

|                                                                                   |                       |                                                        |                                                           |                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------|
|  | GESTIÓN DIRECTIVA     |                                                        | MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN |                               |
|                                                                                   | FORMATO               | <b>FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO DE<br/>ÚLTIMO NIVEL</b> |                                                           | Versión inicial: 04/10/2019   |
|                                                                                   | Código: GDI-MAS-FM009 |                                                        |                                                           | Versión: 005                  |
|                                                                                   |                       |                                                        |                                                           | Fecha de vigencia: 25/09/2025 |
|                                                                                   |                       |                                                        | Página 1 de 6                                             |                               |

## **FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO DE ÚLTIMO NIVEL**

| ROL                   | NOMBRE                     | CARGO /ROL                                     |
|-----------------------|----------------------------|------------------------------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> | Sandra Lizeth Diaz Guerra  | Especialista en Procesos y Sistemas de Gestión |
| <b>Revisado por:</b>  | Gustavo Adolfo Bernal Soto | Jefe de la Unidad de Modernización             |
| <b>Aprobado por:</b>  | Gustavo Adolfo Bernal Soto | Jefe de la Unidad de Modernización             |

|                                                                                   |                       |                                                |                                                           |                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------|
|  | GESTIÓN DIRECTIVA     |                                                | MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN |                               |
|                                                                                   | FORMATO               | FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO DE<br>ÚLTIMO NIVEL |                                                           | Versión inicial: 04/10/2019   |
|                                                                                   | Código: GDI-MAS-FM009 |                                                |                                                           | Versión: 005                  |
|                                                                                   |                       |                                                |                                                           | Fecha de vigencia: 25/09/2025 |
|                                                                                   |                       |                                                |                                                           | Página 2 de 6                 |

### CONTROL DE CAMBIOS

| N° | Ítems<br>(Sección del documento) | Descripción del cambio (*)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | GENERAL                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se adecuo 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.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2. | TITULO                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificó el título del formato de "Caracterización del Proceso de Nivel N" a "Ficha de Producto y Proceso de Último Nivel".</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3. | ENCABEZADO                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificó el nombre de la ficha de "Caracterización del Proceso de Nivel N" a "Ficha de Producto y Proceso de Nivel &lt;N&gt;"</li> <li>Se modificó el campo "código" a "Código Ficha", el cual es asignado por la Unidad de Modernización.</li> <li>Se incorporó el campo "Tipo de Proceso".</li> <li>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.</li> <li>Se precisó que el nombre del proceso N-1 corresponde al proceso del cual se desagrega el proceso de nivel "N".</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 4. | CONTENIDO EL FORMATO             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se eliminó el campo "Clasificación del proceso", porque fue trasladado al encabezado como "Tipo de Proceso".</li> <li>Se modificaron las instrucciones para los campos generales de la ficha: "Dueño/a del Proceso", "Alcance", "Objetivo del Proceso" e "Indicadores".</li> <li>Se agregaron los campos "Objetivo Estratégico", "Riesgos" y "Registros".</li> <li>Se modificaron los nombres de los siguientes campos de la ficha: <ul style="list-style-type: none"> <li>De "Proveedores" a "Proveedor de elemento de entrada".</li> <li>De "Entradas" a "Elemento de entrada".</li> <li>De "Procesos de nivel N+1 / Actividades" a "Actividades".</li> <li>De "Salidas" a "Producto".</li> <li>De "Clientes" a "Receptor del Producto".</li> </ul> </li> <li>Así como las instrucciones para completarlos.</li> <li>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".</li> </ul> |
| 5. | DIAGRAMA DEL PROCESO             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se precisaron las instrucciones de este campo para indicar la información que debe incluirse.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 6. | CONTROL DE CAMBIOS               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se precisaron las instrucciones de esta tabla para indicar la información que debe completarse.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 7. | CUADRO DE APROBACIÓN             | <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Se modificó el campo "Aprobado por" para precisar que el aprobador de la ficha es el/la Dueño/a del Proceso en concordancia con la Norma Técnica N.º 002 -2025-PCM-SGP.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

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

|                                                                                                                   |                       |                                             |                                                           |                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <br>El regulador del agua potable | GESTIÓN DIRECTIVA     |                                             | MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN |                                                                |
|                                                                                                                   | FORMATO               | FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO DE ÚLTIMO NIVEL |                                                           | Versión inicial: 04/10/2019                                    |
|                                                                                                                   | Código: GDI-MAS-FM009 |                                             |                                                           | Versión: 005<br>Fecha de vigencia: 25/09/2025<br>Página 3 de 6 |

#### 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.

|                                                                                                                    |                                                                              |                                                                                                                                                               |                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <br>El regulador del agua potable | FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO DE NIVEL <N>                                     |                                                                                                                                                               | Código Ficha: XXX-XXX-FP-NX                   |
|                                                                                                                    | <b>TIPO DE PROCESO:</b><br><b>&lt;MISIONAL, ESTRATÉGICO O DE SOPORTE&gt;</b> | <b>&lt;CÓDIGO Y NOMBRE DEL PROCESO DE NIVEL N&gt;</b><br><Nombre del Proceso de Nivel N - 1 (Indicar el nombre del proceso del cual se desagrega el nivel N)> | Versión inicial: dd/mm/aaaa                   |
|                                                                                                                    |                                                                              |                                                                                                                                                               | Versión: 00X<br>Fecha de vigencia: dd/mm/aaaa |
|                                                                                                                    |                                                                              |                                                                                                                                                               | Página 3 de 6                                 |

|                                      |                                                                                                                                                                             |                             |                                                                     |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dueño/a del Proceso</b>           | <Responsable de la unidad de organización con responsabilidad y autoridad definida por sus funciones que le permita diseñar, implementar, controlar y mejorar el proceso>   |                             | <b>Alcance</b>                                                      | <Indicar la cobertura del proceso. ¿Qué unidades de organización participan?, ¿con qué actividad se inicia y con qué actividad finaliza?>           |                                                                                                                                                                                                |
| <b>Objetivo del Proceso</b>          | <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> |                             | <b>Objetivo Estratégico</b>                                         | <Indicar el objetivo estratégico, acción estratégica o actividad operativa establecidos en el Plan Estratégico Institucional, al cual se vinculan>. |                                                                                                                                                                                                |
| <b>Matriz de Documentos Externos</b> | Ver GDI-MAS-FM003 Matriz de Documentos Externos del proceso.                                                                                                                | <b>Control de Registros</b> | Ver matriz GDI-MAS-FM002 Matriz de Control de Registros del Proceso | <b>Indicadores</b>                                                                                                                                  | <Completar con el código y nombre de los indicadores aprobados aplicables al proceso> <ul style="list-style-type: none"> <li>• IND-0X-XXX-XXX Nombre del Indicador</li> <li>• .....</li> </ul> |

| Proveedor de elemento de entrada                                                                                  | Elemento de entrada                                                                                                                                                                                                             | Actividades                                                                                                                                                                               | Producto                                                                                                                                                                                                                      | Receptor del Producto                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <Indicar quien provee los elementos de entrada. Puede ser una persona, 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)> | <Si el proceso está documentado en un procedimiento colocar: "Ver procedimiento XXX-XXX-PRXXX <Título del documento>".<br><br><b>Caso contrario, colocar:</b> "Ver diagrama del proceso"> | <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

|                                                                                 |                       |                                                        |                                                           |                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
|  | GESTIÓN DIRECTIVA     |                                                        | MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN |                                               |
|                                                                                 | FORMATO               | <b>FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO DE<br/>ÚLTIMO NIVEL</b> |                                                           | Versión inicial: 04/10/2019                   |
|                                                                                 | Código: GDI-MAS-FM009 |                                                        |                                                           | Versión: 005<br>Fecha de vigencia: 25/09/2025 |
|                                                                                 |                       |                                                        |                                                           | Página 4 de 6                                 |

| Proveedor de elemento de entrada | Elemento de entrada | Actividades | Producto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Receptor del Producto |
|----------------------------------|---------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|                                  |                     |             | <p>Nota: Según la norma técnica N.º 002-2025-PCM-SGP, los productos son:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> |                       |

**ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA**

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

Uso Interno

|                                                                                 |                       |                                                    |                                                           |                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
|  | GESTIÓN DIRECTIVA     |                                                    | MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN |                                               |
|                                                                                 | FORMATO               | <b>FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO DE ÚLTIMO NIVEL</b> |                                                           | Versión inicial: 04/10/2019                   |
|                                                                                 | Código: GDI-MAS-FM009 |                                                    |                                                           | Versión: 005<br>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                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>&lt;Completar con la relación de cargos o roles de los/las servidores/as que ejecutan el proceso.</p> <p><b>Nota: No se considera practicantes por encontrarse en formación, ni locadores por ser proveedores&gt;</b></p> | <p>&lt;Indicar la infraestructura física de la entidad donde se ejecuta el proceso.</p> | <p>&lt;Completar con la relación de sistemas que se emplean en la ejecución del proceso.</p> <p><b>Nota:</b> Un sistema informático es un 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&gt;</p> | <p>&lt;Completar con la relación de equipos y unidades de transportes que se emplean en la ejecución del proceso. Por ejemplo: Equipos como computadoras, impresoras, escáner, equipos de medición, entre otros; y las Unidades de transportes como autos, camionetas, entre otros <b>que se utilizan en el proceso&gt;</b></p> | <p>&lt;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&gt;.</p> |

| Diagrama del Proceso                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>&lt;Colocar el diagrama del proceso elaborado en Bizagi, el cual represente de forma gráfica la identificación, secuencia e interacción de las actividades del proceso, y sus elementos, así como los registros que se generan.</p> <p>Si el proceso está documentado en un procedimiento, colocar: “Ver procedimiento &lt;XXX-XXX-PRXXX Título del documento&gt;”</p> |

|                                                                                                                   |                       |                                             |                                                           |                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <br>El regulador del agua potable | GESTIÓN DIRECTIVA     |                                             | MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN |                                                                |
|                                                                                                                   | FORMATO               | FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO DE ÚLTIMO NIVEL |                                                           | Versión inicial: 04/10/2019                                    |
|                                                                                                                   | Código: GDI-MAS-FM009 |                                             |                                                           | Versión: 005<br>Fecha de vigencia: 25/09/2025<br>Página 6 de 6 |

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Riesgos</b> | <p>&lt;Situaciones que pueden generar desvíos en el cumplimiento de los objetivos del proceso para la entrega de productos. Colocar la declaración del riesgo y asociar la ficha de riesgo respectiva.</p> <p><b>Nota: Emplear la Ficha de Documentación de Riesgos y Oportunidades&gt;</b></p> | <b>Registros</b> | <p>&lt;Completar con la relación de documentos que se genera a partir de las actividades del proceso. Son distintas a los productos. Por ejemplo, Informe, Reporte, Acta, entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• .....</li> <li>• .....&gt;</li> </ul> |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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

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

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

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