



DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SENAMHI

Procedimiento: PR-OPP-002

Versión: 01

**UNIDAD DE MODERNIZACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD - OFICINA
DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO**


<p>Elaborado por:</p> <p>Dana Sato Tokashiki Especialista en Gestión por Procesos Unidad de Modernización y Gestión de la Calidad</p> <p>Sonia Huamán Lozano Directora Unidad de Modernización y Gestión de la Calidad Dueña del proceso</p>	<p>Firma:</p>
--	----------------------



PROCEDIMIENTO
DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
DE LOS PROCESOS DEL SENAMHI


Código	PR-OPP-002
Versión	01
Página	2 de 24

<p>Revisado por:</p> <p>Sonia Huamán Lozano Directora Unidad de Modernización y Gestión de la Calidad</p> <p>Luz Marina Gonzales Quispe Directora Oficina de Planeamiento y Presupuesto</p> <p>Laiter Luis García Tueros Director Oficina de Asesoría Jurídica</p>	<p>Firma:</p>
<p>Aprobado por:</p> <p>José Percy Barrón López Gerente General Gerencia General</p>	<p>Firma:</p>

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
	DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SENAMHI	Versión	01
		Página	3 de 24

INDICE

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. BASE LEGAL	4
4. DEFINICIONES Y SIGLAS.....	5
5. RESPONSABILIDADES	6
6. GENERALIDADES	8
7. DESARROLLO.....	11
8. REGISTROS.....	16
9. TABLA HISTÓRICA DE CAMBIOS.....	16
10. ANEXOS	16

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
	DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SENAMHI	Versión	01
		Página	4 de 24

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la determinación y documentación de los procesos del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú - SENAMHI, en el marco de la normativa vigente.


2. ALCANCE

El presente procedimiento desarrolla la Fase I sobre Determinación de Procesos, de conformidad con lo dispuesto por la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, aprobada mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP.

La Fase I, comprende desde la identificación de los servicios y/o productos de la entidad, hasta la difusión de los documentos necesarios para elaborar o brindar estos servicios y/o productos. Las disposiciones contenidas en el presente documento normativo interno son de cumplimiento obligatorio por los servidores de los Órganos y Unidades del SENAMHI que participan en el proceso.

3. BASE LEGAL

- 3.1** Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 030-2002-PCM.
- 3.2** Ley N° 24031, Ley del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología – SENAMHI, modificado por la Ley N° 27188.
- 3.3** Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.4** Decreto Supremo N° 003-2016-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del SENAMHI.
- 3.5** Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.6** Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- 3.7** Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 084-2018/SENAMHI, que aprueba el Mapa de Procesos del SENAMHI, y sus modificatorias.
- 3.8** Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 008-2020-SENAMHI/PREJ, que modifica la Directiva N° 01-2019-SENAMHI/PREJ denominada “Trámite y aprobación de los Documentos de Gestión Interna del SENAMHI”, que fuera aprobado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 101-2019-SENAMHI/PREJ.

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
	DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SENAMHI	Versión	01
		Página	5 de 24

4. DEFINICIONES Y SIGLAS

4.1 Actividad¹

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

4.2 Bizagi Modeler

Herramienta para modelar los procesos.

4.3 Dueño del Proceso²

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

Adicionalmente, es el responsable de la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión Integrado (SGI) que le corresponda, en el marco de sus competencias.

4.4 Equipo Institucional

Está liderado por el/la Director/a de la Unidad de Modernización y Gestión de la Calidad (UM), y conformado por los Dueños de los Procesos o sus representantes, quienes de considerarlo necesario, convocan a otros servidores con conocimiento técnico del proceso, para la identificación de los servicios y/o productos del SENAMHI.

4.5 Gestión por Procesos³

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

4.6 Indicador de Desempeño

Medida cuantitativa o cualitativa observable, que permite describir características, comportamientos y fenómenos, a través de su comparación con periodos anteriores o con metas o compromisos.

4.7 Mapa de Procesos

Documento compuesto por la representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos de nivel 0 que tiene la entidad, clasificado en procesos estratégicos, misionales y de apoyo.


4.8 Manual de Procedimientos (MAPRO)

Conjunto de procedimientos.

¹ Numeral 4 del paso 3 del numeral 6.1.1 de la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, que fuera aprobada mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP.

² Numeral 2 del paso 3 del numeral 6.1.1 de la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.

³ Numeral 5.3.1 de la Norma Técnica N° Técnica N° 001-2018- PCM/SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
	DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SENAMHI	Versión	01
		Página	6 de 24

4.9 Procedimiento⁴

Es la descripción documentada de cómo deben ejecutarse las actividades que conforman un proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad, permitiendo de esta manera una operación coherente.

4.10 Proceso⁵

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en productos y/o servicios, luego de la asignación de recursos.

4.11 Producto

Bien o servicio generado por el proceso.

4.12 Recursos

Elementos necesarios para la operación de los procesos.

4.13 Registro⁶

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas. Los registros pueden ser utilizados, por ejemplo, para formalizar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones y acciones correctivas.

4.14 Sistema de Gestión Documental (SistSGD)

Sistema informático a través del cual se realiza la recepción, emisión, despacho y archivo de los documentos.

4.15 Tipos de procesos⁷

4.15.1 Misionales: Son los que se encargan de elaborar los bienes o servicios previstos por la entidad.

4.15.2 Estratégicos: Son los 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.

4.15.3 Apoyo: Son los que proporcionan los recursos para elaborar los servicios y/o productos que son objetivo de la entidad.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Gerencia General (GG)

5.1.1. Actúa como nexo de coordinación con la Secretaría de Gestión Pública (SGP).

5.1.2. Aprueba⁸ la conformación y convocatoria del Equipo Institucional para la identificación de servicios y/o productos, y procesos del SENAMHI.


⁴ Numeral 5.3.4 de la Norma Técnica N° Técnica N° 001-2018- PCM/SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.

⁵ Numeral 5.3.2 de la Norma Técnica N° Técnica N° 001-2018- PCM/SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.

⁶ Numeral 3.8.10 de la Norma Internacional ISO 9001:2015.

⁷ Numeral 5.3.3 de la Norma Técnica N° Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.

⁸ La conformación del Equipo Institucional no implica la emisión de un documento formal para su funcionamiento. Asimismo, se sugiere que el Equipo Institucional cuente con los mismos miembros que conforman el Comité del Sistema de Gestión Integrado, aprobado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 004-2019-SENAMHI/PREJ.

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
	DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SENAMHI	Versión	01
		Página	7 de 24

5.1.3. Aprueba el Mapa de Procesos, el Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO), las Fichas Técnicas de Procesos y las Fichas Técnicas de Procedimientos.

5.2. Equipo Institucional

Identifica los servicios y/o productos y procesos del SENAMHI en el marco de las competencias de cada miembro, considerando las normas sustantivas, políticas, planes, entre otros que sean relevantes. Asimismo, brinda la información necesaria para la elaboración del Mapa de Procesos.

5.3. Unidad de Modernización y Gestión de la Calidad (UM)

5.3.1. Convoca al Equipo Institucional para identificar los servicios y/o productos y procesos, previa aprobación de la Gerencia General.

5.3.2. Brinda asesoría técnica a los órganos y unidades respecto a lo descrito en el presente procedimiento.

5.3.3. Asigna un/a Facilitador/a Metodológico/a.

5.3.4. En el marco de lo establecido en el presente procedimiento y en el marco de sus competencias, revisa la conformidad de las Fichas Técnicas del Proceso, Diagramas de Flujo, Fichas Técnicas de Procedimientos y Fichas del Indicador de Desempeño.

5.3.5. Elabora la propuesta del MAPRO y del Mapa de Procesos.

5.3.6. Custodia la documentación generada.

5.4. Dueño/a del Proceso

5.4.1. Elabora y otorga su conformidad a la Ficha Técnica del Proceso y su Diagrama de Flujo, la Ficha Técnica del Procedimiento y la Ficha del Indicador de Desempeño, considerando las directrices del/la Facilitador/a Metodológico/a y la información brindada por los servidores que fueran convocados. En su defecto, puede designar a un/a representante, quien debe tener conocimiento de todas las actividades que se realizan a lo largo del proceso.

5.4.2. Resuelve los casos de controversia que puedan generarse en el marco de lo establecido en el presente procedimiento.

5.4.3. Una vez que los mencionados documentos son aprobados y difundidos, se asegura que los servidores a su cargo tengan conocimiento del contenido de los mismos y que sean aplicados.

5.4.4. Da inicio a la gestión de la aprobación de los mencionados documentos.

5.5. Representante del/la Dueño/a del Proceso


5.5.1. Convoca al/la Facilitador/a Metodológico/a para dar inicio al levantamiento de la información.

5.5.2. Convoca a otros servidores que, por la naturaleza de sus labores, puedan proporcionar información de interés que enriquezca el trabajo.

5.5.3. Consolida las sugerencias y observaciones de los participantes.

5.5.4. Resuelve o traslada al/la Dueño/a del Proceso los casos de controversia que puedan generarse.

5.5.5. Realizar seguimiento de los acuerdos de las reuniones.

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
	DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SENAMHI	Versión	01
		Página	8 de 24

5.6. Oficina de Asesoría Jurídica (OAJ)

La OAJ emite opinión legal respecto a la viabilidad para la aprobación de la propuesta del Mapa de Procesos y el MAPRO, y elabora el proyecto de Resolución de Gerencia General, de corresponder.

6. GENERALIDADES

6.1. Reglas generales


- 6.1.1. Los procesos identificados son codificados por la UM, considerando los criterios establecidos en el Anexo N° 7 - Codificación de los Procesos.
- 6.1.2. El/la Dueño/a del Proceso, debe asignar a un/a representante, quien debe de cumplir con las funciones establecidas en el numeral 5.5 del presente Procedimiento. En caso que el/la representante del/la Dueño/a del Proceso no fuera designado/a, la UM informará a la GG y a la PREJ, a fin de que se puedan adoptar las medidas necesarias.
- 6.1.3. La versión final aprobada en formato digital y/o físico de los documentos generados es conservada por la UM.
- 6.1.4. El Mapa de Procesos debe ser revisado por lo menos una (1) vez al año por el Equipo Institucional, teniendo en cuenta las modificaciones de las normas sustantivas, políticas, planes, entre otros, que sean relevantes y que pudieran influir en los servicios y/o productos, y procesos del SENAMHI.
- 6.1.5. Como mínimo una (1) vez al año, los Dueños del Proceso deben informar a la UM sobre el estado de sus procesos y procedimientos (su ratificación o modificación). En caso de no hacerlo, la UM informará a la GG y a la PREJ, a fin de que se puedan adoptar las medidas necesarias.

6.2. Del Marco Metodológico⁹

La gestión por procesos debe realizarse en forma progresiva, y contiene las siguientes fases:

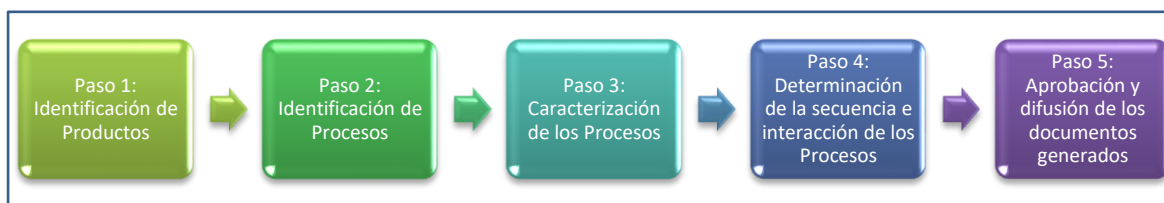


⁹ La implementación de las fases de la gestión por procesos permite obtener información para la formulación e implementación de otros documentos de gestión institucional como la planificación institucional, la formulación del presupuesto, la organización institucional, mejora de la calidad de la prestación de bienes y servicios, entre otros.

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
	DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SENAMHI	Versión	01
		Página	9 de 24

6.2.1. Fase I: Determinación de Procesos

Para efectos del presente procedimiento, a continuación, se desarrollará la Fase I: Determinación de Procesos, la cual consta en cinco (5) pasos:



6.2.1.1. Paso 1: Identificación de Productos

El Equipo Institucional identifica los productos y/o servicios del SENAMHI, así como los usuarios que requieren de los mismos. Para lo cual se debe considerar las normas sustantivas aplicables al SENAMHI, tales como:

- Ley N° 24031, Ley del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología – SENAMHI, modificado por la Ley N° 27188.
- Reglamento de Organización y Funciones (ROF) vigente.
- Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Institucional.
- Otras que se consideren relevantes.

Los servicios y/o productos identificados deben ser registrados en la Matriz de Usuarios y Productos (ver Anexo N° 1 - Matriz de Usuarios y Productos).

6.2.1.2. Paso 2: Identificación de Procesos

El Equipo Institucional identifica los procesos misionales, estratégicos y de apoyo, considerando como elemento de entrada los servicios y/o productos identificados en el paso anterior.

Los procesos deben ser registrados en el formato Inventario de Procesos (ver Anexo N° 2 - Inventario de Procesos).


6.2.1.3. Paso 3: Caracterización de los Procesos

El/la Dueño/a del Proceso o su representante, realiza la caracterización del proceso mediante el llenado de la Ficha Técnica del Proceso (ver Anexo N° 3 - Ficha Técnica del Proceso) y la elaboración del Diagrama de Flujo del Proceso (ver Anexo N° 4 - Simbología básica para la elaboración de los Diagramas de Flujo).

El diagrama de flujo constituye una ayuda visual que refleja la información descrita en la Ficha Técnica del Proceso. Por tanto, su elaboración queda a discreción.

Adicionalmente, se elabora la Ficha de Indicador de Desempeño conforme a lo establecido en el formato del Anexo N° 5 - Ficha de Indicador de Desempeño del Proceso.

Dependiendo de la complejidad del proceso, éste puede desagregarse en más niveles, siendo obligatorio que para cada nivel desagregado se elabore la Ficha Técnica de Proceso con su diagrama de flujo, excepto el último nivel de desagregación el cual se constituye en un procedimiento, debiendo

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
	DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SENAMHI	Versión	01
		Página	10 de 24

consignarse la información según lo detallado en el Anexo N° 6 - Ficha Técnica del Procedimiento.

6.2.1.4. Paso 4: Determinación de la secuencia e interacción de los Procesos

El Equipo Institucional determina la secuencia e interacción de los procesos de la entidad, a partir de la identificación de: a) los servicios y/o productos del proceso, b) el usuario receptor, y c) los elementos de entrada del mismo. Dicha secuencia e interacción es plasmada en el Mapa de Procesos de la entidad.

Adicionalmente, la referida determinación podrá ser representada gráficamente.

6.2.1.5 Paso 5: Aprobación y difusión de los documentos generados

La Ficha Técnica de Procesos con su diagrama de flujo, la Ficha de Indicador de Desempeño del Proceso y la Ficha Técnica de Procedimiento son visados por el Dueño del Proceso en el apartado “elaborado por”.

El/la Director/a de la UM¹⁰, en el marco de sus competencias y de lo dispuesto por la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, otorga su conformidad a las Fichas señaladas en el párrafo anterior.

Asimismo, consigna su firma electrónica en el apartado “revisado por”, en el Mapa de Procesos y MAPRO correspondiente.

El Mapa de Procesos y el MAPRO son aprobados mediante Resolución de Gerencia General y publicada en el Portal Web Institucional del SENAMHI.

6.3. De la modificación de los documentos


6.3.1. El/la Dueño/a del Proceso identifica la necesidad de modificar la información contenida en la Ficha Técnica del Proceso y su diagrama de flujo, la Ficha del Indicador de Desempeño del Proceso y la Ficha Técnica de Procedimiento; para lo cual, podrá solicitar la asesoría y asistencia técnica de la UM, estableciendo reuniones de coordinación que fueran necesarias, teniendo en consideración los lineamientos detallados en el presente procedimiento.

6.3.2. La Ficha Técnica de Procesos con su diagrama de flujo y la Ficha Técnica de Procedimiento debe ser revisada como mínimo una (1) vez al año por el órgano o unidad que lo elaboró, con el fin de verificar su vigencia o la pertinencia de su aplicación; sin perjuicio de ello, el órgano o unidad podrá sustentar modificaciones con menor periodicidad cuando así lo considere pertinente.

6.3.3. Por su naturaleza, los citados documentos deben ser actualizados, entre otras razones, cuando se modifique total o parcialmente el marco legal que los sustente, regule o limite.

6.3.4. Las Fichas Técnicas de los Procedimientos serán actualizadas de manera progresiva, considerando los lineamientos establecidos por la Directiva señalada en el numeral 3.8, del presente Procedimiento.

¹⁰ En el marco de lo establecido en el Reglamento de Organizaciones y Funciones (ROF) del SENAMHI, la UM tiene como función “Formular, revisar, actualizar y proponer los documentos de gestión institucional, así como directivas, reglamentos y/o manuales en el ámbito de su competencia”.

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
	DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SENAMHI	Versión	01
		Página	11 de 24

7. DESARROLLO

7.1 Requisitos del inicio del procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
Conformación del Equipo Institucional	Comunicación del/la Director/a de la UM

7.2 Proceso relacionado

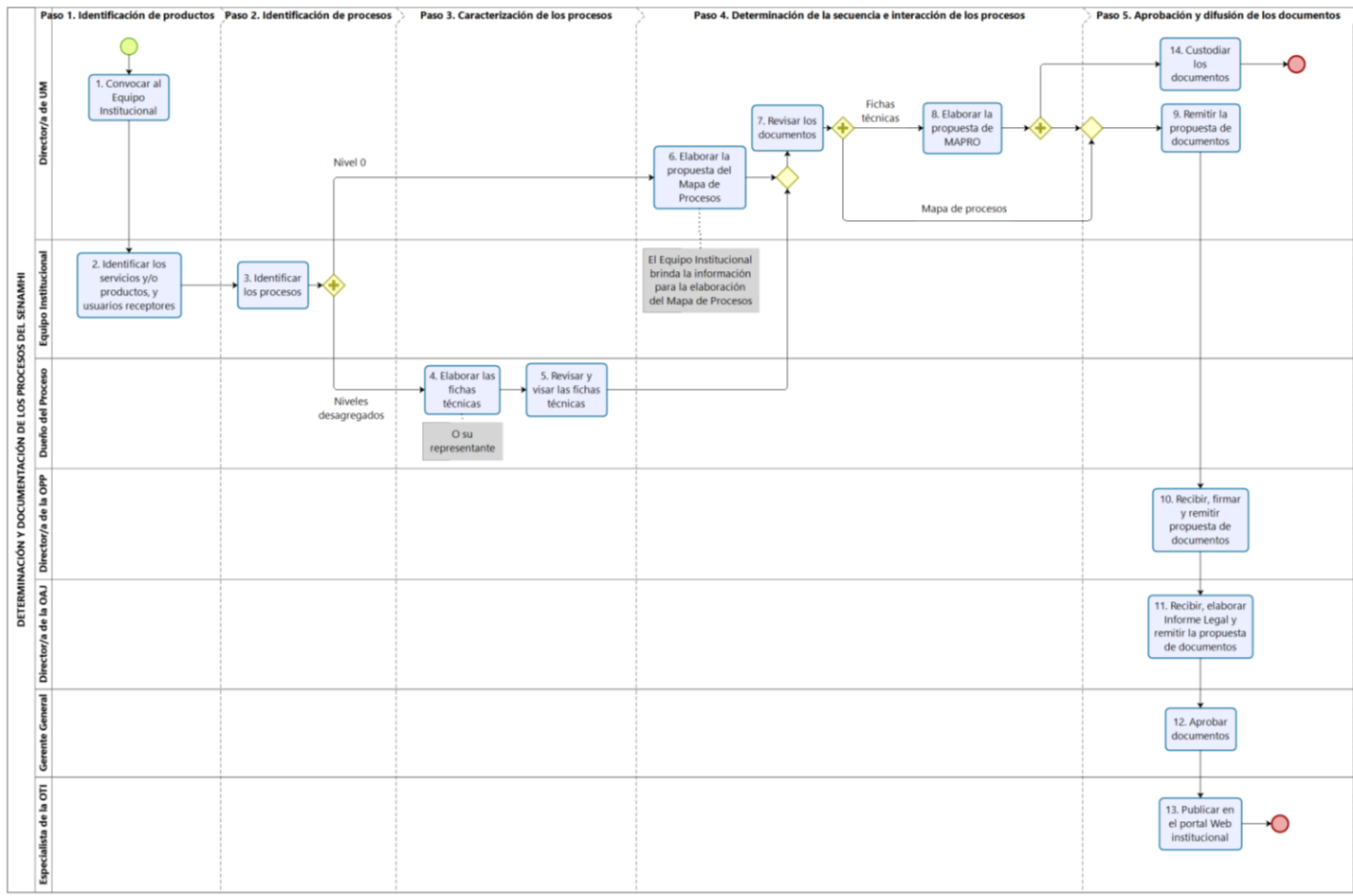
Todos los procesos identificados en el inventario de procesos vigente.



**PROCEDIMIENTO
DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
DE LOS PROCESOS DE SENAMHI**

Código	PR-OPP-002
Versión	01
Página	12 de 24

7.3 Diagrama de flujo



Este documento ha sido elaborado para el uso del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI. La impresión de este documento constituye una “COPIA NO CONTROLADA” a excepción de que se indique lo contrario



PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE SENAMHI	Versión	01
	Página	13 de 24

7.4 Descripción de las actividades

N°	Descripción	Órgano/ Unidad	Responsable	Registros
Paso 1: Identificación de Productos				
1.	Convocar al Equipo Institucional. El/la Director/a de la UM convoca al Equipo Institucional, previa aprobación del/la Gerente General.	UM	Director/a de la UM	---
2.	Identificar los servicios y/o productos, y usuarios receptores. Cada Dueño del Proceso del Equipo Institucional identifica los servicios y/o productos y usuarios receptores, considerando lo mencionado en el numeral 6.2.1.1. El/la Director/a de la UM o a quien éste designe registra los servicios y/o productos y usuarios identificados en la Matriz de Productos y Usuarios (Ver Anexo N° 1 - Matriz de Usuarios y Productos).	Todos	Equipo Institucional	Matriz de Productos y Usuarios
Paso 2: Identificación de Procesos				
3.	Identificar los procesos Identificar los procesos, en sus diferentes niveles de ser el caso, conforme lo establecido en el numeral 6.2.1.2. El/la Director/a de la UM o a quien éste designe registra la información en el formato Inventario de Procesos (Ver Anexo N° 2 - Inventario de Procesos). Continua en paralelo con la Actividad N°4 Elaborar las Fichas Técnicas y con la Actividad N° 6 – Elaborar la propuesta del Mapa de Procesos .	Todos	Equipo Institucional	Inventario de Procesos
Paso 3: Caracterización de los procesos				
4.	Elaborar las Fichas Técnicas Para lo cual debe considerar lo determinado en el numeral 6.2.1.3. Elabora los mencionados documentos conforme a lo establecido en el Anexo N° 3 - Ficha Técnica del Proceso, Anexo N° 4 - Simbología básica para la elaboración de los Diagramas de Flujo, Anexo N° 5 - Ficha de Indicador de Desempeño del Proceso, y Anexo N° 6 - Ficha Técnica del Procedimiento.	Todos	Dueño/a del proceso o su representante	Ficha Técnica del Proceso con su Diagrama de Flujo Ficha de Indicador de Desempeño Ficha Técnica de Procedimiento




PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE SENAMHI	Versión	01
	Página	14 de 24

N°	Descripción	Órgano/ Unidad	Responsable	Registros
5.	<p>Revisar y visar las Fichas Técnicas</p> <p>Revisa los documentos generados de la actividad anterior y otorga su conformidad. Continúa con la Actividad N° 7 - Revisar los documentos.</p>	Órgano o Unidad Dueña del Proceso	Dueño del Proceso	<p>Ficha Técnica del Proceso con su diagrama de flujo, con visto bueno</p> <p>Ficha de Indicador de Desempeño del Proceso</p> <p>Ficha Técnica de Procedimiento con visto bueno</p>
Paso 4: Determinación de la secuencia e interacción de los procesos				
6.	<p>Elaborar la propuesta del Mapa de Procesos</p> <p>La UM consolida la información y elabora el Mapa de Procesos con la información brindada por el Equipo Institucional, de conformidad con lo establecido en el numeral 6.2.1.4.</p> <p>Lo firma electrónicamente en el apartado “elaborado por” a través el SistSGD.</p>	UM	Director/a de la UM o a quien designe	Propuesta de Mapa de Procesos (OD-OPP-001)
7	<p>Revisar los documentos</p> <p>a) <u>Mapa de Procesos</u> Firmar electrónicamente el Mapa de Procesos en el apartado “revisado por” y adjuntar el Informe Técnico que sustenta su elaboración. Ambos documentos son remitidos a la OPP a través del SistSGD. Continúa con la Actividad N° 9 - Remitir la propuesta de documentos.</p> <p>b) <u>Ficha Técnica del Proceso con su Diagrama de Flujo, y la Ficha Técnica del Procedimiento</u> Revisa las fichas en el marco de sus competencias, otorga su conformidad y continúa con la Actividad N° 8 - Elaborar la propuesta de MAPRO.</p>	UM	Director/a de la UM	SistSGD
8.	<p>Elaborar la propuesta de MAPRO.</p> <p>Elabora la propuesta de MAPRO, considerando como insumo el Mapa de Procesos, las Fichas Técnicas de Procesos y Procedimientos.</p>	UM	Director/a de la UM o a quien asigne	Propuesta de MAPRO (OD-OPP-002)



PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE SENAMHI	Versión	01
	Página	15 de 24

N°	Descripción	Órgano/Unidad	Responsable	Registros
	Asimismo, elabora el Informe Técnico que lo sustenta. Continua en paralelo con la Actividad N° 9 - Remitir la propuesta de documentos y con la Actividad N° 14. Custodiar los documentos.			
9.	Remitir la propuesta de documentos. Remite a la OPP, a través del SistSGD, la propuesta de Mapa de Procesos o del MAPRO con el Informe Técnico que sustenta su elaboración.	UM	Director/a de la UM	SistSGD
10.	Recibir, firmar y remitir propuesta de documentos. Recibe la propuesta de Mapa de Procesos o del MAPRO con el Informe Técnico que sustenta su elaboración. Firma electrónicamente la propuesta de los mencionados documentos en el apartado "revisado por" y las remite a la OAJ.	OPP	Director/a de la OPP	SistSGD
11.	Recibir, elaborar Informe Legal y remitir la propuesta de documentos. Emite el Informe Legal y lo eleva a la GG a través del SistSGD, conjuntamente con la propuesta de Mapa de Procesos o del MAPRO, y con el Informe Técnico que lo sustenta. Asimismo, elabora el proyecto de Resolución. En caso de existir observaciones, coordina con la UM.	OAJ	Director/a de OAJ	Proyecto de Resolución Informe Legal SistSGD
12.	Aprobar documentos. Aprueba el Mapa de Procesos o el MAPRO mediante la firma electrónica en el apartado "aprobado por". Adicionalmente, suscribe la Resolución.	GG	Gerente General	Mapa de Procesos (OD-OPP-001) MAPRO (OD-OPP-002) Resolución
13.	Publicar en el Portal Web Institucional del SENAMHI. Publica la Resolución de aprobación del Mapa de Procesos o del MAPRO en el Portal Web Institucional de la entidad. FIN.	OTI	Especialista	Resolución de aprobación del Mapa del Procesos y/o del MAPRO publicado en el Portal Web Institucional del SENAMHI
14.	Custodiar los documentos. Custodia la versión final en formato digital y/o físico de los documentos generados.	UM	Director/a de la UM	---

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
	DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE SENAMHI	Versión	01
		Página	16 de 24

8. REGISTROS

Denominación	Código
Matriz de Productos y Usuarios	--
Inventario de Procesos	--
Ficha Técnica del Proceso (en todos sus niveles)	--
Ficha de Indicador de Desempeño	--
Ficha Técnica del Procedimiento	--
SistSGD	--
Informe Legal	--
Resolución (que aprueba el Mapa de Procesos o el MAPRO)	--
Mapa de Procesos	OD-OPP-001
MAPRO	OD-OPP-002

9. TABLA HISTÓRICA DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Detalle de cambios
01	--	Versión inicial

10. ANEXO

Anexo N° 1 - Matriz de Usuarios y Productos

Anexo N° 2 - Inventario de Procesos


Anexo N° 3 - Ficha Técnica del Proceso

Anexo N° 4 - Simbología básica para la elaboración de los Diagramas de Flujo

Anexo N° 5 - Ficha de Indicador de Desempeño del Proceso

Anexo N° 6 - Ficha Técnica del Procedimiento

Anexo N° 7 - Codificación de los Procesos

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
	DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE SENAMHI	Versión	01
		Página	17 de 24

**Anexo N° 1
Matriz de Usuarios y Productos***

CLIENTES (1)	Código y nombre del proceso (2)			
	Producto/ servicio 1	Producto/ servicio 2	Producto /servicio 3	Producto/ servicio n"
Cliente 1				
Cliente 2				
Cliente 3				
Cliente "n"				


*Estructura mínima

- (1) Entidad, procesos internos, otros, que recibe el/los productos/servicios.
(2) Proceso asociado al producto/servicio identificado de los documentos normativos.


**Anexo N° 2
Inventario de Procesos**

Tipo (1)	Código (2)	Nivel 0 (3)	Dueño del proceso (4)	Productos (5)	Código N1 (2)	Nivel 1 (3)	Código N2 (2)	Nivel 2 (3)	Código Nn (2)	Nivel n (3)

- (1) Tipo de Proceso: estratégico, misional o de apoyo
(2) Código: Cada proceso en sus distintos niveles de desagregación es codificado.
(3) Nombre del Proceso
(4) Cargo del Dueño del Proceso
(5) Producto/servicio del Proceso

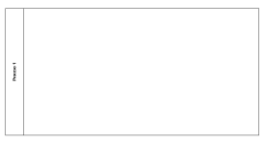
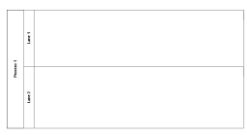
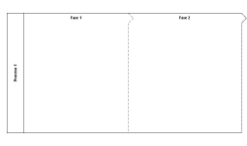


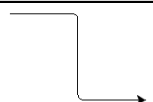
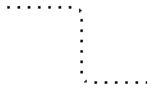



	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
	DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE SENAMHI	Versión	01
		Página	18 de 24

**Anexo Nº 3
Ficha Técnica del Proceso**


		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO				
Nombre	Consignar el nombre del proceso					
Tipo de proceso	Estratégico/Misional/Apoyo	Código	Consignar el código del proceso	Versión	Versión de la ficha (toda ficha nueva empieza con versión 01)	
Dueño del Proceso	Cargo del servidor Dueño del Proceso (Director/a o Subdirector/a del Órgano o Unidad)					
Objetivo	Es el fin último que se pretende alcanzar con la ejecución de un proceso.					
Áreas involucradas en el proceso	Órganos/Unidades involucradas en el proceso.					
Proveedor	Entrada	Procesos de Nivel (n-1)			Producto	Destinatario de los Bienes y/o Servicios
		Código	Proceso	Responsable		
Proporciona los elementos de entrada, pudiendo ser una persona, un grupo de personas, una organización, otro proceso, entre otros.	Necesidades y expectativas de las personas. Ingresan al proceso para ser transformadas en productos/servicios.	Código del proceso n-1	Nombre del proceso n-1	Cargo(s) del (los) responsable(s) del nivel n-1	Resultado de un proceso (bien o servicio)	Receptor del final del producto, pudiendo ser una persona, un grupo de personas, una organización, otro proceso, entre otros.
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO						
Controles		Actividades (revisiones, inspecciones, pruebas) orientadas a la verificación del cumplimiento de las características previstas de los elementos de entrada, de las actividades y de los productos/servicios resultantes de los procesos.				
Recursos	Humanos	Cargo de los servidores involucrados en el proceso.				
	Sistemas Informáticos	Sistema de soporte integrado que permite a usuarios individuales obtener, compartir y gestionar información mediante una combinación específica de software y hardware.				
	Equipos	Equipamiento utilizado en la ejecución de proceso.				
	Infraestructura	Espacio físico y condiciones necesarias para el desarrollo del proceso.				
INDICADOR						
Nombre del indicador (el detalle del indicador de desempeño se observa en la Ficha de Indicador de Desempeño del Proceso)						
Elaborado por:	Nombres, apellidos y cargo del elaborador (Dueño del Proceso)					
Revisado por:	Nombres y apellidos del/la Director/a de la UM (en su rol de revisor)					
Aprobado por:	Nombres y apellidos del/la Gerente General					









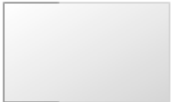
Este documento ha sido elaborado para el uso del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI. La impresión de este documento constituye una “COPIA NO CONTROLADA” a excepción de que se indique lo contrario

Anexo N° 4
Simbología básica para la elaboración de los Diagramas de Flujo¹¹

Nombre	Ícono	Descripción
Swimlanes		
Pool		Un pool es un contenedor de procesos simples (contiene flujos de secuencia dentro de las actividades). Un proceso está completamente contenido dentro de un pool. Siempre existe por lo menos un pool.
Lane		Es una sub-partición dentro del proceso. Los lane se utilizan para diferenciar roles internos, posiciones, departamentos, etc.
Fase		Es una sub-partición dentro del proceso. Puede indicar diferentes etapas durante el mismo.
Procesos		
Proceso (en sus distintos niveles de desagregación)		Sirve para hacer referencia a un proceso de nivel superior e indica que en su interior existen procesos de un nivel inferior.
Actividad		Representa las tareas que se realizan en el Proceso de Negocio.
Conectores		
Flujo de secuencia		Un flujo de secuencia es utilizado para mostrar el orden en el que las actividades se ejecutarán dentro del proceso.
Asociación		Se utiliza para asociar información y artefactos con objetos de flujo. También se utiliza para mostrar las tareas que compensan una actividad.
Eventos de inicio		
Evento de inicio simple		Indica dónde se inicia un proceso. No tiene algún comportamiento particular.
Evento de inicio condicional		Este tipo de evento es lanzado cuando se cumple una condición.
Eventos intermedios		
Evento intermedio simple		Indica que algo sucede en algún lugar entre el inicio y el final de un proceso. Esto afectará el flujo del proceso, pero no iniciará (directamente) o finalizará el mismo.


¹¹ Se puede emplear simbología adicional de ser necesario.

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
	DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE SENAMHI	Versión	01
		Página	20 de 24

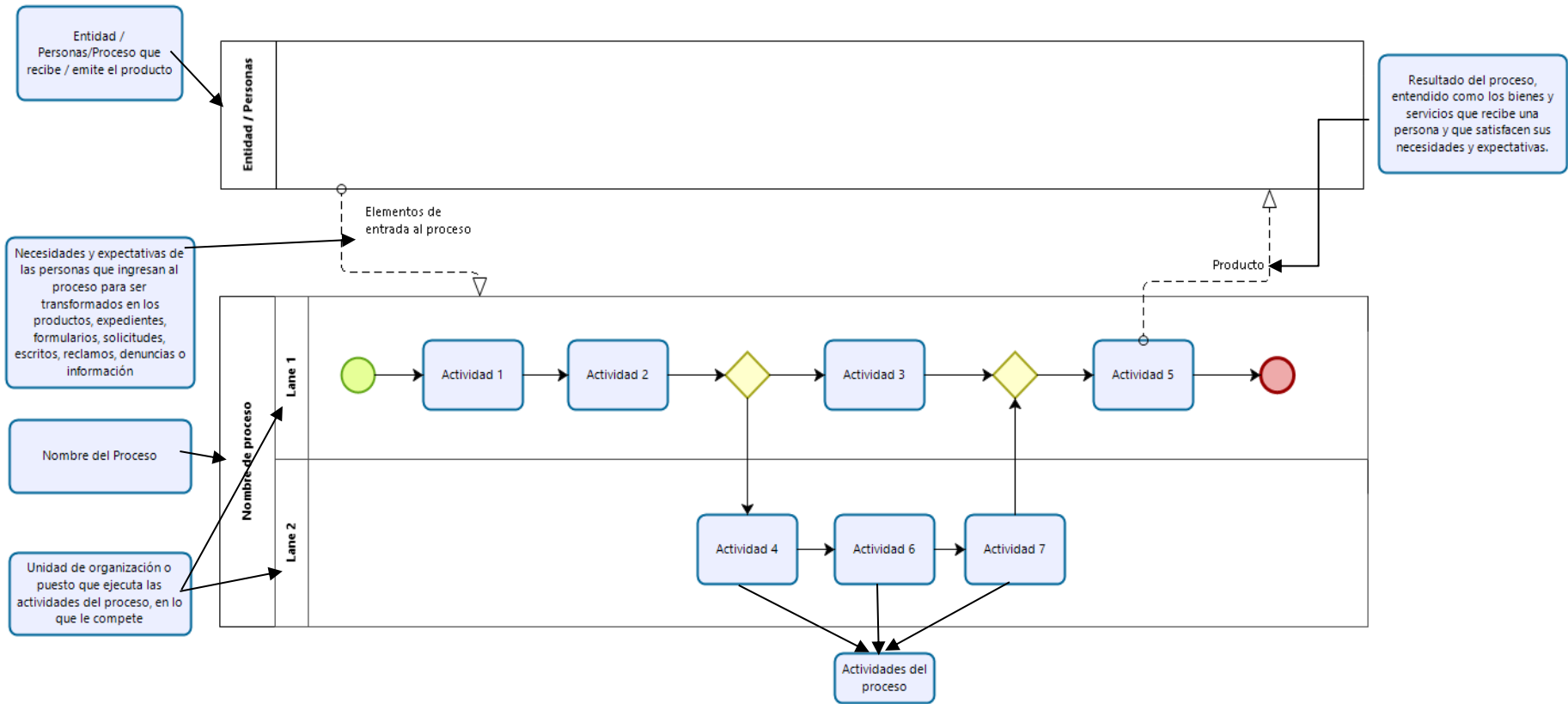
Nombre	Ícono	Descripción
Evento de temporización		Indica un retraso dentro del proceso. Este tipo de evento puede ser utilizado dentro de un flujo secuencial para indicar un tiempo de espera entre actividades.
Evento de enlace	 	Este evento se utiliza para conectar dos secciones del proceso. Los eventos de enlace pueden ser utilizados para crear ciclos o evitar líneas de secuencia de flujo largas. La flecha con relleno es la que lanza el evento, la flecha sin relleno es la que atrapa el evento.
Eventos de finalización		
Finalización simple		Indica que el flujo finaliza.
Compuertas		
Compuerta exclusiva		De divergencia: Se utiliza para crear caminos alternativos dentro del proceso, pero solo uno se selecciona. De convergencia: Se utiliza para unir caminos alternativos.
Compuerta inclusiva		De divergencia: Representa un punto de ramificación en donde las alternativas se basan en expresiones condicionales. La evaluación VERDADERA de una condición no excluye la evaluación de las demás condiciones. De convergencia: Se utiliza para unir una combinación de caminos paralelos alternativos.
Compuerta paralela		De divergencia: Se utiliza para crear caminos alternativos sin evaluar condición alguna. De convergencia: Se utiliza para unir caminos alternativos. Las compuertas esperan todos los flujos que concurren en ellas antes de continuar.
Datos y artefactos		
Objeto de datos		Provee información acerca de cómo los documentos, datos y otros objetos se utilizan y actualizan durante el proceso.
Anotación		Son mecanismos para que un modelador provea información adicional.

Consideraciones para diagramación


- Antes y durante la diagramación se debe tener presente el principio de fragmentación, el cual busca agrupar la información en todos sus niveles dentro de unidades pequeñas y manejables.
- Los diagramas de flujo muestran las actividades que lo integran, así como un orden lógico a través del flujo entre ellos.
- El nivel del detalle en la redacción de las actividades debe ser similar en todo el flujo.
- Etiquetado de actividades: VERBO + NOMBRE (Primera letra mayúscula)
- Evitar nombres muy largos.

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
	DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE SENAMHI	Versión	01
		Página	21 de 24


Ejemplo de diagrama de flujo y sus componentes:



Este documento ha sido elaborado para el uso del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI. La impresión de este documento constituye una “COPIA NO CONTROLADA” a excepción de que se indique lo contrario

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
	DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE SENAMHI	Versión	01
		Página	22 de 24

Anexo N° 5
Ficha de Indicador de Desempeño del Proceso¹²

	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO
PROCESO	Nombre del proceso
OBJETIVO	Resultado previsto de la ejecución de proceso
INDICADOR	Nombre del indicador
FINALIDAD DEL INDICADOR	Describir la finalidad de la medición
FÓRMULA	Detallar la fórmula matemática que permite obtener el resultado
UNIDAD DE MEDIDA	Unidad de medida del indicador (porcentaje, tiempo, costo, cantidad, entre otros)
FRECUENCIA	Frecuencia de medición del indicador, pudiendo ser mensual, trimestral, semestral u otro
OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Momento en que se reporta el resultado, en concordancia con la frecuencia.
LÍNEA DE BASE	Base de información sobre la que se monitorea y compara la meta establecida. Se consigna en la unidad de medida determinada.
META	Fin que se desea alcanzar. Se consigna en la unidad de medida determinada
FUENTE DE DATOS	Origen de la información con la que se construye el indicador.
RESPONSABLE	Área responsable de reportar el indicador

Consideraciones para definir un indicador de desempeño:

- a) **Precisar el objetivo que está detrás del indicador.** Para ello, se recomienda definir el indicador cuando se esté completamente seguro del objetivo o propósito que se busca medir o cuantificar, de tal forma que permitan:
- Cuantificar quejas, reclamos y/o denuncias
 - Verificar la satisfacción del cliente (interno y externo)
 - Frecuencia de incidentes,
 - Verificar la satisfacción de las personas que reciben los productos/servicios de la entidad.
 - Verificar el cumplimiento de los plazos de entrega de los productos/servicios.
 - Corroborar la cobertura de la entrega de los productos/servicios.
 - Establecer la tasa de no conformes de los productos¹³.
 - Cuantificar la productividad de los servicios.
 - Medir los costos del proceso.
 - Entre otros
- b) **Escala numérica.** Asegurarse que esa escala pueda reflejar los distintos resultados posibles y relacionados con el cumplimiento del objetivo o propósito que se está representando.
- c) **Oportuno.** Un indicador debe contar con data actualizada en la fecha y momento que es necesario para ser revisado y analizado. Ello quiere decir que el indicador debe permitir tomar decisiones para anticiparse o reaccionar de manera rápida y efectiva a problemas y oportunidades.
- d) **Evitar los promedios en la medida de lo posible.** Ello debido a que los promedios no permiten observar con claridad cómo se comporta la data que se intenta representar.


¹² Se toma como referencia los indicadores de desempeño del POI. Si no existen indicadores de desempeño referidos en el POI o éstos no están en función al desempeño del proceso, el Dueño del Proceso debe definirlos.

¹³ Cuantificación de aquellas necesidades y expectativas de las personas que reciben los productos que no cumplen con las características que lo definan como conforme.




PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
	Versión	01
	Página	23 de 24

Anexo N° 6
Ficha Técnica del Procedimiento

		FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO			
Nombre	Consignar el título del procedimiento. Debe ser redactado en sustantivo derivado de un verbo seguido de un sujeto u objeto.				
Tipo de proceso	Estratégico/Misional/Apoyo	Código	Consignar el código del procedimiento	Versión	Versión de la ficha (toda ficha nueva empieza con versión 01)
Proceso relacionado	Nombrar el proceso del cual se desprende el procedimiento				
Objetivo	Propósito que se desea alcanzar con la implementación del procedimiento				
Alcance	Áreas involucradas en el presente procedimiento				
Base Normativa	Disposiciones legales que regulan el procedimiento				
Siglas y Definiciones	Descripción de las abreviaturas y acrónimos que se emplean en el procedimiento, así como los conceptos que se consideren pertinentes explicar a fin de aclarar los contenidos en el procedimiento.				
Requisitos para iniciar el procedimiento			Salida del Procedimiento		
Fuente		Descripción		Documentos que se generan	
Origen del requisito (persona, organización, otro proceso, entre otros)		Elemento de entrada que da inicio al procedimiento		Nombrar los documentos generados del procedimiento	
N°	Nombre de la actividad o tarea	Nombre del cargo ejecutor		Unidad / Órgano ejecutor	Salida de la actividad
	(Verbo infinitivo)	Consignar el cargo de quien realiza la actividad		Órgano/unidad orgánica encargada de la actividad	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas
Elaborado por:		Nombres, apellidos y cargo del Dueño del Proceso			
Dueño del Proceso					
Revisado por:		Nombres y apellidos del Director(a) de la UM (en su rol de revisor)			
Órgano					
Aprobado por:		Nombres y apellidos del Gerente General (en su rol de aprobador)			
Tabla Histórica de Cambios					
Versión	Sección del procedimiento			Descripción del Cambio	
Versión de la propuesta	Mencionar el ítem que fue modificado			Detallar los cambios realizados.	

Este documento ha sido elaborado para el uso del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI. La impresión de este documento constituye una “COPIA NO CONTROLADA” a excepción de que se indique lo contrario

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
	DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE SENAMHI	Versión	01
		Página	24 de 24

**Anexo N° 7
Codificación de los Procesos**

1. Se inicia con la identificación de tipo de proceso:
 - Estratégico (E)
 - Misional (M)
 - Apoyo (A)
2. Luego se asigna la numeración correlativa por tipo de proceso, empezando por la numeración "01".
3. Si el proceso cuenta con otro nivel de desagregación, se asigna la numeración adicional, que inicia "01"
4. En caso exista otro nivel de desagregación, se procede conforme a lo mencionado en el numeral anterior.

Ejemplo de codificación:

Nivel 0		Nivel 1		Nivel 2	
Código	Proceso	Código	Proceso	Código	Proceso
A.03	Gestión de Recursos Humanos	A.03.01	Organización de la gestión interna de los RRHH	A.03.01.01	Planificación de las necesidades de personal
				A.03.01.02	Diseño y Seguimiento de los indicadores de gestión de la ORH

Proceso que corresponde a la ORH, por tanto, es un proceso de apoyo. La codificación con la **letra A.**

1

Numeración correlativa
2

Codificación del proceso Nivel 0
(1 + 2)

Numeración correlativa
3

Codificación del proceso Nivel 1
(1 + 2 + 3)

Numeración correlativa
4