

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	
	FORMATO	FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO DE MAYOR NIVEL		Versión inicial: 04/10/2019
	Código: GDI-MAS-FM008			Versión: 005
				Fecha de vigencia: 25/09/2025
				Página 1 de 6

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO DE MAYOR NIVEL

ROL	NOMBRE	CARGO /ROL
Elaborado por:	Sandra Lizeth Diaz Guerra	Especialista en Procesos y Sistemas de Gestión
Revisado por:	Gustado Adolfo Bernal Soto	Jefe de la Unidad de Modernización
Aprobado por:	Gustado Adolfo Bernal Soto	Jefe de la Unidad de Modernización

 Sunass <i>El regulador del agua potable</i>	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	
	FORMATO	FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO DE MAYOR NIVEL		Versión inicial: 04/10/2019
	Código: GDI-MAS-FM008			Versión: 005
				Fecha de vigencia: 25/09/2025
				Página 2 de 6

CONTROL DE CAMBIOS

N°	Ítems (Sección del documento)	Descripción del cambio (*)
1.	GENERAL	- Para la aplicación de este formato se incorporó la siguiente instrucción: <i>“Este formato se emplea para la documentación de procesos de Nivel 0 y de niveles más agregados. NO aplica para procesos del último nivel de desagregación (Actividades)”</i>. - Se adecuó este formato a lo señalado en la Norma Técnica N.º 002 -2025-PCM-SGP “Norma Técnica para la gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública”, en adelante Norma Técnica N.º 002-2025-PCM-SGP.
2.	TITULO	Se modificó el título del formato de “Caracterización del Proceso de Nivel 0” a “Ficha de Producto y Proceso para procesos de mayor nivel”.
3.	ENCABEZADO	- Se modificó el nombre de la ficha de “Caracterización del Proceso de Nivel 0” a “Ficha de Producto y Proceso de Nivel <N>” - Se modificó el campo “código” a “Código Ficha”, el cual es asignado por la Unidad de Modernización. - Se incorporó el campo “Tipo de Proceso”. - Se incorporó el código en el nombre del proceso a documentar, conforme a lo establecido en el Anexo 1 de la Norma Técnica N.º 002 -2025-PCM-SGP, este código es asignado por la Unidad de Modernización. - Se precisó que el nombre del proceso N-1 corresponde al proceso del cual se desagrega el proceso N, y que este campo sólo no se completa si la ficha corresponde a un proceso de nivel 0.
4.	CONTENIDO EL FORMATO	- Se eliminó el campo “Clasificación del proceso”, porque fue trasladado al encabezado como “Tipo de Proceso”. - Se modificaron las instrucciones para los campos generales de la ficha: “Dueño/a del Proceso”, “Alcance”, “Objetivo del Proceso” e “Indicadores”. - Se modificaron los nombres de los siguientes campos de la ficha: - De “Proveedores” a “Proveedor de elemento de entrada”. - De “Entradas” a “Elemento de entrada”. - De “Procesos de nivel N+1 / Actividades” a “Procesos de Nivel <N+1>”. - De “Salidas” a “Producto”. - De “Clientes” a “Receptor del Producto”. - Así como las instrucciones para completarlos. - Se agregó el campo “Objetivo Estratégico”. - Se modificaron las instrucciones para completar los campos: “Recursos Humanos”, “Instalaciones”, “Sistemas informáticos”, “Equipos y Unidades de Transporte” y “Ambiente para la Operación del Proceso”, para que sean aplicables a los procesos de mayor nivel, tales como los procesos de nivel 0 o bloques.
5.	CONTROL DE CAMBIOS	Se precisaron las instrucciones de esta tabla para indicar la información que debe completarse.
6.	CUADRO DE APROBACIÓN	- Se modificó el campo “Revisado por” para establecer como revisor al/ a la Jefe/a de la Unidad de Modernización en concordancia con la Norma Técnica N.º 002 -2025-PCM-SGP. - Se modificó el campo “Aprobado por” para precisar que el aprobador de la ficha es el/la Dueño/a del Proceso.

(*) Los cambios señalados son respecto a la versión anterior.

 <i>El regulador del agua potable</i>	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	
	FORMATO	FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO DE MAYOR NIVEL		Versión inicial: 04/10/2019
	Código: GDI-MAS-FM008			Versión: 005
				Fecha de vigencia: 25/09/2025
				Página 3 de 6

Este formato es aplicable para la documentación de procesos de Nivel 0 y de nivel más agregado. NO se emplea para procesos del último nivel de desagregación (Actividades).

Sobre el uso del Encabezado

- ✓ Este campo se utiliza únicamente en las nuevas versiones (2, 3, etc.) de la Ficha. Este dato es colocado por la Unidad de Modernización.
- ✓ En la versión inicial (versión 001) de la Ficha, este campo debe eliminarse.

 El regulador del agua potable	FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO DE NIVEL <N>		Código Ficha: XXX-FP-N0
	TIPO DE PROCESO: <MISIONAL, ESTRATÉGICO O DE SOPORTE>	<CÓDIGO Y NOMBRE DEL PROCESO DE NIVEL N> <Nombre del Proceso de Nivel N - 1 (Indicar el nombre del proceso del cual se desagrega. Si "N" es igual a 0 no se completa esta información)>	Versión inicial: dd/mm/aaaa
			Versión: 00X
			Fecha de vigencia: dd/mm/aaaa
			Página x de y

Dueño/a del proceso	<Indicar al responsable de la unidad de organización con responsabilidad y autoridad definida por sus funciones que le permita diseñar, implementar, controlar y mejorar el proceso>		Alcance	<Indicar la cobertura del proceso. ¿Qué unidades de organización participan?>	
Objetivo del Proceso	<Indicar el fin último que se pretende alcanzar con la ejecución del proceso, explicando porque el proceso agrega valor. Debe guardar coherencia con el nombre del proceso>		Objetivo Estratégico	<Indicar el objetivo estratégico, acción estratégica o actividad operativa establecidos en el Plan Estratégico Institucional, al cual se vinculan>.	
Matriz de Documentos Externos	Ver GDI-MAS-FM003 Matriz de Documentos Externos del proceso	Control de Registros	Ver matriz GDI-MAS-FM002 Matriz de Control de Registros del Proceso	Indicadores	Ver los indicadores en las Fichas de Producto y Proceso de cada proceso de nivel <N+1>

Proveedor de elemento de entrada	Elemento de entrada	Procesos de Nivel <N+1>	Producto	Receptor del Producto
<Indicar quien provee los elementos de entrada. Puede ser una persona, grupo de personas, organización u otro proceso.>	<Completar con las necesidades o expectativas de las personas que requieren ser atendidas por productos. Pueden ser tangibles (expedientes, formularios, escritos, reclamos, otros) o intangibles (información, normas, otros)>	<Completar con el código y el nombre de cada proceso de nivel N+1. Nota: Tener en cuenta que "N" puede tomar el valor de 0, 1, 2, etc.>	<Completar con los resultados del proceso, entendido como los bienes, servicios y regulaciones que recibe un cliente/usuario y que deben contar con los requisitos necesarios para satisfacer sus necesidades y expectativas >	<Indicar al receptor final del producto, pudiendo ser una persona, grupo de personas, una organización, otro proceso. Pueden recibir de manera general la denominación de usuarios, beneficiarios, clientes o administrados>

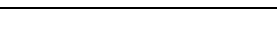
ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA

Para ver el documento controlado ingrese al portal del SIG de la Sunass

Uso Interno

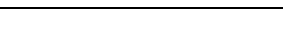
 Sunass <i>El regulador del agua potable</i>	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	
	FORMATO	FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO DE MAYOR NIVEL		Versión inicial: 04/10/2019
	Código: GDI-MAS-FM008			Versión: 005
				Fecha de vigencia: 25/09/2025
				Página 4 de 6

Proveedor de elemento de entrada	Elemento de entrada	Procesos de Nivel <N+1>	Producto	Receptor del Producto
			Nota: Según la norma técnica N.º 002-2025-PCM-SGP, los productos son: Bienes: Son los productos tangibles que responden a las necesidades de las personas y que son entregadas por las entidades públicas, en cumplimiento de sus funciones. Servicios: Son los productos intangibles que responden a las necesidades de las personas y que son entregados por las entidades públicas, en cumplimiento de sus funciones. Regulaciones: Son los instrumentos que establecen o desarrollan los contenidos de las políticas públicas, a través de un conjunto de reglas dirigidas a mejorar la eficiencia de los mercados, generar bienestar social, u optimizar el funcionamiento de la administración pública.	

 El regulador del agua potable	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	
	FORMATO	FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO DE MAYOR NIVEL		Versión inicial: 04/10/2019
	Código: GDI-MAS-FM008			Versión: 005
				Fecha de vigencia: 25/09/2025
				Página 5 de 6

Recursos Humanos	Instalaciones	Sistemas Informáticos	Equipos y Unidades de Transporte	Ambiente para la Operación del Proceso
Ver los recursos humanos en la Ficha de Producto y Proceso de cada proceso de Nivel <N+1>	<Indicar la infraestructura física de la entidad donde se ejecutan los procesos>	Ver los sistemas informáticos en la Ficha de Producto y Proceso de cada proceso de Nivel <N+1>	Ver los equipos y unidades de transporte en la Ficha de Producto y Proceso de cada proceso de Nivel <N+1>	<Indicar los factores humanos (sociales o psicológicos) y físicos, según corresponda. Por ejemplo: Para el trabajo en oficina se debe tener en cuenta las condiciones ideales de temperatura, iluminación y ruido; así como las condiciones psicológicas de reducción de estrés, prevención de agotamiento y cuidado de las emociones>

Diagrama del Proceso
<Colocar el diagrama de bloque elaborado en Bizagi>

 Sunass <i>El regulador del agua potable</i>	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	
	FORMATO	FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO DE MAYOR NIVEL		Versión inicial: 04/10/2019
	Código: GDI-MAS-FM008			Versión: 005
				Fecha de vigencia: 25/09/2025
			Página 6 de 6	

Control de Cambios (*)		
N°	Ítems	Descripción del Cambio
1.	<Indicar el campo de la ficha donde se realizó el cambio, por ejemplo : Alcance, Objetivo del Proceso , entre otros>	<Describir de forma breve y precisa los cambios realizados en el documento. Si es la primera versión, colocar : "Versión inicial del documento">
2.		
3.		

(*) Los cambios señalados son respecto a la versión anterior.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<Nombre y Apellido del/ de la elaborador/a (*) del documento> <Cargo>	<Nombre y Apellido del/ de la Jefe/a de la Unidad de Modernización> Jefe/a de la Unidad de Modernización	<Nombre y Apellido del/ de la dueño/a del proceso> <Cargo>

(*) Si existen varios elaboradores, agregar las filas necesarias para registrarlos. Si se requieren revisores adicionales, se debe aplicar el mismo criterio.