

**DIRECTIVA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS**

<b>Número:</b>	Directiva N° 001-2025-OECE/GG	<b>N° Resolución:</b>	N° D000003-2025-OECE-GG	<b>Fecha de Emisión:</b>	09/05/2025
<b>Reemplaza a:</b>	Directiva N° 002-2019-OSCE/SGE	<b>N° Resolución:</b>	059-2019-OSCE/SGE	<b>Fecha de Emisión:</b>	14/11/2019
<b>Órgano / Unidad Administrador:</b>	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización/Unidad de Modernización				
<b>Elaborado por:</b>	UMOD	<b>Revisado por:</b>	OPPM - OAJ	<b>Aprobado por:</b>	Gerencia General

**I. FINALIDAD**

Establecer disposiciones técnicas que permitan la implementación de la gestión por procesos en el Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes, a efectos de mejorar la prestación de bienes y servicios de calidad que atiendan las necesidades y expectativas de las personas y contribuyan a la creación de valor público.

**II. ALCANCE**

La presente directiva es de cumplimiento obligatorio a todas las unidades de organización del Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes.

**III. BASE LEGAL**

- 3.1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.2. Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.3. Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.4. Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- 3.5. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM-SGP, Resolución que aprueba la Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública.
- 3.6. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 002-2025-OECE-PRE, Resolución que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del OECE.

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

**IV. DEFINICIONES**

Para efectos de la presente Directiva, se utilizan las definiciones siguientes:

- 4.1. **Atributo:** Es la característica del producto que impacta de manera directa en la atención de las necesidades y expectativas de las personas.
- 4.2. **Atributos de calidad:** Son aquellos que impactan directamente en la satisfacción de las personas.

- 4.3. **Atributos establecidos por los entes rectores:** Son aquellos que establecen los entes rectores cuya prioridad es la de solucionar un problema público, relacionado a la satisfacción de las personas.
  - 4.4. **Actividades:** 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.
  - 4.5. **Calidad de los productos:** Es la medida en que los productos cumplen con los atributos, los cuales fueron diseñados a fin de resolver un problema público que atienda las necesidades y expectativas de las personas.
  - 4.6. **Dueño del Proceso:** Es la persona que ocupa el cargo y tiene la responsabilidad del manejo de la unidad de organización que ejecuta un proceso y garantiza que su producto sea ofrecido según las necesidades y expectativas de las personas.
  - 4.7. **Elementos de entrada:** Son las necesidades y expectativas de las personas, que ingresan al proceso para ser transformados en productos.
  - 4.8. **Gestión por procesos:** Es la forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo con un enfoque sistémico y transversal, para lograr que las diferentes unidades de organización actúen como un ente unificado, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas y crear valor público.
  - 4.9. **Indicador de Producto o Proceso:** Es la medida cuantitativa o cualitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos, a través de su comparación con períodos anteriores o con metas o compromisos. Puede ser indicador de producto, cuando se comparan los atributos ofrecidos a las personas versus los atributos con los cuales se diseñaron, o indicador de proceso, cuando se mide el desempeño del proceso.
  - 4.10. **Mapa de procesos:** Es la representación gráfica de los procesos más agregados de la entidad (Nivel 0) que se relacionan entre sí, el cual considera los elementos de entrada y productos.
  - 4.11. **Mejora de producto:** Es el incremento o modificación de los atributos de un producto, con la finalidad de mejorar el nivel de satisfacción de las personas, atender sus necesidades y expectativas, y contribuir al cierre de brechas.
  - 4.12. **Mejora de procesos:** Es la optimización del desempeño de un proceso que se consigue al eliminar o agregar actividades, elementos de entrada o recursos, con la finalidad de generar los productos esperados.
  - 4.13. **Nivel de proceso:** Es la clasificación de los procesos de acuerdo a su desagregación. El nivel 0, también llamado Macroproceso, es el nivel más agregado. Luego se va desagregando en nivel 1, nivel 2 hasta el último nivel n.
  - 4.14. **Personas:** Es el conjunto de sujetos de derecho, ya sean personas naturales o jurídicas, que acceden a los bienes y servicios brindados por las entidades públicas y reciben valor público.
  - 4.15. **Problema público:** Es la diferencia entre una situación actual y una situación deseada, propia de las personas o de su entorno, y que representa una necesidad colectiva, una carencia o una insatisfacción identificable directamente o a través de elementos que la exteriorizan, y ante las cuales se busca una solución.
  - 4.16. **Proceso:** Es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan y que agregan valor, las cuales transforman elementos de entrada en productos.
  - 4.17. **Procesos de apoyo o de soporte:** Son aquellos que proporcionan los recursos para elaborar los productos previstos por la entidad.
  - 4.18. **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, así como aquellos destinados al seguimiento, evaluación y mejora de la entidad.

- 4.19. **Procesos misionales u operativos:** Son aquellos que se encargan de elaborar los productos (bienes, servicios o regulaciones) previstos por la entidad, por lo que tienen una relación directa con las personas que los reciben.
- 4.20. **Producto:** Son los bienes o servicios, resultante de un proceso y que es entregado a las personas, a una entidad o a una unidad de organización de la entidad, con el propósito de implementar los objetivos de política pública y crear valor público.
- 4.21. **Procedimiento:** Es el documento en el que se describen las tareas de un proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad.
- 4.22. **Registro:** Es el documento, físico o virtual, que se genera a partir de las actividades o tareas de un proceso. Son distintas a los productos.
- 4.23. **Riesgo:** Es la posibilidad de que ocurra un evento adverso que afecte el logro del objetivo del proceso.
- 4.24. **Servicios:** Son los productos intangibles que responden a las necesidades de las personas y que son entregados por las entidades públicas, en cumplimiento de sus funciones.
- 4.25. **Tareas:** Es el nivel más desagregado en el que se descomponen las actividades. El conjunto de tareas interrelacionadas y que agregan valor, son descritas en un procedimiento.
- 4.26. **Unidad de organización:** Es la denominación general que se emplea para referirse, según corresponda, a los órganos y unidades orgánicas que se formalizan en la estructura orgánica de la entidad, según su nivel organizacional.
- 4.27. **Valor público:** Es el fin que persigue la gestión por procesos y que se crea cuando los productos que generan las entidades públicas atienden las necesidades y expectativas de las personas y optimizan su gestión interna, generando beneficios a la sociedad, y, cuando se optimiza la gestión interna a través del uso más eficiente de los recursos públicos.

## V. SIGLAS

- 5.1. **OECE:** Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes.
- 5.2. **OAJ:** Oficina de Asesoría Jurídica.
- 5.3. **OPPM:** Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.
- 5.4. **SGD:** Sistema de Gestión Documental.
- 5.5. **UMOD:** Unidad de Modernización.
- 5.6. **UPP:** Unidad de Planeamiento y Presupuesto.

## VI. RESPONSABILIDADES

- 6.1. La Presidencia Ejecutiva del OECE es responsable de brindar su compromiso y garantizar la implementación de la gestión por procesos. Asimismo, adopta decisiones en base a los resultados de la gestión por procesos.
  - 6.2. La Gerencia General del OECE es responsable de aprobar el Mapa de Procesos Institucional; así como, de supervisar la gestión por procesos.
  - 6.3. El dueño del proceso es responsable de la ejecución de sus procesos y de garantizar que cumpla las necesidades y expectativas del receptor del producto; así como de:
-

- Diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo.
- Establecer los indicadores de los productos y procesos e identificar sus riesgos.
- Priorizar los recursos asignados para la ejecución de los procesos a su cargo.
- Adoptar herramientas tecnológicas que soporten la ejecución de sus procesos.
- Revisar y aprobar la documentación de los procesos a su cargo.
- Revisar periódicamente la documentación del proceso aprobado y gestionar su actualización.
- Resolver los casos de controversia que se puedan generar.

6.4. La OPPM a través de la UMOD, es responsable de conducir la implementación de la gestión por procesos; así como de:

- Proponer a la Gerencia General el Mapa de Procesos Institucional para su aprobación.
- Emitir opinión técnica en los aspectos que regula la presente directiva y previo a la aprobación de la documentación de gestión por procesos.
- Brindar asistencia técnica a las unidades de organización en el diseño, implementación y mejora de productos y procesos; así como, el establecimiento de indicadores e identificación de riesgos.
- Promover el uso de herramientas de mejora continua y de plataformas o aplicativos tecnológicos en los procesos a nivel institucional.
- Asignar y controlar las versiones de los documentos de procesos.
- Archivar y custodiar la documentación de los procesos aprobados.

## VII. DISPOSICIONES GENERALES

7.1. La implementación de la gestión por procesos comprende la necesidad de incorporar en el funcionamiento de la entidad la información que resulta del análisis realizado con un enfoque de procesos, de acuerdo al desarrollo de la Norma técnica N° 002-2025-PCM-SGP, “Norma Técnica para la gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública”.

7.2. La implementación de la gestión por procesos consta de un ciclo de mejora continua, alineado con las cuatro (4) fases establecidas en la Norma Técnica precitada, la cual consiste de las siguientes fases:

- Fase 1: Identificación de productos y procesos.
- Fase 2: Implementación de procesos.
- Fase 3: Evaluación de productos y procesos.
- Fase 4: Mejora de productos y procesos.

7.3. Los dueños de procesos con una periodicidad **no mayor a un año**, revisan y evalúan las Fichas de productos y procesos y la(s) Ficha(s) de Indicador de Producto o Proceso aprobados. Como resultado de dicha revisión y evaluación, debe informar a la UMOD, a través del SGD, si corresponde su actualización, derogación; o en caso de no requerirse cambios, mantener su vigencia.

---

## VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 8.1. Fase 1: Identificación de productos y procesos

#### 8.1.1. Identificación de productos

La OPPM, a través de la UMOD, con base en las normas sustantivas aplicables a la entidad, su Reglamento de Organización y Funciones y/u otros instrumentos estratégicos del OECE, identifica los productos que ofrece la entidad.

Los productos identificados se redactan de forma clara y simple, en sustantivo y cumplen con las siguientes características:

- Contribuyen a la solución de un problema público.
- Son diseñados en el marco de las funciones sustantivas del OECE.
- Contribuyen con el cumplimiento de la misión, estrategia, objetivos y metas del OECE.
- Tienen un impacto directo en la atención de las necesidades y expectativas de las personas.
- Contribuyen con la creación de valor público.

Cada producto identificado comprende la asignación de sus atributos, pudiendo ser atributos de calidad o atributos establecidos por los entes rectores. Dicho análisis se representa en la hoja de trabajo denominada “Análisis para la identificación de productos”.

#### 8.1.2. Determinación de los procesos Nivel 0

La OPPM, a través de la UMOD, determina los procesos misionales de nivel 0 según los productos identificados, con la participación de las unidades de organización.

Posteriormente, con la información de los procesos misionales, la UMOD identifica los procesos estratégicos y de apoyo de nivel 0.

Los procesos de nivel 0, ya sean misionales, estratégicos o de apoyo, se detallan junto con sus productos resultantes en el Inventario de Productos y Procesos, cuyo formato se encuentra en el Anexo N° 01.

#### 8.1.3. Elaboración y aprobación del Mapa de Procesos Institucional

El “Mapa de Procesos Institucional del OECE” se compone, como mínimo, del “Diagrama del mapa de procesos” y del “Inventario de productos y procesos” a Nivel 0.

La OPPM, a través de la UMOD, elabora, sustenta técnicamente y remite a la OAJ la propuesta de Mapa de Procesos Institucional del OECE.

La OAJ revisa el documento, emite la opinión legal correspondiente y elabora el proyecto de resolución de aprobación, que de ser favorable,

es elevada a la Gerencia General.

La Gerencia General revisa el Mapa de Procesos Institucional del OECE y lo aprueba mediante resolución.

Asimismo, posterior a la aprobación del Mapa de Procesos Institucional y de manera progresiva, el dueño del proceso, con asistencia técnica de la UMOD, pueden elaborar y aprobar con memorando la Ficha de producto y proceso de nivel 0 (Anexo N°02), previa opinión técnica de la UMOD.

#### **8.1.4. Determinación de los procesos de Nivel 1 o más.**

A partir de los procesos de nivel 0 identificados y aprobados en el Mapa de Procesos Institucional del OECE, los dueños de procesos, con asistencia técnica de la UMOD, pueden determinar los procesos de nivel 1 o más, según corresponda.

#### **8.1.5. Documentación y aprobación de los procesos Nivel 1 o más**

Los procesos de nivel 1 o más deben ser documentados por el dueño del proceso, con la participación de otras unidades de organización involucradas, de ser el caso, mediante:

- Ficha de Producto y Proceso (Anexo N°02), que incluye el diagrama del proceso.
- La(s) Ficha(s) de Indicador de Producto o Proceso (Anexo N°03), que toma en cuenta los indicadores asociados a los atributos del producto o desempeño del proceso, para su posterior medición en la Fase 3 (según el numeral 8.3.1).

Para la aprobación de la Ficha de Producto y Proceso y la Ficha de Indicador de Producto o Proceso, el dueño del proceso debe obtener la opinión favorable de las unidades de organización involucradas, en el marco de sus competencias, de ser el caso.

Posteriormente, debe enviar la documentación del proceso debidamente suscrita, junto con las opiniones favorables de las unidades de organización involucradas, de corresponder, a la UMOD, para su revisión y emisión de la opinión técnica.

Con la opinión técnica favorable de la UMOD, el dueño del proceso aprueba la documentación: Ficha de Producto y Proceso y la Ficha de Indicador de Producto o Proceso, mediante memorando, dirigido a las unidades de organización participantes del proceso, así como a la UMOD, para su registro y control.

La UMOD custodia la documentación de los procesos aprobados en el repositorio designado para este fin.

---

### 8.1.6. Elaboración y aprobación de procedimientos

La elaboración de un procedimiento se encuentra a cargo del dueño del proceso y se realiza cuando el proceso involucrado cumpla con algunos de los siguientes criterios:

- No se encuentra regulado por otro documento normativo institucional. *(Obligatorio)*
- Es complejo y requiere información técnica para su ejecución, que asegure estándares mínimos de calidad.
- Involucra servidores con competencias diversas.
- Representa una alta carga de trabajo operativa. *(Sustentar con información estadística)*
- No cuenta con un nivel de automatización.
- Es desarrollado por personal que no cuenta con las competencias técnicas suficientes para ejecutar las actividades siguiendo instrucciones no documentadas del dueño del proceso.
- Es ejecutado por personal con alta rotación.

Asimismo, si el marco normativo que regula un proceso es claro y detallado, no es necesario un procedimiento. En cambio, si es amplio y permite regular el proceso a más detalle, de acuerdo a la naturaleza de la entidad, se recomienda optar por un procedimiento en lugar de otro documento normativo institucional.

Las actividades para la elaboración y aprobación de procedimientos se establecen en el documento que regula los documentos normativos institucionales, bajo la estructura establecida en el Anexo N°04 de la presente directiva.

Una vez aprobado el procedimiento, la UMOD es responsable de su custodia, así como del control de versiones en el repositorio designado para este fin.

## 8.2. Fase 2: Implementación de los procesos

- La UMOD, en coordinación con la Oficina de Recursos Humanos, difunde la aprobación de la documentación de procesos a los servidores del OECE, a través de medios escritos, vitrinas informativas, correos electrónicos y/o la intranet institucional. Asimismo, coordina con la Unidad de Comunicaciones para su difusión a través de los canales de comunicación externa que gestiona.
  - El dueño del proceso, en coordinación con la UMOD, debe asegurarse de proporcionar claridad sobre los roles y responsabilidades de cada servidor.
  - El dueño del proceso conduce la ejecución de las actividades del proceso de acuerdo con lo establecido en su documentación. Asimismo, los servidores que participan en el proceso generan los registros correspondientes.
-

### **8.3. Fase 3: Evaluación de productos y procesos**

#### **8.3.1. Medición de productos y procesos**

- El dueño del proceso recopila y procesa los resultados de la medición de sus indicadores y los remite, a través del SGD, a la OPPM, a fin de que a través de la UPP y UMOD se efectúe su seguimiento y evaluación en el marco de sus competencias, conforme a los periodos establecidos en la(s) Ficha(s) de Indicador de Producto o Proceso.

#### **8.3.2. Análisis de productos y procesos**

- El dueño del proceso realiza la comparación de los resultados obtenidos de la medición de productos y procesos contra los atributos o metas, estas últimas definidas en la(s) Ficha(s) de Indicador de Producto o Proceso, a fin de identificar oportunidades de mejora que permitan generar y entregar productos que atiendan las necesidades y expectativas de las personas y, en consecuencia, tengan un impacto relevante en el funcionamiento del OECE.
- El dueño del proceso evalúa, como mínimo de forma anual, la eficacia de los indicadores de productos y procesos, pudiendo reformularse si se verifica que no cumple con su objetivo o no contribuye a medir los logros esperados.

### **8.4. Fase 4: Mejora de productos y procesos**

#### **8.4.1. Identificación de oportunidades de mejora**

El dueño del proceso, otras unidades de organización o la Alta Dirección identifican aquellos problemas, brechas y oportunidades de mejora que se originan de la evaluación de los productos y procesos que, de manera no limitativa, pueden estar relacionados con los siguientes aspectos:

- **Desempeño de los procesos**
    - **Uso de recursos:** Se refiere a la oportunidad de reducir o agregar recursos (presupuestales, tecnológicos, de infraestructura y de recursos humanos), orientados a lograr los objetivos del proceso de manera más eficiente.
    - **Tasa de productos no conformes:** La desviación de los límites establecidos para los productos, puede generar una oportunidad de mejora en los procesos.
    - **Evaluación de riesgos:** Producto de las acciones para mitigar los riesgos operativos se pueden generar oportunidades de mejoras en los procesos.
  - **Atributos de calidad de los productos**
    - **Nivel de satisfacción:** Resultados de la medición de la satisfacción de las personas que reciben los productos, pueden generar oportunidades de mejora en los atributos de calidad.
    - **Cumplimiento de plazos:** El incumplimiento de los tiempos de
-

atención y de espera en la entrega de los productos a las personas.

- **Reclamos:** La incidencia en reclamos respecto a la insatisfacción o disconformidad de un producto, puede generar oportunidades de mejora.

- **Atributos establecidos por los entes rectores**

- **Índices e indicadores de cierre de brechas:** El incumplimiento de los objetivos planteados por los entes rectores que atienden un problema público, puede conllevar al replanteamiento de la solución o mejora del producto.

La UMOD recibe, consolida y prioriza los problemas, brechas y oportunidades de mejora a través del Anexo N° 05. Posteriormente, la UMOD remite al dueño del proceso, a través del SGD, el problema, brecha u oportunidad de mejora priorizada para su validación, solicitando la designación de un servidor a fin de continuar con la determinación de mejoras de productos o procesos.

#### 8.4.2. Determinación de mejoras de productos o procesos

La UMOD y el servidor designado analizan y determinan las actividades para mejorar el producto o el proceso, simplificar su ejecución o innovar. Estas mejoras contribuyen al cierre de brechas en las necesidades y expectativas de las personas, considerando que su éxito dependerá de criterios como:

- La disponibilidad de los recursos del dueño del proceso.
- El apoyo de la Alta Dirección.
- La autonomía del dueño del proceso para efectuar la mejora.
- El tiempo que tomará su desarrollo.
- La sostenibilidad, escalabilidad y/o replicabilidad.

#### 8.4.3. Implementación de mejoras de productos o procesos

El dueño del proceso es responsable de realizar la implementación; asimismo, su seguimiento se encuentra a cargo de la OPPM. En caso se detecte que la implementación de las mejoras definidas en el numeral 8.4.2. no resuelven el problema, la brecha y/o oportunidad de mejora, la OPPM a través de la UMOD, coordina con el dueño de proceso para realizar los ajustes necesarios para alcanzar los objetivos deseados.

Luego de la implementación de las mejoras en los productos o procesos, éstas se incorporan en el OECE, entre otras, mediante las siguientes acciones:

- Actualizar la documentación de productos y procesos.
  - Actualizar la planificación institucional.
  - Asignar recursos de acuerdo con las nuevas necesidades.
  - Actualizar instrumentos de gestión organizacional, de corresponder.
  - Capacitar a los involucrados en el proceso mejorado.
-



En caso que las mejoras conlleven a cambios en los atributos o características de los productos o procesos, se debe actualizar la documentación de los procesos establecida en la Fase 1.

## **IX. ANEXOS**

- 9.1.** Anexo N° 01 Inventario de productos y procesos
  - 9.2.** Anexo N° 02 Ficha de producto y proceso
  - 9.3.** Anexo N° 03 Ficha de Indicador de [Producto o Proceso]
  - 9.4.** Anexo N° 04 Estructura y contenido de un Procedimiento
  - 9.5.** Anexo N° 05 Formato para el registro y priorización de problemas, brechas y oportunidades de mejora identificadas
-



**ANEXO N° 02**  
**Ficha de producto y proceso**

<b>OPPM - UMOD</b>	<b>FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO</b>	<b>Versión: 1</b>	 <small>Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes</small>
		<b>Fecha de aprobación:</b>	

<b>Nombre del proceso</b>	<i>Código y Nombre del proceso.</i>		<b>Tipo de proceso</b>	<i>Misional, estratégico o de apoyo.</i>
<b>Dueño del proceso</b>	<i>Unidad de organización con responsabilidad y autoridad definida por sus funciones que le permita diseñar, implementar, controlar y mejorar el proceso.</i>			
<b>Objetivo del proceso</b>	<i>Fin último que se pretende alcanzar con la ejecución del proceso, ¿por qué el proceso agrega valor? Debe guardar coherencia con el nombre del proceso.</i>			
<b>Objetivo estratégico</b>	<i>Objetivo estratégico, acción estratégica u actividad operativa establecidos en los instrumentos de planeamiento, al cual se vinculan.</i>			
<b>Proveedor de elemento de entrada</b>	<b>Elementos de entrada</b>	<b>Producto</b>	<b>Receptor del producto</b>	
<i>Provee los elementos de entrada, puede ser una persona, grupo de personas, organización u otro proceso.</i>	<i>Necesidades y expectativas de las personas que requiere ser atendidas por productos. Pueden ser tangibles (expedientes, formularios, escritos, reclamos, otros) o intangibles (información, normas, otros).</i>	<i>Resultado(s) de un proceso, entendido como los bienes, servicios y regulaciones que recibe una persona y que deben contar con los requisitos necesarios para satisfacer sus necesidades y expectativas.</i>	<i>Resultado(s) de un proceso, entendido como los bienes, servicios y regulaciones que recibe una persona y que deben contar con los requisitos necesarios para satisfacer sus necesidades y expectativas.</i>	
<b>Actividades del proceso</b>				
<i>Colocar el diagrama del proceso que representa de forma gráfica la identificación, secuencia e interacción de las actividades del proceso, y sus elementos, así como los registros que se generan. En caso se considere necesario, el diagrama de procesos puede ser indicado en un anexo a la presente ficha haciendo su respectiva referencia.</i>				
<b>Riesgos</b>	<i>Situaciones que pueden generar desvíos en el cumplimiento de los objetivos del proceso para la entrega de productos. Considerar este campo en la ficha de producto y proceso de último nivel.</i>			
<b>Registros</b>	<i>Documentación que se genera a partir de las actividades o tareas de un proceso. Son distintas a los productos. Por ejemplo, Informe, Reporte, Acta. Considerar este campo en la ficha de producto y proceso de último nivel.</i>			
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>		
<i>Firma del servidor que elabora el documento</i>	<i>Firma del responsable de UMOD</i>	<i>Firma del dueño del proceso</i>		

**ANEXO N° 03**  
**Ficha de Indicador de [Producto o Proceso]**

<b>OPPM - UMOD</b>	<b>FICHA DE INDICADOR DE [PRODUCTO O PROCESO]</b>	<b>Versión: 1</b>	 <small>Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes</small>
		<b>Fecha de aprobación:</b>	

<b>Proceso</b>	<i>Código y Nombre del proceso. Igual que en la Ficha del producto y proceso.</i>				
<b>Producto</b>	<i>Nombre del producto. Igual que en el Inventario de Productos y Procesos.</i>				
<b>Nombre del indicador</b>	<i>Enunciado preciso y auto explicativo vinculado con el producto o el proceso. Debe señalar ¿Cómo?, ¿Sobre quién? y ¿Qué? se desea medir.</i>	<b>Tipo</b>	<i>De producto o de proceso.</i>		
<b>Justificación</b>	<i>Descripción de la razón para elegir el indicador como el más adecuado, señalando por qué es relevante, factible de medir y específico para asegurar la calidad del producto o el objetivo del proceso, que atienda las necesidades y expectativas de las personas.</i>				
<b>Responsable</b>	<i>Dueño de proceso, responsable de recabar, reportar y analizar el indicador.</i>				
<b>Método de cálculo</b>	<i>Fórmula de cálculo del indicador y las especificaciones técnicas, que comprende la definición de las variables utilizadas en la fórmula de cálculo y los criterios necesarios para su entendimiento.</i>				
<b>Sentido esperado</b>	<i>Ascendente, descendente, no definido.</i>	<b>Unidad de Medida</b>	<i>tiempo, costo, %, etc.</i>	<b>Frecuencia</b>	<i>mensual, trimestral, anual, etc.</i>
<b>Fuente de datos</b>	<i>Origen de la información del indicador por variable.</i>				
	<b>Línea de base</b>	<b>Logros esperados</b>			
<b>Año</b>	<i>[año base]</i>	<i>[año 1]</i>			<i>[año n]</i>
<b>Valor</b>					
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>		<b>Aprobado por:</b>	
<i>Firma del servidor que elabora el documento</i>		<i>Firma del responsable de UMOD</i>		<i>Firma del dueño del proceso</i>	





PERÚ

Ministerio de Economía y Finanzas

Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes

Gerencia General

## ANEXO N° 05

## Formato para el registro y priorización de problemas, brechas y oportunidades de mejora identificadas

OPPM - UMOD	REGISTRO Y PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS, BRECHAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA	Versión: 1	
		Fecha de aprobación:	

N°	Dueño del proceso	Proceso	Aspectos identificados en la Oportunidad de mejora	Problemas, brechas u oportunidades de mejora identificados	Criterios de priorización			Suma	Nivel de priorización
					Vinculación con procesos misionales	Demanda	Impacto en necesidades y expectativas de las personas		
[1]	Unidad de organización con responsabilidad y autoridad definida por sus funciones que le permita diseñar, implementar, controlar y mejorar el proceso.	Nombre y código del proceso que se está procedimentando. El mismo nombre que se menciona en la Ficha del producto y proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeño de los procesos.</li> <li>- Atributos de calidad de los productos.</li> <li>- Atributos establecidos por los entes rectores.</li> <li>-Otro.</li> </ul>	Descripción del problema, brecha u oportunidades de mejora identificados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 3 puntos: Está directamente relacionado con un proceso misional.</li> <li>- 2 puntos: Está relacionado con un proceso de apoyo o estratégico que influye en uno misional.</li> <li>- 1 punto: No tiene relación con procesos misionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 3 puntos: Alta demanda (uso frecuente, alto volumen, muchas áreas o usuarios involucrados).</li> <li>- 2 puntos: Demanda media (uso periódico o moderado número de usuarios).</li> <li>- 1 punto: Baja demanda (poco uso o pocos usuarios involucrados).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 3 puntos: Alto impacto en la satisfacción o experiencia del usuario.</li> <li>2 puntos: Impacto medio (mejora algunos aspectos, pero no de forma crítica).</li> <li>1 punto: Bajo impacto o casi nulo en el usuario final.</li> </ul>	Sumar Vinculación con procesos misionales + Demanda + Impacto en necesidades y expectativas de las personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>8 a 9 puntos: Alta prioridad. Alineamiento estratégico, alta demanda e impacto significativo. Debe ser implementada.</li> <li>6 a 7 puntos: Prioridad media. Relevante, pero con ciertas limitaciones en urgencia, demanda o alineamiento. Se recomienda implementar después de las de alta prioridad.</li> <li>3 a 5 puntos: Baja prioridad. Bajo impacto, baja demanda o sin relación con procesos misionales. No es prioritaria.</li> </ul>