



San Martín

GOBIERNO REGIONAL

¡El pueblo está primero!

Directiva N° 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI

***“Directiva para la implementación de la Gestión
por Procesos en el Gobierno Regional San
Martín”***

-2021-

Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:





San Martín

GOBIERNO REGIONAL

¡El pueblo está primero!

Directiva N° 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI

***“Directiva para la implementación de la Gestión por
Procesos en el Gobierno Regional San Martín”***




Documento Nro: 001-2021970228. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por

lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=4c018863q3aefq4d72q9a75q1343b08844e3&anex=327179>

-2021-

 San Martín GOBIERNO REGIONAL	Gobierno Regional San Martín		Página:3 de 40	
	Tipo de documento	Directiva Regional		
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión: 1.0
<i>"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"</i>	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha: 15/06/21

“DIRECTIVA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN EL GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN”

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y criterios técnicos estandarizados que orienten y faciliten la implementación de la gestión por procesos en el Gobierno Regional San Martín, como una herramienta de gestión que contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales, a fin de optimizar la prestación de bienes y servicios y, en consecuencia, lograr un impacto positivo en el bienestar de los ciudadanos y ciudadanas de la región.

II. ALCANCE

La presente Directiva Regional es de aplicación para los Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos desconcentrados, que conforman el Pliego 459 – Gobierno Regional San Martín.

III. RESPONSABILIDAD

- 3.1.** Todos los Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos Desconcentrados, que conforman el Pliego 459 – Gobierno Regional San Martín serán responsables de la aplicación de todo lo dispuesto en la presente directiva.
- 3.2.** La Gerencia Regional de Planeamiento y Presupuesto, a través de la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional, es la responsable de conducir y brindar asesoramiento en el proceso de implementación de la gestión por procesos, así como, de verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Directiva.
- 3.3.** El Órgano de Control Institucional del Gobierno Regional San Martín, velará por la debida y oportuna aplicación y cumplimiento de lo dispuesto en la presente directiva.

IV. BASE LEGAL

- 4.1.** Constitución Política del Perú de 1993.
- 4.2.** Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y sus modificatorias.
- 4.3.** Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias.
- 4.4.** Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444-Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 4.5.** Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- 4.6.** Decreto Supremo N°004-2013-PCM, que Aprueba la Política de Modernización de la Gestión Pública.
- 4.7.** Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 4.8.** Decreto Supremo N°054-2018-PCM, que aprueba los lineamientos de Organización del estado.
- 4.9.** Decreto Supremo N° 131-2018-PCM, que modifica los Lineamientos de Organización del Estado aprobados con Decreto Supremo N° 054-2018-PCM.


Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.



Documento Nro: 001-2021970228. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por

lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=4c018863q3aefq4d72q9a75q1343b08844e3&anex=327179>

 San Martín GOBIERNO REGIONAL	Gobierno Regional San Martín		Página:4 de 40		
	Tipo de documento	Directiva Regional			
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión:	1.0
<i>"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"</i>	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha:	15/06/21

- 4.10. Decreto Supremo N° 064-2021-PCM, se modifica los Lineamientos de Organización del Estado aprobados mediante Decreto Supremo N° 054-2018-PCM.
- 4.11. 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".
- 4.12. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2019-PCM/SGP, que aprueba el lineamiento N° 001-2019-SGP "Principios de actuación para la modernización de la Gestión Pública".
- 4.13. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2019-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.
- 4.14. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 005-2020-PCM-SGP, que aprueba los Lineamientos N° 02-2020-SGP que establecen orientaciones sobre el Reglamento de Organización y Funciones - ROF y el Manual de Operaciones – MOP.
- 4.15. Resolución de Contraloría General N° 146-2019-CG, que aprueba la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG "Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado".
- 4.16. Ordenanza Regional N° 023-2018-GRSM/CR, que aprueba la modificación del Reglamento de Organización y Funciones – ROF del Gobierno Regional San Martín.
- 4.17. Resolución Ejecutiva Regional N°322-2019-GRSM/GR, que aprueba el Plan de Implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín 2019.
- 4.18. Resolución Gerencial General N° 012-2021-GRSM/CGR, que aprueba la modificación del Mapa de procesos del Gobierno Regional San Martín.
- 4.19. Resolución Ejecutiva Regional N° 162-2020-GRSM/GR, que aprueba la Directiva N° 003-2020-GRSM-GRPyP/SGDI, "Lineamientos y Procedimientos para la Formulación, Modificación y Aprobación de Documentos Normativos y Orientadores en el Gobierno Regional San Martín".

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. De la Gestión por Procesos

- 5.1.1. El Gobierno Regional San Martín, en el marco de la Modernización de la Gestión Pública, orienta su gestión institucional a la adopción paulatina de la gestión por procesos, entendida como una herramienta orientada a contribuir con el logro de los objetivos institucionales, a través de acciones conducentes a la determinación de los procesos contenidos en la cadena de valor, así como su medición y análisis con el propósito de implementar mejoras que aseguren bienes y servicios para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos/as.
- 5.1.2. La implementación de la gestión por procesos en el Gobierno Regional San Martín, es progresiva; y se desarrolla en tres (3) fases:
 - Fase I: Determinación de procesos
 - Fase II: Seguimiento, medición y análisis de procesos


Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.

Documento Nro: 001-2021970228. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por

lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=4c018863q3aefq4d72q9a75q1343b08844e3&anex=327179>



 San Martín GOBIERNO REGIONAL	Gobierno Regional San Martín		Página:5 de 40		
	Tipo de documento	Directiva Regional			
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión:	1.0
<i>"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"</i>	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha:	15/06/21

- Fase III: Mejora de procesos

5.1.3. La Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín requiere el compromiso de la Alta Dirección y del involucramiento de todos los Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos Desconcentrados, que están inmersos en procesos formalmente establecidos, orientados a la satisfacción del ciudadano/a.

5.1.4. Los documentos de gestión por procesos del Gobierno Regional San Martín serán: i) Mapa de Procesos; y, ii) Manual de procedimientos.

5.2. De la importancia de la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín

La implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín es importante y primordial ya que a través de la identificación adecuada y pertinente de los procesos, estos se usarán como insumo para el desarrollo en materia de: Planeamiento institucional, presupuesto público, simplificación administrativa, diseño, estructura, organización y funcionamiento, proceso de tránsito al régimen del servicio civil, seguridad y salud en el trabajo, sistema de control interno y sistema de gestión de seguridad de la información.

5.3. De los roles para la implementación de la Gestión por Procesos

5.3.1. La máxima autoridad administrativa a nivel de Pliego 459 - Gobierno Regional San Martín es el Gerente General Regional, y tiene los siguientes roles:

- Actuar como nexo de coordinación con la Secretaría de Gestión Pública.
- Aprobar la documentación generada de la Gestión por Procesos: Mapa de Procesos y Manual de Procedimientos o fichas de procedimientos del Pliego 459 – Gobierno Regional San Martín, así como sus correspondientes actualizaciones.

5.3.2. El Gerente/ Director Regional o el que haga sus veces en las Direcciones Regionales, Autoridad Regional Ambiental, Proyectos Especiales y Gerencias Territoriales, tiene los siguientes roles:


- Actuar como nexo de coordinación con la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional de la Gerencia Regional de Planeamiento y Presupuesto.
- Aprobar la documentación generada de la Gestión por Procesos: Mapa de Procesos y Manual de Procedimientos o fichas de procedimientos, así como sus correspondientes actualizaciones*

*Aplica este literal para las siguientes Direcciones Regionales:

- Dirección Regional de Salud**
- Dirección Regional de Educación (Incluye UGEL 's)
- Dirección Regional Transportes y Comunicaciones
- Dirección Regional de Agricultura

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.



 San Martín GOBIERNO REGIONAL	Gobierno Regional San Martín		Página:6 de 40		
	Tipo de documento	Directiva Regional			
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión:	1.0
"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha:	15/06/21

– Dirección Regional de Producción

** En el caso de la Dirección Regional de Salud, el literal b. también aplica para órganos prestadores de servicio de salud como hospitales

5.3.3. El responsable de la materia de gestión por procesos a nivel de Pliego 459 - Gobierno Regional San Martín es la Gerencia Regional de Planeamiento y Presupuesto, a través de la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional, y tiene los siguientes roles:

- a. Mantener relaciones técnico – funcionales con la Secretaría de Gestión Pública.
- b. Convocar la conformación de los Equipos Responsables de los Procesos del Pliego 459 - Gobierno Regional San Martín que se encargarán de la aplicación de las disposiciones contenidas en la presente Directiva.
- c. Conducir, orientar y brindar asistencia técnica a todos los Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos Desconcentrados, para la implementación de la Gestión por Procesos.
- d. Brindar opinión técnica favorable a los documentos generados de la Gestión por Procesos: Mapa de Procesos y Manual de Procedimientos o fichas de procedimientos del Pliego 459 - Gobierno Regional San Martín, así como a los documentos generados en las Direcciones Regionales, Autoridad Regional Ambiental, Proyectos Especiales y Gerencias Territoriales.

5.3.4. El responsable de la materia de gestión por procesos en las Direcciones Regionales, Autoridad Regional Ambiental, Proyectos Especiales y Gerencias Territoriales, según corresponda será la Oficina de Desarrollo Institucional, Planeamiento o el que haga sus veces, y tiene los siguientes roles:

- a. Mantener coordinaciones con la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para la implementación de la Gestión por Procesos.
- e. Convocar la conformación de Equipos Responsables de los Procesos que se encargarán de la aplicación de las disposiciones contenidas en la presente Directiva.
- b. Brindar opinión técnica favorable a los documentos generados de la Gestión por Procesos.

5.3.5. Los Equipos Responsables de los Procesos se conforman con los siguientes integrantes, quienes asumen los roles que se citan:

- 1) **Dueño del Proceso:** Es quien tiene la responsabilidad y la autoridad para diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla su resultado previsto. Sus roles son los siguientes:
 - Facilitar o asegurar la disponibilidad de los recursos para la aplicación de las disposiciones contenidas en la presente Directiva en los procesos a su cargo.
 - Resolver los casos de controversia que se pueden generar en el


Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.

Documento Nro: 001-2021970228. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por

lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=4c018863q3aefq4d72q9a75q1343b08844e3&anex=327179>



 San Martín GOBIERNO REGIONAL	Gobierno Regional San Martín		Página: 7 de 40		
	Tipo de documento	Directiva Regional			
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión:	1.0
"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha:	15/06/21

marco de lo establecido en la presente directiva.

- Revisar y elevar lo que corresponde a la máxima autoridad administrativa de la entidad para la aprobación de documentación generada.
- 2) **Representante del dueño del Proceso:** Es el/la servidor/a civil designado por el dueño del proceso para apoyar el proceso de implementación de la gestión por procesos. Sus roles son los siguientes:
- 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 en el marco de lo establecido en la presente directiva.
 - Participar en la elaboración y presentación al dueño del proceso de la documentación producida para su revisión.
 - Realizar el seguimiento de los acuerdos de las reuniones.
- 3) **Participantes:** Servidores/as civiles de la entidad con mayor conocimiento técnico de los procesos que en los que se desempeña. Sus roles son los siguientes:
- Proporcionar información relevante de los procesos de acuerdo a lo requerido.
 - Elaborar la documentación generada de la gestión por procesos (mapas, fichas técnicas de procesos, diagrama de procesos, ficha de indicadores, ficha de procedimientos) con el acompañamiento del Facilitador metodológico.
- 4) **Facilitador metodológico:** Es el/la servidor/a civil con mayor conocimiento técnico sobre gestión por procesos. Sus roles son:
- Conducir, orientar y brindar asistencia técnica al equipo en la aplicación de la metodología planteada.
 - Revisar y dar conformidad sobre los aspectos técnicos contenidos en la presente Directiva.

Para las Direcciones Regionales, Autoridad Regional Ambiental, Proyectos Especiales y Gerencias Territoriales, se designará a un representante de la Oficina de Desarrollo Institucional, Oficina de Planeamiento o de quien haga sus veces como facilitador metodológico.

Sin perjuicio de lo señalado, el equipo podrá convocar a servidores de otras unidades organizacionales que, por la naturaleza de sus labores tengan relación con el proceso materia de revisión, con el propósito de proporcionar información que enriquezca el trabajo en equipo.


Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.

Documento Nro: 001-2021970228. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por

lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=4c018863q3aefq4d72q9a75q1343b08844e3&anex=327179>



 San Martín GOBIERNO REGIONAL	Gobierno Regional San Martín		Página:8 de 40		
	Tipo de documento	Directiva Regional			
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión:	1.0
"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha:	15/06/21

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1. De las acciones preparatorias para la implementación de la Gestión por Procesos

Antes de iniciar la implementación de la gestión por procesos se deberá tener presente algunas consideraciones preparatorias:

- Contar con el compromiso de la Alta Dirección mostrando el apoyo correspondiente a la implementación de la gestión por procesos.
- Conformar equipos de trabajo por cada proceso a los cuales se les brinda capacitación en gestión por procesos.
- Sensibilizar a todo el personal para lograr su participación activa mediante la comprensión de la metodología y su importancia, así como de la difusión de los avances de la implementación.

6.2. De la conformación del Equipo de trabajo por cada proceso de nivel 0

6.2.1. Se conformará el equipo de trabajo por cada proceso de nivel 0 con las unidades de organización el cual incluye a las Direcciones Regionales, Autoridad Regional Ambiental, Proyectos Especiales y Gerencias Territoriales.

6.2.2. El equipo estará conformado por los siguientes integrantes:

- Dueño del proceso
- Representante del dueño del proceso (opcional)
- Participantes involucrados en el proceso
- Facilitador metodológico según corresponda

6.2.3. La formalización de los equipos de trabajo, se realizará a través de un Acta de Conformación del Equipo de Trabajo (Ver Anexo I).

6.2.4. La Sub Gerencia de Desarrollo Institucional o el que haga sus veces en, las Direcciones Regionales, Autoridad Regional Ambiental, Proyectos Especiales y Gerencias Territoriales, será la encargada de convocar la conformación de equipos de trabajo.

6.3. De las fases para la implementación de la Gestión por Procesos

La implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín, se realizará en el marco de la metodología establecida por la Secretaría de Gestión Pública (SGP), la misma que está definida en tres (3) fases y pasos, para lograr que el Gobierno Regional San Martín, integrado por todos los Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos Desconcentrados, implemente de manera progresiva la Gestión por Procesos.

En ese sentido, se desarrollarán las fases siguientes:


Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.

Documento Nro: 001-2021970228. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por

lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=4c018863q3aefq4d72q9a75q1343b08844e3&anex=327179>



 San Martín GOBIERNO REGIONAL	Gobierno Regional San Martín		Página:9 de 40		
	Tipo de documento	Directiva Regional			
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión:	1.0
"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha:	15/06/21

6.3.1. Fase I: Determinación de procesos

Esta fase implicará la identificación de los procesos institucionales y la caracterización de los elementos que lo conformarán, según los siguientes pasos:

1) Identificación de productos: Este paso lo realizará el equipo de procesos, el cual revisará todo marco normativo donde se establezca el propósito, objetivos, finalidad, entre otros, se debe tener en cuenta las normas de creación y documentos de gestión como:

1. Misión, Visión, Políticas, Estrategias, Objetivos (Plan Estratégico Institucional)
2. Documentos normativos de creación para los Proyectos Especiales
3. Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional vigente, Manual de Operaciones vigente de corresponder, Texto Único de Procedimientos Administrativos del Gobierno Regional vigente y Manual de Procedimientos MAPRO.
4. Organización actual
5. Documentos normativos que regulan los Sistemas de la Administración Pública

Asimismo, puede considerarse las políticas y los planes nacionales, sectoriales e institucionales del Gobierno Regional.

Entiéndase como producto a los bienes y/o servicios que se brinda a los ciudadanos/as, entidades externas o al Gobierno Regional. Los productos están en marco a las competencias, así como a los usuarios finales que lo reciben, por lo cual, es necesaria tomar en consideración el análisis normativo realizado.

Producto Externos

Nro.	Propósito	Producto externo (Bien y/o servicio)	Usuario

- * Propósito: ¿Cuál es la razón de ser?
- * Producto: ¿Qué ofrece la entidad para cumplir con su razón de ser?
¿Cuáles son los bienes y/o servicios que brinda?
- * Usuario: ¿Quién o quiénes reciben los bienes y/o servicios?


Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.

Documento Nro: 001-2021970228. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por

lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=4c018863q3aefq4d72q9a75q1343b08844e3&anex=327179>



 San Martín GOBIERNO REGIONAL	Gobierno Regional San Martín		Página:10 de 40	
	Tipo de documento	Directiva Regional		
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión: 1.0
"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha: 15/06/21

Productos Internos

Nro.	Producto interno	Objetivo

* **Producto:** Son productos alineados a los sistemas administrativos y a acciones estratégicas y de soporte. Por ejemplo: órdenes de compra/servicio, contratos de personal, modificaciones presupuestales, etc.

* **Objetivo:** Describir la finalidad de los productos. Por ejemplo: los contratos de personal tienen como objetivo dotar de recursos humanos idóneos en las diferentes unidades de organización.

2) Identificación de procesos: Este paso lo realizará el equipo de procesos a partir de los productos identificados en el paso anterior, el cual consiste en la identificación de los procesos operativos o misionales que permiten la identificación de los procesos estratégicos y los procesos de soporte o de apoyo, necesarios para brindar dichos productos.

A partir del listado de los productos se asignará un nombre de proceso a los mismos y se agruparán según afinidad para así identificar el proceso nivel 0 (proceso mayor agregado) y precisar si es un proceso operativo, estratégico o de apoyo. Se asignará un código de proceso que debe empezar, haciendo referencia al proceso y tipo, seguido del punto y número correlativo, que establezca la cantidad de procesos según su nivel (PE.01, PE.01.01, PO.01, PO.01.01 etc.)

Proceso Estratégico: PE

Proceso Operativo o Misional: PO

Proceso de apoyo o soporte: PS


Nro	Producto	Nombre de proceso	Afinidad 1	Afinidad 2	Afinidad ...

3) Caracterización de los procesos: Este paso lo realizará el equipo de procesos, el cual consiste en identificar las características y los siguientes elementos:

- **Objetivo del proceso:** Es el fin último que se pretende alcanzar con la ejecución de un proceso.
- **Dueño del proceso:** Es quien tiene la responsabilidad y la autoridad definida para diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.



 San Martín GOBIERNO REGIONAL	Gobierno Regional San Martín		Página:11 de 40		
	Tipo de documento	Directiva Regional			
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión:	1.0
<i>"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"</i>	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha:	15/06/21

cumpla con el resultado previsto.

- Alcance: Unidades de organización involucradas.
- Elemento de entrada: Necesidades y expectativas de los usuarios, los cuales ingresan al proceso para ser transformados en los productos. Los elementos de entrada pueden ser tangibles (expedientes, formularios, solicitudes, escritos, reclamos, denuncias, entre otros) o intangibles (información entre otros).
- Actividades: Es el conjunto articulado de tareas permanentes, continuas, interrelacionadas y secuenciales que consumen los insumos necesarios (recursos humanos, tecnológicos y financieros) para la generación de los productos.
- Producto: Resultado de un proceso, entendido como los bienes y/o servicios que recibe una persona y que satisfacen sus necesidades y expectativas, lo que contribuye al logro de los objetivos institucionales y a la generación de bienestar para la sociedad. Incluye como productos a las políticas y regulaciones.
- Personas que reciben el producto (usuarios): Término genérico para describir al receptor final del producto, pudiendo ser una persona, una organización, entre otros.
- Recursos: Elementos necesarios para la ejecución del proceso:
 - i. Recursos Humanos: Servidores que ejecutan los procesos, caracterizados por un perfil técnico.
 - ii. Instalaciones: Infraestructura física donde se ejecutan los procesos, que por defecto debería de incluir los servicios básicos para dicho fin. Ej. Oficinas administrativas, centros de atención, etc.
 - iii. Sistemas informáticos: Sistemas de soporte integrado que permite a usuarios individuales obtener, compartir y gestionar información mediante una combinación específica de software y hardware de esta manera dar soporte a los procesos.
 - iv. Equipos: Equipamiento utilizado en la ejecución del proceso. Ej: computadoras, laptops, escáner, etc.
- Controles: Conjuntos de actividades (revisiones, inspecciones, pruebas) que están orientadas a la verificación del cumplimiento de las características previstas de los elementos de entrada, de las actividades y de los productos resultantes de los procesos.


Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.

Documento Nro: 001-2021970228. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por

lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=4c018863q3aefq4d72q9a75q1343b08844e3&anex=327179>



 San Martín GOBIERNO REGIONAL	Gobierno Regional San Martín		Página:12 de 40		
	Tipo de documento	Directiva Regional			
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión:	1.0
"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha:	15/06/21

- **Indicador de desempeño:** Medida cuantitativa o cualitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos, a través de su comparación con periodos anteriores o con metas o compromisos. Se asocia con el objetivo del proceso y sirve para la determinación de las metas.

A partir de la identificación de los elementos, se procederá con la elaboración de la Ficha Técnica de Proceso (Ver Anexo II) y el Diagrama del Proceso (Ver Anexo III).

El diagrama del Proceso deberá incluir la descripción de la secuencia lógica e interacción de las actividades que conforman el proceso, el detalle de los roles que intervienen en el mismo, elementos de entrada, los productos y las personas que reciben los productos.

En caso, de complejidad y de la cantidad de los procesos que conlleven a tener procesos multiniveles, será factible su desagregación, siendo obligatorio para cada nivel de proceso, la elaboración de la Ficha Técnica del proceso y el Diagrama del proceso, de acuerdo a lo dispuesto en la presente Directiva.

Entre los elementos identificados en este paso, se encuentra el Indicador de desempeño (Ver anexo IV) que permitirá monitorear y medir el desempeño de los procesos, a través de su comparación con periodos anteriores o con metas o compromisos, el cual se definirá en la fase II para realizar el seguimiento y la medición de procesos de la entidad.

- 4) Determinación de la secuencia e interacción de los procesos:** Este paso consistirá en establecer la secuencia e interacción de todos los procesos del Gobierno Regional San Martín, tomando en cuenta los productos del proceso, la persona que recibe los productos y los elementos de entrada.

Asimismo, se utilizará el diagrama de bloques a fin de obtener la representación gráfica de la secuencia e interacción de todos los procesos del Gobierno Regional San Martín, dicha representación se denominará "Mapa de Procesos".

a. Del mapa de Procesos

Es un documento técnico que representa gráficamente el agrupamiento de los procesos estratégicos, misionales u operativos y de apoyo o soporte de la entidad; el cual permitirá tener una visión general y sistemática del funcionamiento, secuencia e interacción de todos los procesos sin estar


Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.

Documento Nro: 001-2021970228. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por

lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=4c018863q3aefq4d72q9a75q1343b08844e3&anex=327179>



 San Martín GOBIERNO REGIONAL	Gobierno Regional San Martín		Página:13 de 40		
	Tipo de documento	Directiva Regional			
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión:	1.0
"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha:	15/06/21

condicionado por una estructura orgánica.

Para la formulación del Mapa de Procesos se tomará como insumo: Inventario de Procesos (Ver anexo V), Ficha técnica de procesos y el Diagrama de bloques.

El "Mapa de Procesos" de las Direcciones Regionales, Autoridad Regional Ambiental, Proyectos Especiales y Gerencias Territoriales, deberán corresponder y estar articulados a los procesos desagregados del Mapa de Procesos del Gobierno Regional San Martín;

b. Del Manual de Procedimientos

El procedimiento es la descripción documentada de cómo deberán ejecutarse las actividades que conforman un proceso, teniendo en cuenta los elementos que lo componen y la secuencialidad.

La elaboración de los procedimientos es una manera de documentar los procesos y se realiza mediante la Ficha Técnica de procedimiento (Ver Anexo VI).

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

- El proceso vinculado involucra servidores con competencias diversas
- El proceso vinculado representa una alta carga de trabajo operativo
- El proceso vinculado no cuenta con un nivel de tecnificación o automatización
- El personal involucrado en el proceso relacionado no cuenta 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

Los procedimientos deberán estar enmarcados dentro de un proceso ya identificado. Los procedimientos que estén asociados y correspondan a un mismo proceso se agrupan en Manuales de Procedimientos.


Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.

Documento Nro: 001-2021970228. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por

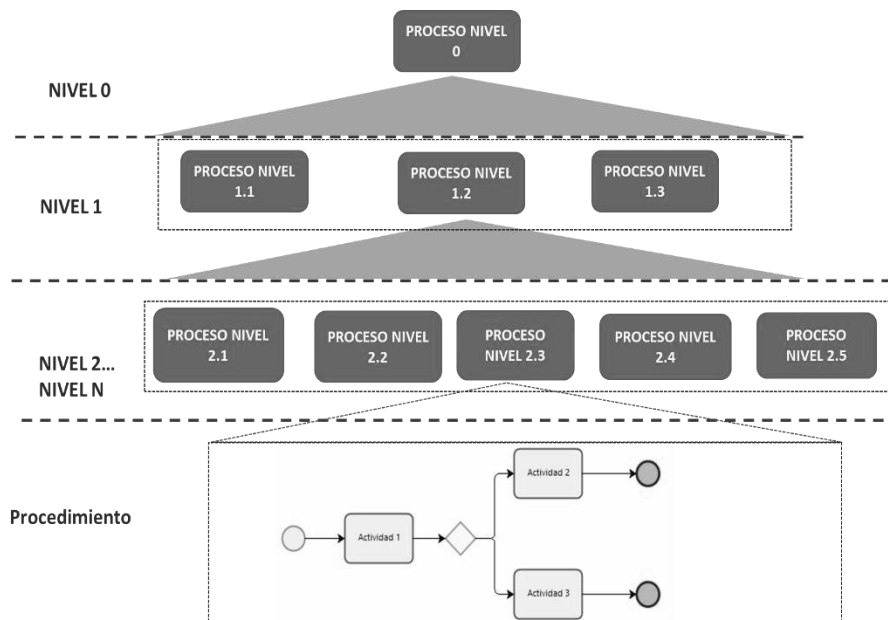
lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=4c018863q3aefq4d72q9a75q1343b08844e3&anex=327179>



 San Martín GOBIERNO REGIONAL	Gobierno Regional San Martín		Página:14 de 40		
	Tipo de documento	Directiva Regional			
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión:	1.0
"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha:	15/06/21

Niveles de Procesos



5) De la aprobación y difusión de los documentos generados:

Este paso es efectuado por el dueño del proceso.


a. De la aprobación de las Fichas Técnicas de Proceso, Diagrama de Proceso y Mapa de Procesos

La Ficha Técnica de Proceso y el Diagrama de Proceso, serán aprobados por el dueño del proceso, previa revisión y conformidad de la Gerencia Regional de Planeamiento y Presupuesto a través de la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional, sobre los aspectos técnicos contenidos en la presente Directiva. En el caso de las Direcciones Regionales, Autoridad Regional Ambiental, Proyectos Especiales y Gerencias Territoriales, previa conformidad de la Oficina de Planeamiento o quien haga sus veces.

El "Mapa de Procesos", con la conformidad de los participantes del Equipo de Trabajo, en los procesos que les corresponda, será consolidado por la Gerencia Regional de Planeamiento y Presupuesto a través de la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional o la Oficina de Planeamiento o quien haga sus veces en el caso de las Direcciones Regionales, Autoridad Regional Ambiental, Proyectos Especiales y Gerencias Territoriales, quien lo revisa y da su conformidad, a través de un informe sobre los aspectos técnicos contenidos en la presente Directiva.

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.



 San Martín GOBIERNO REGIONAL	Gobierno Regional San Martín		Página:15 de 40		
	Tipo de documento	Directiva Regional			
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión:	1.0
<i>"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"</i>	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha:	15/06/21

Asimismo, el "Mapa de Procesos" deberá contar con el informe legal que corresponde emitido por la Oficina Regional de Asesoría Legal o la Oficina de Asesoría Jurídica, en el caso de las Direcciones Regionales, Autoridad Regional Ambiental, Proyectos Especiales y Gerencias Territoriales, previo a su elevación a la Gerencia General Regional/ Gerencia General o Dirección Regional para su aprobación.

El "Mapa de Procesos" de las Direcciones Regionales, Autoridad Regional Ambiental, Proyectos Especiales y Gerencias Territoriales, deberá ser remitido a la Gerencia Regional de Planeamiento y Presupuesto adjuntando los informes correspondientes para su revisión y opinión técnica por parte de la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional.

La Sub Gerencia de Desarrollo Institucional revisará, analizará y emitirá opinión técnica en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles, coordinando continuamente con el órgano proponente para la absolución de dudas u otros aspectos.

Al no encontrar observación emitirá un informe técnico con opinión favorable; y proseguirá con la remisión del "Mapa de Procesos" a las Direcciones Regionales, Autoridad Regional Ambiental, Proyectos Especiales y Gerencias Territoriales, para continuar su proceso de aprobación. Caso contrario devolverá el expediente, para superar las observaciones u omisiones determinadas.

No habiendo observaciones o habiéndose superado las mismas, la Gerencia General Regional/Gerencia General/ Dirección Regional aprobará el "Mapa de Procesos" con Resolución correspondiente.

La estructura del Mapa de Procesos deberá contener como mínimo la siguiente información (Ver Anexo VII):

Carátula

Hoja de Control de Cambios

Índice

Introducción

- I. Objetivos
- II. Alcance
- III. Base legal
- IV. Finalidad
- V. Definiciones
- VI. Competencia y funciones Generales del Gobierno Regional/Dirección Regional/ Autoridad Regional


Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.



Documento Nro: 001-2021970228. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por

lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=4c018863q3aefq4d72q9a75q1343b08844e3&anex=327179>

 San Martín GOBIERNO REGIONAL	Gobierno Regional San Martín		Página:16 de 40		
	Tipo de documento	Directiva Regional			
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión:	1.0
"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha:	15/06/21

Ambiental/ Proyectos Especiales/ Gerencias Territoriales (*opcional*)

- VII. Estructura Orgánica
- VIII. Alineamiento Estratégico/ Alineamiento con el Mapa de procesos del Gobierno Regional (este último aplica para los Mapa de Procesos de las Direcciones Regionales, Autoridad Regional Ambiental, Proyectos Especiales y Gerencias Territoriales)
- IX. Identificación de productos, procesos y usuarios
- X. Mapa de Procesos
- XI. Descripción de los procesos
- XII. Inventario de Procesos Nivel 0 y 1
- XIII. Fichas Técnicas y Diagramas de procesos Nivel 0

b. De la aprobación de las Fichas Técnicas de Procedimiento y Manual de Procedimientos

A partir de la información de la caracterización de los procesos, registradas en la Ficha Técnica, en el Diagrama de Procesos y en el Mapa de Procesos, los representantes del dueño del proceso elaborarán y propondrán procedimientos para lo cual la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional o el que haga sus veces en las Direcciones Regionales, Autoridad Regional Ambiental, Proyectos Especiales y Gerencias Territoriales, brindará la asistencia técnica correspondiente.

Los procedimientos identificados y caracterizados serán registrados en una Ficha Técnica de Procedimientos, la misma que debe ir acompañada con su correspondiente diagrama de procedimiento (Ver Anexo VIII).

Una vez que se cuenta con la información de los procedimientos culminados, así como con sus respectivas fichas técnicas y diagramas de procedimiento, la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional o la que haga sus veces en las Direcciones Regionales, Autoridad Regional Ambiental, Proyectos Especiales y Gerencias Territoriales, procederá a compilar los formatos en el Manual de Procedimientos (MAPRO), el cual será remitido al dueño del proceso para su validación.

Por cada proceso de nivel 0 se deberá contar con el respectivo Manual de Procedimientos, su aprobación puede ser de manera progresiva y actualizada en cada versión con el acto resolutive correspondiente.


Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.

Documento Nro: 001-2021970228. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por

lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=4c018863q3aefq4d72q9a75q1343b08844e3&anex=327179>



 San Martín GOBIERNO REGIONAL	Gobierno Regional San Martín		Página:17 de 40		
	Tipo de documento	Directiva Regional			
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión:	1.0
"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha:	15/06/21

El Manual de Procedimientos es aprobada según lo siguiente:

Dependencia	Acto Resolutivo
Gobierno Regional San Martín *	Resolución Gerencial General Regional
Órgano Desconcentrado	Resolución Gerencial
Dirección Regional	Resolución Directoral
Proyectos Especiales	Resolución Gerencial

**Procedimientos que ejecutan todas las unidades de organización a excepción de las Direcciones Regionales, Autoridad Regional Ambiental, Proyectos Especiales y Gerencias Territoriales*

La estructura del Manual de Procedimientos deberá contener la siguiente información como mínimo (Ver Anexo IX):

Carátula

Hoja de Control de Cambios

Índice

Introducción

- I. Objetivos
- II. Alcance
- III. Base legal
- IV. Siglas y Definiciones
- V. Diagrama de Proceso vinculado
- VI. Listado de procedimiento
- VII. Ficha técnica del Procedimiento
- VIII. Diagrama de Procedimiento

En conclusión, como resultado de esta primera fase (Determinación de procesos) se generarán y aprobarán los siguientes documentos:

1. Mapa de Procesos (interrelacionado)
2. Ficha Técnica de Proceso y Diagrama de Proceso (Nivel 0)
3. Ficha Técnica de Procedimiento y Diagrama de Procedimiento
4. Manual de Procedimientos (MAPRO)

Los citados documentos aprobados serán difundidos, mediante comunicaciones, al personal de cada Órgano, Unidad Orgánica y Órganos Desconcentrados, según corresponda, y de ser el caso, a los usuarios o grupos de interés. Las comunicaciones podrán ser mediante correo electrónico, portal web, sensibilizaciones, charlas, talleres, capacitaciones, entre otras.


Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.



Documento Nro: 001-2021970228. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por

lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=4c018863q3aefq4d72q9a75q1343b08844e3&anex=327179>

 San Martín GOBIERNO REGIONAL	Gobierno Regional San Martín		Página:18 de 40		
	Tipo de documento	Directiva Regional			
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión:	1.0
"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha:	15/06/21

6.3.2. Fase II: Seguimiento, medición y análisis de procesos

Esta fase consistirá en la verificación del nivel de desempeño de los procesos e identificación de oportunidades de mejora, para lo cual se siguen los siguientes pasos:

1) Seguimiento y medición de procesos: En este paso se deberá elaborar la Ficha de Indicador de Desempeño y seleccionar los indicadores sobre los que se realizará el seguimiento y medición del desempeño de los procesos, los cuales permitan:

- a. Verificar la satisfacción de las personas (grupos de interés) que reciben los productos (bienes o servicios) del Gobierno Regional San Martín.
- b. Verificar el cumplimiento de los plazos de entrega de los productos.
- c. Corroborar la cobertura de la entrega de los productos.
- d. Establecer la tasa de no conformes de los productos (cuantificar aquellas necesidades y expectativas de las personas que reciben los productos que no cumplen con las características que lo definan como conforme).
- e. Cuantificar los reclamos (insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio brindado por el Gobierno Regional San Martín).
- f. Cuantificar la productividad de los servidores (refleja la capacidad de producir más mejorando la organización de los factores de producción y gestión gracias a nuevas ideas, innovaciones tecnológicas y nuevos modelos de negocio).
- g. Medir los costos del proceso.
- h. Establecer el desempeño de los procesos de soporte.

Después de haber seleccionado los indicadores de los procesos, los dueños de los mismos o el órgano responsable de su seguimiento y medición, procederá a la recolección y al procesamiento de los datos para su respectivo análisis.

2) Análisis de Proceso: Este paso consistirá en comparar los resultados obtenidos de la medición y del seguimiento contra las metas definidas para cada indicador a fin de cuantificar el desempeño de los procesos.

El análisis deberá realizarse a intervalos planificados y periódicos, en función a cada proceso, con el propósito de identificar tendencias, así como para evaluar los progresos de la entidad en el logro de sus objetivos, y en base a ello, tomar decisiones que tengan un impacto relevante en el funcionamiento del Gobierno Regional San Martín.

Del análisis efectuado, se identificarán las brechas del cumplimiento


Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.

Documento Nro: 001-2021970228. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por

lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=4c018863q3aefq4d72q9a75q1343b08844e3&anex=327179>



 San Martín GOBIERNO REGIONAL	Gobierno Regional San Martín		Página:19 de 40		
	Tipo de documento	Directiva Regional			
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión:	1.0
"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha:	15/06/21

de metas, de las que se desprenden los potenciales problemas a resolver en los procesos.

Para realizar el seguimiento, medición y análisis de los procesos, se tomarán como insumo la información de los documentos generados en la fase de Determinación de Procesos.

6.3.3. Fase 3: Mejora de procesos

La mejora de procesos hace referencia a la optimización del desempeño de los procesos en marco de las prioridades del Gobierno Regional San Martín.

1) Paso 1: Selección de problemas en los procesos

Este paso implica la identificación y selección de aquellos problemas, cuya solución tenga impacto en los siguientes aspectos de la gestión del Gobierno Regional San Martín:

- El logro de los objetivos institucionales
- La satisfacción de los usuarios externos o internos
- La productividad de los servidores
- La eficacia del uso de los recursos
- La transparencia de los procesos
- La forma de organizarse
- La tecnificación de los procesos
- El clima laboral
- Los flujos de trabajo de los sistemas administrativos

La identificación y selección del problema deberá ser validado por el o los dueños de los procesos involucrados.

Para facilitar la identificación y selección del problema se pueden utilizar las siguientes herramientas: entrevista, encuestas, quejas y reclamos, etc.

2) Paso 2: Análisis del problema

Se deberá cuantificar el problema identificado y según ello analizar e identificar la causa de su origen (causa – raíz), determinando así las evidencias de correspondencia entre causa y efecto.

Entre las herramientas para el análisis de la causa – raíz están: gráficos de control, diagrama de Pareto, diagrama causa – efecto, histogramas, análisis de procesos, etc. (Incluidos en la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP)

3) Paso 3: Selección de Mejora

Consistirá en la selección de la solución que sea factible de implementar y que se considere efectiva para la eliminación o minimización del problema.

La implementación de la mejora, deberá considerar los siguientes


Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.



Documento Nro: 001-2021970228. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por

lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=4c018863q3aefq4d72q9a75q1343b08844e3&anex=327179>

 San Martín GOBIERNO REGIONAL	Gobierno Regional San Martín		Página:20 de 40		
	Tipo de documento	Directiva Regional			
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión:	1.0
"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha:	15/06/21

criterios para su factibilidad:

- Apoyo de la Alta Dirección.
- Impacto en la causa identificada.
- Disponibilidad de recursos (tiempo, personas, etc.)
- Costo vs beneficio, según corresponda
- Tiempo que tomara su desarrollo
- Autonomía del equipo y del dueño del proceso

La mejora y su plan de implementación deberá ser validada por el dueño del proceso. El dueño del proceso debe estar involucrado en la implementación y seguimiento de la mejora.

4) Paso 4: Implementación de Mejora

Consistirá en la implementación y el seguimiento de las mejoras para dar solución a los problemas de los procesos priorizados.

Para realizar el seguimiento y verificación de los avances en la aplicación de las mejoras identificadas, asignadas a los involucrados en la mejora, se deberá elaborar un Plan de Trabajo que facilite dicho seguimiento.

Luego de la implementación de las mejoras en los procesos identificados, estas se incorporarán en la gestión del Gobierno Regional, mediante la aplicación de las acciones siguientes:

- Actualización de la planificación organizacional y equipos de trabajo.
- Actualización de bienes y servicios.
- Reasignación de recursos.
- Actualización de instrumentos de gestión.
- Elaboración o actualización de la documentación de los procesos.
- Capacitación a los involucrados de los procesos mejorados.

5) Paso 5: Control de las mejoras implementadas

Periódicamente, se deberá evaluar que las mejoras implementadas sigan desarrollándose según lo esperado, y de corresponder, realizar los ajustes necesarios a cargo del dueño del proceso. (Ver anexo X)

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 7.1.** Las Direcciones Regionales, Autoridad Regional Ambiental, Proyectos Especiales y Gerencias Territoriales del Gobierno Regional San Martín que, a la fecha, cuenten con un avance en la implementación de la Gestión por Procesos (documentos de gestión por procesos: Mapa de Procesos y/o Manual de Procedimientos aprobados o en proceso de formulación y/o modificación), continuarán con la elaboración o actualización correspondiente y serán revisados


Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.



Documento Nro: 001-2021970228. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por

lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=4c018863q3aefq4d72q9a75q1343b08844e3&anex=327179>

 San Martín GOBIERNO REGIONAL	Gobierno Regional San Martín		Página:21 de 40		
	Tipo de documento	Directiva Regional			
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión:	1.0
"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha:	15/06/21

y homologados por la sub Gerencia de Desarrollo Institucional.

- 7.2. En caso de las Direcciones Regionales, Autoridad Regional Ambiental, Proyectos Especiales y Gerencias Territoriales que cuenten con disposiciones normativas que establezcan criterios y reglas para la implementación de la gestión por procesos, asimismo, con un modelo de Gestión por Procesos desarrollado e implementado, estos serán revisados y homologados por la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional de la Gerencia Regional de Planeamiento y Presupuesto (GRPyP) del Gobierno Regional San Martín.
- 7.3. Para la implementación e institucionalización de la gestión por procesos, la Gerencia Regional de Planeamiento y Presupuesto (GRPyP) a través de la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional, de ser el caso, emitirá la documentación técnica complementaria a la presente directiva.
- 7.4. Lo supuestos no contemplados en la presente directiva, serán coordinados y resueltos por la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional de la Gerencia Regional de Planeamiento y Presupuesto (GRPyP) del Gobierno Regional San Martín.
- 7.5. Las Directivas u otros dispositivos legales que se opongan a la presente quedan sin efecto.

VIII. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **BPMN (Business Process Model and Notation):** Es la notación para modelar los procesos de negocio (BPMN), proporciona la capacidad de comprensión de sus procesos internos en una notación gráfica y darán al Ministerio de Salud la capacidad de comunicar estos procesamientos de una manera estándar.
- **Cadena de valor:** Secuencia de actividades necesarias que identifica y establece la generación de valor a través de los procesos y que contribuyen directamente a satisfacer las necesidades y requerimientos del usuario y cumplir con los objetivos estratégicos institucionales y sectoriales.
- **Ciudadano:** Toda persona considerada como miembro activo de un estado titular de derecho civil y políticos y sometidos a sus leyes.
- **Competencia:** Ámbito de actuación material o territorial de la entidad establecido de acuerdo a un mandato constitucional y/o legal.
- **Unidad Orgánica:** Es la unidad de organización del tercer nivel organizacional en la que se desagrega un órgano.
- **Unidades De Organización:** Conjunto de unidades agrupadas por nivel organizacional al interior de una entidad
- **Proceso:** Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que


Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.



Documento Nro: 001-2021970228. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por

lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=4c018863q3aefq4d72q9a75q1343b08844e3&anex=327179>


 San Martín GOBIERNO REGIONAL	Gobierno Regional San Martín		Página:22 de 40		
	Tipo de documento	Directiva Regional			
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión:	1.0
"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha:	15/06/21

interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en productos o servicios, luego de la asignación de recursos. Un proceso puede ser parte de un proceso mayor que lo abarque o bien puede incluir otros procesos que deban ser incluidos en su función.

- **Tipos de Procesos**
 - **Procesos Operativos o misionales:** Son los que se encargan de elaborar los productos (bienes y servicios) revisto por la entidad, por lo que tienen una relación directa con las personas que lo reciben.
 - **Procesos Estratégicos:** Son los que definen las políticas, el planeamiento institucional, las estrategias, los objetivos y metas de la entidad de la entidad, que aseguran la provisión de los recursos necesario para su cumplimiento y que incluyen procesos destinados al seguimiento, evaluación y mejora de la entidad.
 - **Procesos de soporte o de apoyo:** Son los que proporcionan los recursos para elaborar los productos previstos por la entidad.
- **Procedimiento:** Es la descripción documentada de cómo deben ejecutarse las actividades que conforman un proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad, permitiendo de esa manera una operación coherente. Si bien podrían tener equivalencia, los procedimientos tal como se conceptualizan en este punto no necesariamente son los procedimientos administrativos señalados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
- **Producto:** Con respecto a la cadena de valor en la producción de un bien o servicio, el producto es el conjunto articulado (entregable) de salida de un proceso, que puede convertirse en un insumo para otro, o finalmente, en el entregable que una organización le provee a otra intermediaria; el producto tiene el objeto de generar un cambio en otro proceso. La población que recibe la provisión del producto final es la población beneficiaria.
- **Proveedor:** Ciudadano, instituciones, entidades, órganos, unidades orgánicas, con necesidades que proporcionan entradas al proceso. Pueden ser proveedores externos o proveedores internos (otro proceso).
- **Persona que recibe el Producto:** Término genérico para describir al receptor final del producto pudiendo ser una persona, un grupo de personas, una organización, otro proceso, entre otros y pudiendo recibir de manera general la denominación de usuarios, beneficiarios, administrados, clientes u otros.
- **Mapa de Procesos:** Es una herramienta utilizada para identificar los procesos que se ejecutan en cumplimiento de sus funciones y conforme a los bienes y/o servicios que brinda a la población cuya característica principal se basa en que dicha herramienta se centra en conocer las necesidades del ciudadano para satisfacerlas.
- **Usuario:** Es aquel que recibe o utilizar un producto o servicio generado por un

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.



 San Martín GOBIERNO REGIONAL	Gobierno Regional San Martín		Página:23 de 40		
	Tipo de documento	Directiva Regional			
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión:	1.0
"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha:	15/06/21

proceso. Puede ser un órgano, unidad orgánica, ciudadano, entidad pública, servidor público, proceso, etc. Tiene capacidad para juzgar la calidad del producto cuando le sea entregado. También es conocido como el receptor del producto.

- Valor Público:** Remite al valor creado por el estado a través de servicios, leyes, regulaciones y otras acciones. Se crea valor sobre todo a través de transacciones individuales con los ciudadanos, garantizando sus derechos, satisfaciendo sus demandas y, prestándoles servicios de calidad. El valor se genera en la medida que un público reconozca el bien o el servicio como respuesta a una necesidad o preferencia, y aprecie la calidad del bien o servicio como respuesta adecuada a la misma.


Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.

Documento Nro: 001-2021970228. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por

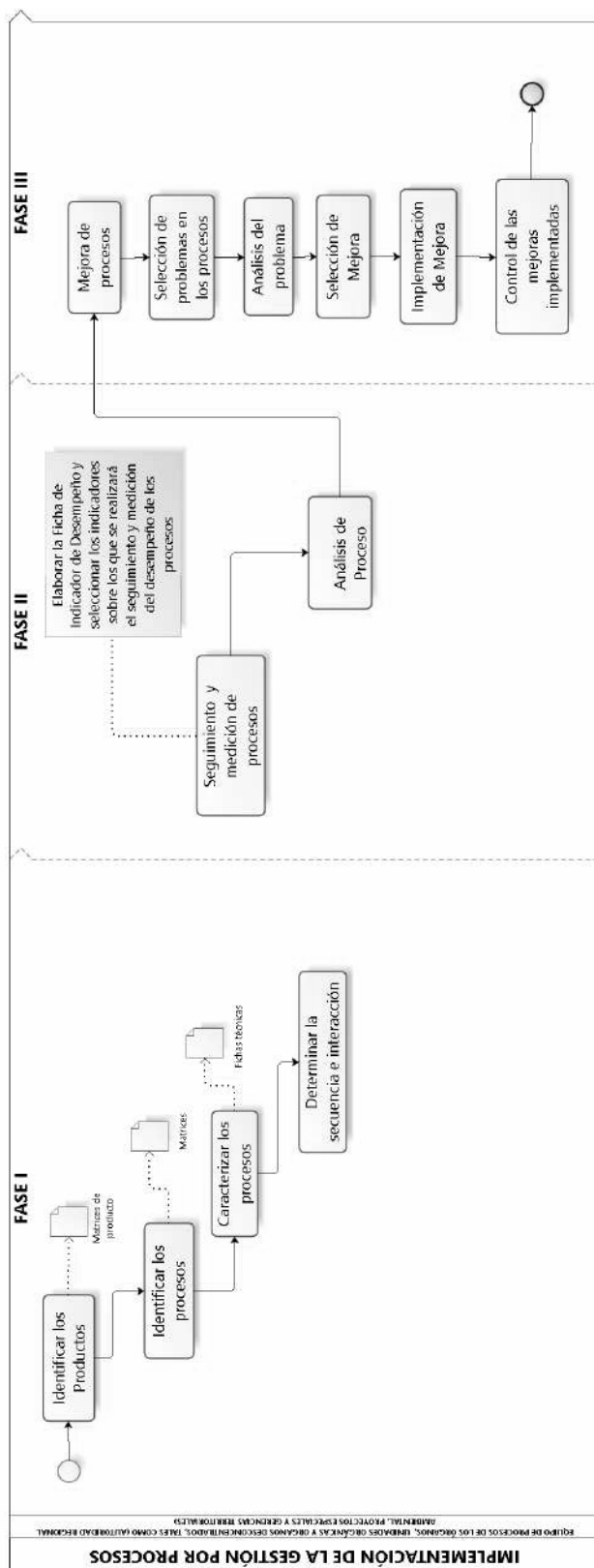
lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=4c018863q3aefq4d72q9a75q1343b08844e3&anex=327179>




	Gobierno Regional San Martín		Página:24 de 40		
	Tipo de documento	Directiva Regional			
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión:	1.0
"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha:	15/06/21

IX. DIAGRAMA DE FLUJO



Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.



 San Martín GOBIERNO REGIONAL	Gobierno Regional San Martín		Página:25 de 40		
	Tipo de documento	Directiva Regional			
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión:	1.0
"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha:	15/06/21

X. ANEXO:

ANEXO I:
ACTA DE CONFORMACIÓN DE EQUIPO

En las instalaciones de, siendo las horas del día (dd) de (mm) de (aaaa).; se reunió el Equipo de Proceso(Nombre y código del proceso nivel 0) con motivo de asignar los siguientes roles:

1. Dueño del Proceso:
 - Facilitar o asegurar la disponibilidad de los recursos para la aplicación de las disposiciones contenidas en la presente Directiva en los procesos a su cargo.
 - Resolver los casos de controversia que se pueden generar en el marco de lo establecido en la presente directiva.
 - Revisar y elevar lo que corresponde a la máxima autoridad administrativa de la entidad para la aprobación de documentación generada.
2. Representante del dueño del Proceso
 - 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 en el marco de lo establecido en la presente directiva.
 - Participar en la elaboración y presentación al dueño del proceso de la documentación producida para su revisión.
 - Realizar el seguimiento de los acuerdos de las reuniones.
3. Participantes
 - Proporcionar información relevante de los procesos de acuerdo a lo requerido.
 - Elaborar la documentación generada de la gestión por procesos (mapas, fichas técnicas de procesos, diagrama de procesos, ficha de indicadores, ficha de procedimientos) con el acompañamiento del Facilitador metodológico.
4. Facilitador metodológico
 - Conducir, orientar y brindar asistencia técnica al equipo en la aplicación de la metodología planteada.
 - Revisar y dar conformidad sobre los aspectos técnicos contenidos en la presente Directiva.

Firman en señal de conformidad a las Horas del (dd) de (mm) de (aaaa).


Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.

Documento Nro: 001-2021970228. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por

lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=4c018863q3aefq4d72q9a75q1343b08844e3&anex=327179>



 San Martín <small>GOBIERNO REGIONAL</small>	Gobierno Regional San Martín		Página:26 de 40	
	Tipo de documento	Directiva Regional		
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión: 1.0
<i>"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"</i>	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha: 15/06/21

 (Nombre y Apellido)
 (Unidad de Organización)
 Dueño del proceso

 (Nombre y Apellido)
 (Unidad de Organización)
 Representante del dueño del proceso

 (Nombre y Apellido)
 (Unidad de Organización)
 Facilitador Metodológico

 (Nombre y Apellido)
 (Unidad de Organización)
 Participante del proceso


Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.




Documento Nro: 001-2021970228. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por

lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=4c018863q3aefq4d72q9a75q1343b08844e3&anex=327179>

 San Martín GOBIERNO REGIONAL	Gobierno Regional San Martín		Página:27 de 40		
	Tipo de documento	Directiva Regional			
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión:	1.0
"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha:	15/06/21

ANEXO II:
FICHA TÉCNICA DE PROCESO

 FICHA TÉCNICA DEL PROCESO		
1) Nombre del proceso		
2) Tipo de proceso		
3) Dueño del Proceso		
4) Objetivo		
5) Indicador de desempeño		
6) Nivel de Proceso		
7) Alcance		
8) Versión		
9) Productos		
10) Persona que recibe el producto		
11) Elementos de entrada		
12) Controles		
13) Base legal		
14) Recursos Humanos		
15) Instalaciones		
16) Sistemas informáticos		
17) Equipos		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<i>(Firmado por el responsable de la unidad de organización que brinda información o elabora la ficha)</i>	<i>(Firmado por el responsable de área de Desarrollo Institucional o quien haga sus veces)</i>	<i>(Firmado por el dueño o responsable del proceso)</i>

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.

Documento Nro: 001-2021970228. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por

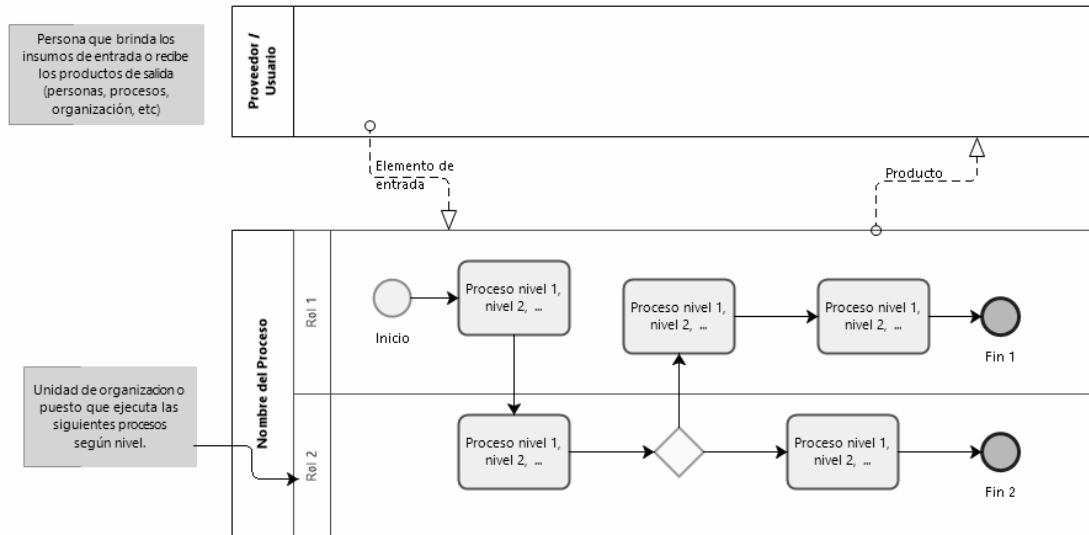
lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=4c018863q3aefq4d72q9a75q1343b08844e3&anex=327179>



	Gobierno Regional San Martín		Página:28 de 40		
	Tipo de documento	Directiva Regional			
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión:	1.0
"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha:	15/06/21

ANEXO III: DIAGRAMA DE PROCESO




Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.

Documento Nro: 001-2021970228. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por


lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=4c018863q3aefq4d72q9a75q1343b08844e3&anex=327179>



 San Martín GOBIERNO REGIONAL	Gobierno Regional San Martín		Página:29 de 40		
	Tipo de documento	Directiva Regional			
<i>"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"</i>	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión:	1.0
	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha:	15/06/21

ANEXO IV:
FICHA DEL INDICADOR

 FICHA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO	
1) Procesos	<i>Nombre y código del proceso</i>
2) Objetivo	<i>Resultado previsto de la ejecución del proceso</i>
3) Indicador	<i>Nombre del indicador</i>
4) Finalidad del indicador	<i>Descripción de la finalidad de la medición</i>
5) Fórmula	<i>Fórmula de cálculo del indicador</i>
6) Unidad de Medida	<i>Unidad de medida del indicador (tiempo, costos, %)</i>
7) Frecuencia	<i>Frecuencia de medición del indicador (mensual, semestral, anual)</i>
8) Oportunidad de Medida	<i>De acuerdo a la frecuencia, momento en el que se reporta el resultado</i>
9) Línea Base	<i>Base de información sobre lo que se monitorea y compara la meta establecida, cuando no se cuenta con data anterior</i>
10) Meta	<i>Fin hacia el que se dirigen las acciones</i>
11) Fuente de Datos	<i>Origen de la información con la que se construye el indicador</i>
12) Responsable	<i>Área responsable de reportar el indicador</i>


Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.

Documento Nro: 001-2021970228. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por

lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=4c018863q3aefq4d72q9a75q1343b08844e3&anex=327179>



 San Martín GOBIERNO REGIONAL	Gobierno Regional San Martín		Página:30 de 40		
	Tipo de documento	Directiva Regional			
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión:	1.0
"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha:	15/06/21

ANEXO V:
INVENTARIO DE PROCESOS

Nº	Nombre del Proceso	Productos(s) del Proceso	Tipo de Proceso	Dueño del Proceso	Procedimiento relacionado (de corresponder)


Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.



Documento Nro: 001-2021970228. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por

lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=4c018863q3aefq4d72q9a75q1343b08844e3&anex=327179>

	Gobierno Regional San Martín		Página:31 de 40		
	Tipo de documento	Directiva Regional			
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión:	1.0
"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha:	15/06/21

ANEXO VI:
FICHA DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento	Su estructura con un sustantivo derivado de un verbo que actúa seguido del sujeto u objeto	Código	Codificación del procedimiento
		Versión	Número de versión del procedimiento

Control de cambio		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
Numero de versión	Señalar el acápite de procedimiento modificado	Describir el cambio realizado

Datos Generales del Procedimiento	
Objetivo del procedimiento	Propósito que se espera alcanzar con la implementación del procedimiento
Alcance del Procedimiento	Áreas involucradas en el proceso
Base normativa	Dispositivos legales que regulan el procedimiento
Definiciones	Conceptos que se considera pertinente precisar a fin de aclarar el contenido
Siglas	Descripción de abreviaturas y acrónimos que se emplean en el procedimiento

Requisitos para iniciar el procedimiento		
Nº	Descripción del requisito	Fuente
	Elemento de entrada que da inicio al procedimiento pudiendo ser formularios, solicitudes, reclamos, denuncias, entre otros	Origen del requisito puede ser una persona, organización, otro proceso, entre otros

Secuencia de actividades				
Nº	Descripción de la actividad	Documentos que se generan	Unidad de organización	Responsable
	Descripción secuencia de como se realizan las actividades del procedimiento. Las actividades se redactan con verbos infinitivos. La cantidad, así como la redacción de las	Descripción de la salida del procedimiento	Nombre de la unidad de organización a cargo de la actividad	Cargo de quien realiza la actividad. La redacción del responsable debe coincidir con los nombres de los


Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.



Documento Nro: 001-2021970228. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por

lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=4c018863q3aefq4d72q9a75q1343b08844e3&anex=327179>

 San Martín GOBIERNO REGIONAL	Gobierno Regional San Martín		Página:32 de 40		
	Tipo de documento	Directiva Regional			
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión:	1.0
"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha:	15/06/21

	actividades descritas en el procedimiento deben coincidir con las actividades incluidas en el correspondiente diagrama del procedimiento			roles incluidos en el diagrama de proceso.

Otros	
Procesos relacionados:	Indicar el nombre del proceso del que se deriva el procedimiento
Anexos:	Diagrama del procedimiento

	Nombre y Apellido	Unidad de Organización	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Nombre del servidor que elaboro la ficha de procedimiento			
Revisado por:	<ul style="list-style-type: none"> Nombre del jefe inmediato de quien elabora la ficha del procedimiento Nombre del responsable de la SGDI o el que haga sus veces 			
Aprobado por:	Nombre del dueño del proceso			


Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.

Documento Nro: 001-2021970228. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por

lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=4c018863q3aefq4d72q9a75q1343b08844e3&anex=327179>



 San Martín GOBIERNO REGIONAL	Gobierno Regional San Martín		Página:33 de 40		
	Tipo de documento	Directiva Regional			
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión:	1.0
<i>"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"</i>	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha:	15/06/21

**ANEXO VII:
ESTRUCTURA DEL MAPA DE PROCESOS**

(Carátula)



MANUAL DE PROCESOS

*(Nombre de la Dirección Regional/ Autoridad Regional Ambiental/
Proyectos Especiales/ Gerencias Territoriales)*

*(Unidad de organización que elabora
el Mapa de Procesos)*

- 2021 -


Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.

Documento Nro: 001-2021970228. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por

lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=4c018863q3aefq4d72q9a75q1343b08844e3&anex=327179>



 San Martín GOBIERNO REGIONAL	Gobierno Regional San Martín		Página:34 de 40	
	Tipo de documento	Directiva Regional		
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión: 1.0
"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha: 15/06/21

Elaborado por: Cargo: Fecha:	Firma:
---	---------------

Revisado por: Cargo: Fecha:	Firma:
--	---------------

Aprobado por: Cargo: Fecha:	Firma:
--	---------------


Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.



Documento Nro: 001-2021970228. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por

lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=4c018863q3aefq4d72q9a75q1343b08844e3&anex=327179>

 San Martín GOBIERNO REGIONAL	Gobierno Regional San Martín		Página:35 de 40		
	Tipo de documento	Directiva Regional			
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión:	1.0
<i>"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"</i>	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha:	15/06/21

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES			
Número de Versión	Páginas Modificadas	Descripción del Cambio	Fecha
<i>(Colocar 1.0, 2.0, 3.0 sucesivamente)</i>	<i>(Número de página donde hubo modificaciones, para la primera versión colocar ninguna)</i>	<i>(Especificar la modificación realizada, para la primera versión colocar Documento Inicial)</i>	<i>(Fecha que se realizó la modificación, para la primera versión colocar la fecha de formulación)</i>

Índice

Introducción

- I. Objetivos
- II. Alcance
- III. Base legal
- IV. Finalidad
- V. Definiciones
- VI. Competencia y funciones Generales del Gobierno Regional// Dirección Regional/ Autoridad Regional Ambiental/ Proyectos Especiales/ Gerencias Territoriales
- VII. Estructura Orgánica
- VIII. Alineamiento Estratégico/ Alineamiento con el Mapa de procesos del Gobierno Regional (este último aplica para los Mapa de Procesos de las / Dirección Regional/ Autoridad Regional Ambiental/ Proyectos Especiales/ Gerencias Territoriales)
- IX. Identificación de productos, procesos y usuarios
- X. Mapa de Procesos
- XI. Descripción de los procesos
- XII. Inventario de Procesos Nivel 0 y 1
- XIII. Fichas Técnicas y Diagramas de procesos Nivel 0


Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.

Documento Nro: 001-2021970228. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por

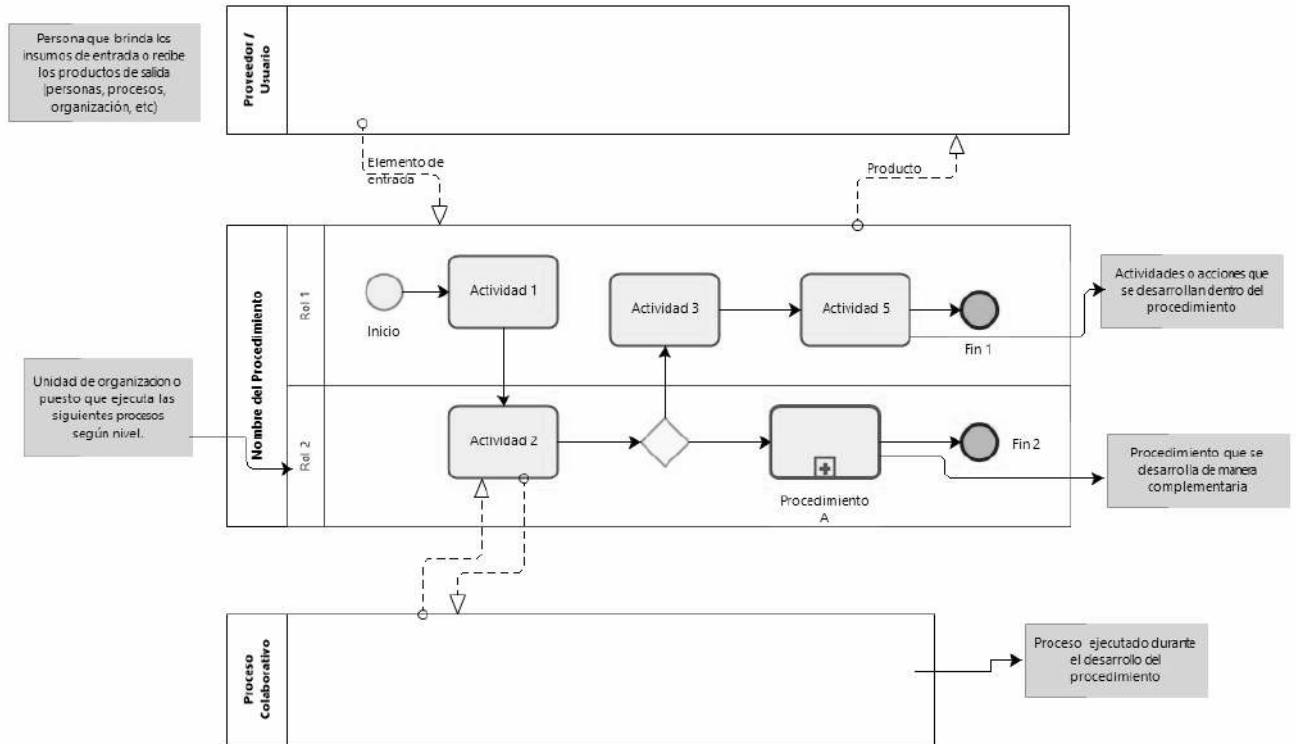
lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=4c018863q3aefq4d72q9a75q1343b08844e3&anex=327179>



	Gobierno Regional San Martín		Página:36 de 40		
	Tipo de documento	Directiva Regional			
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión:	1.0
"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha:	15/06/21

**ANEXO VIII:
DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO**




Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.



Documento Nro: 001-2021970228. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por

lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=4c018863q3aefq4d72q9a75q1343b08844e3&anex=327179>

 San Martín GOBIERNO REGIONAL	Gobierno Regional San Martín		Página:37 de 40	
	Tipo de documento	Directiva Regional		
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión: 1.0
"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha: 15/06/21

ANEXO IX:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

(Carátula)



MANUAL DE PROCEDIMIENTO (MAPRO)

*(Nombre de la Dirección Regional/ Autoridad Regional Ambiental/
Proyectos Especiales/ Gerencias Territoriales)*

(Unidad de organización que elabora el MAPRO)

- 2021 -

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.

Documento Nro: 001-2021970228. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por

lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=4c018863q3aefq4d72q9a75q1343b08844e3&anex=327179>



 San Martín GOBIERNO REGIONAL	Gobierno Regional San Martín		Página:38 de 40	
	Tipo de documento	Directiva Regional		
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión: 1.0
<i>"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"</i>	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha: 15/06/21

Elaborado por: Cargo: Fecha:	Firma:
---	---------------

Revisado por: Cargo: Fecha:	Firma:
--	---------------

Aprobado por: Cargo: Fecha:	Firma:
--	---------------


Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.



Documento Nro: 001-2021970228. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por

lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=4c018863q3aefq4d72q9a75q1343b08844e3&anex=327179>

 San Martín GOBIERNO REGIONAL	Gobierno Regional San Martín		Página:39 de 40		
	Tipo de documento	Directiva Regional			
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión:	1.0
"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha:	15/06/21

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES			
Número de Versión	Páginas Modificadas	Descripción del Cambio	Fecha
<i>(Colocar 1.0, 2.0, 3.0 sucesivamente)</i>	<i>(Número de página donde hubo modificaciones, para la primera versión colocar ninguna)</i>	<i>(Especificar la modificación realizada, para la primera versión colocar Documento Inicial)</i>	<i>(Fecha que se realizó la modificación, para la primera versión colocar la fecha de formulación)</i>

Índice

Introducción

- I. Objetivos
- II. Alcance
- III. Base legal
- IV. Siglas y Definiciones
- V. Diagrama de Proceso vinculado
- VI. Listado de procedimiento
- VII. Ficha técnica del Procedimiento
- VIII. Diagrama de Procedimiento


Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.



Documento Nro: 001-2021970228. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por

lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=4c018863q3aefq4d72q9a75q1343b08844e3&anex=327179>

 San Martín GOBIERNO REGIONAL	Gobierno Regional San Martín		Página:40 de 40		
	Tipo de documento	Directiva Regional			
	Nombre de documento	Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional San Martín		Versión:	1.0
"Sub Gerencia de Desarrollo Institucional"	Número de documento	Nº 001-2021-GRSM/GRPyP-SGDI		Fecha:	15/06/21

ANEXO X:
FICHA DE CONTROL DE LA MEJORA

FICHA DE CONTROL DE LA MEJORA			
Proceso vinculado:	Señalar el nombre del proceso donde se implementa la mejora	Código de la Mejora	Colocar el numero correlativo de la mejora implementada
Responsable del proyecto:	Señalar el nombre y cargo del dueño del proceso		
Definición del problema		Propuesta e Mejora	
Se hará una definición clara, concisa y comprensible del problema identificada.		De acuerdo a los objetivos citados en el apartado anterior, en este apartado se deben describir las propuestas de mejora que se llevarían a cabo para cumplir con esos objetivos	
Situación actual		Plan de acción	
Describir el proceso en el que surge el problema tomando datos reales, utilizando datos cuantitativos.		Detallar las acciones para la implementación de la mejora para alcanzar los objetivos, determinar los responsables, que se espera obtener con cada medida y la fecha prevista de inicio y fin.	
Objetivos y análisis de las causas		Seguimiento y Resultados	
Establecer los objetivos concretos de mejora que deberán estar alineado con la estrategia del proyecto y todas sus intervenciones. Además se debe resumir el análisis detallado del problema y sus causas para identificar la causa raíz.		Determinar la periodicidad del seguimiento en marco al plan de implementación de la mejora y medir los resultados, si los resultados obtenidos difieren de los esperados se debe investigar por qué y aplicar contramedidas que permitan obtener los resultados previstos.	

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin autorización, se constituye en **COPIA NO CONTROLADA** y debe consultar a la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional para verificar su vigencia.

Documento Nro: 001-2021970228. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por

lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=4c018863q3aefq4d72q9a75q1343b08844e3&anex=327179>

