



Resolución Directoral

Lima, 20 de Setiembre de 2024

VISTO:

El Expediente N° 14069-24, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, tiene por objeto establecer los principios y la base legal para iniciar el proceso de modernización de la gestión del Estado, en todas sus instituciones e instancias;

Que, el Decreto Supremo N°103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, establece como situación futura deseada que "Al 2030 contaremos con bienes, servicios y regulaciones de calidad que logren resultados de política pública, basados en evidencia y que atiendan las necesidades de las personas de manera oportuna y eficiente";

Que, a través de la Resolución de Secretaría 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 objetivo es establecer disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública y la finalidad es poner a disposición de las entidades de la administración pública, disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos, como herramienta de gestión que contribuye con el cumplimiento de los objetivos Institucionales y en consecuencia, un impacto positivo en el bienestar de los ciudadanos;

Que, mediante Resolución Secretarial N°063-2020/MINSA, se aprueba la Directiva Administrativa N°288-MINSA/2020/OGPPM "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud", así como sus Anexos que forman parte integrante de la presente Resolución Secretarial, cuya finalidad es implementar la gestión por procesos en el Ministerio de Salud, para brindar productos (bienes y servicios) de manera eficaz y eficiente a los ciudadanos y el objetivo es establecer los criterios técnicos para la gestión por procesos que faciliten la determinación, seguimiento, medición, análisis y mejora de los procesos y procedimientos del Ministerio de Salud y de los prestadores de Servicios de Salud que permita maximizar el buen uso de los recursos, para brindar productos y servicios óptimos, y de calidad en beneficio de la población;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA, se resuelve aprobar el documento denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", cuya finalidad es fortalecer el rol de Rectoría Sectorial del Ministerio de Salud, ordenando la producción normativa de la función de regulación que cumple como Autoridad Nacional de Salud (ANS) a través



de sus Direcciones u Oficinas Generales, Órganos Desconcentrados y Organismos Públicos Adscritos; cuyo Objetivo General consiste en establecer las disposiciones relacionadas con las etapas de planificación, formulación o actualización, aprobación, difusión, implementación y evaluación de los documentos normativos, que expide el Ministerio de Salud, en el marco de sus funciones rectoras;

Que, mediante Proveído N°509-OEPE-2024-HONADOMANI-SB, de fecha 05 de setiembre de 2024, el Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico remitió al Director General, la informe N°049-2024-UPO-OEPE-HONADOMANI-SB de la Coordinadora del Equipo de Planeamiento y Organización, señalando que dentro del marco de la Resolución Secretarial N°063-2020/MINSA, se aprueba los Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud, que establece la actualización de los Manuales de Procesos y Procedimientos, en ese sentido se elaboró la Guía Técnica: Metodología para la elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO) del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé", que tiene como objetivo establecer formalmente los procedimientos administrativos requeridos para la ejecución de los procesos de las unidades orgánicas en cumplimiento de sus objetivos, solicita a la Dirección General su aprobación mediante acto resolutivo;

Que, con Nota Informativa N° 223-2024-OGC-HONADOMANI-SB, la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad en atención al Informe N° 049-2024-UPO-OEPE-HONADOMANI-SB, informa a la Dirección General que luego de la revisión del documento presentado "Guía Técnica de Metodología para Elaboración de Procesos y Procedimientos" del Hospital San Bartolomé, emite opinión favorable a la propuesta presentada;

Que, mediante Memorando N° 0459-2023-DG-HONADOMANI-SB, la Dirección General en atención al Expediente N° 14069-24, da opinión favorable y solicita a la Oficina de Asesoría Jurídica la emisión de la resolución correspondiente;

Que, ante lo solicitado por el Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y contando con la opinión favorable de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, considerando que los actos de administración interna se orientan a la eficacia como a la eficiencia de los servicios y a los fines permanentes de las entidades, son emitidos por el órgano competente siendo su objeto física y jurídicamente posible, resulta necesario emitir el acto resolutivo de aprobación de la "Guía Técnica de Metodología para elaboración de procesos y procedimientos" del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé";

Con la visación del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad y del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé";

En uso de las facultades y atribuciones conferidas mediante Resolución Ministerial N°862-2023/MINSA al Director General del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé" y de acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé" aprobado mediante Resolución Ministerial N° 884-2003-SA/DM;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar la "Guía Técnica N° 001-HONADOMANI-SB/OEPE-2024" Metodología para la Elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos" (MAPRO) del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé", el mismo que en anexo adjunto forma parte



Resolución Directoral

Lima, 20 de Setiembre de 2024

integrante de la presente Resolución; por los fundamentos expuestos en su parte considerativa de la presente resolución.

Artículo Segundo.- Disponer que, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico se encargue de la implementación, difusión y supervisión del cumplimiento de la "Guía Técnica N° 001-HONADOMANI-SB/OEPE-2024" aprobada en el artículo primero de la presente Resolución.

Artículo Tercero.- Disponer que, la Oficina de Estadística e Informática a través del responsable del Portal de Transparencia de la Institución, se encargue de la publicación de la presente resolución en el portal de la página web del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé" (www.sanbartolome.gob.pe)

Regístrese, Comuníquese y Publíquese

COPIA FIEL DEL ORIGINAL



RDLMLR/AMCHN/KAVG/RPAG/jcvo.

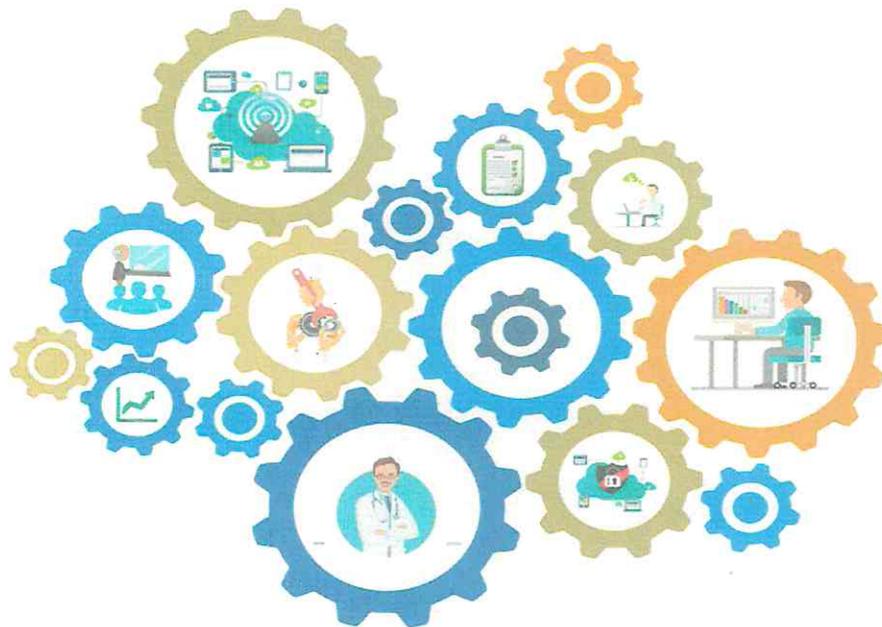
- DA
- OEPE
- OGC
- OAJ
- OEI
- Archivo

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO
"SAN BARTOLOME"
.....
Mc. Rocio De Las Mercedes León Rodríguez
DIRECTORA GENERAL
CMP. 31303 C.NE: 14142

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO
"SAN BARTOLOME"
Documento Autenticado
23 SET 2024
.....
SRA. NORMA ESTHER CHAVARRI DÍAZ
FEDATARIO
Reg. N°



GUIA TÉCNICA N °001- HONADOMANI-SB/OEPE-2024



**GUÍA TÉCNICA:
METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
(MAPRO)
HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO
"SAN BARTOLOME"**



GUÍA TÉCNICA N°001-HONADOMANI-SB/OEPE-2024
METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL HOSPITAL
NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO "SAN BARTOLOME"

Versión:

01

Fecha de
Elaboración:

Junio 2024

CONTROL DE EMISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTO NORMATIVO		
Tipo de DN	Versión N°	Fecha de Aprobación
GUÍA TÉCNICA	V. 01	20 de setiembre del 2024
ETAPA	RESPONSABLE	VISTO BUENO O SELLO
Elaborado por:	Equipo de Planeamiento y Organización	MINISTERIO DE SALUD HONADOMANI "SAN BARTOLOME" M.C. MONICA PATRICIA CARRIO LLACUACHAQUI C.M.P. 29712 R.N.E. 14365 Coordinadora del Equipo de Planeamiento y Organización Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
Revisado por:	Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico	MINISTERIO DE SALUD HONADOMANI "SAN BARTOLOME" Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico Econ. Arturo Martín Chávez Nuñez CEL 06786 Director Ejecutivo
Aprobado por:	Dirección General	MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO "SAN BARTOLOME" Mc. Rocio De Las Mercedes León Rodríguez DIRECTORA GENERAL CMP. 31303 R.N.E. 14142

	GUÍA TÉCNICA N°001-HONADOMANI-SB/OEPE-2024 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO "SAN BARTOLOME"	Versión:	01
		Fecha de Elaboración:	Junio 2024

GUÍA TÉCNICA N°001-HONADOMANI-SB/OEPE-2024
METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO
"SAN BARTOLOME"

EQUIPO DE PLANEAMIENTO Y ORGANIZACIÓN

M.C. MÓNICA PATRICIA CARPIO LLACUACHAQUI

Jefe de Equipo de Planeamiento y Organización

Lic. ROSARIO RAMOS LARICO

Equipo de Planeamiento y Organización de la OEPE

Lic. REYNA ARANDA GUILLEN

Equipo de Planeamiento y Organización de la OEPE

Bach. YANET CRUZ MEDRANO

Equipo de Planeamiento y Organización de la OEPE

M.C IVÁN ALCIDES GARCÍA CORZO

Equipo de Planeamiento y Organización de la OEPE





I. FINALIDAD

Brindar bienes y servicios óptimos, maximizando el buen uso de los recursos.

II. OBJETIVO

Establecer formalmente los procedimientos administrativos requeridos para la ejecución de los procesos de las unidades orgánicas en cumplimiento de sus objetivos,

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones contenidas, es referido para todos los órganos y unidades orgánicas del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.

IV. BASE LEGAL

- Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y su Reglamento.
- Decreto Supremo N°004-2013- PCM, Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 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".
- Resolución Secretarial N° 063-2020/MINSA, que aprueba los Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud".
- Resolución Ministerial N° 826-2021-MINSA, que aprueba las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud".

V. CONSIDERACIONES GENERALES

5.1. Siglas y acrónimos

- MAPRO: Manual de Procesos y Procedimientos
- MINSA: Ministerio de Salud
- OEPE: Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
- UPO: Equipo de Planeamiento y Organización

5.2. Definiciones operacionales

- **Actividad:** Conjunto articulado de tareas permanentes, continuas, interrelacionadas y secuenciales que utilizan insumos necesarios (recursos humanos, tecnológicos y financieros) para la generación de productos.
- **Receptor final del producto:** Es la persona, grupo de personas, una organización, otro proceso, etc., que recibe el producto final del proceso, pudiendo recibir de manera general la denominación de usuario, beneficiario, administrados, clientes, etc.
- **Diagrama de flujo:** Es una representación gráfica que muestra la secuencia de las actividades del proceso, asimismo, representa los responsables de los procesos, los documentos internos que se generan,



M. CARPIO



sistemas que intervienen y la articulación con otros actores, personas o procesos.

- **Dueño del Proceso:** Es quién 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.
- **Gestión por Procesos:** Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios o clientes, 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 los que aportan valor a la entidad.
- **Indicador:** Dato o conjunto de datos que ayudan a medir y valorar objetivamente la evolución de un proceso o de una entidad.
- **Insumo:** Elemento de entrada (necesidades y expectativas de los usuarios), los cuales ingresan a un proceso para ser transformados en productos o servicios; los cuales pueden ser internos o externos.
- **Proceso:** Es un conjunto de actividades secuenciales que interactúan entre sí, que añaden valor, con un punto de inicio o entrada y un punto de término o salida, transformando los elementos de entrada en resultados, es decir, generando productos (bienes o servicios) para satisfacer las necesidades y expectativas de un usuario.
- **Procedimiento:** Es la descripción documentada de las actividades que conforman un proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad. En otras palabras, es la forma específica de cómo se debe llevar a cabo un proceso.
- **Producto:** Con respecto a una cadena de valor en la producción de un bien o servicio, el producto es el conjunto articulado (entregable) de salida de un proceso, que puede convertirse en insumo para otro, o finalmente, en el entregable que una organización le provee a otra intermediaria; el producto tiene el objeto de generar un cambio en otro proceso. La población que recibe la provisión del producto final es la población beneficiaria.

5.3. Elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO)

La documentación de los procedimientos es la descripción de cómo se desarrolla un proceso ya identificado y se realiza utilizando la Ficha Técnica de Procedimiento y Diagrama de Flujo del Procedimiento, para la elaboración de los Manuales de Procesos y Procedimientos, la que se realiza a partir del Paso 4 de la Fase 1 de la Implementación de la Gestión por Procesos, previo a ello, se ha determinado de la secuencia e interacción de los procesos de la institución.



	GUÍA TÉCNICA N°001-HONADOMANI-SB/OEPE-2024 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO "SAN BARTOLOME"	Versión:	01
		Fecha de Elaboración:	Junio 2024

La implementación de la Gestión por Procesos tiene tres fases metodológicas a fin de que las unidades de organización puedan aplicar la gestión por procesos de manera secuencial y uniforme, que consta de 3 fases:

- Fase 1: Determinación de procesos, a su vez consta de 6 pasos:
 - Paso 1: Identificación de productos y clientes, se toma en cuenta la matriz Cliente - Producto del Mapa de Procesos aprobado por el Hospital.
 - Paso 2: Identificación de los procesos, los procesos que requieran una descripción documentada para especificar cómo se deben llevar a cabo, se identifican en base al Inventario de Procesos.
 - Paso 3: Caracterización de los procesos, se identifica los elementos que delimitan el proceso, con ayuda de las siguientes herramientas: Ficha del proceso, Diagrama del Proceso e Indicador de Desempeño del proceso correspondiente que se encuentra en el Mapa de Procesos.
 - Paso 4: Determinación de la secuencia e interacción de los procesos, en el que se utilizan diagramas de bloques a fin de obtener la representación gráfica de la secuencia e interacción del proceso. Es en este paso se elabora los Manuales de Procesos y Procedimientos
 - Paso 5: Aprobación y difusión de los documentos generados, los Manuales de Procesos y Procedimientos son elaborados por el dueño del proceso, luego son remitidos a la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico para su revisión y a la Dirección General para su aprobación.
 - Paso 6: Actualización, el dueño del proceso debe revisar periódicamente las fichas técnicas de procedimientos y coordinar con la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico.
- Fase 2: Seguimiento, medición y análisis de los procesos, consta de 2 pasos.
 - Paso 1: Seguimiento y medición de procesos, consiste en la verificación del cumplimiento de los procesos institucionales, de acuerdo a los indicadores establecidos e identificando oportunidades de mejora.
 - Paso 2: Análisis de procesos, consiste en la comparación de los resultados obtenidos del seguimiento y medición de los procesos priorizados con las metas definidas.
- Fase 3: Mejora de Procesos, consta de 5 pasos.
 - Paso 1: Seleccionar y definir el problema, que consiste en identificar y seleccionar los problemas cuya solución tenga impacto representativo, debe ser validado por los dueños de los procesos involucrados.
 - Paso 2: Análisis del problema, se cuantifica y analiza el problema e identifica sus causas.



	GUÍA TÉCNICA N°001-HONADOMANI-SB/OEPE-2024 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO "SAN BARTOLOME"	Versión:	01
		Fecha de Elaboración:	Junio 2024

- Paso 3: Selección de mejora, selección de soluciones factibles de implementar y considerados como efectivos para la minimización del problema.
- Paso 4: Implementación de mejora, consiste en la puesta en marcha de las recomendaciones de mejora.
- Paso 5: Control de las mejoras implementadas, verificación del cumplimiento, según lo esperado, de las recomendaciones de mejora.

Para la determinar la necesidad de la documentación de procesos se debe cumplir con alguno de los siguientes criterios:

- El proceso vinculado involucra servidores con competencias diversas.
- El proceso vinculado representa una alta carga de trabajo operativo.
- El proceso vinculado no cuenta con un nivel de tecnificación o automatización.
- El personal involucrado en el proceso no cuenta con las competencias técnicas suficientes como para ejecutar las actividades.
- El proceso vinculado es ejecutado por personal con alta rotación.

El conjunto de procedimientos de una determinada unidad organizacional conforma el Manual de Procesos y Procedimientos, el cual es elaborado por el dueño del proceso y aprobado por acto resolutivo de la máxima autoridad administrativa de la institución previa opinión técnica favorable de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, encargado del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.

VI. CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS



En base al documento orientador de la Metodología de la Implementación de la Gestión por Procesos de la Secretaría Gestión Pública de la PCM¹, los Lineamientos del MINSA² y el Documento Técnico: Metodología para la Implementación de la Gestión por Procesos en el HONADOMANI-SB³, se ha definido lo siguiente:

6.1. Estructura del Documento Técnico: Manual de Procesos y Procedimientos.



M. CARPIO

¹ Documento orientador: Metodología para la implementación de la gestión por procesos en las instituciones de la administración pública en el marco del D.S. N° 004-2013-PCM-Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública

² Resolución Directoral N° 203-2006- DG-HONADOMANI-SB

³ RD N° 213-2021-DG-HONADOMANI-SB Documento Técnico: Metodología para la Gestión por Procesos en el Hospital Docente Madre Niño "San Bartolomé"

	GUÍA TÉCNICA N°001-HONADOMANI-SB/OEPE-2024 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO "SAN BARTOLOME"	Versión:	01
		Fecha de Elaboración:	Junio 2024

El Manual de Procesos y Procedimientos es el documento técnico que consolida los procedimientos de los procesos, el documento técnico deberá contener la siguiente estructura:

- Carátula
- Contenido
- Introducción
- Objetivo.
- Alcance
- Siglas, Acrónimos y definiciones
- Base Legal
- Diagrama de proceso.
- Ficha Técnica de Proceso nivel 0
- Ficha de Indicadores de Desempeño.
- Inventario de procedimientos.
- Fichas Técnicas de Procedimientos
- Anexos.

Tanto el Diagrama del Proceso, como la Ficha Técnica del Proceso Nivel 0, como la Ficha de Indicadores de Desempeño son los establecidos en el Mapa de Procesos, y sólo se incluyen los que están relacionados con los procedimientos que le corresponden a la unidad organizacional.

6.2. Ficha Técnica del Procedimiento

La ficha del procedimiento es el formato donde se describen el nombre del procedimiento, el objetivo, el alcance y los elementos que lo conforman (requisitos para iniciar el procedimiento, descripción de la actividad, documentos que se generan, unidad de organización a cargo de la actividad y responsable).



	GUÍA TÉCNICA N°001-HONADOMANI-SB/OEPE-2024 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO "SAN BARTOLOME"	Versión:	01
		Fecha de Elaboración:	Junio 2024

Ficha Técnica del Procedimiento

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Nombre que define al procedimiento, se recomienda que sea concreto y expresar el producto que se pretende obtener. Se estructura con un sustantivo derivado de un verbo que actúa seguido del sujeto u objeto	CÓDIGO*	Codificación del procedimiento	
		VERSIÓN	Número de versión del procedimiento	
Datos generales del procedimiento				
Objetivo del procedimiento	Propósito que se espera alcanzar con la implementación del procedimiento.			
Alcance del procedimiento	Definir la actividad de inicio y fin que delimita al procedimiento.			
Base Normativa	Disposiciones legales que regulan el procedimiento. Listar toda la base legal y normativa que sustenta las actividades y productos del procedimiento. Se recomienda colocar el articulado del procedimiento.			
Definiciones	Conceptos que se considere pertinente precisar a fin de aclarar el contenido del procedimiento.			
Siglas	Descripción de abreviaturas y acrónimos que se emplean en el procedimiento.			
Requisitos para iniciar el procedimiento				
N°	Descripción del requisito	Fuente		
	Elemento de entrada que de inicio al procedimiento, pudiendo ser, entre otros, formulario, solicitud, reclamo, denuncia, etc.	Origen del requisito, pudiendo ser una personal, una organización u otro proceso.		
Secuencia de actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Documentos que se generan	Unidad de Organización	Responsable (Puesto)
	Descripción secuencial de cómo se realizan las actividades del procedimiento. Las actividades son redactadas con verbos infinitivos. La cantidad, así como la redacción de las actividades descritas en el procedimiento, deben coincidir con las actividades incluidas en el correspondiente diagrama del proceso	Descripción de la salida del procedimiento. No todas las actividades generan un producto. Los productos intermedios deben tener un sustento. Los productos finales si deben estar indicados. Tanto productos intermedios, como finales deben mostrarse gráficamente en el diagrama de proceso	Nombre de la unidad de organización de la actividad	Cargo de quien realiza la actividad. La redacción el responsable debe coincidir con los nombres de los roles, incluidos en el diagrama del proceso.

*La codificación se realiza de la siguiente manera:

AAXX.YY.ZZ – MAPRO.BB

AA: PE/PM/PS (Proceso Estratégico / P. Misional o P. de Soporte).

XX: N° correlativo del proceso Nivel 0

YY: N° correlativo del proceso Nivel 1

ZZ: N° correlativo del proceso Nivel 2

BB: N° correlativo que identifica el documento.



6.3. Diagrama de procedimientos (Flujograma)

Representación gráfica la secuencia de las actividades (desde la necesidad y expectativa de un interesado hasta obtener un producto o resultado), asimismo, representa los responsables de los procesos, los documentos internos que se generan, sistemas que intervienen y la articulación con otros actores, personas o procesos.

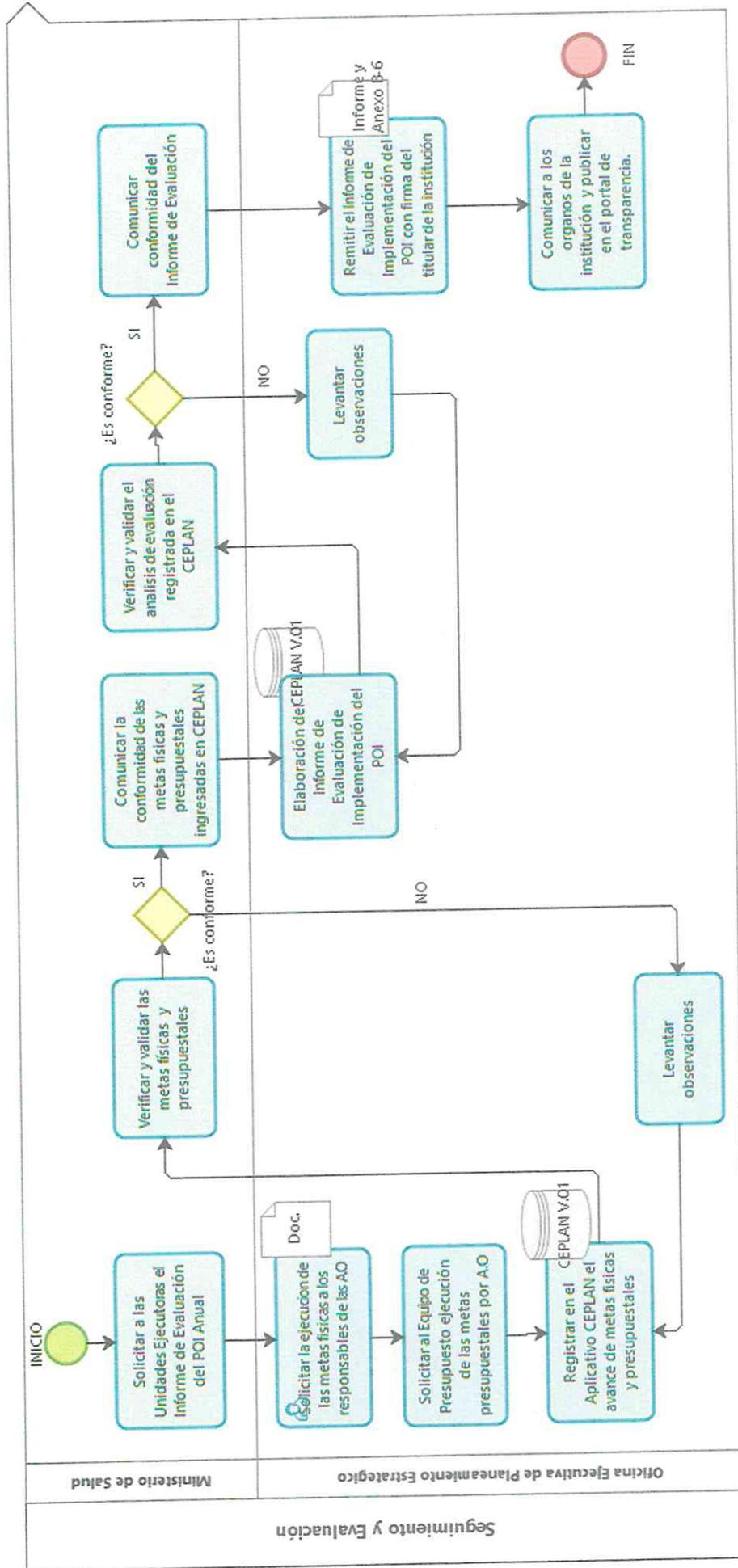
Para ello se utiliza la siguiente simbología:

Simbología para la Diagramación de Procedimientos

	INICIO	Indica el inicio del proceso y está asociado al elemento de entrada.
	FIN	Indica en final del proceso y se da con la obtención del producto.
	ACTIVIDAD	Actividades que forma el proceso desde la recepción de la ENTRADA hasta la obtención del producto (SALIDA).
	SUBPROCESO	Actividad que contiene otras actividades (otro proceso).
	SECUENCIA	Indica la secuencia de actividades para obtener el resultado (SALIDA).
	DECISIÓN	Bifurca el proceso, indicando las alternativas excluyentes que se pueden presentar en un proceso.
	COMPUERTA PARALELA	Bifurca el proceso indicando alternativas que se pueden ejecutar paralelamente en un proceso.
	CONECTOR	Enlaza dos actividades del proceso, que en el diagrama se encuentran muy alejadas o hay flechas de SECUENCIA entre ellas.



Modelo de Flujoograma



M. CARPIO

6.4. Ficha de Indicadores:

El indicador de desempeño es una medida cuantitativa o cualitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos, a través de su comparación con periodos anteriores o con metas o compromisos.

Ficha de Indicador de Desempeño

Código de Indicador	Señala el código que identifique al indicador: Ejemplo: PM01.02.05-FID.02
Proceso	Nombre y código del proceso
Objetivos	Resultado previsto de la ejecución del proceso
Indicador	Nombre del indicador
Finalidad del indicador	Descripción de la finalidad de la medición
Tipo de indicador	Señalar el tipo de indicador (Eficacia, eficiencia, calidad, economía)
Fórmula	Fórmula para el cálculo del indicador
Unidad de medida	Unidad de medida del indicador (tiempo, costo, %)
Frecuencia	Cada cuanto tiempo tiene que medirse o revisarse el resultado
Oportunidad de Medida	Momento en el que se debe reportar el resultado
Línea Base	Base de información sobre la que se monitorea y compara la meta establecida cuando no se cuenta con data anterior.
Meta	Fin hacia el que se dirigen las acciones
Fuente de Datos	Origen de la información con la que se construye el indicador
Responsable	Responsable de reportar el indicador, el cual no debe ser el dueño del proceso

6.5. Difusión de los documentos técnicos

Los documentos aprobados se difunden a través de los canales establecidos por la institución dentro del marco normativo vigente.

6.6. Actualización de los documentos técnicos

El dueño del proceso debe revisar periódicamente las Fichas de Procedimientos con la finalidad de identificar la necesidad de actualización de estas, y coordinar con el Equipo de Planeamiento y Organización – Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico.

VII. RECOMENDACIONES

- El Equipo de Planeamiento y Organización - OEPE brinda asistencia técnica a todos los órganos y unidades orgánicas de la institución para la elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos, asimismo, promueve la formulación y actualización, revisando y brindando opinión técnica al respecto.
- Los procedimientos se agrupan a nivel de Órganos, por lo que se aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos por Departamentos y Oficinas.

