



PERÚ

Ministerio
del Ambiente



Introducción a la Gestión por Procesos (GP) y Sistema de Gestión Integrado (SGI)

Unidad de Modernización
Oficina de Planeamiento y Presupuesto

Lima, Julio 2019

LOGROS DEL CURSO

- Al finalizar el curso, el participante conocerá los conceptos y fundamentos básicos de GP Y SGI.
- Dar a conocer la relación entre GP Y SGI.
- Identificar los diferentes Macroprocesos, procesos y sus respectivas interacciones que se conforman dentro del SENMAHI.
- Conocer la conformación del SGI.

TEMARIO N° 01

1. Definiciones relacionadas a la GP.
2. Diferencias entre enfoque funcional y enfoque de procesos.
3. Definiciones relacionadas al SGI.
4. Relación entre GP y SGI.

¿Enfoque por Procesos?



PROCESO

(NTP ISO 9000:2015 – Fundamentos y Vocabulario)

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.



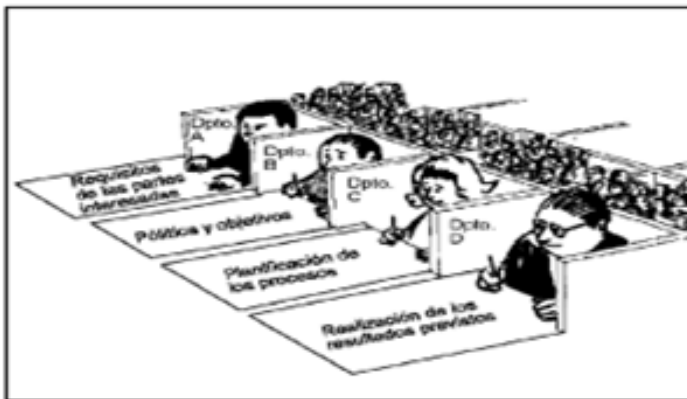
NOTA 1 : Los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos.

NOTA 2 : Los procesos de una **organización** son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor.

ENFOQUE POR PROCESOS

El enfoque basado en procesos introduce la gestión horizontal, cruzando las barreras entre diferentes unidades funcionales y unificando sus enfoques hacia las metas principales de la organización.

Gestión Tradicional



Gestión por Procesos

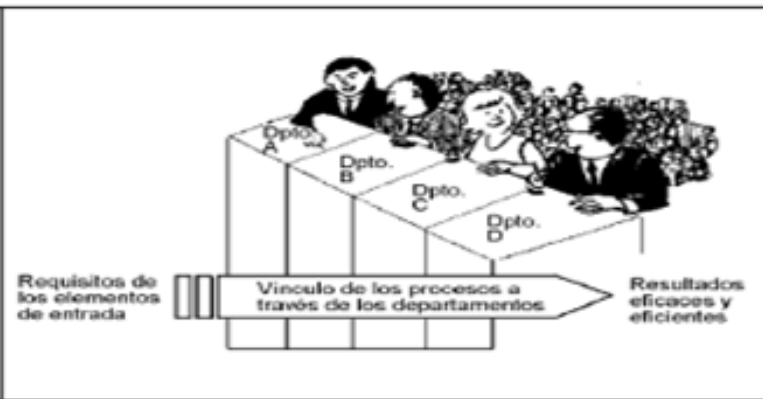
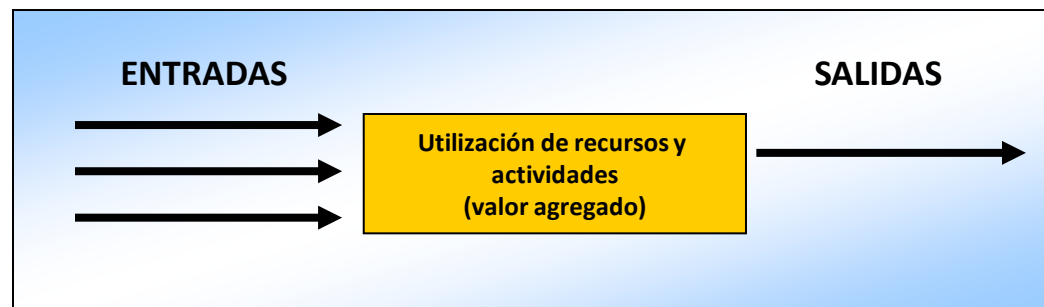


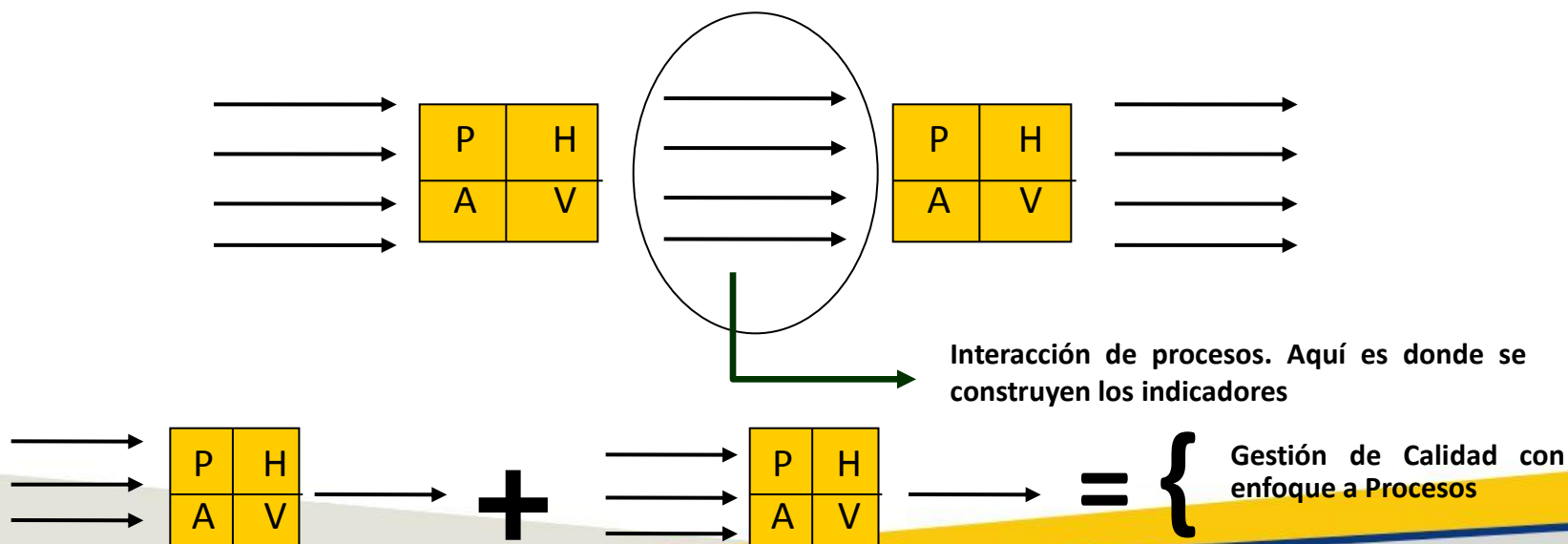
Diagrama de la conformación de un proceso considerando la participación de diferentes unidades organizacionales.

PROCESO

Conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida con valor añadido al cliente.



RED DE PROCESOS

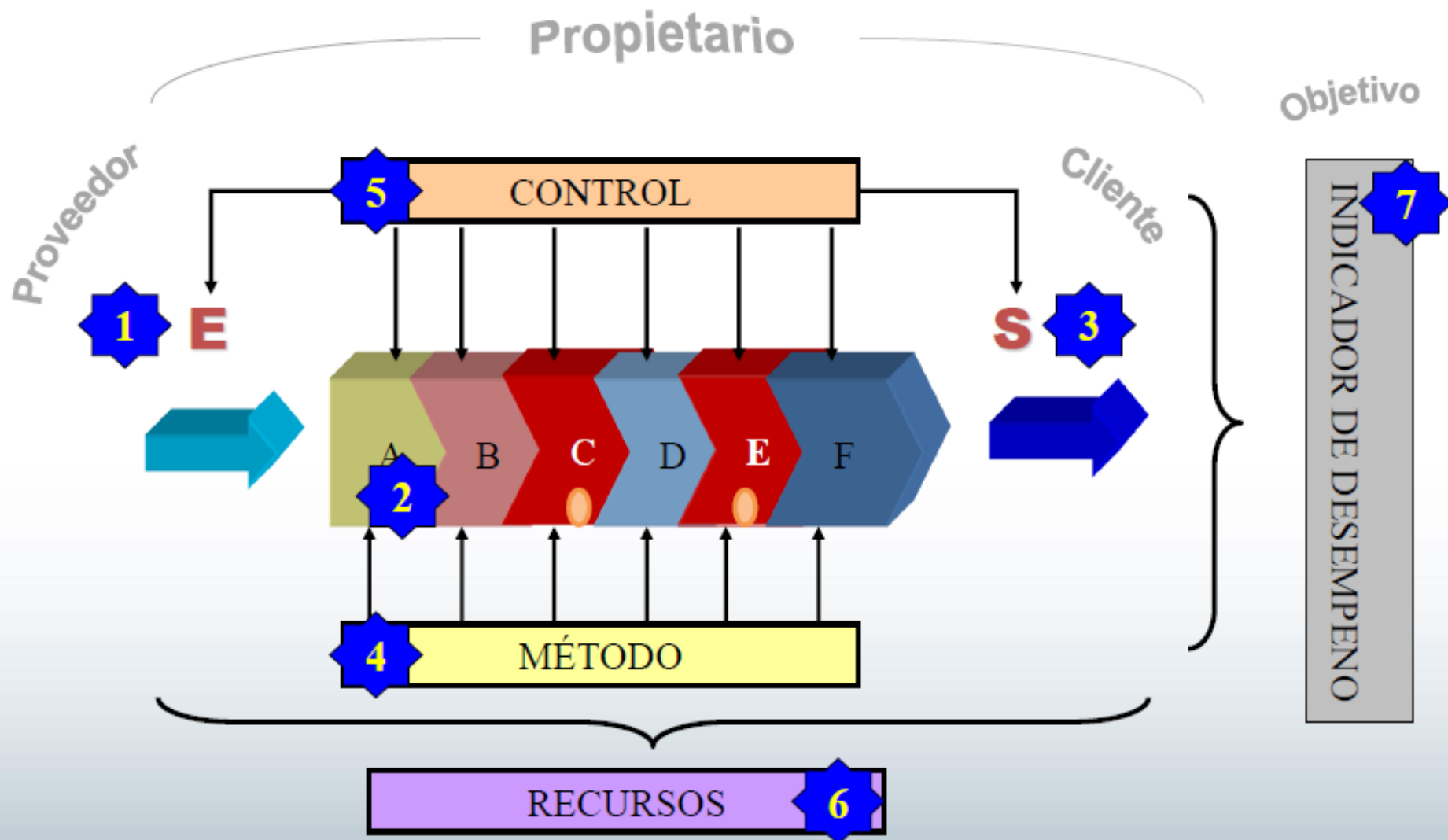


¿QUÉ ES LA GESTIÓN POR PROCESOS?

Es un sistema de gestión que facilita la eficiencia y eficacia de las interacciones en la cadena de valor, orientada hacia el mercado y el cliente buscando generar un valor agregado para el cliente.



ELEMENTOS BÁSICOS DE UN PROCESO



¿QUÉ ES UNA ORGANIZACIÓN POR PROCESOS?

Es la visión sistémica de la estructura organizacional de una empresa, que identifica los procesos y subprocesos básicos, su interacción y su interdependencia.



EL CONCEPTO DE CADENA DE VALOR



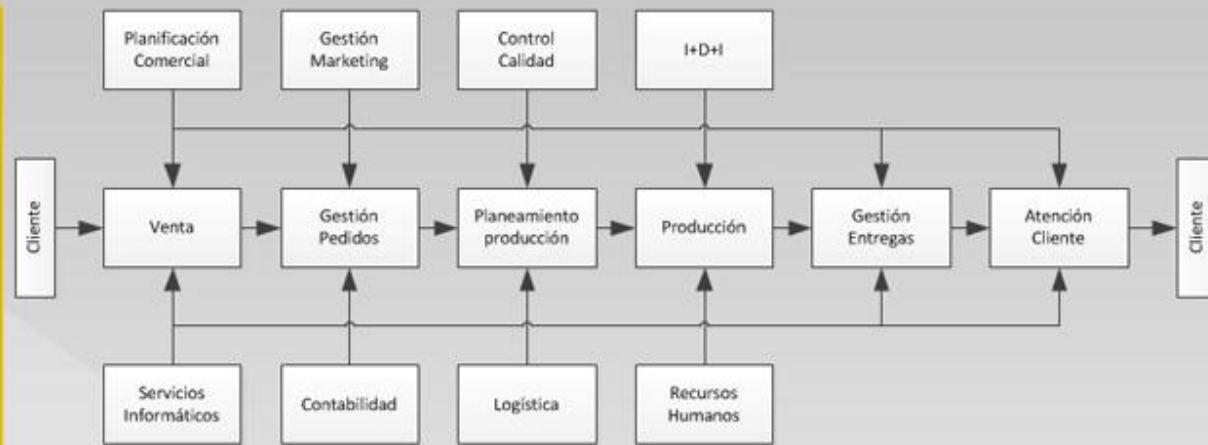
Es un modelo teórico que permite describir el desarrollo de las actividades de una organización empresarial generando valor al producto final.

ENFOQUE FUNCIONAL VS. ENFOQUE POR PROCESOS



Perspectiva Vertical: Por Funciones

- No muestra el cliente
- No muestra el producto/servicio que se suministra al cliente
- No muestra el flujo de la actividad a través de la organización
- Aparece «aislamiento entre funciones»
- Dificultad en coordinar temas inter-funcionales



Perspectiva Horizontal: Por Procesos

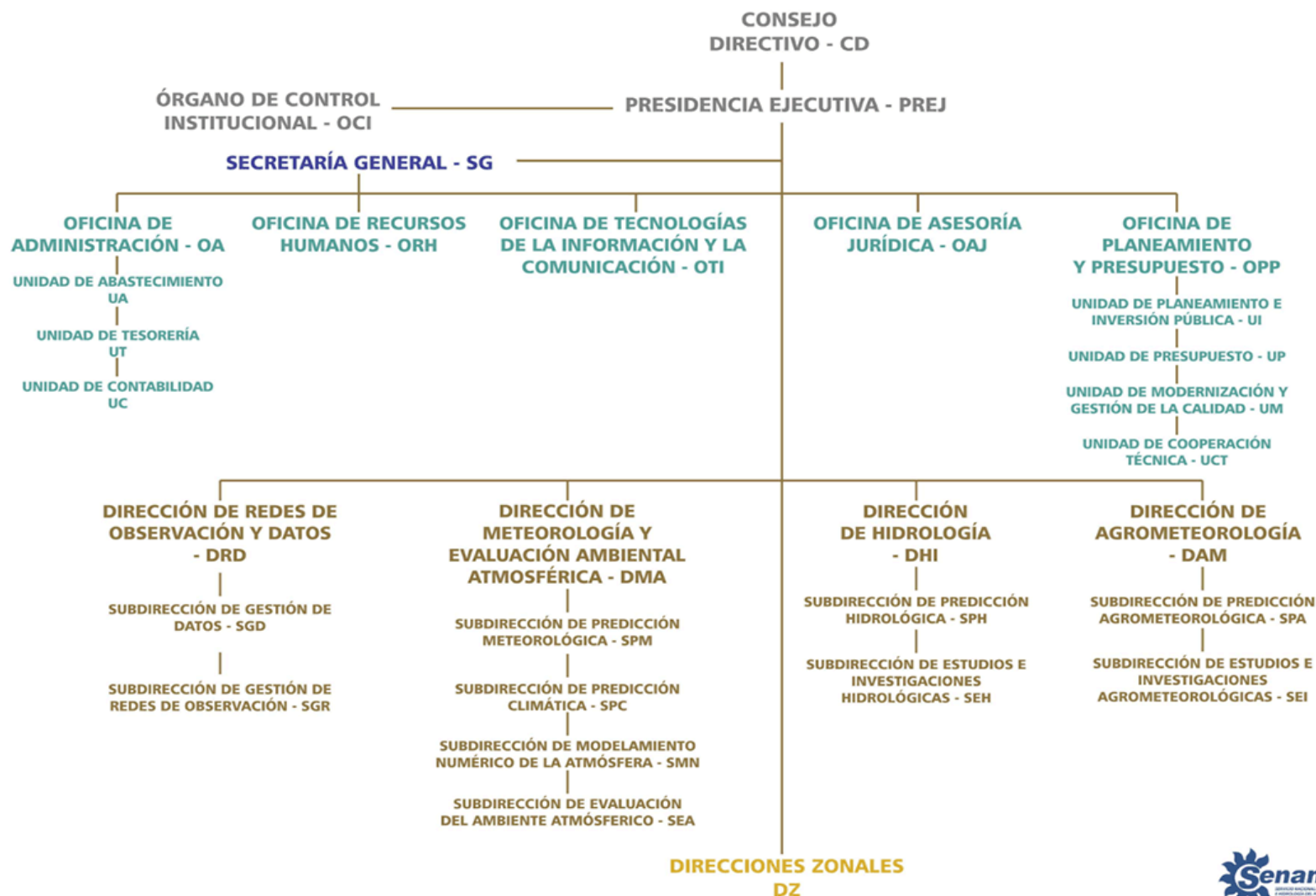
- Centrada en la misión de la organización y en sus objetivos
- Permite conocer mejor las interrelaciones entre los procesos
- Es una gestión orientada al cliente
- Hace tangibles los servicios
- Facilita el control
- Mejora la eficiencia

DIFERENCIA ENTRE EL ENFOQUE FUNCIONAL (Tradicional) Y EL ENFOQUE POR PROCESOS

	ENFOQUE FUNCIONAL	ENFOQUE POR PROCESOS
Estructura organizacional	Jerárquica	Sistémica/Interconectada
Estilo de dirección	Ordenes gerenciales	Auto-gerencia
Compensación	Ascensos	Realización propia
Actitud de gestión	Jefatura	Liderazgo
Pregunta frente al problema	Quien cometió el error	Qué permitió el error
Quién/Qué se evalúa	El individuo	El proceso
Donde se ve el problema	Los empleados tienen el problema	El proceso tiene problemas
Solución al problema	Cambiar al empleado	Mejorar el proceso
Unidad de trabajo	Departamento	Equipo
Figura clave	Ejecutivo funcional	Propietario del proceso
Descripción de los puestos	Tareas a realizar	Cumplir objetivos y asumir la responsabilidad de tu rol
Objetivos a cumplir	Objetivos departamentales	Objetivos estratégicos
Estrategias base	Estrategia de liderazgo en costes	Estrategia de liderazgo en diferenciación creando valor

ENFOQUE FUNCIONAL VS. ENFOQUE POR PROCESOS

Enfoque Funcional: Organigrama Estructural



ENFOQUE FUNCIONAL VS. ENFOQUE POR PROCESOS

Enfoque de Procesos

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**

Misionales: Son los procesos centrales, que se encargan de elaborar los bienes o servicios que son el objetivo de la entidad.

Estratégicos: Son los procesos que definen las políticas, el planeamiento institucional, las estrategias y metas de la entidad.

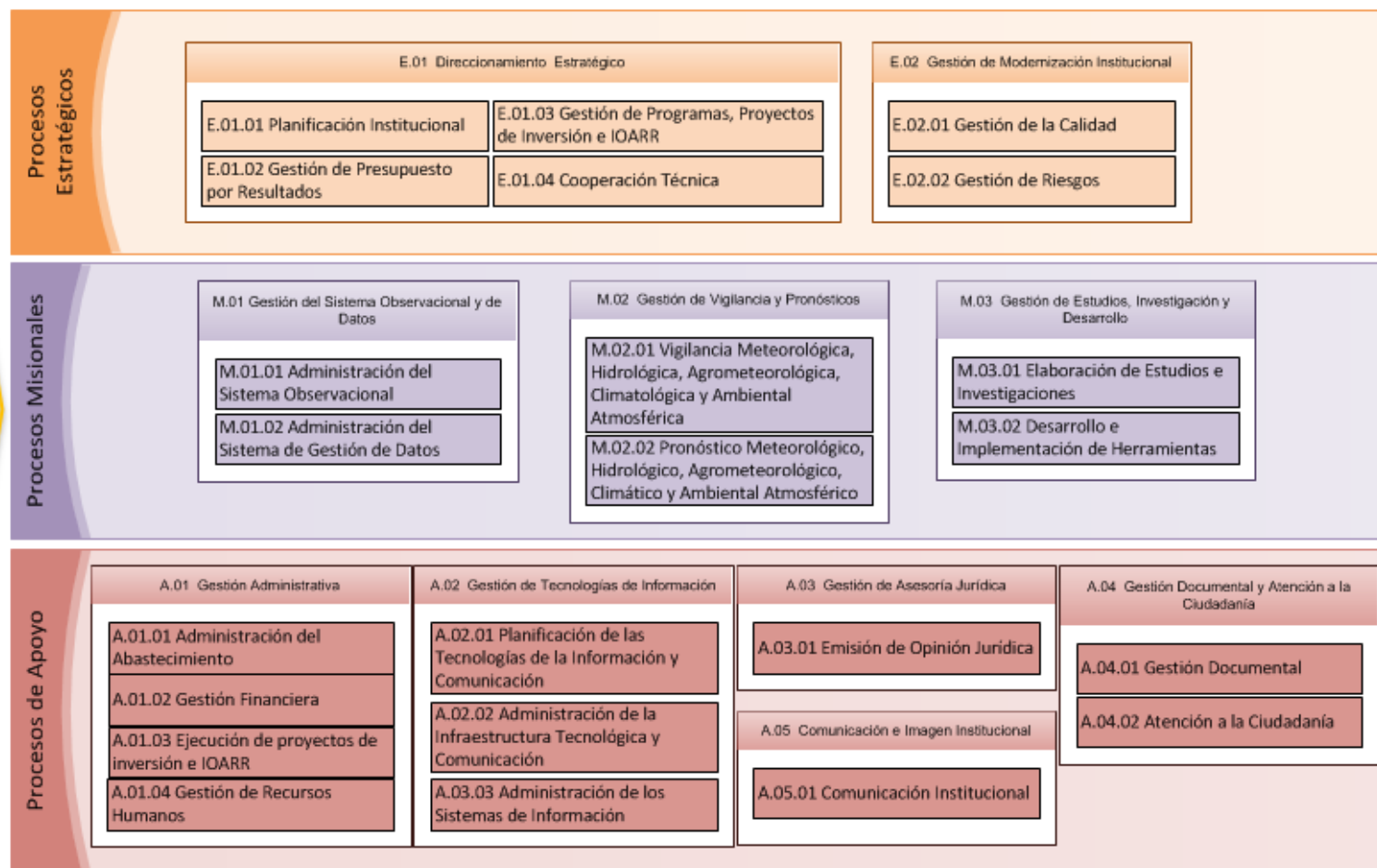
Apoyo: Estos procesos proporcionan los recursos para elaborar los productos que son objetivo de la entidad.

ENFOQUE FUNCIONAL VS. ENFOQUE POR PROCESOS

Enfoque de Procesos: Mapa de Procesos del SENAMHI

Grupos de Interés (Ciudadanía, Estado, Comunidad Científica, Servidores)

Requerimientos,
Necesidades y Expectativas



Requerimientos,
Necesidades y Expectativas

Grupos de Interés (Ciudadanía, Estado, Comunidad Científica, Servidores)

FASES DE LA GESTION POR PROCESOS



ISO

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION



<https://www.iso.org/home.html>

ISO

**UN MERCADO
ÚNICO**
Requisitos y
directrices generales



UN MUNDO



**UN SÓLO
LENGUAJE**
Un vocabulario básico
Unas normas internacionales



ISO

I
S
O



INTERNATIONAL
ORGANIZATION
STANDARDIZATION FOR



FUNCIONA EN GINEBRA

23 de febrero de 1947

ABARCA + DE 163 PAISES
MIEMBROS

ISO SIGNIFICA **IGUAL** (=)

CALIDAD (NTP ISO 9000)

**Grado en el que un conjunto de
características inherentes cumple con los
requisitos.**



- | | | |
|----------------|---|--|
| CALIDAD | → | Conformidad con los requisitos |
| CALIDAD | → | Conformidad con los requerimientos del Cliente |
| CALIDAD | → | Apropiado para el uso |

CALIDAD ES UN BLANCO QUE SE MUEVE

GESTIÓN DE LA CALIDAD

(NTP ISO 9000 – Fundamentos y Vocabulario)

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.



NOTA

La dirección y control, en lo relativo a la calidad, generalmente incluye el establecimiento de la **política de la calidad** y los **objetivos de la calidad**, la **planificación de la calidad**, el **control de la calidad**, el **aseguramiento de la calidad** y la **mejora de la calidad**.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

(NTP ISO 9000 – Fundamentos y Vocabulario)



Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

Un sistema de gestión de una **organización** podría incluir diferentes sistemas de gestión, tales como un **sistema de gestión de la calidad**, un sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ISO 9001:2015

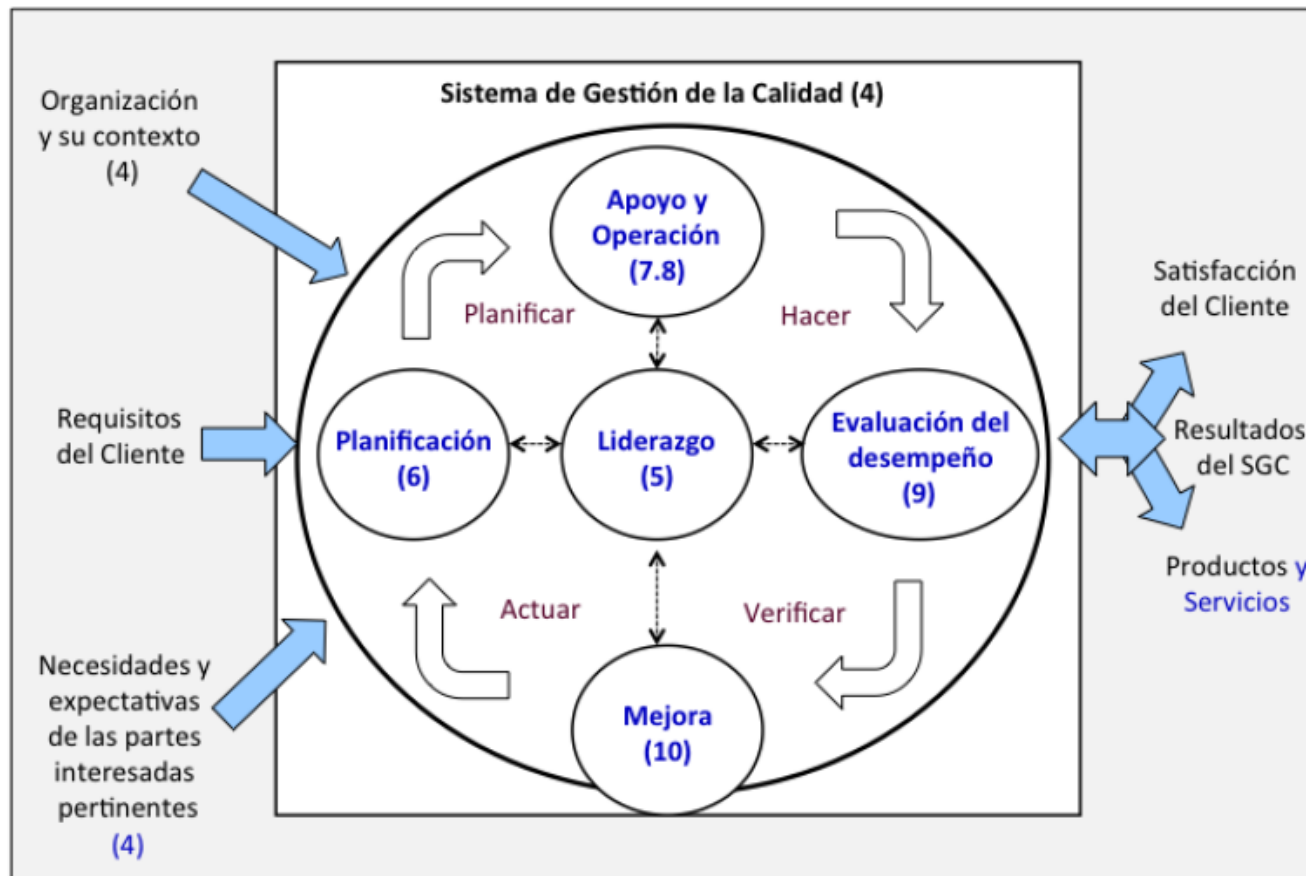
El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al SGC como un todo.

El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue:

- Planificar: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;
 - Hacer: implementar lo planificado;
 - Verificar: realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos, y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;
 - Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.
- 

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

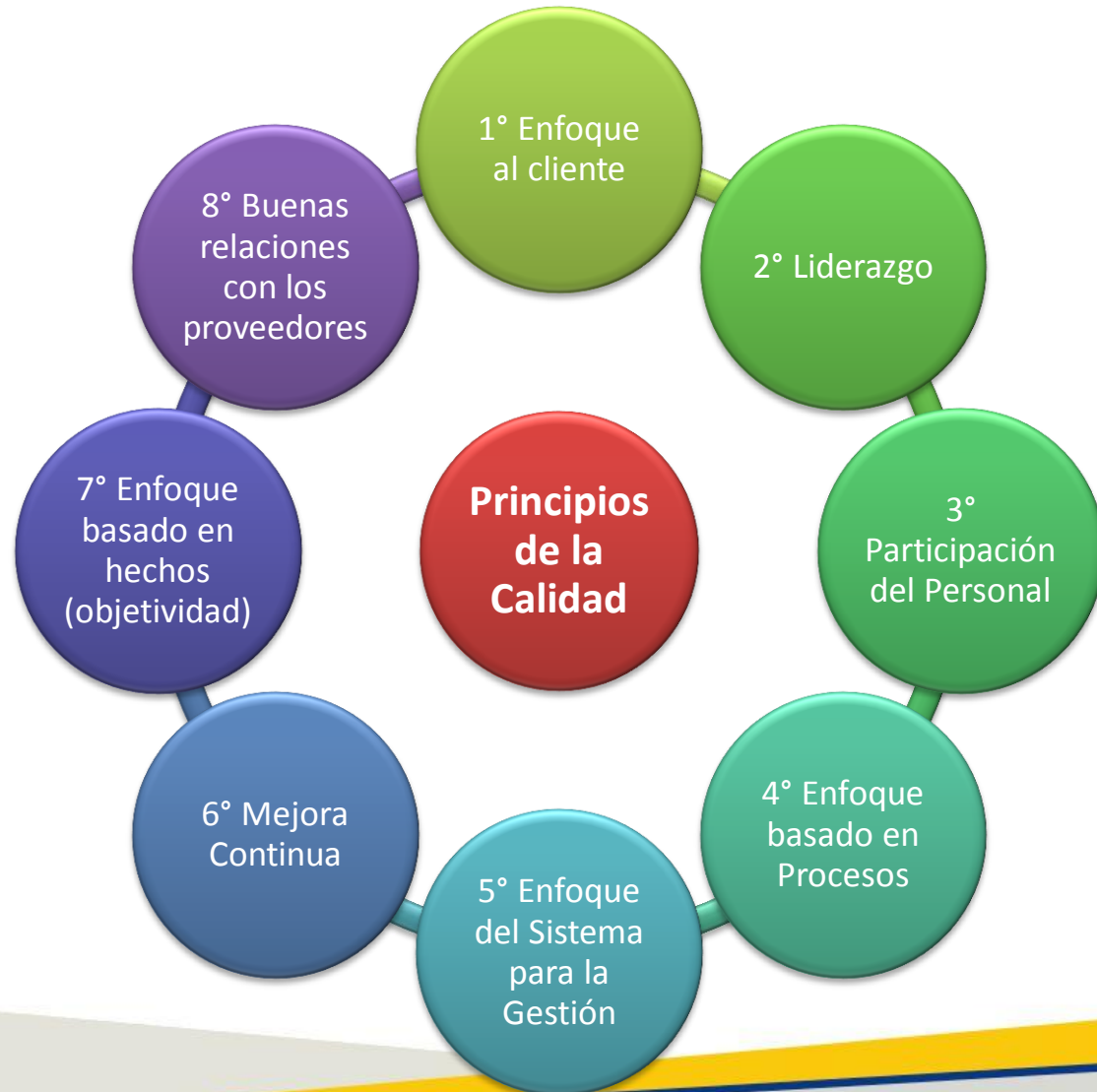
El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al SGC como un todo. La figura 2 ilustra cómo los capítulos 4 a 10 pueden agruparse en relación con el ciclo PHVA.



Nota: los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos de esta NI.

Figura 2 – Representación de la estructura de esta NI con el ciclo PHVA

PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PRIMER PRINCIPIO: Enfoque al Cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.



SEGUNDO PRINCIPIO: Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.



TERCER PRINCIPIO: Participación del Personal

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.



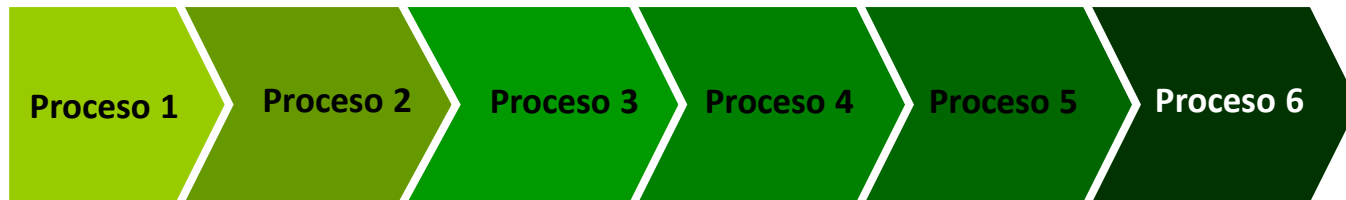
PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

CUARTO PRINCIPIO: Enfoque basado en procesos

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

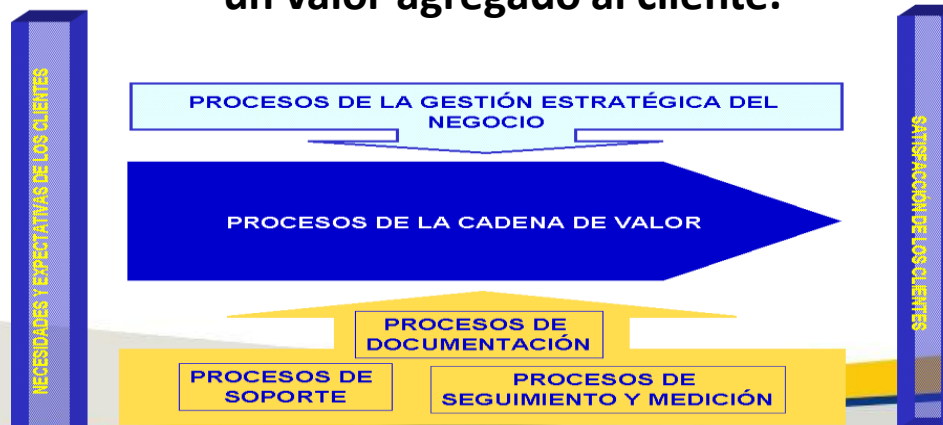


El Concepto de Cadena de Valor



**EL
CLIENTE**

Conjunto de relaciones e interdependencias que al final generan un valor agregado al cliente.



**MAPA DE
PROCESOS**

PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

QUINTO PRINCIPIO : Enfoque del sistema para la Gestión

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados para que el sistema contribuya a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.



SEXTO PRINCIPIO : Mejora Continua

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.



PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

SEPTIMO PRINCIPIO : Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.



OCTAVO PRINCIPIO: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.



Principios del SGC relacionados con la GP

CUARTO PRINCIPIO: Enfoque basado en procesos



QUINTO PRINCIPIO : Enfoque del sistema para la Gestión



SEXTO PRINCIPIO : Mejora Continua



TEMARIO N° 02

1. Estructura Jerárquica de los procesos (Macroprocesos y Procesos).
2. Flujo de Procesos.
3. Caracterización de Procesos.
4. Mejora de Procesos
5. Rediseño de Procesos.
6. Caso de éxito

DETERMINACIÓN DE MACROPROCESOS

MACROPROCESOS ESTRATÉGICOS



Son los procesos que definen las políticas, el planeamiento institucional, las estrategias y metas de la entidad.

MACROPROCESOS OPERATIVOS O MISIONALES (CADENA DE VALOR)



Son los procesos centrales, que se encargan de elaborar los bienes o servicios que son el objetivo de la entidad.

MACROPROCESOS DE SOPORTE O APOYO



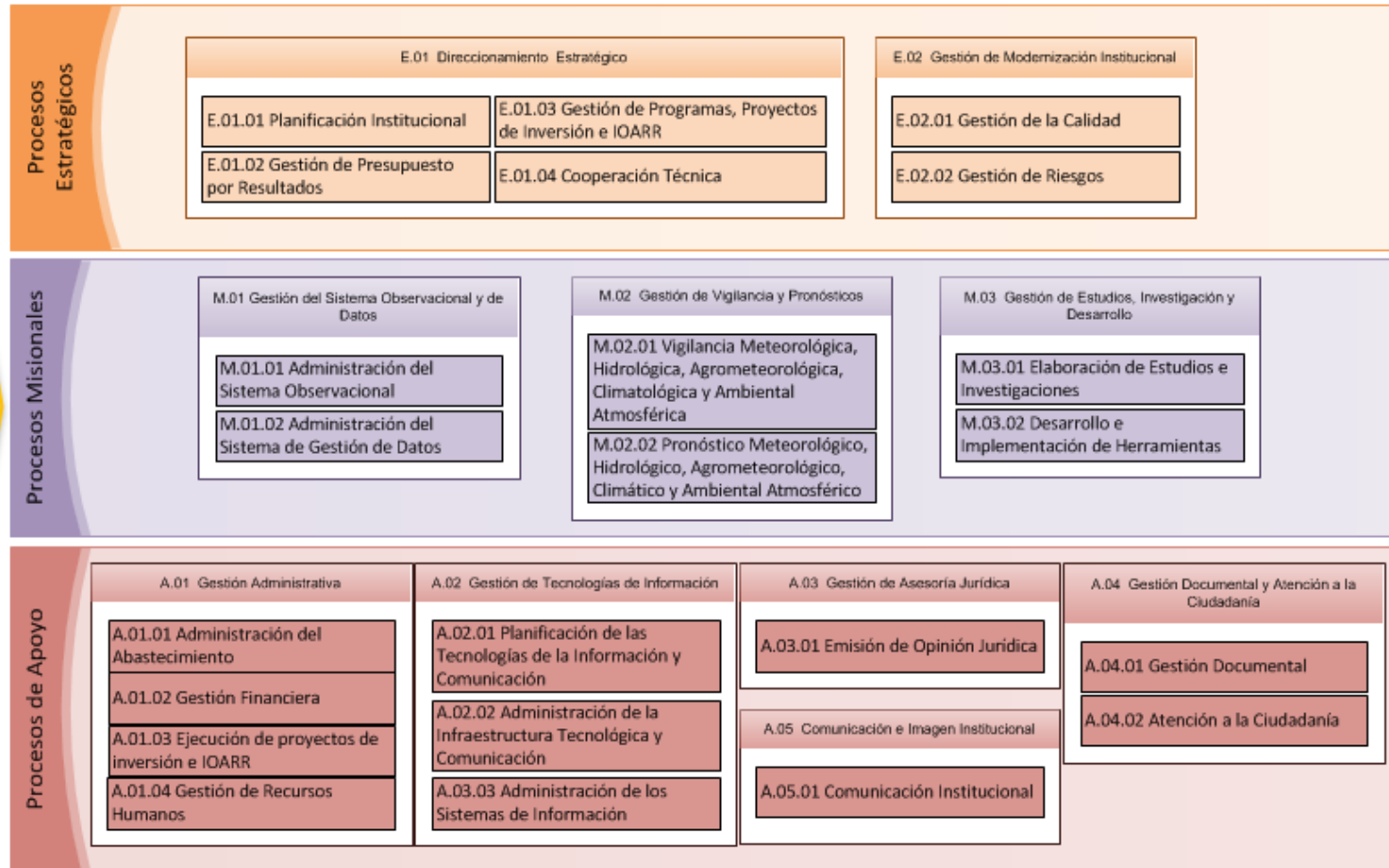
Estos procesos proporcionan los recursos para elaborar los productos que son objetivo de la entidad.

Procesos de nivel 0 y 1 del SENAMHI

Proceso de impacto directo para el SGC

Grupos de Interés (Ciudadanía, Estado, Comunidad Científica, Servidores)

Requerimientos,
Necesidades y Expectativas



Requerimientos,
Necesidades y Expectativas

Grupos de Interés (Ciudadanía, Estado, Comunidad Científica, Servidores)

Ficha Técnica de Proceso

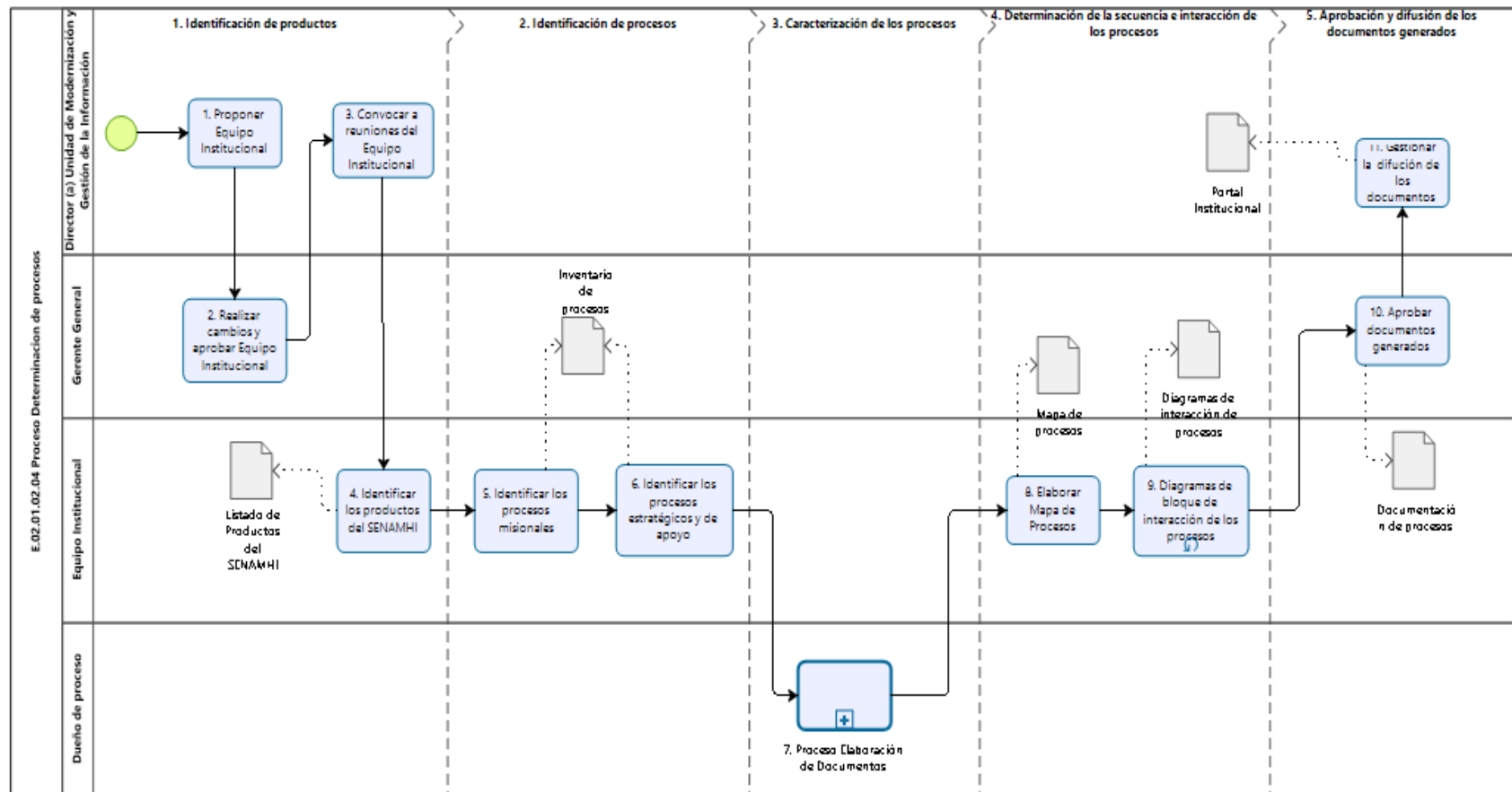
FICHA TÉCNICA DE PROCESO						
Nombre	Gestión de Modernización Institucional					
Tipo de proceso	Estratégico	Código	E. 02		Versión	V.01
Dueño del Proceso	Director (a) Unidad de Modernización y Gestión de la Calidad					
Objetivo	Establecer la metodología para implementar la Gestión por Procesos en el SENAMHI, en el marco de la normatividad emitida por la Secretaría de Gestión Pública (PCM) respecto al Sistema administrativo de Modernización de la Gestión Pública, la misma que incluye la caracterización de los procesos institucionales definiendo claramente los elementos que lo conforman, sus indicadores de desempeño, el diagrama de procesos y su interacción e interrelación con otros procesos. Así como, la metodología en la implementación del Sistema de Gestión Integrado (SGI), en concordancia con el cumplimiento de los requisitos de las normas ISO.					
Áreas involucradas en el proceso	Todos los Órganos y Unidades Orgánicas del SENAMHI					
Proveedor	Entrada	Procesos de Nivel 2			Producto	Destinatario de los Bienes y/o Servicios
		Código	Proceso	Responsable		
- PCM - Órganos del SENAMHI	- Normas y Reglamentos de la SGP (PCM) - Ley Orgánica del SENAMHI y sus modificatorias - Normatividad legal asociada al tema - Plan estratégico institucional (PEI) - Plan operativo institucional (POI) - Reglamento de organización y funciones (ROF) - Cuadro de Asignación Provisional (CAP - Provisional) - Resoluciones, circulares, directivas, reglamentos, guías, entre otros documentos relacionados a la gestión	E.02.01	Gestión por procesos	Director (a) Unidad de Modernización y Gestión de la Calidad	• Mapa de Procesos de SENAMHI • MAPRO • Metodología de la Gestión por Procesos	• Órganos y Unidades del SENAMHI
- Contraloría General de la República (CGR)	- Normas ISO (9001, 45001, 27001, 31000, 37001, entre otras) - Normatividad legal asociada al tema - Resoluciones, circulares, directivas, reglamentos, guías, entre otros documentos relacionados al control interno.	E.02.02	Gestión del Sistema de Gestión Integrado	Director (a) Unidad de Modernización y Gestión de la Calidad	• Sistema de Gestión Integrado (SGI)	• Órganos y Unidades del SENAMHI
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO						
Controles		Revisión de la propuesta de Mapa de Procesos				
		Revisión de la propuesta de MAPRO				
		Revisión de cada entregable de acuerdo a la Metodología de la Gestión por Procesos				
		Revisión de los documentos propuestos en el marco del SGI				
Recursos	Humanos	Director/a de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto				
		Director/a de la Unidad de Modernización y Gestión de la Calidad				
		Especialista en Procesos				
	Sistemas Informáticos	Software (bizagi)				
Equipos	Hardware (PC, Impresora, Scanner, Fotocopiadora)					
Infraestructura	Ambientes de Oficina, luz, agua, telefonía e internet					
EVIDENCIAS E INDICADORES						
Indicador de desempeño	% de Procesos Mejorados semestralmente					

Ficha Técnica de procedimientos

E.02.01.04 Determinación de Procesos

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTOS				
Nombre	Gestión por Procesos. Determinación de Procesos			
Tipo de proceso	Estratégico	Código	E.02.01.04	Versión V.01
Proceso relacionado	E.02 Gestión de Modernización Institucional / E.02.01 Gestión por Procesos / E.02.01.04 Determinación de procesos			
Objetivo	Contar con una Metodología que permita Gestionar adecuadamente la Gestión por Procesos en SENAMHI			
Alcance	Desde la identificación de la metodología relacionada a los Instrumentos de Gestión y Gestión por Procesos, hasta su Seguimiento, control y mejora. Todos los Órganos y Unidades Orgánicas del SENAMHI			
Base Normativa	• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias. • Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado. • Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. • Decreto Supremo N° 022-2017-PCM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros-PCM y sus modificatorias. • Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, aprueba los Lineamientos de Organización del Estado y sus modificatorias. • Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. • 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.			
Siglas y Definiciones	1.- MAPRO: Manual de Procesos 2.- 3.- n.-			
Requisitos para iniciar el procedimiento			Salida del Procedimiento	
Fuente	Descripción	Documentos que se generan (Producto)		Destinatario de los Bienes y/o Servicios
Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)	Elemento de entrada que da inicio al procedimiento, pudiendo ser entre otros, un formulario, una solicitud, un escrito, un reclamo, una denuncia, etc	• Instrumentos de Gestión • MAPRO		• PCM • Órganos y Unidades del SENAMHI
N°	Descripción de la actividad	Nombre del puesto ejecutor responsable	Órgano y Unidad Orgánica de ejecutor	Registro
1	Proponer Equipo Institucional	Director (a) Unidad de Modernización y Gestión de la Información	Unidad de Modernización y Gestión de la Información	Salidas (registros de ejecución, xxx)
2	Realizar cambios y aprobar Equipo Institucional	Gerente General	Gerencia General	
3	Convocar a reuniones del Equipo Institucional	Director (a) Unidad de Modernización y Gestión de la Información	Unidad de Modernización y Gestión de la Información	
4	Identificar los productos del SENAMHI	Equipo Institucional	Organos / Unidades Orgánicas	Listado de Productos del SENAMHI
5	Identificar los procesos misionales	Equipo Institucional	Organos / Unidades Orgánicas	Inventario de procesos
6	Identificar los procesos estratégicos y de apoyo	Equipo Institucional	Organos / Unidades Orgánicas	Inventario de procesos
7	Proceso Elaboración de Documentos	Dueño de proceso	Organos / Unidades Orgánicas	
8	Elaborar Mapa de Procesos	Equipo Institucional	Organos / Unidades Orgánicas	Mapa de procesos
9	Diagramas de bloque de interacción de los procesos	Equipo Institucional	Organos / Unidades Orgánicas	Diagramas de interacción de procesos
10	Aprobar documentos generados	Gerente General	Gerencia General	Documentación de procesos
11	Gestionar la difusión de los documentos	Director (a) Unidad de Modernización y Gestión de la Información	Unidad de Modernización y Gestión de la Información	Portal Institucional

Diagrama de Flujo (Bizagi)



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Descripción detallada del Proceso o Sub-proceso

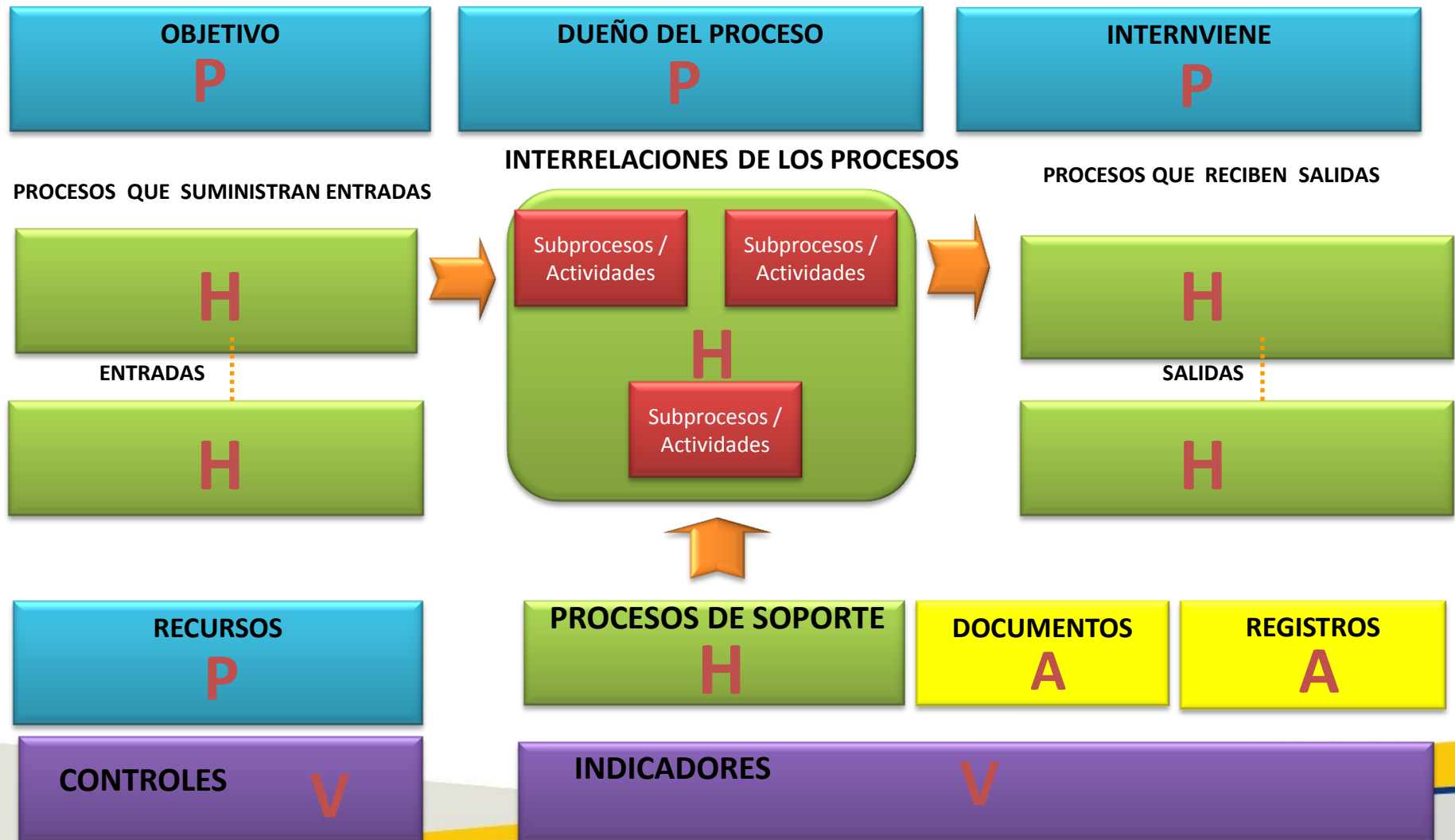
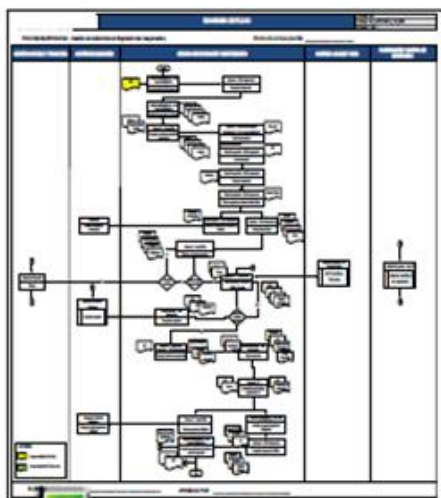
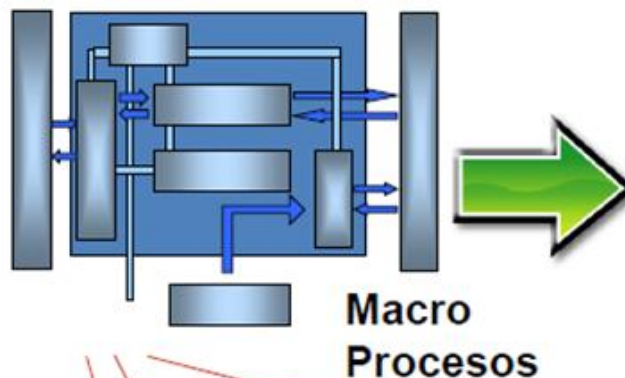


Diagrama de Flujo



Caracterización de Procesos

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS					
PROCESO	ACTIVIDADES	INDICADORES	CRITERIOS	UNIDADES	VALORES
1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	1.1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	1.1.1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	1.1.1.1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	1.1.1.1.1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO
	1.2. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	1.2.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	1.2.1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	1.2.1.1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	1.2.1.1.1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO
	1.3. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	1.3.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	1.3.1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	1.3.1.1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	1.3.1.1.1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO
	1.4. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	1.4.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	1.4.1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	1.4.1.1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	1.4.1.1.1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO
2. ANÁLISIS DEL PROCESO	2.1. ANÁLISIS DEL PROCESO	2.1.1. ANÁLISIS DEL PROCESO	2.1.1.1. ANÁLISIS DEL PROCESO	2.1.1.1.1. ANÁLISIS DEL PROCESO	2.1.1.1.1.1. ANÁLISIS DEL PROCESO
	2.2. ANÁLISIS DEL PROCESO	2.2.1. ANÁLISIS DEL PROCESO	2.2.1.1. ANÁLISIS DEL PROCESO	2.2.1.1.1. ANÁLISIS DEL PROCESO	2.2.1.1.1.1. ANÁLISIS DEL PROCESO
	2.3. ANÁLISIS DEL PROCESO	2.3.1. ANÁLISIS DEL PROCESO	2.3.1.1. ANÁLISIS DEL PROCESO	2.3.1.1.1. ANÁLISIS DEL PROCESO	2.3.1.1.1.1. ANÁLISIS DEL PROCESO
	2.4. ANÁLISIS DEL PROCESO	2.4.1. ANÁLISIS DEL PROCESO	2.4.1.1. ANÁLISIS DEL PROCESO	2.4.1.1.1. ANÁLISIS DEL PROCESO	2.4.1.1.1.1. ANÁLISIS DEL PROCESO
3. OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO	3.1. OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO	3.1.1. OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO	3.1.1.1. OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO	3.1.1.1.1. OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO	3.1.1.1.1.1. OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO
	3.2. OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO	3.2.1. OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO	3.2.1.1. OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO	3.2.1.1.1. OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO	3.2.1.1.1.1. OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO
	3.3. OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO	3.3.1. OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO	3.3.1.1. OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO	3.3.1.1.1. OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO	3.3.1.1.1.1. OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO
	3.4. OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO	3.4.1. OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO	3.4.1.1. OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO	3.4.1.1.1. OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO	3.4.1.1.1.1. OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO

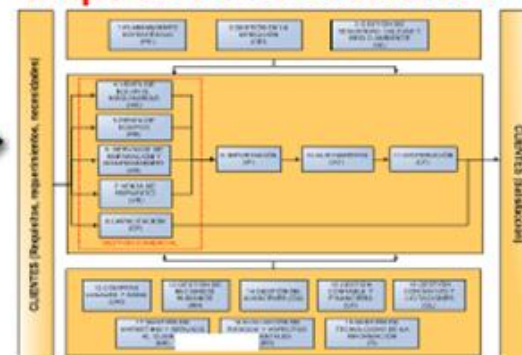


Macro
Procesos

Sub-
procesos

Actividades

Mapa de Procesos Nivel 0



Mapa de Procesos Nivel n



Instructivos



Todos los procesos bien definidos y administrados tienen algunas características comunes:

❖ SE DEFINE UN RESPONSABLE DE PROCESO

❖ TIENE LIMITES BIEN DEFINIDOS – ALCANCE DEL PROCESO.

❖ TIENE CONTROLES DE EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN.

❖ TIENE MEDIDA DE EVALUACIÓN Y OBJETIVOS QUE SE RELACIONAN CON EL CLIENTE.

❖ TIENE INTERACCIÓN Y RESPONSABILIDADES INTERNAS BIEN DEFINIDAS.

❖ TIENEN PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS, OBLIGACIONES DE TRABAJO Y REQUISITOS DE ENTRENAMIENTO.

❖ TIENE CICLOS DEL TIEMPO CONOCIDOS

❖ HAN FORMALIZADO PROCEDIMIENTOS DE CAMBIO.

❖ SABEN CUAN BUENOS PUEDEN LLEGAR A SER.

REDISEÑO DE PROCESOS / MEJORA CONTINUA / MEJORA DE PROCESOS

La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

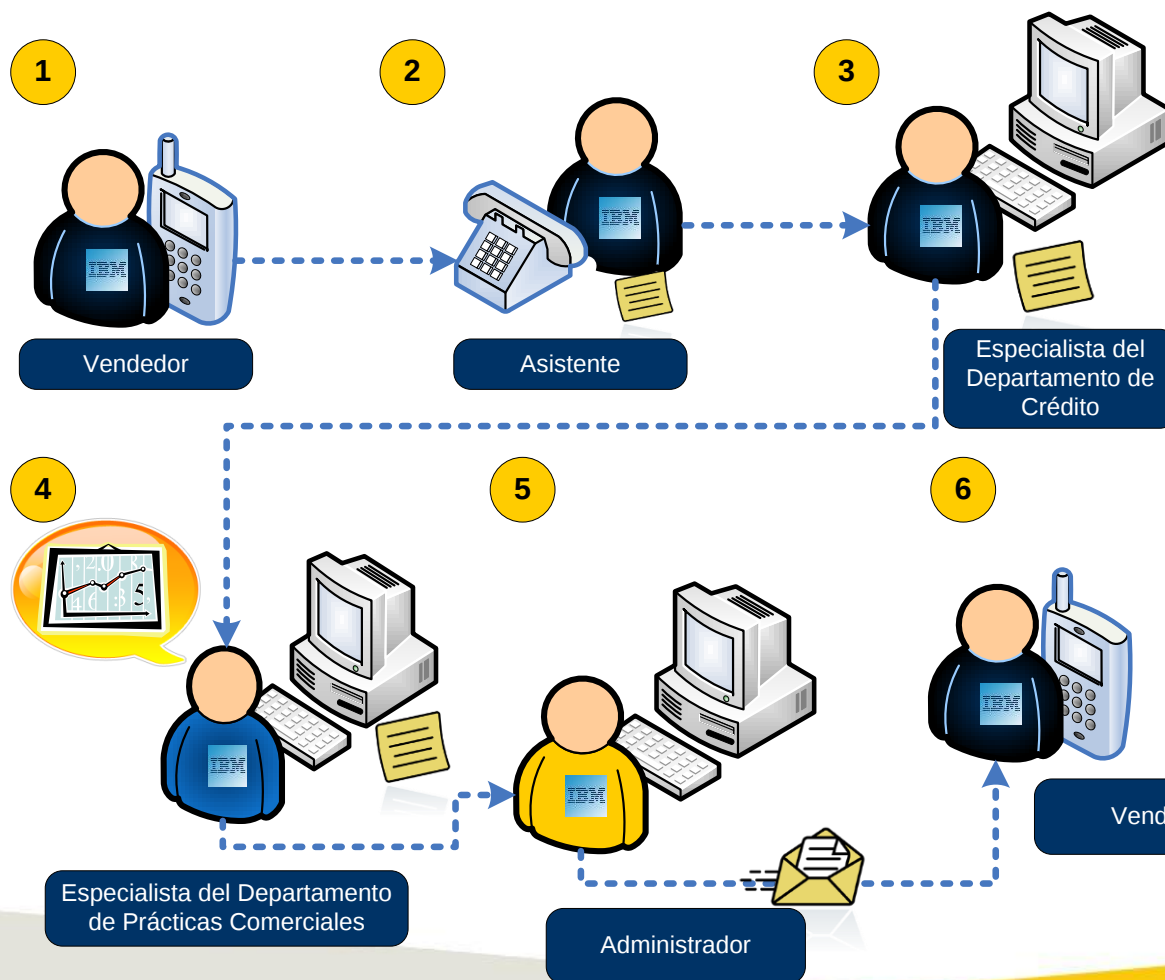
Éstas deben incluir:

- a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;
- b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;
- c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.



Caso de Éxito de Rediseño de Procesos

CONCEPTO DE SERVICIO IBM CREDIT



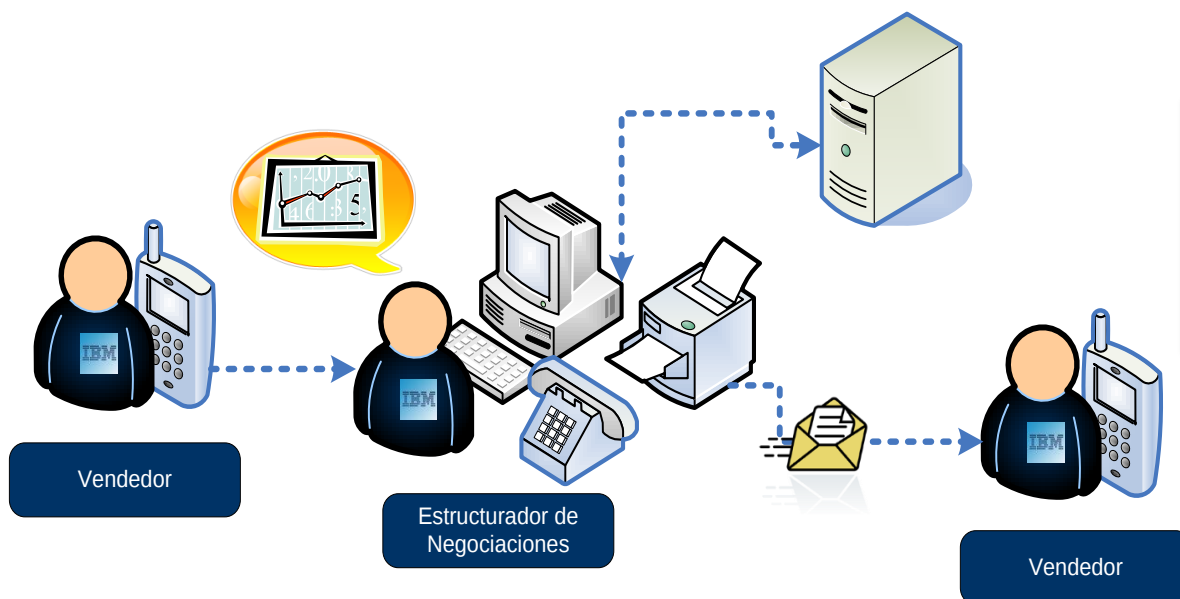
El servicio de evaluación de Crédito:

- Se diseñó con la finalidad de tener especialistas en cada función, esto conllevaba tener 6 etapas para culminar el proceso.
- Tuvo vigencia de 40 años.

- El servicio se realizaba en 7 días.
- El proceso era secuencial.
- Se utilizaba mayor cantidad de recursos.

Caso de Éxito de Rediseño de Procesos

CONCEPTO DE SERVICIO IBM CREDIT



- El servicio de evaluación de Crédito, se rediseño acorde a la necesidad del cliente, eficiente y eficaz.
- Se rompió el esquema de la especialización de tareas y se estableció el esquema de multitareas.

- Herramientas: automatización / Banco de datos
- Capacitación / retroalimentación
- Formatos / estandarización

Casos de Éxito

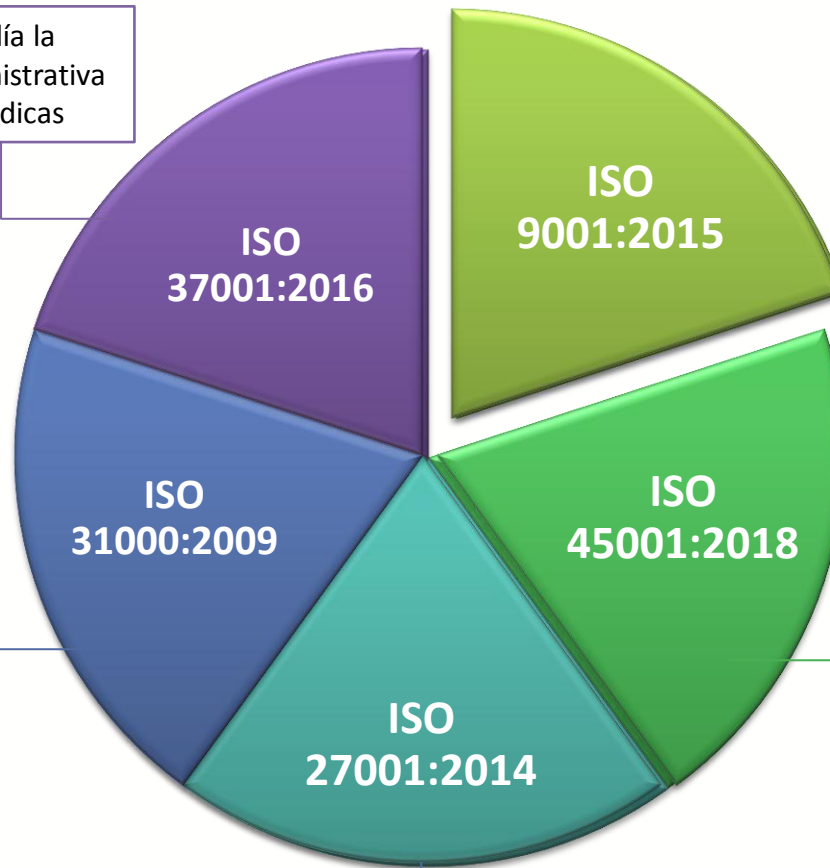
<http://www.bizagi.com/es/clientes/overview>

- El servicio se realiza en 4 horas
- Una reducción del 90% en el tiempo del ciclo y una centuplicación de la productividad.
- Se utiliza de manera eficiente los recursos.
- Satisfacción al cliente

TEMARIO N° 03

1. Conformación del SGI.

Sistema de Gestión Integrado - SGI



D.L. N° 1352. Amplía la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas

Etapa I: Implementación ISO 9001:2015
Etapa II: Implementar ISO 45001:2018
Etapa III: Implementar ISO 31000:2009
Etapa IV: Implementar ISO 27001:2014
.....

Ley N° 27815 - Ley de Control Interno de las Entidades del Estado

Ley 29783. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo

R.M. N° 004-2016- PCM. Aprobar el uso obligatorio de la NTP ISO/IEC 27001:2014. Modif. por la RM N° 166-2017-PCM

LAS NORMAS DE LA FAMILIA 9000

ISO 9000

- **Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.**

ISO 9001

- **Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.**

ISO 9004

- **Sistema de Gestión de la Calidad. Directrices para la Mejora del Desempeño**

ISO 19011

- **Directrices para la auditoría ambiental y de la calidad.**

BENEFICIOS EXTERNOS MÁS IMPORTANTES

Mejoramiento
de la
satisfacción del
cliente

Alta calidad
percibida por el
cliente

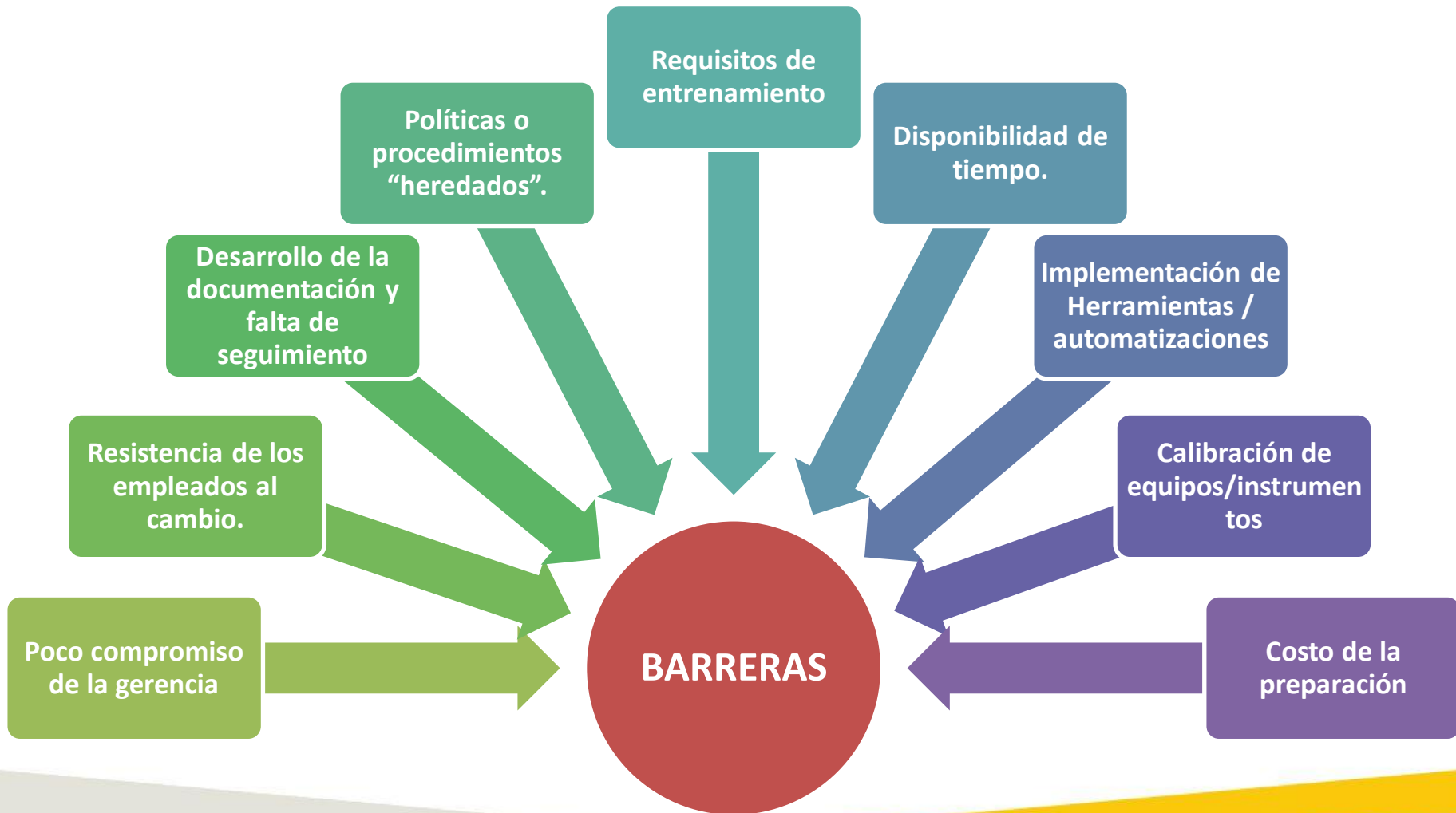
Mejora de la
competitividad

Reducción de
auditorías del
cliente

Incremento de
la participación
de mercado

Facilidad de
mercadeo

BARRERAS MAS SIGNIFICATIVAS



CERTIFICACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN



TEMARIO N° 04

PROCEDIMIENTO PARA LA DETERMINACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS

1. Aspectos generales.
2. Sobre el procedimiento interno.
3. Tipos de documentos.
4. Flujograma
5. Inicio del procedimiento interno.
6. Registro

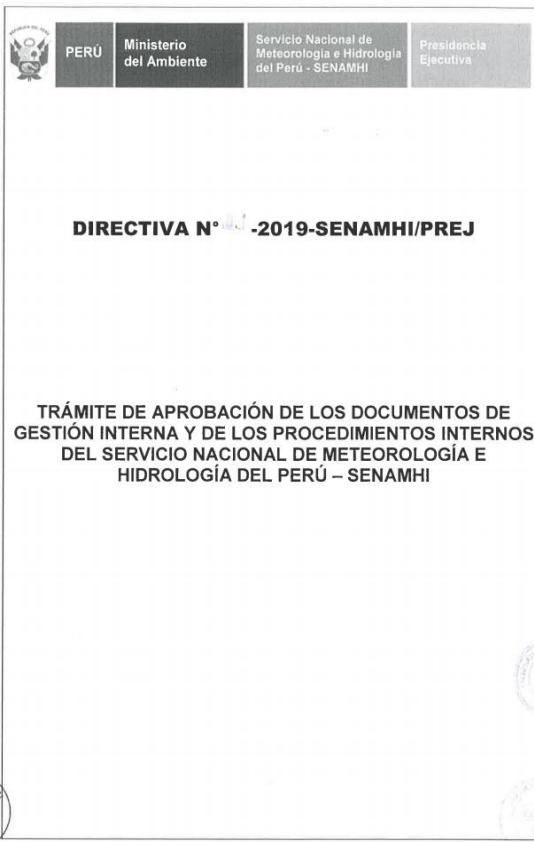
1. ASPECTOS GENERALES

RESOLUCION DE PRESIDENCIA EJECUTIVA N°101-2019-SENAMHI/PREJ Directiva N°01-2019-SENAMHI/PREJ

Tramite de aprobación de los documentos de gestión interna y de los procedimientos internos del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú - SENAMHI.

OBJETIVO:

Establecer las normas para la tramitación y aprobación de los documentos de gestión interna y los procedimientos internos, del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI.



Instrumentos normativos	
Reglamentos	Normas generales que complementan o hacen operativas las leyes, en el sistema jurídico.
Instrumentos de gestión interna	Normas internas que permiten regular de manera integral el funcionamiento de la Entidad, tales como: ROF, CAP, MAPRO, PEI, POI, entre otros.
Documentos de gestión interna	Normas internas que permiten regular un aspecto específico de las competencias que le han sido asignadas a la Entidad, los documentos de gestión interna definidos para el SENAMHI, son: Manuales, Instructivos y Planes Institucionales
Procedimientos internos	Normas internas que contienen disposiciones puntuales, y la descripción de cómo deben ejecutarse un conjunto de actividades que conforman un proceso, las cuales resultan aplicables a un conjunto determinado de órganos de la Entidad

1. ASPECTOS GENERALES

Reglas de aprobación de los documentos de gestión interna y los procedimientos internos

Son aprobados por la Alta Dirección, mediante la firma electrónica en la primera hoja del documento en la sección “Aprobado por”, pudiendo también ser aprobado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva o Gerencia General, cuando la norma establezca la aprobación de un documento de gestión interna o de un procedimiento interno mediante dicho acto resolutivo.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA ELECTRÓNICA / VºBº	 Firmado digitalmente por SILVA OLIVER Nora Isabel FAU 20131366028 soft Motivo: Doy Vº Bº Fecha: 17.01.2019 14:05:01 -05:00	 Firmado digitalmente por SILVA OLIVER Nora Isabel FAU 20131366028 soft Motivo: Doy Vº Bº Fecha: 17.01.2019 14:05:01 -05:00	 Firmado digitalmente por HUAMAN LOZANO Sonia Del Carmen FAU 20131366028 hard Director De La Unidad De Modernización Y Gestión Dela C Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 07-11-2018 16:04:50 -05:00 Alta Dirección
	Especialista/s de los Órganos o Unidades Orgánicas que participaron en la elaboración del documento.	Directores/as y Sub Directores/as de los Órganos o Unidades Orgánicas que participaron en la revisión del documento.	

2. Sobre el procedimiento interno

Objetivo:

Establecer el procedimiento para la elaboración, revisión, difusión, control y actualización de los documentos de Gestión Interna y Procedimientos Internos en el marco del Sistema de Gestión Integrado (SGI) del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI.

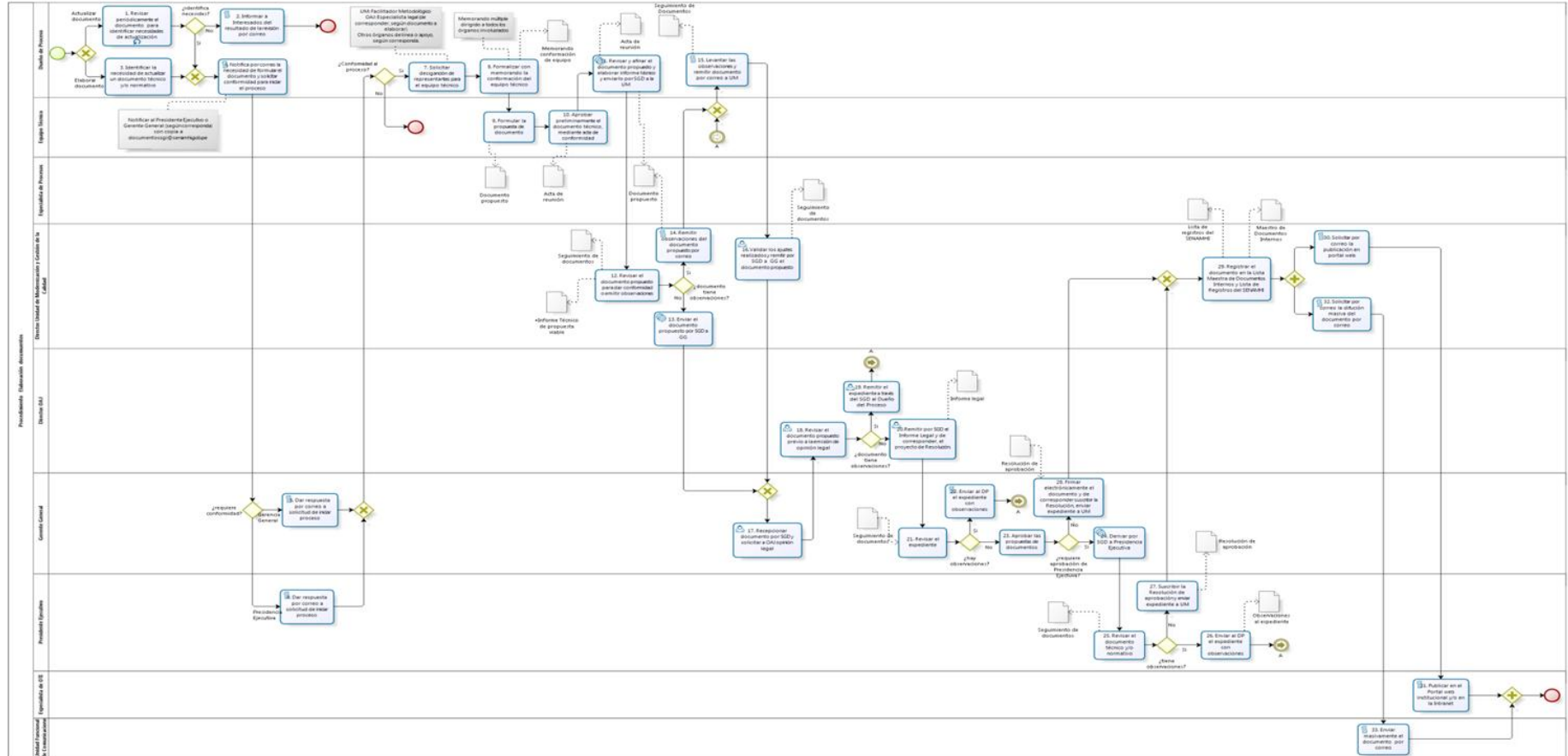
	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN INTERNA Y DE LOS PROCEDIMIENTOS INTERNOS DEL SERVICIO NACIONAL DE METEOROLOGÍA E HIDROLOGÍA DEL PERÚ – SENAMHI		Código	SGI-PG-0001-00-OPP
			Versión	01
			Fecha	11/07/2019
			Página	1 de 40

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA ELECTRÓNICA / VºBº	 Firmado digitalmente por LOPEZ ARIADEL Juan Jose FAU 20131395028 soft Motivo: Day Vº Bº Fecha: 11.07.2019 08:44:52 -05:00 Juan José López Ariadel Especialista en Gestión por Procesos	 Firmado digitalmente por HUAMAN LOZANO Sonia Del Carmen FAU 20131395028 hard Motivo: Day Vº Bº Fecha: 11.07.2019 09:28:13 -05:00 Sonia Huamán Lozano Directora Unidad de Modernización y Gestión de la Calidad	 Firmado digitalmente por BARRON LOPEZ Jose Percy FAU 20131395028 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 11.07.2019 18:08:53 -05:00 José Percy Barrón López Gerente General
		 Firmado digitalmente por GONZALES GUISPE Luz Marina FAU 20131395028 hard Motivo: Day Vº Bº Fecha: 11.07.2019 17:58:50 -05:00 Luz Marina Gonzales Quispe Directora Oficina de Planeamiento y Presupuesto	

3. Tipos de documentos

Tipo de documento	Sigla	Tipo de documento	Sigla	Tipo de documento	Sigla
Plan Institucional	PI			Matriz	MZ
Procedimiento Interno de Gestión	PG	Manual de Gestión	MG	Matriz	MZ
		Instructivo de Gestión	IG	Registro	RE
Procedimiento de Seguridad	PS	Estándares de Salud y Seguridad Ocupacional	ESO	Matriz Registro	MZ RE
		Instructivo de Seguridad	IS		
		Análisis de Seguridad en la Tarea	AST		
		Análisis de Seguridad Genérica	ASG		
Procedimiento Interno	PR	Manual Técnico	MT	Matriz Registro	MZ RE
		Manual Administrativo	MA		
		Instructivo	IT		
Otros Documentos (requeridos en el marco de una ISO o norma técnica, no contemplado en el presente procedimiento)	OD				

4. Flujograma



5. Inicio del procedimiento

1.- El Dueño del Proceso debe comunicar vía correo electrónico a la Presidencia Ejecutiva (PREJ) y/o Gerencia General (GG), respecto a la necesidad para la elaboración y/o actualización de un documento de gestión interna o procedimiento interno.

2.- El Dueño del Proceso, remite el proyecto de procedimiento elaborado y/o actualizado a la siguiente dirección de correo electrónico:
documentossgi@senamhi.gob.pe

- Asunto: el nombre del proyecto de documento
- Adjuntar: el proyecto de documento (si tuvieran una versión elaborada), formato Seguimiento de documentos de gestión interna y procedimientos internos del SENAMHI (SGI-RE-0002-00-OPP),

6. Registros

Denominación	Código
Modelo de acta de reunión	SGI-RE-0001-00-OPP
Seguimiento de documentos de gestión interna y procedimientos internos del SENAMHI	SGI-RE-0002-00-OPP
Lista Maestra de documentos de gestión interna y procedimientos internos del SENAMHI	SGI-RE-0003-00-OPP
Lista de documentos externos	SGI-RE-0004-00-OPP
Lista de registros del SENAMHI	SGI-RE-0005-00-OPP

6. Registros

MODELO DE ACTA DE REUNIÓN

	ACTA DE REUNIONES	Código	SGI-RE-0001-00-OPP
		Versión	01
		Fecha	
		Página	1 de 1

Acta de Reunión

REUNIÓN (Nombre de la reunión)

Acta N° 0x - año					
Dependencia convocante					
Agenda					
Lugar de la Reunión					
Fecha:	dd/mm/yyyy	Hora de inicio:	hh:mm horas	Hora de término:	hh:mm horas
DESARROLLO DE LA AGENDA					
ACUERDOS					
N°	DESCRIPCIÓN		RESPONSABLE		
ASISTENTES A LA REUNIÓN					
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	ÓRGANO Y/O UNIDAD ORGÁNICA	CARGO	FIRMA	
OBSERVACIONES					
FECHA REUNIÓN	DE	PRÓXIMA	dd/mm/yyyy	HORA	hh:mm horas

SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN INTERNA Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS DEL SENAMHI

	SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN INTERNA Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS DEL SENAMHI	Código	SGI-RE-0002-00-OPP
		Versión	01
		Fecha	
		Página	1 de 1

Fecha de actualización: dd.mm.yyyy

Proceso (1)	Fecha de Recepción (2)	Fase de elaboración						Fase de revisión			Fase de aprobación		
		Órgano y/o Unidad Orgánica responsable del proceso (3)	Nombre (4)	Tipo (5)	Nombre del documento (6)	Facilitador metodológico (7)	Fecha Ajustes (8)	Código (9)	Fecha revisión (10)	Nombre del Revisor (11)	Fecha para aprobación (12)	Nombre del aprobador (13)	Fecha de aprobación (14)
	dd.mm.yyyy								dd.mm.y yy		dd.mm.yyyy		dd.mm.yyyy

Instrucciones del llenado

- (1) Indicar el código del proceso al que pertenece (hasta el último nivel identificado).
- (2) Fecha de recepción del documento, vía correo electrónico a la dirección electrónica: documentossgl@senamhi.gob.pe.
- (3) Indicar el Órgano y/o Unidad Orgánica responsable del proceso para la elaboración o actualización del documento (Conservar las siglas de los Órganos y/o Unidades Orgánicas, de conformidad con el Anexo 1 del presente procedimiento).
- (4) Nombre(s) del/los servidor/es de los Órganos y/o Unidades Orgánicas responsables del proceso, que elaboran o actualizan del documento.
- (5) Conservar el tipo de documento, de conformidad con la Tabla 1 del presente procedimiento.
- (6) Nombre del documento.
- (7) Especialista de procesos de la UM, designado para proporcionar asistencia técnica continua para la elaboración del documento.
- (8) Fecha del correo electrónico mediante el cual se levanta las observaciones realizadas. (Se llena luego de la fase de revisión)
- (9) Código inicial asignado al documento.
- (10) Fecha del correo electrónico para la revisión.
- (11) Nombre/s del/los servidor/es que encargados/as de revisar el documento.
- (12) Fecha en que se recibe, vía correo electrónico para aprobación.
- (13) Nombre/s del/los servidor/es encargados/as de aprobar el documento.
- (14) Fecha en el/la responsable de aprobación firma el documento.

6. Registros

LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN INTERNA Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS DEL SENAMHI

	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN INTERNA Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS DEL SENAMHI	Código	SGI-RE-0003-00-OPP
		Versión	01
		Fecha	
		Página	1 de 1

Fecha de actualización: dd.mm.yyyy

Nº	Tipo de documento (1)	Código del proceso (2)	Nombre del proceso (3)	Tipo de proceso (4)	Código (5)	Nombre del documento (6)	Versión (7)	Fecha de aprobación (8)	ISO (9)
								dd.mm.yyyy	

Instrucciones del llenado

- (1) Consignar el tipo de documento, de conformidad con la Tabla 1 del presente procedimiento.
- (2) Indicar el Código del proceso al que pertenece (hasta el último nivel identificado).
- (3) Nombre del proceso al que pertenece el documento.
- (4) Indicar si el proceso al que pertenece es estratégico, misional o apoyo.
- (5) Indicar el código asignado de aprobación.
- (6) Nombre del documento.
- (7) Indicar el número de versión.
- (8) Colocar la fecha de aprobación
- (9) Indicar la ISO, que lo requiere (9001, 45001, 14001, etc.)

LISTA DE REGISTROS DEL SENAMHI

	LISTA DE REGISTROS DEL SENAMHI	Código	SGI-RE-0005-00-OPP
		Versión	01
		Fecha	
		Página	1 de 1

Código interno del registro:

Proceso:

Fecha de actualización: dd.mm.yyyy

Ítem	Código (1)	Nombre (2)	Versión (3)	Ubicación (área) (4)	Responsable del control (5)	Medio (6)		Copia de respaldo (Backup) (7)	Tiempo de conservación (8)
						Papel	Elec.		
1									
2									

Responsable	Dueño del proceso		Órgano y/o Unidad Orgánica		Cargo Responsable
Inventario (9)	Fecha				
Verificaciones (10)	Fecha				

Instrucciones del llenado

- (1) Código del registro.
- (2) Nombre del registro.
- (3) Versión del registro.
- (4) Órgano o Unidad Orgánica donde se encuentra el registro.

7. Publicación

→ <https://www.senamhi.gob.pe/load/file/00711SENA-1.pdf>

Normas emitidas

Tipo

Año

Mes

Resumen

Procedimientos Internos

Todas las normas emitidas

Resoluciones Presidenciales

Resoluciones de Gerencia General

Resoluciones de Secretaria General

Resoluciones Directorales

Decretos Supremos

Resoluciones Ministeriales

Directivas

Normas Complementarias

Convenios

Procedimientos Internos

Documentos de Gestión Interna

Elaboración y Actualización de los documentos de Gestión Interna y
Internos del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú -
SENAMHI.

Fecha

Norma Emitida

Resumen

	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN INTERNA Y DE LOS PROCEDIMIENTOS INTERNOS DEL SERVICIO NACIONAL DE METEOROLOGÍA E HIDROLOGÍA DEL PERÚ – SENAMHI		Código	SGI-PG-0001-00-OPP
			Versión	01
			Fecha	11/07/2019
			Página	1 de 40

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Firmado digitalmente por LOPEZ ARIADIEL Juan Jose FAU 20131366028.pdf Motivo: Doy V° B° Fecha: 11.07.2019 08:44:52 -05:00 Juan José López Ariadel Especialista en Gestión por Procesos	 Firmado digitalmente por HUAMAN LOZANO Sonia Del Carmen FAU 20131366028.pdf Motivo: Doy V° B° Fecha: 11.07.2019 09:28:13 -05:00 Sonia Huamán Lozano Directora Unidad de Modernización y Gestión de la Calidad	 Firmado digitalmente por BARRON LOPEZ Jose Percy FAU 20131366028.pdf Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 11.07.2019 18:06:53 -05:00 José Percy Barrón López Gerente General
 Firmado digitalmente por GONZALES QUISPE Luz Marina FAU 20131366028.pdf Motivo: Doy V° B° Fecha: 11.07.2019 17:58:50 -05:00 Luz Marina Gonzales Quispe Directora Oficina de Planeamiento y Presupuesto		

<https://www.senamhi.gob.pe/load/file/00711SENA-1.pdf>



PERÚ

Ministerio
del Ambiente



Introducción a la Gestión por Procesos (GP) y Sistema de Gestión Integrado (SGI)

Ing. Juan José López Ariadel
Especialista en Gestión por Procesos

Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú –SENAMHI

Jirón Cahuide 785 – Jesús María, Lima -Perú

Teléfono: (01) 6141414

Consultas y sugerencias: jlopez@senamhi.gob.pe