



Junta Nacional de Justicia

Resolución N° 005-2021-DG-JNJ

San Isidro, 25 de enero de 2021

VISTO:

El Informe N° 0013-2021-OPCT-JNJ de la Oficina de Planificación y Cooperación Técnica, sobre el proyecto de Manual de Procesos de nivel O: Gestionar la Modernización y Mejora Continua y los Lineamientos Técnicos para la Implementación de la Gestión por Procesos en la Junta Nacional de Justicia;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, “Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado”, establece que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, teniendo entre otros objetivos, alcanzar un Estado que se encuentre al servicio de la ciudadanía, que cuente con canales efectivos de participación ciudadana y que sea transparente en su gestión;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprobó “La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública”, la cual establece que la gestión pública moderna es una gestión orientada a resultados, entendiéndose por esta una gestión en la que los funcionarios públicos se preocupen por entender las necesidades de los ciudadanos y organizan tanto los procesos operativos o misionales como los de apoyo o soporte, con el fin de transformar los insumos en bienes y servicios que arrojen como resultado la mayor satisfacción de los ciudadanos, garantizando sus derechos y al menor costo posible;

Que, en el numeral 3.2 del Anexo del Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, establece los “Pilares Centrales de la Política de Modernización de la Gestión Pública”, entre los cuales se encuentra la gestión por procesos, simplificación administrativa y la organización institucional, que debe implementarse paulatinamente en todas las entidades a fin de brindar a los ciudadanos servicios de manera más eficiente y lograr resultados que los beneficien, priorizando aquellos procesos que sean más relevantes de acuerdo a la demanda ciudadana, a su Plan Estratégico, a sus competencias y los componentes de los programas presupuestales que tuvieran a su cargo, para luego poder organizarse en función a dichos procesos;

Que, en este contexto la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, emitió el documento denominado “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”, que establece un enfoque por procesos orientada a resultados bajo una visión horizontal de la entidad, donde los límites entre los diferentes órganos y unidades orgánicas dejan de existir;

Que, mediante la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, se aprobó la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP para la Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública”, de aplicación obligatoria que dispone que las entidades de la administración pública cuenten con disposiciones normativas internas que establezcan criterios y reglas para la implementación de la gestión por procesos en sus entidades deberán adecuarse a lo dispuesto en la mencionada Norma Técnica;

Que, en este contexto, la Oficina de Planeamiento y Cooperación Técnica ha formulado un proyecto de Manual de Procesos para Gestionar la Modernización y Mejora Continua de la Junta Nacional de Justicia, y un proyecto de Lineamientos Técnicos para la Implementación de la Gestión por Procesos que tiene como propósito establecer las herramientas que permitan desarrollar la implementación progresiva de la gestión por procesos en la Junta Nacional de Justicia (JNJ), con la finalidad de lograr la eficiencia y eficacia de los procesos institucionales redundando en un incremento en la satisfacción del ciudadano con los servicios brindados;

Estando a la delegación de facultades otorgadas por el inciso f) del numeral 1.2 de la Resolución N° 008-2021-P-JNJ, para aprobar documentos normativos dentro del ámbito de competencia de la Dirección General, como es la gestión de los procesos; y, con el visado de la Oficina de Planeamiento y Cooperación Técnica y de la Oficina de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el Manual de Procesos de Nivel 0: Gestionar la Modernización y Mejora Continua y los Lineamientos Técnicos para la Implementación de la Gestión por Procesos en la Junta Nacional de Justicia que, como anexos, forman parte de la presente resolución.

Artículo 2.- Encargar a la Oficina de Administración y Finanzas la remisión de la presente resolución y sus anexos a las unidades de organización de la Junta Nacional de Justicia.

Artículo 3.- Disponer la publicación de la presente resolución, así como del anexo que se aprueba, en el Portal Institucional de la Junta Nacional de Justicia (www.inj.gob.pe)

Regístrese y comuníquese.

MANUAL DE PROCESOS



Junta Nacional de Justicia

PROCESO DE NIVEL 0: GESTIONAR LA MODERNIZACIÓN Y MEJORA CONTINUA

CÓDIGO: PE 02

VERSIÓN: 1.0

Elaborado por: Rafael Nicolás Sifuentes del Mar Cargo: Jefe de la Oficina de Planificación y Cooperación Técnica Fecha: 25/01/2021	Firma:
Revisado por: Rafael Nicolás Sifuentes del Mar Cargo: Jefe de la Oficina de Planificación y Cooperación Técnica Fecha: 25/01/2021	Firma:
Aprobado por: Betty Liliana Marrujo Astete Cargo: Directora General Fecha: 25/01/2021	Firma:

Enero, 2021

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

[illegible]

ÍNDICE

I.	Objetivo:	4
II.	Alcance:	4
III.	Términos, Definiciones y Abreviaturas:	4
3.1.	Términos y Definiciones:.....	4
3.2.	Abreviaturas:	7
IV.	Base Legal:	7
V.	Ubicación en el Mapa de Procesos:	8
VI.	Inventario de Procesos:.....	9
VII.	Diagrama de Interacción de Procesos:.....	10
VIII.	Ficha de Proceso Nivel 0:	11
8.1.	Ficha de Proceso Nivel 1 – Gestión Organizacional	12
8.2.	Ficha de Proceso Nivel 1 – Gestión por Procesos	13
8.3.	Ficha de Proceso Nivel 1 – Mejora Continua y Calidad	14

I. OBJETIVO:

El presente Manual del proceso Nivel 0: Gestionar la Modernización y Mejora Continua, es un documento orientador y normativo respecto de las acciones que realiza la Oficina de Planificación y Cooperación Técnica.

Busca estandarizar las acciones permitiendo optimizar el aprovechamiento de los recursos y agilizar los flujos de trabajo, orientados a la prestación de servicios de la Junta Nacional de Justicia.

Este documento servirá como medio de consulta y criterios técnicos uniformes que faciliten la implementación de la gestión por procesos de la JNJ.

Finalmente, en su construcción se guardó coherencia con optimizar el aprovechamiento de los recursos y agilizar los flujos de trabajo, orientados a la prestación de servicios con calidad, a través de lo indicado por la Secretaría de Gestión Pública.

II. ALCANCE:

Los procesos contenidos en el presente Manual se aplican a todas las unidades orgánicas que forman parte de la Oficina de Planificación y Cooperación Técnica.

III. TÉRMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

3.1. Términos y Definiciones:

- **Procedimiento:** Es la descripción documentada de cómo debe ejecutarse las actividades que conforman un proceso, como su último nivel de desagregación del Proceso nivel 0, tomando en cuenta los elementos que la componen y su secuencialidad, permitiendo de esta manera una operación coherente. Si bien podrían tener equivalencia, los procedimientos tal como se ha conceptualizado no necesariamente son los procedimientos administrativos (art. 29) señalados en la Ley del Procedimiento Administrativo General. El término procedimiento bajo el contexto de Gestión por Procesos, se refiere al “procedimiento del proceso”.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente interrelacionadas y que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en productos o servicios, luego de la asignación de recursos.
- **Proceso de Nivel 0:** Grupo de procesos unidos por especialidad, es el nivel más agregado. Se le conoce también como Macroproceso, es preciso indicar que los procesos se pueden clasificar en Procesos Estratégicos, Procesos Operativos o Misionales y Procesos de Apoyo o Soporte.
- **Proceso de Nivel N:** Último Nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0. Se describe a través del procedimiento que lo conforma. El término procedimiento bajo el contexto de Gestión por Procesos, se refiere al “procedimiento del proceso”.
- **Dueño de Proceso:** Persona que ocupa el cargo y tiene la responsabilidad del manejo del órgano, unidad orgánica o área, quién realiza la ejecución o desarrollo de un proceso y garantiza que el bien y servicio sea ofrecido en las mejores condiciones al ciudadano o destinatario de este. También se le conoce como dueño o propietario del proceso.

- **Gestión por Procesos:** Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como con el logro de los objetivos institucionales. En este marco, los procesos se gestionan como un sistema definido por las redes de procesos, sus productos y sus interacciones, creando así un mejor entendimiento de lo que aporta valor a la entidad.
- **Cliente Interno:** Es el destinatario de los bienes y servicios, que puede ser una persona, grupo, dirección, subdirección, entre otros, al interior de la JNJ que recibe un bien y servicio.
- **Cliente Externo:** Es el destinatario de los bienes y servicios, que puede ser una persona, grupo, entidad, empresa, entre otros, al exterior de la JNJ que recibe un bien y servicio.
- **Diagrama de Flujo del Proceso:** Es una representación gráfica de las actividades de un proceso, útil para investigar las oportunidades de mejora, al obtener un conocimiento detallado del modo real de funcionamiento del proceso en ese momento.
- **BPM:** Son las siglas de “Business Process Management”, en español, Gestión de Procesos de Negocio, es una disciplina de gestión compuesta de metodologías y tecnologías, cuyo objetivo es mejorar el desempeño (eficiencia y eficacia) y la optimización de los procesos de negocio de una organización. A través de la gestión de los procesos se deben diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua, los procesos.
- **BPMN:** Son las siglas de “Business Process Management Notation”, en español, Modelo y Notación de Procesos de Negocio, es una notación gráfica estandarizada que permite el modelado de procesos de negocio.
- **Modelado del Proceso:** Es el término que se usa bajo el estándar BPM para el diagrama de flujo del proceso. A toda la simbología que usa BPM se le denomina BPMN.
- **Matriz Cliente-Producto:** Es una herramienta que permite la identificación de los bienes y servicios que ofrece la entidad y permite la identificación de los clientes interno y externo que reciben esos bienes y servicios.
- **Matriz de Responsabilidades:** Es una herramienta que permite relacionar los procesos con las unidades orgánicas que intervienen como participantes y al propietario del proceso. En ella se puede apreciar quién es el dueño del proceso y los involucrados en el logro del objetivo del proceso. El propietario del proceso (un actor clave en el funcionamiento de un proceso) deberá ser identificado por el equipo de procesos respectivo.
- **Macroproceso o Macro Proceso:** Agrupan a los procesos que comparten un objetivo común, por lo que resulta fundamental definir correctamente los objetivos, asegurando su coherencia con la misión y los objetivos institucionales. Al identificar un Macroproceso se deberá garantizar el cumplimiento de la función y misión institucional, en los Niveles estratégicos, misionales y de apoyo.
- **Versión AS IS:** Es la versión de lo realizado (de la documentación de los procesos elaborados) “tal como” se realiza actualmente en la Institución. La versión TO BE se modelará después que se haga la mejora de dicho proceso
- **Calidad de la Atención:** Conjunto de actividades que realizan para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del

usuario.

- **Eficacia:** Capacidad de obtener resultados satisfactorios, ajustados a los objetivos y las metas
- **Eficiencia:** Obtención de resultados lo más satisfactorios posibles al menor costo.
- **Gestión de la Calidad:** Es el componente de la gestión institucional que determina y aplica la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad y se lleva a cabo mediante la planificación, garantía y mejoramiento de la calidad.
- **Gestión de Riesgos:** Es un enfoque estructurado para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de actividades humanas que incluyen evaluación de riesgo, estrategias de desarrollo para manejarlo y mitigación de riesgo utilizando recursos gerenciales. Las estrategias incluyen transferir el riesgo a otra parte, evadir el riesgo, reducir los efectos negativos del riesgo y aceptar algunas o todas las consecuencias de un riesgo particular.
- **Mejora continua de la calidad:** Es una metodología que implica el desarrollo de un proceso permanente y gradual de toda la organización, buscando alcanzar niveles de mayor competitividad y encaminarse a construir una organización de excelencia.
- **Plan de Calidad:** Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un producto o proceso.
- **Política de Calidad:** Intenciones globales y orientación de la organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Proyecto de Mejora Continua:** Es el planteamiento de un conjunto ordenado de recursos (materiales, humanos y financieros) y acciones para alcanzar un objetivo determinado y que tiene como propósito generar cambios sostenibles en la situación actual de la JNJ.
- **Servicio:** Conjunto de intangibles tales como desempeños, esfuerzos o atenciones, pero que también incluye elementos tangibles.
- **Sistema de Gestión de la Calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. Conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a las unidades de organización de la JNJ.
- **Usuario:** Es la persona quien utiliza los servicios, a diferencia de un cliente, un usuario no necesariamente es quien ha adquirido un producto o un servicio.
- **Factores de riesgo:** Elemento o condición que implica aumentar la probabilidad o posibilidad de que suceda un evento determinado.
- **Análisis causa raíz:** Metodología que permite el análisis de los procesos de una atención en la cual se ha identificado un evento adverso, determinando las posibles fallas o errores de la atención con la finalidad de corregirlos evitando así su repetición.
- **Proceso de análisis:** La primera actividad del proceso de análisis es siempre la identificación de las acciones inseguras en que incurrieron las personas que tienen a su cargo ejecutar la tarea. El paso siguiente es considerar el contexto institucional general y las circunstancias en que se cometieron los errores, las cuales son conocidas como factores contributivos.
- **Factor contributivo:** Son las condiciones que facilitaron o predispusieron a una acción insegura.
- **Investigación y análisis de incidentes:** El proceso de investigación y

análisis está estandarizado: 1) Investigación y decisión de investigar. 2) Selección del equipo investigador, 3) Obtención y organización de información, 4) Cronología del incidente, 5) Factores contributivos, 6) Recomendaciones y 7) Plan de Intervención para la Mejora.

- **Plan de intervención para la mejora:** Lista de acciones para enfrentar cada factor contributivo identificado por el equipo investigador. Asignar un responsable de implementar las acciones. Definir tiempo de implementación de las acciones. Identificar y asignar los recursos necesarios. Hacer seguimiento a la ejecución del plan. Cierre formal cuando la implementación se haya efectuado. Fijar fecha de seguimiento para evaluar la efectividad del plan de acción.
- **Gestión de eventos adversos/evento centinela:** Es el conjunto de acciones realizadas a partir del reporte y análisis del evento adverso o Evento Centinela con respecto a las fallas o actos inseguros identificados (procesos inseguros) para rediseñar los procesos que garanticen un correcto funcionamiento.

3.2. **Abreviaturas:**

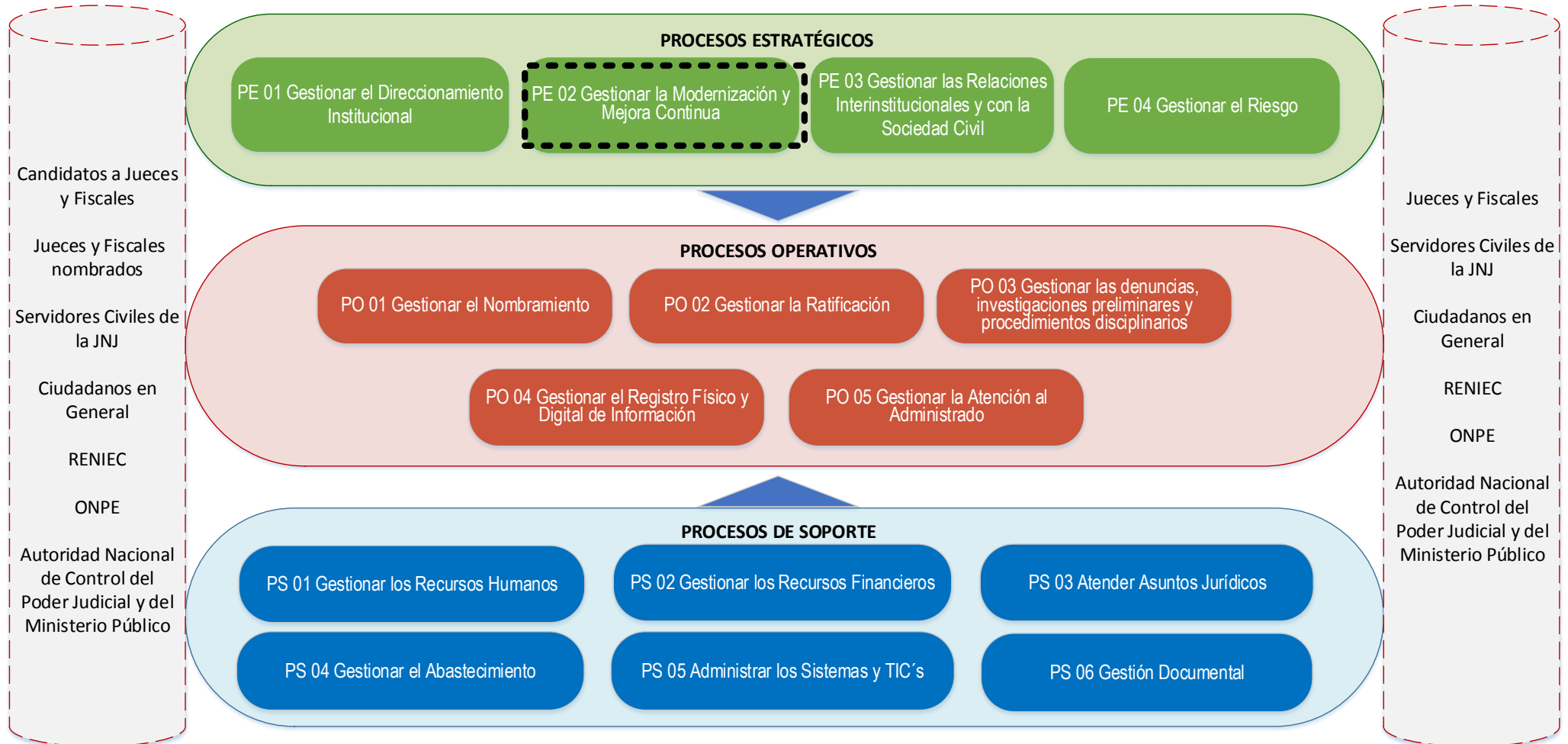
- MEF: Ministerio de Economía y Finanzas.
- SGC - Sistema de Gestión de la Calidad

IV. **BASE LEGAL:**

- a. Constitución Política.
- b. Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión Pública del Estado.
- c. Ley N°27444, Ley del Procedimientos Administrativos General y modificatoria.
- d. Ley N°29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- e. Resolución N°020-2020-P-JNJ, que aprueba el Texto del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Junta Nacional de Justicia (JNJ).
- f. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N°27658 y su modificatoria.
- g. Estrategia de Modernización de la Gestión Pública (2012 -2016), aprobado por Decreto Supremo N°109-2012-PCM.
- h. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada por Decreto Supremo N°004-2013-PCM.
- i. Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobada por Decreto Supremo N°123-2018-PCM.
- j. Norma Técnica N°001-2018-SGP, Norma Técnica de “Implementación de la Gestión por Procesos en la Entidades de la Administración Pública”, aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM-SGP.
- k. Lineamiento N°001-2019-SGP, Lineamientos de Actuación para la Modernización de la Gestión Pública, aprobada mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°004-2019-PCM-SGP.
- l. Decreto Supremo N°030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- m. Resolución de Secretaría de Gestión pública N°006-2019-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.

V. UBICACIÓN EN EL MAPA DE PROCESOS:

MAPA DE PROCESOS DE LA JNJ – NIVEL 0

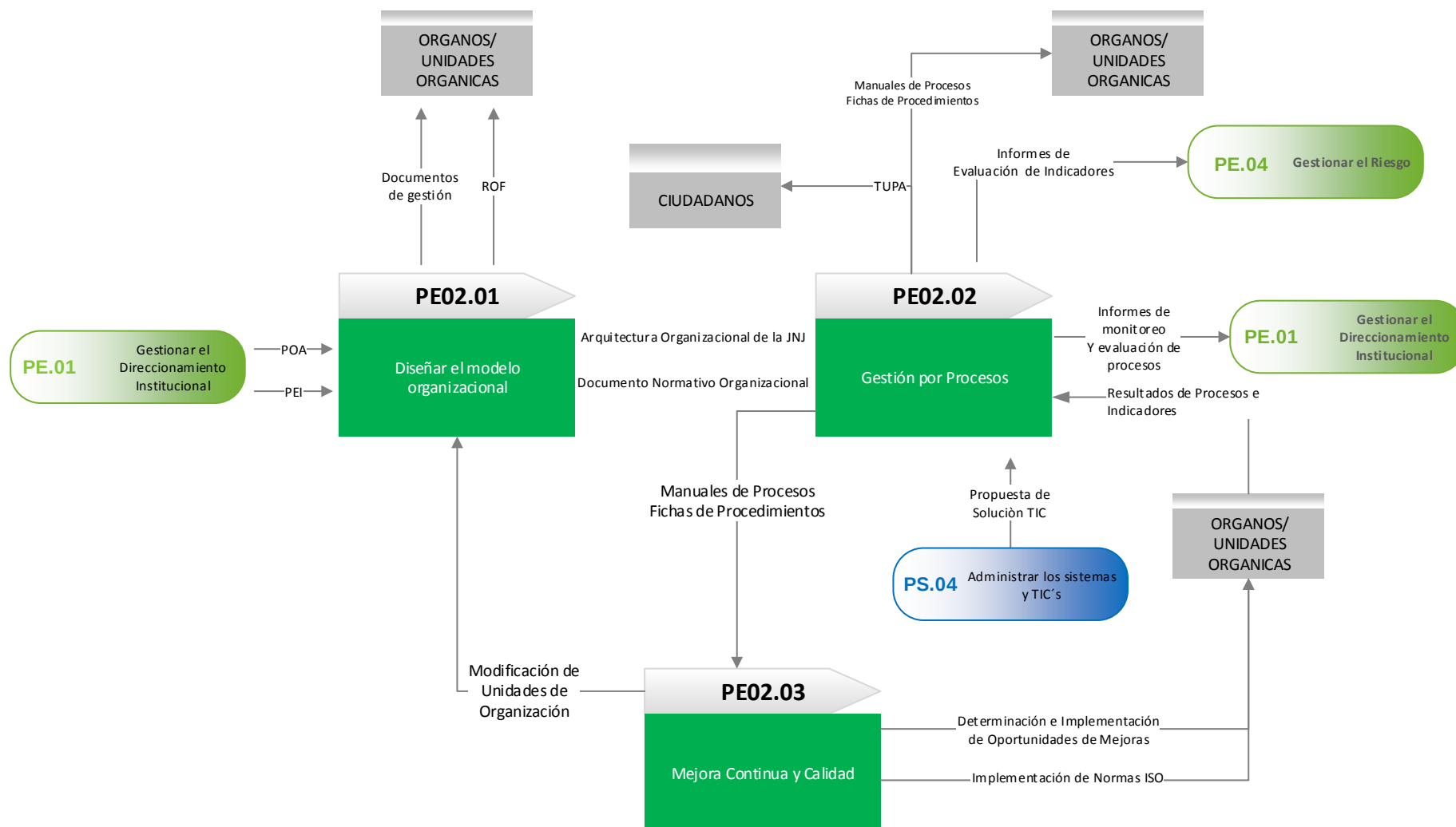


VI. INVENTARIO DE PROCESOS:

Proceso Nivel 1			Proceso Nivel 2- Procedimiento Relacionado
Nombre	Productos	Dueño del Proceso	Nombre
Gestión Organizacional	- Reglamento de Organización y Funciones - Texto Único de Procedimientos Administrativos - Texto Único de Servicios No Exclusivos - Documentos Normativos de Organización Interna	Jefe(a) de Oficina de Planificación y Cooperación Técnica	Elaboración y Aprobación de Reglamento de Organización y Funciones
			Actualización de Reglamento de Organización y Funciones
			Elaboración y Aprobación del Texto Único de Procedimientos Administrativos
			Actualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos
			Elaboración y Aprobación del Texto Único de Servicios No Exclusivos
			Actualización del Texto Único de Servicios No Exclusivos
Gestión por Procesos	- Mapa de Procesos de la JNJ - Manuales de Gestión por Procesos - Fichas de Procedimientos - Documentos Normativos Internos	Jefe(a) de Oficina de Planificación y Cooperación Técnica	Elaboración y Aprobación del Mapa de Procesos
			Actualización del Mapa de Procesos
			Elaboración y Aprobación de Manual de Procesos
			Actualización del Manual de Procesos
			Elaboración de Fichas de Procedimientos
			Registro de Cambios en Ficha de Procedimientos
			Control de Documentos Normativos Internos
Mejora Continua y Calidad	- Informes de Medición de indicadores - Proyectos de Mejora Continua - Informe de Evaluación de Eficacia de Proyectos de Mejora Continua - Certificación de ISO 9001-2015 - Certificación de ISO 37001 - Certificación de ISO 31000 - Certificación de ISO 30300	Jefe(a) de Oficina de Planificación y Cooperación Técnica	Control de Registro de Documentos Normativos
			Seguimiento y Reporte Periódico de Indicadores
			Aplicación de Herramientas de Mejora Continua
			Determinación de Oportunidades de Mejora
			Implementación de Oportunidades de Mejora
			Gestión del ISO 9001-2015
			Gestión del ISO 37001
			Gestión del ISO 31000
			Gestión del ISO 30300

VII. DIAGRAMA DE INTERACCIÓN DE PROCESOS:

Manual de Procesos
PE 02 – Gestionar la
Modernización y Mejora
Continua



VIII. FICHA DE PROCESO NIVEL 0:

JUNTA NACIONAL DE JUSTICIA		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0		 Junta Nacional de Justicia	
Nombre	Gestionar la Modernización y Mejora Continua	Clasificación	Apoyo		
Código	PE 02	Versión	1.0		
Objetivo	Gestionar los documentos de gestión institucional, implementando los procesos en la gestión interna, promoviendo la mejora continua en todas las unidades de organización de la Junta Nacional de Justicia.				
Dueño del Proceso	Jefe(a) de Oficina de Planificación y Cooperación Técnica				
Alcance	Todas las Unidades de Organización de la Junta Nacional de Justicia				
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
Proveedores	Entradas	Procesos nivel 1	Salida/Producto	Destinatario de los servicios	
- Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros - Unidades de Organización de la JNJ.	- Políticas, Lineamientos y Normativas en materia de Modernización del Estado - Requerimiento de actualización o modificación de la estructura o funciones organizacionales - Requerimiento de creación de unidades de organización de la JNJ	Gestión Organizacional	- Reglamento de Organización y Funciones - Texto Único de Procedimientos Administrativos - Texto Único de Servicios No Exclusivos - Documentos Normativos de Organización Interna	- Unidades de Organización de la JNJ.	
- Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros - Unidades de Organización de la JNJ	- Solicitud de Documentación de procesos y procedimientos de la JNJ	Gestión por Procesos	- Mapa de Procesos de la JNJ - Manuales de Gestión por Procesos - Fichas de Procedimientos - Documentos Normativos Internos	- Unidades de Organización de la JNJ.	
- Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros - Unidades de Organización de la JNJ	- Requerimiento de proyecto de mejora continua - Propuesta de proyecto de mejora continua	Mejora Continua y Calidad	- Informes de Medición de indicadores - Proyectos de Mejora Continua - Informe de Evaluación de Eficacia de Proyectos de Mejora Continua	- Unidades de Organización de la JNJ.	
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO					
Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)		Indicadores de desempeño		
Por desarrollar	- Recursos Humanos: - Instalaciones: Internet, Anexos telefónicos - Sistemas Informáticos - Equipos: Computadoras, Impresoras, Scanner		Por desarrollar		

8.1. Ficha de Proceso Nivel 1 – Gestión Organizacional

JUNTA NACIONAL DE JUSTICIA		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1		 Junta Nacional de Justicia	
Nombre	Gestión Organizacional	Clasificación	Apoyo		
Código	E 02.01	Versión	1.0		
Objetivo	Determinar los documentos de gestión necesarios para esquematizar y distribuir correctamente las atribuciones funcionales que tienen la Entidad, asimismo, considera las cuestiones relacionadas a la atención de servicios al ciudadano.				
Dueño del Proceso	Jefe(a) de Oficina de Planificación y Cooperación Técnica				
Alcance	Todas las Unidades de Organización de la Junta Nacional de Justicia				
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
Proveedores	Entradas	Procedimientos	Salida/Producto	Destinatario de los servicios	
- Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros - Unidades de Organización de la JNJ.	- Políticas, Lineamientos y Normativas en materia de Modernización del Estado - Requerimiento de actualización o modificación de la estructura o funciones organizacionales - Requerimiento de creación de unidades de organización de la JNJ	Elaboración y Aprobación de Reglamento de Organización y Funciones	- Reglamento de Organización y Funciones - Texto Unico de Procedimientos Administrativos - Documentos Normativos de Organización Interna	- Unidades de Organización de la JNJ.	
		Actualización de Reglamento de Organización y Funciones			
		Elaboración y Aprobación del Texto Unico de Procedimientos Administrativos			
		Actualización del Texto Unico de Procedimientos Administrativos			
		Elaboración y Aprobación del Texto Unico de Servicios No Exclusivos			
		Actualización del Texto Unico de Servicios No Exclusivos			
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO					
Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)		Indicadores de desempeño		
Por desarrollar	- Recursos Humanos: <i>Falta precisar.</i> - Instalaciones: <i>Internet, Anexos telefónicos</i> - Sistemas Informáticos <i>Falta precisar.</i> - Equipos: <i>Computadoras, Impresoras, Scanner, entre otros.</i>		Por desarrollar		

8.2. Ficha de Proceso Nivel 1 – Gestión por Procesos

JUNTA NACIONAL DE JUSTICIA		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1		 Junta Nacional de Justicia	
Nombre	Gestión por Procesos		Clasificación	Apoyo	
Código	E 02.02		Versión	1.0	
Objetivo	Desarrollar las medidas necesarias para la implementación de la gestión por procesos, así como las condiciones necesarias y complementarias para que se asegure el mantenimiento de este modelo de gestión.				
Dueño del Proceso	Jefe(a) de Oficina de Planificación y Cooperación Técnica				
Alcance	Todas las Unidades de Organización de la Junta Nacional de Justicia				
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
Proveedores	Entradas	Procedimientos	Salida/Producto	Destinatario de los servicios	
- Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros - Unidades de Organización de la JNJ	- Solicitud de Documentación de procesos y procedimientos de la JNJ - Actualización de Procesos o Procedimientos	Elaboración y Aprobación del Mapa de Procesos	- Mapa de Procesos de la JNJ - Manuales de Gestión por Procesos - Fichas de Procedimientos - Documentos Normativos Internos - Registro actualizado de Documentos Normativos	- Unidades de Organización de la JNJ.	
		Actualización del Mapa de Procesos			
		Elaboración y Aprobación de Manual de Procesos			
		Actualización del Manual de Procesos			
		Elaboración de Fichas de Procedimientos			
		Registro de Cambios en Ficha de Procedimientos			
		Control de Documentos Normativos Internos			
		Control de Registro de Documentos Normativos			
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO					
Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)		Indicadores de desempeño		
Por desarrollar	- Recursos Humanos: <i>Falta precisar.</i> - Instalaciones: <i>Internet, Anexos telefónicos</i> - Sistemas Informáticos <i>Falta precisar.</i> - Equipos: <i>Computadoras, Impresoras, Scanner, entre otros.</i>		Por desarrollar		

8.3. Ficha de Proceso Nivel 1 – Mejora Continua y Calidad

JUNTA NACIONAL DE JUSTICIA		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1		 Junta Nacional de Justicia	
Nombre	Mejora Continua y Calidad	Clasificación	Apoyo		
Código	E 02.03	Versión	1.0		
Objetivo	Desarrollar las acciones necesarias para asegurar un ciclo continuo de revisión de la gestión por procesos y demás recursos necesarios para la implementación de condiciones de calidad en la prestación de servicios al ciudadano.				
Dueño del Proceso	Jefe(a) de Oficina de Planificación y Cooperación Técnica				
Alcance	Todas las Unidades de Organización de la Junta Nacional de Justicia				
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
Proveedores	Entradas	Procesos nivel 1	Salida/Producto	Destinatario de los servicios	
- Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros - Unidades de Organización de la JNJ	- Requerimiento de proyecto de mejora continua - Propuesta de proyecto de mejora continua - Requerimientos de ISO 9001-2015 - Requerimientos de ISO 37001 - Requerimientos de ISO 31000 - Requerimientos de ISO 30300 - Requerimientos de Sistema de Gestión de la Calidad	Seguimiento y Reporte Periódico de Indicadores	- Informes de Medición de indicadores - Proyectos de Mejora Continua - Informe de Evaluación de Eficacia de Proyectos de Mejora Continua - Certificación de ISO 9001-2015 - Certificación de ISO 37001 - Certificación de ISO 31000 - Certificación de ISO 30300	- Unidades de Organización de la JNJ.	
		Aplicación de Herramientas de Mejora Continua			
		Determinación de Oportunidades de Mejora			
		Implementación de Oportunidades de Mejora			
		Gestión del ISO 9001-2015			
		Gestión del ISO 37001			
		Gestión del ISO 31000			
		Gestión del ISO 30300			
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO					
Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)		Indicadores de desempeño		
Por desarrollar	- Recursos Humanos: <i>Falta precisar.</i> - Instalaciones: <i>Internet, Anexos telefónicos</i> - Sistemas Informáticos <i>Falta precisar.</i> - Equipos: <i>Computadoras, Impresoras, Scanner, entre otros.</i>		Por desarrollar		

<u>Código</u>	<u>Versión:</u>	<u>Página:</u>
LT- OPCT – GMMC - 01	01	Página 1 de 31



Junta Nacional de Justicia

LINEAMIENTOS TÉCNICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

Concepto	Nombre y Apellido - Puesto	Firma	Fecha
<u>Elaborado por:</u>	Rafael Nicolas Sifuentes Del Mar Jefe de la Oficina de Planificación y Cooperación Técnica		
<u>Revisado por:</u>	Rafael Nicolas Sifuentes Del Mar Jefe de la Oficina de Planificación y Cooperación Técnica		
<u>Aprobado por:</u>	Betty Liliana Marujo Astete Directora General		

Titulo	Código	Versión	Página
Lineamientos Técnicos para la Implementación de la Gestión por Procesos	NT- OPCT – GMMC - 01	01	Página 2 de 31

I. OBJETO

Implementar la gestión por procesos en la Junta Nacional de Justicia, a fin de evidenciar eficiencia en el uso de los recursos públicos asignados y mejorar la calidad de los servicios que se brindan, lo cual trasciende en el incremento de la satisfacción de la ciudadanía.

II. AMBITO DE APLICACIÓN:

El presente documento normativo es de aplicación obligatoria a todas las Unidades de Organización de la Junta Nacional de Justicia, de acuerdo con sus objetivos y el marco legal vigente.

III. BASE LEGAL:

1. Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión Pública del Estado.
2. Ley N°30916, Ley Orgánica de la Junta Nacional de Justicia.
3. Ley N°29277, Ley de la Carrera Judicial.
4. Ley N°30483, Ley de la Carrera Fiscal.
5. Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
6. Ley N°27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
7. Ley N°30943, Ley de Creación de la Autoridad Nacional de Control del Poder Judicial.
8. Ley N°30944, Ley de Creación de la Autoridad Nacional de Control del Ministerio Público.
9. Reglamento de Organización y Funciones de la Junta Nacional de Justicia, aprobado con Resolución N°020-2020-P-JNJ
10. Decreto Supremo N°030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
11. Decreto Supremo N°004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
12. Decreto Supremo N°054-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado.
13. Decreto Supremo N°123-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
14. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N°001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.

IV. GLOSARIO DE TÉRMINOS:

- **Diagrama de Proceso:** Es la representación gráfica que permite entender el funcionamiento de un proceso, de esta manera se muestra la interacción con más de un proceso del mismo nivel.
- **Diagrama de Flujo de Procedimiento:** Es la representación gráfica que muestra la secuencia de actividades del procedimiento, considerando la información de la Ficha Técnica de Procedimiento.
- **Dueño o responsable del Proceso (Director o Jefe):** Es la persona quien tiene la responsabilidad y la autoridad definida para establecer, mantener, controlar y

Titulo	Código	Versión	Página
Lineamientos Técnicos para la Implementación de la Gestión por Procesos	NT- OPCT – GMMC - 01	01	Página 3 de 31

mejorar el proceso y su interacción con otros procesos (de acuerdo con la Entidad podría ser un Director o Jefe de Unidad de Organización, es decir un cargo) que garantiza que el bien o servicio sea ofrecido en las mejores condiciones al ciudadano o destinatario.

- **Ficha Técnica de Proceso:** Es un documento que describe los elementos que lo conforman (objetivo del proceso, proveedores internos y externos, entradas, salidas y destinatarios de bienes y servicios), con el objeto de facilitar su comprensión y mostrarlo con claridad.
- **Ficha Técnica de Procedimiento:** Es un documento que describe cómo funciona el proceso del último nivel identificado, se complementa con el Flujograma.
- **Gestión por Procesos:** Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como con el logro de los objetivos institucionales. En este marco, los procesos se gestionan como un sistema definido por la red de procesos, sus productos y sus interacciones, creando así un mejor entendimiento de lo que aporta valor a la entidad.
- **Inventario de procesos:** Es el documento que muestra los procesos identificados desde el nivel 0 hasta el último nivel.
- **Indicador de gestión:** Es una medida asociada a una característica del resultado, del bien y servicio, del proceso y del uso de los recursos; que permite a través de su medición en periodos sucesivos y por comparación con el estándar establecido, evaluar periódicamente dicha característica y verificar el cumplimiento de los objetivos planificados.
- **Mapa de Procesos:** Es un documento que está compuesto por la representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tiene la entidad, de nivel 0, clasificados por tipo de proceso: estratégico, operativo o misional y de soporte o apoyo.
- **Mejora Continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir requisitos y aumentar la satisfacción de los ciudadanos o destinatarios de los bienes y servicios y de otras partes interesadas.
- **Procedimiento:** Es la descripción documentada de cómo deben ejecutarse las actividades y tareas que conforman un proceso, como su último nivel de desagregación, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad, permitiendo de esta manera una operación coherente. Si bien podrían tener equivalencia, los procedimientos tal como se conceptualizan en este punto no necesariamente son los procedimientos administrativos señalados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en productos o servicios, luego de la asignación de recursos.
- **Procesos Estratégicos:** Son los que definen las políticas, el Planificación institucional, las estrategias, los objetivos y metas de la entidad, que aseguran la provisión de los recursos necesarios para su cumplimiento y que incluyen procesos destinados al seguimiento, evaluación y mejora de la entidad.

Titulo	Código	Versión	Página
Lineamientos Técnicos para la Implementación de la Gestión por Procesos	NT- OPCT – GMMC - 01	01	Página 4 de 31

- **Procesos Operativos o Misionales:** Son los que se encargan de elaborar los productos (bienes y servicios) previstos por la entidad, por lo que tienen una relación directa con las personas que los reciben.
- **Procesos de Apoyo o Soporte:** Son los que proporcionan los recursos para elaborar los productos previstos por la entidad.

V. DISPOSICIONES GENERALES:

5.1. Gestión por Procesos:

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública indica que la “gestión por procesos” es una herramienta que contribuye a cambiar el tradicional modelo de organización funcional y migrar hacia una organización por procesos. Es una forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización de la Junta Nacional de Justicia asegurando que los bienes y servicios públicos de su responsabilidad generen resultados e impactos positivos que satisfagan las necesidades y expectativas del ciudadano, dados los recursos efectivamente gestionados.

5.2. Marco metodológico para la implementación de la Gestión por Procesos

La Gestión por Procesos en la Junta Nacional de Justicia, se realiza en el marco de la metodología establecida por la Secretaría de Gestión Pública (SGP), la misma que se desarrollará en las fases siguientes:

5.2.1.Fase 1 Determinación de procesos: Esta fase consta de los siguientes pasos:

Paso 1: Identificación de productos, se genera la Matriz Cliente Producto, según el anexo I.

Paso 2: Identificación de procesos, se genera el Inventario de Procesos, según el anexo III.A.

Paso 3: Caracterización de los procesos, se genera la Ficha Técnica de Proceso, según el anexo V.

Paso 4: Determinación de la secuencia e interacción de los procesos, para los procesos nivel 0, se genera el Diagrama de Mapa de Procesos, según el anexo II, y para los procesos en sus correspondientes niveles de desagregación (nivel 0, nivel 1, nivel 2..., nivel n) se genera el Diagrama de Proceso, según el anexo IV. Adicionalmente, se elabora por cada nivel de proceso identificado una Ficha de Indicador, según el anexo VII.

Paso 5: Aprobación y difusión de los documentos generados, para la agrupación de los procesos nivel 0, se elabora un documento denominado Mapa de Procesos, según el anexo VIII, y para agrupar los procesos Nivel 1 hasta el penúltimo nivel identificado se elabora un documento denominado Manual de Proceso, según el anexo IX.

Para documentar procesos se elabora la Ficha Técnica de Procedimiento, según el anexo VI y su correspondiente diagrama de flujo de procedimiento, según el anexo X.

Titulo	Código	Versión	Página
Lineamientos Técnicos para la Implementación de la Gestión por Procesos	NT- OPCT – GMMC - 01	01	Página 5 de 31

5.2.2.Fase 2, Seguimiento, medición y análisis de procesos: Esta fase consta de los siguientes pasos:

Paso 1: Seguimiento y Medición de procesos, se procede con el recojo de información y el procesamiento de datos de los indicadores.

Paso 2: Análisis de procesos, con el resultado de la medición de los indicadores se identifica brechas respecto de los cumplimientos de metas y problemas en los procesos, identificando las oportunidades de mejora.

5.2.3.Fase 3, Mejora de procesos: Esta fase consta de los siguientes pasos:

Paso 1: Selección de problemas en los procesos, del total de problemas detectados en la fase anterior se selecciona los más significativos.

Paso 2: Análisis de causa y efecto, mediante el análisis de causa – efecto¹ se establece la causa principal del problema.

Paso 3: Selección de Mejoras, encontrada la causa principal del problema se plantean soluciones y se escoge la mejora a implementar en el marco de las prioridades de la Junta Nacional de Justicia.

Paso 4: Implementación de mejoras, se planifica la implementación de la mejora seleccionada.

5.3. Documentos generados en la Gestión por Procesos:

Los documentos son:

5.3.1.Mapa de Procesos, según el anexo VIII: Es un documento que está compuesto por la representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos nivel 0 que tiene la entidad, clasificados en procesos estratégicos, operativos o misionales y de soporte, así como las Fichas Técnicas de cada Proceso Nivel 0. El objetivo de este documento es identificar todos los Procesos de Nivel 0 y sus elementos críticos (Proveedores, Entrada, Salida y Destinatarios).

5.3.2.Manual de Procesos, según el anexo IX: Es un documentos descriptivo y esquematizado por la desagregación de los Procesos, se elabora por cada proceso nivel 0 identificado en el Mapa de Procesos, contiene el inventario de procesos, los diagramas de procesos, las fichas técnicas de procesos de nivel 1 hasta el nivel n y la ficha de indicadores de los procesos.

5.3.3.Ficha Técnica de Procedimiento, según el anexo VI: Es un formato que se utiliza para documentar el último nivel de desagregación y describe de forma detallada como deben ejecutarse las actividades que conforman un proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad.

Asimismo, el Diagrama de Flujo de Procedimiento, según el anexo X: Es una representación gráfica de las actividades de un proceso y se utiliza para el último nivel de desagregación. La cantidad de actividades descritas en la representación gráfica debe coincidir con la ficha de procedimiento.

¹ Anexo 10 de la Norma Técnica N°001-2018-PCM/SGP.

Titulo	Código	Versión	Página
Lineamientos Técnicos para la Implementación de la Gestión por Procesos	NT- OPCT – GMMC - 01	01	Página 6 de 31

5.4. De las responsabilidades en la Junta Nacional de Justicia:

5.4.1. Alta Dirección:

- a) Impulsar la implementación de la gestión por procesos, considerándola un aspecto estratégico y de control, en todos los niveles de la Institución.
- b) Determinar la inclusión de las acciones estratégicas y operativas relacionadas a la implementación de la gestión por procesos y su mejora continua, en los planes estratégicos y operativos de la Entidad.
- c) Participar activamente en las actividades de sensibilización que realice la respectiva unidad de organización de la Entidad.
- d) Aprobar, según corresponda, el Mapa de Proceso y su contenido descriptivo, así como sus correspondientes actualizaciones.

5.4.2. Máxima Autoridad Administrativa:

- a) Dirigir y conducir el desarrollo de la metodología de la gestión por procesos, en concordancia con los lineamientos de política y objetivos de la Entidad, así como las disposiciones establecidas por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- b) Asegurar la provisión de los recursos necesarios y fortalecimiento de capacidades para el desarrollo de la gestión por procesos en la Entidad.
- c) Aprobar los Manuales de Procesos y Fichas Técnicas de Procedimientos, así como sus correspondientes actualizaciones.

5.4.3. Oficina de Planificación y Cooperación Técnica:

- a) Planificar las actividades necesarias para la implementación de la gestión por procesos en la Entidad, así como velar por la inclusión de dichas actividades en los planes institucionales para lograr dicho fin.
- b) Elaborar y/o actualizar el Mapa de Procesos de la Junta Nacional de Justicia, de forma coordinada con los dueños de los procesos (Unidades de Organización), emitiendo opinión técnica previa a su aprobación y difusión.
- c) Conformar el equipo especializado que se encarga de la aplicación de las disposiciones del presente documento, para la implementación de la gestión por procesos en la Junta Nacional de Justicia.
- d) Brindar asistencia técnica a las unidades de organización de la Junta Nacional de Justicia, facilitando la aplicación de la metodología de la gestión por procesos.
- e) Apoyar en la formulación y/o actualización de los Manuales de Procesos y la documentación de los Procedimientos de la Junta Nacional de Justicia, a los responsables o dueños de los procesos, así como revisarlos y emitir opinión técnica previa a su aprobación.
- f) Orientar la implementación y uso de indicadores de los procesos en la gestión institucional, para hacer seguimiento sobre el desempeño institucional e identificar potenciales mejoras.
- g) Promover la identificación e implementación de mejora de los procesos; y, actualización de los documentos de gestión por procesos.
- h) Custodiar todos los documentos que se originen de la gestión por procesos en la Junta Nacional de Justicia.

Titulo	Código	Versión	Página
Lineamientos Técnicos para la Implementación de la Gestión por Procesos	NT- OPCT – GMMC - 01	01	Página 7 de 31

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:

6.1. De la Conformación de Equipos para la aplicación de la Gestión por Procesos:

La Oficina de Planificación y Cooperación Técnica solicita mediante documento, a los dueños de los procesos, designar los representantes correspondientes para la conformación de Equipos para la implementación de la gestión por procesos, que estarán bajo su conducción, orientación y sujetos a su asistencia técnica, cuyos integrantes según se indica desarrollan los roles siguientes:

6.1.1. Dueño del Proceso (Director(a)/Jefe(a) de Unidad de Organización):

Es quien tiene la autoridad y responsabilidad definida para diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla el resultado previsto. Tiene los siguientes roles:

- Facilitar las condiciones necesarias (disponibilidad y compromiso del personal) para el relevamiento de información de sus procesos, así como validar los documentos de los procesos y procedimientos, bajo su responsabilidad.
- Designar a sus representantes (Titular y Alterno) para la identificación, sistematización y mejora de los procesos de su responsabilidad.
- Elaborar, proponer y/o actualizar la propuesta de Manuales de Procesos y su contenido y la documentación de los Procedimientos de su responsabilidad, a la Oficina de Planificación y Cooperación Técnica para su posterior aprobación por la Dirección General.
- Diseñar y monitorear los indicadores del proceso bajo su responsabilidad con la finalidad de conocer su desempeño e identificar potenciales mejoras.
- Identificar e implementar en forma continua mejoras en los procesos bajo su responsabilidad, proponiendo la actualización correspondiente ante la unidad de organización responsable de procesos de la Junta Nacional de Justicia.
- Resolver los casos de controversia interna que se puedan generar en el marco de lo establecido en el presente Documento.

6.1.2. Representante (Titular y Alterno) del dueño del proceso: Servidor(a) designado(a) por el Dueño del Proceso para coordinar directamente con los actores de sus procesos de la Junta Nacional de Justicia, a fin de aplicar las disposiciones establecidas en el presente documento. Tiene los siguientes roles:

- Brindar y/o coordinar el relevamiento de información con los participantes del Equipo (servidor(a) con conocimiento técnico de sus procesos que se desarrollan en las unidades de organización).
- Proveer información para la elaboración de los Manuales de Procesos y la documentación de los Procedimientos.
- Consolidar las sugerencias y/u observaciones de los participantes del equipo.
- Resolver y/o trasladar al Dueño del Proceso las controversias que se puedan generar en el marco del desarrollo de los procesos, según lo establecido en el presente documento.

Titulo	Código	Versión	Página
Lineamientos Técnicos para la Implementación de la Gestión por Procesos	NT- OPCT – GMMC - 01	01	Página 8 de 31

- e) Presentar la documentación producida: mapas, fichas técnicas de procesos, fichas técnicas de procedimientos, fichas de indicadores y diagrama de flujo de procedimiento, entre otros, al dueño del proceso para su revisión y validación.
- f) Realizar el seguimiento de los acuerdos de las reuniones.

6.1.3.Participantes: Servidores (as) designados (as) por el dueño del proceso, con conocimiento técnico de los procesos en los que se desempeña. Se precisa la participación de más de una persona debido a la diversidad de procesos que se ejecutan en las unidades de organización. Tiene los siguientes roles:

- a) Proporcionar información relevante de los procesos en los que se desempeña, de acuerdo con lo requerido.
- b) Elaborar la documentación de la gestión por procesos (diagramas de procesos, fichas técnicas de procesos, fichas técnicas de procedimiento, diagramas de flujo de procedimiento, entre otros).
- c) Comunicar al representante del dueño del proceso, sugerencias y observaciones encontradas en la ejecución del proceso.

Sin perjuicio de lo señalado, el Equipo conformado para la implementación de la gestión por procesos, puede convocar a servidores(as) de otras unidades de organización que, por la naturaleza de sus labores participen directamente en el proceso materia de revisión, con el propósito de proporcionar información que enriquezca el trabajo del Equipo.

6.2. De la planificación de la Gestión por Procesos:

La Entidad planifica las actividades necesarias para la implementación de la gestión por procesos, las cuales deben asegurar su inclusión en los planes institucionales (PEI y POI), según corresponda.

6.3. De la capacitación y sensibilización en Gestión por Procesos:

La Capacitación y sensibilización es desarrollada por la unidad de organización responsable de la implementación de la gestión por procesos.

6.3.1.La sensibilización está dirigida al Dueño del Proceso; Representante (Titular y Alterno) del dueño del proceso; y demás Participantes de la Unidad de Organización, de modo que perciban el valor de la implementación de la gestión por procesos, integrarse en sus planes institucionales y sostenerse temporalmente para lograr un cambio cultural.

6.3.2.La sensibilización está orientada a revelar la importancia y trascendencia, de los beneficios al desempeño organizacional en la Junta Nacional de Justicia; en los servidores; y para el ciudadano o destinatario de los bienes y servicios.

6.3.3.La capacitación es constante durante todas las etapas de la implementación de la gestión por procesos.

Titulo	Código	Versión	Página
Lineamientos Técnicos para la Implementación de la Gestión por Procesos	NT- OPCT – GMMC - 01	01	Página 9 de 31

6.4. De los documentos de Gestión por Procesos:

La secuencia de la construcción de los documentos de gestión por procesos debe seguir el siguiente orden:

6.4.1. Mapa de Procesos:

El Mapa de Procesos organiza la desagregación de niveles (nivel 0 y 1), permitiendo esquematizarlos lógicamente. La construcción del Mapa de Procesos es el punto de partida para la gestión por procesos en la Junta Nacional de Justicia.

A. Identificación:

La Oficina de Planificación y Cooperación Técnica realiza las siguientes actividades:

- Analizar y comprender el propósito de la entidad, a partir del análisis y recopilación de información institucional como: marco normativo institucional (Ley de creación, reglamentos, normas, entre otros), la misión, visión, objetivos, políticas, planes, estrategias y fines institucionales.
- Identificar los productos (bienes y servicios) que se prestan y los destinatarios de dichos bienes y servicios (clientes internos y externos). La presente actividad se realiza través de la “Matriz Cliente-Producto”, según el anexo I.
- Determinar los procesos necesarios para alcanzar los resultados previstos; estos procesos incluyen: gestión, recursos, realización y medición. Los procesos se clasifican en estratégicos; operativos o misionales; y de soporte.
- Ordenar y agrupar los procesos según su clasificación.

B. Elaboración:

La Oficina de Planificación y Cooperación Técnica realiza las siguientes actividades:

- Coordinar la definición de los dueños de cada proceso de la Junta Nacional de Justicia.
- Entrevistar a los dueños de cada proceso de la Junta Nacional de Justicia a fin de recabar información.
- Realizar la representación gráfica del Mapa de Procesos, en una versión que describa los procesos de Nivel 0; y otro, donde se detalle el Nivel 0 y 1 al mismo tiempo.
- Elaborar o actualizar la Ficha Técnica de cada proceso Nivel 0, en coordinación con los dueños del proceso, así como describir los elementos que lo conforman, mostrándolos con claridad y de manera comprensible. Para dicho efecto se hace uso de la “Ficha Técnica del Proceso”, según anexo V.

Para el caso de la determinación de los procesos Nivel 0 no se considerará completar los elementos en la Identificación de Recursos

Titulo	Código	Versión	Página
Lineamientos Técnicos para la Implementación de la Gestión por Procesos	NT- OPCT – GMMC - 01	01	Página 10 de 31

Críticos para la Ejecución y Control del Proceso: Controles o Inspecciones, Recursos e Indicadores de Desempeño.

La estructura de presentación del Mapa de Procesos es de acuerdo con el “Modelo del Mapa de Proceso” según el Anexo VIII.

C. Revisión y Aprobación:

Se realiza cumpliendo las siguientes actividades:

- La propuesta elaborada por la Oficina de Planificación y Cooperación Técnica es validada por los dueños de los procesos nivel 0.
- La Oficina de Planificación y Cooperación Técnica emite un Informe Técnico a la Dirección General que incluye el Mapa de Procesos y el proyecto de Resolución de Presidencia, con el que se aprueba.
- La Dirección General remite la propuesta de Mapa de Procesos Nivel 0, una vez revisada y validada, para su revisión y visado correspondiente. Una vez, que se concluya con el visado, se remite a la Oficina de Asesoría Jurídica, para la opinión legal respectiva del dispositivo legal de aprobación.
- La Oficina de Asesoría Jurídica devuelve el expediente a la Dirección General, para tramitar la aprobación de parte de la Presidencia, a través de la Resolución de Presidencia.

D. Difusión:

- El Mapa de Procesos aprobado se difunde mediante correo electrónico y a través de talleres de sensibilización dirigidos al personal de la Junta Nacional de Justicia, a cargo de la Oficina de Planificación y Cooperación Técnica; y se publica en el portal Web.

E. Actualización:

- Cuando se modifique o apruebe alguna disposición que afecte directa o indirectamente el desarrollo de los procesos de la Junta Nacional de Justicia.
- Cuando se eliminen o incorporen productos o servicios prestados por la Entidad.
- Cuando se haya realizado una mejora o rediseño de los procesos contenidos en el Mapa de Procesos.
- Y otros casos que amerite la actualización.

6.4.2. Manual de Procesos:

A. Identificación y Elaboración:

Se realiza cumpliendo las siguientes actividades:

- El dueño del proceso es responsable de la elaboración y/o actualización del Manual de Procesos, por cada proceso Nivel 0, con la asistencia técnica de la Oficina de Planificación y Cooperación Técnica, siguiendo el “Modelo de Manual de Procesos”, según anexo IX.

Titulo	Código	Versión	Página
Lineamientos Técnicos para la Implementación de la Gestión por Procesos	NT- OPCT – GMMC - 01	01	Página 11 de 31

- Por cada proceso de nivel 0, se identifica todos los procesos de nivel: 1, 2, 3..., N, que correspondan en un Inventario de Procesos, según anexo III.B; luego se completa cada Ficha Técnica de Proceso, según anexo V una para cada nivel: 1, 2, 3..., hasta el nivel n-1. Asimismo, se elabora el Diagrama de Proceso según anexo IV, de ser necesario.
- Por cada proceso identificado se debe determinar indicadores teniendo en cuenta el objetivo del proceso y la dimensión al que están enfocados: eficacia, eficiencia, economía y calidad; determinar la forma de calcularlo; establecer las fuentes de los datos; determinar la periodicidad de medición del indicador; establecer las metas y elaborar la Ficha del Indicador, según anexo VII.

B. Revisión y Aprobación:

Se realiza cumpliendo las siguientes actividades:

- La propuesta elaborada por el dueño del proceso es remitida, una vez suscrita, a la Oficina de Planificación y Cooperación Técnica para su revisión, adjuntando un Informe Técnico Sustentatorio.
- La Oficina de Planificación y Cooperación Técnica emite un Informe Técnico, posterior a ello, de requerirse, se pedirá la opinión favorable respectiva a la Oficina de Asesoría Jurídica, remitiendo el expediente (Manual de Procesos e Informe Técnico).
- La Oficina de Asesoría Jurídica emite opinión legal, de ser requerida por la Oficina de Planificación y Cooperación Técnica y remite el expediente a la Dirección General, para tramitar la aprobación.

C. Difusión:

Se emplea el mismo mecanismo que con el Mapa de Procesos.

D. Actualización:

La actualización de los Manuales de Procesos se efectúa en los siguientes casos:

- Cuando se aprueben o modifiquen disposiciones que afecten el desarrollo de los procesos o procedimientos.
- Debido a cambios en la estructura organizacional y funcional.
- Como consecuencia de la implementación de mejoras en los procesos o procedimientos.
- Cuando se generen cambios tecnológicos o de sistemas que afecten los procesos o procedimientos.
- Otros casos que amerite la actualización.

6.4.3. Ficha Técnica de Procedimiento:

A. Elaboración y Actualización:

Se realiza cumpliendo las siguientes actividades:

Titulo	Código	Versión	Página
Lineamientos Técnicos para la Implementación de la Gestión por Procesos	NT- OPCT – GMMC - 01	01	Página 12 de 31

- Los dueños de los procesos desarrollan y caracterizan, con la asistencia técnica de la Oficina de Planificación y Cooperación Técnica, los procedimientos que se desprendan de los Procesos, contenidos en los Manuales de Procesos, haciendo uso de la Ficha Técnica de Procedimiento, según anexo VI; y elaboran el correspondiente Diagrama de Flujo de Procedimiento, según el Anexo X.
- En la Ficha Técnica se debe considerar el desarrollo de las actividades ejecutadas por puesto; de igual manera, se debe identificar y simbolizar los procesos colaborativos que participan en los procedimientos. En favor de ampliar el entendimiento del procedimiento, se podrá incluir Anexos y Formatos que deberán ser considerados y usados, respectivamente, para la ejecución del procedimiento.

B. Revisión y Aprobación:

Se realiza cumpliendo las siguientes actividades:

- La propuesta de Fichas de Procedimiento (s) y Diagrama (s) de Flujo de Procedimiento (s) elaborada por el dueño del proceso es remitida a la Oficina de Planificación y Cooperación Técnica.
- La Oficina de Planificación y Cooperación Técnica revisa y emite un Informe Técnico, con la opinión favorable respectiva, remite a la máxima autoridad administrativa de la Junta Nacional de Justicia para su aprobación a través de la firma correspondiente en el campo predeterminado en la citada ficha.

Nota:

Los formatos que se incluyan en cada procedimiento serán aprobados de manera autónoma por cada dueño de proceso, quienes tendrán la posibilidad de modificarlos cuando sea necesario, en aplicación de criterios de mejora continua.

C. Difusión:

Se emplea el mismo mecanismo que con el Mapa de Procesos.

6.5. Seguimiento y medición de los procesos:

- 6.5.1.** Los procesos son monitoreados de forma continua, a través de indicadores que determinen en qué medida se cumple con los objetivos de los procesos. El monitoreo facilita la identificación de oportunidades de mejora en los procesos, tomar decisiones oportunas y encaminar a la Junta Nacional de Justicia hacia el cumplimiento de los objetivos trazados.
- 6.5.2.** Los indicadores deben: estar alineados al objetivo y aportar información relevante sobre los resultados del proceso.
- 6.5.3.** El seguimiento y medición de los indicadores permiten:

Titulo	Código	Versión	Página
Lineamientos Técnicos para la Implementación de la Gestión por Procesos	NT- OPCT – GMMC - 01	01	Página 13 de 31

- a) Verificar la satisfacción de los ciudadanos respecto de los servicios brindados,
- b) Verificar el cumplimiento de los plazos de entrega de los productos / documentos,
- c) Establecer la tasa de productos no conformes,
- d) Cuantificar los reclamos en el caso de atención a la ciudadanía,
- e) Cuantificar la productividad de los servidores,
- f) Medir los costos del proceso,
- g) Establecer el desempeño de los procesos de soporte.

6.5.4. El Dueño del Proceso es el responsable de monitorear la medición de los indicadores del proceso a su cargo.

6.5.5. La Oficina de Planificación y Cooperación Técnica solicita a los dueños de procesos los resultados del monitoreo de sus indicadores para analizarlos y en forma conjunta con los dueños de procesos identificar las brechas de cumplimiento de las metas y los potenciales problemas a resolver.

6.6. Mejora de los procesos²:

6.6.1. El dueño de cada proceso en coordinación con el representante de la Oficina de Planificación y Cooperación Técnica elabora un proyecto de mejora y los documentos de los procesos mejorados para su implementación, considerando lo siguiente:

- a) Selección de problemas de los procesos:
 - i. Analizar los problemas identificados como resultado de la medición que están impidiendo lograr las metas.
 - ii. Identificar aquellos problemas cuya solución tenga un alto impacto en la gestión de la Junta Nacional de Justicia como: El logro de los objetivos estratégicos institucionales, la satisfacción de los ciudadanos, la tecnificación de los procesos, la productividad de los servidores(as), el clima laboral, los flujos de trabajo de los sistemas administrativos, la eficacia del uso de los recursos, la transparencia de los procesos, la forma de organizarse, entre otros.

El problema seleccionado es validado con el dueño del proceso a fin de obtener su aprobación para proceder con los siguientes pasos. Para la selección de problemas se pueden utilizar la herramienta: Lluvia de ideas³.

b) Análisis de Causa – Efecto:

- i. Consiste en el análisis e identificación de las causas que dan origen al problema seleccionado, verificando de manera objetiva la correspondencia causal entre las causas y el efecto.

² La mejora de procesos se refiere a la optimización del desempeño de los procesos en el marco de las prioridades de la entidad.

³ Anexo 8 de la Norma Técnica N°001-2018-SGP, Norma Técnica para la Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.

Título	Código	Versión	Página
Lineamientos Técnicos para la Implementación de la Gestión por Procesos	NT- OPCT – GMMC - 01	01	Página 14 de 31

- ii. En este paso se puede utilizar la herramienta: Diagrama de causa-efecto⁴.
- iii. Plantear acciones para atacar las causas identificadas y mejorar el desempeño de los procesos, por ejemplo: simplificar el proceso, innovar el proceso, aumentar su eficiencia, mejorar su eficacia y reducir tiempos.

c) Selección de mejoras:

- i. Consiste en la selección de la solución que sea factible de implementar y que se considere efectiva para la eliminación o minimización del problema.
- ii. La mejora seleccionada se valida con el dueño del proceso a fin de obtener su autorización para proceder con su implementación y asegurar su involucramiento en los siguientes pasos.
- iii. La factibilidad de la implementación de la mejora debe considerar los criterios siguientes:
 - Apoyo de la Alta Dirección.
 - Impacto sobre la causa seleccionada.
 - Costo que representa su aplicación.
 - Tiempo que tomará su desarrollo.
 - Disponibilidad de recursos.
 - Autonomía del equipo y del dueño del proceso.

De ser necesario estas mejoras pueden ser incluidas en los documentos de gestión de procesos correspondiente.

d) Implementación y seguimiento de mejoras:

- i. Elaborar un plan de trabajo para implementación de la mejora, considerando la verificación del avance de las tareas asignadas a los involucrados en la mejora.
- ii. En los casos que se identifiquen desvíos de plazos para el cumplimiento de las tareas contenidas en el Plan de Trabajo, se aplican las medidas que corrijan el incumplimiento, según corresponda: asignación de más recursos, definición de alcances o plazos, facilitación de coordinaciones de alto nivel jerárquico para agilizar tareas, autorización para concluir la implementación, entre otros.
- iii. Concluido la implementación de las mejoras en los procesos, éstas deben de ser incorporadas en la gestión de la Junta Nacional de Justicia, mediante las siguientes acciones:
 - Actualizando la planificación organizacional.
 - Actualizando o mejorando la prestación de los bienes y servicios.
 - Asignando recursos de acuerdo con las nuevas necesidades.
 - Mejorando la forma de organizar los equipos de trabajo.
 - Actualizando los instrumentos de gestión organizacional.
 - Elaborando o actualizando la documentación de los procesos.
 - Capacitando a los involucrados en el proceso mejorado.

⁴ Anexo 10 de la Norma Técnica N°001-2018-SGP, Norma Técnica para la Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.

Título	Código	Versión	Página
Lineamientos Técnicos para la Implementación de la Gestión por Procesos	NT- OPCT – GMMC - 01	01	Página 15 de 31

VII. ANEXOS:

Número del Anexo	Nombre del Anexo
I	Matriz Cliente – Producto
II	Diagrama de Mapa de Procesos
III.A	Inventario de Procesos del Mapa de Procesos
III.B	Inventario de Procesos del Manual de Procesos
IV	Diagrama de Proceso
V	Ficha Técnica de Proceso
VI	Ficha Técnica de Procedimiento
VII	Ficha de Indicador
VIII	Modelo del Mapa de Procesos
IX	Modelo del Manual de Procesos
X	Diagrama de Flujo de Procedimiento

Título	Código	Versión	Página
Lineamientos Técnicos para la Implementación de la Gestión por Procesos	NT- OPCT – GMMC - 01	01	Página 16 de 31

Anexo I

Matriz Cliente – Producto

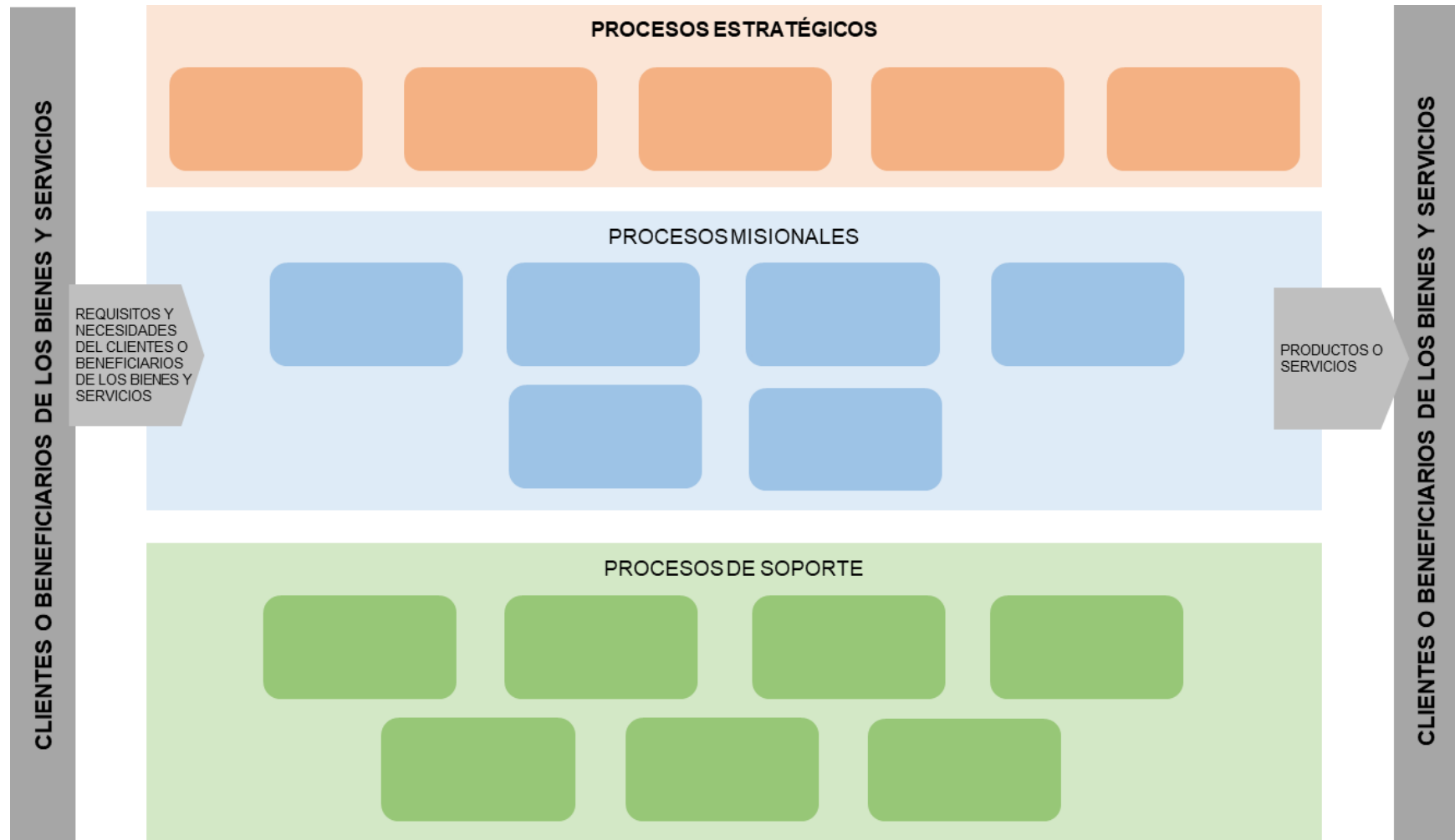
Beneficiario o Usuario / Bien o Servicio	Bien o Servicio A	Bien o Servicio B	Bien o Servicio C	Bien o Servicio D
Beneficiario o Usuario A				X
Beneficiario o Usuario B	X			
Beneficiario o Usuario C			X	
Beneficiario o Usuario D		X		

Se marcará con una (X) de corresponder, cuando sea necesario se establezca la correspondencia de Beneficiario o Usuario con el Bien o Servicio generado por la Junta Nacional de Justicia

Titulo	Código	Versión	Página
Lineamientos Técnicos para la Implementación de la Gestión por Procesos	NT- OPCT – GMMC - 01	01	Página 17 de 31

Anexo II

Diagrama de Procesos Nivel 0



Titulo	Código	Versión	Página
Lineamientos Técnicos para la Implementación de la Gestión por Procesos	NT- OPCT – GMMC - 01	01	Página 18 de 31

Anexo III.A.

Inventario de Procesos del Mapa de Procesos

Proceso Nivel 0				Proceso Nivel 1		
Código	Nombre	Productos	Dueño del Proceso	Código	Nombre	Dueño del Proceso
Código del Proceso	Nombre del Proceso	Resultado de un proceso, entendido como los bienes y servicios que recibe una persona y que satisfacen sus necesidades y expectativas	Quien tiene responsabilidad y autoridad sobre el proceso.			

Titulo	Código	Versión	Página
Lineamientos Técnicos para la Implementación de la Gestión por Procesos	NT- OPCT – GMMC - 01	01	Página 19 de 31

Anexo III.B.

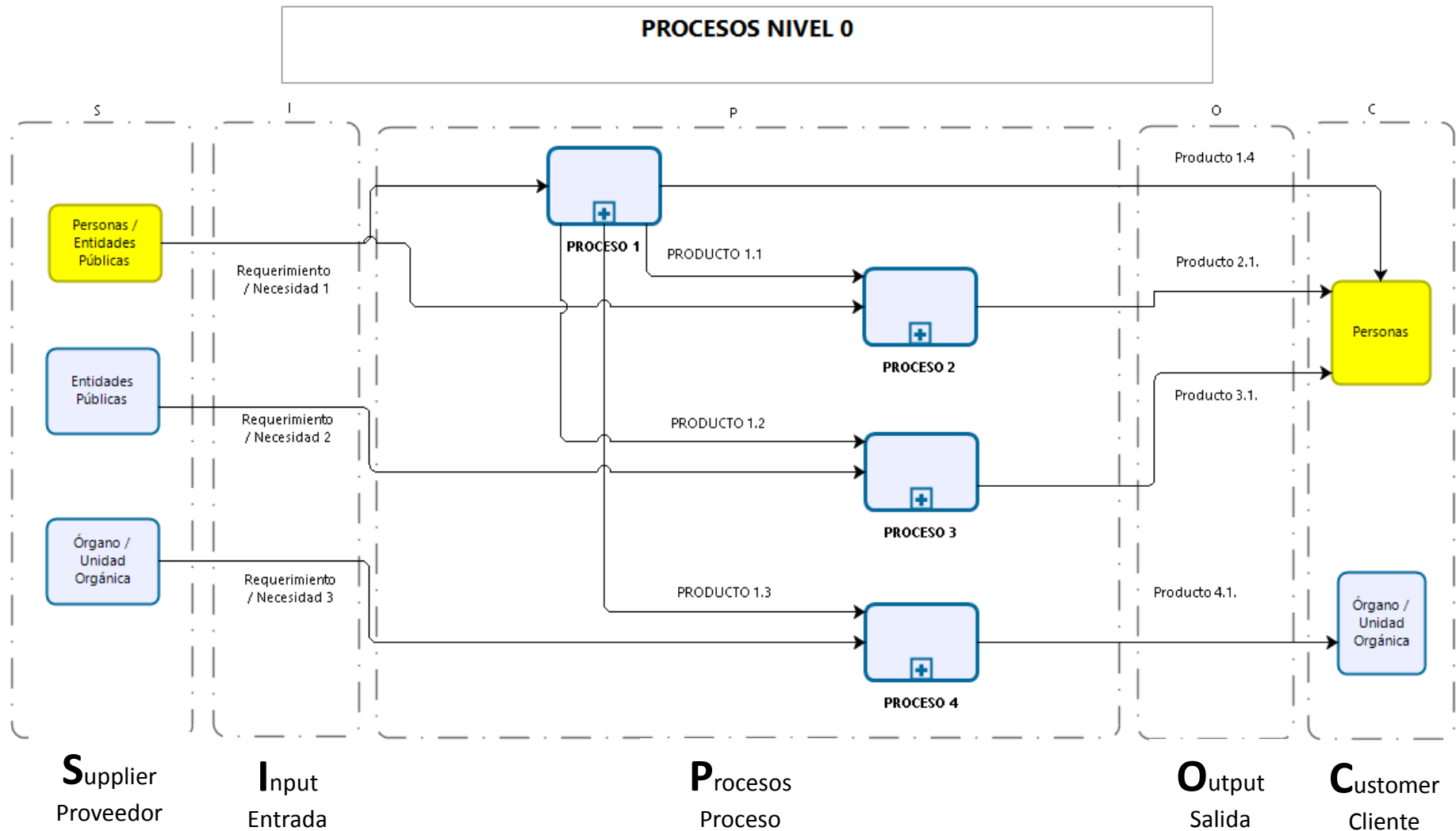
Inventario de Procesos del Manual de Procesos

Tipo		Indicar si el proceso es operativo (o misional), estratégico o de soporte (o de apoyo).				
Proceso Nivel 1			Proceso Nivel 2			Procedimiento Relacionado
Nombre	Productos	Dueño del Proceso	Nombre	Productos	Dueño del Proceso	Nombre
Nombre del Proceso	Resultado de un proceso, entendido como los bienes y servicios que recibe una persona y que satisfacen sus necesidades y expectativas	Quien tiene responsabilidad y autoridad sobre el proceso.				Nombre del Procedimiento relacionado al proceso.

Titulo	Código	Versión	Página
Lineamientos Técnicos para la Implementación de la Gestión por Procesos	NT- OPCT – GMMC - 01	01	Página 20 de 31

Anexo IV

Diagrama de Proceso



Titulo	Código	Versión	Página
Lineamientos Técnicos para la Implementación de la Gestión por Procesos	NT- OPCT – GMMC - 01	01	Página 21 de 31

Anexo V

JUNTA NACIONAL DE JUSTICIA		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0 1 N		 Junta Nacional de Justicia	
Nombre	Nombre del proceso		Tipo	Estratégico /Operativo/Soporte o de Apoyo	
Código	Código del proceso				
Objetivo	Fin último que se pretende alcanzar con la ejecución de un proceso.				
Dueño del Proceso	Quien tiene responsabilidad y autoridad sobre el proceso (según la definición de la metodología), como máximo se tendrá al directivo público de órgano de segundo nivel organizacional.				
Alcance	Unidades de Organización involucradas en la ejecución del proceso				
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
Proveedores	Entradas	Procesos nivel 1 2 n o procedimiento, según corresponda	Salidas/Producto	Destinatario de los bienes y servicios	
Termino genérico para describir a quien requiere satisfacer una necesidad, pudiendo ser una persona, un grupo de personas, otro proceso, entre otras, y pudiendo recibir de manera general la denominación de proveedores.	Necesidades y expectativas de las personas que ingresan al proceso para ser transformados en los productos. Los elementos de entrada pueden ser tangibles (expedientes, formularios, solicitudes, escritos, reclamos, denuncias) o intangibles (información)	Denominación del proceso nivel 2 3 n, o procedimiento, según corresponda	Resultado de un proceso, entendido como los bienes y servicios que recibe una persona y que satisfacen sus necesidades y expectativas, lo que contribuye al logro de los objetivos institucionales y a la generación de bienestar para la sociedad.	Termino genérico para describir al receptor final del producto, pudiendo ser una persona, un grupo de personas, una organización, otro proceso, entre otras, y pudiendo recibir de manera general la denominación de usuarios, beneficiarios, administrados, clientes u otros.	
					
					
					
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO					
Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)		Indicadores de desempeño		
Actividades orientadas a la verificación del cumplimiento de los requisitos del producto	- Recursos Humanos: Servidores que ejecutan los procesos, caracterizado por un perfil técnico. - Instalaciones: Infraestructura física donde se ejecutan los procesos, que por defecto debería de incluir los servicios básicos para dicho fin (electricidad, servicios de agua, servicios de telefonía e internet, entre otros). - Sistemas Informáticos Sistema funcional integrado que permite a usuarios individuales obtener, compartir y gestionar información mediante una combinación específica de software y hardware y de esta manera dar soporte a los procesos. - Equipos: Equipamiento utilizado en la ejecución del proceso, por ejemplo: computadoras personales, laptops, impresoras, escáner entre otros.		Medida cualitativa o cuantitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos, a través de su comparación con periodos anteriores o con metas o compromisos.		

Titulo	Código	Versión	Página
Lineamientos Técnicos para la Implementación de la Gestión por Procesos	NT- OPCT – GMMC - 01	01	Página 22 de 31

Anexo VI

JUNTA NACIONAL DE JUSTICIA		FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO		 Junta Nacional de Justicia	
Nombre	<i>Nombre del procedimiento</i>		Tipo	<i>Estratégico /Operativo/Soporte o de Apoyo</i>	
Código	<i>Código del procedimiento (correlativo con el Mapa de Procesos y Manual de Procesos)</i>		Versión		
Objetivo	<i>Fin último que se pretende alcanzar con la ejecución de un procedimiento.</i>				
Dueño del Procedimiento	<i>Quien tiene responsabilidad y autoridad sobre el procedimiento.</i>				
Alcance	<i>Unidades de Organización involucradas en la ejecución del procedimiento.</i>				
Base Normativa Externa	<i>Normas externas, a la Entidad, que regulan el procedimiento.</i>				
Siglas	<i>Acrónimos empleados en el procedimiento.</i>				
CONTROL DE CAMBIOS					
Versión	Sección del Procedimiento	Párrafo/Tabla/Nota/Anexos	Descripción del Cambio		
REVISIÓN Y APROBACIÓN					
	Unidad de Organización		Firma y Sello		
Elaborado por:					
Revisado por:					
Aprobado por:					
REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO					
Descripción del Requisito			Fuente		
<i>Características del Insumo inicial para el procedimiento (puede ser, entre otros, formulario, una solicitud, un escrito, un reclamo, una denuncia, etc.)</i>			<i>Unidad de Organización / Ciudadano / otro proceso /entre otros</i>		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable	Plazo	
1	<i>Presentación detallada de las actividades desarrolladas por los responsables. Se plantea cuestiones de decisiones y se precisan plazos de ejecución y/o atención de requerimientos.</i>	<i>Unidad de Organización al que pertenece el responsable de la actividad</i>	<i>Denominación estandarizada para los ejecutores de las actividades. Colocar el puesto de quien realiza la actividad, si corresponde.</i>	<i>Plazo estimado para la ejecución de actividad</i>	
2					
3					
4					
...n					
<i>Fin del Procedimiento</i>					

Titulo	Código	Versión	Página
Lineamientos Técnicos para la Implementación de la Gestión por Procesos	NT- OPCT – GMMC - 01	01	Página 23 de 31

Proceso/Procedimiento colaborativo	Documento normativo interno relacionado	
<i>Denominación del proceso o procedimiento que interactúa con este procedimiento</i>	<i>Denominación del instrumento normativo</i>	
Listado de Anexos	Formatos del procedimiento	
<i>Enlistar los Anexos que mejoran y/o complementan el desarrollo del procedimiento.</i>	Código	Nombre
	<i>Código correlativo al código de cada procedimiento</i>	<i>Nombre de formatos u otros utilizados en el procedimiento</i>
Definiciones		
<i>Definición de Términos empleados en el procedimiento que permiten ampliar el entendimiento</i>		

Diagrama de Flujo de Procedimiento

Titulo	Código	Versión	Página
Lineamientos Técnicos para la Implementación de la Gestión por Procesos	NT- OPCT – GMMC - 01	01	Página 24 de 31

Anexo VII

Modelo de Ficha de Indicador

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO			
Nombre	Denominación del Proceso	Cód. Proc.	Código del Proceso
Objetivo del Proceso	Resultado que se espera lograr de la ejecución del proceso		
Indicador	Nombre del Indicador	Cód. Ind.	Código asignado
		Versión	Versión del Indicador
Descripción del Indicador	Que busca medir el indicador		
Finalidad del Indicador	Descripción de la finalidad de la medición		
Fórmula	Fórmula de cálculo del indicador		
Unidad de Medida	Unidad de Medida del Indicador (tiempo, costo, %)		
Frecuencia	Referido a la periodicidad de la medición del indicador (mensual, bimensual, anual)		
Línea Base	Base de información sobre la que se monitorea y compara la meta establecida, cuando no se cuenta con data anterior.		
Meta	Resultado cuantificable y medible que se espera lograr.		
Fuentes de Datos	Origen de la información con la que se construye el indicador		
Responsable de la Medición	Área responsable de reportar el indicador		

Título	Código	Versión	Página
Lineamientos Técnicos para la Implementación de la Gestión por Procesos	NT- OPCT – GMMC - 01	01	Página 25 de 31

Anexo VIII

MODELO DEL MAPA DE PROCESOS

JUNTA NACIONAL DE JUSTICIA



Junta Nacional de Justicia

MAPA DE PROCESOS

CÓDIGO:

VERSIÓN: 1.0

Elaborado por:	Firma:
Cargo:	
Fecha:	
Revisado por:	Firma:
Cargo:	
Fecha:	
Aprobado por:	Firma:
Cargo:	
Fecha:	

Título	Código	Versión	Página
Lineamientos Técnicos para la Implementación de la Gestión por Procesos	NT- OPCT – GMMC - 01	01	Página 27 de 31

Contenido

- I.** Objetivo del documento
- II.** Alcance del documento
- III.** Unidades de Organización que intervienen (incluye las siglas de cada unidad de organización)
- IV.** Definiciones de términos utilizados
- V.** Base Legal
- VI.** Matriz de Productos y Servicios (Opcional)
- VII.** Inventario de Procesos del Mapa de Procesos
- VIII.** Representación gráfica de los procesos Nivel 0
- IX.** Fichas Técnicas de procesos Nivel 0
- X.** Matriz de Riesgos (Opcional)
- XI.** Cadena de Valor (Opcional)

Título	Código	Versión	Página
Lineamientos Técnicos para la Implementación de la Gestión por Procesos	NT- OPCT – GMMC - 01	01	Página 28 de 31

Anexo IX

MODELO DEL MANUAL DE PROCESOS

JUNTA NACIONAL DE JUSTICIA



Junta Nacional de Justicia

PROCESO DE NIVEL 0: XXX

CÓDIGO: XXX

VERSIÓN: 1.0

Elaborado por: Cargo: Fecha:	Firma:
Revisado por: Cargo: Fecha:	Firma:
Aprobado por: Cargo: Fecha:	Firma:

Título	Código	Versión	Página
Lineamientos Técnicos para la Implementación de la Gestión por Procesos	NT- OPCT – GMMC - 01	01	Página 30 de 31

Contenido

- I.** Objetivo
- II.** Alcance
- III.** Términos y definiciones
- IV.** Base Legal
- V.** Ubicación en el Mapa de Procesos
- VI.** Inventario de Procesos del Manual de Procesos
- VII.** Ficha de Proceso Nivel 1
- VIII.** Ficha de Indicador del proceso
- IX.** Diagrama de Proceso (De ser necesario)
- X.** Ficha de Proceso Nivel 2 (de corresponder)
- XI.** Ficha de Indicador del proceso (de corresponder)

Titulo	Código	Versión	Página
Lineamientos Técnicos para la Implementación de la Gestión por Procesos	NT- OPCT – GMMC - 01	01	Página 31 de 31

Anexo X

Diagrama de Flujo de Procedimiento

