




DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SENAMHI

Procedimiento: PR-OPP-002

Versión: 02


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

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

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
	DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SENAMHI	Versión	02
		Página	2 de 25

INDICE

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. BASE LEGAL	3
4. DEFINICIONES Y SIGLAS.....	3
5. RESPONSABILIDADES	5
6. GENERALIDADES	7
7. DESARROLLO	11
8. REGISTROS.....	16
9. TABLA HISTÓRICA DE CAMBIOS.....	16
10. ANEXOS	17

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
	DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SENAMHI	Versión	02
		Página	3 de 25

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

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

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

3. BASE LEGAL


- 3.1 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 030-2002-PCM.
- 3.2 Ley N° 24031, Ley del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología – SENAMHI, modificado por la Ley N° 27188.
- 3.3 Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.4 Decreto Supremo N° 003-2016-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del SENAMHI.
- 3.5 Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.6 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- 3.7 Resolución de Gerencia General N° 035-2020-SENAMHI/GG, que modifica el Mapa de Procesos del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI, que fuera aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 010-2020-SENAMHI/GG.
- 3.8 Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 101-2019-SENAMHI/PREJ, que aprueba la Directiva N° 01-2019-SENAMHI/PREJ denominada “Trámite y aprobación de los Documentos de Gestión Interna del SENAMHI”, y sus modificatorias.

4. DEFINICIONES Y SIGLAS

4.1 Actividad¹

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

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

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
	DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SENAMHI	Versión	02
		Página	4 de 25

4.2 Bizagi Modeler

Herramienta para modelar los procesos.

4.3 Dueño/a del Proceso²

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

4.4 Equipo Institucional

Está liderado por el/la Director/a de la Unidad de Modernización y Gestión de la Calidad (UM), y conformado por el/la Director/a de los órganos de apoyo, de asesoramiento y de línea, quienes de considerarlo necesario pueden convocar al/la Subdirector/ y a otros servidores con conocimiento técnico del proceso, para la identificación de los servicios y/o productos del SENAMHI.

4.5 Facilitador/a Metodológico/a

Servidor/a asignado/a por el/la Director/a de la Unidad de Modernización y Gestión de la Calidad (UM). Proporciona asistencia técnica respecto a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

4.6 Gestión por Procesos³

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

4.7 Indicador de Desempeño

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

4.8 Mapa de Procesos


Documento compuesto por la representación gráfica de la secuencia e interacción de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de nivel 0 de la entidad, de la Ficha Técnica de Proceso y la Ficha de Indicador de Desempeño del Proceso para cada proceso de nivel 0.

4.9 Manual de Procedimientos (MAPRO)

Conjunto de Fichas Técnicas desde el nivel 1 hasta el último nivel de desagregación (Ficha Técnica de Procedimiento o Documento de Gestión Interna (DGI)). El último nivel de desagregación contiene además su diagrama de flujo.

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

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

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
	DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SENAMHI	Versión	02
		Página	5 de 25

4.10 Procedimiento⁴

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

4.11 Proceso⁵

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

4.12 Producto

Bien o servicio generado por el proceso.

4.13 Recursos

Elementos necesarios para la operación de los procesos.

4.14 Sistema de Gestión Documental (SGD)

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

4.15 Tipos de procesos⁶

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

4.15.2 Estratégicos: Son los que definen las políticas, el planeamiento institucional, las estrategias, los objetivos y metas de la entidad, que aseguran la provisión de los recursos necesarios para su cumplimiento y que incluyen procesos destinados al seguimiento, evaluación y mejora de la entidad.

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

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Gerencia General (GG)

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

5.1.2. Aprueba⁷ la conformación y convocatoria del Equipo Institucional para la identificación de servicios y/o productos, y procesos del SENAMHI.


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

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

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

⁶ Numeral 5.3.3 de la Norma Técnica N° Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.

⁷ La conformación del Equipo Institucional no implica la emisión de un documento formal para su funcionamiento.

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
	DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SENAMHI	Versión	02
		Página	6 de 25

5.2. Equipo Institucional

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

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


- 5.3.1. Previa aprobación de la Gerencia General convoca al Equipo Institucional para identificar los servicios y/o productos y procesos.
- 5.3.2. Brinda asesoría técnica a los órganos y unidades respecto a lo descrito en el presente procedimiento.
- 5.3.3. Asigna un/a Facilitador/a Metodológico/a.
- 5.3.4. En el marco de lo establecido en el presente procedimiento y en el marco de sus competencias, revisa las Fichas Técnicas del Proceso, Fichas Técnicas de Procedimientos y su diagrama de flujo y las Fichas del Indicador de Desempeño del Proceso.
- 5.3.5. Codifica los procesos conforme a lo establecido en el Anexo N° 7 - Codificación de los Procesos
- 5.3.6. Elabora la propuesta del MAPRO y del Mapa de Procesos.
- 5.3.7. Custodia la documentación generada.

5.4. Dueño/a del Proceso

- 5.4.1. Elabora y otorga su conformidad mediante correo electrónico u otro medio, a la Ficha Técnica del Proceso, la Ficha Técnica del Procedimiento, su Diagrama de Flujo, y la Ficha del Indicador de Desempeño, considerando las directrices del/la Facilitador/a Metodológico/a y la información brindada por los servidores que fueran convocados.
- 5.4.2. De considerarlo pertinente, designa a un/a representante, quien debe tener conocimiento de todas las actividades que se realizan a lo largo del proceso, y debe cumplir con las responsabilidades descritas en el numeral 5.5 del presente procedimiento.
- 5.4.3. Resuelve los casos de controversia que puedan generarse en el marco de lo establecido en el presente procedimiento.
- 5.4.4. Una vez que los mencionados documentos son aprobados y difundidos, se asegura que los servidores a su cargo tengan conocimiento del contenido de los mismos y que sean aplicados.

5.5. Representante del/la Dueño/a del Proceso

- 5.5.1. Convoca al/la Facilitador/a Metodológico/a para dar inicio al levantamiento de la información.
- 5.5.2. Convoca a otros servidores que, por la naturaleza de sus labores, puedan proporcionar información de interés que enriquezca el trabajo.
- 5.5.3. Consolida las sugerencias y observaciones de los participantes.
- 5.5.4. Resuelve o traslada al/la Dueño/a del Proceso los casos de controversia que puedan generarse.
- 5.5.5. Realizar seguimiento de los acuerdos de las reuniones.

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
	DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SENAMHI	Versión	02
		Página	7 de 25

5.6. Oficina de Asesoría Jurídica (OAJ)

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

5.7 Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación (OTI)

Publica el Mapa de Procesos y el MAPRO en el Portal Web Institucional del SENAMHI.

6. GENERALIDADES

6.1. Reglas generales

- 6.1.1. Los procesos son codificados considerando los criterios establecidos en el Anexo N° 7 - Codificación de los Procesos.
- 6.1.2. El/la Dueño/a del Proceso puede designar a un/a representante, quien debe de cumplir con las funciones establecidas en el numeral 5.5 del presente procedimiento. En caso de que el/la representante del/la Dueño/a del Proceso no fuera designado/a, la UM informará a la GG y a la PREJ, a fin de que se puedan adoptar las medidas necesarias.
- 6.1.3. La versión final aprobada de los documentos generados es conservada por la UM.
- 6.1.4. Por su naturaleza, la información consignada en la Ficha Técnica Proceso, la Ficha de Indicador de Desempeño y la Ficha Técnica de Procedimiento con su diagrama de flujo debe ser actualizada, entre otras razones, a efectos de optimizar el proceso y cuando se modifique total o parcialmente el marco legal/técnico que los sustente, regule o limite.
- 6.1.5. Una vez que fuera aprobado el MAPRO, en caso de existir un proceso de último nivel (Ficha Técnica de Procedimiento) y un DGI que contengan la misma información; y, si el/la Dueño/a del Proceso requiera de la modificación de la información contenida en la Ficha Técnica de Procedimiento, independientemente de su versión y considerando el nivel de desarrollo del proceso, deberá sujetarse a las disposiciones de los lineamientos dispuestos en el presente documento o en el Procedimiento "Elaboración de Documentos de Gestión Interna" vigente, de corresponder. En caso de proceder conforme a indicado en el Procedimiento Elaboración de Documentos de Gestión Interna" vigente, la Ficha Técnica de Procedimiento en mención no será incluida en el MAPRO actualizado. Únicamente se indicará, en la sección que corresponda del MAPRO, que la información del procedimiento modificado se encuentra en el DGI del mismo nombre.

6.2. Del Marco Metodológico⁸

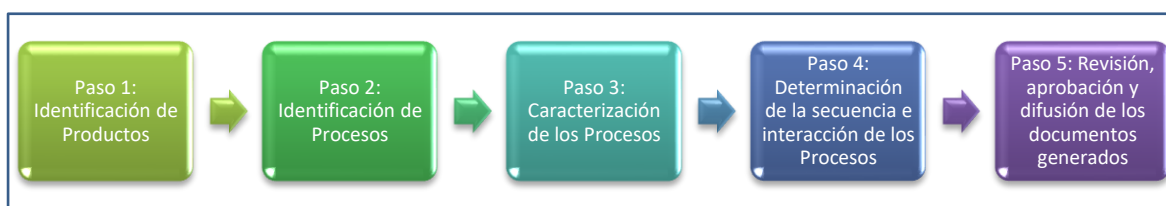
La gestión por procesos debe realizarse en forma progresiva, y contiene las siguientes fases:

⁸ La implementación de las fases de la gestión por procesos permite obtener información para la formulación e implementación de otros documentos de gestión institucional como la planificación institucional, la formulación del presupuesto, la organización institucional, mejora de la calidad de la prestación de bienes y servicios, entre otros.



6.2.1. Fase I: Determinación de Procesos

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



6.2.1.1. Paso 1: Identificación de Productos

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


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

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

6.2.1.2. Paso 2: Identificación de Procesos

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

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

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
	DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SENAMHI	Versión	02
		Página	9 de 25

6.2.1.3. Paso 3: Caracterización de los Procesos

El/la Dueño/a del Proceso o su representante realiza la caracterización del proceso mediante el llenado de la Ficha Técnica del Proceso (ver Anexo N° 3 Ficha Técnica del Proceso); y la remite mediante correo electrónico u otro medio, al/la Director/a de la UM o al/la Facilitador/a Metodológico/a designado/a para dicho proceso.

Se da por entendido que, una vez remitida la Ficha Técnica, el/la Dueño/a del Proceso otorga su conformidad.

Dependiendo de la complejidad del proceso, éste puede desagregarse en más niveles, siendo obligatorio que para cada nivel desagregado se elabore la Ficha Técnica de Proceso, excepto el último nivel de desagregación el cual se constituye en un procedimiento, debiendo consignarse la información en la Ficha Técnica del Procedimiento (ver Anexo N° 6 – Ficha Técnica del Procedimiento); y su diagrama de flujo (Ver Anexo N° 4 – Simbología básica para la elaboración de los diagramas de flujo).

Adicionalmente, el/la Dueño/a del Proceso elabora la Ficha de Indicador de Desempeño según lo dispuesto en el Anexo N° 5 - Ficha de Indicador de Desempeño del Proceso.

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

El Equipo Institucional determina la secuencia e interacción de los procesos de nivel 0 de la entidad, a partir de la identificación de: a) los servicios y/o productos del proceso, b) el usuario receptor, y c) los elementos de entrada del mismo. Dicha secuencia e interacción es plasmada en el Mapa de Procesos de la entidad.

6.2.1.5 Paso 5: Revisión, aprobación y difusión de los documentos generados

a) Mapa de Procesos

- **Revisión de las Fichas Técnicas de Procesos y de las Fichas de Indicador de Desempeño**

El/la Facilitador/a Metodológico/a designado revisa la Ficha Técnica del Proceso y la Ficha de Indicador de Desempeño, sobre aspectos técnicos contenidos en el presente procedimiento y en la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.

De estar conforme, continua con lo señalado en la siguiente viñeta. Caso contrario, devuelve la Ficha Técnica del Proceso y/o la Ficha de Indicador de Desempeño al/la Dueño/a del Proceso y/o a su representante.

PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
	Versión	02
	Página	10 de 25

- **Consolidación de las Fichas Técnicas de Procesos y de las Fichas de Indicador de Desempeño**

El/la Director/a de la UM consolida las Fichas Técnicas de Procesos y de las Fichas de Indicador de Desempeño, y la secuencia e interacción de los procesos nivel 0 en un solo documento denominado “Mapa de Procesos”, el mismo que es firmado digitalmente en el apartado “elaborado por” y “revisado por”; asimismo, elabora el informe que lo sustenta.

A través del SGD, el/la Director/a de la UM eleva a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP) la propuesta del Mapa de Procesos conjuntamente con el informe que lo sustenta para su revisión y firma digital en el apartado “revisado por”, y posterior envío a la OAJ.

- **Revisión y aprobación del Mapa de Procesos**

La OAJ emite opinión legal y elabora el proyecto de Resolución para la aprobación del Mapa de Procesos.

La Gerencia General aprueba el Mapa de Procesos mediante la suscripción de la Resolución y en el apartado “aprobado por” del Mapa de Procesos.

Para la modificación del Mapa de Procesos, se procede conforme a lo dispuesto en el presente paso.

b) Manual de Procedimientos (MAPRO)


- **Revisión de las Fichas Técnicas de Procedimiento y de su diagrama de flujo**

El/la Facilitador/a Metodológico/a de la UM revisa las Fichas Técnicas de Procedimiento y su diagrama de flujo, sobre aspectos técnicos contenidos en el presente procedimiento y en la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.

De estar conforme, continua con lo señalado en la siguiente viñeta. Caso contrario, devuelve las Fichas Técnicas de Procedimiento y su diagrama de flujo al/la Dueño/a del Proceso y/o a su representante.

- **Consolidación de las Fichas Técnicas de Procedimiento y de su diagrama de flujo**

El/la Directora/a de la UM, previa revisión y conformidad por parte del Dueño/a del Proceso, consolida las Fichas Técnicas de Procedimiento y de su diagrama de flujo en un solo documento denominado “Manual de Procedimientos” (MAPRO); el mismo que es firmado digitalmente en el apartado “elaborado por” y “revisado por”; asimismo, elabora el informe que lo sustenta.

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
	DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SENAMHI	Versión	02
		Página	11 de 25

A través del SGD, el/la Director/a de la UM eleva el MAPRO a la OPP para su revisión y firma digital en el apartado “revisado por”, y posterior envío a la OAJ.

- **Revisión y aprobación del MAPRO**

La OAJ emite opinión legal y elabora el proyecto de Resolución para la aprobación del MAPRO.

La Gerencia General aprueba el MAPRO mediante la suscripción de la Resolución y en el apartado “aprobado por” del MAPRO.

- Para la modificación del MAPRO, se procede conforme a lo dispuesto en el presente paso.

6.3 De la obligatoriedad y vigencia

Las actividades reguladas en las fichas técnicas de procedimiento que conforman el MAPRO, son de obligatorio cumplimiento, según su alcance, y a partir de su publicación en el Portal Web Institucional del SENAMHI.

7. DESARROLLO

7.1 Requisitos del inicio del procedimiento

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

7.2 Proceso relacionado

Todos los procesos identificados en el inventario de procesos vigente.

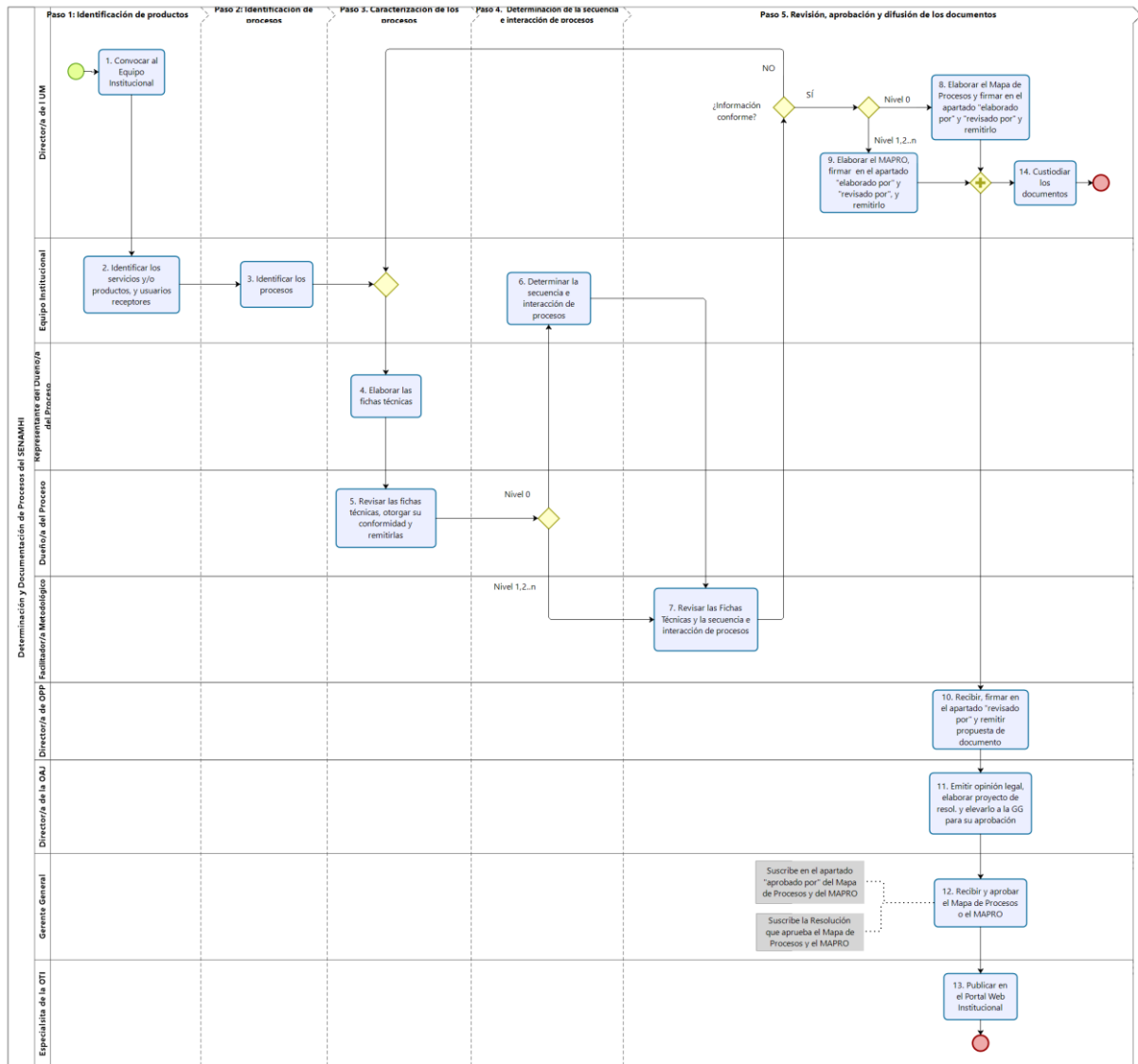
7.3 Diagrama de flujo



PROCEDIMIENTO
DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE
LOS PROCESOS DE SENAMHI

Código
Versión
Página

PR-OPP-002
02
12 de 25



7.4 Descripción de las actividades

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



PROCEDIMIENTO
DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE
LOS PROCESOS DE SENAMHI

Código	PR-OPP-002
Versión	02
Página	14 de 25


N°	Descripción	Responsable	Órgano/Unidad	Registros
	<p>Revisa lo/s documento/s generado/s de la actividad anterior y lo/s remite mediante correo electrónico u otro medio, al/la Director/a de la UM o al Facilitador/a Metodológico/a.</p> <p>Se da por entendido que, una vez remitida la Ficha Técnica, el/la Dueño/a del Proceso otorga su conformidad.</p> <p>En el caso de las Fichas Técnicas de Proceso de nivel 0, continúa con la actividad 6.</p> <p>Para las Fichas Técnicas de Proceso de nivel 1,2, n, continúa con la actividad 7.</p>		Dueño/a del Proceso	
Paso 4: Determinación de la secuencia e interacción de los procesos				
6.	<p>Determinar la secuencia e interacción de procesos</p> <p>Se procede según lo descrito en el numeral 6.2.1.4 del presente documento.</p>	Equipo Institucional	Todos	Secuencia e interacción de procesos
Paso 5: Revisión, aprobación y difusión de los documentos				
7.	<p>Revisar las Fichas Técnicas y la secuencia e interacción de procesos</p> <p>Revisa las Fichas Técnicas considerando lo detallado en el numeral 6.2.1.5 del presente procedimiento.</p> <p>¿Información conforme? Sí. En el caso de las Fichas Técnicas de Procesos nivel 0 continúa en la siguiente actividad. Para el caso de las Fichas Técnicas de Procesos nivel 0,1,2...n, continúa en la actividad 9.</p> <p>No. Devuelve las Fichas Técnicas mediante el mismo medio que fueron recibidas u otro. Continúa con la actividad 4.</p>	Facilitador/a Metodológico	UM	--
8.	<p>Elaborar el Mapa de Procesos y firmar en el apartado "elaborado por" y "revisado por", y remitirlo.</p>	Director/a de la UM	UM	<p>Documentos remitidos por el SGD a la OPP:</p> <p>Propuesta de Mapa de Procesos</p>



PROCEDIMIENTO
DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE
LOS PROCESOS DE SENAMHI

Código	PR-OPP-002
Versión	02
Página	15 de 25

N°	Descripción	Responsable	Órgano/Unidad	Registros
	<p>Procede conforme a lo dispuesto en la segunda viñeta del literal a) del numeral 6.2.1.5 del presente documento.</p> <p>Continúa en paralelo con las actividades 10 y 14.</p>			<p>suscrito en "elaborado por" y "revisado por"</p> <p>Informe que sustenta su elaboración</p>
9.	<p>Elaborar el MAPRO, firmar en el apartado "elaborado por" y "revisado por", y remitirlo.</p> <p>Procede según lo descrito en la segunda viñeta del literal b) del numeral 6.2.1.5 del presente documento.</p> <p>Continúa en paralelo con las actividades 10 y 14.</p>	Director/a de la UM	UM	<p>Documentos remitidos por el SGD a la OPP:</p> <p>Propuesta de MAPRO suscrito en "elaborado por" y "revisado por"</p> <p>Informe que sustenta su elaboración</p>
10.	<p>Recibir, firmar en el apartado "revisado por" y remitir propuesta de documento.</p> <p>Recibe la propuesta de Mapa de Procesos o del MAPRO con el Informe que sustenta su elaboración.</p> <p>Firma digitalmente la propuesta de los mencionados documentos en el apartado "revisado por" y las remite a la OAJ.</p>	Director/a de la OPP	OPP	<p>Documentos remitidos por el SGD a la OAJ</p> <p>Propuesta de MAPRO/Mapa de Procesos suscrito en "revisado por"</p> <p>Informe que sustenta su elaboración</p>
11.	<p>Emitir opinión legal sobre propuesta de Mapa de Procesos o MAPRO, elaborar el proyecto de Resolución, y elevarlo a la Gerencia General para su aprobación a través del SGD.</p> <p>En caso de existir observaciones, coordina con la UM, para su subsanación correspondiente.</p>	Director/a de la OAJ	OAJ	<p>Documentos remitidos por el SGD a la GG</p> <p>Proyecto de Resolución Opinión Legal</p>
12.	<p>Recibir y aprobar documentos</p> <p>Aprueba el Mapa de Procesos o el MAPRO mediante la firma digital en el apartado "aprobado por". Asimismo, firma digitalmente la Resolución.</p>	Gerente General	GG	<p>Mapa de Procesos</p> <p>MAPRO</p> <p>Resolución que aprueba el MAPRO o el Mapa de Procesos</p>
13.	Publicar en el Portal Web Institucional del SENAMHI			Resolución de aprobación del

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
	DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE SENAMHI	Versión	02
		Página	16 de 25


N°	Descripción	Responsable	Órgano/ Unidad	Registros
	Publica la Resolución de aprobación del Mapa de Procesos o del MAPRO en el Portal Web Institucional de la entidad. FIN.	Especialista	OTI	Mapa del Procesos y/o del MAPRO publicado en el Portal Web Institucional del SENAMHI
14.	Custodiar los documentos Custodia la versión final de los documentos generados.	Director/a de la UM	UM	---

8. REGISTROS

Denominación	Código
Matriz de Usuarios y Productos	--
Inventario de Procesos	--
Ficha Técnica del Proceso	--
Ficha de Indicador de Desempeño del Proceso	--
Ficha Técnica del Procedimiento	--
SGD	--
Resolución (que aprueba el Mapa de Procesos o el MAPRO)	--
Mapa de Procesos	--
MAPRO	--

9. TABLA HISTÓRICA DE CAMBIOS

Versión	Detalle de cambios
01	<ul style="list-style-type: none"> • Del numeral 3, se actualizó la base legal. • Del numeral 4, se agregó la definición de “Facilitador/a Metodológico/a”: Asimismo, se eliminó la definición del término “registro” y se modificó la definición de “Dueño/a del Proceso”, “Equipo Institucional”, “Mapa de Procesos”, “Manual de Procedimientos (MAPRO) y “Procedimiento”. • Del numeral 5.3, se mejoró la redacción y se agregó el numeral 5.3.5 y 5.3.6. • Del numeral 5.4, se mejoró la redacción, se agregó la responsabilidad “Asigna a un/a representante, quien debe tener conocimiento de todas las actividades que se realizan a lo largo del proceso, y debe cumplir con las responsabilidades descritas en el numeral 5.5 del presente procedimiento” y se eliminó “Da inicio a la gestión de la aprobación de los mencionados documentos”. • Se incluyó el numeral 5.7. • Del numeral 6.1, se mejoró la redacción y se adicionó la información del

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
	DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE SENAMHI	Versión	02
		Página	17 de 25

Versión	Detalle de cambios
	<p>numeral 6.1.5.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Del numeral 6.2.1.3, se mejoró la redacción. • Del numeral 6.2.1.5, se mejoró la redacción y se brinda mayor detalle sobre la conformidad de las Fichas Técnicas tanto del proceso, del indicador de desempeño y del procedimiento, por parte del/a Dueño/a del Proceso, la consolidación de las Fichas Técnicas y la aprobación formal del Mapa de Procesos y del MAPRO. • Se adicionó el numeral 6.3. • Se modificó el numeral 7.3, considerando lo dispuesto en el numeral 7.4. • Del numeral 7.4: se modificó la redacción de la actividad 3, 10, 11, 12 y 14 se agregó la actividad 6 “Determinar la secuencia e interacción de procesos (...)”, se modificaron las actividades 7, 8 y 9, las mismas que contienen el detalle de las mejoras consideradas en el numeral 6.2.1.5.

10. ANEXO

Anexo N° 1 - Matriz de Usuarios y Productos

Anexo N° 2 - Inventario de Procesos


Anexo N° 3 - Ficha Técnica del Proceso

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

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

Anexo N° 6 - Ficha Técnica del Procedimiento

Anexo N° 7 - Codificación de los Procesos

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
	DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE SENAMHI	Versión	02
		Página	18 de 25

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

Procesos (último nivel)	SERVICIOS/PRODUCTOS	USUARIO DEL PRODUCTO	
		Internos	Externo

Estructura mínima

**Anexo N° 2
Inventario de Procesos**

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


(1) Tipo de Proceso: estratégico, misional o de apoyo

(2) Código: Cada proceso en sus distintos niveles de desagregación es codificado.


(3) Nombre del Proceso

(4) Cargo del Dueño del Proceso

(5) Producto/servicio del Proceso


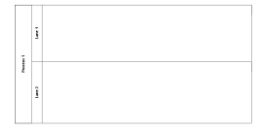
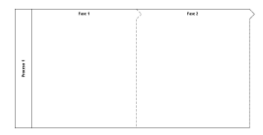


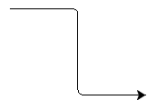
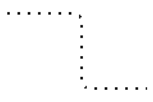



	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
	DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE SENAMHI	Versión	02
		Página	19 de 25

**Anexo Nº 3
Ficha Técnica del Proceso**


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









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

Anexo Nº 4
Simbología básica para la elaboración de los Diagramas de Flujo⁹

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


⁹ Se puede emplear simbología adicional de ser necesario.

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
	DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE SENAMHI	Versión	02
		Página	21 de 25

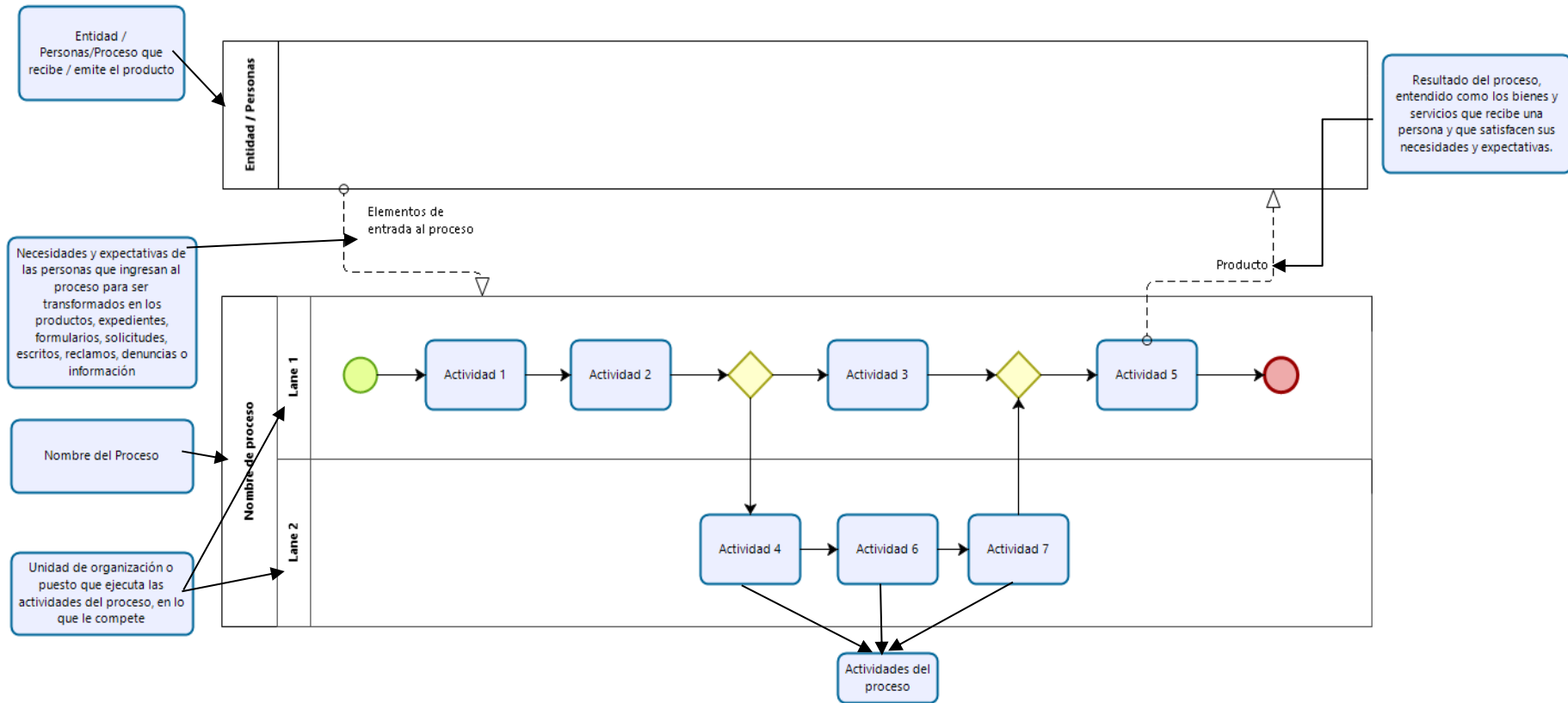
Nombre	Ícono	Descripción
Evento de temporización		Indica un retraso dentro del proceso. Este tipo de evento puede ser utilizado dentro de un flujo secuencial para indicar un tiempo de espera entre actividades.
Evento de enlace		Este evento se utiliza para conectar dos secciones del proceso. Los eventos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

Consideraciones para diagramación


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

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
	DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE SENAMHI	Versión	02
		Página	22 de 25


Ejemplo de diagrama de flujo y sus componentes:



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

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
	DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE SENAMHI	Versión	02
		Página	23 de 25

Anexo Nº 5
Ficha de Indicador de Desempeño del Proceso¹⁰

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


a) **Precisar el objetivo que está detrás del indicador.** Para ello, se recomienda definir el indicador cuando se esté completamente seguro del objetivo o propósito que se busca medir o cuantificar, de tal forma que permitan:

- Cuantificar quejas, reclamos y/o denuncias
- Verificar la satisfacción del cliente (interno y externo)
- Frecuencia de incidentes
- Verificar la satisfacción de las personas que reciben los productos/servicios de la entidad
- Verificar el cumplimiento de los plazos de entrega de los productos/servicios
- Corroborar la cobertura de la entrega de los productos/servicios
- Establecer la tasa de no conformes de los productos¹¹
- Cuantificar la productividad de los servicios
- Medir los costos del proceso
- Entre otros


b) **Asegurar que el cálculo determinado refleje el estado real del proceso.**

¹⁰ Se toma como referencia los indicadores de desempeño del POI. Si no existen indicadores de desempeño referidos en el POI o éstos no están en función al desempeño del proceso, el/la Dueño/a del Proceso deberá definirlos.


¹¹ Cuantificación de aquellas necesidades y expectativas de las personas que reciben los productos que no cumplen con las características que lo definan como conforme.

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
	DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE SENAMHI	Versión	02
		Página	24 de 25

**Anexo Nº 6
Ficha Técnica del Procedimiento**

		FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO			
Nombre	Consignar el título del procedimiento. Debe ser redactado en sustantivo derivado de un verbo seguido de un sujeto u objeto.				
Tipo de proceso	Estratégico/Misional/Apoyo	Código	Consignar el código del procedimiento	Versión	Versión de la ficha (toda ficha nueva empieza con versión 01)
Proceso relacionado	Nombrar el proceso del cual se desprende el procedimiento				
Objetivo	Propósito que se desea alcanzar con la implementación del procedimiento				
Alcance	Áreas involucradas en el presente procedimiento				
Base Normativa	Disposiciones legales que regulan el procedimiento				
Siglas y Definiciones	Descripción de las abreviaturas y acrónimos que se emplean en el procedimiento, así como los conceptos que se consideren pertinentes explicar a fin de aclarar los contenidos en el procedimiento.				
Requisitos para iniciar el procedimiento			Salida del Procedimiento		
Fuente		Descripción		Documentos que se generan	
Origen del requisito (persona, organización, otro proceso, entre otros)		Elemento de entrada que da inicio al procedimiento		Nombrar los documentos generados del procedimiento	
Nº	Nombre de la actividad	Nombre del cargo ejecutor		Unidad / Órgano ejecutor	Salida de la actividad
	(Verbo infinitivo)	Consignar el cargo de quien realiza la actividad		Órgano/unidad orgánica encargada de la actividad	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas
Elaborado por:		Nombres, apellidos y cargo del Dueño del Proceso			
Revisado por:		Nombres y apellidos del Director(a) de la UM (en su rol de revisor)			
Aprobado por:		Nombres y apellidos del Gerente General (en su rol de aprobador)			
Tabla Histórica de Cambios					
Versión	Sección del procedimiento		Descripción del Cambio		
Versión de la propuesta	Mencionar el ítem que fue modificado		Detallar los cambios realizados.		

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

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-002
	DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE SENAMHI	Versión	02
		Página	25 de 25

**Anexo Nº 7
Codificación de los Procesos**

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

Ejemplo de codificación:

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

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

1

Numeración correlativa

2

Codificación del proceso Nivel 0

(1 + 2)

Numeración correlativa

3

Codificación del proceso Nivel 1

(1 + 2 + 3)

Numeración correlativa

4