



Municipalidad Distrital
CERRO COLORADO
"Cuna del Sillar"

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N°268-2026-GM-MDCC

Cerro Colorado, 06 de mayo de 2026

VISTO:

El Informe N°048-2026-SGPR-GPPR-MDCC de la Sub Gerencia de Planificación y Racionalización; Informe N°238-2026-MDCC/GPPR del Gerente de Planificación, Presupuesto y Racionalización; Informe Legal N°006-2026-EL-GAJ-MDCC de la Especialista Legal de la Gerencia de Asesoría Jurídica; Proveído N° 180-2026-GAJ-MDCC del Gerente de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 194 de la Constitución Política del Perú de 1993 prescribe que las municipalidades provinciales y distritales son órganos de gobierno local que gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia;

Que, el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades anota que la autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, el sub numeral 1.1. del artículo 1 de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, dispone que se declare 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 artículo 2 de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, en referencia, acota que la presente ley tiene por objeto establecer los principios y la base legal para iniciar el proceso de modernización de la gestión del Estado, en todas sus instituciones e instancias;

Que, estando a lo prescrito en la normativa señalada, la norma propuesta constituye un instrumento normativo interno necesario para regular la implementación progresiva de la gestión por procesos en la entidad, en concordancia con la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, aprobada mediante Resolución de Secretaría Técnica de Gestión Pública N° 002-2025-PCM-SGP y los Lineamientos N° 001-2025-PCM/SGP, aprobado mediante Resolución de Secretaría Técnica de Gestión Pública N° 009-2025-PCM-SGP. En ese sentido, la gestión por procesos resulta de aplicación obligatoria e indispensable, por cuanto constituye un medio de modernización orientado a organizar y articular las actividades institucionales bajo un enfoque sistemático y transversal, contribuyendo a la mejora de la prestación de bienes y servicios, así como al fortalecimiento de instrumentos de gestión institucional vinculados a la planificación, organización institucional, control interno y mejora continua;

Que, en el contexto normativo señalado, con Informe N°048-2026-SGPR-GPPR-MDCC de la Sub Gerencia de Planificación y Racionalización, dirigido al Gerente de Planificación, Presupuesto y Racionalización, remite proyecto de "Directiva que Regula la Implementación de la Gestión por Procesos en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado", para su revisión y evaluación correspondiente;

Que, con Informe N°238-2026-MDCC/GPPR del Gerente de Planificación, Presupuesto y Racionalización, dirigido al Gerente de Asesoría Jurídica, señalando que da su conformidad al referido proyecto de directiva, conforme a lo sustentado por la Sub Gerencia de Planificación y Racionalización, solicitando la opinión legal respectiva, a efecto de ser remitido a la Gerencia Municipal para su aprobación mediante acto resolutivo;

Que, la Gerencia de Asesoría Jurídica analizando el expediente presentado, deriva el Informe Legal N°006-2026-EL-GAJ-MDCC de la Especialista Legal de la Gerencia de Asesoría Jurídica, quien opina: SE APRUEBE la "Directiva que Regula la Implementación de la Gestión por Procesos en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado". Lo que es ratificado mediante Proveído N° 180-2026-GAJ-MDCC suscrito por el Abg. Leoncio Héctor Inocencio Pérez, en su calidad de Gerente de Asesoría Jurídica;

Que, estimándose que la propuesta cuenta con el sustento técnico de la Sub Gerencia de Planificación y Racionalización, ratificado por el Gerente de Planificación, Presupuesto y Racionalización, resulta desde el punto de vista legal, factible su aprobación, máxime si contribuye al cumplimiento de la normativa nacional en materia de modernización de la gestión pública y al logro de los fines, objetivos y metas institucionales trazadas;





Municipalidad Distrital
CERRO COLORADO
"Cuna del Sillar"

PSOS YAM T.

Que, en merito al Decreto de Alcaldía N°010-2016-MDCC, que desconcentra y delega atribuciones al Gerente Municipal para la aprobación de directivas internas, corresponde se expida el acto resolutorio correspondiente;

Que, estando a las consideraciones expuestas y a las facultades legales citadas, en consecuencia y basado en forma exclusiva en los informes técnicos y legales existentes en el presente caso;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. – APROBAR la "DIRECTIVA QUE REGULA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO COLORADO", que como anexo adjunto forma parte de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. – DISPONER dejar sin efecto cualquier otra disposición municipal anterior, que contravenga la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO. - ENCARGAR a las Unidades Orgánicas competentes el fiel cumplimiento de la directiva interna.

ARTÍCULO CUARTO. – NOTIFICAR la presente resolución a la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización, y demás interesados para su conocimiento y fines pertinentes.

ARTÍCULO QUINTO. - ENCARGAR a la Oficina de Tecnologías de la Información, la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Página Web de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
CERRO COLORADO
Abog. Antonio Acosta Villamonte
GERENTE MUNICIPAL





Municipalidad Distrital
de Cerro Colorado

DIRECTIVA QUE REGULA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO COLORADO

DIRECTIVA QUE REGULA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO COLORADO

I. OBJETIVO

Establecer las disposiciones técnicas y administrativas que orienten y faciliten la implementación progresiva de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado, en el marco del proceso de modernización de la gestión Pública, a fin de optimizar la prestación de bienes y servicios en la forma y tiempo esperados por los grupos de interés.

II. FINALIDAD

Generar bienes, servicios y regulaciones de calidad que atiendan de manera oportuna y efectiva las necesidades y expectativas de las personas, contribuyendo a la creación de valor público, mediante la gestión por procesos orientada a resultados.

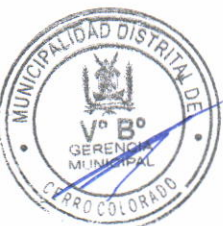
III. BASE LEGAL

- 3.1 Constitución Política del Perú.
- 3.2 Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.3 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias.
- 3.4 Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- 3.5 Ordenanza Municipal N° 381-MDCC que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado.
- 3.6 Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.7 Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.8 Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- 3.9 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP "Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública".
- 3.10 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 009-2025-PCM-SGP, que aprueba los Lineamientos N° 001-2025-PCM/SGP, Guía práctica para la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- 3.11 Decreto de Alcaldía N° 010-2016-MDCC, Directiva de Lineamientos para la Elaboración, Actualización y Aprobación de Directivas Internas en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado.

IV. ACRÓNIMOS

En la presente Directiva se emplean los siguientes acrónimos:

- MDCC: Municipalidad Distrital de Cerro Colorado
- GM: Gerencia Municipal
- GAJ: Gerencia de Asesoría Jurídica
- GPPR: Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización





Municipalidad Distrital
de Cerro Colorado

DIRECTIVA QUE REGULA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO COLORADO

- SGPR: Sub Gerencia de Planificación y Racionalización

V. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presenta Directiva son de aplicación y de cumplimiento obligatorio para todos los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 DEFINICIONES.

- 6.1.1 **Calidad de los productos:** Medida en que los productos cumplen con los atributos con los cuales fueron diseñados con la finalidad de resolver un problema público que atienda las necesidades y expectativas de las personas.
- 6.1.2 **Dueño del proceso:** Persona que ocupa el cargo y tiene la responsabilidad del manejo de la unidad de organización que ejecuta un proceso y garantiza que su producto sea ofrecido según las necesidades y expectativas de las personas.
- 6.1.3 **Equipo de procesos:** Grupo de trabajo conformado para el diseño, implementación, evaluación o mejora de procesos, integrado por el dueño del proceso, servidores involucrados y la Subgerencia de Planificación y Racionalización como soporte técnico.
- 6.1.4 **Gestión por procesos:** Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo con un enfoque sistémico y transversal, que permite a la entidad gestionar sus procesos de manera articulada, orientada a resultados y a la creación de valor público.
- 6.1.5 **Indicador de producto o proceso:** Medida cuantitativa o cualitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos, a través de su comparación con períodos anteriores o con metas o compromisos.
- 6.1.6 **Inventario de productos y procesos:** Relación sistematizada de los productos institucionales y de los procesos que los generan, clasificados por niveles, que constituye insumo para la elaboración del mapa de procesos institucional.
- 6.1.7 **Mapa de procesos institucional:** Documento de gestión que representa de manera gráfica e interrelacionada los procesos estratégicos, misionales y de soporte de la entidad, permitiendo visualizar la cadena de valor institucional.
- 6.1.8 **Mejora de producto:** Incremento o modificación de los atributos de un producto, con la finalidad de mejorar el nivel de satisfacción de las personas, atender sus necesidades y expectativas, y contribuir al cierre de brechas.



Municipalidad Distrital
de Cerro Colorado

DIRECTIVA QUE REGULA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO COLORADO

- 6.1.9 **Mejora de procesos:** Optimización del desempeño de un proceso que se consigue al eliminar o agregar actividades, elementos de entrada o recursos, con la finalidad de generar los productos esperados.
- 6.1.10 **Nivel de proceso:** Es la clasificación de los procesos de acuerdo a su desagregación. El nivel 0, también llamado Macroproceso, es el nivel más agregado. Luego se va desagregando en nivel 1, nivel 2 hasta el último nivel n.
- 6.1.11 **Problema público:** Es la diferencia entre una situación actual y una situación deseada, propia de las personas o de su entorno, y que representa una necesidad colectiva, una carencia o una insatisfacción identificable directamente o a través de elementos que la exteriorizan, y ante las cuales se busca una solución.
- 6.1.12 **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan y que agregan valor, las cuales transforman elementos de entrada en productos.
- 6.1.13 **Procesos estratégicos:** Procesos orientados a la definición de políticas, planificación, dirección, evaluación y mejora institucional, que permiten asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.
- 6.1.14 **Procesos misionales:** Procesos directamente vinculados a la generación de bienes, servicios y regulaciones que la entidad entrega a los grupos de interés, en cumplimiento de sus funciones sustantivas.
- 6.1.15 **Procesos de soporte:** Procesos que proporcionan los recursos necesarios para el funcionamiento de los procesos estratégicos y misionales.
- 6.1.16 **Producto:** Bien, servicio o regulación resultante de un proceso, que es entregado a las personas o a otras entidades, con la finalidad de atender sus necesidades y contribuir al logro de los objetivos institucionales.
- 6.1.17 **Procedimiento:** Es el documento en el que se describen las tareas de un proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad.
- 6.1.18 **Registro:** Documentación, física o virtual, que se genera a partir de las actividades o tareas de un proceso. Son distintas a los productos.
- 6.1.19 **Riesgo:** Posibilidad de que ocurra un evento adverso que afecte el logro del objetivo del proceso.
- 6.1.20 **Valor público:** Es el fin que persigue la gestión por procesos y que se crea cuando los productos que generan las entidades públicas atienden las necesidades y expectativas de las personas y optimizan su gestión interna, generando beneficios a la sociedad, y, cuando se optimiza la gestión interna a través del uso más eficiente de los recursos públicos.





Municipalidad Distrital
de Cerro Colorado

DIRECTIVA QUE REGULA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO COLORADO

6.2 DISPOSICIONES GENERALES

6.2.1 Modernización de la Gestión Pública.

En el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado, implementará de manera progresiva la gestión por procesos, a través del compromiso de la Alta Dirección y del involucramiento de sus unidades de organización, a fin de organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal para el cumplimiento de sus objetivos institucionales, conforme a las disposiciones de la Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública, aprobada a través de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM-SGP.

6.2.2 Gobernanza en la Gestión por Procesos.

El Gobierno de procesos contribuye a la gestión y toma de decisiones en base a una visión transversal a los procesos de la organización y ejecución de las funciones que establece las normas sustantivas de la entidad, para así garantizar el logro de objetivos y creación de valor público a través de la mejora de la administración interna de la entidad y la atención de necesidades y expectativas de las personas.

Las instancias de gobernanza para la gestión por procesos, son:

- **El titular de la entidad**, representado por el Alcalde, quien brinda su compromiso y garantiza la implementación de la gestión por procesos en la entidad. Asimismo, adopta decisiones basadas en los resultados de la gestión por procesos.
- **Máxima autoridad administrativa**, representado por el Gerente Municipal, aprueba el mapa de procesos institucional y supervisa permanentemente la gestión por procesos en la MDCC.
- **Unidad encargada de la gestión por procesos**, la Sub Gerencia de Planificación y Racionalización, conduce la implementación de la gestión por procesos en la entidad, además de:
 - Archivar y custodiar la documentación de los procesos aprobados.
 - Brindar asistencia técnica a las unidades de organización de la MDCC, en cuanto al diseño, implementación y mejora de la gestión por procesos.
 - Emitir opinión técnica, respecto a la aprobación de la documentación de gestión por procesos.
 - Proponer el mapa de procesos institucional para su aprobación.
- **Dueño del proceso**, representado en los Gerentes, Sub Gerentes, Jefes de Oficinas de la MDCC, como responsables de la unidad de organización que ejecuta el proceso, según las necesidades y expectativas de las personas, se encarga de:



Municipalidad Distrital
de Cerro Colorado

DIRECTIVA QUE REGULA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO COLORADO

- Diseñar, implementar, controlar y mejorar los productos y procesos a su cargo.
- Establecer los indicadores de los productos y procesos e identificar sus riesgos.
- Revisar periódicamente y aprobar la documentación de los procesos a su cargo, y gestionar su actualización.
- Garantizar la entrega de productos, según lo planificado, gestionando los recursos necesarios y la adopción de herramientas tecnológicas necesarias.
- Resolver los casos de controversia que se puedan generar.

6.2.3 Ciclo de la Gestión por Procesos.

La implementación de la gestión por procesos se realiza en cuatro fases continuas y permanentes, las cuales conforman el ciclo de la gestión por procesos, siendo las siguientes:

- Fase 1: Identificación de productos y procesos
- Fase 2: Implementación de los procesos
- Fase 3: Evaluación de productos y procesos
- Fase 4: Mejora de productos y procesos

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

En la Gestión por Procesos, la Alta Dirección y demás unidades de organización deben adoptar sus decisiones basándose en los resultados de la medición de sus procesos y productos, y para lograrlo se requiere un nivel de madurez y cultura de Gestión por Procesos arraigada en la entidad, por tal razón, la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado implementará de manera progresiva el Ciclo de la Gestión por Procesos hasta la culminación de la cuarta fase.

Se iniciará con la Fase 1 hasta alcanzar la documentación integral de todos los procesos de la MDCC, debiendo dar prioridad a aquellos procesos de tipo misional, seguidos por los procesos estratégicos y finalmente por los de soporte, pudiendo conformar equipos de trabajo.

Se prosigue con la Fase 2, procediendo a la implementación de la gestión por procesos, debiendo dar prioridad a los procesos de tipo misional, seguidos por los procesos estratégicos y finalmente a los procesos de soporte.

Finalmente, en cuanto a la fase 3 y 4, están podrán ser realizadas de manera simultánea, conforme a los avances logrados.

7.1 Fase 1: Identificación de productos y procesos.

En esta Fase, se realiza la identificación de productos (bienes, servicios y regulaciones) que genera la entidad en cumplimiento de sus competencias y funciones sustantivas, así como la determinación de los procesos que se realizan para la generación del





Municipalidad Distrital
de Cerro Colorado

DIRECTIVA QUE REGULA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO COLORADO

producto, así también, se procede a la documentación integral de todos los procesos de la MDCC, en sus distintos niveles 0, 1 y demás niveles de corresponder.

El cumplimiento de esta fase se produce con la verificación de que los productos y procesos se encuentren previstos y vinculados al PEI de la MDCC.

7.1.1 **Identificación de productos**, la SGPR identifica los bienes, servicios y regulaciones, que la entidad ofrece a las personas para atender sus necesidades y expectativas, en el marco de sus competencias establecidas por ley o norma con rango de ley, en concordancia con su misión, objetivos estratégicos y competencias institucionales, por lo que, dichos productos deben cumplir ciertos atributos, como son:

- Atributos de calidad, que impacten en la satisfacción de las personas.
- Atributos establecidos por entes rectores, cuya prioridad es la de solucionar un problema público, el cual prevalece a las manifestaciones de satisfacción de las personas.

7.1.2 **Determinación de procesos**, para determinar los procesos que realiza la entidad se ejecutan los siguientes pasos:

- **Paso 1: Determinar los procesos Nivel 0.**

La GPPR a través de la SGPR determina los procesos misionales de nivel 0, según los productos identificados, contando con la participación de las unidades de organización; asimismo, con la información de los procesos misionales procede a la identificación de los procesos estratégicos y de apoyo de nivel 0.

Todos los procesos de nivel 0, sean misionales, estratégicos o de apoyo, conjuntamente con sus productos resultantes se precisan en el inventario de productos y procesos, conforme al Anexo N° 01.

- **Paso 2: Formulación y aprobación del Mapa de Procesos Institucional.**

El mapa de procesos institucional, es un documento de gestión institucional elaborado y sustentado técnicamente por la SGPR, y validado por la GPPR, debiendo ser remitido para su aprobación por Resolución de GM, previo informe legal de la GAJ.

La estructura del mapa de procesos institucional se compone de:

- Carátula, que contiene el *logo institucional de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado*, precisa como título "*Mapa de Procesos Institucional de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado*", la denominación de "*Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización*" y la denominación de "*Subgerencia de Planificación y Racionalización*", el mes y año de elaboración.
- Marco normativo aplicado en su elaboración.



Municipalidad Distrital
de Cerro Colorado

DIRECTIVA QUE REGULA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO COLORADO

- Inventario de Productos y Procesos Nivel 0 (Anexo N° 01).
- Diagrama de mapa de procesos nivel 0 (Anexo N° 05).
- Descripción de los procesos.

- **Paso 3: Determinar los procesos Nivel 1 a más.**

Finalmente, a partir de los procesos nivel 0, y aprobado el Mapa de Procesos Institucional, se determina los procesos nivel 1 a más, labor que será realizada por los dueños de procesos con la asistencia técnica de la SGPR.

7.1.3 Documentación de procesos.

Los procesos del nivel 1 o más, serán documentados por el dueño del proceso, con la participación de otras unidades de organización involucradas, de ser el caso, a través de las siguientes fichas:

- **Ficha de Producto y Proceso**, esta ficha es elaborada por el dueño del proceso, quien registra y describe los principales elementos identificados en la caracterización de un proceso, conforme al Anexo N° 02.
- **Ficha del Indicador de Producto o Proceso**, esta ficha toma en cuenta los indicadores asociados a los atributos del producto o desempeño del proceso, para su posterior medición en la Fase 3.

En su elaboración interviene el dueño del proceso, con el apoyo de la SGPR, para determinar el o los indicadores adecuados que permitan evaluar de manera eficiente si el producto o proceso cumple con su finalidad. Resulta de aplicación el Anexo N° 04.

- **Formato de Procedimiento**, la elaboración del procedimiento se encuentra a cargo del dueño del proceso, y debe realizarse siempre y cuando el proceso involucrado cumpla alguno de los siguientes criterios:
 - No se encuentra regulado por un documento normativo interno.
 - Es complejo y requiere información técnica para su ejecución, que asegure estándares mínimos de calidad.
 - Involucra servidores con competencias diversas.
 - Representa una alta carga de trabajo operativa.
 - No cuenta con un nivel de automatización.
 - Es desarrollado por personal que no cuenta con las competencias técnicas suficientes para ejecutar las actividades siguiendo instrucciones no documentadas del dueño del proceso.
 - Es ejecutado por personal con alta rotación.

Asimismo, si el marco normativo de un proceso es claro y detallado, no será necesario un procedimiento, pero si es amplio y permite regularse a más detalle, entonces se optará por elaborar un procedimiento, conforme al Anexo N° 07.





Municipalidad Distrital
de Cerro Colorado

DIRECTIVA QUE REGULA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO COLORADO

Una vez aprobado el procedimiento, la SGPR será responsable de su custodia, así como del control de la documentación.

7.1.4 Aprobación de la documentación de procesos.

- La documentación de procesos, es revisada y aprobada por el dueño del proceso, previa conformidad de la SGPR, quien opina sobre los aspectos técnicos, conforme se muestra en el siguiente cuadro:

Documento	Elaboración	Opinión técnica	Aprobación
Ficha de producto y proceso	Dueño del Proceso	SGPR	Dueño del Proceso
Ficha de indicador de producto o proceso			
Formato de Procedimiento			

- Para el caso del "Mapa de Procesos Institucional", este documento de gestión es aprobado por el GM, a través de una Resolución de Gerencia Municipal, previo sustento técnico de la SGPR, validado por la GPPR y el informe legal de la GAJ.

Documento	Elaboración y sustento técnico	Informe legal	Aprobación
Mapa de Procesos Institucional	SGPR validado por GPPR	GAJ	GM

7.2 Fase 2: Implementación de los procesos.

Se realiza a través de las siguientes acciones:

7.2.1 Difusión de la documentación de procesos.

Los documentos aprobados son difundidos por la SGPR a los servidores civiles de la MDCC, a través de medios escritos, murales, correos electrónicos y/o página web institucional.

Así también, el dueño del proceso con apoyo de la SGPR realizará sensibilizaciones periódicas a los servidores civiles que intervienen en el proceso, asegurándose de proporcionar claridad sobre los roles y responsabilidades de cada servidor.

7.2.2 Ejecución de procesos.

El dueño del proceso conduce la ejecución de las actividades del proceso conforme a lo establecido en la documentación aprobada. Los servidores que participan en el proceso deben cumplir con las disposiciones establecidas, generando los registros correspondientes que permitan evidenciar su ejecución.



Municipalidad Distrital
de Cerro Colorado

DIRECTIVA QUE REGULA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO COLORADO

La Subgerencia de Planificación y Racionalización realiza el seguimiento de la implementación de los procesos, a fin de verificar su cumplimiento y consistencia con la documentación aprobada.

7.3 Fase 3: Evaluación de productos y procesos.

Consiste en la verificación de los atributos de los productos y del nivel de desempeño de los procesos, a través de la medición y análisis de sus resultados, a fin de identificar oportunidades de mejora y sustentar la toma de decisiones basada en evidencia.

Existe una medición constante y la realización de una evaluación permanente de los productos y procesos, a fin que la entidad pueda gestionar en base a procesos, tomando decisiones basadas en evidencias que garantice la atención de las necesidades y expectativas de las personas.

La evaluación de los productos y procesos se realiza de manera periódica, conforme a lo establecido en las fichas de indicadores.

7.3.1 Medir productos y procesos.

Esta actividad comprende la recopilación de información de las fuentes previamente determinadas y su medición a través de indicadores. Los resultados se registran en las Fichas de indicador de productos o procesos, conforme al Anexo N° 04.

Al medir los indicadores de productos es importante identificar los atributos de calidad, y del mismo modo, al medir los indicadores de procesos, debe considerarse las características establecidas en las fichas de los procesos que contribuyan a generar productos que atiendan las necesidades y expectativas de las personas.

Los resultados de la medición deben ser registrados en las fichas correspondientes y remitidos a la Subgerencia de Planificación y Racionalización para su consolidación y seguimiento.

7.3.2 Analizar productos y procesos.

Consiste en la comparación de los resultados obtenidos de la medición de productos y procesos misionales contra los atributos o metas definidas, es realizado a intervalos planificados y periódicos establecidos por la entidad, a fin de identificar oportunidades de mejora que permitan generar y entregar productos que atiendan las necesidades y expectativas de las personas.

Análisis de productos: se debe comparar los atributos que ofrece los productos (bienes, servicios o regulaciones), versus los atributos con los cuales los productos fueron diseñados.

Análisis de procesos: se debe comparar los resultados del proceso versus los logros esperados, a fin de identificar el nivel de desempeño de este, como por





Municipalidad Distrital
de Cerro Colorado

DIRECTIVA QUE REGULA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO COLORADO

ejemplo el porcentaje de documentos generados dentro del plazo o la cantidad de reclamos atendidos por región.

Del análisis de los productos o procesos se obtienen potenciales oportunidades de mejora, las cuales serán identificadas y evaluadas para su implementación.

7.4 Fase 4: Mejora de Productos y Procesos.

Se refiere a los cambios, rediseño o innovación de productos, así como a la optimización del desempeño de los procesos, en el marco de las prioridades de la entidad.

Para que una acción califique como mejora, el resultado debe ser percibido por quien recibe el producto, o bien se tenga evidencia que contribuirá a solucionar un problema público.

7.4.1 Identificar oportunidades de mejora.

Esta actividad implica la identificación y selección de aquellos problemas, brechas u oportunidades de mejora que se originan de la evaluación de los productos y procesos, dichos problemas deben ser priorizados de acuerdo a las siguientes reglas:

- Están vinculados a procesos misionales de la entidad.
- Presentan una alta demanda e impacto en las necesidades y expectativas de las personas.
- No se encuentren en proceso o en curso de algún proyecto de mejora.

Posteriormente, la oportunidad de mejora priorizada es validada por el dueño del proceso, a fin de obtener su aprobación para proceder con las siguientes actividades.

7.4.2 Determinar mejoras de productos o procesos.

El producto o proceso priorizado es analizado de acuerdo a su caracterización establecida en la Ficha de producto y proceso y a los resultados generados de la Ficha de indicador de producto o proceso, con la intención de determinar las propuestas de mejoras que coadyuven al cierre de brechas de las necesidades y expectativas de las personas.

La entidad debe programar el desarrollo e implementación de las mejoras, considerando que su éxito se encontrará en función a los siguientes criterios:

- Disponibilidad de recursos.
- Apoyo de la Alta Dirección.
- Autonomía del dueño del proceso.
- Tiempo que tomará su desarrollo.
- Sostenibilidad y escalabilidad.

La mejora seleccionada es validada por el dueño del proceso, quien, en coordinación con la unidad de organización encargada de la gestión por





Municipalidad Distrital
de Cerro Colorado

DIRECTIVA QUE REGULA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO COLORADO

procesos, debe garantizar que se encuentre alineada con los objetivos institucionales de la entidad.

7.4.3 Implementar mejoras de productos o procesos.

El dueño del proceso es responsable de la implementación de mejoras (adecuación, rediseño, innovación o modificación) de sus productos y/o procesos, estando su seguimiento a cargo de la GPPR.

En caso se detecte que la implementación de mejoras no resuelve el problema, la GPPR, a través de la SGPR, coordinan con el dueño del proceso y realizan los ajustes necesarios para alcanzar los objetivos trazados.

Tras la implementación de las mejoras en productos y/o procesos, éstas se incorporan a la MDCC con la actualización de la documentación correspondiente.

VIII. ANEXOS

- ANEXO N° 01 : Inventario de productos y procesos.
- ANEXO N° 02 : Ficha de producto y proceso.
- ANEXO N° 03 : Diagrama de proceso.
- ANEXO N° 04 : Ficha de Indicador de producto y proceso.
- ANEXO N° 05 : Diagrama de Mapa de Procesos.
- ANEXO N° 06 : Estructura de Mapa de Procesos Institucional.
- ANEXO N° 07 : Formato de Procedimiento.
- ANEXO N° 08 : Modelo de Diagrama de Flujo de Procedimiento.





Municipalidad Distrital
de Cerro Colorado

DIRECTIVA QUE REGULA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO COLORADO

ANEXO N° 01

INVENTARIO DE PRODUCTOS Y PROCESOS



GPPR – SGPR	INVENTARIO DE PRODUCTOS Y PROCESOS	Fecha de Aprobación:
-------------	------------------------------------	----------------------

N°	Producto del Proceso	Código del Proceso	Proceso Nivel 0	Dueño del proceso
1	Nombre del producto del proceso	"M" si es un proceso misional, "E" si es estratégico o "S" si es de apoyo o soporte, seguido de la numeración correlativa, según su nivel. Por ejemplo: M1 para nivel 0 M1.2 para nivel 1 M1.2.1 para nivel 2	Nombre del proceso	Órgano o unidad orgánica responsable del proceso



Nota: Como primer paso, se elabora el Inventario de Productos y Procesos Nivel 0, que contiene solo los procesos de nivel 0, el mismo que forma parte del Mapa de Procesos Institucional. Posteriormente, se puede elaborar un inventario de procesos para determinar los demás procesos de la entidad (nivel 0, nivel 1 a más). Para ambos inventarios se utiliza el mismo formato.





Municipalidad Distrital
de Cerro Colorado

DIRECTIVA QUE REGULA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO COLORADO

ANEXO N° 02

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO



GPPR – SGPR

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO

Fecha de Aprobación:

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO

Nombre del proceso	Código y Nombre del proceso.	Tipo de proceso	Misional, estratégico o de apoyo.
Dueño del proceso	Unidad de organización con responsabilidad y autoridad definida por sus funciones que le permita diseñar, implementar, controlar y mejorar el proceso.		
Objetivo del proceso	Fin último que se pretende alcanzar con la ejecución del proceso, ¿por qué el proceso agrega valor? Debe guardar coherencia con el nombre del proceso.		
Objetivo estratégico	Objetivo estratégico, acción estratégica u actividad operativa establecidos en los instrumentos de planeamiento, al cual se vinculan.		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Producto	Receptor del producto
Provee los elementos de entrada, puede ser una persona, grupo de personas, organización u otro proceso.	Necesidades y expectativas de las personas que requiere ser atendidas por productos. Pueden ser tangibles (expedientes, formularios, escritos, reclamos, otros) o intangibles (información, normas, otros).	Resultado(s) de un proceso, entendido como los bienes, servicios y regulaciones que recibe una persona y que deben contar con los requisitos necesarios para satisfacer sus necesidades y expectativas.	Receptor final del producto, pudiendo ser una persona, grupo de personas, organización, otro proceso. También se denominan usuarios, beneficiarios, clientes o administrados.
Actividades del proceso			
Colocar el diagrama del proceso que representa de forma gráfica la identificación, secuencia e interacción de las actividades del proceso, y sus elementos, así como los registros que se generan.			
Riesgos	Situaciones que pueden generar desvíos en el cumplimiento de los objetivos del proceso para la entrega de productos. Considerar este campo en la ficha de producto y proceso de último nivel.		
Registros	Documentación que se genera a partir de las actividades o tareas de un proceso. Son distintas a los productos. Por ejemplo, Informe, Reporte, Acta. Considerar este campo en la ficha de producto y proceso de último nivel.		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Firma del servidor que elabora el documento	Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	Firma del dueño del proceso	





Municipalidad Distrital
de Cerro Colorado

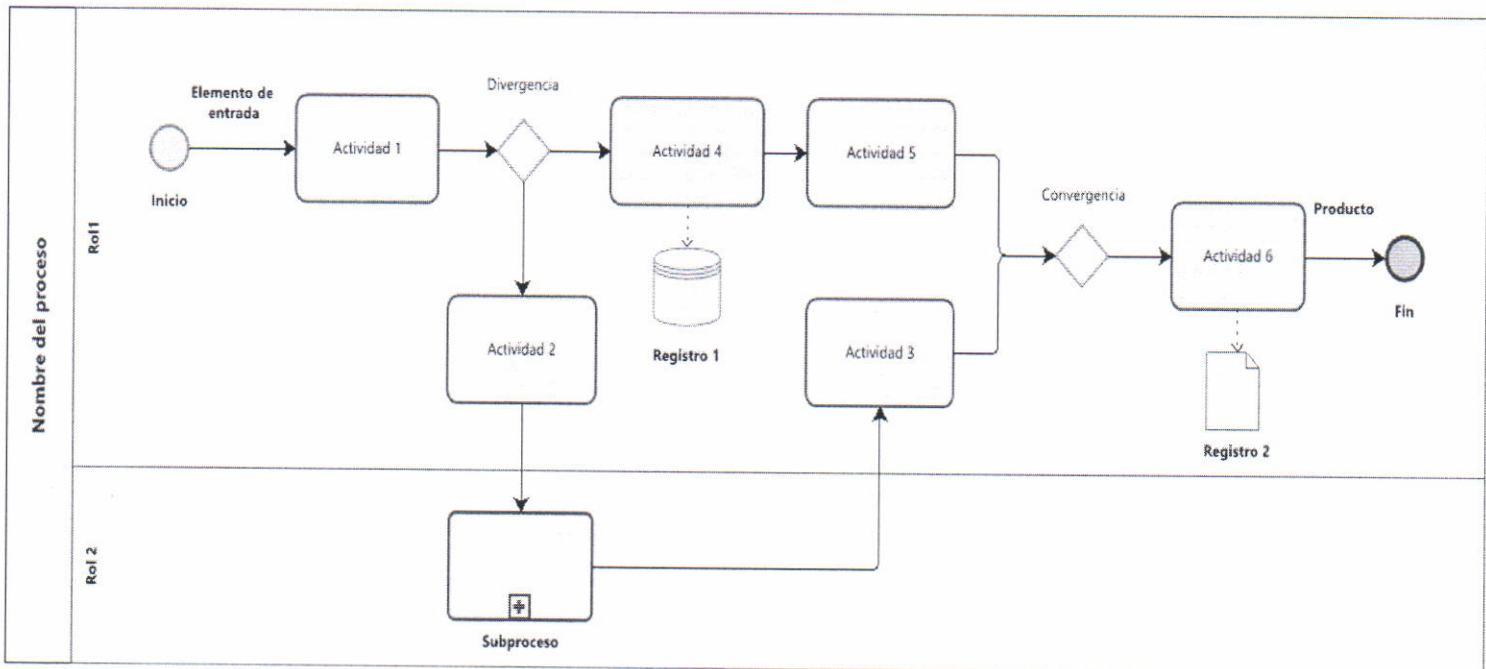
DIRECTIVA QUE REGULA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO COLORADO

ANEXO N° 03 DIAGRAMA DE PROCESO

Nombre del proceso:
Su redacción debe ser igual que en la Ficha del Proceso.
Debe colocarse el código antes del nombre del proceso.

Elementos de entrada:
Necesidades y expectativas de las personas (tangibles o intangibles), que ingresan al proceso.
Pueden ser productos de otros procesos. Pueden ser más de una.
Su redacción debe ser igual que en la Ficha del Proceso.

Productos:
Resultado del proceso que recibe la persona y atiende sus necesidades y expectativas.
Pueden ser bienes, servicios o regulaciones.
Su redacción debe ser igual que en la Ficha del Proceso.



Roles:
Unidad de organización que ejecuta las actividades en el marco de sus funciones.
Deben mostrarse en orden jerárquico.

Subproceso:
Se cita otro proceso cuando este forma parte del proceso analizado.
Sus entradas y salidas interactúan con las actividades del proceso analizado.

Actividades del proceso:
Deben ser las principales y redactadas de manera general.
Inicio con un verbo infinitivo seguida de un sujeto.
Por ejemplo: Elaborar proyecto de norma o emitir opinión legal.
Como resultado de una actividad se puede generar uno o más registros.

Registros:
Se generan a partir de actividades.
Puede ser un documento, reporte, base de datos u otro.
Son distintos a los productos.





Municipalidad Distrital
de Cerro Colorado

DIRECTIVA QUE REGULA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO COLORADO

ANEXO N° 04

FICHA DE INDICADOR DE PRODUCTO O PROCESO

GPPR – SGPR

FICHA DE INDICADOR DE
PRODUCTO Y PROCESO

Fecha de Aprobación:

FICHA DE INDICADOR DE [PRODUCTO O PROCESO]

Proceso	Código y Nombre del proceso. Igual que en la Ficha del producto y proceso.				
Producto	Nombre del producto. Igual que en el Inventario de Productos y Procesos.				
Nombre del indicador	Enunciado preciso y auto explicativo vinculado con el producto o el proceso. Debe señalar ¿Cómo?, ¿Sobre quién? y ¿Qué? se desea medir.	Tipo	De producto o de proceso.		
Justificación	Descripción de la razón para elegir el indicador como el más adecuado, señalando por qué es relevante, factible de medir y específico para asegurar la calidad del producto o el objetivo del proceso, que atienda las necesidades y expectativas de las personas.				
Responsable	Dueño de proceso, responsable de recabar, reportar y analizar el indicador.				
Método de cálculo	Fórmula de cálculo del indicador y las especificaciones técnicas, que comprende la definición de las variables utilizadas en la fórmula de cálculo y los criterios necesarios para su entendimiento.				
Sentido esperado	Ascendente, descendente, no definido.	Unidad de Medida	tiempo, costo, %, etc.	Frecuencia	mensual, trimestral, anual, etc.
Fuente de datos	Origen de la información del indicador.				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	[año base]	[año 1]			[año n]
Valor					
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Firma del servidor que elabora el documento		Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos		Firma del dueño del proceso	

Nota: Debe vincularse con los objetivos estratégicos de la entidad, siendo recomendable que sea la misma ficha de indicador elaborada en los documentos del planeamiento estratégico, a fin de integrar, facilitar su medición y evitar duplicidad.



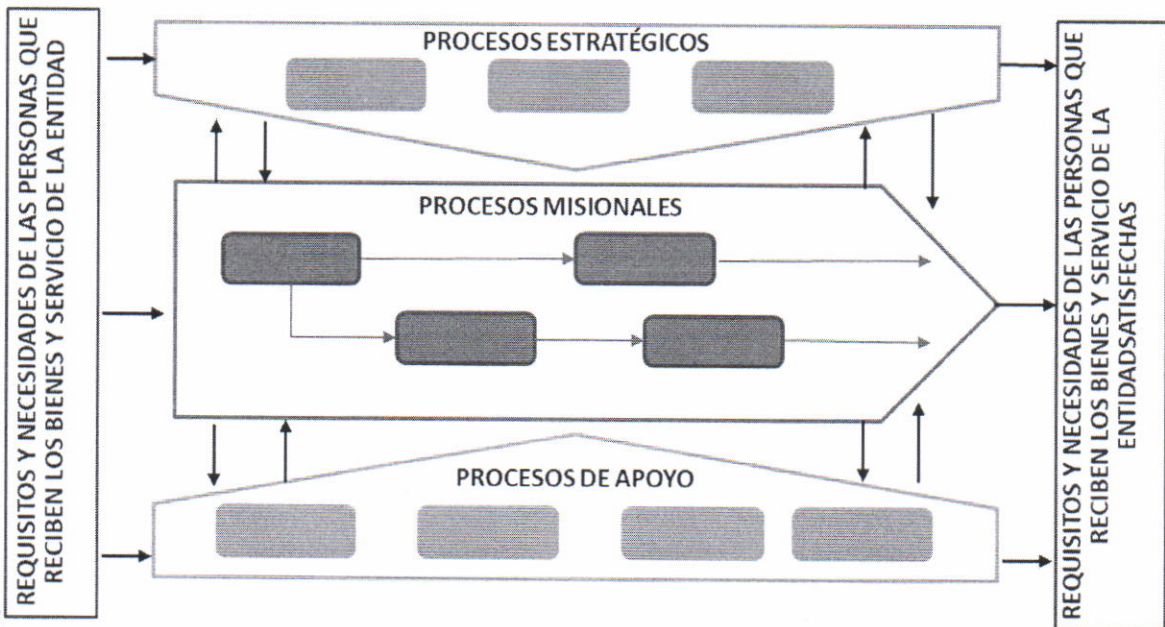


Municipalidad Distrital
de Cerro Colorado

DIRECTIVA QUE REGULA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO COLORADO

ANEXO 5

DIAGRAMA DE MAPA DE PROCESOS



Nota: Este diagrama debe contener los procesos nivel 0 de la entidad. Las flechas representan la interacción que existe entre los procesos.





Municipalidad Distrital
de Cerro Colorado

DIRECTIVA QUE REGULA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO COLORADO

ANEXO 6

ESTRUCTURA DEL MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL

La presente estructura correspondiente a los procesos de nivel 0 de la entidad.

1. Carátula
Indicar "Mapa de Procesos Institucional de [nombre de la entidad]", logo institucional, unidad de organización que lo elaboró, mes y año.
2. Índice de contenido
3. Introducción
4. Objetivo
5. Alcance
6. Marco normativo
7. Mapa de procesos
8. Inventario de Productos y Procesos Nivel 0
9. Diagrama de mapa de procesos nivel 0
10. Descripción de los procesos





Municipalidad Distrital
de Cerro Colorado

DIRECTIVA QUE REGULA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO COLORADO

ANEXO N° 07

FORMATO DE PROCEDIMIENTO



GPPR – SGPR	FORMATO DE PROCEDIMIENTO	Fecha de Aprobación:
-------------	--------------------------	----------------------

Nombre del Proceso: Nombre y código del proceso que se está procedimentando. El mismo nombre que se menciona en la Ficha del producto y proceso.	Código y versión:
---	--------------------------

Tareas		
N°	Descripción de la tarea	Responsable
[1]	Conjunto de acciones que, integradas entre sí, agregan valor al proceso. Se redactan con verbos infinitivos, puede señalarse su relación con otras actividades, y toma de decisiones.	Cargo de quien realiza la tarea y su unidad de organización. La unidad de organización debe ser la misma identificada en el diagrama del proceso.
...		
[n]		

Fin del procedimiento

Anexo: Colocar como anexo el diagrama de flujo del Procedimiento.



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma del servidor que elabora el documento	Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	Firma del dueño del proceso

Nota: El procedimiento no debe contener información distinta a la Ficha del producto y proceso del cual se depende, a excepción de la descripción de las tareas, las cuales son la desagregación más específica de las actividades del proceso. No puede haber más de un procedimiento por proceso.





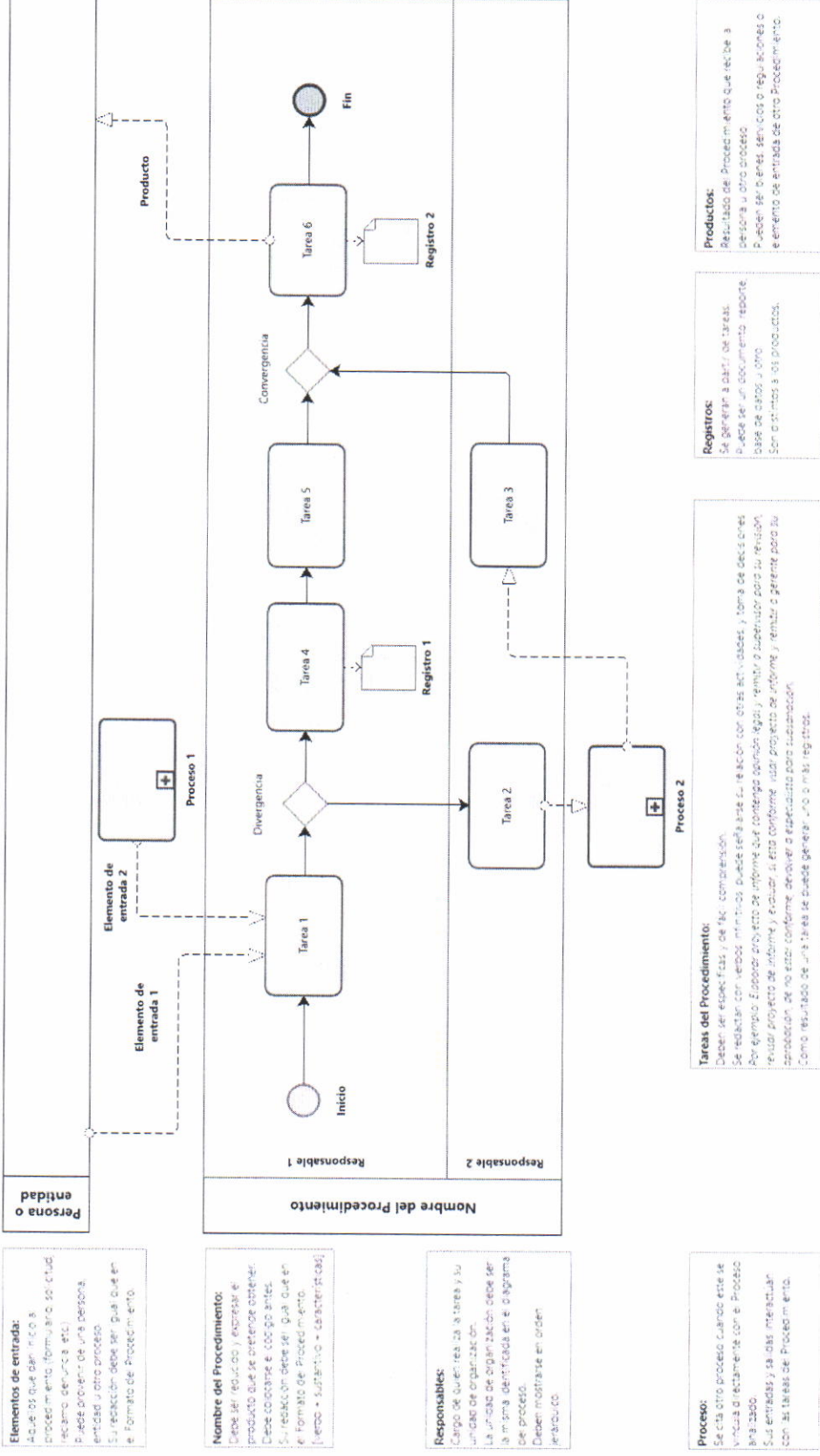
Municipalidad Distrital de Cerro Colorado

DIRECTIVA QUE REGULA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO COLORADO



ANEXO N° 08

MODELO DE DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Elementos de entrada:
Aquí los que dan inicio a procedimiento, formulario, solicitud, reclamo, denuncia, etc).
Puede provenir de una persona, entidad u otro proceso.
Su redacción debe ser clara que en el Formato de Procedimiento.

Nombre del Procedimiento:
Debe ser reducido y expresar el producto que se quiere obtener.
Debe colocarse el código antes.
Su redacción debe ser clara que en el Formato de Procedimiento.
[Verbo + sustantivo = características]

Responsables:
Cargo de quienes realiza a tareas y su unidad de organización.
La unidad de organización debe ser la misma identificada en el diagrama de proceso.
Deben mostrarse en orden jerárquico.

Proceso:
Se cita otro proceso cuando este se vincula directamente con el Proceso actual.
Sus entradas y salidas interactúan con las tareas de Procedimiento.

Tareas del Procedimiento:
Deben ser específicas y de fácil comprensión.
Se redactan con verbos infinitivos. Puede ser la acción con otras actividades, y toma de decisiones.
Por ejemplo: Elaborar proyecto de informe que contenga opinión legal y emitir o supervisor para su revisión.
Verificar proyecto de informe y evaluar si esta conforme. Emitir informe y emitir o gerente para su aprobación de no estar conforme. Emitir o expediente para su aprobación.
Como resultado de una tarea se puede generar uno o más registros.

Registros:
Se generan a partir de tareas.
Puede ser un documento, reporte, base de datos u otro.
Son distintos a los productos.

Productos:
Resultado del Procedimiento que recibe a persona u otro proceso.
Pueden ser los entes, servicios o regulaciones o elemento de entrada de otro Procedimiento.