



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

DIRECTIVA N° 002-2017-SERVIR/GDSRH
NORMAS PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPEO DE PROCESOS Y EL PLAN DE MEJORAS DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS EN PROCESO DE TRÁNSITO

1. OBJETIVO

La presente directiva tiene por objetivo establecer los lineamientos y procedimientos para la elaboración del mapeo de procesos y el plan de mejoras, que deben realizar las entidades públicas en el marco del proceso de tránsito al nuevo régimen del Servicio Civil, regulado por la Ley N° 30057 Ley del Servicio Civil.

2. FINALIDAD

La finalidad de la presente directiva es que las entidades públicas cuenten con lineamientos y procedimientos para poder realizar el mapeo de procesos e identificar y atender problemas en su gestión a través de la elaboración de un plan de mejoras. Este constituirá un compromiso de la entidad sobre las acciones a emprender para que los servicios o bienes públicos bajo su responsabilidad respondan a las necesidades y características de sus beneficiarios y/o usuarios.

3. BASE LEGAL

- 3.1. Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- 3.2. Decreto Legislativo N°1023, que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR.
- 3.3. Decreto Supremo N°062-2008-PCM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR y sus modificatorias.
- 3.4. Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- 3.5. Decreto Supremo N°040-2014-PCM, que aprueba el Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- 3.6. Decreto Supremo N°138-2014-EF, que aprueba el Reglamento de Compensaciones de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil y sus modificatorias.
- 3.7. Resolución de Presidencia Ejecutiva N°137-2015-SERVIR/PE, que formaliza la aprobación de la Directiva N°003-2015-SERVIR/GPGSC "Inicio del proceso de implementación del nuevo régimen de servicio civil" y sus modificatorias.
- 3.8. Resolución de Presidencia Ejecutiva N°034-2017-SERVIR/PE, que aprueba los Lineamiento para el tránsito de una entidad al Régimen del Servicio Civil y sus modificatorias.
- 3.9. Resolución de Presidencia Ejecutiva N°086-2017-SERVIR/PE, que formaliza la aprobación de la Directiva N° 001-2017-SERVIR/GDSRH "Normas para la Aplicación del Mapeo de Puestos de la Entidad" y sus modificatorias.

4. ALCANCE

La presente directiva es aplicable a las entidades públicas que se encuentran señaladas en el artículo 1° de la Ley N° 30057.

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. DEFINICIONES

Para efectos de la presente directiva, se consideran las siguientes definiciones:



“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

- a. **Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas entre sí, que tienen el propósito de producir un bien y/o servicio para un cliente dentro o fuera de la entidad. Generalmente los procesos involucran combinaciones de personas, máquinas, herramientas, técnicas, materiales y mejoras en una serie definida de pasos y acciones. Los procesos raramente operan en forma aislada y deben ser considerados en relación con otros procesos que pueden influir en ellos. Los niveles de desagregación de los procesos son:
- **Proceso de Nivel 0:** Usualmente se utiliza el término macroproceso para denominar grupos de procesos.
 - **Proceso de Nivel 1:** Primer nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0.
 - **Proceso de Nivel 2:** Segundo nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0.
 - **Proceso de Nivel N:** Último nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0.
- b. **Proceso crítico:** Es el conjunto de actividades que implica el procesamiento de insumos que derivan en un producto que constituye un bien o un servicio público destinado a un grupo de individuos o entidades, que ejercen un rol de beneficiarios y/o usuarios.
- c. **Actividad:** Conjunto de tareas necesarias para realizar un proceso.
- d. **Tarea:** Pasos a seguir para la ejecución de una actividad.
- e. **Atributos de los bienes y/o servicios:** Elementos vinculados a la oportunidad, tiempo, calidad, costo de entrega de un bien o servicio.
- f. **Beneficiario/usuario:** Ciudadano y entidad pública o privada que se beneficien o necesiten un determinado bien o servicio de la entidad.
- g. **Puesto ejecutor:** puesto, consignado en el Mapeo de Puestos, que ejecuta una actividad o tarea, como responsable, descrita en uno de los procesos de la entidad.
- h. **Proceso de tránsito:** Ruta de implementación que las entidades públicas deben seguir para que sus servidores puedan ingresar al régimen de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, que se encuentra regulada en los Lineamiento para el tránsito.
- i. **Titular de la entidad:** Para efectos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, se entiende que el Titular de la entidad es la máxima autoridad administrativa. En el caso de los Gobiernos Regionales y Locales, la máxima autoridad administrativa es el Gerente General del Gobierno Regional y el Gerente Municipal, respectivamente.
- j. **Órgano:** Son las unidades de organización que conforman la estructura orgánica de la entidad y que aparecen detalladas en el documento de gestión correspondiente.
- k. **Unidad Orgánica:** Son las unidades de organización en que se dividen los órganos contenidos en la estructura orgánica de la entidad y que pueden aparecer, en caso se crea necesario, detallados en el documento de gestión correspondiente.

5.2. RESPONSABILIDADES

La presente directiva comprende las siguientes responsabilidades:

- 5.2.1. La Autoridad Nacional del Servicio Civil, en adelante SERVIR, en su calidad de ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos:
- Emite el lineamiento para la elaboración del mapeo de procesos y el plan de mejoras que deben cumplir las entidades públicas en proceso de tránsito.
 - Emite pronunciamiento sobre el Mapeo de Procesos y el Plan de Mejoras, de conformidad a lo dispuesto en la presente directiva.



“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

5.2.2. El Titular de la entidad:

- Impulsa y avala el cumplimiento de la presente directiva en el marco del proceso de tránsito.
- Remite a SERVIR la versión final del Mapeo de Procesos y del Plan de Mejoras de la Entidad, que incluye la Carta de Compromiso de la entidad respecto a la implementación de las mejoras.

5.2.3. La Comisión de Tránsito de la entidad:

- Aprueba la propuesta de Mapeo de Procesos y el Plan de Mejoras que la entidad remitirá a SERVIR.

5.2.4. La Oficina de Planeamiento y Presupuesto o quien haga sus veces en la entidad—en adelante, la OPP:

- Es la responsable de la elaboración del Mapeo de Procesos y Plan de Mejoras, y brinda acompañamiento técnico a los demás órganos y unidades orgánicas de la entidad para el recojo y validación de la información demandada por la herramienta, en coordinación permanente con la Oficina de Recursos Humanos, o lo que haga sus veces.

5.2.5. Los órganos y unidades orgánicas de la entidad:

- Brindan la información pertinente, destinando tiempo y recursos para ello, valida propuestas y resultados, en coordinación con la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, y la Oficina de Recursos Humanos.

6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1. Elaboración del Mapeo de Procesos y Plan de Mejoras en el marco del proceso de tránsito

De acuerdo a los “Lineamiento para el tránsito de una entidad pública al régimen del Servicio Civil, Ley N° 30057”, el Mapeo de Procesos y el Plan de Mejoras se desarrollan dentro de la segunda etapa del proceso de tránsito al régimen del servicio civil.

Las entidades públicas podrán iniciar el Mapeo de Procesos de forma paralela al Mapeo de Puestos, siempre y cuando ello no afecte la calidad de los productos derivados de la aplicación de ambas herramientas del proceso de tránsito.

Durante el desarrollo de cada una de las actividades, la entidad pública, a través de su Comisión de Tránsito, o del puesto designado como interlocutor, deberá coordinar con su contraparte en el Equipo de Asistencia Técnica y Monitoreo al Tránsito de Entidades Públicas de la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos de SERVIR.

Las revisiones que se desprendan de las coordinaciones deberán asegurar el cumplimiento de los lineamientos establecidos, así como condicionarán la no observación del producto final producto de la aplicación de la herramienta.

6.2. Mapeo de Procesos

El mapeo de procesos constituye el primer paso de la entidad en el camino hacia la gestión por procesos y, en el marco del proceso de tránsito, representa un mecanismo para visualizar la forma de operar de los diferentes órganos y unidades orgánicas de una entidad. Para el desarrollo de esta actividad se deben cumplir las siguientes disposiciones:



“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

- a. La entidad identificará todos los procesos que ejecuta para cumplir sus funciones, descritas en su norma de creación y otras normas complementarias, con un nivel de desagregación de procesos cero y uno, de manera obligatoria, con el fin de visualizar de modo general todo aquello que la entidad realiza en la actualidad.
- b. Los procesos identificados deberán ser debidamente registrados en las fichas de procesos, conforme al Anexo 1 de la presente directiva. Para el caso de los procesos de nivel cero, en adición a las fichas de procesos, se deberá elaborar el Mapa de Procesos, que grafique la tipología e interacción entre los procesos de ese nivel.
- c. Para el desarrollo de la siguiente actividad, elaboración del Plan de Mejoras, se deberán seleccionar todos los procesos críticos de nivel 1. Es decir los procesos, cuyas fichas evidencien, que tienen como usuario de la salida, o las salidas, a un beneficiario y/o usuario de la entidad o aquellos procesos que tengan impacto en la provisión de un bien o servicio a un beneficiario y/o usuario de la entidad.
- d. Informe Técnico de Mapeo de Procesos:
 - Producto de esta actividad se desarrollará un Informe Técnico de Mapeo de Procesos, que deberá ser aprobado por la Comisión de Tránsito.
 - Este informe se desarrollará en base a lo contenido en el Anexo 1 de la presente directiva y deberá contener, como mínimo, lo siguiente: presentación, metodología, mapa de procesos, descripción de los procesos de nivel 0 y nivel 1 (fichas y diagramas de bloque), listado de procesos críticos.
 - El Informe Técnico de Mapeo de Procesos deberá ser remitido a SERVIR por el Titular de la entidad en un plazo no mayor a quince (15) días calendario, posteriores a la aprobación de la Comisión de Tránsito, adjuntando una copia del acta de la sesión de la Comisión de Tránsito en la que aprobó dicho Informe.
 - SERVIR verificará el cumplimiento de las reglas establecidas en la presente directiva y, de corresponder, emitirá recomendaciones al informe técnico presentado, que deberán ser subsanadas por la entidad antes de iniciar el desarrollo de la siguiente fase.

6.3. Segunda Actividad: Elaboración del Plan de Mejoras

La elaboración del Plan de Mejoras constituye el esfuerzo organizacional por identificar, priorizar e implementar mejoras a aspectos y/o características específicas de los procesos, y/o atributos de los bienes y/o servicios a cargo de la entidad. Para el desarrollo de esta actividad se deben cumplir las siguientes disposiciones:

- a. Para la identificación de oportunidades de mejoras, la entidad deberá analizar sus procesos críticos en los siguientes aspectos, como mínimo:
 - Contraste entre el mandato expresado en la norma de creación y otras normas sustantivas sobre el quehacer de la entidad, y los procesos críticos contenidos en el Informe Técnico de Mapeo de Procesos, elaborado en la primera actividad.
 - Revisión integral de los aspectos de los procesos críticos que pudieran estar afectando negativamente la provisión de bienes y/o servicios a los beneficiarios/usuarios, como es: el tiempo promedio de espera, la calidad del bien entregado y/o del servicio prestado, los costos de la elaboración del bien



“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

y/o prestación del servicio, la oportunidad de entrega, cobertura de entrega, ente otros.

- Identificación y/o revisión de los datos existentes sobre el beneficiario/usuario de los bienes y/o servicios bajo responsabilidad de la entidad, que estuvieran vinculados a los procesos críticos.
 - Identificación de la brecha existente entre los bienes y/o servicios resultantes de los procesos críticos, y la demanda del beneficiario/usuario.
- b.** Las entidades podrán optar, a fin de realizar lo señalado en el punto a., por analizar los procesos críticos hasta el nivel “n”, es decir, hasta el nivel en que se encuentre la información suficiente para poder identificar de manera clara las actividades y/o tareas realizadas por cada puesto ejecutor. Asimismo, las entidades podrán optar por otros mecanismos a fin de realizar lo señalado en el punto a., como por ejemplo: desarrollo de encuestas, levantamiento y revisión de data estadística, árbol de problemas, entre otros.
- c.** El desarrollo del paso a. y b. conllevarán a obtener una lista de oportunidades de mejora, que deberán ser priorizadas en atención a las siguientes consideraciones:
- La implementación de la mejora demanda un total de recursos de los que dispone, o de los que se puede agenciar, la entidad.
 - Los efectos positivos que se generarían con la implementación de la mejora podrán percibirse en el corto (6 meses) o mediano plazo (mayor a 6 meses y menor a dos años) por el segmento de la ciudadanía que accede directamente al bien y/o servicio público relacionado al proceso mejorado.
 - El alineamiento con los objetivos estratégicos vigentes de la entidad.
 - Otros criterios que estime la entidad, que deberán ser presentados en el Informe Técnico del Plan de Mejoras.
- d.** Informe Técnico del Plan de Mejoras:
- Producto de esta actividad se desarrollará un informe técnico aprobado por la Comisión de Tránsito, el Plan de Mejoras de la Entidad.
 - Este informe se desarrollará en base a lo contenido en el Anexo 2 de la presente directiva y deberá contener, como mínimo, lo siguiente: presentación, metodología, listado de las oportunidades de mejora identificadas, presentación de las oportunidades de mejoras priorizadas, carta de compromiso.
 - El informe aprobado deberá ser remitido a SERVIR por el Titular de la entidad en un plazo no mayor a quince (15) días calendario, posteriores a la aprobación de la Comisión de Tránsito, adjuntando una copia del acta de la sesión de la Comisión de Tránsito en la que se revisó y aprobó el Plan de Mejoras de la Entidad.
 - SERVIR verificará el cumplimiento de las reglas establecidas en la presente directiva y, de corresponder, emitirá recomendaciones al Plan de Mejoras presentado, que deberán ser subsanadas por la entidad antes de iniciar el desarrollo de la siguiente etapa del tránsito al régimen del servicio civil.
 - Remitido el Plan de Mejoras a SERVIR, y de haber concluido previamente con la aplicación del Mapeo de Puestos, la entidad se encuentra habilitada para solicitar a SERVIR el otorgamiento de la “Resolución de Inicio de Proceso de Implementación”, de acuerdo a lo establecido en la Directiva N° 003-2015-



“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

SERVIR/GPGSC aprobada por la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 137-2015-SERVIR/PE, y sus modificatorias.

- SERVIR, a través de sus canales de comunicación institucional, podrá poner a conocimiento de la ciudadanía la Carta de Compromiso de la Entidad, una vez que se haya emitido la Resolución de Presidencia Ejecutiva, que declara iniciado el proceso de implementación del nuevo régimen del servicio civil en la entidad.

6.4. Carta de Compromiso de la entidad

- a. La carta de compromiso es un documento que resalta la preocupación de la entidad por mejorar de cara a sus beneficiarios/usuarios. En esta carta la entidad presentará de manera resumida aquella oportunidad de mejora que, a criterio de la entidad, encierra potenciales beneficios para los receptores de los bienes y/o servicios públicos a su cargo.
- b. El inicio de la implementación de la Carta de Compromiso será un requisito para la aprobación del Cuadro de Puestos de la Entidad (CPE).
- c. SERVIR, a través de sus canales de comunicación institucional, podrá poner a conocimiento de la ciudadanía la Carta de Compromiso de la Entidad, una vez que se haya emitido la Resolución de Presidencia Ejecutiva, que declara iniciado el proceso de implementación del nuevo régimen del servicio civil en la entidad.

7. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

7.1. GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPEO DE PROCESOS Y EL PLAN DE MEJORAS EN ENTIDADES PÚBLICAS EN PROCESO DE TRÁNSITO

SERVIR aprobará mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva la Guía para la elaboración del Mapeo de Procesos y el Plan de Mejoras de las entidades públicas, que contiene el desarrollo metodológico del contenido en la presente directiva.

7.2. APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA POR PARTE DE ENTIDADES PÚBLICAS CON RÉGIMEN LABORAL 30057

Las entidades, cuya norma de creación indique la aplicación de la Ley N° 30057 a sus servidores y que no cuenten con servidores sujetos a los regímenes laborales de los Decretos Legislativos N° 276 y 728, están exceptuadas de la aplicación del Mapeo de Puestos, en atención a lo dispuesto en el Artículo N° 8 de la Directiva N° 003-2015-SERVIR/GPGSC y sus modificatorias. Las actividades expuestas en la presente directiva constituirán su primera aproximación a la implementación de lineamientos y metodologías propias del proceso de tránsito de entidades públicas al régimen del servicio civil.

Esas entidades deberán tomar contacto con el Equipo de Asistencia Técnica y Monitoreo al Tránsito de Entidades Públicas de la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos para la orientación sobre el proceso de tránsito.

8. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

8.1. ENTIDADES CON AVANCES EN EL PROCESO DE TRÁNSITO



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

Las entidades en proceso de tránsito que a la fecha de publicación de la presente directiva estén ejecutando el ejercicio de Mapeo de Procesos y/o Identificación de Oportunidades de Mejora en base a la Directiva N° 001-2015-SERVIR/GDSRH “Normas para la aplicación del dimensionamiento de las entidades públicas” o tengan en ejecución o proceso de contratación el desarrollo de dicho servicio, deberán remitir a SERVIR un informe que dé cuenta de los avances realizados, en el plazo de 90 días calendario contados a partir de la publicación de la presente directiva.

El informe se desarrollará en base al Anexo 4 de la presente directiva y deberá ser remitido por el Titular de la entidad, suscrito por la Comisión de Tránsito.

La Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos de SERVIR tomará conocimiento de estos avances a fin de que las entidades puedan continuar con la aplicación de la Directiva N° 001-2015-SERVIR/GDSRH.

8.2. LINEAMIENTOS ESPECIALES DE ELABORACIÓN DEL MAPEO DE PROCESOS Y EL PLAN DE MEJORAS

SERVIR aprobará lineamientos y/o guías metodológicas especiales de elaboración de Mapeo de Procesos y Plan de Mejoras para atender casos de entidades públicas de los niveles regional y local que por características estructurales, organizacionales y operativas demanden pasos específicos. En tanto no se emitan los lineamientos, se regirán por la presente directiva, en lo que les sea aplicable.

**ANEXO 01: INFORME DE MAPEO DE PROCESOS Y FORMATOS DE FICHAS DE PROCESOS****Informe de Mapeo de Procesos**

El Informe de Mapeo de Procesos deberá abordar, como mínimo, los siguientes puntos, pudiendo la entidad proponer una estructura que resulte más conveniente:

1) Presentación

Elaboración de un resumen que narre los principales resultados a los arribó la entidad, tras la identificación de sus procesos y otra información que estimara pertinente.

2) Metodología

Descripción de las actividades desarrolladas, así como de la aplicación de herramientas o instrumentos utilizados para el mapeo de procesos y la selección de procesos críticos.

3) Mapa de Procesos

Representación gráfica del Mapa de Procesos a nivel 0 y 1.

4) Descripción de Procesos

Descripción de los procesos a través de fichas y diagramas de bloque. Estos también deberán ser entregados en formato editable (CD o USB) conjuntamente con el informe impreso.

5) Listado de Procesos Críticos

Sustento de la elección de los procesos críticos y listado de los procesos críticos.

Fichas de Procesos

Para el caso de los procesos de **nivel 0** se deberá emplear un formato que, como mínimo, recoja la información que a continuación se presenta:

| | | | |
|--|---|-----------------------------|---|
| Nombre | Nombre del proceso nivel 0 (debe permitir identificar claramente al proceso nivel 0 y diferenciarlo de los demás) | Clasificación / Tipo | Naturaleza del proceso nivel 0 (Estratégico, Misional o de Soporte) |
| Código | Código asignado para identificar al proceso nivel 0 ¹ | Versión | Número de versión (versión1, versión2, etc.) |
| Objetivo | Finalidad que se persigue, lo que se espera alcanzar en beneficio del ciudadano o destinatario de los bienes y servicios. | | |
| Responsable | Nombre del órgano y unidad orgánica, o puesto que ejecuta y/o tiene responsabilidad principal sobre el proceso. | | |
| Áreas participantes | Nombres de órganos y/o unidades orgánicas involucradas en la ejecución del proceso nivel 0. | | |
| Procesos de nivel 1 | Nombre asignado al proceso nivel 1 | Código | Código asignado para identificar al proceso nivel 1 |
| | (...) | | (...) |
| | (...) | | (...) |
| (Se agregarán tantas filas como sean necesarias) | | | |

¹ Los códigos que se asignen a los procesos nivel 0, 1, 2, actividades o tareas deben evidenciar la interrelación entre sí. Así, el modelo de codificación propuesto implica que los procesos nivel 0 inicien con el código M01, M02, etc. Los procesos nivel 1, según el proceso nivel 0 al que pertenezcan, añadirán al código anterior el numeral .01, .02, etc., obteniéndose un código total similar a los siguientes: M01.01, M01.02, etc.



“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

Para el caso de los procesos de **nivel 1**, se deberá emplear un formato que, como mínimo, recoja la información que a continuación se presenta:

| | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|--|
| Nombre | Nombre del proceso nivel 1 (debe permitir identificar claramente al proceso nivel y diferenciarlo de los demás) | | Clasificación | Naturaleza del proceso nivel 1 (Estratégico, Misional o de Soporte) | | |
| Código | Código asignado para identificar al proceso nivel 1 | | Versión | Número de versión (versión1, versión2, etc.) | | |
| Objetivo | Finalidad que se persigue, lo que se espera alcanzar en beneficio del ciudadano o destinatario de los bienes y servicios. | | | | | |
| Responsable | Nombre del órgano y unidad orgánica, o puesto que ejecuta y/o tiene responsabilidad principal sobre el proceso. | | | | | |
| Base legal / normativa aplicable | Enumerar la normativa que se aplica para el desarrollo del proceso. | | | | | |
| Áreas participantes | Nombres de órganos y/o unidades orgánicas involucradas en la ejecución del proceso nivel 1. | | | | | |
| Proveedores | Entradas | Identificación de procesos nivel 2 | Código de procesos nivel 2 | Responsable del proceso nivel 2 | Salidas | Usuarios |
| Ciudadanos, entidades, órganos, unidades orgánicas que proporcionan entradas al proceso nivel 2. Pueden ser externos o internos. | Parte de los Insumos que emplea el proceso nivel 2. | Presentar los procesos nivel 2. | Asignar un código para identificar proceso nivel 2. Por ejemplo, para el proceso nivel 0 M01 se presentan los siguientes códigos de procesos. | Nombre del puesto que tiene la responsabilidad principal sobre el proceso y el órgano o unidad orgánica a la que pertenece. | Resultados que genera el proceso nivel 2 (producto o servicio). | Ciudadanos entidades, órganos, unidades orgánicas que requieren las salidas que genera el proceso nivel 2. |
| (...) | (...) | (...) | (...) | (...) | (...) | (...) |
| (...) | (...) | (...) | (...) | (...) | (...) | (...) |
| (Se agregarán tantas filas como procesos sean identificados) | | | | | | |

Para el caso de los procesos de mayor desagregación (hasta el **nivel “n”**), se deberá emplear un formato que, como mínimo, recoja la información que a continuación se presenta:

| | | | | | | |
|---|---|---------------------------------------|---|---|------------------------------|--|
| Nombre | Nombre del proceso nivel n | | Clasificación / Tipo | Naturaleza del proceso nivel 0 o 1 (Estratégico, Misional o de Soporte) | | |
| Código | Código asignado para identificar al proceso nivel n | | Versión | Número de versión (versión1, versión2, etc.) | | |
| Objetivo | Objetivo del proceso nivel n | | | | | |
| Responsable | Nombre del órgano y unidad orgánica, o puesto que ejecuta y/o tiene responsabilidad principal sobre el proceso. | | | | | |
| Base legal / normativa aplicable | Enumerar la normativa que se aplica para el desarrollo del proceso nivel n. | | | | | |
| Áreas participantes | Nombres de órganos y/o unidades orgánicas involucradas en la ejecución del proceso nivel n. | | | | | |
| Proveedores | | Entradas / Insumos | Salidas | Usuarios | | |
| Entidades, órganos, unidades orgánicas que prestan insumos al proceso nivel n | | Insumos que emplea el proceso nivel n | Productos que genera el proceso nivel n | Ciudadanos, entidades, órganos, unidades orgánicas que emplean las salidas que genera proceso nivel n | | |
| Nombre de la actividad o tarea | Código de la actividad o tarea | Nombre del puesto ejecutor | Número correlativo del puesto | Órgano y Unidad Orgánica de ejecutor | Registro de ejecución | |



“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

| Presentar las actividades del proceso nivel n, procurando seguir un orden secuencial según se ejecuten. Por ejemplo, para el procedimiento M01.1.1 se presentarán las actividades. Por ejemplo: Actividad 1. | Asignar un código para identificar a la actividad, bajo el mismo formato empleado con los procesos nivel 0, 1 y 2. Por ejemplo: M01.1.1. | Señalar el nombre del puesto ejecutor de las actividades referidas en el campo izquierdo. Este nombre deberá extraerse de la matriz de mapeo de puestos. Por ejemplo: Ejecutor X. | Señalar el número correlativo que posee el puesto en la Matriz de Mapeo de Puestos. Por ejemplo: 23 | Señalar el nombre del órgano y/o unidad orgánica a la que pertenece el puesto ejecutor de la actividad. Por ejemplo: Unidad orgánica Y. | Señalar, para cada actividad o tarea, aquellos instrumentos que evidencian su frecuencia o tiempo de ejecución. Por ejemplo: registro o base de datos de ejecución de la actividad. |
|--|--|---|---|---|---|
| (...) | (...) | (...) | (...) | (...) | (...) |
| (...) | (...) | (...) | (...) | (...) | (...) |
| (Se agregarán tantas filas como sean necesarias) | | | | | |



“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

ANEXO 02: PLAN DE MEJORAS

La sistematización de las oportunidades de mejora debe abordar, como mínimo, los siguientes puntos, pudiendo la entidad proponer una estructura que resulte más conveniente:

1) Presentación

Elaboración de un resumen que narre los principales resultados a los arribó la entidad, tras la revisión del estado actual de sus procesos y otra información que estimara pertinente.

2) Metodología

Descripción de las actividades desarrolladas, así como de la aplicación de herramientas o instrumentos utilizados para la identificación y priorización de oportunidades de mejoras.

3) Listado de las oportunidades de mejora identificadas

Enunciación del total de espacios de mejora identificados, detallando, al menos, la siguiente información.

| N° | Nombre de la oportunidad de mejora | Nombre de proceso (s) involucrado (s) | Problema identificado | Ciente (s) del (los) proceso (s) | ¿Disponibilidad de presupuesto? | ¿La implementación concluirá antes de la obtención del CPE? | ¿Conlleva a mejoras tangibles por el (los) cliente (s)? | ¿Se podrá monitorear la implementación de la mejora? | ¿Oportunidad de mejora priorizada? |
|----|------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|----------------------------------|---------------------------------|---|---|--|------------------------------------|
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

4) Presentación de las oportunidades de mejoras priorizada

Descripción detallada de cada una de las oportunidades de mejoras priorizadas, que debe incluir: el proceso involucrado; el problema diagnosticado; las causas del problema bajo el alcance de la entidad; los efectos generados para el usuario del producto del proceso; las expectativas del usuario sobre las características del bien y/o servicio público, o sobre la entrega y/o prestación; las alternativas de solución; las líneas de acción a implementar; el presupuesto y los plazos establecidos; y el equipo responsable de la implementación de la mejora.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

Nombre de la oportunidad de mejora

| |
|--|
| |
|--|

Clasificación de la mejora

| |
|--|
| |
|--|

*Revisar la clasificación propuesta en el Anexo 3 de la presente directiva y/o proponer aquella que se crea más pertinente.

Información básica de la oportunidad de mejora

| Resumen ejecutivo | |
|---|--|
| | |
| Equipo responsable del proyecto | |
| Órgano / Unidad orgánica | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Cargo / puesto • Nombre: | |

Caracterización de la oportunidad de mejora

| Información general | |
|---|--|
| Problema identificado | |
| Causas del problema | |
| Consecuencias del problema | |
| Resultados esperados de la oportunidad de mejora | |
| Público objetivo | |
| Expectativas del público objetivo y de la entidad | |

Planificación

| Inicio estimado | Mes/Año | | |
|------------------------------------|------------------------------|-------------------|-------------|
| Fin estimado | Mes/Año | | |
| Unidad orgánica responsable | Nombre de la unidad orgánica | | |
| Puesto líder del proyecto | Nombre del puesto | | |
| Acciones | Puestos involucrados | Plazos | Presupuesto |
| Acción 1 | Nombre del puesto | Mes/Año – Mes/Año | S/. |
| Acción 2 | Nombre del puesto | Mes/Año – Mes/Año | S/. |
| Acción 3 | Nombre del puesto | Mes/Año – Mes/Año | S/. |

Facilitadores / Inhibidores

| | |
|------------------------|--|
| Aliados | |
| Dificultades y riesgos | |
| Aprendizajes | |

Impacto

| Antes | Después (cambios tangibles) |
|-------|-----------------------------|
| • | • |
| • | • |
| • | • |

Explicación de la mejora

| |
|--|
| |
|--|



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

5) Carta de compromiso

Resumen ejecutivo de la oportunidad de mejora que para la entidad representa el conjunto de esfuerzos organizacionales que mayor incidencia tendrá en el grupo externo de individuos que recibe un bien o un servicio a su cargo.

| Carta de compromiso | |
|---|--|
| Resumen | |
| Problema identificado | |
| Público objetivo | |
| Causas del problema | |
| Consecuencias del problema | |
| Resultados esperados | |
| Periodo de implementación | |
| Presupuesto asignado | |
| Nombre y firma del titular de la entidad | |



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

ANEXO 03: CLASIFICACIÓN DE MEJORAS

- **ACCESO A LA INFORMACIÓN:** Comprende las oportunidades de mejoras orientadas a la contribución de un mayor y mejor acercamiento entre una entidad pública y los ciudadanos, a través de un mayor acceso, difusión, transparencia y uso de información de calidad, completa y oportuna, fácilmente accesible y entendible sobre la actividad que realiza la organización.
- **ARTICULACIÓN INTERSECTORIAL:** Encierra a las oportunidades de mejoras que buscan que la entidad establezca canales e instrumentos formales para la socialización de información entre las partes interesadas, de modo que se garantice la calidad y la oportunidad de socialización de contenidos entre los actores que forman parte de una misma política, proyecto o emprendimiento público. Sistematización de las oportunidades de mejora de las entidades en tránsito al nuevo régimen del Servicio Civil
- **EFICIENCIA EN ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES:** Engloba a todas aquellas iniciativas que contribuyen a que la entidad pública cuente con procesos de adquisición de bienes y servicios que generen mayor transparencia, oportunidad en la elaboración de productos y prestación de servicios, y optimización del presupuesto destinado a la satisfacción de los requerimientos de las áreas usuarias.
- **GESTIÓN INTERNA:** Comprende a las oportunidades de mejora que demandan ajustes en los sistemas de gestión en pro de incrementar la eficiencia interna de la entidad pública en beneficio de los clientes directos e indirectos, a través de la introducción de soluciones del tipo administrativo, comunicacional, tecnológico, entre otras.
- **PROMOCIÓN DE LA INVERSIÓN:** Alberga al conjunto de acciones realizadas por entidades públicas con la finalidad de generar las condiciones mínimas necesarias para facilitar el acercamiento del sector privado, el acceso a mercados y la inversión de capitales privados de actores vinculados al sector en el que se encuentran inmersas dichas entidades.
- **SERVICIO AL CIUDADANO:** Comprende todas aquellas iniciativas públicas destinadas a mejorar la relación entre la entidad y los individuos, ya sea en su rol de clientes, usuarios o ciudadanos, de modo que se garantice no sólo la correcta prestación del servicio o entrega del bien, sino también la satisfacción de las expectativas en torno a los atributos de los servicios o bienes públicos a cargo de la entidad, tales como calidad, cordialidad en la atención, tiempo de espera, entre otros.
- **SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA:** Comprende todo esfuerzo enfocado en acelerar la prestación del servicio o producción del bien esperado por el cliente interno o externo, ya sea a partir de la reducción de pasos, la optimización de los tiempos demandados por la ejecución de las actividades del proceso, la introducción de herramientas tecnológicas o alguna otra acción similar.



“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

ANEXO N° 4: FORMATO DE INFORME DE AVANCES DE LA ENTIDAD CON RESPECTO AL PROCESO DE TRÁNSITO

1. Objeto del informe

En atención a lo dispuesto en la primera disposición complementaria transitoria de la Directiva N° 002 -2017-GDSRH/SERVIR, “Normas para la elaboración del mapeo de procesos y el plan de mejoras de las entidades públicas en proceso de tránsito” el presente informe da cuenta de los avances desarrollados por la entidad con respecto al proceso de tránsito al régimen de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil. En particular, brinda información con respecto al desarrollo de las actividades denominadas mapeo de procesos y elaboración del plan de mejoras.

2. Avances de la entidad

En el siguiente cuadro se presentan el resumen de los avances de la entidad:

Cuadro N° 1: Avances de la entidad

| Etapa | Actividad en ejecución | Estado actual | Medio de verificación |
|-------------------------------|---------------------------------|--|--|
| Etapa 2: Análisis situacional | Mapeo de Procesos | <p><i>Indicar el estado en el que se encuentra el desarrollo de la actividad:</i></p> <p>a) <i>En proceso de selección del servicio / conformación del equipo de trabajo.</i></p> <p>b) <i>En ejecución.</i></p> <p>c) <i>En validación interna.</i></p> <p>d) <i>En revisión por parte de SERVIR.</i></p> | <p><i>Indicar el documento que evidencie el estado actual de la actividad. Una copia de éste debe adjuntarse al Informe.</i></p> |
| Etapa 2: Análisis situacional | Elaboración del Plan de Mejoras | <p><i>Indicar el estado en el que se encuentra el desarrollo de la actividad:</i></p> <p>a) <i>En proceso de selección del servicio / conformación del equipo de trabajo.</i></p> <p>b) <i>En ejecución.</i></p> <p>c) <i>En validación interna.</i></p> <p>d) <i>En revisión por parte de SERVIR.</i></p> | <p><i>Indicar el documento que evidencie el estado actual de la actividad. Una copia de éste debe adjuntarse al Informe.</i></p> |



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

En atención a ello, se solicita la evaluación correspondiente a fin de que se permita que la entidad pueda seguir ejecutando la(s) actividad(es) indicadas en el cuadro precedente en el marco de la normatividad indicada en el objeto del presente informe.