




Instructivo: "DIAGRAMACION DE PROCESOS"

Código: MP07-IT02
Revisión: 01
Cláusula: 4.4.1 ISO 9001
ISO 14001
ISO 45001

<p>Elaborado por:</p> 	<p>Revisado por:</p> 	<p>Aprobado por:</p> 
---	--	--

1. OBJETIVO:

Definir las actividades para la diagramación de los procesos y procedimientos de ELECTROPERU como parte de la implementación del Sistema Integrado de Gestión – SIG bajo un enfoque basado en procesos, en concordancia con los lineamientos de FONAFE.

2. BASE LEGAL:

- Decreto Legislativo N° 1031, Decreto Legislativo que promueve la eficiencia de la actividad empresarial del Estado, su reglamento y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Manual Corporativo: "Manual para la implementación del Sistema Integrado de Gestión bajo un enfoque basado en Procesos", aprobado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 029-2018/DE-FONAFE y modificado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 027-2020/DE-FONAFE de 16/04/2020.

3. ALCANCE:

Comprende todas las áreas, procesos y actividades de la empresa y la responsabilidad de su elaboración es de todas la Gerencias y Sub-Gerencias de la empresa.

4. RESPONSABILIDADES:

<p>Directorio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Liderar la implementación de la gestión por procesos y/o y aprobar el mapa de procesos nivel 0 y 1
<p>Encargado de la gestión por procesos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el despliegue metodológico de la gestión por procesos, a través de la guía y orientación a las áreas usuarias en el proceso de implementación. • Brindar soporte técnico para la documentación de procesos. • Coordinar con los dueños de proceso la documentación de los procesos y/o SIG. • Elaborar el mapa de procesos. • Realizar seguimiento al cumplimiento de los indicadores para la medición de los procesos. • Definir el lenguaje, la notación y el software a utilizar para la documentación de los procesos. • Proponer los dueños de proceso y solicitar la aprobación de dicha designación a la alta dirección.

Instructivo: "DIAGRAMACION DE PROCESOS"

Código: MP07-IT02
 Revisión: 01
 Cláusula: 4.4.1 ISO 9001
 ISO 14001
 ISO 45001

Dueño de proceso Nivel 0 (macro proceso)	<ul style="list-style-type: none"> • Velar por el cumplimiento de los objetivos estratégicos del macro proceso. • Supervisar el desempeño de los principales indicadores de gestión del proceso nivel 0. • Elaborar las fichas de procesos de nivel 0. • Proponer los indicadores y la ficha de indicadores asociados a los procesos. • Validar las fichas de indicadores de nivel 1 hasta nivel 2 para la medición de los procesos. • Realizar seguimiento a la gestión documentaria del macro proceso.
Dueño de proceso Nivel 1 hasta Nivel 2	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer las entradas y salidas del proceso. • Identificar los recursos utilizados. • Identificar a los proveedores y clientes del proceso, ya sean internos o externos. • Coordinar las actividades del proceso con los participantes del mismo. • Evaluar el desempeño del proceso, buscando la eficiencia, eficacia y control. • Gestionar y tomar acción sobre los riesgos que enfrente el proceso. • Elaborar y/o revisar la elaboración de la documentación de procesos, así como mantener la documentación actualizada. • Proponer los indicadores y la ficha de indicadores asociados a los procesos. • Dueño de proceso de nivel 1 o nivel 2: responsable de documentar el proceso de forma adecuada y mantenerlo actualizado, bajo los estándares definidos. • Involucra a todos los participantes del proceso para que conozcan el proceso de forma íntegra. • Involucra a otras áreas participantes del proceso a mapear, actualizar o mejorar un proceso.
Responsables de Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar las actividades que conforman los procesos y/o el SIG.
Participantes del proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores: proveer las entradas como insumo para el proceso. • Clientes: recibir las salidas del proceso. Deben entregar retroalimentación respecto al nivel de satisfacción con las salidas del proceso.

5. DESCRIPCIÓN:

5.1 DEFINICIONES

Actividad	Tarea o conjunto de tareas necesarias para realizar un proceso.
Diagrama de flujo	Representación gráfica que muestra la secuencia de las actividades de un proceso.
Diagrama del proceso	Representación gráfica del funcionamiento de un proceso. Muestra los procesos que lo conforman de forma secuencial, con las respectivas entradas y salidas
Entradas o insumos	Son los ingresos del proceso, los cuales son necesarios para que este inicie sus actividades. Pueden ser recursos materiales, humanos o de información.
Mapa de procesos	Representación gráfica que identifica los procesos que un área

Instructivo: "DIAGRAMACION DE PROCESOS"

Código: MP07-IT02
 Revisión: 01
 Cláusula: 4.4.1 ISO 9001
 ISO 14001
 ISO 45001





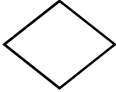





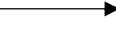

	desarrolla, y sus principales interrelaciones, ofreciendo una visión de conjunto del sistema de gestión del área.
Proceso	Conjunto de tareas que conforman una serie de actividades, interrelacionadas entre sí, que transforman una entrada en una salida con valor añadido para el usuario.
Proceso operativo o clave	Gestionan las actividades conducentes a la entrega del producto o servicio al usuario (externo al área). De ellos depende la posibilidad de cumplir satisfactoriamente con sus requerimientos y expectativas.
Proceso de soporte	Proporcionan apoyo a los procesos operativos o clave para asegurar el buen funcionamiento del área y que, generalmente, son transparentes al usuario.
Proceso estratégico	Gestionan la forma en que se toman decisiones sobre planificación y mejoras de la organización, y la relación de ésta con el entorno, siendo los responsables de analizar las necesidades y condicionantes, para a partir de todo ello y del conocimiento de las posibilidades de los recursos propios, emitir las guías adecuadas al resto de procesos de la organización para asegurar la respuesta a esas necesidades y condicionantes. Permiten definir y desplegar las estrategias, políticas y objetivos de la organización.
Tipo de proceso	Clasificación de los procesos en operativos, estratégicos o de soporte.
Salidas o productos	Son los resultados obtenidos, luego de que se procesen las entradas, es decir, después del funcionamiento del proceso o, en otras palabras, el propósito para el cual este existe. Por lo general, la salida de un proceso se convierte en la entrada de otro proceso, con lo cual se repite el ciclo. Una excepción son los procesos que están al inicio o al final, ya que estos interactúan directamente con los proveedores de los insumos o con los destinatarios de los productos.

5.2 ASPECTOS GENERALES

5.2.1 Consideraciones básicas

- a. Los niveles de los procesos son:
 - Proceso de nivel 0: Es el grupo de procesos unidos por especialidad y es el nivel más agregado. Se conoce también como macro proceso.
 - Proceso de nivel 1: Es el primer nivel de desagregación de un macroproceso o proceso de nivel 0.
 - Proceso de nivel 2: Es el primer nivel de desagregación de un proceso de nivel 1, muestra los subprocesos que este contiene.
 - Proceso de nivel 3: Es el segundo nivel de desagregación de un proceso de nivel 2, muestra las actividades que este contiene.
- b. La herramienta utilizada para la elaboración de los diagramas de procesos es Visio.

5.2.2 Simbología

Símbolo	Nombre	Descripción
	Terminal	Indica dónde comienza o dónde termina el proceso.
	Entrada / Salida	Indica la entrada o salida de productos, servicios, datos o información.
	Tarea	Indica una acción simple o actividad a desarrollar.
	Tarea subcontratada	Indica el desarrollo de una actividad subcontratada.
	Decisión	Generalmente, en los procesos hay que tomar decisiones. Del símbolo salen dos flechas, Sí/No.
	Procedimiento documentado	Indica la existencia de un procedimiento documentado, para la realización de parte del proceso.
	Documento	Indica la presencia de un documento en formato papel o bien otro soporte.
	Revisión	Generalmente, en los procesos, se realizan revisiones para comprobar el buen desarrollo del mismo.
	Base de datos	Indica el registro o extracción de datos informáticos.
	Espera	Indica que va a pasar un cierto periodo de tiempo para que el proceso continúe.
	Conector	Indica la dirección del flujo del proceso.
	Continuidad	Indica que el proceso continúa en otra página. Para su identificación se enumerarán ordinalmente.

5.3 Diagramación de procesos

5.3.1 Elaboración del mapa de procesos

El encargado de la gestión por procesos identifica los macro procesos que tienen lugar en la empresa y se les divide por estratégicos, operativos y de soporte.

En el Anexo 1, se muestra el formato de un mapa de proceso y en el Anexo 2 se tiene el mapa de procesos de ELECTROPERU.

5.3.2 Identificación de entradas y salidas de los macro procesos

Los dueños de procesos identifican las entradas y salidas del macroproceso, a fin de desagregar y establecer los procesos de nivel 1.

5.3.3 Elaboración de diagramas de procesos

Una vez definidas las entradas y salidas del macroproceso, este se desagrega en procesos de nivel 1, los mismos que se grafican de manera secuencial de inicio a fin. Así como los procesos de nivel 1 se desagregan en procesos de nivel 2 (sub procesos)

Los dueños de procesos elaboran el diagrama de procesos de nivel 1 y nivel 2 (Anexo 3 y 4), de acuerdo con los siguientes pasos:

- a. Coloca el nombre del macro proceso / proceso de nivel 1, según corresponda, en la parte superior central. En el caso del macro proceso es según el mapa de procesos aprobado.
- b. Coloca el código del macro proceso / proceso de nivel 1 en la parte superior derecha.
- c. Coloca la versión del diagrama.
- d. Una vez que el diagrama sea aprobado, se colocará la fecha de aprobación.
- e. Diagrama los procesos de forma secuencial para lo cual considera todas las entradas que ingresan a un proceso para transformarse en salidas.

5.3.4 Elaboración de diagramas de flujo

Para desarrollar un diagrama de flujo, se puede usar las respuestas de las siguientes preguntas:

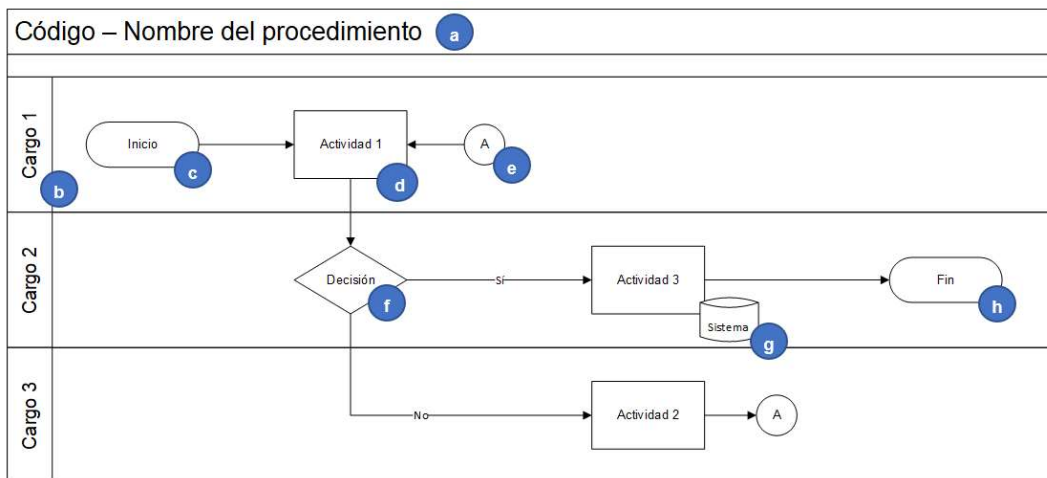
- ¿Cuál es el proceso que se va a analizar?
- ¿Cuándo se ejecuta el proceso?
- ¿Para qué se ejecuta el proceso?
- ¿Qué recibe el proceso?
- ¿Qué entrega el proceso?
- ¿Con qué actividad inicia el proceso?
- ¿Con qué actividad termina el proceso?
- ¿Qué se requiere para ejecutar el proceso?
- ¿Cómo se ejecuta el proceso?
- ¿Quién ejecuta el proceso?
- ¿Dónde se ejecuta el proceso?

Instructivo: "DIAGRAMACION DE PROCESOS"

Código: MP07-IT02
Revisión: 01
Cláusula: 4.4.1 ISO 9001
ISO 14001
ISO 45001

Los dueños de procesos mapean todas las actividades y los responsables de inicio a fin en un diagrama de flujo (Anexo 5), para lo cual deben seguir los siguientes pasos:

- a. Coloca el nombre del procedimiento con su respectivo código ubicado en la parte superior.
- b. Coloca los cargo(s) responsable(s) de las actividades.
- c. Coloca el inicio del diagrama de flujo.
- d. Define las actividades.
- e. En caso, existan conexiones entre actividades separadas se coloca el conector de actividades separadas en una misma página.
- f. En caso se tome una decisión respecto de la actividad anterior, se usa el símbolo correspondiente.
- g. En caso una actividad incluya el almacenamiento de datos en un sistema de información, se coloca el símbolo del sistema junto con su nombre.
- h. Coloca el fin del diagrama de flujo.



6. CONTROL DE CAMBIOS

Corresponde a la primera versión del documento.

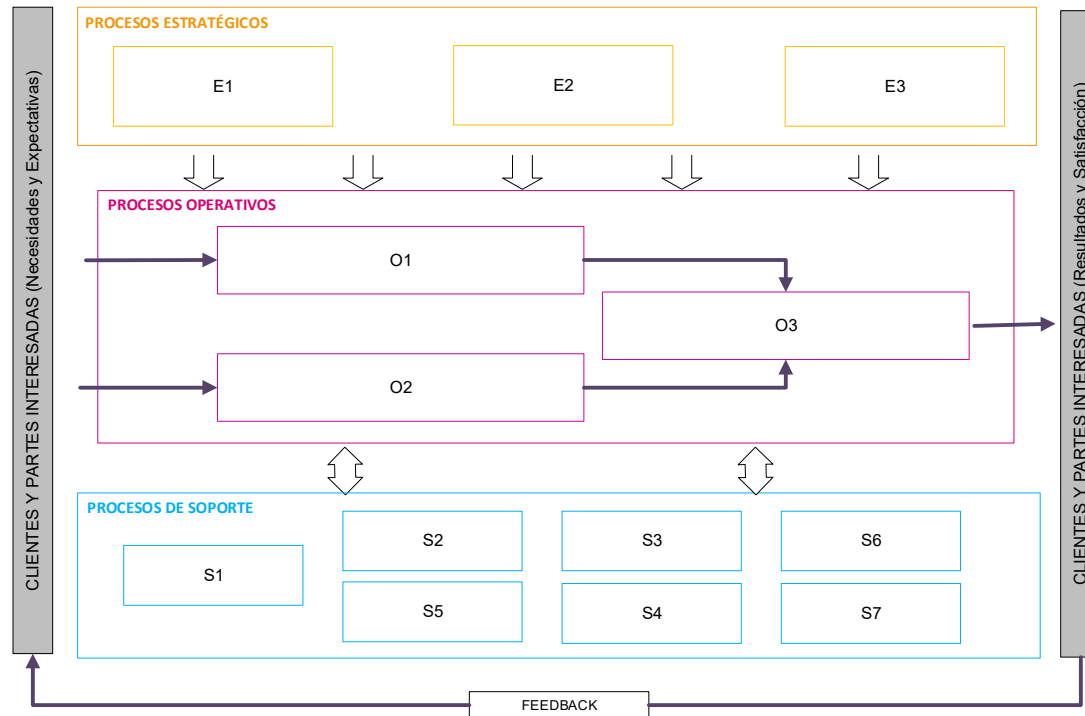
7. ANEXOS

Instructivo: "DIAGRAMACION DE PROCESOS"

Código: MP07-IT02
Revisión: 01
Cláusula: 4.4.1 ISO 9001
ISO 14001
ISO 45001

- Anexo 1. Mapa de procesos
- Anexo 2. Mapa de procesos de ELECTROPERU
- Anexo 3. Diagrama de procesos de nivel 1
- Anexo 4. Diagrama de procesos de nivel 2
- Anexo 5. Diagrama de flujo

ANEXO 1 MAPA DE PROCESOS



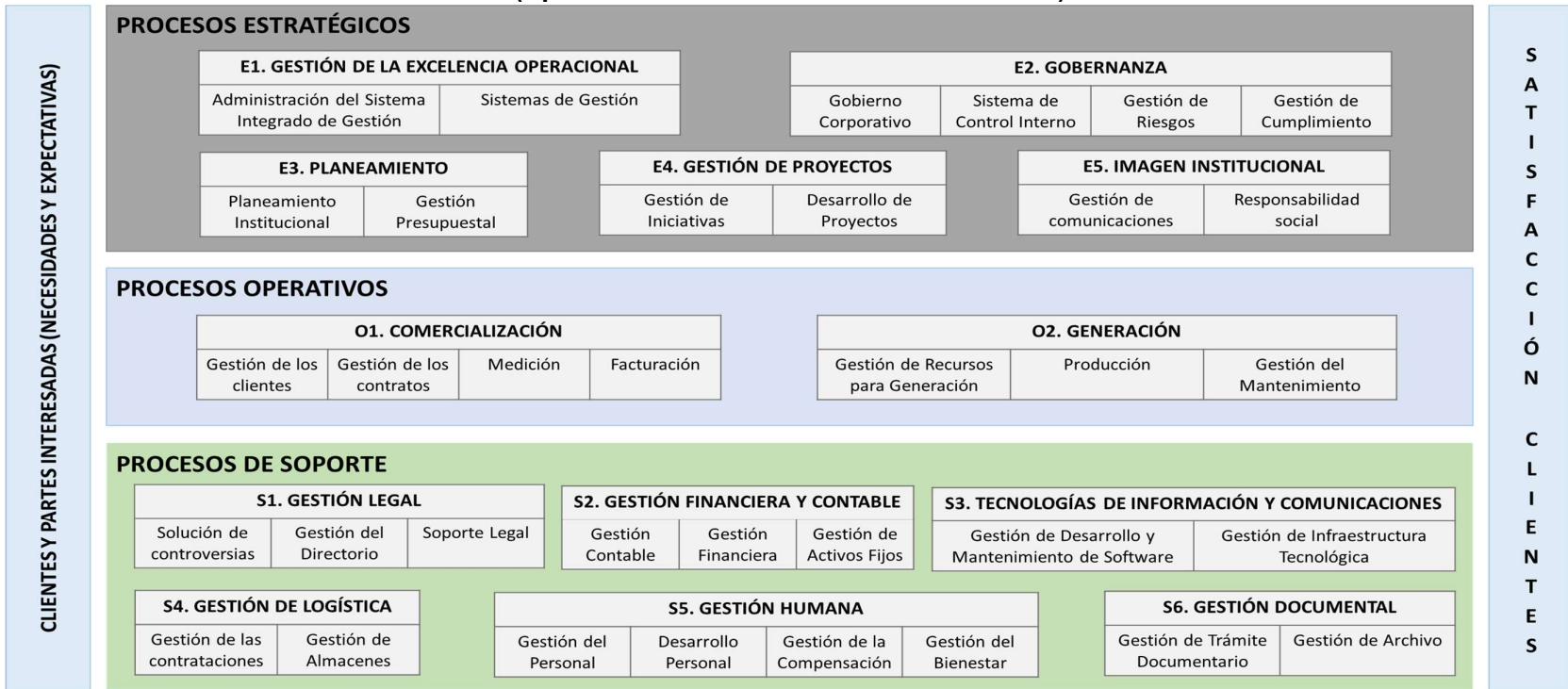


MANUAL DE INSTRUCTIVOS Y REGISTROS – MIR

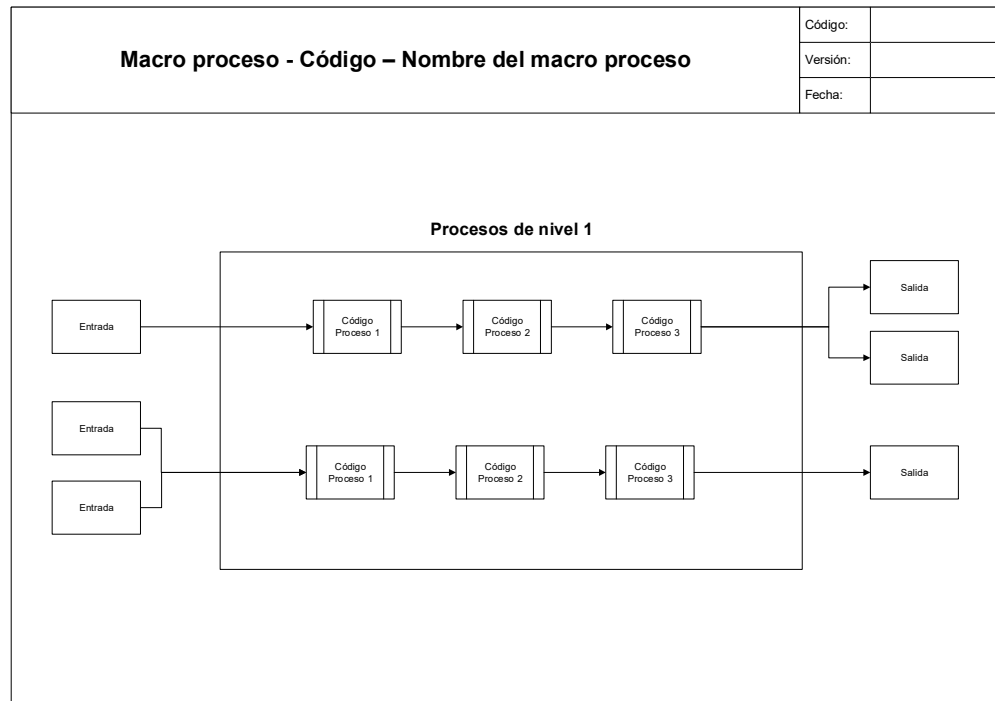
Instructivo: "DIAGRAMACION DE PROCESOS"

Código: MP07-IT02
 Revisión: 01
 Cláusula: 4.4.1 ISO 9001
 ISO 14001
 ISO 45001

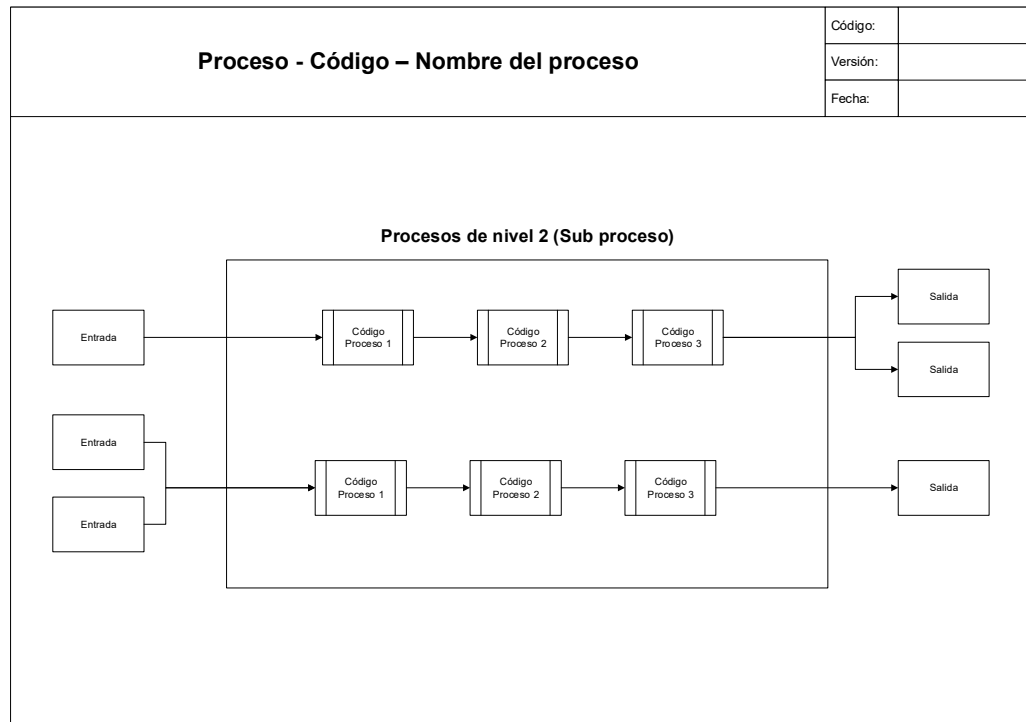
ANEXO 2 MAPA DE PROCESOS DE ELECTROPERU (Aprobación Sesión Directorio N° 0001-2020)



**ANEXO 3.
 DIAGRAMA DE PROCESOS DE NIVEL 1**



**ANEXO 4.
 DIAGRAMA DE PROCESOS DE NIVEL 2**



**ANEXO 5.
 DIAGRAMA DE FLUJO**

