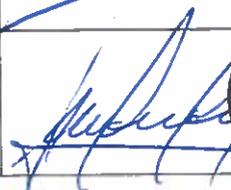


	SERVICIO NACIONAL DE CERTIFICACIÓN AMBIENTAL PARA LAS INVERSIONES SOSTENIBLES	Código: PRO-OPP-01/02	
		Fecha de aprobación:	13/12/2017

PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS DEL SENACE

ROL	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
Elaborado por:	Rosa Isabel Rengifo Lingán	Jefa (e) de la Unidad de Planeamiento, Desarrollo Institucional y Cooperación Técnica	11/12/2017	
Aprobado por:	María Eulalia Olcese Herrera	Jefa (e) de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	13/12/2017	



1. OBJETO

Establecer las normas y procedimiento para la elaboración, aprobación y modificación del Manual de Procesos del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – Senace, a fin de alinear los procesos de la entidad al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

2. ALCANCE

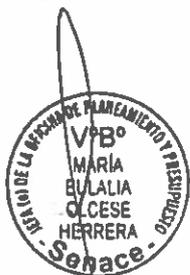
Lo dispuesto en el presente procedimiento es de obligatorio cumplimiento para todos los órganos y unidades orgánicas del Senace.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.2 Ley N° 29968, Ley de creación del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - Senace.
- 3.3 Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.4 Decreto Supremo N° 009-2017-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Senace.
- 3.5 Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, se aprueban las Normas de Control Interno.
- 3.6 Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública en el marco del Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.
- 3.7 Documento orientador: Metodología para la implementación de la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública en el marco del Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.8 Resolución de Secretaría General N° 016-2017-SENACE/SG, que aprueba las Disposiciones para la Elaboración, Aprobación y Modificación de Procedimientos e Instructivos en el Senace.

4. RESPONSABILIDAD

- 4.1 La Oficina de Planeamiento y Presupuesto es responsable de velar por el cumplimiento de lo dispuesto en el presente procedimiento, en el marco de la implantación de la gestión por procesos en el Senace.
- 4.2 Los órganos y unidades orgánicas del Senace, son responsables de cumplir lo dispuesto en el presente procedimiento, en el marco de su competencia. Asimismo, son responsables de brindar información necesaria a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto para mantener actualizados los procesos a su cargo.



5. DEFINICIONES

- 5.1 Diagrama de procesos:** Representación gráfica del funcionamiento de un proceso. Muestra las actividades internas del proceso de forma secuencial, conectándolas entre sí, identificando a usuarios y proveedores. Los diagramas de procesos se elaboran utilizando la notación BPMN¹ u otra notación que defina la OPP.
- 5.2 Ficha de caracterización:** Documento donde se definen todos los elementos relevantes del proceso.
- 5.3 Inventario de procesos:** Lista de los macroprocesos, procesos y subprocesos de la entidad.
- 5.4 Manual de Procesos:** Documento que contiene la descripción de los procesos de nivel 0 desagregado hasta el nivel 2. El objetivo de este manual es estandarizar las acciones que realiza la entidad, tiene carácter instructivo e informativo y debe facilitar la comprensión por todos los involucrados.
- 5.5 Mapa de procesos:** Representación gráfica de la interacción de los macroprocesos de la entidad, en la cual se identifican los procesos estratégicos, los operativos y los de soporte.
- 5.6 Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que transforma los elementos de entrada en resultados previstos².

Conjunto de actividades secuenciales e interrelacionadas entre sí, que emplean entradas (inputs) y las transforman en salidas (outputs) para los clientes (internos y externos), agregándoles valor. Los procesos utilizan los recursos y controles para poder transformar las entradas en salidas y alcanzar los objetivos de la organización.

6. ABREVIATURAS

- OPP : Oficina de Planeamiento y Presupuesto.
 Senace : Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles.
 SG : Secretaría General.

7. DISPOSICIONES GENERALES

- 7.1 El Manual de Procesos del Senace es un instrumento de gestión que define los procesos de la entidad y contiene como mínimo, la siguiente información:

- Mapa de procesos.
- Inventario de procesos.
- Diagramas de procesos.
- Fichas de caracterización.

¹ Business Process Model and Notation, por sus siglas en inglés o Modelo y Notación de Procesos de Negocio.

² Referencia: Norma ISO 9000 – Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.



- 7.2 Para la elaboración o modificación del Manual de Procesos del Senace, se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:
- a) Análisis de los procesos, en coordinación con los órganos y unidades orgánicas involucradas, a fin de determinar su integración, eliminación o modificación, en caso corresponda, así como su alineamiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos.
 - b) Definición del alcance e identificación de los responsables de procesos.
 - c) Aspectos generales del enfoque de procesos, según Anexo I.
 - d) Lineamientos para elaborar los diagramas de procesos, según Anexo II.
 - e) Modelo de ficha de caracterización, según Anexo III.
- 7.3 El Manual de Procesos del Senace se aprueba mediante Resolución Jefatural, a propuesta de la SG, debiendo contar con el informe técnico de la OPP.
- 7.4 La OPP brinda asistencia técnica a los órganos y unidades orgánicas, respecto a la definición, interrelación, elaboración de diagramas y caracterización de los procesos, entre otros temas relacionados, en el marco de su competencia.
- 7.5 La OPP gestiona la modificación del Manual de Procesos del Senace, en su totalidad o por capítulo/macroproceto, de ser necesario, y a solicitud de los órganos.

8. DESCRIPCIÓN

8.1. Elaboración de la propuesta del Manual de Procesos

- 8.1.1. La OPP recibe por parte de los responsables de los órganos, la solicitud de modificación de los procesos a su cargo, en atención a mejoras operativas, cambios normativos, cambios tecnológicos u otros aspectos.
- 8.1.2. La OPP programa, en coordinación con los órganos y unidades orgánicas, las acciones correspondientes para efectuar el análisis de los procesos a su cargo.
- 8.1.3. La OPP elabora, en coordinación con los órganos y unidades orgánicas involucradas, los diagramas de procesos y las fichas de caracterización, considerando los Anexos I, II y III del presente procedimiento.
- 8.1.4. Los responsables de los órganos visan en señal de conformidad y aprobación, los diagramas y las fichas de caracterización de los procesos a su cargo.
- 8.1.5. La OPP consolida los diagramas y fichas de caracterización de los procesos y elabora la propuesta del Manual de Procesos del Senace o modificación, según corresponda, a fin de remitirlo con informe técnico a la Oficina de Asesoría Jurídica.



8.2. Revisión de la propuesta del Manual de Procesos

- 8.2.1. La Oficina de Asesoría Jurídica elabora el proyecto la Resolución Jefatural y lo remite a la Secretaría General.
- 8.2.2. La Secretaría General revisa la propuesta del Manual de Procesos del Senace y el informe técnico. De estar conforme, visa en señal de conformidad y lo remite a la Jefatura, continuando con el numeral 8.3.1 del presente procedimiento. Caso contrario, devuelve a la OPP y continúa con el numeral 8.2.3.
- 8.2.3. La OPP efectúa los ajustes al Manual de Procesos, en coordinación con los órganos y unidades orgánicas competentes y retorna al numeral 8.2.2.

8.3. Aprobación del Manual de Procesos

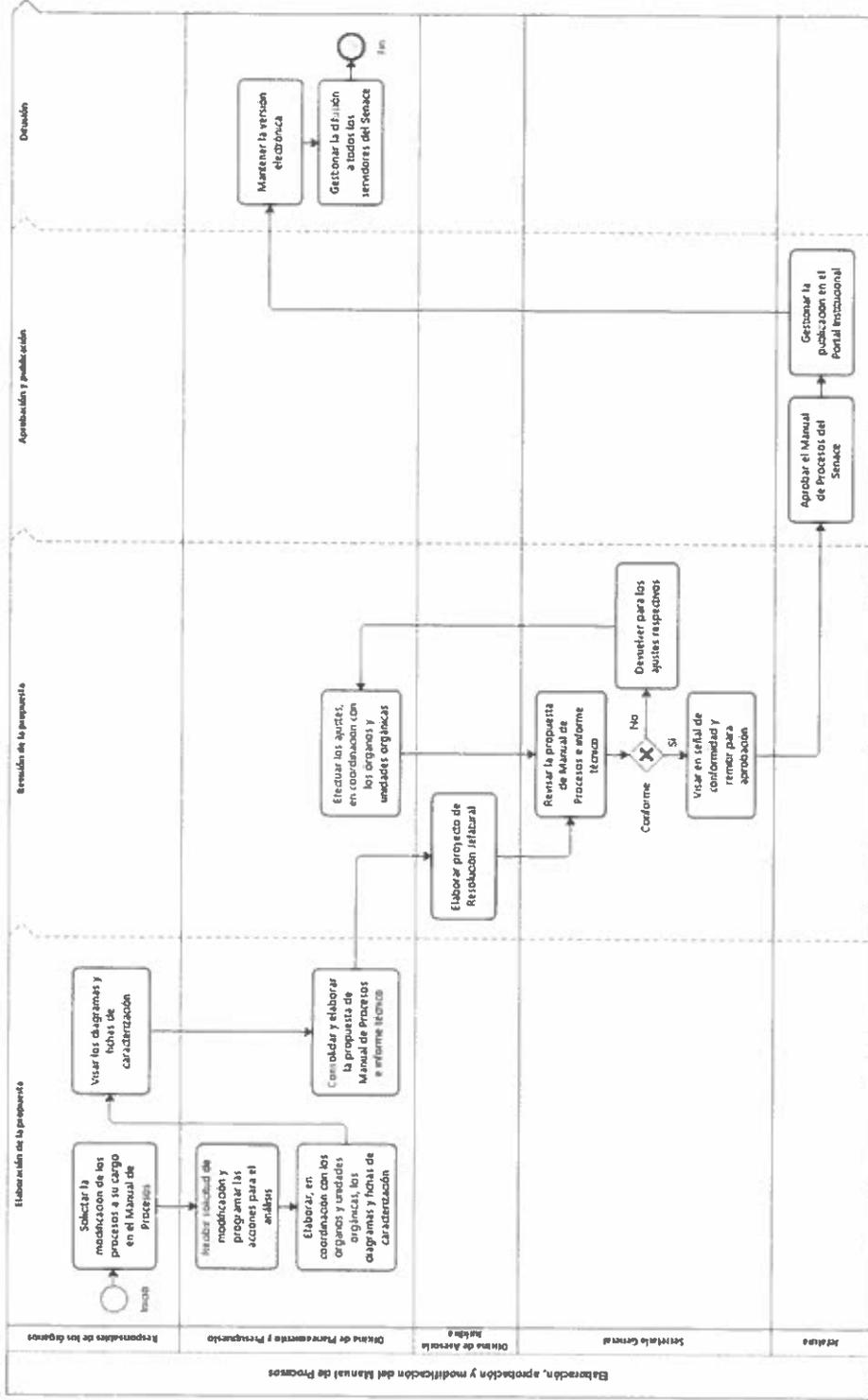
- 8.3.1. La Jefatura aprueba el Manual de Procesos del Senace, mediante Resolución Jefatural y gestiona su publicación en el Portal Institucional (www.senace.gob.pe).

8.4. Custodia y difusión

- 8.4.1. La OPP mantiene la versión electrónica del Manual de Procesos aprobado, siendo la Jefatura responsable de la custodia del documento en original.
- 8.4.2. La OPP gestionar la difusión del Manual de Procesos del Senace, vía correo electrónico a todos los servidores del Senace.



9. DIAGRAMA DE FLUJO



10. ANEXOS

ANEXO I: ASPECTOS GENERALES DEL ENFOQUE DE PROCESOS

MARCO CONCEPTUAL

1.1 Enfoque de procesos

Gestionar las operaciones con un enfoque de procesos, considera identificar y administrar las actividades y su interacción, a fin de obtener los resultados esperados. En ese sentido, se puede considerar a los procesos como “causas” y a los productos, “efectos”.

Asimismo, los procesos no operan en forma aislada y deben ser considerados en relación con otros procesos que pueden influir en éstos.

Entre los principales elementos de un proceso, se tienen: objetivo o misión, cliente, entrada, proveedor, actividades, controles, recursos, responsable del proceso, participantes y salida. Sin embargo, de ser necesario, también se pueden incluir otros elementos, como por ejemplo: límites, tiempo de ciclo, indicadores, riesgos, documentos y/o registros, entre otros.

Por otro lado, la Norma Técnica Peruana NTP-ISO 9001:2015, “Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos”, define como uno de los siete principios de la gestión de la calidad³, al enfoque de procesos, con la finalidad de promover la adopción de aumentar la satisfacción del cliente, controlando las interrelaciones e interdependencias de los procesos para mejorar el desempeño global de la entidad.

1.2 Jerarquía de procesos:

Según la jerarquía de procesos (macroprocesos, procesos, subprocesos, actividades y tareas), se tiene la siguiente correspondencia para el modelamiento:

Macroproceso	:	Diagrama a Nivel 0.
Proceso	:	Diagrama a Nivel 1.
Subproceso	:	Diagrama a Nivel 2.
Actividades	:	Diagrama a Nivel 3.
Tareas	:	Diagrama a Nivel 4 o más, de corresponder.

De acuerdo a la naturaleza y complejidad de los procesos, se puede desagregar aún más los procesos llegando a más niveles (Nivel 5, Nivel 6, etc.)

1.3 Características de los procesos:

Los procesos tienen ciertas características que lo diferencian y que pueden facilitar su identificación:

- Valor: La finalidad del proceso es crear valor, transformando las entradas en salidas para satisfacer una necesidad o expectativa del cliente.

³ Principios: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia, y gestión de las relaciones.



- **Horizontalidad:** Los procesos atraviesan a más de un órgano o unidad orgánica; es decir, son transversales.
- **Continuidad:** Los procesos están conformados por actividades secuenciales y/o paralelas, que en su conjunto obtienen un resultado.
- **Repetitividad:** Los procesos se repiten para producir los mismos resultados. Esta característica permite analizar el proceso para mejorarlo. Asimismo, los beneficios de la mejora se multiplican por el número de veces que se repite el proceso.

1.4 Tipo de procesos:

Los procesos en el Senace se clasifican en:

- **Procesos estratégicos:** Procesos relacionados a la determinación de las políticas, estrategias, objetivos y metas de la entidad, así como a asegurar su cumplimiento.
- **Procesos operativos:** Llamados también misionales, procesos de realización o procesos clave. Son procesos de producción de bienes y servicios de la cadena de valor.
- **Procesos de soporte:** Procesos que se encargan de brindar soporte o apoyo a los otros procesos, sobre todo a los operativos.

1.5 Gestión por procesos

La gestión por procesos es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de la entidad para cumplir con la estrategia y la satisfacción de los clientes.

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 tiene como un objetivo específico, implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas.

En el marco de esta Política aprobada mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM y de los "Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública", se han definido los siguientes principios orientadores:

- Liderazgo visionario.
- Orientación al servicio del ciudadano.
- Transparencia, participación ciudadana y ética pública.
- Valoración al servicio público.
- Evaluación permanente, mejora continua, orientación a resultados y rendición de cuentas.
- Innovación y aprovechamiento de las tecnologías.
- Agilidad y flexibilidad.
- Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.

Entre los beneficios que brinda la gestión por procesos, se tienen los siguientes:

- Eliminación de actividades duplicadas o que no agregan valor.
- Eliminación de cuellos de botella.



- Alineamiento de las actividades con los requerimientos del cliente y las estrategias institucionales.
- Mejora en la calidad de los bienes y servicios.
- Mejora en eficiencia, eficacia, satisfacción del cliente, y como consecuencia, la reducción de los costos.
- Uso racional de los recursos asignados.
- Facilita la gestión del conocimiento.
- Facilita la identificación de las etapas críticas de los procesos clave y de oportunidades de mejora para su implementación.
- Permite la optimización, sistematización y automatización de los procesos.
- Identificación de los riesgos inherentes al proceso, que pudieran afectar el logro de los objetivos.
- Asegura la participación del personal y mejora la capacidad para resolver problemas.

1.6 Modelamiento de procesos

El modelamiento de los procesos con la descripción de sus actividades se puede realizar a través de un diagrama que represente en su conjunto y de manera secuencial, los elementos que intervienen en el flujo (actividades, entradas, salidas, controles, recursos, etc.)

Uno de los aspectos importantes de los diagramas de proceso es la vinculación de las actividades con los responsables de su ejecución y su interrelación. En este esquema se visualiza a los responsables (quién) y a las actividades que generan valor (qué) que conforman el proceso.

Para el modelamiento de los procesos se podrá utilizar la notación estándar BPMN (Business Process Model and Notation, por sus siglas en inglés) o Modelo y Notación de Procesos de Negocio, u otra notación que defina la OPP.



ANEXO II: LINEAMIENTOS PARA ELABORAR LOS DIAGRAMAS DE PROCESOS

Para el modelamiento de los procesos se utilizará la notación estándar BPMN (Business Process Model and Notation, por sus siglas en inglés) o Modelo y Notación de Procesos de Negocio.

Los aspectos gráficos del BPMN se organizan en categorías específicas, siendo una notación gráfica creada para estandarizar la forma de especificar un proceso de negocio.

A continuación, se detallan los principales elementos, así como su respectiva descripción y notación⁴:

Subprocesos:

Se incluye dentro de un proceso y puede ser desplegado a niveles más bajos, esto es, que incluye elementos dentro de ella.

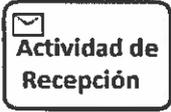
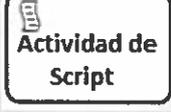
ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Subproceso Embebido	Sus detalles internos han sido modelados utilizando actividades, compuertas, eventos y flujos de secuencia. La forma tiene un borde delgado.	
Subproceso Reusable	Es un subproceso que podrá ser utilizado por otros procesos o en varias oportunidades en un mismo proceso. Invoca un proceso predefinido. La forma tiene un borde grueso.	
Subproceso múltiple	Pueden repetirse secuencialmente comportándose como un ciclo. El ciclo multi-instancia permite la creación de un número deseado de instancias que pueden ser ejecutadas de forma paralela o secuencial.	



⁴ Fuente de referencia: [help.bizagi.com](http://www.bizagi.com), cuyo link de acceso es el siguiente: <http://www.bizagi.com/es/recursos/ayuda>

Actividades

Representan trabajos o actividades llevadas a cabo por puestos o roles de la entidad. Se ejecutan de manera manual o automática (realizadas por un sistema externo o de usuario).

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Actividad	Se utiliza cuando el trabajo en proceso no puede ser desplegado a un nivel más bajo de detalle.	 Actividad
Actividad de Servicio	Utiliza algún tipo de servicio que puede ser Web o una aplicación automatizada.	 Actividad de Servicio
Actividad de Recepción	Está diseñada para esperar la llegada de un mensaje por parte de un participante externo (relativo al proceso).	 Actividad de Recepción
Actividad de Envío	Está diseñada para enviar un mensaje a un participante externo (relativo al proceso).	 Actividad de Envío
Actividad de Script	Se ejecuta por un motor de procesos de negocio. Es una actividad programada y automatizada.	 Actividad de Script
Actividad Manual	Espera ser ejecutada sin la asistencia de algún motor de ejecución de procesos de negocio o aplicación. Es una especificación de la actividad genérica, con la cual se define un responsable del ejecutor de la actividad descrita.	 Actividad Manual



Compuertas:

Se utilizan para controlar la divergencia y convergencia de flujos de secuencia. Determinan ramificaciones, bifurcaciones, combinaciones y uniones en el proceso.

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Compuerta Exclusiva	De divergencia: Se utiliza para crear caminos alternativos dentro del proceso, de los cuales solo se sigue el camino que cumple con la condición evaluada.	
	De convergencia: Se utiliza para unir caminos alternativos.	
Compuerta Basada en Eventos	Representa un punto de divergencia en el proceso donde los caminos alternativos que siguen la compuerta están basados en eventos que ocurren.	
	Cuando el primer evento ocurre, se usará el camino que sigue a ese evento. Los caminos restantes serán deshabilitados.	
Compuerta Paralela	De divergencia: Se utiliza para crear caminos alternativos que actúan en paralelo sin evaluar condición alguna.	
	De convergencia: Se utiliza para unir caminos alternativos. Las compuertas esperan todos los flujos que concurren en ellas antes de continuar con la siguiente actividad.	
Compuerta Inclusiva	De divergencia: Representa un punto de ramificación en donde las alternativas se basan en expresiones condicionales. La evaluación VERDADERA de una condición no excluye la evaluación de las demás condiciones. Es decir, pueden utilizarse más de un camino a la vez.	
	De convergencia: Se utiliza para unir una combinación de caminos paralelos alternativos.	



Eventos:

Un evento es algo que sucede durante el curso del proceso, afectando el flujo y generando un resultado.

Para hacer que un evento sea receptor o el que lanza el mensaje se debe dar clic derecho sobre la figura y seleccionar Lanza el evento. Esta opción habilita o deshabilita el comportamiento.

Eventos de Inicio:

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Evento de Inicio Simple	Indica dónde se inicia un proceso. No tiene algún comportamiento particular.	
Evento de Inicio de Mensaje	Se utiliza cuando el inicio de un proceso se da al recibir un mensaje de un participante externo.	
Evento de Inicio de Temporización	Se utiliza cuando el inicio de un proceso ocurre en una fecha o tiempo de ciclo específico. (Ejemplo: todos los viernes).	
Evento de Inicio de Señal	El inicio de un proceso se da por la llegada de una señal que ha sido emitida por otro proceso. La señal no es un mensaje; los mensajes tienen objetivos específicos, la señal no.	

Eventos Intermedios:

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Evento Intermedio Simple	Indica que algo sucede en algún lugar entre el inicio y el final de un proceso. Esto afectará el flujo del proceso, pero no iniciará (directamente) o finalizará el mismo.	
Evento Mensaje de	Indica que un mensaje puede ser enviado o recibido. Si un proceso está esperando un mensaje y éste es capturado, el proceso continuará su flujo. El marcador de eventos en esta instancia estará lleno. El evento que lanza un mensaje se identifica con una figura sombreada. El evento que capta un mensaje se identifica con una figura sin relleno.	 Message Throw  Message Catch



ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Evento de Temporización	Indica un retraso dentro del proceso. Este tipo de evento puede ser utilizado dentro de un flujo secuencial para indicar un tiempo de espera entre actividades. Este evento se utiliza para conectar dos secciones del proceso. Los eventos de enlace pueden ser utilizados para crear ciclos o evitar líneas de secuencia de flujo largas.	
Evento de Enlace	Si en un proceso hay dos enlaces (uno que lanza y otro que recibe) el Modelador entenderá que están unidos. Si hay dos que lanzan y uno que recibe el Modelador entenderá que los que lanzan están unidos al que recibe. Si hay varios que lanzan y que reciben, los nombres de las 'parejas' deben ser iguales para que el Modelador sepa cuál corresponde a cuál.	 Link Throw  Link Catch

Eventos de Finalización:

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Finalización simple	Indica que el flujo finaliza.	
Finalización de Mensaje	Indica que se envía un mensaje una vez finaliza el flujo.	
Finalización de Error	Indica que se debe generar un error. Todas las secuencias activas del proceso son finalizadas. El error será recibido por un evento intermedio de captura de error.	
Finalización de Cancelación	Se utiliza dentro de un Subproceso de transacción e indica que éste debe ser cancelado.	
Finalización de Señal	Indica que una señal es enviada una vez finaliza el flujo.	
Finalización Terminal	Finaliza el proceso y todas sus actividades de forma inmediata.	



Artefactos:

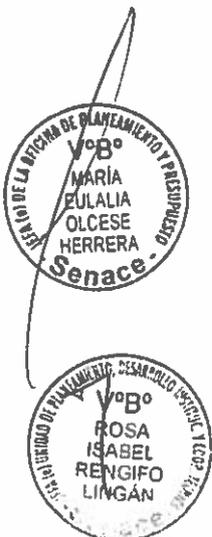
ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Grupo	Es un artefacto que provee un mecanismo visual para agrupar actividades de un diagrama de manera informal.	
Anotación	Son mecanismos para proveer información adicional, al lector del diagrama.	
Objetos de datos	Proveen información sobre cómo documentos, datos y otros objetos son utilizados y actualizados durante el proceso.	

Carriles (Swim lanes):

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Contenedor (Pool)	Un pool es un contenedor de procesos (contiene flujos de secuencia dentro de las actividades). Un proceso está completamente contenido dentro de un pool. Siempre existirá al menos un pool.	
Carril (Lane)	Es una sub-partición dentro del proceso. Se utilizan para diferenciar roles internos del proceso.	
Fase	Es una sub-partición dentro del proceso. Sirve para indicar diferentes etapas durante el proceso.	

Conectores:

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Flujo Secuencia	Un flujo de secuencia es utilizado para mostrar el orden en el que las actividades se ejecutarán dentro del proceso.	
Flujo de Mensaje	Se utiliza para mostrar el flujo de mensajes entre dos entidades que están preparadas para enviarlos y recibirlos.	



ANEXO III: MODELO DE FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO					
Denominación:					Código: Versión:
Tipo:	ESTRATÉGICO	OPERATIVO			DE SOPORTE
Objetivo:					
Responsable:					
ALCANCE DEL PROCESO					
Proveedores (S)	Entradas (I)	Actividades (P)	Salidas (O)	Usuarios (C)	
<p style="text-align: center;">DOCUMENTOS Y REQUISITOS APPLICABLES AL PROCESO</p> <p>Externos, Internos y Legales Norma o Estándar Procedimientos Asociados Registros</p>					
RECURSOS INVOLUCRADOS EN EL PROCESO					
Humanos	Técnicos, tecnológicos e infraestructura			Financieros	
INDICADORES DEL PROCESO					
N°	Nombre del indicador	Fórmula para el cálculo		Tipo de indicador	Descripción

