



Lima, 03 de Noviembre del 2023

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° D00070-2023-CONADIS-GG

### VISTOS:

El Informe N° D000023-2023-CONADIS-OPPM-LAQ, emitido por la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y, la Nota N° D000350-2023-CONADIS-OAJ y el Informe N° D000477-2023-CONADIS-OAJ, emitidos por la Oficina de Asesoría Jurídica;

### CONSIDERANDO:

Que, el artículo 63 de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, establece que el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad - CONADIS es el órgano especializado en cuestiones de discapacidad. Está constituido como un Organismo Público Ejecutor adscrito al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables con autonomía técnica, administrativa, de administración, económica y financiera;

Que, el numeral 1.1 del artículo 1 de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, el numeral 5-A.1 del artículo 5-A de la citada Ley, establece que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad velar por la calidad de la prestación de los bienes y servicios, propiciar la simplificación administrativa, promover y mejorar la calidad de las regulaciones en el ámbito de competencia de la Presidencia del Consejo de Ministros; el gobierno abierto; la coordinación interinstitucional, la racionalidad de la estructura, organización y funcionamiento del Estado; y la búsqueda de mejoras en la productividad y en la gestión de procesos, la evaluación de riesgos de gestión y la gestión del conocimiento, hacia la obtención de resultados;

Que, el literal g) del artículo 7 del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, establece que la gestión por procesos es uno de los medios bajo el ámbito del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública que tiene como propósito organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el logro de los objetivos institucionales. Comprende acciones conducentes a la determinación de los procesos de la entidad, así como a su medición y análisis con el propósito de implementar mejoras en su desempeño, priorizando los procesos que contribuyan al logro de los objetivos de la entidad pública o que puedan afectar dicho



Firmado digitalmente por CUBA  
ARANA William Jesus FAU  
20433270461 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 03.11.2023 17:40:54 -05:00



Firmado digitalmente por  
ESCALANTE CHAVEZ Ery Edson  
FAU 20433270461 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 03.11.2023 16:43:48 -05:00

Sede Central  
Av. Arequipa 375,  
Santa Beatriz, Lima  
Telf: (01) 6305170  
[www.gob.pe/conadis](http://www.gob.pe/conadis)

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el CONADIS, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.conadisperu.gob.pe:8181/validadorDocumental/inicio/detalle.jsf> e ingresando la siguiente clave: MEIESUD



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024





logro, representen mayor demanda, concentren la mayor cantidad de reclamos o quejas, entre otros similares;

Que, mediante la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, se 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”, que establece que es de aplicación obligatoria para las entidades a las que se refiere el artículo 3 de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, norma que incluye a los Ministerios del Poder Ejecutivo; señala que las entidades de la administración pública que cuenten con disposiciones normativas internas que establezcan criterios y reglas para la implementación de la gestión por procesos en sus entidades deberán adecuarse a lo dispuesto en la referida Norma Técnica;

Que, el numeral 7.1.2 de la Directiva N° D000001-2023-CONADIS-GG denominada “Normas y procedimientos para la formulación, modificación y aprobación de los documentos normativos y orientadores en el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS)”, aprobada por la Resolución de Gerencia General N° D000002-2023-CONADIS-GG, establece que la unidad de organización proponente debe tener en cuenta que la formulación de su proyecto de documento normativo u orientador se encuentre en el marco de sus atribuciones y funciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones, de acuerdo con la estructura y contenido de los anexos N° 01, 02, 03, 04, 05 y 06 de la presente Directiva, según el tipo de documento normativo u orientador a formular;

Que, los literales b) y f) del artículo 21 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del CONADIS, aprobado mediante la Resolución de Presidencia N° D000052-2022-CONADIS-PRE, establece que la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización - OPPM, tiene entre otras funciones, proponer y aprobar directivas y normas de aplicación en el ámbito institucional relacionadas con los Sistemas Administrativos de Presupuesto Público, Planeamiento Estratégico, Modernización y en asunto relativos a Cooperación Técnica Internacional en el marco de la normatividad vigente, así como supervisar su cumplimiento y promover, asesorar y participar en la formulación de la gestión de procesos, simplificación administrativa y demás materias comprendidas en el sistema administrativo de modernización de la gestión pública, respectivamente;

Que, en este contexto la Oficina de Planeamiento Presupuesto y Modernización, a través del Informe N° D0000023-2023-CONADIS-OPPM-LAQ, propone y sustenta la expedición de la “Directiva para establecer disposiciones para la implementación de la gestión por procesos en el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – Conadis”, emitiendo, a su vez, opinión técnica favorable sobre dicho documento normativo;

Que, mediante la Nota N° D000350-2023-CONADIS-OAJ y el Informe N° D000477-2023-CONADIS-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica, concluye que la propuesta de la citada Directiva resulta jurídicamente viable;

Con el visto bueno de la Oficina de Planeamiento Presupuesto y Modernización, y de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,





De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad y modificatorias; la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública; el Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley General de la Persona con Discapacidad y sus modificatorias; la 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; el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad - CONADIS, aprobado mediante la Resolución de Presidencia N° D000052-2022-CONADIS-PRE; la Directiva N° 000001-2023-CONADIS-GG: “Normas y procedimientos para la formulación, modificación y aprobación de los documentos normativos y orientadores en el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS)”, aprobada mediante la Resolución de Gerencia General N° 000002-2023-CONADIS-GG; y la Resolución de Presidencia N° D000026-2023-CONADIS-PRE;

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1.- APROBAR** la Directiva N° D000007-2023-CONADIS-GG denominada “Directiva para establecer disposiciones para la implementación de la gestión por procesos en el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – Conadis”, conforme al anexo adjunto que forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2.- NOTIFICAR** la presente Resolución y su Anexo, a la Oficina de Planeamiento Presupuesto y Modernización, para conocimiento y fines.

**Artículo 3.- DISPONER** la publicación de la presente Resolución y su Anexo, en el Portal Institucional del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (<https://www.gob.pe/mimp/conadis>).

**Regístrese, comuníquese y publíquese.**

**JULIO RAÚL CORCUERA PORTUGAL**

Gerente General

Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad

(DOCUMENTO CON FIRMA DIGITAL)



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”  
Año de la unidad, la paz y el desarrollo



**Sede Central**  
Av. Arequipa 375,  
Santa Beatriz. Lima  
Telf: (01) 6305170  
[www.gob.pe/conadis](http://www.gob.pe/conadis)

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el CONADIS, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.conadisperu.gob.pe:8181/validadorDocumental/inicio/detalle.jsf> e ingresando la siguiente clave: MEIESUD



**BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024**



Lima, 03 de Noviembre del 2023

## DIRECTIVA N° D000007-2023-CONADIS-GG

### DIRECTIVA DENOMINADA:

**“DIRECTIVA PARA ESTABLECER DISPOSICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN EL CONSEJO NACIONAL PARA LA INTEGRACIÓN DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD – CONADIS”**

**Formulada por:** Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización



Firmado digitalmente por CUBA  
ARANA William Jesus FAU  
20433270461 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 03.11.2023 12:56:54 -05:00



Firmado digitalmente por  
ESCALANTE CHAVEZ Ery Edson  
FAU 20433270461 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 03.11.2023 09:11:12 -05:00

**Sede Central**  
Av. Arequipa 375,  
Santa Beatriz, Lima  
Telf: (01) 6305170  
[www.gob.pe/conadis](http://www.gob.pe/conadis)

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el CONADIS, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.conadisperu.gob.pe:8181/validadorDocumental/inicio/detalle.jsf> e ingresando la siguiente clave: INE37M6



**BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024**



# DIRECTIVA PARA ESTABLECER DISPOSICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN EL CONSEJO NACIONAL PARA LA INTEGRACIÓN DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD – CONADIS

## I. OBJETIVO:

Establecer disposiciones para la implementación de la gestión por procesos a través de la determinación, seguimiento, medición, análisis y mejora de los procesos en el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – Conadis.

## II. FINALIDAD:

Promover la implementación progresiva de la gestión por procesos en el Conadis, fomentando una cultura de gestión orientada a resultados que contribuya al logro de los objetivos institucionales y que genere un impacto positivo en el bienestar de su público objetivo.

## III. BASE LEGAL:

- 3.1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias.
- 3.2. Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad y sus modificatorias.
- 3.3. Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.4. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.5. Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.6. Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- 3.7. 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.
- 3.8. Resolución de Presidencia N° D000052-2022-CONADIS-PRE, aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad.

## IV. ALCANCE:

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de aplicación y cumplimiento obligatorio para las unidades de organización del Conadis.

## V. GLOSARIO DE TÉRMINOS:

- 5.1. **Dueño del Proceso:** Es quien tiene la responsabilidad y la autoridad definidas para diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla su resultado previsto.
- 5.2. **Unidades de Organización:** Conjunto de unidades agrupadas por nivel organizacional al interior de una entidad:

Unidad de organización	Nivel Organizacional
Órgano	Primer y Segundo Nivel
Unidad Orgánica	Tercer Nivel
Sub-Unidad Orgánica	Cuarto Nivel
Área	Quinto Nivel



**5.3. Equipo por Procesos:** Es aquel que tiene a su cargo la responsabilidad de implementar la gestión por procesos en el Conadis.

El Equipo por Procesos está conformado por el Dueño del Proceso, su representante, participantes y facilitador metodológico.

**5.4. Indicador de desempeño:** Datos o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad<sup>1</sup>. Se asocia con el Objetivo del proceso y sirve para la determinación de las metas. Conceptualmente, se considera que los indicadores tienen cuatro dimensiones de desempeño: eficacia, eficiencia, calidad y economía aplicables a los productos.

**5.5. Mapa de Proceso:** Documento de gestión que contiene la representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos de nivel cero que existen en la entidad, y están ordenados según tipo de proceso.

**5.6. Manual de Procedimientos (MAPRO):** Documento de gestión descriptivo y de sistematización normativa, desarrollado bajo el enfoque de procesos. Describe de forma secuencial y lógica, las actividades que conforman los procesos que deben guardar coherencia con la normativa vigente.

**5.7. Procedimiento:** Es la descripción detallada 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.

**5.8. Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan, transforman elementos de entrada (insumos) en elementos de salida (productos)<sup>2</sup>, aportando valor añadido para el usuario, cliente o grupo de interés, siguiendo reglas (o controles) cuyo propósito es dar respuestas efectivas a sus expectativas mediante servicios que les generan satisfacción.

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

**5.10. Procesos Misionales:** Son los que se encargan de elaborar los productos (bienes y servicios) de la cadena de valor previstos por la entidad, por lo que tienen una relación directa con las personas que los reciben. También se denominan procesos clave u operativos.

**5.11. Procesos de Soporte:** Son procesos que se encargan de brindar apoyo o soporte a los procesos misionales y estratégicos, brindando los recursos necesarios para que todos los procesos de la institución puedan desarrollarse con normalidad.

**5.12. Producto:** Resultado de un proceso entendido como los bienes y servicios que recibe el usuario, cliente o grupo de interés y que satisfacen sus necesidades y expectativas, lo que contribuye al logro de los objetivos institucionales y a la generación de bienestar de los grupos de interés. Esta definición incluye como productos a las políticas y a las regulaciones.

<sup>1</sup> Tomado de la Norma ISO 66175:2003 Guía para la implantación de sistemas de indicadores.

<sup>2</sup> Tomado de NTP ISO 9000:2015 Sistemas Gestión Calidad. Fundamentos y Vocabulario.



## VI. DISPOSICIONES GENERALES:

- 6.1.** En el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, el Conadis implementa de manera paulatina la gestión por procesos, con el propósito de organizar, dirigir, medir, controlar y mejorar continuamente el accionar de la gestión institucional de manera transversal a sus diferentes unidades de organización.
- 6.2.** La Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (OPPM), es la responsable de conformar el Equipo por Procesos, que se encarga de aplicar las disposiciones de la presente Directiva; conformado por el Dueño del Proceso, su representante, participantes y facilitador metodológico.
- 6.2.1.** Dueño del proceso, tiene los siguientes roles:
- Facilitar o asegurar la disponibilidad de los recursos para la aplicación de las disposiciones contenidas en la presente Directiva.
  - Resolver los casos de controversia que se puedan generar.
  - Revisar y enviar lo que corresponda a la Gerencia General para la aprobación de la documentación generada.
- 6.2.2.** Representante del dueño del proceso, tiene los siguientes roles:
- Consolidar las sugerencias y observaciones de los participantes del equipo.
  - Resolver, de corresponder, o trasladar al dueño del proceso los casos de controversia que se puedan generar.
  - Participar en la elaboración y presentar la documentación producida al dueño del proceso para su revisión.
  - Realizar el seguimiento de los acuerdos de las reuniones.
- 6.2.3.** Participantes: servidores/as civiles de la entidad con conocimiento técnico de los procesos en los que se desempeña, tiene los siguientes roles:
- Proporcionar información relevante de los procesos en los que se desempeña, de acuerdo con lo requerido.
  - Elaborar la documentación (mapas, fichas técnicas, diagramas de procesos, entre otros).
- 6.2.4.** Facilitador metodológico: servidor/a civil de la OPPM, con conocimiento técnico sobre la gestión por procesos, tiene los siguientes roles:
- Conducir, orientar y brindar asistencia técnica al equipo en la aplicación del modelo planteado en la presente Directiva.
  - Revisar y dar conformidad sobre los aspectos técnicos contenidos en la Directiva.
- 6.3.** Los titulares de las unidades de organización del Conadis son los Dueños de los procesos, según corresponda, responsables de la implementación de los procesos aprobados, así como de las mejoras desarrolladas por éstos.
- 6.4.** Los documentos de gestión que se generan en el proceso de implementación de la Gestión por Procesos son: el Mapa de Procesos y los Manuales de Procedimientos (MAPRO). Los que deben ser difundidos y comunicados a los/as servidores/as civiles del Conadis por los dueños de los procesos.





- 6.5.** Para la documentación de los procesos del Conadis, los representantes de los Dueños de Procesos elaboran fichas técnicas de procesos y fichas de los procedimientos. Estos últimos son compilados en el Manual de Procedimientos (MAPRO) y presentados al Dueño del Proceso para su respectiva revisión y validación.
- 6.6.** Los Manuales de Procedimientos deben enmarcarse en la normativa vigente dada por los órganos rectores a nivel nacional, las directivas y políticas aprobadas por la Alta Dirección del Conadis.
- 6.7.** Cuando se modifiquen lineamientos estratégicos, objetivos, implementen proyectos de mejora o los resultados del desempeño del proceso alerten sobre la necesidad de cambios, el dueño del proceso deberá revisar los procesos y procedimientos a fin de identificar la necesidad de actualización y mejora, con la asistencia técnica de la OPPM.
- 6.8.** Las acciones preparatorias están a cargo de la OPPM, las cuales son:
- Analizar y determinar el estado situacional y grado de avance de la gestión por procesos en el Conadis, a fin de determinar la estrategia a desarrollar.
  - Elaborar un Cronograma de Trabajo y presentarlo a la Gerencia General.
  - Capacitar a los encargados de la implementación de la gestión por procesos en el Conadis, en el fortalecimiento de capacidades en la metodología y herramientas.
  - Sensibilizar al personal del Conadis en la adopción de la gestión por procesos; a fin de que todos los esfuerzos se destinen al logro de objetivos, a través de la eficiencia y eficacia en las acciones puestas en marcha por los servidores/as civiles y usuarios a los que se destinan los servicios.
  - La OPPM, de manera preferente, por medio de la Gerencia General, solicita a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP-PCM) designe a un sectorista para el asesoramiento de la gestión por procesos y revisión del Cronograma de Trabajo.
- 6.9.** La implementación de la gestión por procesos en el Conadis se realiza en el marco de la metodología establecida por la Secretaría de Gestión Pública, la cual comprende las siguientes fases: i) Determinación de Procesos; ii) Seguimiento, medición y análisis de los procesos y iii) Mejora de procesos.

## VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:

### 7.1. De la Determinación del Proceso (fase 1):

- 7.1.1.** Para determinar los procesos del Conadis se debe realizar la identificación de productos, debiendo el Equipo por Procesos tomar en cuenta las normas sustantivas (normas de creación, Reglamento de Organización y Funciones, entre otras), las políticas y planes del Conadis.

A partir de la revisión de los documentos antes señalados, se identifican los productos que brinda el Conadis, así como los clientes internos y externos, los cuales se materializan en la “Matriz Cliente-Producto” (Anexo N° 01).

- 7.1.2.** El Equipo por procesos realiza la identificación de los procesos, misionales del Conadis, a partir de la agrupación de productos afines identificados en “Matriz Cliente – Producto”.



Con la información de los procesos misionales definidos, se realiza la identificación de los procesos estratégicos y de apoyo, tomando en consideración las interacciones necesarias para el funcionamiento sistémico del Conadis.

Los procesos identificados, y sus correspondientes productos, son registrados en el “Inventario de Procesos” (Anexo N° 02).

- 7.1.3.** Una vez definido el “Inventario de Procesos”, el Equipo por procesos inicia la caracterización de los procesos, y el correcto llenado del formato “Ficha Técnica de Proceso” (Anexo N° 03).

El llenado de las fichas técnicas puede requerir diversas entrevistas con los/las servidores/as civiles que participan directamente en los procesos a caracterizar.

- 7.1.4.** Determinar las metas a alcanzar por cada proceso, para ello, cada dueño de proceso deberá analizar el objetivo del proceso y establecer un indicador o métrica que nos permita conocer el nivel de cumplimiento. Para establecer la meta a alcanzar se debe estimar una línea base para con ello, establecer un estimado de cumplimiento de indicador para los tres siguientes periodos.

Los indicadores deben estar alineados al objetivo y aportar información relevante sobre los resultados del proceso. Para este paso se seleccionan los siguientes tipos de indicadores:

- **Indicadores de calidad:** orientados a medir la capacidad de la organización para responder a las necesidades de su población objetivo. Se recomienda aplicar en procesos misionales.

Ejemplos:

- Porcentaje de satisfacción de las personas que reciben los productos de la entidad.
- Tasa de no conformes<sup>3</sup> de los productos
- Porcentaje de los reclamos<sup>4</sup>
- **Indicadores de eficiencia:** orientados a medir el consumo y uso de los recursos que han sido dispuestos a la organización para el desarrollo de sus actividades. Se recomienda aplicar a los procesos misionales y de soporte. Ejemplos:
  - Porcentaje de cumplimiento de los plazos de entrega de los productos.
  - Índice de cobertura de la entrega de los productos.
  - Productividad de los servidores/as civiles,
  - Costos del proceso
- **Indicadores de eficacia:** Cuantifica el grado de cumplimiento de los objetivos o resultados de la organización, programa o proyecto sin

<sup>3</sup> Cuantificación de aquellas necesidades y expectativas de las personas que reciben los productos que no cumplen con las características que lo definan como conforme.

<sup>4</sup> Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública.

considerar los recursos utilizados. Se recomiendan aplicar en cualquier tipo de proceso. Ejemplos:

- Porcentaje de cumplimiento de programas/plan de trabajo.

Los indicadores de desempeño establecidos serán registrados por los dueños de cada proceso en "Cuadro de Medición de Procesos" (Anexo N° 04) y en el "Tablero de Indicadores" (Anexo N° 05)

La codificación establecida para cada proceso es la siguiente:

<b>Tipo de proceso</b>	<b>Numeración de Macroproceso</b>	<b>Separador</b>	<b>Numeración del proceso (correlativo)</b>
S	01	.	01
Ejemplo: <b>S01.01</b>			

La codificación establecida para cada indicador es la siguiente:

<b>Código del proceso</b>	<b>Separador</b>	<b>Identificador de indicador</b>	<b>Correlativo</b>
S01.01	-	IND	1
Ejemplo: <b>S01.01-IND1</b>			

**7.1.5.** Para conocer la interrelación de las actividades y los actores involucrados en cada proceso se debe elaborar el diagrama de flujo de cada proceso Nivel 1. Para este apartado recomendamos aplicar la notación gráfica estandarizada de procesos conocida como BPMN (iniciales en inglés de *Business Process Modeling and Notation* y en español, Modelo y Notación de Procesos de Negocios), así como el programa informático Bizagi Modeler, herramienta para el modelamiento y documentación de procesos que permite graficar, diagramar, modelar y documentar sus procesos de negocio utilizando la notación gráfica antes mencionada BPMN.

**7.1.6.** Realizada la caracterización de procesos, se procede a la determinación de la secuencia e interacción del proceso de nivel 0 y 1, considerando los productos del proceso, el usuario que recibe los productos y los elementos de entrada.

Para el desarrollo de este paso se requiere contar con las fichas de los procesos de nivel 0 elaborados, a fin de obtener la representación gráfica de la secuencia e interacción de los procesos de nivel 0 y 1 del Conadis, se utiliza un diagrama de bloques, que se denomina "Mapa de Procesos del Conadis" (Anexo 07).

## **7.2. De la aprobación y difusión de la determinación de procesos:**

**7.2.1.** Las Fichas Técnicas y los diagramas de flujo de los procesos son revisados y aprobados por el dueño del proceso, previa conformidad técnica de la OPPM sobre los aspectos técnicos en la presente Directiva. Para los procesos de nivel 0, los dueños de los procesos solo aprueban las Fichas de Procesos, asimismo la OPPM aprueba mediante firma digital los documentos del proceso como señal de conformidad técnica.

**7.2.2.** Por otro lado, el Mapa de Procesos del Conadis debe contar con la conformidad del Equipo por Procesos, a través de un acta de reunión

(Anexo 08) posteriormente, es revisado por la OPPM, quien da su conformidad sobre los aspectos técnicos contenidos en la presente Directiva.

- 7.2.3. La OPPM elabora el informe técnico sustentatorio conforme al marco legal vigente y a las especificaciones técnicas que dicte la SGP, y lo remite a la Oficina de Asesoría Jurídica (OAJ), adjuntando al expediente lo siguiente: i) Mapa de procesos de nivel 0 y 1, ii) Fichas de procesos de nivel 0 aprobadas, iii) Informe técnico sustentatorio de la OPPM.
- 7.2.4. La OAJ revisa la viabilidad de la aprobación del Mapa de Procesos, y de encontrarla conforme emite la opinión legal y remite el expediente a la Gerencia General. De existir observaciones, devuelve a la OPPM el expediente para el levantamiento correspondiente.
- 7.2.5. La Gerencia General suscribe la Resolución de Gerencia General, aprobando el expediente del Mapa de Procesos del Conadis y dispone su publicación en el Portal de Transparencia Estándar.
- 7.2.6. El expediente del Mapa de Procesos del Conadis entra en vigencia a partir del día siguiente de la suscripción de la Resolución de Gerencia General, salvo disposición que exprese lo contrario.
- 7.2.7. Aprobado el Mapa de Procesos del Conadis, la OPPM realiza las coordinaciones para verificar su difusión a través del Portal de Transparencia Estándar. El Mapa de Procesos aprobado será difundido a los/as servidores /as civiles del Conadis, mediante los mecanismos dispuestos para tal fin.

### 7.3. Seguimiento, Medición y Análisis de Procesos (fase 2):

- 7.3.1. Aprobados los procesos y a fin de optimizar los mismos, se debe realizar la verificación de su nivel de desempeño e identificación de oportunidades de mejora.
- 7.3.2. **El seguimiento y medición de procesos** se realiza de manera continua, por ello, los dueños de procesos deberán de recopilar y registrar la información sobre el desempeño de cada indicador en el “Reporte de Desempeño de Indicadores” (Anexo 06), de manera mensual, como máximo hasta el 05 del siguiente mes, es decir:

Por ejemplo:

<i>El Desempeño del proceso del mes de enero</i>
<i>Se registra a más tardar hasta el 05 de febrero.</i>

- 7.3.3. El “Reporte de Desempeño de Indicadores” (Anexo 06) es el Documento que da cuenta de los resultados alcanzados, de manera acumulativa y gráfica. Incluye también un espacio llamado “Análisis del Indicador”, espacio en el que dueño del proceso debe registrar comentarios sobre los resultados alcanzados, los cuales pueden referirse a eventos, ocurrencias y situaciones relacionadas con la medición y cumplimiento de la meta establecida. El registro de esta información se realiza de manera mensual y de forma obligatoria.

**7.3.4.** Los procesos son monitoreados a través de los indicadores establecidos y determinan en qué medida se cumple con los objetivos. El monitoreo facilita la identificación oportuna de acciones preventivas o correctivas, así como de oportunidades de mejora en los procesos, con el fin de encaminar al Conadis hacia el cumplimiento de los objetivos trazados.

**7.3.5.** **El análisis de los procesos** es un paso que consiste en la comparación de los resultados obtenidos de la medición y del seguimiento contra las metas definidas para cada indicador con el propósito de cuantificar el desempeño de los procesos.

La OPPM, a fin de cumplir con el seguimiento y medición del proceso, solicita el “Reporte de Desempeño de Indicadores” (Anexo 06) que le corresponde a cada una de las unidades de organización respecto al cumplimiento de sus indicadores.

Con una **frecuencia trimestral**, la Gerencia General se reúne con los dueños de cada proceso para revisar el cumplimiento de las metas trazadas. En esta sesión, el dueño de cada proceso presenta los Reportes de Desempeño a su cargo y expone, a través de los gráficos y datos acumulados de sus indicadores, el desempeño alcanzado.

**7.3.6.** El objetivo de las reuniones de seguimiento establecidas entre la Gerencia General y las unidades de organización es identificar las brechas de cumplimiento en relación con las metas y los potenciales problemas a resolver. Del análisis efectuado, se podrían identificar los potenciales problemas a resolver en los procesos. La OPPM participa de manera activa en cada reunión de seguimiento.

De acuerdo con la revisión y análisis del resultado, la OPPM define la necesidad de implementar mejoras en el proceso, de acuerdo con los pasos establecidos en la Fase de Mejora de Procesos.

#### **7.4. De la mejora de procesos (fase 3):**

**7.4.1.** Los informes de desempeño de los procesos realizados en la segunda fase (Seguimiento, medición y análisis de procesos) se toman como insumo para la fase de mejoras a los procesos, para luego ser priorizados e implementados.

**7.4.2.** Para el inicio de una Propuesta de Mejora de procesos, el dueño del proceso identifica los problemas, aplicando los siguientes criterios:

**a. Selección del problema por data de desempeño de indicadores,** el dueño del proceso analiza el estado de los indicadores y observa la tendencia de los resultados alcanzados, para determinar la necesidad de iniciar una propuesta de mejora debido a la existencia de problemas, para lo que, aplicará los criterios descritos a continuación:

**Cuadro N° 1.** Toma de decisiones en relación con el desempeño

<b>Sobre el desempeño del indicador</b>	<b>Decisión tomada</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Si se cuenta con indicador en verde</li></ul>	No es necesario realizar una mejora

• Si se cuenta con 03 meses reportados en ámbar		Iniciar una mejora
• Si se cuenta con 02 meses reportados en rojo		Iniciar una mejora

**b. Selección de problemas por impacto de los procesos,** luego de realizar la aplicación del criterio a) del ítem 7.4.2, el dueño del proceso podría identificar la necesidad de una propuesta de mejora, luego de identificar y seleccionar aquellos problemas cuya solución tenga un impacto en al menos uno de los siguientes aspectos de la gestión del Conadis:

- Logro de los objetivos estratégicos institucionales.
- La satisfacción de los usuarios/ beneficiarios.
- La tecnificación de los procesos.
- La productividad de los servidores.
- El clima laboral.
- Los flujos de trabajo de los sistemas administrativos.
- La eficacia del uso de los recursos y la ecoeficiencia.
- La transparencia de los procesos.
- La forma de organizarse.

El problema seleccionado debe ser validado por el Equipo por Procesos, quien prioriza los problemas de procesos haciendo uso de los siguientes criterios:

**Cuadro Nº 2.** Criterios para la priorización de los problemas

Criterios de priorización	Peso
<b>Impacto Alto</b>	<b>0.5</b>
Compromete las políticas y objetivos del Conadis. Asimismo, afecta de manera significativa la imagen y reputación de la actual gestión gubernamental, compromisos institucionales.	
<b>Impacto Medio</b>	<b>0.3</b>
Recibe atención de la Alta Dirección por el desfase del cumplimiento de normativas vigentes.	
<b>Impacto Bajo</b>	<b>0.2</b>
Se toma conocimiento de las acciones y no es necesaria su atención por las unidades de organización.	

El problema seleccionado es validado por el Equipo por Procesos con el dueño del proceso a fin de obtener su aprobación para proceder con los siguientes pasos.

#### 7.4.3. Selección de la propuesta de mejora:

Luego de la aplicación de los criterios definidos en el ítem 7.4.2, el dueño del proceso, en coordinación con el Equipo por Procesos, identifica el problema y con ello la necesidad de implementar mejoras. En ese sentido, el Equipo por Procesos recopila y analiza la información asociada al problema seleccionado. Sin embargo, de no contar con suficientes datos, podría iniciar un periodo de recopilación adicional de información del proceso a mejorar o del problema seleccionado. De ser posible el Equipo por Procesos define una línea base para la mejora.

#### 7.4.4. Herramientas para el análisis de problemas:

- i. **El análisis de causa – efecto** se realiza, a fin de analizar e identificar las causas que dan origen al problema seleccionado (para fines del análisis, el problema es equivalente al efecto) verificando de manera objetiva la correspondencia causal entre las causas y el efecto.

El Equipo por Procesos investiga sobre las posibles causas que dan origen al problema seleccionado y sus efectos, utilizando las diferentes “Herramientas para Análisis de Causa Raíz” (diagrama de Ishikawa o diagrama de espinas de pescado, diagrama de Pareto, lluvia de ideas, Histogramas, Lluvia de Ideas y Grafico de Control).

Es recomendable, incorporar en el Equipo por Procesos a los/as servidores/as civiles que puedan proporcionar más información del proceso o sobre el problema abordado. El Equipo por Procesos identifica las principales causas que dan origen al problema y sus efectos, verificando de manera objetiva la correspondencia con el problema seleccionado.

La información recogida como resultado del análisis del problema se registra en el “Registro de Propuestas de Mejora” (Anexo 10)

- ii. **La selección de mejora consiste en la selección de la solución que sea factible de implementar y que se considere efectiva para la eliminación o minimización del problema.**

El Equipo de la OPPM propone una solución de mejora y es la Unidad responsable de dar solución al problema identificado quien determina las acciones a poner en marcha. Esta información se registra en el “Registro de Propuestas de Mejora” (Anexo 10)

En caso se identifiquen muchas posibles soluciones de mejora, el Equipo por Procesos podría evaluar la factibilidad de la propuesta de mejora a través de los siguientes criterios:

- Impacto sobre la causa seleccionada.
- Costo que representa su aplicación.
- Tiempo que tomará su desarrollo.

La ponderación otorgada a cada criterio se describe:

**Cuadro N° 05.** Criterios para la priorización de las soluciones de mejora identificadas

Criterio	Peso
Tiempo de Implementación	20%
Costo de la implementación	30%
Impacto de la solución sobre la causa raíz	50%

**Cuadro N° 06** Escala de valores para la priorización para las soluciones de mejora identificadas

Criterios	Valorización		
	1	2	3
Tiempo de Implementación	Más de 1 año	De 6 meses a 1 año	De 1 a 6 meses
Costo de la implementación	Más de 16 UIT	De 8 a 16 UIT	Hasta 8 UIT

Impacto de la solución sobre la causa raíz	Leve	Moderado	Alto
--	------	----------	------

La priorización está en función del puntaje obtenido al sumar los valores ponderados de cada uno de los criterios.

- iii. La o las mejoras seleccionadas se validan con el Equipo por Procesos, a fin de obtener su conformidad y para ser comunicada a la Gerencia General con el fin de que proceda con su implementación y asegurar su involucramiento.

El dueño del proceso toma en cuenta las recomendaciones de mejora registradas en el “Registro de Propuestas de Mejora” (Anexo 10) Pero determina y ejecuta las acciones a poner en marcha, con fechas de inicio y fin.

El seguimiento de las acciones establecidas en el “Registro de Propuestas de Mejora” (Anexo 10) están a cargo de la OPPM, quien informa al Dueño de proceso y a la Gerencia General el estado del avance de este a fin de gestionar con los involucrados la adopción de medidas que corrijan o mitiguen el incumplimiento de lo proyectado.

- iv. El Equipo por Procesos evalúa, de acuerdo con los plazos establecidos en el Plan de Trabajo, los resultados de las mejoras implementadas, confirmando que las soluciones alcanzaron el objetivo definido y lo informa a la OPPM.
- v. Si la mejora implementada lo logra alcanzar el objetivo esperado se debe realizar un nuevo análisis de causa efecto y proponer una nueva solución de mejora.

Luego de la implementación de las mejoras en los procesos, éstas se incorporan en la gestión de la entidad, mediante las siguientes acciones:

- Actualizando la planificación organizacional.
- Actualizando o mejorando la prestación de los bienes y servicios.
- Asignación de recursos de acuerdo con las nuevas necesidades.
- Mejorando la forma de organizar los equipos de trabajo.
- Actualizando los instrumentos de gestión organizacional.
- Elaborando o actualizando la documentación de los procesos.
- Capacitando a los involucrados en el proceso mejorado.
- Agregando el método de solución en la gestión de la entidad.

## 7.5. Elaboración del Procedimiento:

La elaboración de procedimientos es una manera de documentar los procesos del Conadis. Al conjunto de procedimientos se le denomina Manual de Procedimientos (MAPRO).

La elaboración de procedimientos se realiza cuando se cumpla alguno de los siguientes criterios:

- El proceso vinculado involucre servidores con competencias diversas.
- El proceso vinculado representa una alta carga de trabajo operativa.
- El proceso vinculado no cuenta con un nivel de tecnificación o automatización.



- El personal involucrado en el proceso relacionado no cuente con las competencias técnicas suficientes como para ejecutar las actividades siguiendo instrucciones no documentadas del dueño del proceso.
- El proceso vinculado es ejecutado por personal con alta rotación.

### **Paso 1: Elaboración de la propuesta del procedimiento:**

El procedimiento se elabora a partir de la información de la caracterización de los elementos de los procesos.

El dueño del proceso elabora el diagrama de flujo del procedimiento de acuerdo con lo indicado el ítem 7.1.5, punto que recomienda aplicar las herramientas BPMN y la plataforma Bizagi Modeler. Para el uso correcto de ambas herramientas, la OPPM brinda asistencia técnica a solicitud de la Unidad de Organización usuaria.

El dueño del proceso elabora el procedimiento de acuerdo con la ficha de procedimiento, establecida en el Anexo N° 09 de la presente directiva, para lo cual la OPPM brinda asistencia técnica a solicitud de la Unidad de Organización usuaria.

Una vez que cuenta con la información de los procedimientos culminados, así como sus respectivas fichas y diagramas de procesos, la OPPM, procede a compilarlos formando el Manual de Procedimientos (MAPRO), el cual será remitido al dueño del proceso para su validación.

El MAPRO, debe contener la estructura siguiente:

1. **Nombre del Procedimiento:** Debe ser reducido y expresar el producto que se pretende obtener.  
  
Ejemplo: Formulación y aprobación del Presupuesto Institucional multianual y anual.
2. **Objetivo del Procedimiento:** Propósito que se espera alcanzar con la implementación del procedimiento.
3. **Alcance del Procedimiento:** Unidades de Organización involucradas en el proceso.
4. **Base Normativa:** Disposiciones legales que regulan el procedimiento.
5. **Siglas y Definiciones:** Descripción de las abreviaturas y acrónimos que se emplean en el procedimiento, así como de los conceptos que se consideran pertinentes explicar a fin de aclarar los contenidos del procedimiento.
6. **Requisitos del Procedimiento:**
  - a) Descripción: Elemento de entrada que da inicio al procedimiento, pudiendo ser, entre otros, formulario, una solicitud, un escrito, un reclamo, una denuncia, etc.
  - b) Fuente: Origen del requisito, pudiendo ser, una persona, una organización, otro proceso, etc.
7. **Actividades del Procedimiento:**
  - a) Actividad: Descripción secuencial de cómo se realizan las actividades del procedimiento. Las actividades se redactan con verbos infinitivos. La cantidad, así como la redacción de las actividades descritas en el



procedimiento deben coincidir con las actividades incluidas en el correspondiente diagrama del proceso.

- b) Unidad de organización<sup>5</sup>: Indicar el nombre de la unidad de organización a cargo de la actividad.
- c) Responsable: Indicar el cargo de quien realiza la actividad. La redacción del responsable debe coincidir con los nombres de los roles incluidos en el correspondiente diagrama del proceso.

- 8. **Documento que genera:** Descripción de la salida del procedimiento.
- 9. **Proceso relacionado:** Indicación del nombre del proceso del que se deriva el procedimiento.
- 10. **Diagrama del proceso:** Inclusión del diagrama del proceso del que se deriva el procedimiento.

### **Paso 2. Revisión y aprobación de la propuesta de procedimiento:**

La OPPM evalúa la propuesta de procedimiento y el informe técnico, emitiendo opinión técnica en materia de la presente directiva.

Si la propuesta de procedimiento cumple con las disposiciones de la presente directiva, la OPPM firma la Ficha de Procedimiento y elabora el informe técnico de conformidad. De encontrar observaciones, devuelve el expediente, mediante un informe o memorando con el sustento respectivo, al dueño del proceso.

La OAJ evalúa la legalidad de la propuesta de procedimientos y emite opinión legal de encontrarlo viable. De existir observaciones, la OAJ devolverá la documentación al dueño del proceso o a la OPPM, de ser el caso.

### **Paso 3. Difusión y custodia:**

**Difusión:** Una vez aprobado el/los procedimientos(s), la OPPM realiza las coordinaciones para verificar su difusión a través del Portal de Transparencia Estándar.

**Implementación:** El dueño del procedimiento realiza las capacitaciones, entrenamientos, u otras actividades que considere pertinentes, dirigidas a los servidores/as civiles involucrados en el proceso o que por sus funciones guarden relación con el mismo, con la finalidad de asegurar la adecuada implementación.

**Custodia:** Los procedimientos que se hayan generado en la entidad como consecuencia de la aplicación de los pasos mencionados serán archivados y custodiados por la OPPM.

### **Paso 4: Actualización:**

El dueño del proceso se encarga de revisar los procedimientos de acuerdo con lo indicado en el ítem 6.8, con la finalidad de identificar la necesidad de actualización, incluyendo aquellas que se originen por la modificación de normas relacionadas con el procedimiento, en caso afecte a la descripción de las actividades.

Los procedimientos se actualizan cuando las unidades de organización:

- a) Identifiquen cambios en los procesos y/o normativa que les aplique.

<sup>5</sup> Unidad de Organización: Conjunto de unidades agrupadas por nivel organizacional al interior de una entidad (de acuerdo al Anexo 01 Glosario de Términos, del Decreto Supremo N° 054-2018-PCM que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado)



- b) Hayan implementado alguna mejora de procesos.
- c) Realicen las revisiones semestrales o anuales a sus procedimientos con la finalidad de identificar las necesidades de actualización de estos.
- d) Otros casos que ameriten actualización y sean sustentados.

#### **VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS:**

- 8.1.** La Gerencia General, es la encargada de actuar como nexo de coordinación con la SGP-PCM, asimismo, es responsable de conducir la Implementación de la gestión por procesos en el Conadis.
- 8.2.** Se utiliza como norma supletoria, la Norma Técnica de Procedimientos- NTP de la SGP vigente.

#### **IX. RESPONSABILIDAD:**

- 9.1.** La OPPM es responsable de verificar el cumplimiento de la presente Directiva, así como de brindar la asistencia técnica a las unidades de organización para la implementación de la gestión por procesos en el Conadis.
- 9.2.** Las Unidades de Organización son responsables del cumplimiento de la presente Directiva.

#### **X. ANEXOS:**

- Anexo 01:** Matriz Cliente - Producto
- Anexo 02:** Inventario de Procesos
- Anexo 03:** Ficha Técnica de Procesos
- Anexo 04:** Cuadro de Medición de procesos
- Anexo 05:** Tablero de Indicadores
- Anexo 06:** Reporte de Desempeño de Indicadores
- Anexo 07:** Mapa de Procesos
- Anexo 08:** Acta de reunión
- Anexo 09:** Ficha de Procedimiento
- Anexo 10:** Registro de Propuestas de Mejora



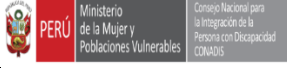
**ANEXO N.º 01**

**MATRIZ CLIENTE - PRODUCTO**

Beneficiario o Usuario/Bien o Servicio	Bien o Servicio A	Bien o Servicio B	Bien o Servicio C	Bien o Servicio D
Beneficiario o Usuario A				
Beneficiario o Usuario B				
Beneficiario o Usuario C				
Beneficiario o Usuario D				



**ANEXO N° 02**  
**INVENTARIO DE PROCESOS**

		<b>INVENTARIO DE PROCESOS</b>			
		Código:		Versión:	
N°	Nombre del Proceso	Producto del Proceso	Tipo del Proceso	Dueño del proceso	Procedimiento relacionado (de corresponder)
<b>Elaborado por:</b>					
<b>Revisado Por:</b>					



**ANEXO N° 03**  
**FICHA TÉCNICA DE PROCESOS**

FICHA TÉCNICA DE PROCESOS NIVEL 0				
<b>Nombre del proceso</b>			<b>Código</b>	
<b>Responsable del proceso</b>			<b>Tipo de proceso</b>	
<b>Objetivo del proceso</b>				
<b>Alcance</b>				
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
Proveedores	Elementos de entrada	Proceso Nivel 1	Elementos de salida (Productos)	Cliente que percibe el producto
Indicador de Desempeño	Controles	Recursos Humanos	Sistemas informáticos	Equipos
<b>Instalaciones</b>				



## ANEXO 04

### CUADRO DE MEDICIÓN DE PROCESOS

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO				INDICADORES			
TIPO DE PROCESO	NIVEL DEL PROCESO	COD.	PROCESO NIVEL 1	COD.	NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESPONSABLE



## ANEXO 05

### TABLERO DE INDICADORES

COD.	NOMBRE DEL INDICADOR	JUSTIFICACIÓN DEL INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE INFORMACIÓN	SUBDIVISIONES	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE									
							<table border="1" style="width: 100%; height: 100%;"> <tr><td style="width: 50%;"></td><td style="width: 50%;"></td><td style="background-color: green;"></td></tr> <tr><td></td><td></td><td style="background-color: yellow;"></td></tr> <tr><td></td><td></td><td style="background-color: red;"></td></tr> </table>											
							<table border="1" style="width: 100%; height: 100%;"> <tr><td style="width: 50%;"></td><td style="width: 50%;"></td><td style="background-color: green;"></td></tr> <tr><td></td><td></td><td style="background-color: yellow;"></td></tr> <tr><td></td><td></td><td style="background-color: red;"></td></tr> </table>											
							<table border="1" style="width: 100%; height: 100%;"> <tr><td style="width: 50%;"></td><td style="width: 50%;"></td><td style="background-color: green;"></td></tr> <tr><td></td><td></td><td style="background-color: yellow;"></td></tr> <tr><td></td><td></td><td style="background-color: red;"></td></tr> </table>											





**ANEXO 06**

**REPORTE DE DESEMPEÑO DE INDICADORES**

<b>Unidad a cargo:</b>	
<b>Fecha de reporte:</b>	
<b>Reportado por:</b>	

COD.	NOMBRE DEL INDICADOR	MÉTRICA	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN			FRECUENCIA

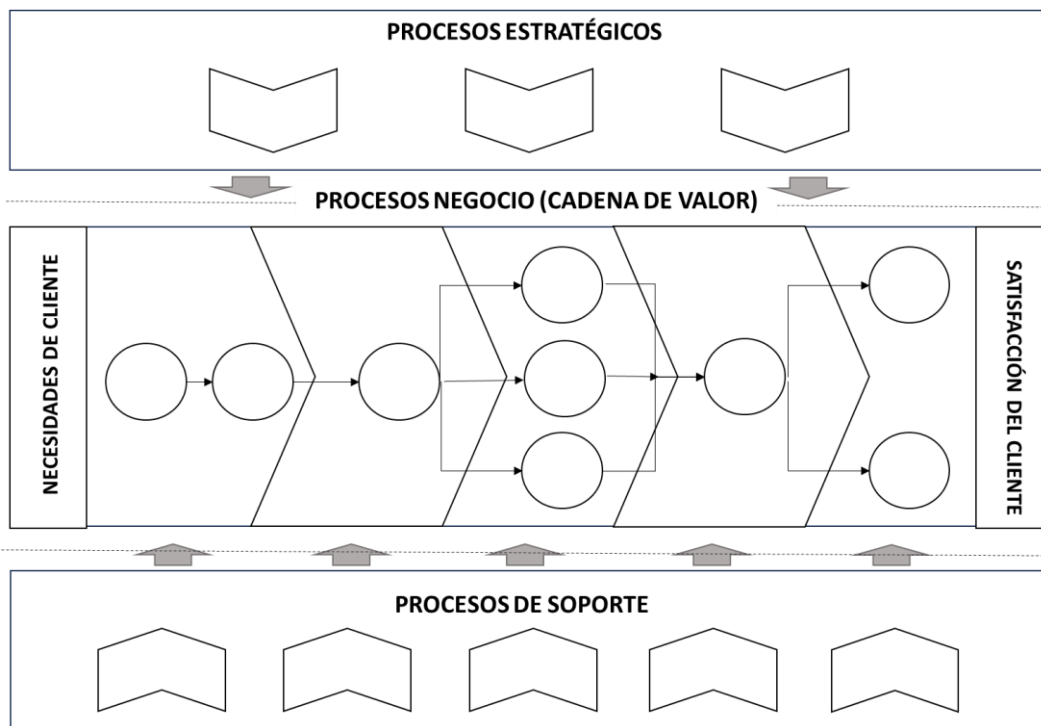
RESULTADOS											
ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAYO	JUN.	JUL.	AGO.	SET.	OCT.	NOV.	DIC.

GRÁFICO											

ANÁLISIS DEL INDICADOR		
INDICADOR		ANÁLISIS Y COMENTARIOS SOBRE LOS RESULTADOS
Año	Mes	



**ANEXO N° 07**  
**MAPA DE PROCESO**



**ANEXO N° 08**  
**ACTA DE REUNIÓN**

Acta de Reunión					
	<b>Código</b>		<b>versión</b>		
<b>Información General</b>					
<b>fecha</b>	<b>Hora</b>	<b>Lugar</b>	<b>Convocado por</b>		
<b>Participantes</b>					
N°	Nombre y apellidos	Unidad de Organización	Cargo	Celular para coordinación	Firma
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
<b>AGENDA</b>					
1					
2					
3					
4					
<b>TEMAS TRATADOS</b>					
1					
2					
3					
4					
<b>ACUERDO DE LA REUNIÓN</b>					
N°	Descripción	responsable	fecha	Observaciones	
1					
2					
3					
4					
<b>Documentación Adjunta</b>					
<b>Próxima reunión:</b>					



**ANEXO 09**  
**FICHA DE PROCEDIMIENTO**

<b>Código</b>	<b>versión</b>

	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Firma y Sello</b>
<b>Elaborado Por:</b>		
<b>Revisado Por:</b>		
<b>Aprobado Por:</b>		

<b>Control de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>

<b>Objetivo del procedimiento:</b>

<b>Alcance del Procedimiento:</b>

<b>Base normativa</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1)</li> <li>2)</li> <li>3)</li> </ol>

<b>Siglas y definiciones</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1)</li> <li>2)</li> <li>3)</li> </ol>



Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del requisito	Fuente

Actividades			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de Organización	Responsable
Fin del procedimiento			

Documentos que se generan:
1) 2) 3)

Procesos relacionados:

**Diagrama de proceso (anexar diagrama del proceso relacionado)**



**ANEXO 10  
REGISTRO DE PROPUESTAS DE MEJORA**

**UNIDAD:**

**RESPONSABLE:**

**FECHA:**

COD. IND. (Asociado al incumplimiento)	PROBLEMA	DESCRIPCIÓN DE ANÁLISIS REALIZADO (Causa del problema)	RECOMENDACIONES DE MEJORA (A cargo de OPPM)	MEDIDAS DE MEJORA IMPLEMENTADAS POR LA UNIDAD				
				Acciones ejecutadas	Fecha de inicio	Fecha de Fin	Evidencias	Responsable

