Facilitar o asegurar la disponibilidad de los recursos para la aplicación de las disposiciones contenidas en la presente directiva en los procesos a su cargo.

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

- Revisar y elevar lo que corresponde a la Gerencia Municipal para la aprobación de la documentación generada, previa coordinación con la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional, a través de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo Institucional, y de la Gerencia de Asesoría Jurídica de la Municipalidad, respectivamente.

- Mantiene coordinación con la Gerencia Municipal y la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional, especialmente en casos de controversia, elaboración de procedimientos y en la mejora de procesos.

b) **Representante del Dueño del Proceso:** Corresponde al servidor con mayor conocimiento y experiencia de la operatividad del proceso designado por el Dueño del Proceso, el cual tiene los siguientes roles:

- Consolidar las sugerencias y observaciones de los participantes del equipo.

- 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.

- Participar en la elaboración y presentación de la documentación producida al Dueño del Proceso para su revisión.

- Realizar el seguimiento de los acuerdos de las reuniones

c) **Participantes:** Servidores de la Municipalidad con conocimiento técnico de los procesos en los que se desempeña. Tiene los siguientes roles.



Proporcionar Información relevante de los procesos en los que se desempeñan de acuerdo con lo requerido.

- Elaborar la documentación (fichas técnicas procesos, procedimiento de indicadores), diagramas de procesos y flujogramas, entre otros.

**d) Facilitador metodológico:** Servidor de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo Institucional con conocimiento técnico sobre gestión por procesos. Tiene los siguientes roles:

- Conducir, orientar y brindar asistencia técnica al equipo en la aplicación del modelo planteado en la presente directiva.
- Revisar y dar conformidad sobre los aspectos técnicos contenidos de la presente directiva.



16.1.5. De ser el caso, la Gerencia Municipal o la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional, podrá convocar a servidores de otras unidades de organización que por la naturaleza de sus labores tengan relación con el proceso a implementar, con el propósito de proporcionar información que enriquezca el trabajo en equipo.

16.1.6. El Dueño del Proceso dispone la elaboración del plan de trabajo en el plazo máximo de cinco (05) días hábiles, posteriores a la conformación del Equipo Técnico de Procesos, el cual debe contener como mínimo el detalle de las actividades específicas a realizar, tiempos o plazos de ejecución en que se desarrollará cada actividad, identificar los responsables de cada actividad, así como, identificar los recursos necesarios para llevar a cabo el citado plan (recursos humanos, financieros y tecnológicos)

16.1.7. Las fases para la implementación de la gestión por procesos en la Municipalidad son las siguientes:

- I. Determinación de los procesos
- II. Seguimiento, medición y análisis de los procesos
- III. Mejora de los procesos

## 7.2 De la Determinación de los procesos

El Equipo Técnico de Procesos conformado, desarrolla los siguientes pasos:

### 7.2.1 identificación de Productos/Servicios

- a) El Equipo Técnico de Procesos revisa la misión, objetivos, normas de creación, políticas, planes, estratégicas y fines institucionales (marco estratégico), así como las competencias y funciones, leyes orgánicas atribuidas por mandato legal de la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas, según corresponda.
- b) Realiza la identificación de los clientes o usuarios y los productos o servicios que brindan, y utilizan el Anexo N° 01-Matriz cliente/usuario -producto/servicios de la presente Directiva, en el cual deben listar en la primera columna a los clientes (usuarios o destinatarios) y en la primera fila los productos o servicios que brinda la Municipalidad, para luego determinar la relación entre ellos, el mismo que es marcado mediante un aspa (x). Para la determinación de la relación entre clientes y productos o servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas, debe tener en cuenta las características, necesidades y expectativas de los clientes (usuarios o destinatarios).



### 7.2.2 Identificación de los procesos

- a. El Equipo Técnico de Procesos realiza la identificación de procesos tomando en consideración el Anexo N° 02 - inventario General de Procesos de la presente Directiva, por lo que en la primera columna listan los procesos identificados a partir del análisis del Anexo N° 01. -Matriz cliente/usuario-producto/ servicios, en la segunda columna, listan el/los productos de dicho proceso, en la tercera columna los procesos deben ser señalados según su tipología: procesos estratégicos, misionales y de soporte. y la última columna es registrada una vez que identifiquen los procedimientos en caso corresponda.
- b. La desagregación de los procesos se realiza partiendo de lo más general (Proceso Nivel "0" o macroprocesos hasta lo más específico (Proceso Nivel 1, 2, 3....n) según corresponda, dicha clasificación debe ser consolidada en el Anexo N° 03-Inventario de Procesos de la presente Directiva.

**Cuadro N.º 01**  
**Codificación de los procesos**

<b>Proceso Estratégico (PE)</b> <b>Nivel 0</b>	<b>Proceso Estratégico (PE)</b> <b>Nivel 1</b>	<b>Proceso Estratégico (PE)</b> <b>Nivel 2</b>
PE01	PE01.1	PE01.1.1
PE02	PE02.1	PE02.1.1
PE03	PE03.1	PE03.1.1
(...)	(...)	(...)
<b>Proceso Misionales (PM)</b> <b>Nivel 0</b>	<b>Proceso Misionales (PM)</b> <b>Nivel 1</b>	<b>Proceso Misionales (PM)</b> <b>Nivel 2</b>
PM01	PM01.1	PM01.1.1
PM02	PM02.1	PM02.1.1
PM03	PM03.1	PM03.1.1
(...)	(...)	(...)
<b>Proceso Soporte (PS)</b> <b>Nivel 0</b>	<b>Proceso Soporte (PS)</b> <b>Nivel 1</b>	<b>Proceso Soporte (PS)</b> <b>Nivel 2</b>
PS01	PS01.1	PS01.1.1
PS02	PS02.1	PS02.1.1
PS03	PS03.1	PS03.1.1
(...)	(...)	(...)

Fuente: Elaboración propia

### 7.2.3 Caracterización de los Procesos

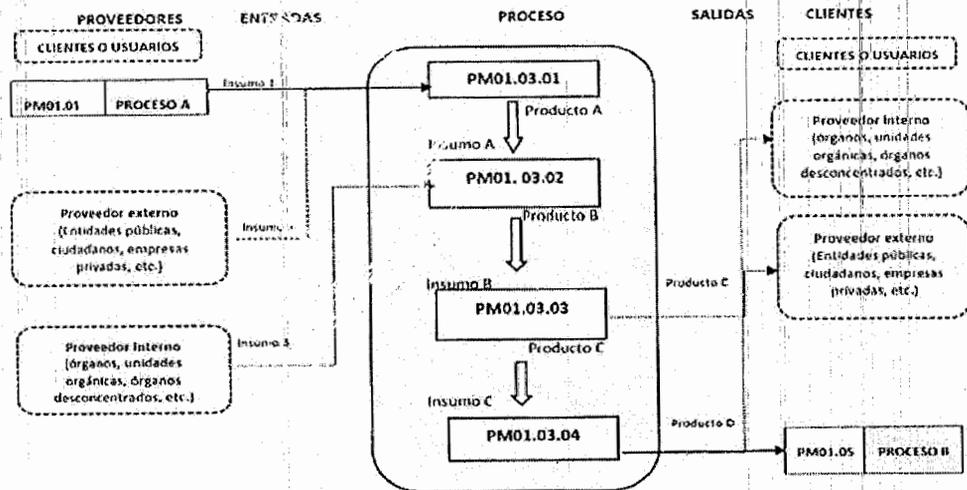
- a. El Equipo Técnico de Procesos debe elaborar las Fichas Técnicas de Procesos nivel 0, a fin de reconocer si el proceso tiene claramente definida y establecida las características y los elementos señalados en el Anexo N° 04 – Ficha Técnica del Proceso Nivel 0, a fin de reconocer si el proceso tiene claramente definida y establecida las características y los elementos señalados en el Anexo N°04- Ficha Técnica del Proceso Nivel 0, dicha ficha contiene el nombre del proceso, código, dueño, tipo, objetivo, alcance, la descripción del proceso (proveedores, elementos de entrada, proceso nivel 1, productos o servicios y usuarios o destinatarios), la identificación de los recursos críticos para la ejecución y control del proceso (controles, recursos, documentos o registros).

Para su adecuado registro, se realizan entrevistas a los servidores que participan



- b. Registradas las Fichas Técnicas de Proceso, dicho equipo realiza la interrelación de los procesos denominada diagrama de procesos, para lo cual toman como referencia el Gráfico N 01 – Diagrama de Procesos (referencial), para su elaboración.

**Gráfico N° 01  
Diagrama de Procesos (referencial)**



- c. Culminada la elaboración de las fichas técnicas de proceso y sus interrelaciones, deben identificar los indicadores de desempeño de los procesos nivel 0 y elaborar la Ficha de Indicador del Proceso para cada proceso nivel 0, para lo cual siguen lo dispuesto en el Anexo N° 07 Ficha Técnica del Indicador de Desempeño de la presente Directiva
- d. Para identificar los indicadores de desempeño el Equipo Técnico de Procesos toma en cuenta lo siguiente:

- Verificar la satisfacción de los clientes o usuarios que reciben los productos o servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas.
- Verificar el cumplimiento de los plazos de entrega de los productos o servicios
- Verificar la cantidad de reclamos sobre los productos o servicios
- Entre otros que se considere necesario para su selección según corresponda.



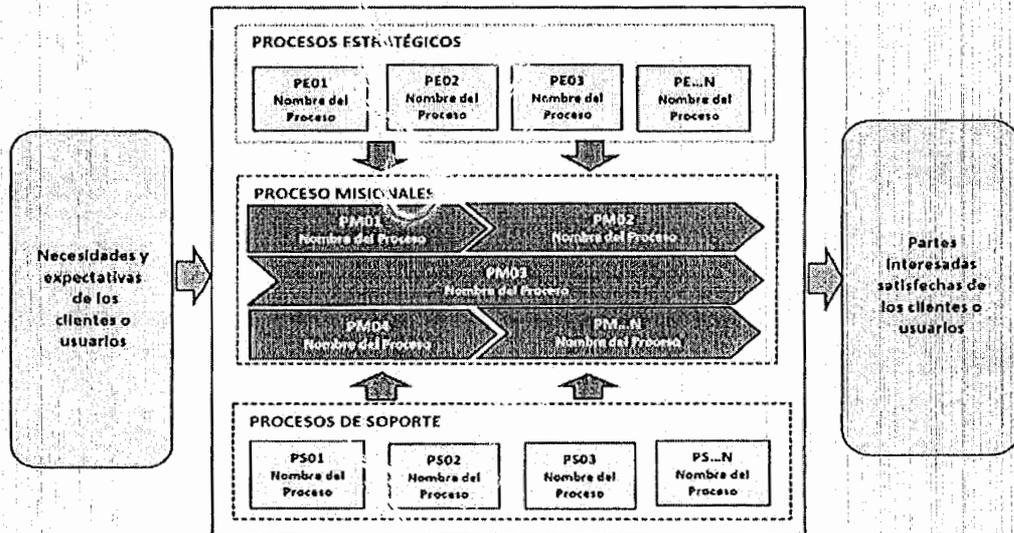
- e. Los dueños de procesos pueden definir e implementar técnicas o herramientas de recolección y procesamiento de datos que faciliten el seguimiento y medición de los procesos, entre ellas: hojas de cálculo, reportes, aplicativos, etc.

#### 7.2.4 Elaboración del Mapa de Procesos (secuencia o interacción de los procesos nivel 0).

- a. La Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional, a través de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo Institucional, en coordinación con la Alta Dirección y el/los Dueño/s del Proceso, según corresponda, elabora el documento de gestión denominado Mapa de Procesos, para el cual toman en consideración el inventario de procesos, las fichas técnicas de los procesos nivel 0, la Ficha Técnica del indicador de desempeño y el diagrama de los procesos.
- b. La Estructura del documento de gestión Mapa de Procesos contiene la presentación, el objetivo, el alcance, la base legal que lo regula, las definiciones, el alineamiento institucional con los documentos de gestión, la representación gráfica, la descripción de los procesos nivel 0 (estratégico, misional y soporte) y la matriz cliente/usuario - producto/servicios. Dicho documento es elaborado tomando en consideración el Anexo N° 05- Estructura del documento Mapa de Procesos Nivel 0 de la presente Directiva.
- c. La presentación gráfica de la secuencia e interacción de todos los procesos (macroprocesos) de la Municipalidad, es formulado teniendo en cuenta el siguiente gráfico:



**Grafico N°02**  
**Modelo de Mapa de Procesos Nivel 0**



Fuente: Elaboración propia

### 7.2.5 De la elaboración de los procedimientos

- a. La elaboración del Manual de Procedimientos obedece a los siguientes criterios:
  - i. Simplificación: Las etapas para realización de los procedimientos deben ser estrictamente necesarias para el logro del objetivo del procedimiento.
  - ii. Secuencia Lógica: El detalle de Actividades que conforman el procedimiento deben ser estructuradas y de forma secuencial.
- b. El representante del Dueño del Proceso conjuntamente con los participantes elabora y propone los procedimientos, para lo cual la Subgerencia de Planificación y Desarrollo Institucional brinda la asistencia técnica correspondiente.
- c. Los procedimientos identificados y propuestos son registrados en el Anexo N 02- Inventario General de Procesos, en la parte que corresponda, el mismo que muestra la vinculación entre los procesos y procedimientos. Dicho registro es elaborado por el representante del Dueño de Proceso.

- d. Los procedimientos son registrados en la Ficha de Procedimiento, la que debe contener la información señalada en el Anexo N° 09 – Ficha del Procedimiento, asimismo los flujogramas deben ser elaborados tomando en consideración la simbología a utilizar y diagramación conforme al Anexo N° 10 - Simbología mínima para diseñar el flujograma y Anexo N° 11 - Modelo de flujograma de Procedimientos de la presente Directiva.
- e. Culminada la elaboración de las Fichas de Procedimientos, proceden con la elaboración del Manual de Procedimientos (MAPRO), el cual será remitido al Dueño del Proceso para su revisión y validación, que permita continuar con el trámite de aprobación.
- f. El Manual de Procedimientos (MAPRO), debe contener la siguiente estructura (ver Anexo N 08 Estructura del Manual de Procedimientos).

#### Carátula

- I. Introducción
- II. Objetivo
- III. Base legal
- IV. Alcance
- V. inventario del proceso
- VI. Proceso Nivel 0 y 1
- VII. Índice de procedimiento del manual
- VIII. Ficha de procedimientos

### 7.2.6. Revisión, validación y aprobación del Mapa de procesos y Manual de Procedimientos – MAPRO

#### 7.2.6.1. Del Mapa de Procesos

- a. La Ficha Técnica de Proceso y el Diagrama de Proceso, son revisados y validados por el/los Dueño/s del Proceso, en coordinación con la Gerencia Municipal, previa conformidad de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional, a través de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo Institucional.
- b. La Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional, a través de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo Institucional, elabora el informe



técnico del proyecto de Mapa de Procesos, y lo remite a la Gerencia Municipal para su revisión y emisión del informe de conformidad.

c. La Gerencia Municipal remite el expediente a la Gerencia de Asesoría Jurídica, la que revisa el proyecto de Mapa de Procesos y de encontrarlo conforme, emite su conformidad legal, elabora y visa el proyecto de Resolución, remitiéndolo a la Subgerencia de Secretaría General para el trámite de aprobación correspondiente.

d. La Gerencia Municipal y la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional firman el proyecto de Mapa de Procesos, aprobando el Mapa de Procesos mediante Resolución de Gerencia Municipal.



#### 7.2.6.2 Del Manual de Procedimientos (MAPRO)



- a. El Proyecto de Manual de Procedimientos, es remitida por el órgano Dueño del Proceso, debidamente visado, a la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional, a fin de continuar con su trámite de aprobación.
- b. Recibido el proyecto de Manual de Procedimientos, la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional, a través de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo Institucional de encontrarlo conforme emite la opinión técnica favorable, firma el proyecto de Manual y lo remite a la Gerencia de Asesoría Jurídica solicitando su opinión legal.
- c. La Gerencia de Asesoría Jurídica revisa el proyecto de Manual de Procedimientos y de encontrarlo conforme emite la opinión legal favorable, firma el proyecto de Manual, elabora y visa el proyecto de Resolución de Gerencia Municipal, remitiéndolo a la Gerencia Municipal.
- d. La Gerencia Municipal firma el proyecto de Manual de Procedimientos y Resolución correspondiente aprobando el Manual de Procedimientos.

### 7.2.7 Difusión, capacitación y custodia del Mapa de procesos y Manual de Procedimientos – (MAPRO)

- a. El Mapa de Procesos y los Manuales de Procedimientos (MAPRO), son difundidos a través de los siguientes medios:
- En el portal institucional y portal de transparencia estándar (PTE) de la Municipalidad.
  - Mediante correo electrónico a los servidores involucrados en los respectivos procesos.
  - Inducción y capacitación de la implementación del Manual de Procedimientos a los servidores de la Municipalidad, según corresponda.
  - En el capo del Manual de Procedimientos, se remitirá al Dueño del Proceso una copia autenticada acompañada de la Resolución de aprobación, para estricto cumplimiento bajo responsabilidad.
- b. El Mapa de Procesos y los Manuales de Procedimientos, deben ser archivados y custodiados por la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional, a través de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo Institucional, en forma digital y física, de corresponder.

### 7.2.8 Modificación o actualización del Mapa de procesos y Manual de Procedimientos – MAPRO

- a. La modificación del Mapa de Procesos, obedece a factores internos tales como recursos humanos, estructura organizacional, cultura organizacional, recursos financieros, gestión y/o factores externos tales como cambios tecnológicos, político – legal, que impacten directamente en los procesos de la Municipalidad. En ese sentido, Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional, a través de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo Institucional, evalúa dichos factores que justifiquen la modificación del Mapa de Procesos o de las fichas de procesos. Dicha modificación es aprobada por Resolución de Gerencia Municipal.



b. El Dueño del Proceso revisa anualmente los procedimientos, a fin de identificar las necesidades de actualización o modificación, tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- Actualización o modificación de normas relacionadas con el los procedimientos el cual pueda afectar las actividades del procedimiento.
- Por procesos de reorganización, reestructuración entre otros de la Municipalidad, que afecten el proceso.
- Por la automatización (cambios tecnológicos o de sistemas).
- Del resultado del proceso de seguimiento y evaluación de los procesos.
- Por la identificación de mejoras o estandarización de procesos.

La actualización o modificación del Manual de Procedimientos se dará con la asistencia técnica de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional, a través de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo Institucional, y requiere de las acciones según numeral 7.2.6.

### **7.5 Seguimiento, medición y análisis de procesos**

- a. El Dueño del Proceso es responsable de medir los procesos a su cargo a fin de realizar el seguimiento y observación de cambios a través del tiempo, para lo cual toma como insumo la documentación generada en la fase de Determinación de Procesos.
- b. El Dueño del Proceso selecciona los indicadores sobre los que se realizará el seguimiento y medición de su desempeño, para lo cual realiza la recolección y procesamiento de datos de los indicadores a fin de efectuar el análisis (el que consiste en comparar los resultados obtenidos en la medición y del seguimiento contra las metas obtenidas para cada indicador que permita cuantificar el desempeño de los procesos).
- c. Como resultado del análisis de la información recogida en el seguimiento del proceso a través de los indicadores se podrá:

- Verificar la satisfacción de los clientes o usuarios que reciben los productos o servicios de la Municipalidad.
- Verificar el cumplimiento de los plazos de entrega de los productos a servicios.
- Corroborar la cobertura de la entrega de los productos o servicios.
- Establecer la tasa de no conformes de los productos (cuantificar aquellas necesidades y expectativas de los clientes o usuarios que reciben los productos o servicios de la Municipalidad que no cumplen con las características de que lo definan como conforme).
- Cuantificar reclamos (insatisfacción o disconformidad del cliente o usuario de un producto o servicio de la Municipalidad).
- Cuantificar la productividad de los servidores.
- Medir los costos de los procesos.

- d. La Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional solicita a los Dueños de los Procesos los resultados (informes de desempeño de los procesos) del seguimiento, medición y análisis de sus procesos y de manera conjunta identifican las brechas de cumplimiento de las metas y los potenciales problemas o cuellos de botellas a resolver según actividad o tarea o proceso o subprocesos, pudiendo abarcar los insumos o recursos o la relación entre proceso y cliente.

#### 7.4 Mejora de Procesos

- a. Para el desarrollo de esta fase el Dueño del Proceso conjuntamente con el Equipo Técnico de Proceso consideran como insumo los informes de desempeño de los procesos, de los cuales proponen las mejoras de los procesos, a fin de ser priorizados e implementados. Dicha fase comprende los siguientes pasos: i) Selección de problema en los procesos; ii) Análisis de causa efecto; iii) Priorización de mejoras y iv) Implementación de mejoras.



b. Además, para el desarrollo de las fases antes mencionadas, puede hacer uso del Modelo para la Gestión de la Calidad del Servicio, estableciendo cuatro etapas para su aplicación: i) Condiciones previas; ii) Planificar, iii) Ejecutar y iv) Seguimiento y Control, lo que permitirá la optimización del proceso y el fortalecimiento del/los servicio/s que brinda la Municipalidad a través de dicho proceso.

c. El Equipo Técnico de Procesos realiza la identificación y selección de problemas, teniendo en consideración que la solución de dichos problemas tenga impacto en los siguientes aspectos:

- El logro de los objetivos institucionales de la Municipalidad.
- La satisfacción de los usuarios o destinatarios de los procesos
- La Tecnificación de los procesos
- La productividad de los servidores
- Los flujos de trabajo
- La eficiencia del uso de recursos
- La forma de organizarse



El problema seleccionado debe ser validado por el Dueño del Proceso.

d. Para el análisis de causa - efecto, deben realizar el análisis e identificación de las causas que originan el problema, así como la determinación de las soluciones o acciones correctivas para dichas causas, las herramientas que pueden utilizar en la selección y análisis de problemas son:

- Los Gráficos de Control
- Histogramas
- Lluvia de Ideas
- Diagrama de Pareto
- Diagrama de Causa - Efecto

Dichas herramientas se encuentran en los Anexos N° 06 al 10 de la Norma Técnica N° 0001-2018-PCM/SGP

e. Por consiguiente, al realizar el diagnóstico según la identificación y el análisis del problema, identifican las posibles soluciones con la selección de mejoras,

priorizando la más factible de ser implementada para eliminar o reducir el problema, para lo cual deben tener en cuenta los siguientes criterios:

- Demanda del proceso por parte de los usuarios
- Impacto en los Objetivos Estratégicos Institucionales.
- Usuarios de los productos o servicios.
- Tiempo que tomará su desarrollo.
- Disponibilidad de recursos.

La mejora seleccionada es validada por el Dueño del Proceso, de tal manera contar con su autorización y proceder con la implementación y su involucramiento.

f. Para la implementación de mejoras, deben elaborar un plan de trabajo que contenga: el objetivo de la mejora, las acciones a implementar, los plazos, responsables y los medios de verificación; dicho plan debe ser validado por la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional, a través de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo Institucional.

g. Culminada la implementación de la mejora, en el plazo no mayor a siete (07) días hábiles, el Dueño del Proceso debe remitir a la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional, un informe sobre dicha implementación, a fin de que estas sean incorporadas en la gestión de la Municipalidad, de corresponder, mediante las siguientes acciones:

- Actualizando la planificación organizacional
- Actualizando, mejorando y/o fortaleciendo la prestación de los bienes y servicios
- Asignando recursos de acuerdo a las nuevas necesidades
- Mejorando la forma de organizar los equipos de trabajos
- Actualizando los documentos y/o instrumentos de gestión
- Elaborando o actualizando la documentación de los procesos
- Capacitando a los involucrados en el proceso mejorado.

### VIII. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

Los aspectos no contemplados en la presente Directiva serán coordinados con la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional y resueltos por la Gerencia Municipal.



## IX. ANEXOS

1. Anexo N° 01: Matriz cliente/usuario – producto/ servicios.
2. Anexo N° 02: Inventario General de Procesos.
3. Anexo N° 03 inventario de Procesos
4. Anexo N° 04, Ficha Técnica del Proceso Nivel 0.
5. Anexo N° 05: Estructura del documento Mapa de Procesos Nivel 0.
6. Anexo N° 06: Ficha Técnica del Proceso Nivel 1.
7. Anexo N° 07: Ficha Técnica del Indicador de Desempeño
8. Anexo N° 08: Estructura del Manual de Procedimientos (MAPRO)
9. Anexo N° 09: Ficha del Procedimiento
10. Anexo N 10. Simbología mínima para diseñar el flujograma
11. Anexo N° 11: Modelo de Flujograma de Procedimientos
- 12 Anexo N° 12: Siglas de las unidades de organización y unidades funcionales usadas en los procesos y procedimientos.



**Anexo N° 01**  
**Matriz cliente/usuario – producto /servicios**

Clientes / usuario o destinatario	Productos / servicios			
	Producto / Servicios 1	Producto/ servicios 2	Producto/ servicios 3	Producto/ Servicios ...n
Cliente 1	x	x		x
Cliente 2	x		x	x
Cliente 3		x		x
Cliente ...n	x	x	x	

**Anexo N° 02  
Inventario General de Procesos**

Nombre del Proceso	Producto (s) del Proceso	Tipo de Proceso	Procedimiento/s relacionado (de corresponder)



**Anexo N°03  
Inventario de Procesos**



Código del proceso Nivel 0	Proceso del Nivel 0	Código del proceso Nivel 1	Proceso de nivel 1
<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>			
PE01		PE01.1	
PE02		PE01.2	
PE03		PE03	
(...)		(...)	
Código del proceso Nivel 0	Proceso del Nivel 0	Código del proceso Nivel 1	Proceso de Nivel 1
<b>PROCESOS MISIONALES</b>			
PM01		PM01.1	
PM02		PM01.2	
PM03		PM01.3	
(...)		(...)	
Código del proceso Nivel 0	Proceso del Nivel 0	Código del proceso Nivel 1	Proceso de nivel 1
<b>PROCESO POR SOPORTE</b>			
PS01		PS01.1	
PS02		PS01.2	
PS03		PS01.3	
(...)		(...)	

**Anexo N°4**  
**Ficha Técnica del Proceso Nivel 0**

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0					
1) Nombre del proceso	Consignar el nombre del proceso.			2) Código del proceso	Código de identificación del proceso.
				3) Versión / Fecha	
4) Dueño del proceso	Quien tiene la responsabilidad y la autoridad definidas para diseñar, implementar, controlar y mejorar el proceso a su cargo.			5) Tipo de proceso	Estratégico / Misional / Soporte
6) Objetivo del proceso	Señalar el resultado que se espera alcanzar con la ejecución del proceso a fin de satisfacer las expectativas del usuario.				
7) Alcance	Órganos, unidades orgánicas involucradas en la ejecución del proceso.				
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
8) Proveedores	9) Elemento de entrada (Insumos)	10) Código de nivel 1	11) Procesos de nivel 1	12) Productos o servicios	13) Usuario o Destinatario
Encargados de proporcionar los insumos necesarios para el proceso, pueden ser Externos o internos.	Insumos que emplea el subproceso. (expedientes, formularios, solicitudes, escritos, reclamos, denuncias) o intangibles (información)	Código del subproceso.	Presentar los procesos de nivel inferior, es decir esbozar la desagregación del proceso que se está describiendo.	Producto o resultados que genera El subproceso.	Receptor final del producto.
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO					
14) Controles		15) Recursos		16) Documentos o registros	
Actividades orientadas a la verificación del cumplimiento de los requisitos del producto.		Elementos necesarios para la operación de los procesos. (Recursos humanos, instalaciones, sistemas informáticos y equipos).		Documentos, registros que se viene generando en el desarrollo del proceso ejemplo: Informes, reportes propuestas de convenios, etc.	
17) Indicadores					
Medida cualitativa o cuantitativa observable, que permite describir características, comportamientos, fenómenos, sirven para medir la eficiencia y eficacia del proceso.					



## Anexo N°05

### Estructura del documento Mapa de Procesos Nivel 0

#### Carátula (1ra hoja)

Logo de la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas

Nombre de la entidad (MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MORROPÓN – CHULUCANAS)

#### MAPA DE PROCESOS

Mes, año

Membrete a partir de la 2da hoja en adelante.

Logo de la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas	MAPA DE PROCESOS	Código: MP-01 Versión: 01
		Página: 2 de .....n

#### Cuadro de etapas, responsables y firmas (2da hoja)

Etapa	Responsable	Firma
Elaborado por:	Nombres completos del Subgerente (a)	(suscribir firma)
	Subgerente (a) de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo Institucional	
Revisado por:	Nombres completos del Gerente (a)	(suscribir firma)
	Gerente (a) de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional	
Visado por:	Nombres completos del Gerente (a)	(suscribir firma)
	Gerente (a) de la Gerencia de Asesoría Jurídica	
Visado por:	Nombres completos del Secretario (a)	(suscribir firma)
	Secretario (a) de la Secretaría General	
Aprobado por:	Nombres completos del/de la Gerencia Municipal	(suscribir firma)

#### Hoja de control de cambios (3ra hoja):

N°	Descripción del cambio	Versión	Fecha	Responsable
01	Versión inicial del documento	01		GPPYDI - SPyDI

(El control de cambios es utilizado principalmente para registrar los cambios realizados en versiones mejoradas, identificando los ítems mejorados, así como los textos modificados, la fecha en que ocurrió el cambio y el responsable del mismo).

**Contenido (4ta hoja):**

**ÍNDICE**

- I. PRESENTACION
- II. OBJETIVO
- III. ALCANCE
- IV. BASE LEGAL
- V. DEFINICIONES
- VI. MAPA DE PROCESOS DE LA UNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MORROPÓN – CHULUCANAS
  - 6.1 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS
  - 6.2 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS MISIONALES
  - 6.3 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE SOPORTE
- VII. ALINEAMIENTO INSTITUCIONAL
- VIII. MATRIZ CLIENTEUSUARIO-PRODUCTOSERVICIO
- IX. INVENTARIO DE PROCESOS
- X. FICHAS TECNICAS DE PROCESOS NIVEL O



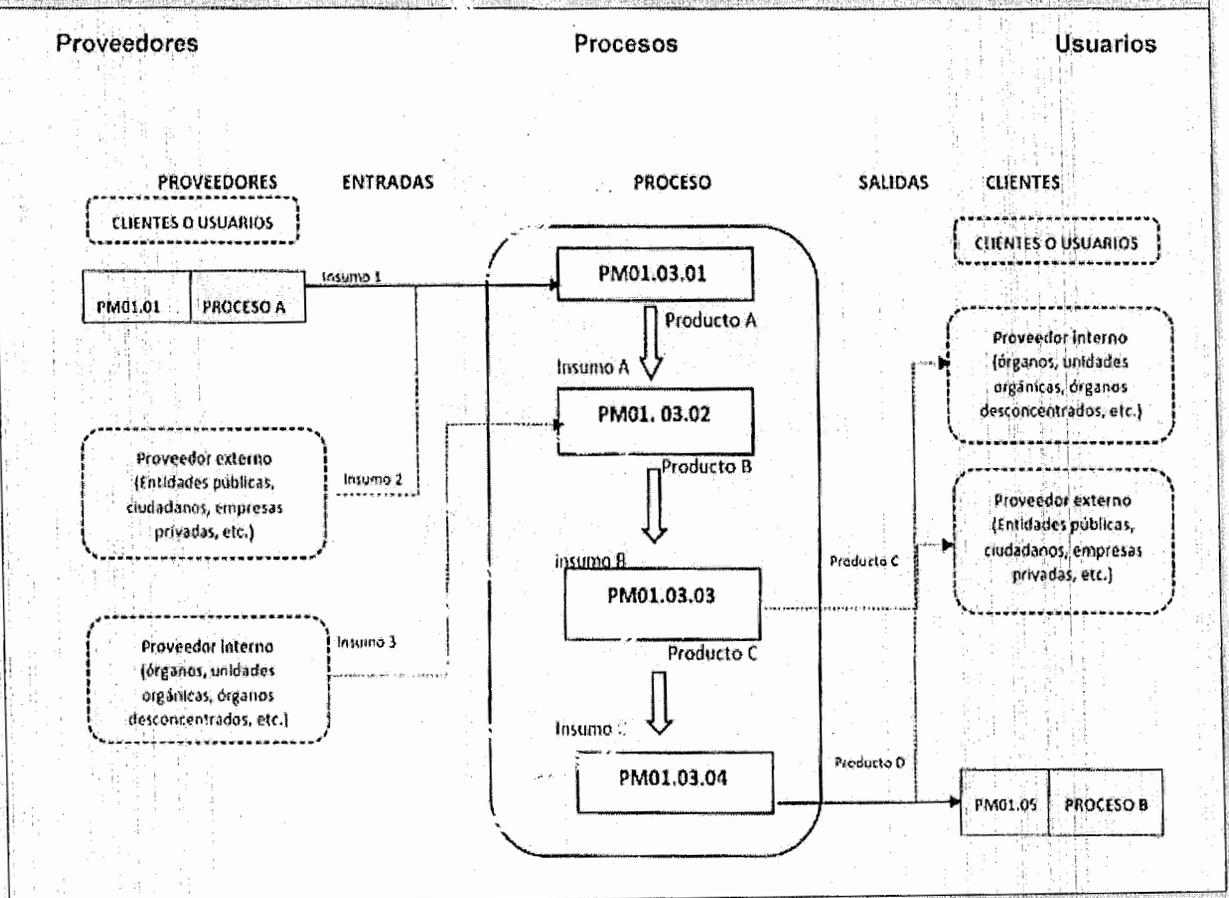
Anexo N°06

Ficha Técnica del proceso Nivel 1

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1			
1) Nombre del proceso	Consignar el nombre del proceso.	2) Código del proceso	Código de identificación del proceso.
		3) Versión / Fecha	
4) Dueño del proceso	Quién tiene la responsabilidad y la autoridad definidas para diseñar, implementar, controlar y mejorar el proceso a su cargo.	5) Tipo de proceso	Estratégico / Misional / Soporte
6) Objetivo del proceso	Señalar el resultado que se espera alcanzar con la ejecución del proceso a fin de satisfacer las expectativas del usuario.		
7) Alcance	Órganos, unidades orgánicas involucradas en la ejecución del proceso.		



DIAGRAMA DE PROCESOS NIVEL 1



**Anexo N° 07**  
**Ficha Técnica del Indicador de Desempeño**

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO			
1) Nombre del proceso	Consignar el nombre del proceso.	2) Código del proceso	Código de identificación del proceso.
3) Objetivo	Resultado previsto de la ejecución del proceso.		
4) Indicador	Nombre del Indicador.		
5) Descripción del Indicador	Describir el indicador.		
6) Responsable	Órganos, unidades orgánicas involucradas en la ejecución del proceso.		
7) Fórmula	Fórmula de cálculo del indicador.		
8) Frecuencia	Frecuencia de medición del indicador (mensual, bimensual, semestral, anual, etc.)	9) Unidad de Medida	Unidad de medida del indicador (tiempo, costo, %, etc.)
10) Variable	11) Descripción de la Variable		
Variable 1	Describir la variable		
Variable 2	Describir la variable		
12) Fuente de Datos		13) Meta	
Origen de la información con la que se construye el indicador		Fin hacia el que se dirige las acciones	



**Anexo N°08**

**Estructura del Manual de procedimientos (MAPRO)**

**Caratula (1ra hoja)**

Logo de la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas	Nombre del manual Código del manual
--	--

**Manual de procedimientos (completar el órgano al cual pertenece el manual)**

<b>Etapas</b>	<b>Responsable</b>	<b>Firma</b>
Elaborado por:	Nombres completos Funcionario /s Dueño/s del Proceso Órgano o Unidad Orgánica	(suscribir firma)
Revisado por: Visado por:	Nombres completos del Gerente (a)	(suscribir firma)
	Gerente de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional	
	Nombres completos del Gerente (a)	
	Gerente de la Gerencia de Asesoría Jurídica	
Aprobado por:	Nombres completos de la Gerencia Municipal Gerente Municipal	(suscribir firma)

Membrete a partir de la 2da hoja en adelante.

Logo de la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas	Manual de procedimientos ... (completar denominación de la unidad de organización MP-XXXX-CÓDIGO)
--	---

**Donde:**

**MP:** Manual de Procedimientos

**XXX:** Siglas del órgano, tener en consideración del anexo N°12 de la presente directiva

**CÓDIGO:** Señalar el código del proceso al cual se alinea el MAPRO

## I. INTRODUCCIÓN

En este rubro se ubica las características generales de los procedimientos que se describen en el documento, haciendo referencia a los órganos, entidades o al sector de la colectividad que se atiende. Igualmente, su relación con otros documentos normativos, importancia del Manual, y la metodología que se emplea para su formulación.

## II. OBJETIVO

Debe precisar el (los) beneficios (s) o propósito(s) que se pretende alcanzar mediante la formulación e implementación del Manual de Procedimientos

## III. BASE LEGAL

Se incluyen las disposiciones legales generales

## IV. ALCANCE

Se consigna el ámbito de aplicación del Manual de Procedimientos

## V. INVENTARIO DE PROCESOS

Se incorpora el Inventario de procesos.

## VI. PROCESOS NIVEL 1 Y 2

Se incorporan las fichas técnicas de los procesos nivel 1. 2 etc. al que se alinea el procedimiento.

## VII. INDICE DE PROCEDIMIENTOS DEL MANUAL

N° (1)	Código (2)	Denominación del Procedimiento (3)
1	MP-XXXX-YYYY-01	
2	MP-XXXX-YYYY-02	
3	MP-XXXX-YYYY-03	
4	MP-XXXX-YYYY-04	
5	MP-XXXX-YYYY-05	
6	MP-XXXX-YYYY-06	

(1) Indicar el número de orden (si fuese posible ubicarlos por forma ascendente)

(2) Señalar las siglas de acuerdo al Anexo N° 12 de la presente Directiva

Código del Procedimiento MP XXXX-YYYY

**Donde:**

MP: Identifica que se trata de un Manual de Procedimientos

XXXX: Nomenclatura de la unidad de organización (órgano).



YYYY: Nomenclatura de la unidad de organización de un nivel inferior (de corresponder).

Ejemplo: MP-GPPYDI-SP- 01

(3) Describir la denominación del procedimiento que se desarrolla

### VIII. FICHAS DE PROCEDIMIENTO

(Desarrollo por cada procedimiento contemplado en el índice según anexo N°9)

#### Anexo N°9

#### Ficha del Procedimiento

	<b>Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas</b>	
	<b>CÓDIGO: MP-XXXX-YYYY</b>	<b>VERSIÓN: V1</b>
<b>PROCEDIMIENTO</b>		
<p>Nombre del Procedimiento: Debe ser reducido y expresar el producto que se pretende obtener. Se estructura de acuerdo a la sintaxis: Sustantivo derivado de un verbo que actúa seguido de sujeto u objeto, por ejemplo: Expedición de Certificado Predial (Negativo / Positivo)</p> <p>Fecha (día. mes. año)</p>		

#### Control de cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio

<b>Logo de la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas</b>	<b>Nombre del Manual y codificación</b>	
	<b>Procedimiento:</b> Señalar la denominación del procedimiento, la cual debe estar acorde a la operativa descrita en el procedimiento	
	<b>Código</b>	<b>Versión:</b> <b>Fecha:</b>

## 1. Objetivo

Propósito que se espera alcanzar con la implementación del procedimiento.

## 2. Alcance

Unidades organización involucradas en el procedimiento.

## 3. Base Legal

Se incluyen las disposiciones legales que regulan el procedimiento, se estructuran de forma cronológica, señalando: N° de la norma, título del documento que aprueba, y la fecha de aprobación.

## 4. Siglas

Descripción de las abreviaturas y acrónimos que se emplean en el procedimiento

## 5. Glosario de Términos

Descripción de los conceptos que se consideren pertinentes explicar a fin de aclarar los contenidos del procedimiento.

## 6. Requerimientos

Se consigna los requisitos o elemento de entrada (documentos, eventos y otros) que dan inicio al procedimiento, también indicar si debe existir una situación particular necesaria para su ejecución

## 7. Detalle del Procedimiento

N° DE ACT.	ACTIVIDAD	ACCIÓN A SEGUIR	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA / RESPONSABLE
Usuario: Describir que presenta.			
1 Numeración correlativa de los pasos del procedimiento	Se describen todos los pasos que se llevan a cabo desde el evento que origina el inicio del procedimiento hasta la conclusión del mismo con logro del objetivo	Se describe la manera o forma como se realiza la actividad identificada, así como los plazos y documentos según corresponda.	Señalar unidad de organización / señalar el puesto que ejecuta la actividad, incluidos en el correspondiente flujograma (ver anexo N° 11)
2			
...n			



## 8. Registros

Detallar los registros documentos que se generan durante el desarrollo de las actividades del procedimiento, incluidos los formularios que se utilizan.

(3) describir la denominación del procedimiento que se desarrolla.

## 9. Flujograma

Es la representación gráfica, en la cual se determinan todas las acciones que se llevan a cabo para el desarrollo del procedimiento en la forma secuencial y nivel de unidades de organización, permitiendo visualizar la acción y el rol responsable de su ejecución.

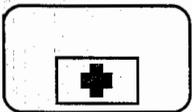
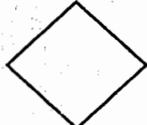
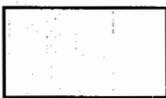
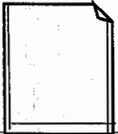
Para su elaboración debe tomarse en cuenta los Anexos N° 10 y 11 de la presente Directiva.

## 10. Anexos

En este acápite final se incluirán los formularios, formatos, entre otros que sirvan para el mejor entendimiento del procedimiento, y su respectiva normalización de corresponder.

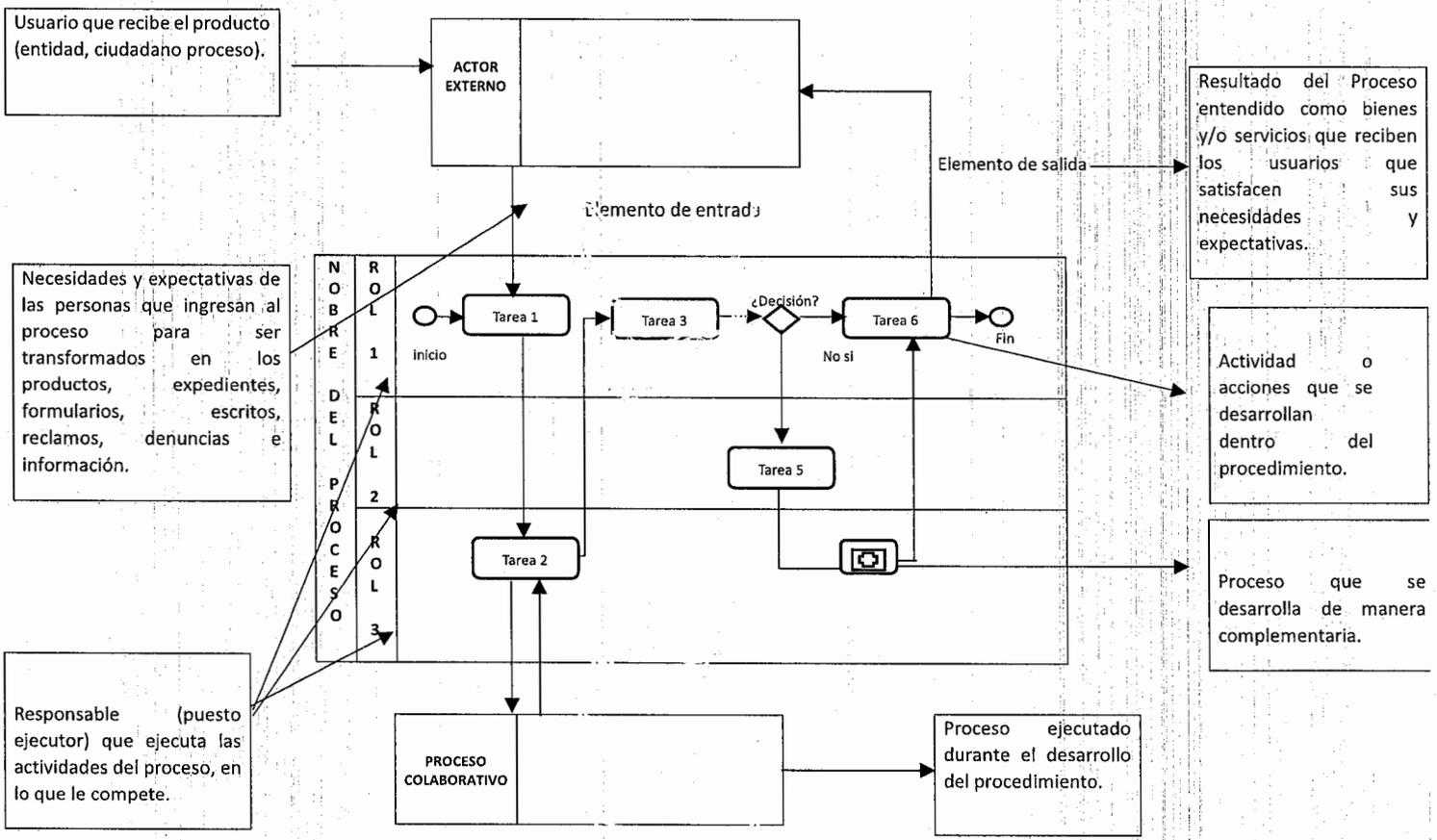


**ANEXO N.º 10**  
**Simbología mínima para diseñar el flujograma**

SIMBOLOGÍA	SIGNIFICADO	DEFINICIÓN
	Evento de inicio	Indica donde un proceso inicia.
	Evento de fin	Indica donde un proceso finaliza.
	Tarea	Este símbolo se utiliza para graficar actividades.
	Subproceso	Es un conjunto de actividades incluidas dentro de un proceso.
	Compuerta Exclusiva	Son ubicaciones dentro de un proceso donde un flujo de secuencia puede tomar dos caminos o más caminos alternativos.
	Compuerta Paralela	Son ubicaciones dentro de un proceso donde un flujo de secuencia puede tomar dos caminos o más caminos paralelos.
	Anotaciones	Es un mecanismo para que un modelador provea información adicional al lector del diagrama de BPMN.
	Objeto de datos	Proveer información acerca de cómo los documentos, datos y otros objetos son usados y actualizados durante el proceso.
	Base de datos	Ofrece a las actividades un mecanismo para consultar o actualizar información almacenada (ejemplo SIAF, SGD, SEACE, etc.)



## ANEXO N.º 11 Modelo de Flujoograma de Procedimientos



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MORROPÓN – CHULUCANAS

GERENCIA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

Anexo N°12

**Siglas de las unidades de organización usadas en los procesos y procedimientos**

(De conformidad con el Cuadro de Equivalencias del ROF 2013 aprobado mediante Ordenanza Municipal N.º 019-2013-MPM-CH de fecha 26 de julio del 20213

Las siglas para utilizar en cada proceso o procedimiento correspondientes a cada unidad de organización son las siguientes:

Denominación	Siglas
Órganos de Gobierno y Alta Dirección	
Concejo Municipal	
Alcaldía	A
Gerencia Municipal	GM
Órganos de Control	
Oficina de Control Institucional	OCI
Órganos de Defensa	
Procuraduría Pública Municipal	PPM
Órganos de Asesoramiento	
Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional	GPPyDI
Subgerencia de Planificación y Desarrollo Institucional	SPyDI
Subgerencia de Presupuesto	SP
Subgerencia de Programación de la Inversión	SPI
Gerencia de Tecnologías de la Información	GTA
Subgerencia de Sistemas y Desarrollo de Software	SSyDS
Subgerencia de Comunicaciones y Soporte Técnico	SCyST
Gerencia de Asesoría Jurídica	GAJ



Gerencia de Finanzas, Cooperación Técnica y Promoción de la Inversión	GFCTyPI
Órganos de Apoyo	
Subgerencia de Secretaría General	SSG
Unidad de Atención al Ciudadano	UAC
Unidad de Archivo General	UAG
Subgerencia de Imagen Institucional	SII
Gerencia de Administración	GA
Subgerencia de Abastecimientos	SA
Unidad de Contrataciones	UC
Unidad de Operatividad de Instalaciones Municipales	UOIM
Subgerencia de Gestión del Recurso Humano	SGRH
Unidad de Procesos Técnicos	UPT
Unidad de Remuneraciones	UR
Unidad de Bienestar Social y Entrenamiento Laboral	UBSyEL
Subgerencia de Control Patrimonial	SCP
Subgerencia de Contabilidad y Costos	SCyC
Subgerencia de Tesorería	ST
Unidad de Documentos y Valores	UDyV
Subgerencia de Gestión de la Maquinaria Municipal	SGMM
Gerencia de Rentas	GR
Subgerencia de Tributación	ST
Subgerencia de Recaudación	SR
Subgerencia de Fiscalización	SF
Unidad de Policía Municipal	UPM
Subgerencia de Ejecutoría Coactiva	SEC
Subgerencia de Licencias	SL
Órganos de Línea	



Subgerencia de Servicios Comerciales	SSC
Gerencia de Inclusión Social y Desarrollo Económico	GISyDE
Subgerencia de Inclusión Social	SIS
Unidad Local de Focalización	ULF
Unidad de Apoyo a Personas con Discapacidad	UAPD
Unidad de DEMUNA	UD
Unidad de Programas Sociales	UPS
Unidad de Registros Civiles	URC