

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social			
Oficina de Modernización			Fecha de aprobación: 20/02/2026 Página 1 de 34
IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN EL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL – MIDIS Directiva N° 001-2026-MIDIS Versión N° 01 Aprobado mediante Resolución Ministerial N° 028 -2026-MIDIS			
Etapa	Responsable	Cargo	Visto Bueno y sello
Formulado por:	José Luis Príncipe Ccolque	Jefe de la Oficina de Modernización	Fecha:
Revisado por:	Esther Rosario Dongo Cahuas	Jefe de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Fecha:
	Edwar Segundo Rebaza Iparraguirre	Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica	Fecha:
Aprobado por:	Lesly Nadir Shica Seguil	Ministra de Desarrollo e Inclusión Social	Fecha:

  Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social		Fecha de aprobación: 20 / 02 / 2026
Título: Implementación de la Gestión por Procesos en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS		Página 2 de 34

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Documento sustento 1/	Textos modificados 2/	Responsable 3/
01	19/09/2025 14/01/2026	Informe N° D000160-2025-MIDIS-OM, Informe N° D000316- 2025-MIDIS-OGPPM e Informe N° D00016- 2026-MIDIS-OGPPM	Elaboración inicial del documento	Oficina de Modernización
..				
...				
...				

Notas:

1/ Señalar el informe que sustenta la formulación del documento normativo y/o el informe que sustenta la modificación de la nueva versión del documento.

2/ Señalar los artículos, numerales, literales, anexos, etc. que genera la modificación del documento.

3/ Señalar la unidad de organización que formula la nueva versión del documento.

  Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social			
Título: Implementación de la Gestión por Procesos en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS		Fecha de aprobación: 20 /02 / 2026	
		Página 3 de 34	

ÍNDICE

1.	OBJETIVO	4
2.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
3.	BASE LEGAL.....	4
4.	DEFINICIONES	4
5.	RESPONSABILIDADES	6
6.	DISPOSICIONES GENERALES	7
7.	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	8
8.	DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS	19
9.	PROCESOS RELACIONADOS.....	19
10.	ANEXOS	19

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Fecha de aprobación: 20/ 02/ 2026
Título: Implementación de la Gestión por Procesos en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS		Página 4 de 34

1. OBJETIVO

Establecer las disposiciones técnicas para implementar la gestión por procesos, a fin de entregar productos de calidad y con valor público para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, así como contribuir al logro de los objetivos y metas institucionales, fomentando una cultura de mejora continua.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente directiva es de aplicación obligatoria para todas las unidades de organización de la Sede Central y Programas Nacionales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (en adelante, el MIDIS).

3. BASE LEGAL

- 3.1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.2. Ley N° 29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- 3.3. Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.4. Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.5. Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- 3.6. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2019-PCM/SGP, que aprueba los Lineamientos N° 001-2019-SGP “Principios de actuación para la Modernización de la Gestión Pública”.
- 3.7. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública.
- 3.8. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 009-2025-PCM-SGP, que aprueba los Lineamientos N° 001-2025-PCM/SGP, Guía práctica para la Gestión por Procesos en las entidades de la administración pública.
- 3.9. Resolución Ministerial N° D000254-2025-MIDIS, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MIDIS.

4. DEFINICIONES

- 4.1. **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. El conjunto de actividades interrelacionadas y que agregan valor, conforman un proceso.
- 4.2. **Diagrama de proceso:** Representación gráfica que describe la secuencia lógica e interacción de las actividades de un proceso, elaborada mediante el uso del estándar BPMN.
- 4.3. **Diagrama de flujo de procedimiento:** Representación gráfica detallada y secuencial de las tareas específicas que componen un proceso, elaborada mediante el uso del estándar BPMN. Se centra en quién realiza cada tarea (rol) y en qué secuencia se deben ejecutar.
- 4.4. **Dueño del proceso** ¹: Titular del órgano o unidad funcional con autoridad para diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de entregar productos que cumplan con las necesidades y expectativas de los usuarios.
- 4.5. **Gestión por procesos:** 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

¹ Se excluye al Titular de la Sede Central y de los Programas Nacionales del MIDIS.

**PERÚ**Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión SocialTítulo: Implementación de la Gestión por Procesos en el Ministerio
de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS

Fecha de aprobación: 20/02 / 2026

Página 5 de 34

de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas y crear valor público.

- 4.6. Indicador de producto o proceso:** 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. Se asocia directamente con el objetivo del proceso y sirve para la determinación de las metas, 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.
- 4.7. Mapa de Procesos:** Documento de gestión institucional que gráfica y describe la secuencia e interrelación de los procesos estratégicos, misionales y de soporte de nivel 0 que ejecuta la entidad, para generar y entregar los productos a los usuarios.
- 4.8. Notación de Modelado de Procesos de Negocio (Business Process Model and Notation - BPMN):** Notación gráfica estandarizada que permite el modelado de procesos de negocio para comunicar un flujo de trabajo. Permite visualizar, analizar y documentar procesos de principio a fin, facilitando la comprensión y mejora de los mismos.
- 4.9. Personas:** 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.
- 4.10. 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.
- 4.11. Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan y que agregan valor, las cuales transforman elementos de entrada en productos.
- **Procesos misionales:** aquellos que se encargan de elaborar los productos (bienes, servicios o regulaciones) previstos por el MIDIS, por lo que tienen una relación directa con los usuarios que los reciben.
 - **Procesos estratégicos:** aquellos que definen las políticas, el planeamiento institucional, las estrategias, los objetivos y metas, que aseguran la provisión de los recursos necesarios para su cumplimiento, así como aquellos destinados al seguimiento, evaluación y mejora del MIDIS.
 - **Procesos de soporte:** aquellos que brindan soporte a los procesos misionales y estratégicos para la generación de los productos.
- 4.12. Producto:** Son bienes, servicios o regulaciones resultantes de un proceso, los cuales son entregados a los usuarios, con el propósito de implementar los objetivos de política pública y crear valor público.
- 4.13. Responsable del proceso:** Titular de la unidad orgánica o funcional dependiente del dueño del proceso, responsable de la ejecución operativa del mismo en cumplimiento de las disposiciones y/o documentos aprobados por este. En caso de que el dueño del proceso no cuente con unidades orgánicas dependientes, el responsable y dueño del proceso corresponde a lo mismo.
- 4.14. Riesgos:** Situaciones que pueden generar desvíos en el cumplimiento de los objetivos del proceso para la entrega de productos.
- 4.15. Servicio administrativo:** Productos intangibles que generan las entidades, entregados a otras entidades públicas, como medio o soporte para la optimización de su gestión interna o la prestación eficiente de los productos que brindan.
- 4.16. Tarea:** Es el nivel más desagregado en el que se descomponen las actividades de un proceso. El conjunto de tareas interrelacionadas y que agregan valor, son descritas en un procedimiento.
- 4.17. Usuario:** Receptor final del producto, pudiendo ser una persona, grupo de personas, una organización u otro proceso. También se denominan beneficiarios, clientes o administrados.
- 4.18. 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.

5. RESPONSABILIDADES

La Tabla N° 01 muestra a las autoridades que tienen bajo su responsabilidad los roles o instancias en el cumplimiento de las disposiciones en materia de gestión por procesos de la presente Directiva:

Tabla N° 01: Roles y autoridades en el MIDIS

Rol o instancia		Autoridad
Titular de la entidad		El/la Ministro/a de Desarrollo e Inclusión Social
Máxima autoridad administrativa	Sede Central del MIDIS	El/la Secretario/a General
	Programas Nacionales	El/la Director/a Ejecutivo/a
Unidad de organización encargada de la gestión por procesos	Sede Central del MIDIS	El/la Jefe/a de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (OGPPM), a través del/de la Jefe/a de la Oficina de Modernización (OM)
	Programas Nacionales	El/la Jefe/a de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (UPPM)
Dueño del proceso	Sede Central del MIDIS	El/la Titular de la unidad de organización
	Programas Nacionales	

5.1. El/La Titular de la entidad brinda su compromiso y garantiza la implementación de la gestión por procesos en el MIDIS, asimismo, adopta decisiones en base a resultados.

5.2. La máxima autoridad administrativa actúa como representante de la Alta Dirección y es responsable de:

- a) Aprobar el Mapa de Procesos.
- b) Supervisar la implementación de la gestión por procesos.

5.3. La unidad de organización encargada de la gestión por procesos, conduce la implementación de la gestión por procesos y es responsable de:

- a) Proponer el Mapa de Procesos para su aprobación.
- b) Emitir opinión técnica en los aspectos que regula la presente Directiva y previo a la aprobación de la documentación de gestión por procesos.
- c) Brindar asistencia técnica y acompañamiento a las unidades de organización en el diseño, documentación, implementación y mejora de los productos y procesos, así como el establecimiento de indicadores e identificación de riesgos.
- d) Promover el uso de herramientas de mejora continua y de plataformas o aplicativos tecnológicos en los procesos a nivel institucional.
- e) Archivar y custodiar la documentación de los procesos aprobada.

5.4. El dueño del proceso es responsable de:

- a) Diseñar, documentar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo.
- b) Establecer los indicadores de los productos y procesos.
- c) Identificar los riesgos de los productos y procesos y gestionar el tratamiento.
- d) Facilitar la disponibilidad de recursos para la ejecución de los procesos a su cargo.
- e) Adoptar herramientas tecnológicas que soporten la ejecución de sus procesos.
- f) Revisar y aprobar la documentación de los procesos a su cargo.
- g) Revisar periódicamente la documentación del proceso aprobada y gestionar su actualización.
- h) Resolver los casos de controversia que se puedan generar.

6. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1.** La implementación de la gestión por procesos requiere el compromiso de todos los servidores civiles, la asignación de recursos para la ejecución y sostenibilidad de los procesos y productos que se entregan, así como la capacitación y sensibilización del personal y el uso de herramientas tecnológicas y normativas que aseguren su adecuada aplicación, seguimiento y mejora continua.
- 6.2.** El ciclo de la gestión por procesos se implementa en cuatro fases continuas y permanentes, las cuales se mencionan a continuación:

Gráfico 01: Fases de la gestión por procesos



- 6.3.** En la Tabla N° 02 se muestra el detalle los documentos generados por cada una de las fases y actividades, para la implementación de la gestión por procesos:

Tabla N° 02: Documentos por cada fase de la gestión por procesos

Fase	Documentos
Fase 1: Identificación de productos y procesos	- Inventario de Productos y Procesos de nivel 0 (Anexo N° 01) - Diagrama del Mapa de Procesos (Anexo N° 02) - Documento del Mapa de Procesos (Anexo N° 03) - Ficha de Producto y Proceso (Anexo N° 04) - Diagrama de proceso (Anexo N° 05) - Ficha de Indicador de Producto o Proceso (Anexo N° 06) - Ficha de Procedimiento (Anexo N° 7) - Diagrama de flujo del procedimiento (Anexo N° 8) - Documentación consolidada del proceso (Anexo N° 9) - Lista maestra de procesos (Anexo N° 10) - Lista de productos, sus necesidades y expectativas (Anexo N° 11)
Fase 2: Implementación de procesos	- Evidencias de la difusión de la documentación de los procesos. - Registros de la ejecución de los procesos. - Lista de productos no conformes (Anexo N° 12) - Planes de tratamiento de los riesgos de procesos (RM N° 343-2025-MIDIS)
Fase 3: Evaluación de productos y procesos	- Fichas de indicadores de producto y proceso con los resultados de la medición (incluye el análisis de causas y las acciones correctivas adoptadas, de ser el caso). - Informe de satisfacción de las personas que reciben los productos.
Fase 4: Mejora de productos y procesos	- Listado de oportunidades de mejora, brechas y/o problemas priorizados con el sustento técnico (uso de herramientas) - Informe de propuestas de mejora para implementación. - Cronograma o plan de actividades para la implementación de mejoras - Informe de resultados de la implementación de las mejoras priorizadas.

7. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1. Acciones previas

La unidad de organización encargada de la gestión por procesos planifica las actividades a ejecutar para el cumplimiento de las fases del proceso, por el cual debe elaborar y difundir a las unidades de organización, el cronograma y/o plan de trabajo con las actividades de acuerdo con la fase a implementar.

7.2. Fase I: Identificación de productos y procesos

Esta fase se compone de las siguientes actividades:

Gráfico 02: Actividades de la fase de identificación de productos y procesos



7.2.1. Actividad 1: Identificar productos:

7.2.1.1. La unidad de organización encargada de la gestión por procesos identifica los productos que entrega el MIDIS en el marco de sus competencias y funciones sustantivas, y a los usuarios que los reciben, en atención a sus necesidades y expectativas, para lo cual revisa la siguiente documentación sustantiva, según corresponda:

- Norma de creación.
- Política Nacional de Desarrollo e Inclusión Social.
- Plan Estratégico Institucional (PEI).
- Reglamento de Organización y Funciones (ROF).
- Manual de Operaciones (MOP).
- Programas Presupuestales de los Programas Nacionales.
- Otras que habilitan y asignan expresamente competencias y funciones sustantivas.
- En la Tabla N° 03 se muestra la herramienta para identificar los primeros productos.

Tabla N° 03: Herramienta para identificar productos

Norma sustantiva	Disposición de la norma (<i>artículos, disposiciones</i>)	Producto(s)

7.2.1.2. Los productos identificados, deben cumplir con las siguientes características:

- Son programados y presupuestados en los instrumentos de planeamiento (PEI, POI) y respondan a una acción estratégica.
- Contribuyan a la solución de un problema público; que tiene como beneficiario principal a las personas y la creación de valor público.
- Son diseñados en el marco de las funciones sustantivas del MIDIS.
- Contribuyen con el cumplimiento de la misión, estrategia, objetivos y metas de la entidad.
- Deben tener atributos y tienen un impacto directo en las necesidades y expectativas de los usuarios.

- Su entrega es permanente.
- Atiende las necesidades y expectativas de las personas; lo que debe ser comprobado con los resultados de la medición de indicadores.

7.2.1.3. La articulación de la gestión por procesos con el planeamiento estratégico asegura que los productos tengan un presupuesto asignado y, en consecuencia, se garantiza la entrega a las personas. En la Tabla N° 04 se muestra esta articulación.

Tabla N° 04 Articulación de productos con el planeamiento estratégico

Producto	Persona que recibe el producto (*)	Norma sustantiva	Objetivo estratégico institucional o Acción estratégica institucional relacionada (**)	Necesidades y expectativas de las personas
•				
•				
•				

(*) Personas, organizaciones u otras partes interesadas de la entidad.

(**) Tomado del Plan Estratégico Institucional del MIDIS.

7.2.2. Actividad 2: Determinar procesos

a) Determinar procesos nivel 0

7.2.2.1. La unidad de organización encargada de la gestión por procesos determina los procesos misionales de nivel 0 que son necesarios para la generación de los productos identificados previamente en la Tabla N° 03, los cuales se sujetan a los siguientes criterios para su determinación:

- Deben enmarcarse en las competencias y funciones del MIDIS, según sus normas sustantivas.
- Deben estar orientados a generar productos que atiendan las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Deben contribuir a un objetivo estratégico institucional (OEI) del PEI.

7.2.2.2. Seguidamente, se identifica los procesos estratégicos y de soporte de nivel 0, para lo cual se debe revisar la normativa vigente de los entes rectores de los sistemas administrativos y de los sistemas funcionales, en los casos que corresponda.

7.2.2.3. Debe designarse a un solo dueño del proceso, el cual debe recaer en la unidad de organización que tiene a su cargo la competencia, funciones o materia; o del cual dependen las unidades de organización que ejecutan el proceso².

7.2.2.4. Los procesos misionales, estratégicos y de soporte identificados se detallan junto con los productos resultantes, en el Inventario de Productos y Procesos Nivel 0 conforme al [Anexo N°01](#), para su posterior caracterización y documentación.

b) Determinar procesos nivel 1 a más

7.2.2.5. El dueño del proceso, a partir de los procesos de nivel 0 identificados, determina los procesos de nivel 1 hasta el último nivel, para lo cual debe aplicar los siguientes criterios:

² Aplica también para los procesos de todos los niveles.

- La desagregación de procesos es un esquema que consiste en separar y analizar los procesos hasta llegar al nivel de actividades y/o tareas (último nivel), que facilite al dueño del proceso su entendimiento, ejecución, medición y mejora.
- Los procesos desagregados pueden estar interrelacionados, dependiendo de la naturaleza y complejidad de estos.
- La desagregación de procesos debe realizarse en estricto correlativo (N0, 1, 2...n), evitando saltarse niveles.

7.2.2.6. Los procesos determinados y desagregados junto con los productos resultantes, se detallan el Inventario de Productos y Procesos (todos los niveles), conforme a la Tabla N° 05, para su posterior caracterización y documentación.

Tabla N° 05 Productos y la desagregación de los procesos hasta el último nivel

PRODUCTO(S) (Resultado de procesos)	PROCESO NIVEL 2	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 0

Nota: Tomado de la Guía práctica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública.

7.2.2.7. **Alineamiento de los procesos con el planeamiento institucional:** Los procesos determinados (N0,1, 2, ..., n) deben alinearse a los objetivos y acciones estratégicas (OEI-AEI), vinculadas en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y a las actividades operativas (AO) vinculadas en el Plan Operativo Institucional (POI), a fin de asegurar que los productos tengan un presupuesto asignado y, en consecuencia, garantizar su entrega a los usuarios, para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. Ver Tabla 06.

La unidad de organización encargada de la gestión por procesos en coordinación con los dueños de los procesos, vinculan los procesos con las actividades operativas (AO)

De no encontrar armonía y coherencia entre los procesos, planeamiento y presupuesto, se debe gestionar la modificación de los instrumentos de gestión que correspondan en el marco de sendos sistemas administrativos.

Tabla 06 Vinculación entre los niveles de un proceso y la intervención del planeamiento institucional

Modernización Gestión por Procesos	Planeamiento institucional	
Inventario de productos y procesos	Plan Estratégico Institucional (PEI)	Plan Operativo Institucional (POI)
Proceso nivel 0	Objetivo Estratégico Institucional (OEI)	
Proceso nivel 1	Acción Estratégica Institucional (AEI)	
Proceso nivel 2 a más		Actividad Operativa (AO)

7.2.2.8. Los procesos y procedimientos determinados, deben ser codificados bajo la siguiente estructura:

Tabla 07 Codificación de los procesos y procedimientos

L N.N*.N**....n		
Estructura	Contenido	Ejemplos
L	Letra según el tipo de Proceso E: Estratégico, M: Misional o S: Soporte	E / M / S
N	Número de procesos del nivel macro	E1 / M1 / S1 E2 / M2 / S2
N*	Número de subproceso del siguiente nivel	E1.1 / M1.1/ S1.1
N**	Número de subproceso del sub siguiente nivel	E1.1.1 / M1.1.1/ S1.1.1
n: De requerirse continuar sucesivamente hasta el último nivel de desagregación del proceso o Procedimiento.		

7.2.3. Actividad 3: Documentar procesos

a) Mapa de Procesos

7.2.3.1. La Unidad de organización encargada de la gestión por procesos, elabora el diagrama de Mapa de Procesos [Anexo N° 02](#) y el proyecto del documento del Mapa de Procesos, conforme al [Anexo N° 03](#).

7.2.3.2. El proyecto del documento del Mapa de Procesos es socializado con los dueños de procesos, para su validación y/o conformidad correspondiente, en el marco de sus competencias, previo a gestionar su aprobación.

b) Documentación de procesos (nivel 0 a más)

7.2.3.3. El dueño del proceso, a partir de los procesos determinados en el Inventario de Productos y Procesos Nivel 0 y la desagregación de los procesos, elabora la siguiente documentación de los procesos que los caracteriza y operativiza:

a) Ficha de Producto y Proceso

El documento registra los principales elementos de caracterización del proceso, que permitan comprender su funcionamiento. El documento se elabora conforme al formato del [Anexo N° 04](#).

b) Diagrama de proceso

Es la representación gráfica de los roles y actividades secuenciales que componen el proceso, la cual es modelada bajo el estándar BPMN. El diagrama de proceso se elabora conforme al modelo del [Anexo N° 05](#).

c) Ficha de Indicador de Producto o Proceso

El documento registra los resultados de la medición del producto o del proceso en comparación con la línea base o metas establecidas, respecto a los atributos para el caso de productos o desempeño para el caso de los procesos. El documento se elabora conforme al formato del [Anexo N° 06](#).

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Fecha de aprobación: 20 /02 / 2026
Título: Implementación de la Gestión por Procesos en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS		Página 12 de 34

El dueño del proceso determina los indicadores más adecuados que permitan evaluar de manera eficiente si el producto o proceso cumple con su finalidad, debiendo estar directamente vinculados a los indicadores del PEI, para el caso de los procesos misionales.

d) Ficha de Procedimiento

Documento que registra el detalle de las tareas secuenciales que conforman las actividades del proceso, los responsables de su ejecución y los registros que se generan por cada tarea. El documento se elabora conforme al formato del [Anexo N° 07](#).

Para determinar si corresponde elaborar un procedimiento, se debe cumplir al menos uno de los siguientes criterios:

- Que no se encuentre regulado por un documento normativo interno.
- 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.
- 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.

No todos los procesos deben contar con un procedimiento y no debe disponerse más de un procedimiento por proceso³.

e) Diagrama de flujo del procedimiento

Es la representación gráfica de las tareas específicas secuenciales que componen las actividades del proceso y los responsables de la ejecución de estos, con relación a la información registrada en el procedimiento, la cual es modelada bajo el estándar BPMN. El diagrama de flujo de procedimiento se elabora conforme al modelo del [Anexo N° 08](#).

7.2.3.4. El dueño de proceso debe designar un/a servidor/a con la experiencia y conocimiento técnico de los procesos que desempeña y/o productos que se entregan, a fin de elaborar la documentación de estos.

c) Documentar las necesidades y expectativas de los productos

Es responsabilidad del dueño de proceso determinar los atributos del producto al momento de caracterizarlo. Los atributos se registran en el Formato “Matriz de necesidades y expectativas”, ver [Anexo 11](#).

Identificar las necesidades y expectativas permite mejorar la calidad del servicio, generar valor público y cumplir con la gestión por procesos. Las técnicas para identificar necesidades y expectativas:

- Encuestas de satisfacción: Permite conocer las expectativas esperadas.
- Análisis de quejas y reclamos: Permite conocer qué requisitos/atributos no se están cumpliendo.
- Grupos focales o buzones de sugerencias: Permite conocer las necesidades y expectativas inmediatamente brindado /entregado el servicio

³ Excepcionalmente, de acuerdo a la naturaleza del proceso, se puede elaborar más de un procedimiento de ser necesario.

  Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social		
Título: Implementación de la Gestión por Procesos en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS		Fecha de aprobación: 20 /02 / 2026
		Página 13 de 34

o bien.

7.2.4. Actividad 4: Aprobar la documentación de procesos

a) Mapa de Procesos

7.2.4.1. La Unidad de organización encargada de la gestión por procesos, elabora el expediente⁴ que sustenta la aprobación del documento del Mapa de Procesos, el cual es derivado a la Máxima autoridad administrativa, a fin de gestionar su aprobación.

7.2.4.2. Proceso de aprobación en la Sede Central:

- a. La OM a través de la OGPPM deriva el expediente a la Oficina General de Asesoría Legal (OGAJ), solicitando su revisión legal correspondiente.
- b. La OGAJ revisa el expediente y emite opinión legal favorable de encontrarlo conforme y deriva el expediente a la Secretaría General.
- c. La Secretaría General (SG) aprueba el Mapa de Procesos mediante Resolución de Secretaría General y dispone su publicación y difusión.

7.2.4.3. Proceso de aprobación en los Programas Nacionales:

- a. La UPPM deriva el expediente a la Dirección Ejecutiva (DE).
- b. La Dirección Ejecutiva deriva el expediente mediante oficio al Despacho Viceministerial de Prestaciones Sociales (VMPS), solicitando su revisión y validación correspondiente.
- c. El VMPS deriva el expediente a la Dirección General de Calidad de la Gestión de las Prestaciones Sociales (DGCGPS) disponiendo su revisión quien, a través de la Dirección de Calidad y Mejora Continua de la Gestión de las Prestaciones Sociales (DCMG), efectúa la evaluación del expediente en el marco de sus competencias, con respecto a los procesos misionales.
- d. De existir observaciones, la DGCGPS devuelve el expediente al Programa Nacional, para las subsanaciones correspondientes. De estar conforme, emite opinión técnica favorable y deriva el expediente a la OGPPM para continuar el trámite de aprobación.
- e. La OGPPM, a través de la OM, efectúa la evaluación del expediente en el marco de sus competencias, con respecto a los procesos estratégicos y de soporte, así como el cumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva.
- f. De existir observaciones, la OGPPM devuelve el expediente al Programa Nacional, para las subsanaciones correspondientes. De estar conforme, la OM a través de la OGPPM, emite opinión técnica favorable, para lo cual adjunta al expediente, el informe con opinión favorable de la DGCGPS.
- g. La OGPPM deriva el expediente mediante oficio al Programa Nacional, recomendando continuar con el trámite de aprobación.

⁴ Corresponde al expediente inicial, conformado por el informe técnico, proyecto del acto resolutivo y proyecto del documento mapa de procesos, validada por los dueños de procesos.

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	
Título: Implementación de la Gestión por Procesos en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS		Fecha de aprobación: 20/ 02 / 2026 Página 14 de 34

- h. La Dirección Ejecutiva (DE) deriva el expediente a la Unidad de Asesoría Jurídica (UAJ), disponiendo emitir opinión legal correspondiente.
- i. La UAJ revisa el expediente y emite opinión legal favorable de estar conforme, para lo cual deriva el expediente final a la Dirección Ejecutiva.
- j. La Dirección Ejecutiva aprueba el Mapa de Procesos mediante Resolución de Dirección Ejecutiva, y dispone su publicación y difusión correspondiente

7.2.4.4. El expediente final para la aprobación del documento Mapa de Procesos, debe contener los siguientes documentos:

Tabla N° 08: Documentos del expediente final

Sede Central	Programas Nacionales
1. Proyecto de documento Mapa de Procesos	1. Proyecto de documento Mapa de Procesos
2. Informe técnico de sustento emitido por la OGPPM a través de la OM	2. Informe técnico de sustento emitido por la UPPM
3. Proyecto de Resolución de Secretaría General	3. Proyecto de Resolución de Dirección Ejecutiva
4. Informe con opinión legal favorable emitido por la OGAJ	4. Informe con opinión técnica favorable de la DGCGPS a través de la DCMG
	5. Informe con opinión favorable de la OGPPM a través de la OM
	6. Informe con opinión legal favorable emitido por la UAJ

7.2.4.5. Las etapas y responsables para la elaboración, revisión y aprobación del Mapa de Procesos se muestran en la Tabla N° 09:

Tabla N° 09: Etapas y responsables en la elaboración, revisión y aprobación del Mapa de Procesos

MIDIS	Etapas y responsables			
	Formulación	Revisión técnica	Revisión legal	Aprobación
Sede Central	OM	OGPPM	OGAJ	SG
Programas Nacionales	UPPM	UPPM (*)	UAJ	DE

(*) Previa conformidad de la DGCGPS y de la OGPPM, conforme al proceso del numeral

b) Documentación de procesos:

7.2.4.6. Las etapas y responsables para la elaboración, revisión y aprobación de la documentación del proceso se muestran en la Tabla N° 10:

Tabla N° 10: Etapas y responsables para la elaboración, revisión y aprobación de la documentación de procesos

Documentos de procesos		Etapas		
		Formulación	Revisión técnica	Aprobación (*)
- Ficha de Producto y Proceso (todos los niveles) - Ficha de indicador de producto y proceso - Procedimiento	Sede Central del MIDIS	Dueño del proceso (**)	OM	Dueño del proceso (**)
	Programas Nacionales	Dueño del proceso (**)	UPPM	Dueño del proceso (**)

(*): La aprobación de la documentación de los procesos, se formaliza mediante Memorando, y dependerá del volumen de la documentación elaborada, los cuales pueden ser en bloque (por cada proceso nivel 0) o por cada documentación

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Fecha de aprobación: 20/ 02/ 2026
Título: Implementación de la Gestión por Procesos en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS		Página 15 de 34

en específico (fichas, procedimientos, etc.).

(**): En caso de que más de una unidad de organización participe en el mismo proceso, el dueño de proceso será aquella unidad de organización que tenga mayor alcance y participación en la ejecución del proceso y entrega del producto.

7.2.4.7. La unidad encargada de la gestión por procesos, consolida toda la documentación aprobada del proceso y procedimientos, por cada proceso misional, estratégico o de soporte de nivel 0 o Macro Proceso y su respectivo despliegue, a fin de llevar un adecuado ordenamiento de estos, conforme a la estructura del [Anexo N° 09](#), denominado “Compendio del Macro Proceso respectivo”.

7.2.4.8. La unidad encargada de la gestión por procesos, custodia toda la documentación de los procesos y procedimientos aprobados y controla sus versiones a través de la Lista maestra de procesos ([Anexo N° 10](#)).

7.3. Fase II: Implementación de los procesos

Esta fase implica la difusión y ejecución de los procesos, conforme a su documentación aprobada. Las acciones que componen esta fase se muestran en el gráfico:

Gráfico 04: Actividades para la implementación de los procesos



7.3.1 Actividad 1: Difundir la documentación de procesos

La unidad de organización encargada de la gestión por procesos, gestiona la publicación y difusión de la documentación de los procesos a través de los portales web institucionales de la Sede Central del MIDIS o de los Programas Nacionales, según corresponda, así como en portales web internos (intranet), correos electrónicos, así como realizar talleres de capacitación y/o sensibilización, entre otros.

Actividad 2: Ejecutar procesos

El dueño del proceso conduce la ejecución de las actividades del proceso a su cargo, conforme a la documentación aprobada, generando los registros y/o evidencias respectivas, los cuales sirven de insumo para la medición de estos.

Las oportunidades de mejora y/o problemas identificados por el dueño del proceso en esta etapa, deben ser registradas y reportadas a la unidad de organización encargada de la gestión por procesos para las acciones de mejora correspondientes, conforme al numeral 7.5 de la presente Directiva.

7.3.2 Registro de productos no conformes

Es responsabilidad del dueño de proceso registrar y tomar acción respecto a los productos no conformes identificados durante la ejecución de los procesos y la entrega de los productos. El registro se realiza en el Formato “Matriz de productos no conformes”, ver [Anexo 12](#). Los productos no conformes son aquellos que no cumplen con los atributos obligatorios (legales, calidad, plazos, otros) o procesos que no se ejecutan conforme a los documentos aprobados. Otras fuentes para identificar los productos no conformes son: Auditorías, quejas y reclamos.

7.3.3 Gestión de riesgos de procesos

La identificación de los riesgos de los procesos se realiza conforme la metodología establecida en la Directiva N° 011-2025-MIDIS⁵, el dueño de procesos identifica riesgos y según la tolerancia ejecuta medidas de control para tratar los riesgos.

7.4. Fase III. Evaluación de productos y procesos

Esta etapa consiste en verificar las características de los productos y el rendimiento de los procesos vinculados, con relación al cumplimiento de las metas establecidas, con el objetivo de identificar problemas y/o identificar oportunidades de mejora.

Gráfico 05: Actividades para la evaluación de procesos



7.4.1 Actividad 1: Medir productos y procesos

Consiste en obtener y/o recopilar la información y/o datos correspondientes, de acuerdo con las fuentes de datos determinadas en las “Fichas de indicador de producto y proceso” ([Anexo N° 06](#)), a fin de realizar las mediciones conforme al método de cálculo establecido, registrando los resultados conforme a la frecuencia establecida.

El dueño del proceso reporta los resultados obtenidos de los indicadores de los productos y procesos a la unidad de organización encargada de la gestión por procesos para su registro y evaluación. Para tal fin designa a un responsable del seguimiento de los indicadores quien recolecta, procesa e informa los resultados.

La frecuencia para reportar los indicadores es acorde a la frecuencia de medición establecida en las fichas de indicadores de productos y procesos. Cuando no se cumplen las metas o hay desviaciones en los resultados, corresponde que el dueño del proceso debe informar el análisis de causas e implementar las acciones correctivas correspondientes.

7.4.2 Actividad 2: Analizar productos y procesos

Consiste en realizar la comparación de los resultados obtenidos de la medición de los productos y procesos contra los atributos o metas definidas (logros esperados), con el fin de evaluar la eficacia de los indicadores establecidos e identificar potenciales oportunidades de mejora y/o problemas.

Cuando los productos o procesos no cumplen con los valores esperados en sus indicadores, corresponde al dueño del proceso implementar acciones correctivas, las cuales no constituyen acciones de mejora de producto o de proceso.

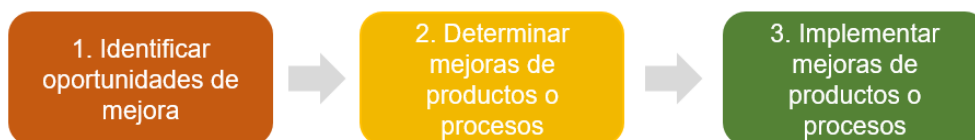
La unidad de organización encargada de la gestión por procesos en coordinación con el dueño del proceso evalúa la eficacia de los indicadores, en el caso que no contribuye a los resultados, se reformula el indicador y se actualiza en la documentación del proceso.

⁵ Aprobada mediante la Resolución Ministerial N° 343-2025-MIDIS el 15/12/2025.

7.5. Fase IV. Mejora de productos y procesos

Corresponde a cambios, rediseño o innovación de productos, así como la optimización del desempeño de los procesos.

Gráfico 06: Actividades para la mejora de productos y procesos



7.5.1 Actividad 1: Identificar oportunidades de mejora ⁶

El dueño del proceso es responsable de identificar, priorizar e implementar las oportunidades de mejora en los productos y procesos bajo su cargo y competencias funcionales. Los criterios para determinar una oportunidad de mejora son:

- Debe ser percibido como beneficioso por quien recibe el producto.
- Existe evidencia de que contribuye con la solución de un problema público.

La Unidad de organización encargada de la gestión por procesos en coordinación con el dueño del proceso, en base a los hallazgos del análisis de los productos o procesos del numeral 7.4.2 de la presente Directiva y en base a los aspectos a considerar para identificar oportunidades de mejora, elabora un informe con la lista las oportunidades de mejora, brechas y/o problemas identificados.

Aspectos a considerar para identificar oportunidades de mejora:

- Relacionados al desempeño de los procesos: Tasa de productos no conformes, el uso de los recursos, evaluación de los riesgos, medición de indicadores e informes de auditoría en el marco del sistema nacional de control.
- Relacionados a los atributos de calidad de los productos: Informes de la medición de la satisfacción de las personas que reciben los productos, tasa de reclamos e informes de auditoría en el marco del sistema nacional de control.
- Relacionados a los atributos establecidos por los entes rectores.

En los Programas Nacionales, el informe debe ser remitido a la Dirección General de Calidad de la Gestión de las Prestaciones Sociales (DGCGPS), a fin de que este órgano de línea pueda complementar la identificación de oportunidades de mejora, de ser el caso.

El dueño de proceso prioriza las oportunidades de mejora considerando los siguientes criterios:

- Están vinculados a procesos misionales.
- Presentan una alta demanda e impacto en las necesidades y expectativas de los usuarios.
- No se encuentran en proceso o en curso de algún proyecto de mejora.

⁶ Según la RSGP-009-2015-PCM-SGP, la oportunidad de mejora: Brecha identificada entre el nivel de cumplimiento ideal y el nivel de cumplimiento real de un aspecto relacionado con los atributos de un producto o con un proceso. Constituye un valor agregado a lo que regularmente se espera y sobre el que se pueden realizar acciones orientadas a su mejora.

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Fecha de aprobación: 20/ 02 / 2026
Título: Implementación de la Gestión por Procesos en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS		Página 18 de 34

7.5.2 Actividad 2: Determinar mejoras de productos o procesos:

El dueño del proceso debe determinar la viabilidad de las oportunidades de mejora priorizadas para su implementación, se sujeta a los siguientes criterios:

- Disponibilidad de recursos.
- Apoyo de la Alta Dirección.
- Tiempo que tome su implementación.
- Autonomía del dueño del proceso.
- Sostenibilidad y escalabilidad.

La unidad de organización encargada de la gestión por procesos en conjunto con el dueño de procesos, analiza los productos o procesos asociado a la oportunidad de mejora, brechas y/o problemas, determinados viables, a fin de garantizar que estén alineadas con los objetivos institucionales. Asimismo, analiza las oportunidades de mejora, utilizando herramientas como: Lluvia de ideas, Mapa de flujo de valor, Diagrama de Pareto, técnica de los 5 ¿por qué?, Gráficos de Control, Histogramas, Diagrama de Causa – Efecto, otros.

Estas oportunidades de mejora se convierten en proyecto de mejora. Este proyecto de mejora se registra en un formato que contiene como mínimo: la denominación de la mejora, la herramienta de análisis, el cronograma o plan de trabajo con las actividades programadas, responsables de la implementación de la mejora, a efectos de realizar el seguimiento correspondiente y los criterios de los resultados de la implementación de la mejora.

Las oportunidades de mejora seleccionadas deben ser validadas por las unidades de organización involucradas en la implementación de las mismas.

7.5.3 Actividad 3: Implementar mejoras de productos o procesos

Los dueños de los procesos implementan y realizan el seguimiento de las mejoras de productos o procesos vinculados a las oportunidades de mejora priorizadas, viables y declarados como proyectos de mejora.

El informe con los avances y resultados del proyecto de mejora son reportados periódicamente a la unidad de organización encargada de la gestión por procesos ⁷.

La implementación del proyecto de mejora puede implicar rediseñar, innovar o modificar el producto o proceso con la finalidad de atender las necesidades y expectativas del que recibe el producto. Estas mejoras se visibilizan en la mejora del producto, en la mejora del proceso, en la simplificación del proceso, en la innovación del producto.

Las mejoras implementadas en los productos o procesos, deben ser integradas a la gestión de la entidad, en diversas acciones según correspondan, actualizando la documentación de procesos, normativas e instrumentos, actualizando la planificación estratégica, asignando recursos, capacitando a los involucrados.

7.6. Revisión y actualización

- 7.6.1. La revisión de la documentación de los procesos se realiza con una periodicidad no mayor a un año y se encuentra a cargo de los dueños de procesos, quienes evalúan su actualización, incluyendo los cambios que se originen por modificaciones normativas.

⁷ Para el caso de los Programas Nacionales, el informe de avance o implementación de las mejoras debe ser remitida asimismo a la DGCGPS, en los plazos que este establezca, previa coordinación.

- 7.6.2. La actualización del documento Mapa de Procesos⁷ se sujeta principalmente a la actualización de la documentación sustantiva aplicable, entre otros instrumentos en materia de desarrollo e inclusión social, lo que podría conllevar a la modificación de los productos entregados.
- 7.6.3. La actualización de la documentación de procesos es formulada y aprobada por el dueño del proceso, previa revisión técnica por la unidad de organización encargada de la gestión por procesos, lo que conlleva a una nueva versión de estos.
- 7.6.4. La actualización de la documentación de los procesos se sujeta a las disposiciones establecidas en el numeral 7.2 de la presente Directiva, en lo que fuera aplicable, pudiendo ser programado en el plan o cronograma de trabajo conforme al numeral 7.1 de la presente Directiva.
- 7.6.5. La unidad de organización encargada de la gestión por procesos, mantiene actualizada la Lista maestra de procesos ([Anexo N° 10](#)).

8. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 8.1. Las situaciones no previstas por la presente Directiva son resueltas por la Oficina de Modernización, unidad orgánica a cargo de la OGPPM.
- 8.2. Las Fases 3 y 4 de la presente Directiva, para el caso de los Programas Nacionales, se implementan en coordinación con la DGCGPS, en los aspectos que correspondan en el marco de sus competencias.
- 8.3. La información de procesos, indicadores y riesgos debe ser registrada en el sistema informático o aplicativo institucional de Gestión por Procesos, que determine la Oficina de Modernización, de forma escalonada y previa capacitación en el uso del mismo, tanto para las unidades de organización de la Sede Central del Ministerio como para Programas Nacionales.
- 8.4. Toda la documentación de los procesos aprobada y publicada es de cumplimiento obligatorio por todas las unidades de organización y servidores involucrados en su alcance.

9. PROCESOS RELACIONADOS

Código	Denominación
E02	Modernización de la Gestión Institucional
E0.01	Gestión por Procesos

10. ANEXOS

- Anexo N° 01: Inventario de Productos y Procesos de nivel 0
- Anexo N° 02: Diagrama del Mapa de Procesos
- Anexo N° 03: Documento del Mapa de Procesos
- Anexo N° 04: Ficha de Producto y Proceso
- Anexo N° 05: Diagrama de proceso
- Anexo N° 06: Ficha de Indicador de Producto o Proceso
- Anexo N° 07: Ficha de Procedimiento
- Anexo N° 08: Diagrama de flujo de procedimiento
- Anexo N° 09: Documentación consolidada del proceso
- Anexo N° 10: Lista maestra de procesos
- Anexo N° 11 Matriz de necesidades y expectativas
- Anexo N° 12 Matriz de productos no conformes

**PERÚ**Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

Título: Implementación de la Gestión por Procesos en el MIDIS

Fecha de aprobación: 20/02 / 2025

Página 20 de 34

Anexo N° 01: Inventario de Productos y Procesos Nivel 0

N°	Productos	Código N0	Proceso Nivel 0	Planeamiento institucional
1	(Listar los productos del proceso)	E1	(Denominación del proceso estratégico)	Objetivo Estratégico Institucional (OEI)
2	(Listar los productos del proceso)	E2	(Denominación del proceso estratégico)	OEI.
3	(Listar los productos del proceso)	E3	(Denominación del proceso estratégico)	OEI.
4	(Listar los productos del proceso)	M1	(Denominación del proceso misional)	OEI.
5	(Listar los productos del proceso)	M2	(Denominación del proceso misional)	OEI.
6	(Listar los productos del proceso)	M3	(Denominación del proceso misional)	OEI.
7	(Listar los productos del proceso)	M4	(Denominación del proceso misional)	OEI.
8	(Listar los productos del proceso)	M5	(Denominación del proceso misional)	OEI.
9	(Listar los productos del proceso)	S1	(Denominación del proceso de soporte)	OEI.
10	(Listar los productos del proceso)	S2	(Denominación del proceso de soporte)	OEI.
11	(Listar los productos del proceso)	S3	(Denominación del proceso de soporte)	OEI.
12	(Listar los productos del proceso)	S4	(Denominación del proceso de soporte)	OEI.
13	(Listar los productos del proceso)	S5	(Denominación del proceso de soporte)	OEI.

Notas:

- (1) Los productos identificados corresponden solo a aquellos entregados en el marco de las funciones sustantivas (no productos internos generados en el marco de los sistemas administrativos); y solo a usuarios finales externos, que reciben dichos productos.
- (2) Los productos identificados sirven de base para la determinación de los procesos misionales.
- (3) La denominación de los procesos debe ser puntual y estar vinculada con el/los producto/s a entregar, los cuales se estructuran de la siguiente manera: SUSTANTIVO DERIVADO DE UN VERBO + SUJETO/OBJETO. Ejemplo: "Elaboración del plan anual de contrataciones"



PERÚ

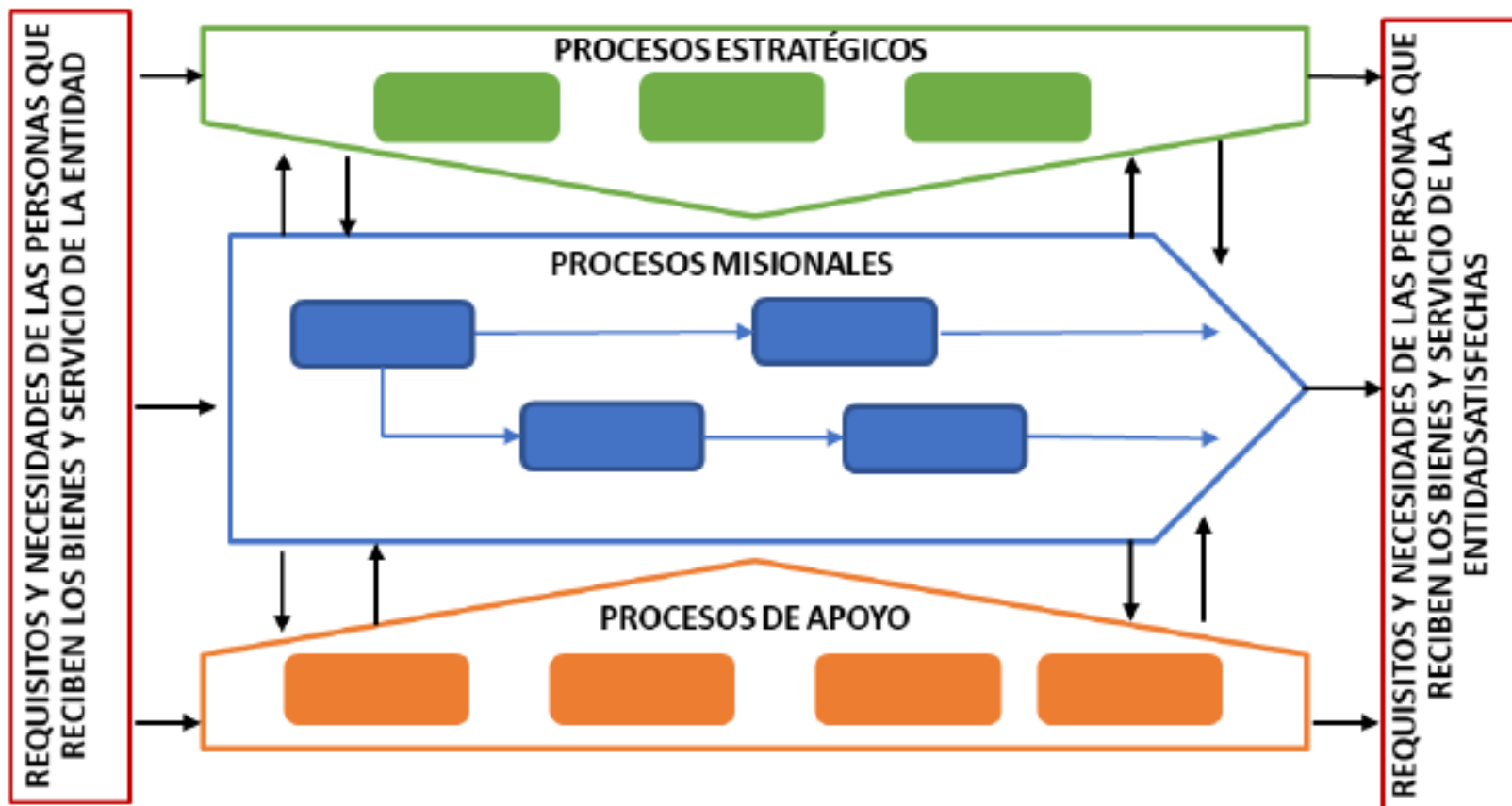
Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

Título: Implementación de la Gestión por Procesos en el MIDIS

Fecha de aprobación: 20/02/2025

Página 21 de 34

Anexo N° 02: Diagrama del Mapa de Procesos



 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	
Título: Implementación de la Gestión por Procesos en el MIDIS	Fecha de aprobación: 20/02 / 2025
	Página 22 de 34

Anexo N° 03: Documento del Mapa de Procesos

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social		LOGO OFICIAL DEL PROGRAMA NACIONAL	
[Unidad de organización proponente]		Fecha de aprobación: / /20NN	
		Página 1 de NN	
MAPA DE PROCESOS DEL [MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL / PROGRAMA NACIONAL] Versión N° 01 Aprobado mediante <Dispositivo legal> N° -20NN-MIDIS/XXX			
Etapa	Responsable	Cargo	Firma y fecha:
Elaborado por:		Jefe/a de la Oficina de Modernización	Fecha:
		Jefe/a de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
Revisado por:		Jefe/a de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Fecha:
		Jefe/a de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
		Jefe/a de la Oficina General de Asesoría Jurídica	Fecha:
		Jefe/a de la Unidad de Asesoría Jurídica	
Aprobado por:		Secretario/a General	Fecha:
		Director/a Ejecutivo/a	

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social		Fecha de aprobación: 20/ 02/ 2025
Título: Implementación de la Gestión por Procesos en el MIDIS		Página 23 de 34

Contenido:

- Carátula
- Hoja de control de cambios

Versión	Fecha	Documento de sustento	Textos modificados	Responsable

- Índice
1. Objetivo
 2. Alcance
 3. Marco normativo
 4. Inventario de productos y procesos nivel 0 ([Anexo N° 01](#))
 5. Diagrama del Mapa de Procesos ([Anexo N° 02](#))
 6. Descripción de los procesos de nivel 0

N°	Proceso Nivel 0	Objetivo
1		
2		

7. Alineamiento estratégico con los procesos

Código Proceso N0	Proceso Nivel 0	Código OEI	Objetivo Estratégico Institucional (OEI) ⁸

⁸ De conformidad con el Plan Estratégico Institucional (PEI) del MIDIS.

  Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	
Título: Implementación de la Gestión por Procesos en el MIDIS	Fecha de aprobación: 20 / 02 / 2025 Página 24 de 34

Anexo N° 04: Ficha de Producto y Proceso

Logo oficial (MIDIS o Programa Nacional)	FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO NIVEL (0, 1, 2...N)		Versión	XX
			Código	Según los procesos determinados
			Tipo de proceso	Misional, estratégico o de soporte
Nombre del proceso	Denominación del proceso.			
Dueño del proceso	Unidad de organización con responsabilidad y autoridad definida por sus funciones que le permita diseñar, implementar, controlar y mejorar el proceso.			
Responsable del Proceso (*)	Unidad de organización de nivel inferior o dependiente del dueño del proceso, que por sus funciones ejecuta el proceso. (Dejar en blanco en caso de un proceso nivel 0, puede ser el mismo que el dueño)			
Objetivo del proceso	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.			
Alineamiento estratégico	- Objetivo Estratégico Institucional (OEI) vinculado en el PEI. - Acción Estratégica Institucional (AEI) vinculada en el PEI. - Actividad Operativa vinculada en el POI (para procesos a partir del nivel 1).			
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Proceso de nivel inferior / procedimiento	Producto	Receptor del producto
Provee los elementos de entrada puede ser una persona, grupo de personas, organización u otro proceso.	Necesidades y expectativas de las personas que requieren ser atendidas por productos. Pueden ser tangibles (expedientes, formularios, escritos, reclamos, otros) o intangibles (información, normas, otros).	Código y denominación del proceso, según el inventario de productos y procesos Denominación del procedimiento, según el inventario de productos y procesos (**)	Resultado(s) de un proceso, entendido como los bienes, servicios y regulaciones en atención a las necesidades y expectativas del receptor del producto	Receptor final del producto, pudiendo ser una persona, grupo de personas, organización, otro proceso. También se denominan usuarios, beneficiarios, clientes o administrados.
Actividades del proceso				
Es la representación gráfica de la identificación, secuencia e interacción de las actividades del proceso., conforme al Anexo N° 05. (Este campo solo aplica a la ficha de producto y proceso de último nivel)				
Riesgos	La identificación de los riesgos se realiza conforme al marco normativo vigente ⁹ , para lo cual solo se debe <u>referenciar</u> a la matriz y plan de tratamiento de riesgos de procesos.			
Indicadores	La determinación de indicadores de productos esta relacionados a los productos identificados, éstos y los indicadores de procesos se registran en la ficha, aquí se debe referenciar el total de indicadores.			
Registros	Documentación física o virtual que se genera a partir de las actividades realizadas del proceso. Por ejemplo: Informe, reporte, acta, etc. Si el proceso cuenta con un procedimiento desarrollado, se debe listar los registros de este. (Este campo solo aplica a la ficha de producto y proceso de último nivel)			
Etapa	Responsable	Cargo	Firma	
Elaborado por:	Nombre del servidor que elabora el documento (***)			
Revisado por:	Nombre del Titular de la Unidad de organización encargada de la gestión por procesos			
Aprobado por:	Nombre del dueño del proceso			

Notas:

(*) Este campo aplica solo para la Sede Central del MIDIS y Programas Nacionales que cuenten con subunidades funcionales.

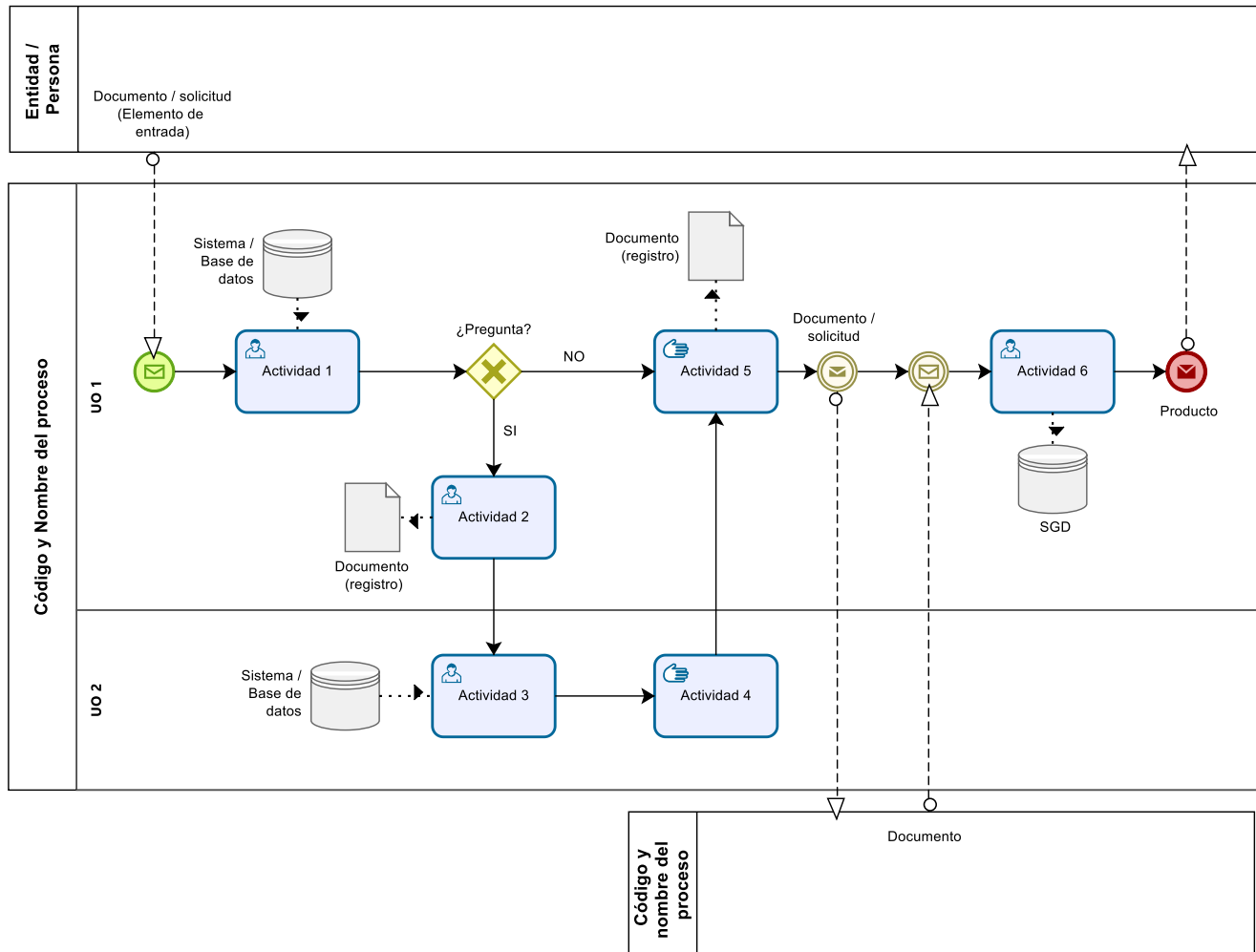
(**) En caso el proceso de último nivel no cuente con procedimientos desarrollados, este campo se deja en blanco.

(***) Corresponde al servidor designado por el dueño o responsable del proceso.

⁹ Resolución Ministerial N° 343-2025-MIDIS que aprueba la "Directiva para la gestión de riesgos y oportunidades en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS".

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	
Título: Implementación de la Gestión por Procesos en el MIDIS	Fecha de aprobación: 20 / 02 / 2025
	Página 25 de 34

Anexo N° 05: Diagrama de proceso



Notas:

- (1) Las actividades del proceso deben estar numeradas de manera correlativa.
- (2) Las actividades se deben redactar en verbo infinitivo: “Enviar, elaborar, derivar, etc.”.
- (3) Los roles a este nivel solo están conformados solo por unidades de organización.
- (4) La interacción con personas, entidades externas u otros procesos, deben ser representadas mediante un pool externo. Para el caso de procesos, el pool debe consignar el código y denominación del proceso.
- (5) Las actividades del proceso son representadas para fines prácticos en un “diagrama del proceso”, en el cual se grafica su secuencia lógica e interacción, los roles que intervienen, los elementos de entrada, los productos y las personas que reciben los productos.

 PERÚ		Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
Título: Implementación de la Gestión por Procesos en el MIDIS		Fecha de aprobación: 20/ 02 2025
		Página 26 de 34

Anexo N° 06: Ficha de Indicador de Producto o Proceso

Logo oficial (MIDIS / Programa Nacional)		FICHA DE INDICADOR DE PRODUCTO O PROCESO			
Proceso	Código y Nombre del proceso nivel N según la Ficha del Producto y Proceso.				
Producto	Según la Ficha del Producto y Proceso.				
Nombre del Indicador	Enunciado preciso y auto explicativo vinculado con el producto o el proceso. Debe señalar ¿Cómo?, ¿Sobre quién? Y ¿Qué? se desea medir.	Tipo	De producto o de procesos		
Justificación	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.				
Responsable del proceso	Dueño de proceso, responsable de recabar, reportar y analizar el indicador.				
Método de cálculo	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.				
Sentido esperado	Ascendente, descendente, no definido	Unidad de Medida	Porcentaje (%), unidades, etc.	Frecuencia	Mensual, trimestral, bimensual, etc.
Fuente de datos	Origen de la información o datos del indicador				
Línea base (*)	Año	Año de referencia de la línea base	Valor	Valor que se considera para la línea base	
Nivel esperado		Nivel aceptable		Nivel crítico	
Periodo	Meta / logros esperados	Valor	Análisis de causas	Acciones correctivas	
Periodo 1					
Periodo 2					
Periodo n					
Promedio					
Etapas	Responsable	Cargo	Firma		
Elaborado por:	Nombre del servidor que elabora el documento (**)				
Revisado por:	Nombre del Titular de la Unidad de organización encargada de la gestión por procesos				
Aprobado por:	Nombre del dueño del proceso				

(*) Para el caso de indicadores en el PEI, consignar la línea base (año y valor) de la ficha técnica del indicador OEI/AEI.

(**) Corresponde al servidor designado por el dueño o responsable del proceso.

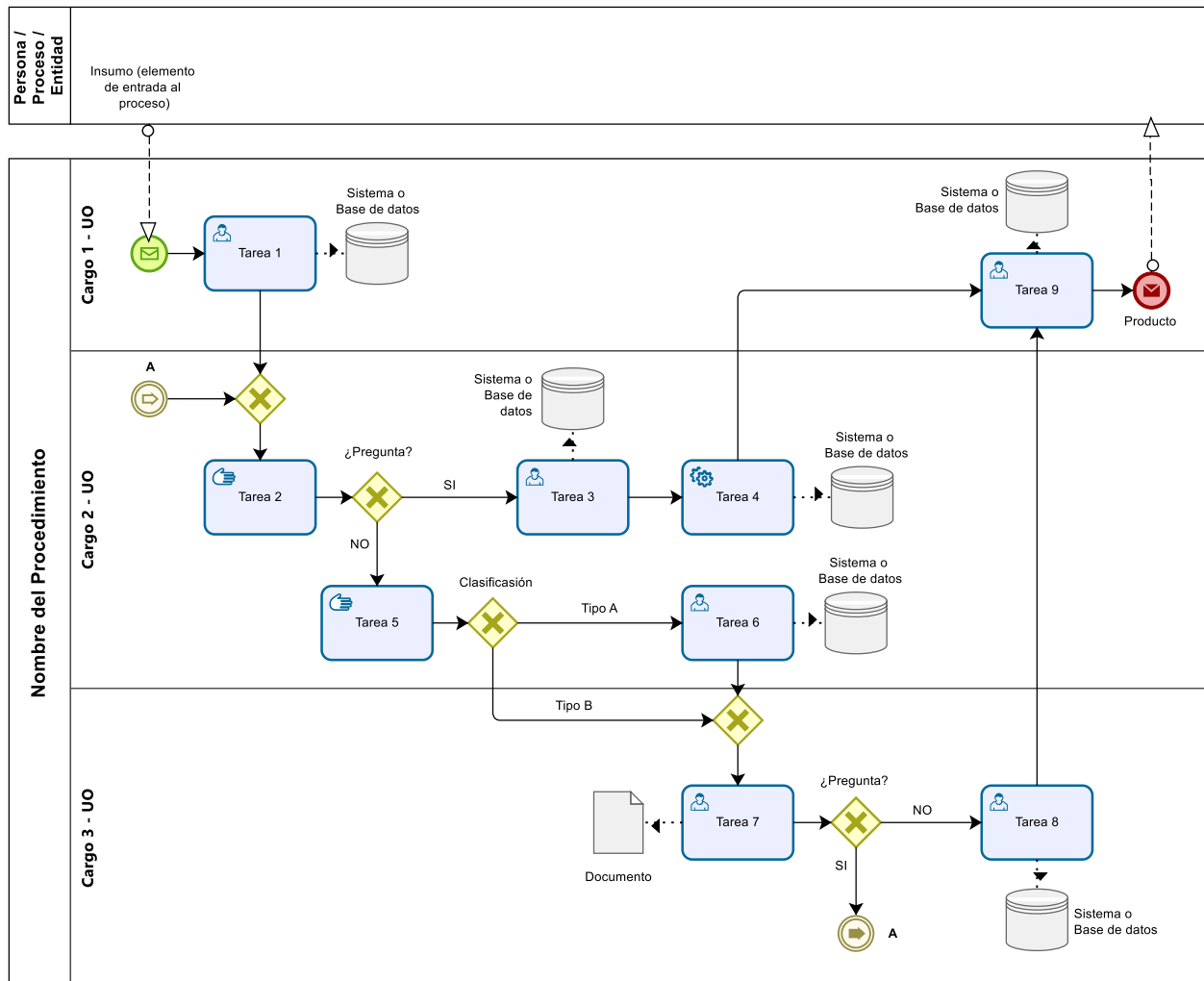
  Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social		Fecha de aprobación: 20/ 02/ 2025
Título: Implementación de la Gestión por Procesos en el MIDIS		Página 27 de 34

Anexo N° 07: Ficha de Procedimiento

Logo oficial (MIDIS o Programa Nacional)	FICHA DE PROCEDIMIENTO		Versión	XX
			Código	Según los procesos determinados
			Tipo de proceso	Misional, estratégico o de soporte
Nombre del procedimiento	Denominación del procedimiento. El mismo nombre que se menciona en la Ficha del producto y proceso del proceso de nivel inmediato superior.			
Dueño del proceso	Unidad de organización con responsabilidad y autoridad definida por sus funciones que le permita diseñar, implementar, controlar y mejorar el procedimiento.			
Responsable del Proceso	Unidad de organización de nivel inferior o dependiente del dueño del proceso, que por sus funciones ejecuta el proceso. (Dejar en blanco en caso de un proceso nivel 0, puede ser el mismo que el dueño)			
Alineamiento estratégico	Actividad Operativa vinculada en el POI.			
Requisitos para iniciar el procedimiento	Describir los eventos externos que activan el inicio del procedimiento, tales como recibir los elementos de entrada (solicitudes, documentos, productos de otro proceso, etc.) suministrado por el proveedor (entidad, persona, procesos, etc.) o aquellos sujetos al cumplimiento o aparición de determinadas condiciones (tiempo, alertas, etc.).			
Tareas del procedimiento				
N°	Descripción de la tarea	Responsable	UO del responsable	
1	Redactar con verbos infinitivos, conforme a las tareas del diagrama de flujo del procedimiento. Se puede agregar mayor detalle con relación al insumo, registros, decisiones, eventos, sistemas o productos.	Analista de Sistemas	OGTI	
	¿Pregunta? / Clasificación a) Sí / Tipo A: Ir a la actividad X b) No / Tipo B: Ir a la actividad Y	-		
...				
n				
Fin del procedimiento.				
Anexo Colocar como anexo el diagrama de flujo del Procedimiento, conforme al Anexo N° 08.				
Registros	Documentación física o virtual que se genera a partir de las tareas realizadas. Por ejemplo: Informe, reporte, acta, etc.			
Formatos	Lista de formatos relacionados, con la codificación relacionada según estructura Fn-Código del procedimiento. Por ejemplo: F01-M1.1.1, F03-E2.1.2.1			
Etapas	Responsable	Cargo	Firma	
Elaborado por:	Nombre del servidor que elabora el documento (***)			
Revisado por:	Nombre del Titular de la Unidad de organización encargada de la gestión por procesos			
Aprobado por:	Nombre del dueño del proceso			

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	
Título: Implementación de la Gestión por Procesos en el MIDIS	Fecha de aprobación: 20 / 02 / 2025
	Página 28 de 34

Anexo N° 08: Diagrama de flujo de procedimiento



Nota:

- (1) Tarea: Conjunto de acciones que, integradas entre sí, agregan valor al proceso. Es un nivel más desagregado de una actividad. Deben ser redactadas con verbos infinitivos Su descripción debe mostrar su relación con otras tareas y toma de decisiones.
- (2) Las tareas del procedimiento correspondan a la desagregación de las actividades del proceso a un nivel más detallado, que permita mejorar el entendimiento y análisis de la ejecución de este, así como la identificación de los roles, recursos y registros a mayor detalle, a requerimiento del dueño del proceso. Ejemplo: Si una actividad está vinculada con “gestionar el envío de un documento”, sus tareas pueden estar relacionadas con: “elaborar”, “revisar” y “enviar” el documento.
- (3) El diagrama de flujo de procedimiento debe contener como mínimo dos roles involucrados.
- (4) Las tareas del procedimiento deben estar enumeradas de manera correlativa.

  Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	
Título: Implementación de la Gestión por Procesos en el MIDIS	Fecha de aprobación: 20 / 02/ 2025
	Página 29 de 34

Anexo N° 09: Documentación consolidada del proceso

a) Carátula Sede Central:



Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

COMPENDIO DEL MACRO PROCESO

<TIPO DE PROCESO>

<CÓDIGO Y DENOMINACIÓN DEL PROCESO NIVEL 0>

Elaborado por:	Oficina de Modernización
	Jefe/a de la Oficina de Modernización

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	
Título: Implementación de la Gestión por Procesos en el MIDIS	Fecha de aprobación: 20 / 02 / 2025
	Página 30 de 34

b) Carátula Programas Nacionales:



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

Logo oficial del Programa
Nacional

COMPENDIO DEL MACRO PROCESO

<TIPO DE PROCESO>

<CÓDIGO Y DENOMINACIÓN DEL PROCESO NIVEL 0>

Revisado por:	Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
	Jefe/a de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	
Título: Implementación de la Gestión por Procesos en el MIDIS	Fecha de aprobación: 20 / 02/ 2025 Página 31 de 34

Contenido:

1. Carátula (Sede central del MIDIS o Programas Nacionales)
2. Versiones – Hoja de control de cambios

Versión	Fecha	Documento de sustento	Textos modificados	Responsable

3. Productos y la desagregación de los procesos hasta último nivel (Tabla 05).
4. Ficha de producto y proceso nivel 0 ([Anexo N° 04](#))
3. Fichas de productos y procesos nivel 1
 - 3.1. *Ficha de producto y proceso del Proceso E1.1*
 - 3.2. *Ficha de producto y proceso del Proceso E1.2*
 - (...)
 - 3.3. *Ficha de producto y proceso del Proceso E1.n*
4. Fichas de productos y procesos nivel 2
 - 4.1. *Ficha de producto y proceso del Proceso E1.1.1*
 - 4.2. *Ficha de producto y proceso del Proceso E1.1.2*
 - (...)
 - 4.3. *Ficha de producto y proceso del Proceso E1.1.n*
 - (...)
5. Ficha de producto y proceso y diagrama nivel N.
 - 5.1. Ficha de producto y proceso nivel N.
 - 5.2. Diagrama de proceso ([Anexo N° 05](#))
6. Ficha de procedimientos de los procesos n y diagramas de flujo de procedimientos
 - 6.1. Ficha de procedimiento. ([Anexo N° 07](#))
 - 6.2. Diagrama de flujo de procedimiento ([Anexo N° 08](#)).

Notas:

- (1) La cantidad de capítulos está directamente vinculado a la cantidad de procesos desagregados de acuerdo con los niveles correspondientes.

  Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social		Título: Implementación de la Gestión por Procesos en el MIDIS		Fecha de aprobación: 20 / 02 / 2025
				Página 32 de 34

Anexo N° 10: Lista maestra de procesos

N°	Objetivo Estratégico Institucional (OEI)	Acción Estratégica Institucional (AEI)	Denominación de la Actividad Operativa (AO)	Nivel	Código del Proceso	Nombre del Proceso	Producto/s	Tipo	Dueño del proceso	Responsable del proceso	Estado	Versión	Documento de aprobación	Fecha de aprobación
1	OEI.08	AEI.08.01	0269727	N0	E03	Modernización de la Gestión Institucional	Documentos de gestión	Estratégico	OGPPM	Oficina de Modernización	VIGENTE	1	RSG N° D000016-2025-MIDIS-SG	03/11/2025

Anexo N° 12 Matriz de productos no conformes

RESPONSABLE			Dueño del proceso								
N°	FECHA DE DETECCIÓN	PRODUCTO	PROCESO	DEFECTO/S DETECTADO/S (Relacionados a los atributos/requisitos)	TRATAMIENTO	ACCIONES A TOMAR (Documentar evidencia)	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE DE VERIFICAR	ESTADO
1	Fecha en que se detecta el producto no conforme.	Señalar la salida o el producto que se identifica	Señalar el proceso relacionado al producto.	Descripción de los defectos relacionados al incumplimiento del/de los requisitos/s	Aceptación del producto	Descripción de las acciones a tomar de la salida no conforme y de la documentación de evidencia de corresponder (oficio, solicitud, etc.).	Servidor designado para atender la salida no conforme	Fecha de inicio del tratamiento del producto no conforme	Fecha fin del tratamiento del producto no conforme	Servidor responsable de revisar la corrección	Implementado
2					Aceptación del producto						Parcialmente implementado
3					Corrección del producto						No implementado