



RESOLUCIÓN SUBGERENCIAL REGIONAL N° 001 -2017-GORE.ICA-GRPPAT/SMGE

Ica, 04 Abril 2017

Visto, el Informe N° 001-2017-GORE.ICA-SMGE/AEVL, que recomienda la aprobación del Instructivo denominado "*Instrucciones para la elaboración de Diagramas de Flujo en el Gobierno Regional de Ica, utilizando software especializado*".

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 191° de la Constitución Política del Perú concordante con el artículo 2° de la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, establece que los Gobiernos Regionales emanan de la voluntad popular, son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia;

Que, conforme a lo establecido en el inciso 1) del artículo 9° de la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, los Gobiernos Regionales son competentes para aprobar su organización interna y su presupuesto;

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado y su reglamento declaran al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias y niveles de gobierno a fin de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, el artículo 5° del Decreto Supremo N° 043-2006-PCM establece que el Reglamento de Organización y Funciones es el documento técnico normativo de gestión institucional que formaliza la estructura orgánica de la Entidad orientada al esfuerzo institucional y al logro de su misión y objetivos; contiene las funciones generales de la Entidad y las funciones específicas de los órganos y unidades orgánicas y establece sus relaciones y responsabilidades;

Que, el numeral 4 del artículo 67° del Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional de Ica aprobado con Ordenanza Regional N° 0016-2013-GORE-ICA y modificado con Ordenanza Regional 003-2015-GORE-ICA, señala que la Subgerencia de Modernización de la Gestión, de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, tiene dentro de sus funciones elaborar, proponer y aplicar las políticas, planes, estrategias e instrumentos de modernización y desarrollo organizacional a ser aplicados a todos los órganos, órganos desconcentrados, órganos descentralizados, programas regionales, proyectos especiales, organismos públicos y demás instancias del Gobierno Regional de Ica.

Que la propuesta de Instructivo tiene por finalidad estandarizar el método y los formatos para la elaboración de Diagramas de Flujo acorde al marco normativo respecto a la elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos en el Gobierno Regional de Ica.





Que, el artículo 7.1.1 de la Resolución Ejecutiva Regional N° 0353-2015-GORE-ICA/GR indica que los instructivos regionales se aprueban mediante Resolución Subgerencial.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR El Instructivo denominado "*Instrucciones para la elaboración de Diagramas de Flujo en el Gobierno Regional de Ica, utilizando software especializado*", que en anexo forma parte integrante de la presente Resolución Subgerencial.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DISPONER que la presente Resolución sea notificada a las Gerencias Regionales, Subgerencias, Direcciones Regionales, Centros de Servicios al Ciudadano, Proyecto Especial Tambo Ccaracocha y el Programa Regional de Titulación de Tierras y demás instancias del Gobierno Regional de Ica para su conocimiento y cumplimiento.

ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR a la Subgerencia de Modernización de la Gestión de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial en atención a sus funciones y competencias, la absolución de dudas y consultas sobre el particular así como la interpretación de los alcances de la presente Resolución Gerencial, en caso sea solicitado.

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER que la Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano remita a la Subgerencia de Tecnologías de la Información de la Gerencia Regional de Planeamiento Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, la presente Resolución Subgerencial y el referido Instructivo para la publicación en la Página Institucional del Gobierno Regional de Ica.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

GOBIERNO REGIONAL DE ICA
SUBGERENCIA DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN
Ing. WILDE USCO RUTTI
SUBGERENTE



Gerencia Regional de Planeamiento,
Presupuesto y Acondicionamiento
Territorial

Subgerencia de
Modernización de la
Gestión

“INSTRUCCIONES PARA LA ELABORACIÓN DE DIAGRAMAS DE FLUJO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE ICA, UTILIZANDO SOFTWARE ESPECIALIZADO”

I. OBJETIVO

Establecer y dar a conocer las instrucciones que permitan a los servidores públicos elaborar la representación gráfica de los procedimientos mediante el uso del diagrama de flujo o flujograma, representando mediante imágenes la secuencia de las actividades que ejecutan.

II. FINALIDAD

Estandarizar el método y los formatos para la elaboración de flujogramas en el marco de la elaboración del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos, a fin de que se reconozca un lenguaje estándar de fácil comprensión para el servidor público que desee conocer acerca de la secuencia de actividades que se deben llevar a cabo para ejecutar un determinado procedimiento.

III. BASE LEGAL

- 3.1. Ley N° 27867 “Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales”;
- 3.2. Ley N° 27658 “Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado”;
- 3.3. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM “Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública”.
- 3.4. Resolución Ministerial N° 125-2013-PCM “Plan de implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2013-2016”.
- 3.5. Decreto Regional N° 006-2015-GORE-ICA/GR, que declara al Gobierno Regional de Ica en proceso de Modernización.
- 3.6. Resolución Ejecutiva Regional N° 0078-2016-GORE-ICA/GR “Política Regional de Modernización de la Gestión Pública del Gobierno Regional de Ica.
- 3.7. Documento Orientador: Metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del D.S. N° 004-2013-PCM – Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública; Secretaría de la Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM, 2013.

IV. ALCANCE

El presente Instructivo es de aplicación obligatoria para todos los Órganos, Unidades Orgánicas, Órganos Desconcentrados, Órganos Descentralizados, Programas, Proyectos Especiales y demás dependencias del Gobierno Regional de Ica.



**Gerencia Regional de Planeamiento,
Presupuesto y Acondicionamiento
Territorial**

**Subgerencia de
Modernización de la
Gestión**

V. RESPONSABILIDAD

Los titulares de los Órganos, Unidades Orgánicas, Órganos Desconcentrados, Órganos Descentralizados, Programas, Proyectos Especiales y demás dependencias del Gobierno Regional de Ica, son responsables del fiel cumplimiento del presente Instructivo.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1. Entre los objetivos estratégicos de la Política Regional de Modernización de la Gestión Pública del Gobierno Regional de Ica se establece implementar una gestión regional de calidad basada en procesos y orientada a generar resultados concretos a los ciudadanos iqueños.
- 6.2. Se precisa en la Metodología de Gestión por Procesos que una gestión al servicio del ciudadano necesariamente deberá cambiar el modelo de organización funcional y migrar hacia una organización por procesos contenidos en las "cadenas de valor" de cada entidad, a fin de asegurar que los bienes y servicios públicos de responsabilidad del Gobierno Regional de Ica y sus dependencias generen resultados e impactos positivos para el ciudadano, dados los recursos disponibles.
- 6.3. La Subgerencia de Modernización de la Gestión del Gobierno Regional de Ica tiene la responsabilidad de brindar asistencia técnica a todos los órganos y unidades orgánicas de la entidad para la implementación de la metodología de gestión por procesos, elaborar el plan de trabajo y el mapa de procesos de la entidad en forma coordinada con todos los órganos y unidades orgánicas; promover la formulación y actualización de los Manuales de Gestión por Procesos y Procedimientos, así como revisarlos y emitir pronunciamientos técnicos previos a la aprobación de dichos manuales.
- 6.4. Las entidades para describir sus procesos actuales, deben elaborar, revisar y aprobar los Manuales de Gestión de Procesos y Procedimientos de cada uno de los procesos de Nivel 0 que se hayan identificado en el Mapa de Procesos.
- 6.5. Los Manuales de Gestión de Procesos y Procedimientos contienen la descripción del proceso nivel 0 desagregado hasta el nivel N, y su elaboración está a cargo de todos los involucrados de la ejecución del proceso o procedimiento.
- 6.6. Para describir los Manuales de Gestión de Procesos y Procedimientos por cada nivel 0, se debe identificar todos los procesos de nivel 1, 2, 3..., N, que lo conforman. Luego se debe elaborar una Ficha de proceso de cada nivel 1, 2, 3..., hasta el penúltimo nivel. En tal sentido, para cada uno de los últimos niveles de proceso identificado (Nivel N) se desarrolla su Ficha de Procedimiento y Diagrama de Flujo correspondiente.
- 6.7. La Ficha de procedimiento es el formato donde se describen el nombre del procedimiento, el objetivo del mismo, el alcance y los elementos que lo conforman (entradas, proveedores, actividades, salidas, destinatarios de los



**Gerencia Regional de Planeamiento,
Presupuesto y Acondicionamiento
Territorial**

**Subgerencia de
Modernización de la
Gestión**

bienes y servicios), el mismo debe codificarse, siguiendo una secuencia lógica a partir del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos.

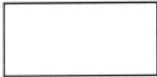
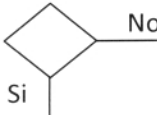
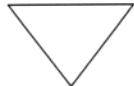
- 6.8. El Diagrama de flujo o Flujograma es la representación gráfica que muestra la secuencia de actividades y/o tareas del proceso o procedimiento; a la hora de elaborar los diagramas de flujo de cualquier proceso es importante incluir los diferentes actores que intervienen en el proceso (quién lo hace y qué es lo que hace), reflejando el proceso "tal como es" ("as is").
- 6.9. Es responsabilidad de los órganos y unidades orgánicas que realizan o ejecutan el proceso, elaborar las Fichas de Procedimientos y Diagramas de Flujo correspondientes, con asesoría de la Subgerencia de Modernización de la Gestión, siendo aprobado por el dueño del proceso.

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

- 7.1. La información contenida en la Ficha de Procedimiento debe guardar relación con el despliegue de actividades que se observa a través del Diagrama de flujo. En la Ficha también se debe cuidar la concordancia entre el objetivo, los indicadores que se establezcan para medir su cumplimiento, los controles y la naturaleza de las entradas, actividades y salidas.
- 7.2. Sobre el proceso de construcción de los diagramas de flujo:
 - 7.2.1 Para el desarrollo de los procedimientos podrán conformarse equipos de trabajo donde participen aquellos que son responsables de la ejecución y el desarrollo de los mismos.
 - 7.2.2 Definir los límites de cada procedimiento mediante la identificación del primer y último paso que lo conforman, considerando que en los procedimientos que están interrelacionados el comienzo de uno es la conclusión del proceso previo y su término significa el inicio del proceso siguiente.
 - 7.2.3 Una vez que se han delimitado los procedimientos, se procede a la identificación de los pasos que están incluidos dentro de los límites de cada procedimiento y su orden secuencial.
 - 7.2.4 Al tener identificados y ubicados los pasos en orden cronológico, es recomendable hacer una revisión del procedimiento con el fin de corroborar que el mismo se encuentra completo y ordenado, previendo así la omisión de pasos relevantes.
 - 7.2.5 Construir el diagrama respetando la secuencia cronológica y asignando los correspondientes símbolos, para ello se sugiere hacer uso de software especializado en diagramación de procedimientos.
- 7.3. Para facilitar la elaboración de los procedimientos podrán utilizarse software especializado para diagramación como es el Microsoft Office Visio o el Bizagi Modeler; o software no especializado como el Microsoft Office Word, Excel o Power Point.

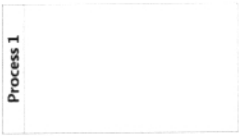
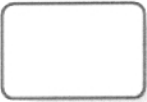
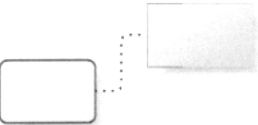


- 7.4. Se debe realizar la construcción del diagrama del flujo utilizando la simbología establecida por la American National Standard Institute (ANSI), la cual emplea algunos símbolos para diagramas de flujo administrativos que se detallan en el siguiente cuadro:

Símbolo	Significado	Representa
	Inicio o Fin	Indica el principio o el fin del flujo.
	Actividad / Operación	Describe las acciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	Documento	Representa cualquier documento que se utilice o se genere durante el procedimiento.
	Almacenamiento / Archivo	Indica que se guarda un documento en forma temporal o permanente.
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos indicando el orden y el sentido en que realizan las distintas operaciones.
	Conector	Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo (dentro de la misma hoja).
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.



- 7.5. Se utilizará la notación BPMN (Business Process Modeling Notation) en vez de la simbología ANSI, únicamente si se decide utilizar el software de modelamiento de procesos Bizagi Modeler, a continuación se explica el significado de la simbología que emplea el software:

Símbolo	Nombre	Descripción
	Pool	Es un contenedor de procesos simples (contiene flujos de secuencia dentro de las actividades).
	Lane (carril)	Es una sub-partición dentro del proceso, se utilizan para diferenciar roles internos, posiciones, departamentos, etc.
	Actividad /Tarea	Es una actividad atómica dentro de un flujo de proceso. Se utiliza cuando el trabajo en proceso no puede ser desglosado a un nivel más bajo de detalle.
	Compuerta exclusiva basada en datos	Se utiliza para crear caminos alternativos dentro del proceso, pero solo uno se selecciona.
	Evento de inicio / fin	Indica donde se inicia (color verde) o finaliza (color rojo) el flujo.
	Evento Intermedio de enlace	Se utiliza para conectar dos secciones del proceso, pueden ser utilizados para crear ciclos o evitar líneas de secuencia de flujo largas.
	Objetos de datos	Provee información acerca de cómo los documentos, datos y otros objetos se utilizan y actualizan durante el proceso.
	Anotaciones	Son mecanismos para que el modelador provea información adicional, al lector de un diagrama BPM.



- 7.6. Sobre el uso y aplicación de símbolos para elaboración de Diagramas de Flujo:
- 7.6.1 Es conveniente no mezclar varios flujos de entrada y salida en un mismo lado del símbolo.
 - 7.6.2 El símbolo de decisión, rombo o compuerta es el único que puede tener más de un flujo de salida.
 - 7.6.3 Para facilitar su comprensión, el contenido del símbolo de operación debe redactarse mediante frases breves y sencillas.
 - 7.6.4 El contenido del símbolo de operación debe comenzar con un verbo, que representa una acción, de preferencia en tercera persona del singular, por ejemplo: Recibe, Controla, Remite, Archiva, etc.
 - 7.6.5 Los conectores o líneas de flujo deben ser verticales u horizontales, nunca diagonales.
 - 7.6.6 No fraccionar el diagrama con el uso excesivo de conectores o líneas de flujo, evitando no cruzar las mismas.
 - 7.6.7 En caso el diagrama sobrepasa una página, relacionar con letras o números a través de conectores.

VIII. GLOSARIO

- 8.1. **Bizagi Modeler:** Es un modelador de procesos de negocios compatible con el estándar BPMN; diseñado para mapear, modelar y diagramar procedimientos.
- 8.2. **Diagrama de Flujo:** Es una representación con imágenes de las etapas de un proceso, útil para investigar las oportunidades de mejora, al obtener un conocimiento detallado del modo real de funcionamiento en ese momento.
- 8.3. **Diagramar:** Es representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos o relaciones de todo tipo por medio de símbolos; asimismo nos permite ilustrar la interrelación entre diferentes unidades administrativas.
- 8.4. **Dueño o Responsable 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 servicios sea ofrecido en las mejores condiciones al ciudadano o destinatario del mismo.
- 8.5. **Gestión por procesos:** Enfoque metodológico que sistematiza actividades y procedimientos, tareas y formas de trabajo contenidas en la "cadena de valor", a fin de convertirlas en una secuencia, que asegure que los bienes y servicios generen impactos positivos para el ciudadano, en función de los recursos disponibles.
- 8.6. **Mapa de Procesos:** Representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tienen lugar en una entidad.
- 8.7. **Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos:** Documento descriptivo y detallado que tiene por objetivo estandarizar las acciones que realiza una entidad, tiene un carácter instructivo e informativo y debe garantizar la

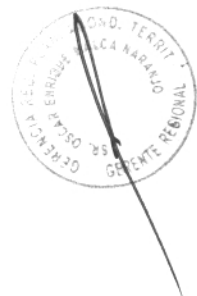


**Gerencia Regional de Planeamiento,
Presupuesto y Acondicionamiento
Territorial**

**Subgerencia de
Modernización de la
Gestión**

comprensión por todos los involucrados en determinado proceso y facilitar la adaptación de nuevos trabajadores para el desarrollo de sus funciones.

- 8.8. **Microsoft Visio:** Es un software de dibujo vectorial para Microsoft Windows, contiene herramientas y plantillas que facilitan la creación de diagramas de oficina, diagramas de flujo, entre otros.
- 8.9. **Objetivos Estratégicos:** Respuestas o aspiraciones de una entidad para abordar los principales cambios, mejoras, o desafíos de la competitividad o sociales y del cumplimiento de su misión.
- 8.10. **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados, y que tienen el propósito de producir un resultado o producto para un destinatario de bienes y servicios (internos o externos).
- 8.11. **Procedimiento:** Es la descripción de forma específica y detallada del último nivel desagregado del proceso, de cómo se lleva a cabo. Son las instrucciones, pautas, pasos que describen la forma de ejecutar el proceso de Nivel N.



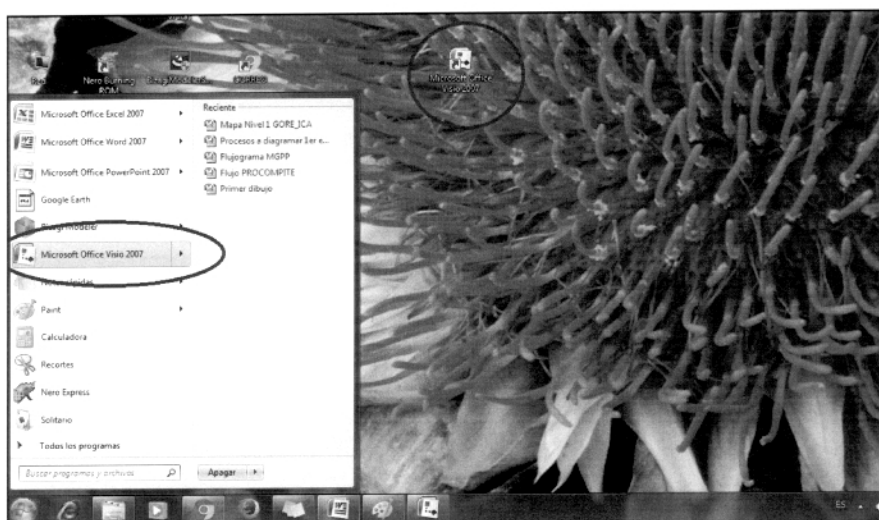


ANEXO N° 01

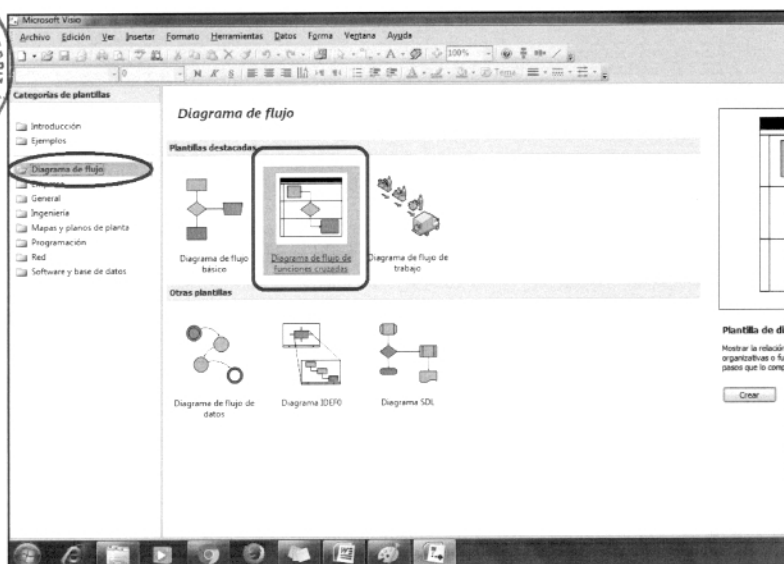
**INSTRUCCIONES PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO UTILIZANDO EL
MICROSOFT OFFICE VISIO**

Para iniciar la diagramación de los procedimientos utilizando el Software Visio se sigue los siguientes pasos:

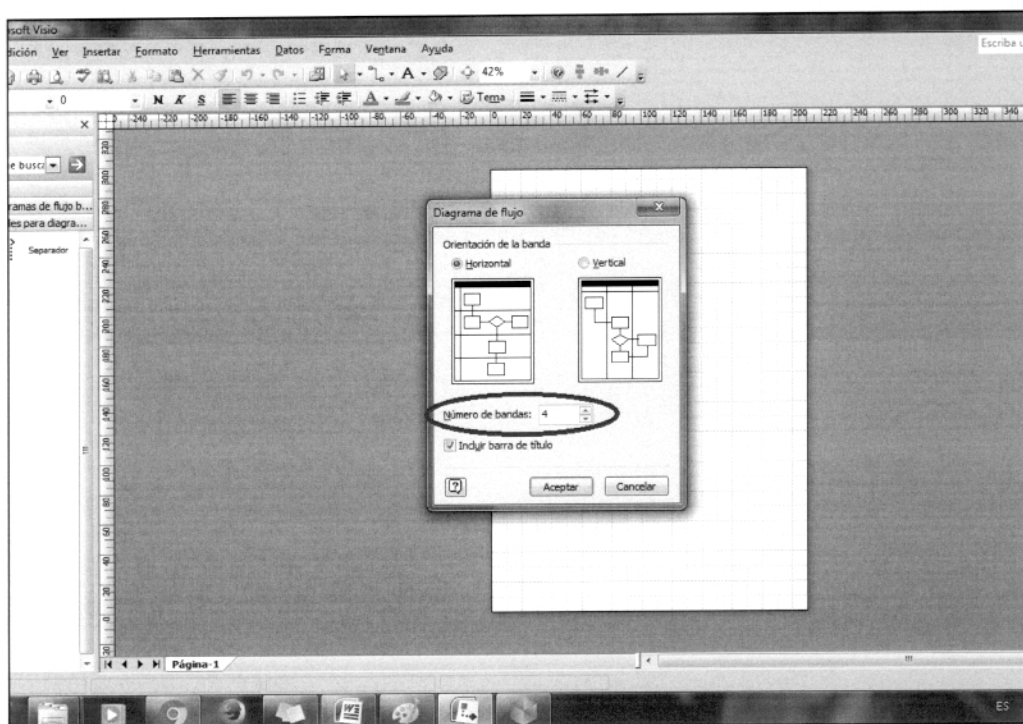
1. Abrir Microsoft Office Visio



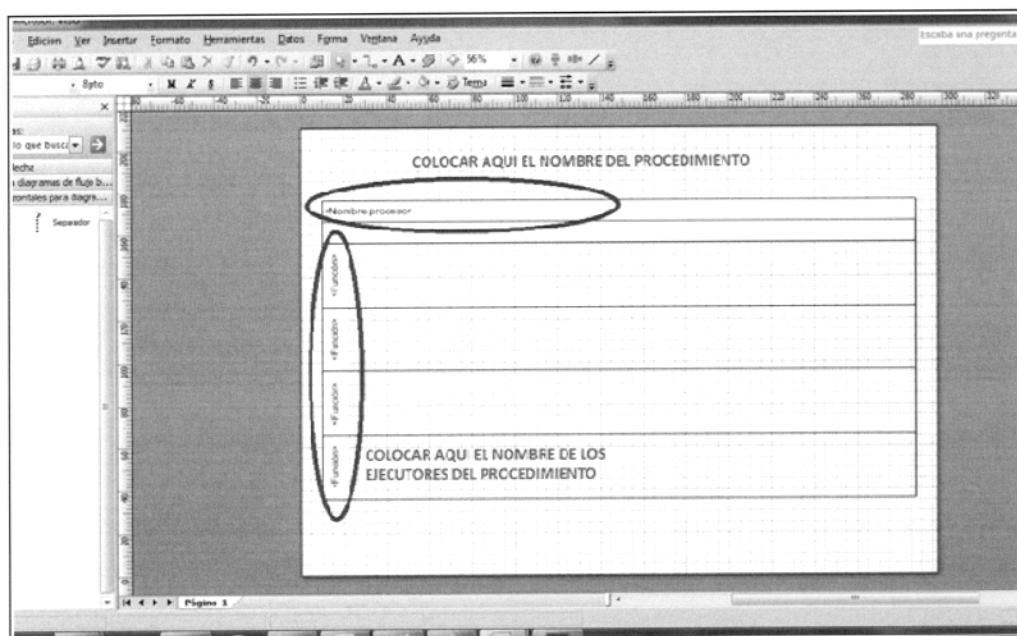
2. Seleccionar la categoría Diagramas de Flujo y escoger la opción Diagrama de flujo de funciones cruzadas.



- Elegir la opción Horizontal o Vertical según como se desee presentar el flujo de actividades, además indicar el número de filas acorde al número de participantes en el proceso, en el presente ejemplo participan cuatro ejecutores.



- Registrar el Nombre del Procedimiento y sus ejecutores.





**Gerencia Regional de Planeamiento,
Presupuesto y Acondicionamiento
Territorial**

**Subgerencia de
Modernización de la
Gestión**

Como ejemplo de registro de datos se ha seleccionado el Procedimiento de Gestión de Planillas

Para el registro del nombre del ejecutor del proceso se podrá utilizar las siguientes alternativas:

Alternativa 1: Nombre o siglas del órgano o unidad orgánica de procedencia del cargo - nombre del cargo.

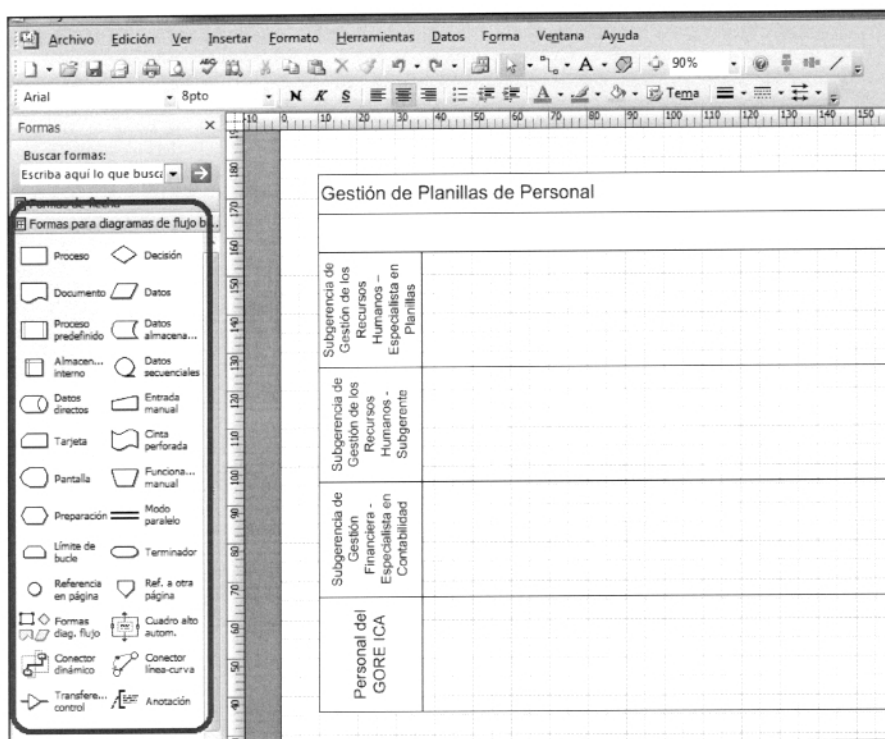
Alternativa 2: Nombre del órgano o unidad orgánica de procedencia del cargo.

Ejemplo de alternativa 1: Subgerencia de Gestión de Recursos Humanos - Especialista en Planillas.

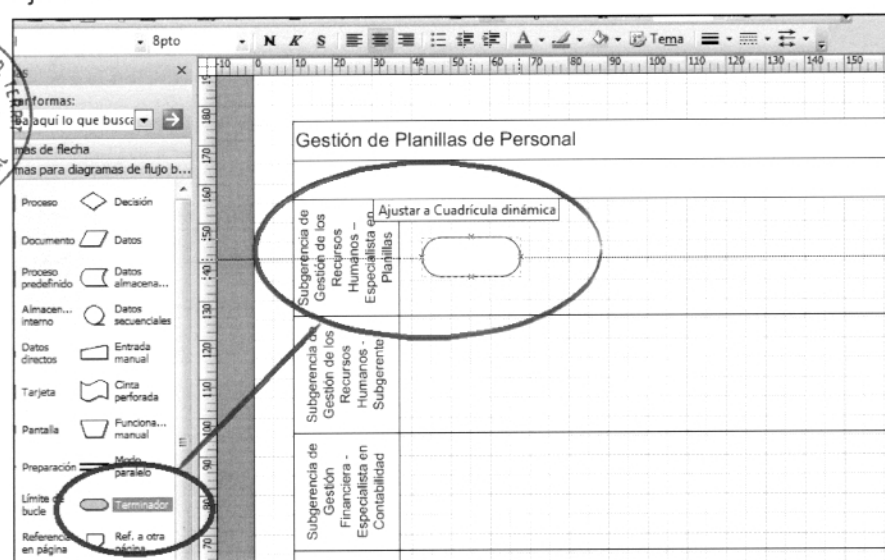
Gestión de Planillas de Personal	
Subgerencia de Gestión de los Recursos Humanos - Especialista en Planillas	
Subgerencia de Gestión de los Recursos Humanos - Subgerente	
Subgerencia de Gestión Financiera - Especialista en Contabilidad	
Personal del GORE ICA	



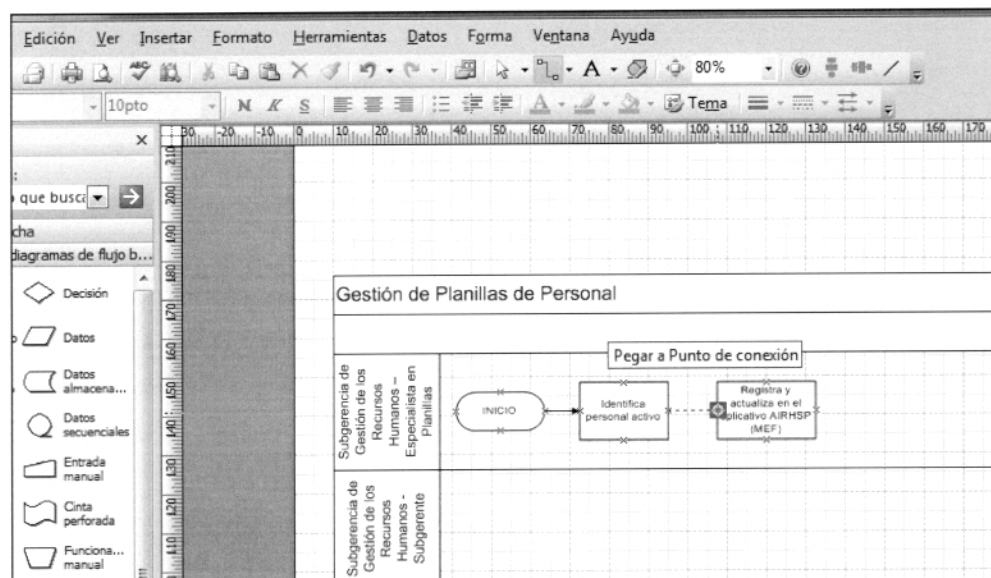
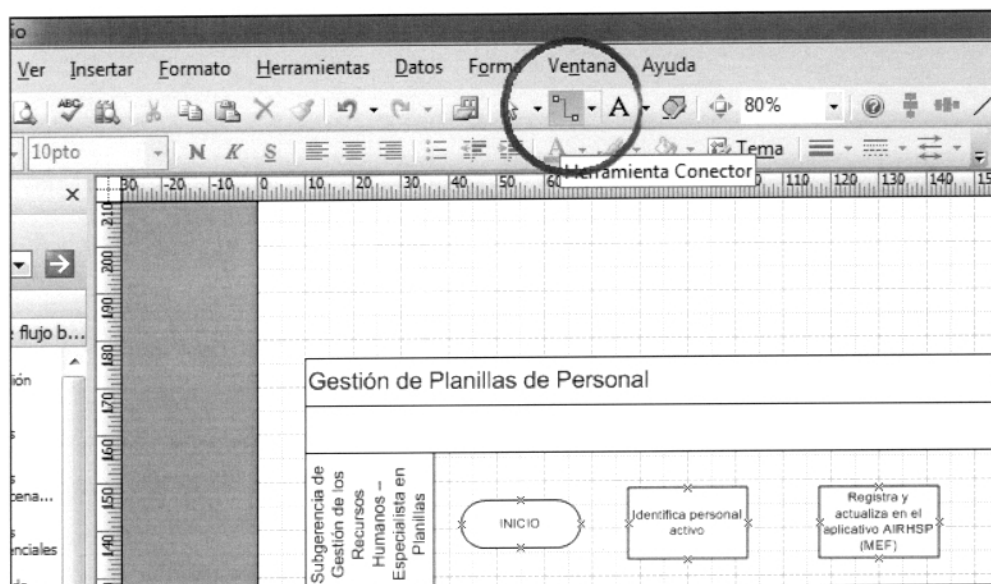
5. Comenzar a diagramar los pasos tal como se esta ejecutando; para ello utilizamos las Formas para diagramas de flujo ubicado a la izquierda de su pantalla.



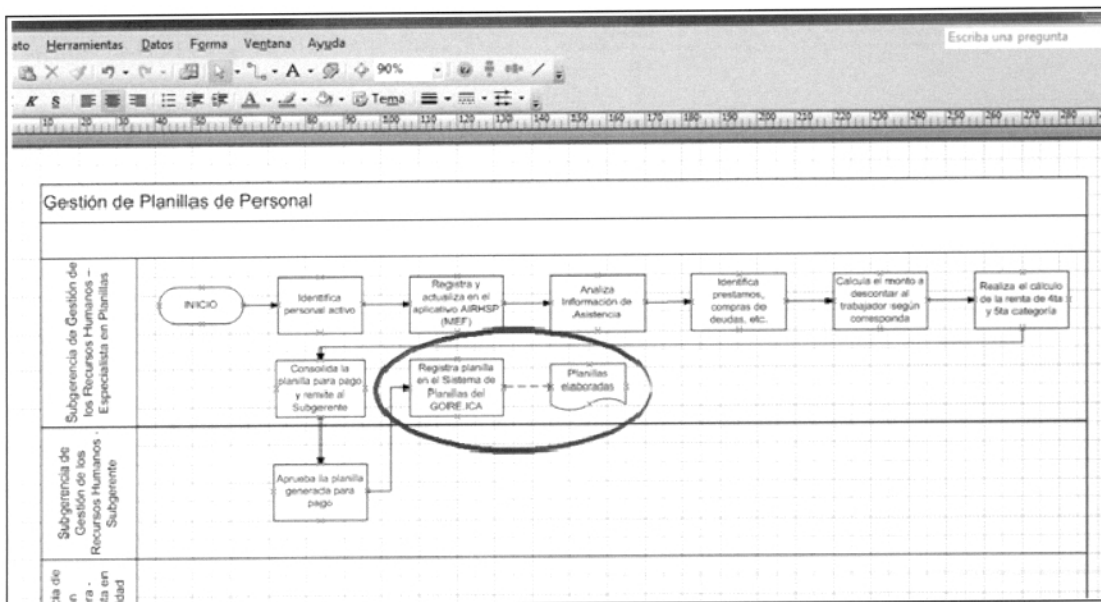
6. Selecciona el símbolo que corresponde al tipo de actividad y arrástralo hasta la fila del ejecutor.



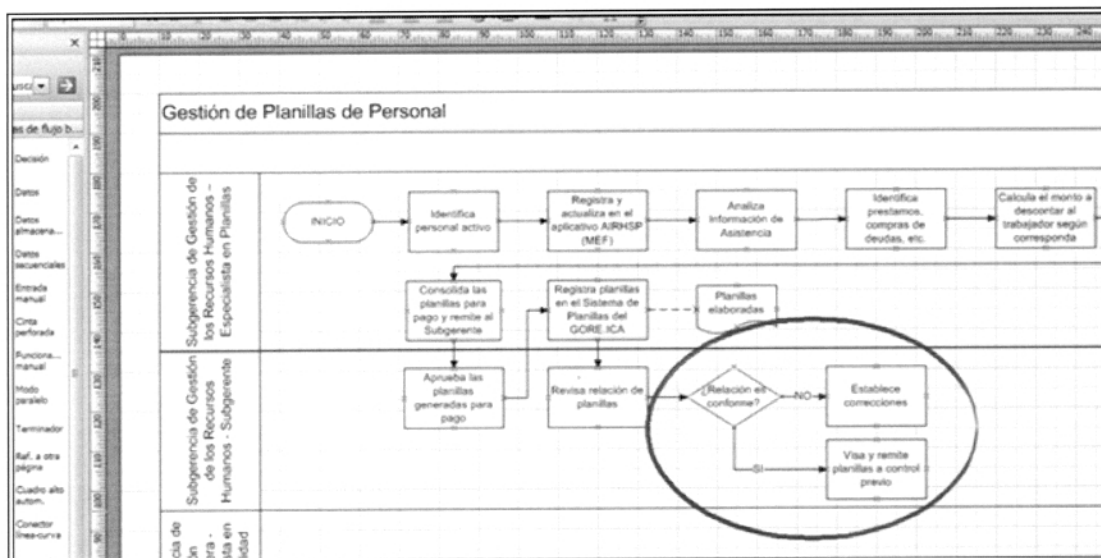
7. Las actividades se relacionan mediante la herramienta conector ubicado en la parte superior de la pantalla.



8. Cuando se requiera representar formularios, correspondencia, reportes o cualquier otro tipo de documentación, se utiliza el símbolo de Documento saliendo o entrando de cada actividad según corresponda, anotando el nombre, código o tipo de documento.



9. La figura del rombo representa una decisión, es decir en un punto del flujo el ejecutor debe decidirse por una alternativa, la misma que implica una ruta que se indica con una flecha saliente de cada ángulo del rombo, cada flecha debe indicar la alternativa o decisión elegida.

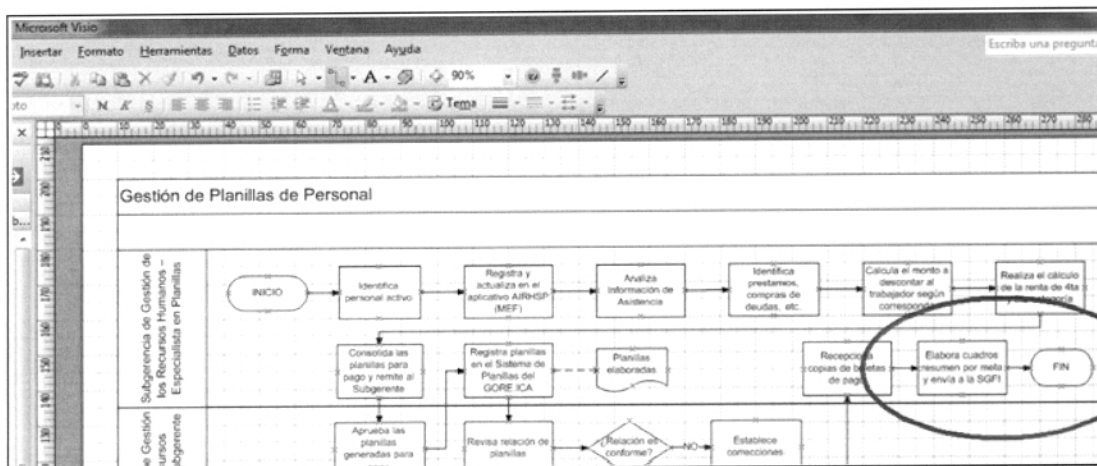




Gerencia Regional de Planeamiento,
Presupuesto y Acondicionamiento
Territorial

Subgerencia de
Modernización de la
Gestión

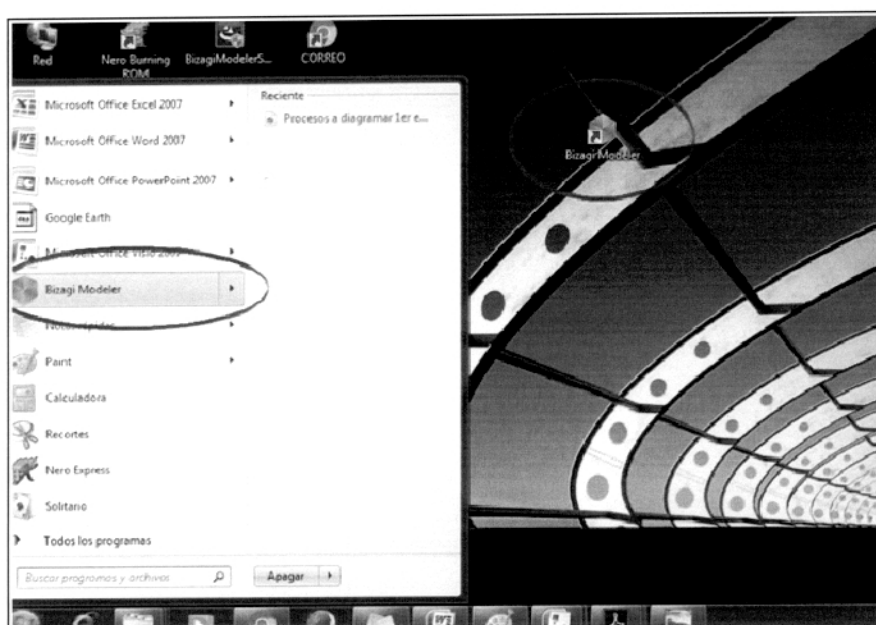
10. Finalmente, para dar término al conjunto de actividades que representa el procedimiento se arrastra el símbolo terminador y se ingresa la palabra fin.



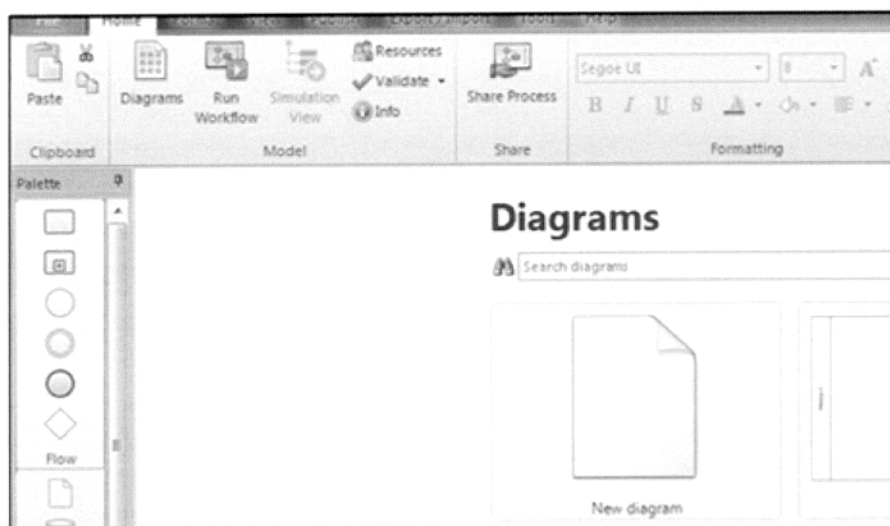
ANEXO N° 02

**INSTRUCCIONES PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO UTILIZANDO EL
BIZAGI MODELER**

1. Abrir Bizagi Modeler



Dar clic a la opción New diagram (Nuevo Diagrama).

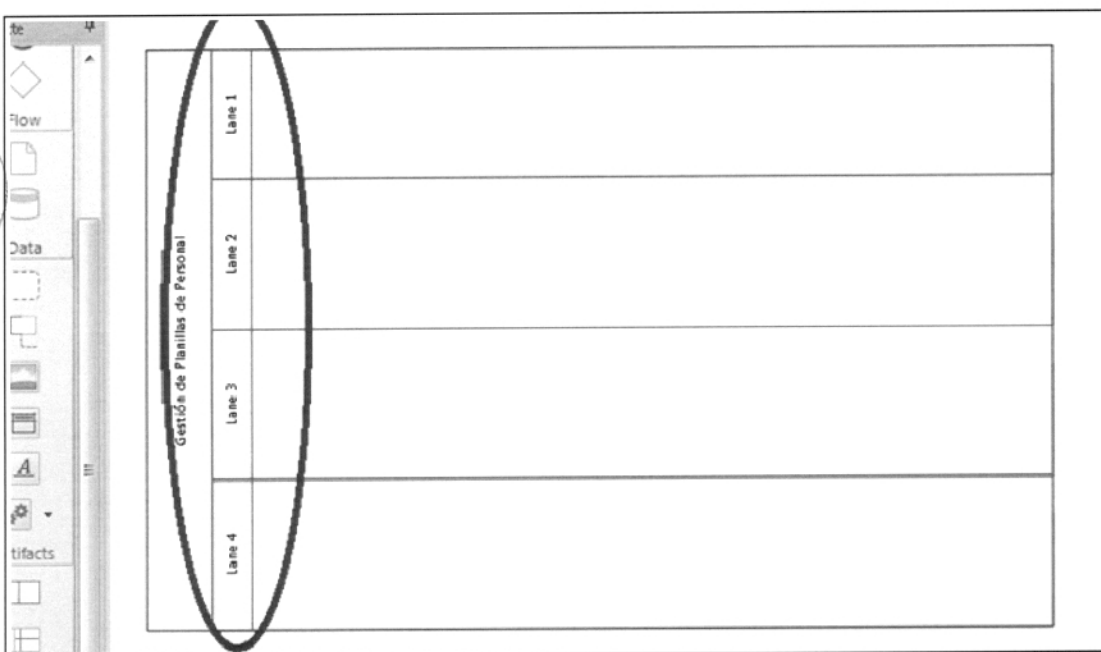
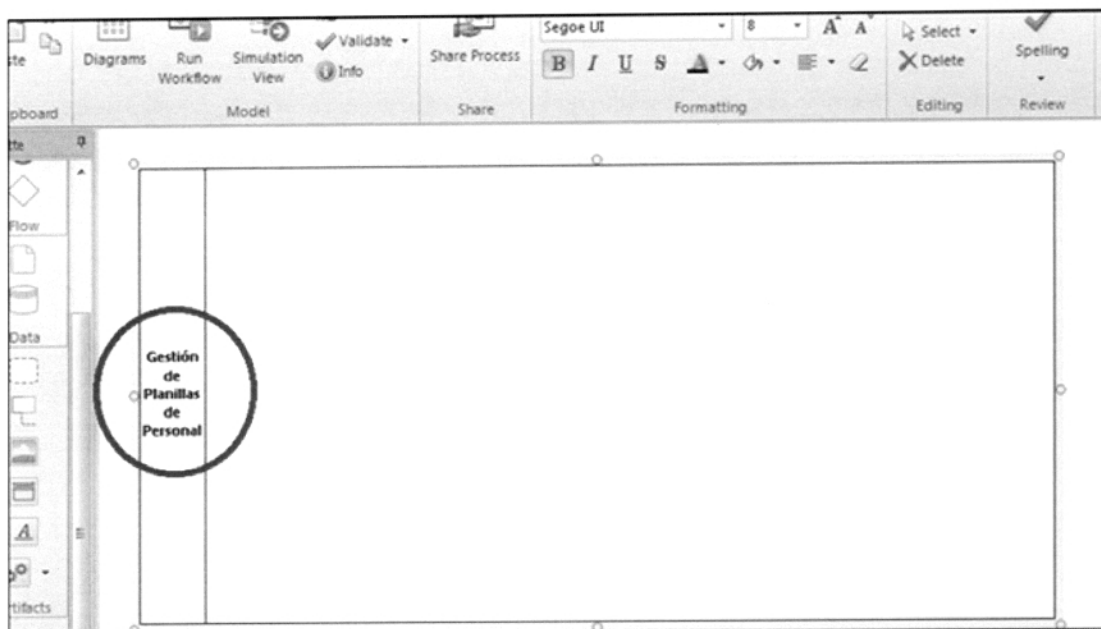


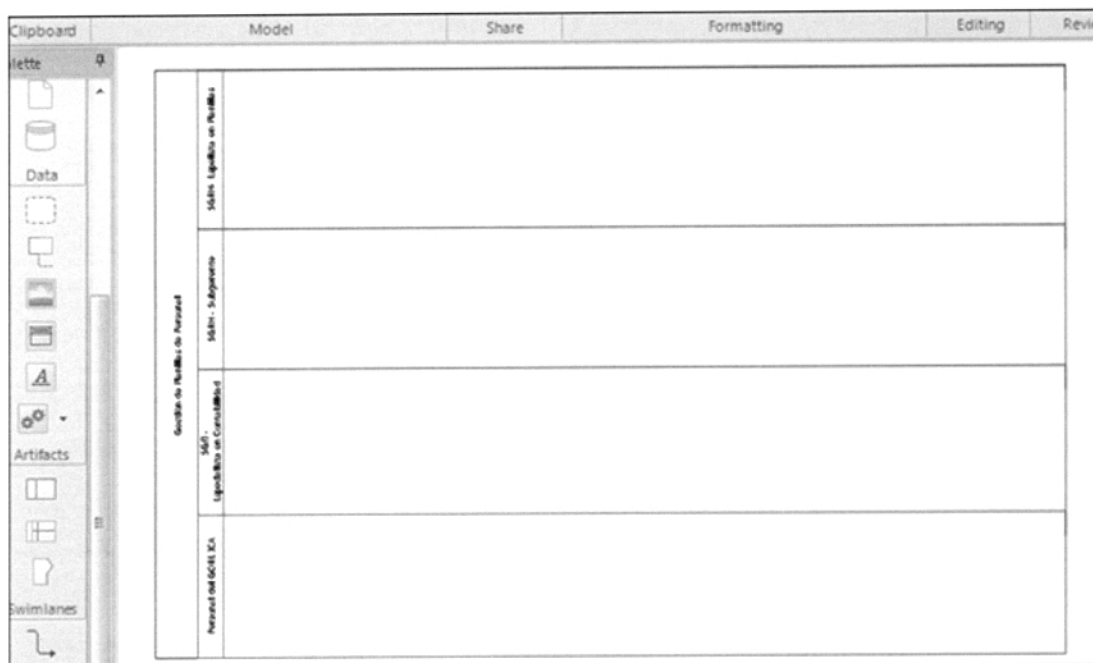


**Gerencia Regional de Planeamiento,
Presupuesto y Acondicionamiento
Territorial**

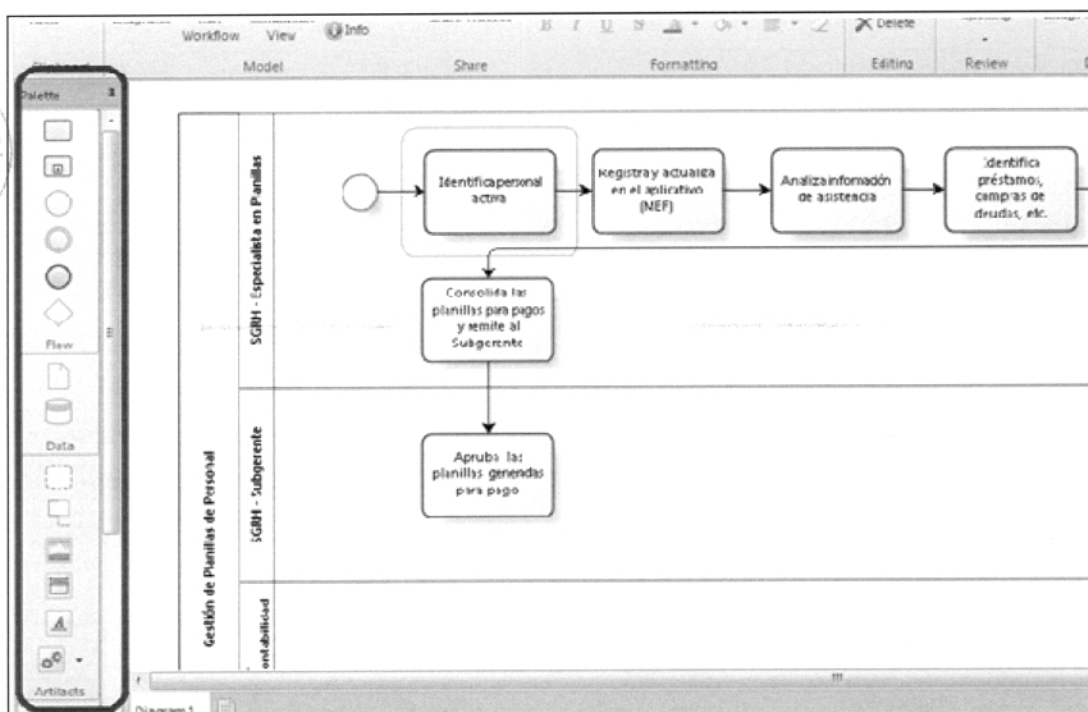
**Subgerencia de
Modernización de la
Gestión**

3. Por defecto aparece un pool, a continuación ingresar el nombre del procedimiento y arrastrar hacia el pool los lanes (carriles) que sean necesarios acorde a la cantidad de ejecutores del procedimiento.

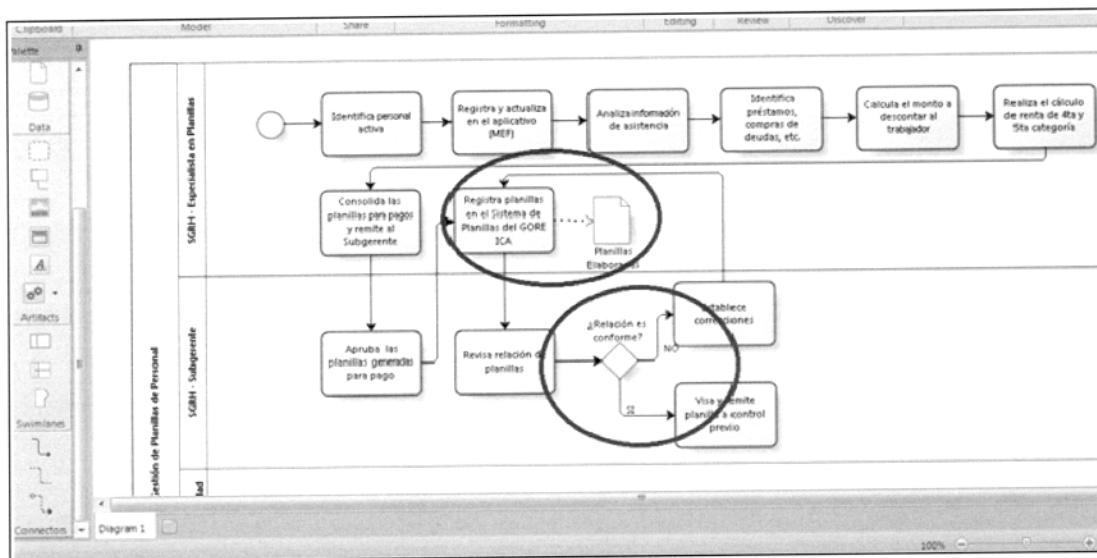




4. A continuación se comienzan a diagramar las actividades según la notación o simbología expuesta. Los símbolos se arrastran desde la barra ubicada a la izquierda de la pantalla.



5. Cuando sea necesario tomar una decisión que pueda dividir el flujo se utiliza el rombo, asimismo cuando se quiera representar documentos, reportes, formularios, entre otros, que sean manipulados por los procesos, se utilizará el símbolo de carta o papel en blanco saliendo o entrando a cada actividad según corresponda.



6. Como señal de término del procedimiento se debe agregar el evento de fin a continuación de la última actividad, evento que esta representado por un círculo de color rojo y esta ubicado en la barra a la izquierda de la pantalla.

