



# GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA DE LOS SERVICIOS TIC

## Procedimiento: PR-OTI-014

### Versión: 01

#### OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN


<b>Elaborado por:</b>  José Antonio Chacón Calderón Director Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación <b>Dueño del Proceso</b>	<b>Firma:</b>
<b>Revisado por:</b>  Sonia Huamán Lozano Directora Unidad de Modernización y Gestión de la Calidad  Laiter Luis García Tueros Director Oficina de Asesoría Jurídica	<b>Firma:</b>
<b>Aprobado por:</b>  José Percy Barrón López Gerente General Gerencia General	<b>Firma:</b>



<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR-OTI-014
	<b>Versión</b>	01
	<b>Página</b>	2 de 11
<b>GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA DE LOS SERVICIOS TIC</b>		

## INDICE

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

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR-OTI-014
	<b>GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA DE LOS SERVICIOS TIC</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	3 de 11

## 1. OBJETIVO

Gestionar la mejora continua de los servicios de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú - SENAMHI.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento es de aplicación y cumplimiento obligatorio para los funcionarios y servidores públicos del SENAMHI.

## 3. BASE LEGAL

- 3.1 Ley N° 24031, Ley del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología – SENAMHI, modificado por la Ley N° 27188.
- 3.2 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, y sus modificatorias.
- 3.3 Decreto Supremo N° 003-2016-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del SENAMHI.
- 3.4 Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.5 Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, que aprueba la Metodología de Simplificación Administrativa y establece Disposiciones para su Implementación, para la Mejora de Procedimientos Administrativos y Servicios Prestados en Exclusividad.
- 3.6 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- 3.7 Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 096-2019-SENAMHI/PREJ, que aprueba la implementación progresiva del Sistema de Gestión Integrado (SGI) del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú (SENAMHI).

## 4. DEFINICIONES Y SIGLAS

### 4.1 Iniciativas de mejora


Propuesta de los usuarios de los órganos y unidades del SENAMHI y/o de la Oficina de Tecnologías de Información y la Comunicación (OTI), que parte de los resultados de evaluaciones a los servicios y procesos del SENAMHI. Las iniciativas resultantes son internas y propiciadas por la OTI quien provee los servicios de TIC, o iniciativas que requieren la cooperación del usuario.

### 4.2 Mejora continua

Es un proceso mediante el cual se planifican acciones encaminadas a la mejora de las actividades desarrolladas por la institución, esas acciones se ejecutan midiendo los resultados que han supuesto y han actuado en consecuencia con el producto.

### 4.3 Plan de Mejora continua de los Servicios TIC

Plan de mejora continua es el resultado de planificación de acciones encaminadas a la mejora de las actividades referentes a los servicios de TIC.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR-OTI-014
	<b>GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA DE LOS SERVICIOS TIC</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	4 de 11

## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1. Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación - OTI

- 5.1.1. Actualizar y formular propuestas de optimización y mejora del presente procedimiento, en el marco de las normas legales correspondientes y las medidas de racionalidad y austeridad en el uso de los recursos públicos.
- 5.1.2. Evaluar propuesta de Plan de Mejora de los Servicios de TIC elaborado por el/la Especialista de la OTI.
- 5.1.3. Asegurar ejecución del Plan de Mejora de los Servicios de TIC.

### 5.2. Oficina de Planeamiento y Presupuesto

- 5.2.1. Aprobar y asignar el presupuesto requerido para la implementación del Plan de Mejora de los Servicios de TIC, remitido por la OTI.

### 5.3. Órgano o Unidad del SENAMHI – Usuario/a

- 5.3.1. Participar en la reunión para efectuar los requerimientos TIC, o designar a un/a representante, de preferencia con conocimiento sobre las necesidades de su área.
- 5.3.2. Validar la implementación del Plan de Mejora de los Servicios de TIC.

## 6. GENERALIDADES

### 6.1. Reglas generales

- 6.1.1. La OTI debe realizar la evaluación permanente, orientada a identificar oportunidades y variaciones de TIC de los procesos, servicios y/o prestaciones públicas, enfocados a resultados para la aplicación de la mejora continua
- 6.1.2. La OTI debe propiciar la innovación a nivel institucional, con el objeto de mejorar el desempeño institucional, aprovechando el uso de la tecnología para desarrollar sistemas de información que generen mejoras en los procesos y que estos respondan de manera efectiva a las necesidades y expectativas de los/las usuarios/as y a la mejora de los servicios de TIC.

La OTI tiene la capacidad de hacer mejoras significativas en los servicios de TIC, en un ciclo de tiempo cada vez más corto; desarrollando una gestión ágil, eficiente, eficaz y oportuna que permita adaptar la estructura organizacional, así como sus procesos.

### 6.2. Planificación de la mejora continua de los servicios de TIC

- 6.2.1. El Plan de Mejora de los Servicios de TIC, debe incluir las iniciativas de mejora para los procesos y/o servicios de TIC del SENAMHI, dicho Plan debe contener la siguiente información:
  - a) Objetivo
  - b) Identificación del servicio de TIC a mejorar
  - c) Detección de las principales causas del problema y/u oportunidad



<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR-OTI-014
	<b>Versión</b>	01
	<b>Página</b>	5 de 11

- d) Selección de las acciones de mejora
- e) Cronograma

**6.2.2.** La adquisición de los recursos tecnológicos especificados en el Plan de Mejora de los Servicios de TIC, es efectuado a través del procedimiento de Gestión de Recursos Tecnológicos vigente.

### **6.3. Implementación de la mejora continua de los servicios de TIC**

**6.3.1.** El/la Director/a de la OTI debe gestionar la adquisición de los recursos tecnológicos necesarios para el cumplimiento del Plan de Mejora de los Servicios de TIC, posteriormente en función al cronograma establecido se debe ejecutar la implementación del mencionado Plan.

**6.3.2.** La implementación del Plan de Mejora de los Servicios de TIC, debe estar plasmado en el informe de seguimiento al Plan; el cual debe contener avances periódicos de las mejoras implementadas en los procesos y/o servicios de TIC.

**6.3.3.** La OTI debe realizar el seguimiento y evaluación del cumplimiento de la implementación de mejora de los servicios de TIC con la finalidad de garantizar la eficacia y eficiencia de los recursos tecnológicos del SENAMHI.


## **7. DESARROLLO**

### **7.1. Requisitos del inicio del procedimiento**

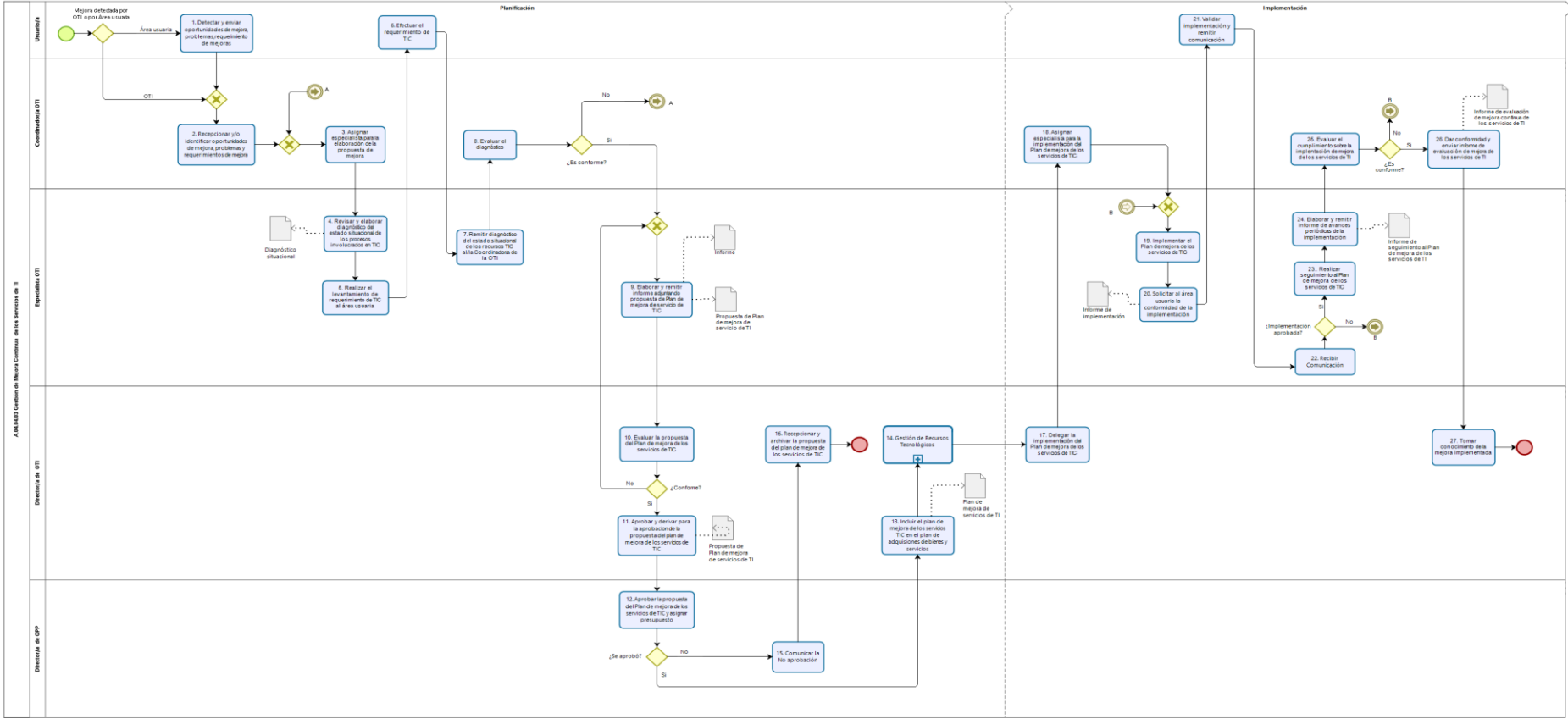
<b>Descripción del requisito</b>	<b>Fuente</b>
Oportunidades de mejora, Problemas o Requerimientos de mejora de áreas usuarias	Oficina Tecnologías de la Información y la Comunicación  Órganos y Unidades del SENAMHI

### **7.2. Proceso relacionado**


Todos los procesos identificados en el inventario de procesos vigente que participan en la gestión de mejora continua de los servicios TIC del SENAMHI.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR-OTI-014
	<b>GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA DE LOS SERVICIOS TIC</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	6 de 11

**7.3. Diagrama del flujo**




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

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR-OTI-014
	<b>GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA DE LOS SERVICIOS TI</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	7 de 11


#### 7.4. Descripción de actividades

N°	Actividades	Órgano/ Unidad	Responsable	Registros
<b>Planificación de la mejora continua de los servicios de TIC</b>				
	<b>¿Oportunidad de mejora, problema o requerimiento de mejora detectado por OTI o área usuaria?</b>  <b>Área usuaria: Continuar con la actividad N° 1</b> <b>OTI: Continuar con la actividad N° 2</b>	---	---	---
1	Detectar y enviar oportunidades de mejora, problemas, requerimiento de mejoras.	Órgano o Unidad del SENAMHI	Usuario/a	SistGD y/o correo electrónico
2	Recepcionar y/o identificar oportunidades de mejora, problemas y requerimientos de mejora.	OTI	Coordinador/a de la OTI	SistGD y/o correo electrónico
3	Asignar al/la especialista para la elaboración de la propuesta de mejora.	OTI	Coordinador/a de la OTI	SistGD y/o correo electrónico
4	Revisar y elaborar diagnóstico del estado situacional de los procesos involucrados en TIC.	OTI	Especialista de la OTI	Diagnóstico situacional de los Servicios de TIC
5	Realizar el levantamiento de requerimientos de mejora de TIC con el área usuaria.	OTI	Especialista de la OTI	---
6	Efectuar el requerimiento de TIC al/la Especialista de la OTI.	Órgano o Unidad del SENAMHI	Usuario/a	---
7	Remitir diagnóstico del estado situacional de los recursos TIC al/la Coordinador/a de la OTI,	OTI	Especialista de la OTI	Diagnóstico situacional de los Servicios de TIC  SistGD y/o correo electrónico


	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR-OTI-014
	<b>GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA DE LOS SERVICIOS TI</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	8 de 11

N°	Actividades	Órgano/Unidad	Responsable	Registros
8	<p>Evaluar el diagnóstico remitido por el/la Especialista de la OTI.</p> <p><b>¿Es conforme?</b>  <b>Si: Continuar con la actividad N° 9</b>  <b>No: Reiniciar desde la actividad N° 3</b></p>	OTI	Coordinador/a de la OTI	---
9	<p>Elaborar y remitir informe adjuntando propuesta de Plan de Mejora de los Servicios de TIC al/la Director/a de OTI.</p>	OTI	Especialista de la OTI	<p>Informe y Propuesta Plan de Mejora de los Servicio de TIC</p> <p>SistGD y/o correo electrónico</p>
10	<p>Evaluar la propuesta del Plan de Mejora de los Servicios de TIC.</p> <p><b>¿Conforme?</b>  <b>Si: Continuar con la actividad N° 11</b>  <b>No: Reiniciar desde la actividad N° 9</b></p>	OTI	Director/a de la OTI	---
11	<p>Aprobar y derivar mediante SistGD y/o correo electrónico para la aprobación de la propuesta del Plan de Mejora de los Servicios de TIC al/la Director/a de la OPP.</p>	OTI	Director/a de la OTI	<p>Plan de Mejora de los Servicios de TIC</p> <p>(SistGD y/o correo electrónico)</p>
12	<p>Aprobar la propuesta del Plan de Mejora de los Servicios de TIC y asignar presupuesto solicitado.</p> <p><b>¿Es viable?</b>  <b>Si: Continuar con la actividad N° 13</b>  <b>No: Continuar con la actividad N° 15</b></p>	OPP	Director/a de la OPP	---
13	<p>Incluir el Plan de Mejora de los Servicios de TIC en el Plan de Adquisiciones de bienes y servicios.</p>	OTI	Director/a de la OTI	Plan de Mejora de los Servicios de TIC




	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR-OTI-014
	<b>GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA DE LOS SERVICIOS TI</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	9 de 11

N°	Actividades	Órgano/Unidad	Responsable	Registros
14	Iniciar con el procedimiento de <b>Gestión de Recursos Tecnológicos</b> para adquisición de bienes/servicios necesarios para la ejecución del Plan de Mejora de los Servicios de TIC.  <b>Continuar con la Actividad N° 17</b>	OTI	Director/a de la OTI	---
15	Comunicar la no aprobación al/la directora/a de la OTI, por falta de disponibilidad presupuestaria.	OPP	Director/a de la OPP	SistGD y/o correo electrónico
16	Recepcionar y archivar la propuesta del Plan de Mejora de los Servicios de TIC. <b>Finalizar</b>	OTI	Director/a de la OTI	---
<b>Implementación de la mejora continua de los servicios de TIC</b>				
17	Delegar la implementación del Plan de Mejora de los Servicios de TIC al/la Coordinador/a de la OTI.	OTI	Director/a de la OTI	SistGD y/o correo electrónico
18	Asignar al/la especialista para la implementación del Plan de Mejora de los Servicios de TIC.	OTI	Coordinador/a de la OTI	---
19	Implementar el Plan de Mejora de los Servicios de TIC de acuerdo al cronograma del referido Plan.	OTI	Especialista de la OTI	---
20	Solicitar al área usuaria la conformidad de la implementación ejecutada.	OTI	Especialista de la OTI	---
21	Validar informe de implementación y remitir la validación u observaciones encontradas a la OTI.	Órgano o Unidad del SENAMHI	Usuario/a	SistGD y/o correo electrónico

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR-OTI-014
	<b>GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA DE LOS SERVICIOS TI</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	10 de 11

N°	Actividades	Órgano/Unidad	Responsable	Registros
22	Recibir comunicación <b>¿Implementación validada?</b> <b>Si: Continuar con la actividad N° 23</b> <b>No: Reiniciar desde la actividad N° 19</b>	OTI	Especialista de la OTI	---
23	Realizar seguimiento al Plan de Mejora de los Servicios de TIC.	OTI	Especialista de la OTI	---
24	Elaborar y remitir el informe de avances periódicas de la implementación al/la Coordinador/a de la OTI.	OTI	Especialista de la OTI	Informe de seguimiento al Plan de Mejora de los Servicios de TIC  SistGD y/o correo electrónico
25	Evaluar el cumplimiento sobre la implementación de mejora de los servicios de TIC. <b>¿Es conforme?</b> <b>Si: Continuar con la actividad N° 26</b> <b>No: Reiniciar desde la actividad N° 19</b>	OTI	Coordinador/a de la OTI	---
26	Dar conformidad y enviar informe de evaluación de mejora de los servicios de TIC al/la Director/a de la OTI.	OTI	Coordinador/a de la OTI	Informe de evaluación de mejora continua de los servicios de TIC  SistGD y/o correo electrónico
27	Tomar conocimiento de la mejora implementada y <b>finalizar</b> .	OTI	Director/a de la OTI	---

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR-OTI-014
	<b>GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA DE LOS SERVICIOS TI</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	11 de 11

## 8. REGISTROS

Denominación	Código
Diagnóstico situacional de los Servicios de TIC	S/C
Informe y Propuesta Plan de Mejora de los Servicio de TIC	S/C
Informe de evaluación de mejora continua de los servicios de TIC	S/C
Informe de seguimiento al Plan de Mejora de los Servicios de TIC	S/C
Plan de Mejora de los Servicios TIC	S/C
SistGD y/o correo electrónico	S/C

## 9. TABLA HISTÓRICA DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Detalle de cambios
01	--	Versión inicial