

Instructivo: "ELABORACION DE FICHAS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS"

Código: MP07-IT03
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 elaboración de la ficha de 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:

Gerente General	<ul style="list-style-type: none"> • Designar al encargado de la gestión por procesos
Sub Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar el manual para la identificación, priorización y documentación de procesos y gestionar su aprobación por parte de la Gerencia General • Aprobar los instructivos de trabajo que complementen el manual
Encargado de la gestión por procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar soporte técnico para la documentación de procesos. • Coordinar con los dueños de proceso la documentación de los procesos y/o SIG. • 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.
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.

	<ul style="list-style-type: none"> • 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

Ficha de proceso de nivel 0	Documento en el que se define los elementos claves de un proceso de nivel 0 (macroproceso).
Ficha de proceso de nivel 1 hasta nivel 2	Documento en el que se define los elementos claves de un proceso de nivel 1 hasta nivel N (procesos o sub procesos).
Ficha de procedimiento	Documento en el que se define los elementos claves de un procedimiento.

5.2 ASPECTOS GENERALES

5.2.1 Consideraciones básicas

- a. La herramienta utilizada para la elaboración de las fichas de procesos es Microsoft Excel.

b. La fuente es Calibri tamaño 12.

5.3 ELABORACIÓN DE FICHA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

5.3.1 Elaboración de ficha de proceso nivel 0

a. Encabezado

El encabezado está compuesto por el logo, el nombre de la ficha, la fecha el código y la versión.

	FORMATO	
	Fecha de Proceso Nivel 0	Fecha:
	Código:	Versión:

b. Identificación del macro proceso

En la ficha de proceso nivel 0, también llamado macroproceso, se muestra la información del macroproceso.

NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 0					OBJETIVO
CÓDIGO DEL PROCESO NIVEL 0	VERSIÓN DEL PROCESO NIVEL 0				
DUEÑO DEL PROCESO NIVEL 0					ALCANCE
CLASIFICACIÓN	Estratégico	Operacional	Soporte	Encargo	

Componente	Descripción
Nombre del proceso nivel 0	Nombre del macro proceso
Código del proceso nivel 0	Código del macro proceso
Versión del proceso nivel 0	Versión del macro proceso
Dueño del proceso nivel 0	Nombre del dueño del macro proceso
Objetivo	Finalidad que se persigue, lo que se espera alcanzar en beneficio del ciudadano o destinatario de los bienes y servicios
Alcance	Cobertura del proceso
Clasificación	Tipo de proceso: estratégico, operacional, soporte o encargo

c. Identificación de información del macroproceso

En cada fila se detalla la información de los procesos de nivel 1, de acuerdo con lo solicitado en las columnas.

	PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCESOS NIVEL 1	SALIDAS	CLIENTES
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO NIVEL 0					
TÉRMINOS Y/O DEFINICIONES					

Instructivo: "ELABORACION DE FICHAS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS"

Código: MP07-IT03
 Revisión: 01
 Cláusula: 4.4.1 ISO 9001
 ISO 14001
 ISO 45001

Componente	Descripción
Proveedores	Proporcionan los insumos necesarios para el proceso. Pueden ser proveedores externos o proveedores internos (otro proceso)
Entradas	Insumos necesarios para llevar a cabo las actividades del proceso: recursos materiales, humanos, información, otros
Proceso de nivel 1	Nombre del proceso de nivel 1
Salidas	Resultados del proceso (bienes y servicios, información, documentación, otros)
Clientes	Es el cliente, el cual puede ser externo o interno (otro proceso)
Términos y/o definiciones	Términos usados en el proceso

d. Información de aprobación

INFORMACIÓN DE LA APROBACIÓN					
ELABORADO POR:			HOMOLOGADO POR:		
REVISADO POR:			APROBADO POR:		
FECHA DE APROBACIÓN			RESPONSABLE DEL ALMACENAMIENTO		
			LUGAR DE ALMACENAMIENTO		

Componente	Descripción
Elaborado por	Colocar el nombre, cargo y visto de quién o quiénes elaboraron la ficha de proceso de nivel 0
Revisado por	Colocar el nombre, cargo y visto de quién revisa la ficha de proceso de nivel 0, que debe ser el dueño del proceso de nivel 0
Homologado por	Colocar el nombre, cargo y visto de quién homologa la ficha de proceso de nivel 0, que debe ser el encargado de la gestión por procesos
Aprobado por	Colocar el nombre, cargo y visto de quién aprueba la ficha de proceso de nivel 0, que debe ser el dueño del proceso de nivel 0
Fecha de aprobación	Colocar la fecha de aprobación de la ficha de proceso de nivel 0
Responsable del almacenamiento	Responsable de la custodia del almacenamiento de la ficha
Lugar de almacenamiento	Nombre del área responsable en que se almacenará la ficha

Instructivo: "ELABORACION DE FICHAS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS"

Código: MP07-IT03
Revisión: 01
Cláusula: 4.4.1 ISO 9001
ISO 14001
ISO 45001

5.3.2 Elaboración de ficha de proceso nivel 1 o nivel 2

a. Encabezado

El encabezado está compuesto por el logo, el nombre de la ficha, la fecha el código y la versión.

	FORMATO	
	Fecha de Proceso Nivel N	Fecha:
	Código:	Versión:

b. Identificación del proceso

En la ficha de proceso nivel 1 hasta nivel 2, se muestra la información del proceso.

NOMBRE DEL PROCESO NIVEL N			
CÓDIGO DEL PROCESO NIVEL N		OBJETIVO	
VERSIÓN DEL PROCESO NIVEL N			
DUÑO DEL PROCESO NIVEL N		ALCANCE	
NOMBRE DEL PROCESO NIVEL N-1		OBJETIVO ESTRATÉGICO RELACIONADO	
MARCO NORMATIVO GENERAL Y/O POLÍTICAS			

Componente	Descripción
Nombre del proceso nivel N	Nombre del proceso nivel N
Código del proceso nivel N	Código del proceso nivel N
Versión del proceso nivel N	Versión del proceso nivel N
Dueño del proceso nivel N	Nombre del dueño del proceso nivel N
Nombre del proceso nivel N-1	Nombre del proceso nivel N-1
Objetivo	Finalidad que se persigue, lo que se espera alcanzar en beneficio del ciudadano o destinatario de los bienes y servicios
Alcance	Cobertura del proceso
Objetivo estratégico relacionado	Nombre del objetivo estratégico con el que está relacionado el proceso
Marco normativo general y/o políticas	Leyes, reglamentos, códigos, normas que aplican y que deben cumplirse para la correcta ejecución del proceso

c. Identificación de información del proceso

En cada fila se detalla la información de los procesos de nivel N o de los procedimientos, de acuerdo con lo solicitado en las columnas.

Instructivo: "ELABORACION DE FICHAS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS"

Código: MP07-IT03
 Revisión: 01
 Cláusula: 4.4.1 ISO 9001
 ISO 14001
 ISO 45001

	PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCESOS NIVEL N / PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO NIVEL N					
TÉRMINOS Y/O DEFINICIONES					

Componente	Descripción
Proveedores	Proporcionan los insumos necesarios para el proceso. Pueden ser proveedores externos o proveedores internos (otro proceso)
Entradas	Insumos necesarios para llevar a cabo las actividades del proceso: recursos materiales, humanos, información, otros
Proceso de nivel N	Nombre del proceso de nivel 1 o nivel 2
Salidas	Resultados del proceso (bienes y servicios, información, documentación, otros)
Clientes	Es el cliente, el cual puede ser externo o interno (otro proceso)
Términos y/o definiciones	Términos usados en el proceso

d. Identificación de información de control del proceso

INFORMACIÓN DE CONTROL DEL PROCESO	
RIESGOS Y CONTROLES	INDICADORES
RECURSOS HUMANOS	

Componente	Descripción
Riesgos y controles	Controles, verificaciones, revisiones, inspecciones, ensayos o pruebas que se realizan a las entradas o insumos principales del proceso y a las salidas principales del proceso, así como la identificación de riesgos de los procesos
Indicadores	Sirven para evaluar la eficacia y eficiencia del proceso. Deben demostrar en qué grado se está cumpliendo con los objetivos del proceso
Recursos Humanos	Personal (cargos) que intervienen en la ejecución de los procesos

e. Información de aprobación

INFORMACIÓN DE LA APROBACIÓN					
ELABORADO POR:			HOMOLOGADO POR:		
REVISADO POR:			APROBADO POR:		
FECHA DE APROBACIÓN			RESPONSABLE DEL ALMACENAMIENTO		
			LUGAR DE ALMACENAMIENTO		

Componente	Descripción
Elaborado por	Colocar el nombre, cargo y visto de quién o quiénes elaboraron la ficha de proceso de nivel 1 o nivel 2, que deben ser los participantes del proceso
Revisado por	Colocar el nombre, cargo y visto de quién revisa la ficha de proceso de nivel 1 o nivel 2, que debe ser el dueño del proceso de nivel 0
Homologado por	Colocar el nombre, cargo y visto de quién homologa la ficha de proceso de nivel 1 o nivel 2, que debe ser el encargado de la gestión por procesos
Aprobado por	Colocar el nombre, cargo y visto de quién aprueba la ficha de proceso de nivel N, que debe ser el dueño del proceso de nivel 0
Fecha de aprobación	Colocar la fecha de aprobación de la ficha de proceso de nivel N
Responsable del almacenamiento	Responsable de la custodia del almacenamiento de la ficha
Lugar de almacenamiento	Nombre del área responsable en que se almacenará la ficha

5.3.3 Elaboración de ficha de procedimiento

a. Encabezado

El encabezado está compuesto por el logo, el nombre de la ficha, la fecha, el código y la versión.

FORMATO		
	Ficha de Procedimiento	Fecha:
	Código:	Versión:

b. Identificación del procedimiento

En la ficha de procedimiento, se muestra la información del procedimiento.

Instructivo: "ELABORACION DE FICHAS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS"

Código: MP07-IT03
 Revisión: 01
 Cláusula: 4.4.1 ISO 9001
 ISO 14001
 ISO 45001

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO
NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 2	OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	
NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 1	ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO	
NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 0	MARCO NORMATIVO GENERAL Y/O POLÍTICAS	

Componente	Descripción
Nombre del procedimiento	Nombre del procedimiento
Código del procedimiento	Código del procedimiento
Versión del procedimiento	Versión del procedimiento
Nombre del proceso nivel 2	Nombre del sub proceso
Nombre del proceso nivel 1	Nombre del proceso
Nombre del proceso nivel 0	Nombre del macro proceso
Objetivo del procedimiento	Finalidad que se persigue con el procedimiento
Alcance del procedimiento	Indicar en qué actividad inicia y qué actividad termina el procedimiento
Marco normativo general y/o políticas	Leyes, reglamentos, códigos, normas que aplican y que deben cumplirse para la correcta ejecución del proceso

c. Identificación de información del procedimiento

En cada fila se detalla la información de las actividades, de acuerdo con lo solicitado en las columnas.

	PROVEEDORES	ENTRADAS	N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	EJECUTOR DE LA ACTIVIDAD	SISTEMA QUE SOPORTA LA ACTIVIDAD	¿ES CONTROL CLAVE? (SI-X)
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				Inicio del procedimiento					
				Fin del procedimiento					
TERMINOS Y/O DEFINICIONES									

Componente	Descripción
Proveedores	Proporcionan los insumos necesarios para el proceso
Entradas	Insumos necesarios para llevar a cabo las actividades del procedimiento
N°	Numeración de las actividades
Descripción de actividades	Actividades principales que se realizan dentro de cada proceso. Deben detallarse en orden de ejecución
Salidas	Resultados de las actividades
Clientes	Es el cliente, el cual puede ser externo o interno (otro proceso)
Ejecutor de la actividad	Se indica quién realiza o ejecuta la actividad
Sistema que soporta la actividad	Se indica el sistema usado para la actividad
¿Es control clave?	Se indica si la actividad es un control clave mediante un "X"
Términos y/o definiciones	Términos usados en el procedimiento

d. Identificación de información complementaria asociada

Instructivo: "ELABORACION DE FICHAS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS"

Código: MP07-IT03
 Revisión: 01
 Cláusula: 4.4.1 ISO 9001
 ISO 14001
 ISO 45001

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA ASOCIADA	
REGISTROS	
RECURSOS HUMANOS	
INFRAESTRUCTURA, RECURSOS Y AMBIENTE	
DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS	
ANEXOS	

Componente	Descripción
Registros	Documentos que proporcionan evidencia objetiva de la realización de actividades o controles críticos. Se mantienen en archivos físicos o informáticos
Recursos humanos	Personal que interviene en las actividades del procedimiento
Infraestructura, recursos y ambiente	Infraestructura necesaria y características del ambiente de trabajo para el adecuado desarrollo del procedimiento
Documentos relacionados	Leyes, reglamentos, normas o reglamentos, manuales o documentos normativos de la empresa que aplican y deben cumplirse para la adecuada realización de las actividades del procedimiento
Anexos	Otros documentos relacionados

e. Información de aprobación

INFORMACIÓN DE LA APROBACIÓN					
ELABORADO POR:	cargo	visto	HOMOLOGADO POR:	cargo	visto
REVISADO POR:	cargo	visto	APROBADO POR:	cargo	visto
FECHA DE APROBACIÓN			RESPONSABLE DEL ALMACENAMIENTO	cargo	
			LUGAR DE ALMACENAMIENTO	área	

Componente	Descripción
Elaborado por	Colocar el nombre, cargo y visto de quién o quiénes elaboraron la ficha de procedimiento, que deben ser los participantes del procedimiento
Revisado por	Colocar el nombre, cargo y visto de quién revisa la ficha de procedimiento, que debe ser el dueño del proceso de nivel 0
Homologado por	Colocar el nombre, cargo y visto de quién homologa la ficha de procedimiento, que debe ser el encargado de la gestión por procesos)
Aprobado por	Colocar el nombre, cargo y visto de quién aprueba la ficha de procedimiento, que debe ser el dueño del proceso de nivel 0
Fecha de aprobación	Colocar la fecha de aprobación de la ficha de procedimiento
Responsable del almacenamiento	Responsable de la custodia del almacenamiento de la ficha
Lugar de almacenamiento	Nombre del área responsable en que se almacenará la ficha

Instructivo: "ELABORACION DE FICHAS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS"

Código: MP07-IT03
Revisión: 01
Cláusula: 4.4.1 ISO 9001
ISO 14001
ISO 45001

6. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

No aplica.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Corresponde a la primera versión del documento.

8. ANEXOS

- Anexo 1. Ficha de procesos de nivel 0
- Anexo 2. Ficha de procesos de nivel N
- Anexo 3. Ficha de procedimientos

Instructivo: "ELABORACION DE FICHAS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS"

Código: MP07-IT03
Revisión: 01
Cláusula: 4.4.1 ISO 9001
ISO 14001
ISO 45001

ANEXO 1. FICHA DE PROCESOS DE NIVEL 0

		FORMATO					
		Ficha de Proceso Nivel 0				Fecha:	Versión:
Código:							
NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 0							
CÓDIGO DEL PROCESO NIVEL 0			VERSIÓN DEL PROCESO NIVEL 0				OBJETIVO
DUEÑO DEL PROCESO NIVEL 0							
CLASIFICACIÓN	Estratégico	Operacional	Soporte	Encargo	ALCANCE		
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO NIVEL 0	PROVEEDORES		ENTRADAS		PROCESOS NIVEL 1	SALIDAS	CLIENTES
TÉRMINOS Y/O DEFINICIONES							
INFORMACIÓN DE LA APROBACIÓN							
ELABORADO POR:				HOMOLOGADO POR:			
REVISADO POR:				APROBADO POR:			
FECHA DE APROBACIÓN				RESPONSABLE DEL ALMACENAMIENTO			
				LUGAR DE ALMACENAMIENTO			

Instructivo: "ELABORACION DE FICHAS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS"

Código: MP07-IT03
Revisión: 01
Cláusula: 4.4.1 ISO 9001
ISO 14001
ISO 45001

ANEXO 2. FICHA DE PROCESOS DE NIVEL 1 O NIVEL 2

FORMATO					
electroperu				Fecha:	
Código:				Versión:	
NOMBRE DEL PROCESO NIVEL N					
CÓDIGO DEL PROCESO NIVEL N			OBJETIVO		
VERSIÓN DEL PROCESO NIVEL N					
DUEÑO DEL PROCESO NIVEL N			ALCANCE		
NOMBRE DEL PROCESO NIVEL N-1			OBJETIVO ESTRATÉGICO RELACIONADO		
MARCO NORMATIVO GENERAL Y/O POLÍTICAS					
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO NIVEL N	PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCESOS NIVEL N / PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES
TÉRMINOS Y/O DEFINICIONES					
INFORMACIÓN DE CONTROL DEL PROCESO					
RIESGOS Y CONTROLES			INDICADORES		
RECURSOS HUMANOS					
INFORMACIÓN DE LA APROBACIÓN					
ELABORADO POR:			HOMOLOGADO POR:		
REVISADO POR:			APROBADO POR:		
FECHA DE APROBACIÓN			RESPONSABLE DEL ALMACENAMIENTO		
			LUGAR DE ALMACENAMIENTO		

Instructivo: "ELABORACION DE FICHAS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS"

Código: MP07-IT03
Revisión: 01
Cláusula: 4.4.1 ISO 9001
ISO 14001
ISO 45001

ANEXO 3. FICHA DE PROCEDIMIENTO

FORMATO										
electroperu		Fecha de Procedimiento							Fecha:	Versión:
Código:										
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO							CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 2							OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO			
NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 1							ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO			
NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 0							MARCO NORMATIVO GENERAL Y/O POLÍTICAS			
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	PROVEEDORES	ENTRADAS	Nº	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	EJECUTOR DE LA ACTIVIDAD	SISTEMA QUE SOPORTA LA ACTIVIDAD	¿ES CONTROL CLAVE? (SI= X)	
				Inicio del procedimiento						
				Fin del procedimiento						
TERMINOS Y/O DEFINICIONES										
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA ASOCIADA										
REGISTROS										
RECURSOS HUMANOS										
INFRAESTRUCTURA, RECURSOS Y AMBIENTE										
DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS										
ANEXOS										
INFORMACIÓN DE LA APROBACIÓN										
ELABORADO POR:	cargo		visto		HOMOLOGADO POR:	cargo		visto		
REVISADO POR:	cargo		visto		APROBADO POR:	cargo		visto		
FECHA DE APROBACIÓN					RESPONSABLE DEL ALMACENAMIENTO	cargo				
					LUGAR DE ALMACENAMIENTO	área				