

**EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA MUNICIPAL  
PÚBLICA ESLIMP CALLAO SA.**

## **DIRECTIVA**

### **DIRECTIVA N° 002 -2019 ESLIMP CALLAO SA.**

**"LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN,  
APROBACIÓN Y DIFUSIÓN DEL MANUAL  
DE PROCEDIMIENTOS -MAPRO DE LA  
EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA  
MUNICIPAL PÚBLICA ESLIMP CALLAO SA."**

**GERENCIA DE PRESUPUESTO, PLANIFICACIÓN,  
RACIONALIZACIÓN Y COSTOS - GPPRYC**

CALLAO, SETIEMBRE 2019



EMPRESA DE SERVICIOS DE  
LIMPIEZA MUNICIPAL PÚBLICA  
ESLIMP CALLAO SA.

## DIRECTIVA N° 002 -2019 / ESLIMP CALLAO SA.

*Lineamientos para la elaboración, aprobación y difusión del manual de procedimientos -  
MAPRO de la Empresa de Servicios de Limpieza Municipal Pública ESLIMP Callao SA.*

### ÍNDICE

I.	OBJETIVO .....	2
II.	FINALIDAD .....	2
III.	BASE LEGAL .....	2
IV.	ALCANCE .....	2
V.	REONSABILIDAD .....	3
VI.	VIGENCIA .....	3
VII.	DISPOSICIONES GENERALES .....	3
VIII.	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS .....	6
IX.	DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS .....	9
X.	ANEXOS .....	10





EMPRESA DE SERVICIOS DE  
LIMPIEZA MUNICIPAL PÚBLICA  
ESLIMP CALLAO S.A.

## DIRECTIVA N° 002 -2019 / ESLIMP CALLAO SA.

*Lineamientos para la elaboración, aprobación y difusión del manual de procedimientos –MAPRO de la Empresa de Servicios de Limpieza Municipal Pública ESLIMP Callao SA.*

### I. OBJETIVO

Normar y orientar el proceso de elaboración, aprobación, modificación y difusión del Manual de Procedimientos –MAPRO, de las unidades de organización de la Empresa de Servicio de Limpieza Municipal Pública del Callao – ESLIMP CALLAO S.A.

### II. FINALIDAD

Lograr que las unidades de organización identifiquen los procedimientos que realizan en el cumplimiento de sus funciones en forma sistematizada, clara, ordenada, secuenciada y detallada. Presentando los formatos adjuntos de la presente directiva.

### III. BASE LEGAL

- ✓ Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y su modificatoria.
- ✓ Ley N° 26887, Ley General de Sociedades.
- ✓ Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias.
- ✓ Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el nuevo Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General.
- ✓ Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión Pública del Estado y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 030-2002-PCM.
- ✓ Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018 –PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, para la Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública.
- ✓ Decreto Supremo N° 029-2018-PCM, Aprueba Reglamento que regula las
- ✓ Resolución de Gerencia General N° 048 -2018-ESLIMP/GG, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones –ROF y el Manual de Organización y Funciones –MOF.

### IV. ALCANCE

Las disposiciones de la presente Directiva serán de aplicación para todas las unidades de organización que conforman la Empresa de Servicio de Limpieza Municipal Pública del Callao – ESLIMP CALLAO SA.





EMPRESA DE SERVICIOS DE  
LIMPIEZA MUNICIPAL PÚBLICA  
ESLIMP CALLAO S.A.

## DIRECTIVA N° 002 -2019 / ESLIMP CALLAO S.A.

*Lineamientos para la elaboración, aprobación y difusión del manual de procedimientos -  
MAPRO de la Empresa de Servicios de Limpieza Municipal Pública ESLIMP Callao S.A.*

También será de cumplimiento del personal, entendiéndose como tales a todas aquellas personas que independientemente de su relación contractual con la empresa, prestan servicios en las diferentes unidades de organización.

### V. RESPONSABILIDAD

Los jefes de los diferentes órganos de la empresa son responsables de la elaboración de su Manual de Procedimientos -MAPRO y de sus respectivas dependencias.

Los jefes de cada unidad de organización de la empresa, a iniciativa propia o por disposición superior están facultados de actualizar su MAPRO bajo los lineamientos de la presente directiva, pudiendo requerir el asesoramiento y apoyo técnico de la Gerencia de Presupuesto, Planificación, Racionalización y Costos.

Cada órgano deberá remitir a la Gerencia de Presupuesto, Planificación, Racionalización y Costos, su proyecto de MAPRO, adjuntando también los proyectos de MAPRO de sus respectivas dependencias.

La Gerencia de Presupuesto, Planificación, Racionalización y Costos, es la encargada de la conducción y asesoramiento técnico a las unidades de organización para la elaboración de su MAPRO, así como de la consolidación del documento final, MAPRO institucional de la Empresa de Servicio de Limpieza Municipal Pública del Callao - ESLIMP CALLAO S.A.

Cada jefe de unidad de organización es responsable del contenido de su proyecto de MAPRO.

### VI. VIGENCIA

La presente directiva rige desde el día siguiente de su aprobación y distribución.

### VII. DISPOSICIONES GENERALES

#### 7.1. PRINCIPIOS

El Manual de Procedimientos -MAPRO, se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios.





EMPRESA DE SERVICIOS DE  
LIMPIEZA MUNICIPAL PÚBLICA  
ESLIMP CALLAO SA.

## DIRECTIVA N° 002 -2019 / ESLIMP CALLAO SA.

*"Lineamientos para la elaboración, aprobación y difusión del manual de procedimientos -MAPRO de la Empresa de Servicios de Limpieza Municipal Pública ESLIMP Callao SA."*

**Eficacia:** Los procedimientos establecidos en el MAPRO, deben ser de observancia y cumplimiento estricto con la finalidad de otorgar un bien o servicio de calidad.

**Simplicidad:** Los procedimientos establecidos deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; por tanto, las actividades serán racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.

**Uniformidad:** La propuesta de MAPRO debe establecer actividades similares para procedimientos similares, garantizando que las excepciones a los principios generales no serán convertidas en la regla general. Toda diferenciación deberá basarse en criterios objetivos debidamente sustentados.



### 7.2. MARCO TEÓRICO

#### 7.2.1. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS -MAPRO

El Manual de Procedimientos -MAPRO, es un documento descriptivo y de sistematización normativa, teniendo también un carácter instructivo e informativo. Contiene en forma detallada la descripción de las actividades que se siguen en la ejecución de los procesos generados para el cumplimiento de las funciones, y debe guardar coherencia con los dispositivos legales y/o administrativos que regulan el funcionamiento de la Empresa. Además, la información contenida en el MAPRO, permite desarrollar estudio y análisis de racionalización.

En tal sentido agrupa procedimientos que describen la secuencia lógica de las acciones en los procedimientos que lo integran señalando ¿Quién?, ¿Cómo?, ¿Dónde?, ¿Cuándo?, y para qué ha de realizarse, incluye además a las demás unidades de organización que intervienen, y el tiempo en que se ejecutan.

#### 7.2.2. PROCESO

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en



EMPRESA DE SERVICIOS DE  
LIMPIEZA MUNICIPAL PÚBLICA  
ESLIMP CALLAO S.A.

## DIRECTIVA N° 002 -2019 / ESLIMP CALLAO S.A.

*Lineamientos para la elaboración, aprobación y difusión del manual de procedimientos  
MAPRO de la Empresa de Servicios de Limpieza Municipal Pública ESLIMP Callao S.A.*

productos o servicios, luego de la asignación de recursos, para lograr una finalidad específica.

### 7.2.2.1. TIPOS DE PROCESO

- a) **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 lo reciben.
- b) **Estratégicos:** Son los que definen las políticas de planeamiento institucional, las estrategias, los objetivos y metas de la empresa, que aseguren la provisión de los recursos necesarios para su cumplimiento y que incluyan procesos destinados al seguimiento, evaluación y mejora de la empresa.
- c) **De soporte o de apoyo:** Son los que proporcionan los recursos para elaborar los productos previstos por la empresa.

### 7.2.3. PROCEDIMIENTO

Es la descripción documentada de cómo deben ejecutarse las actividades que conforman un proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad, permitiendo de esta manera una operación coherente.

#### 7.2.3.1. ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA DEL PROCEDIMIENTO

- a) El responsable de cada unidad de organización o los servidores de su respectiva dependencia, con conocimiento técnico se encargan de elaborar la propuesta de procedimiento.
- b) El procedimiento se elabora sobre la base de la información del proceso a documentar, es decir, a partir de la identificación del proceso



## DIRECTIVA N° 002 -2019 / ESLIMP CALLAO SA.

"Lineamientos para la elaboración, aprobación y difusión del manual de procedimientos –  
MAPRO de la Empresa de Servicios de Limpieza Municipal Pública ESLIMP Callao S.A."

(denominación del proceso, objetivo del proceso, tipo del proceso).

### 7.2.4. ACTIVIDAD

Es el conjunto articulado de tareas permanentes, continuas, interrelacionadas y secuenciales, que consumen los insumos necesarios (recursos humanos, tecnológicos y financieros) para la generación de los productos (bienes o servicios).

### 7.2.5. DIAGRAMA DE BLOQUES

Es la representación gráfica de un procedimiento, que permite la visualización y/o análisis de los elementos que intervienen en el mismo, tales como: documento, acciones recorridos, flujogramas y puestos de trabajo.

## DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 8.1. IDENTIFICACIÓN

Ante una iniciativa de formulación o modificación del MAPRO, se deberá realizar un diagnóstico de su necesidad identificando el resultado que desea alcanzar con dicha modificación, la misma que debe ser coherente con el cumplimiento de sus competencias y/o funciones, objetivos institucionales y amparados en la normatividad vigente.

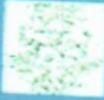
### 8.2. ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA

8.2.1. Un MAPRO es emitido a propuesta de cualquier unidad organización de la Empresa a iniciativa propia, por necesidad expresa o por disposición superior.

8.2.2. Las elaboraciones de las propuestas de Manual de Procedimientos – MAPRO, deben sujetarse a la estructura y contenido considerado en el ANEXO 01 que forma parte de la presente directiva. Así también, debe guardar concordancia con el marco normativo vigente y documentos de gestión.

Cada una de las páginas de la propuesta del Manual de Procedimientos Administrativos – MAPRO, la visará y sellará el funcionario responsable de la unidad de organización que lo





## DIRECTIVA N° 002 -2019 / ESLIMP CALLAO SA.

*"Lineamientos para la elaboración, aprobación y difusión del manual de procedimientos - MAPRO de la Empresa de Servicios de Limpieza Municipal Pública ESLIMP Callao S.A."*

formula, el jefe inmediato superior, si lo hubiere, y el órgano que lo aprueba, y demás unidades involucradas.

8.2.3. Culminada la elaboración de la propuesta del Manual de Procedimientos - MAPRO, la unidad de organización, derivará obligatoriamente a la Gerencia de Presupuesto, Planificación, Racionalización y Costos, a través de la línea de mando que corresponda para su atención, mediante informe técnico que sustente la necesidad de aprobación adjuntando la propuesta de Manual de Procedimientos - MAPRO en medio físico y digital.

La unidad de organización que formula y deriva la propuesta de Manual de Procedimientos - MAPRO, debe hacer el seguimiento al trámite administrativo del expediente hasta la aprobación respectiva.

8.2.4. En caso de que la propuesta de Manual de Procedimientos - MAPRO, establezca responsabilidades específicas para otras unidades de organización, distintos al que lo formuló, deberá contar con la validación de la unidad orgánica aludida, mediante documento correspondiente, antes de su remisión a la Gerencia de Presupuesto, Planificación, Racionalización y Costos. Excepto cuando exista normativa vigente que expresamente contravenga lo mencionado.

### 8.3. REVISIÓN Y APROBACIÓN

8.3.1. Las unidades de organización que elaborarán propuestas de Manual de Procedimientos - MAPRO por iniciativa propia o por disposición superior, deben cumplir con lo establecido en los numerales precedentes y remitir por medio físico y digital la propuesta de MAPRO a la Gerencia de Presupuesto, Planificación, Racionalización y Costos, para el proceso de revisión previa a su aprobación.

8.3.2. Si la Gerencia de Presupuesto, Planificación, Racionalización y Costos considera necesario podrá solicitar a la unidad de organización que propone el MAPRO, mejoras en la misma, información adicional y/o reuniones de trabajo con otras unidades





EMPRESA DE SERVICIOS DE  
LIMPIEZA MUNICIPAL PÚBLICA  
ESLIMP CALLAO S.A.

## DIRECTIVA N° 002 -2019 / ESLIMP CALLAO SA.

*"Lineamientos para la elaboración, aprobación y difusión del manual de procedimientos -  
MAPRO de la Empresa de Servicios de Limpieza Municipal Pública ESLIMP Callao SA."*

de organización involucradas para poder definir el documento final.

- 8.3.3. Si de la revisión de la Propuesta de Manual de Procedimientos -MAPRO, existen observaciones, se devolverá los actuados a la unidad de organización proponente, otorgando un plazo máximo de cinco (05) días hábiles, para la superación de las observaciones, vencido el plazo de no existir respuesta se dará por culminado el proceso de formulación o modificación de dicha propuesta, sin perjuicio de que la unidad de organización proponente inicie nuevamente el proceso siendo de estricta responsabilidad de la unidad de organización proponente la demora del mismo.
- 8.3.4. Culminado el proceso de revisión y de encontrarse conforme la propuesta de Manual de Procedimientos -MAPRO, la Gerencia de Presupuesto, Planificación, Racionalización y Costos coloca el V°B°, elabora y eleva el informe favorable a la tramitación de aprobación, y remite a la Gerencia General con atención a la Gerencia de Asesoría Jurídica para que emita opinión correspondiente.
- 8.3.5. La Gerencia de Asesoría Jurídica teniendo en consideración el informe técnico sustentatorio de la unidad de organización que propone el Manual de Procedimientos -MAPRO, la opinión técnica y el informe favorable de la Gerencia de Presupuesto, Planificación, Racionalización y Costos; emite el informe legal correspondiente y elabora el proyecto de resolución para su aprobación, dirigido a Gerencia General.
- 8.3.6. Gerencia General tomará conocimiento de la propuesta técnica y legal, de estar conforme aprueba el MAPRO mediante Resolución de Gerencia General y notificará a las diferentes unidades de organización involucradas para su aplicación.

### 8.4. DIFUSIÓN Y CUSTODIA

- 8.4.1. El Manual de Procedimiento -MAPRO aprobado, será difundido entre las unidades de organización que correspondan,



promoviendo su adecuada comprensión y compromiso en su aplicación.

8.4.2. La Gerencia General remitirá un ejemplar del MAPRO aprobado al personal responsable que se encargue de la publicación en el portal web de transparencia de la empresa.

8.4.3. Así también, la Gerencia General es responsable de remitir un ejemplar del MAPRO y acto resolutivo que la aprueba en original, a la Gerencia de Presupuesto, Planificación, Racionalización y Costos, para que dicho documento sea utilizado como consulta de carácter permanente, por lo que deberá ser custodiada y archivada en la Gerencia de Presupuesto, Planificación, Racionalización y Costos.

#### 8.5. MODIFICACIÓN

8.5.1. Las propuestas de actualización o modificación del Manual de Procedimientos – MAPRO, deben realizarse por la unidad de organización que corresponda dentro del marco de sus competencias; en cuanto se modifique el marco normativo o se generen nuevas normativas o por mejora continua de los procesos.

8.5.2. Los MAPROS aprobados deben ser revisados en una periodicidad definida (semestralmente, anualmente) con la finalidad de identificar la necesidad de actualización, incluyendo aquellas que se originen por la modificación de las normas relacionadas con el procedimiento, de las unidades de organización competentes.

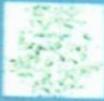
8.5.3. La propuesta de modificación de un MAPRO, en el informe sustentatorio debe brindar un análisis comparativo de los cambios y señalar la necesidad o beneficio que se obtiene con la modificación o actualización.

### IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

#### PRIMERA: IMPLEMENTACIÓN DE ESPACIO VIRTUAL

La oficina de informática, o la que haga sus veces, se encargará de implementar un espacio virtual denominado "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS" en el cual se publicarán los MAPROS de la empresa.





EMPRESA DE SERVICIOS DE  
LIMPIEZA MUNICIPAL PÚBLICA  
ESLIMP CALLAO SA.

## DIRECTIVA N° 002 -2019 / ESLIMP CALLAO SA.

"Lineamientos para la elaboración, aprobación y difusión del manual de procedimientos -  
MAPRO de la Empresa de Servicios de Limpieza Municipal Pública ESLIMP Callao SA."

### GLOSARIO DE TÉRMINOS:

**UNIDADES DE ORGANIZACIÓN:** Conjunto de unidades agrupadas por nivel organizacional al interior de una entidad.

**ÓRGANO:** Es la unidad de organización del primer y segundo nivel organizacional en una estructura orgánica.

**UNIDAD ORGÁNICA:** Es la unidad de organización del tercer nivel organizacional en la que se desagrega un órgano.

**COMPETENCIA:** Ámbito de actuación material o territorial de la entidad, establecida de acuerdo a un mandato constitucional y/o legal.

**FUNCIÓN:** Conjunto de acciones a fines y coordinadas que corresponde realizar a la entidad, sus órganos, unidades orgánicas y demás niveles organizacionales, para alcanzar sus objetivos.



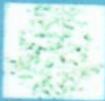
X.

### ANEXOS

Anexo N° 01: "Contenido de la estructura del Manual de Procedimientos - MAPRO"

Anexo N° 02: "Guía para el llenado de la estructura del Manual de Procedimientos -MAPRO"





EMPRESA DE SERVICIOS DE  
LIMPIEZA MUNICIPAL PÚBLICA  
ESLIMP CALLAO SA.

**DIRECTIVA N° 002 - 2019 / ESLIMP CALLAO SA.**

*"Lineamientos para la elaboración, aprobación y difusión del manual de procedimientos -  
MAPRO de la Empresa de Servicios de Limpieza Municipal Pública ESLIMP Callao SA"*

**ANEXO 01  
CONTENIDO DE LA ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS -  
MAPRO.**

- Presentación
- Índice
- Glosario de Términos
- I. DATOS DEL PROCESO
  - 1.1. Nombre del proceso
  - 1.2. Objetivo del proceso
  - 1.3. Tipo de proceso
- II. DATOS DEL PROCEDIMIENTO
  - 2.1. Código
  - 2.2. Versión
  - 2.3. Unidad de Organización
  - 2.4. Revisado por
  - 2.5. Nombre del procedimiento
  - 2.6. Objetivo
  - 2.7. Alcance
  - 2.8. Control de cambios
  - 2.9. Base normativa
  - 2.10. Siglas y definiciones
  - 2.11. Requisitos
  - 2.12. Proceso relacionado
  - 2.13. Actividades del procedimiento
  - 2.14. Documentos que se generan
  - 2.15. Diagrama de bloques



FICHA  
TÉCNICA - 01

FICHA  
TÉCNICA - 02



EMPRESA DE SERVICIOS DE  
LIMPIEZA MUNICIPAL PÚBLICA  
ESLIMP CALLAO SA.

**DIRECTIVA N° 002 -2019 / ESLIMP CALLAO SA.**

"Lineamientos para la elaboración, aprobación y difusión del manual de procedimientos -  
MAPRO de la Empresa de Servicios de Limpieza Municipal Pública ESLIMP Callao SA."

**FICHA TÉCNICA - 01 ( Descripción del Proceso-Procedimiento)**

1.1.- DENOMINACIÓN DEL PROCESO				
1.2.- OBJETIVO DEL PROCESO				
1.3.- TIPO DE PROCESO				
2.1.- CÓDIGO		2.2.- VERSIÓN		
2.3.- UNIDAD DE ORGANIZACIÓN				
2.4.- REVISADO POR ( UNIDADES DE ORGANIZACIÓN INVOLUCRADAS Y/O REVISORAS)		UNIDAD DE ORGANIZACIÓN	FIRMA Y SELLO	
		1.		
		2.		
2.5.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO				
2.6.- OBJETIVO				
2.7.- ALCANCE				
2.8.- CONTROL DE CAMBIOS				
N°	VERSIÓN	SECCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
1				
2				
2.9.- BASE NORMATIVA				
2.10.- SIGLAS Y DEFINICIONES				
2.11.- REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO				
N°	DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO	FUENTE		
1				
2				
2.12.- PROCESO RELACIONADO				
2.13.- ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				
N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN	RESPONSABLE	TIEMPO
1				
2				
2.14.- DOCUMENTOS QUE SE GENEREN		1.-		
		2.-		
2.15.- DIAGRAMA DE BLOQUES		(ANEXAR FICHA TÉCNICA - 02)		



UNIDAD DE SERVICIOS DE LIMPIEZA MUNICIPAL PÚBLICA - DISTRITO DE SAN JUAN DE LOS RIOS - OFICINA DE ASesorIA JURIDICA, PLANIFICACION, RACIONALIZACION Y COSTOS - GPPRYC



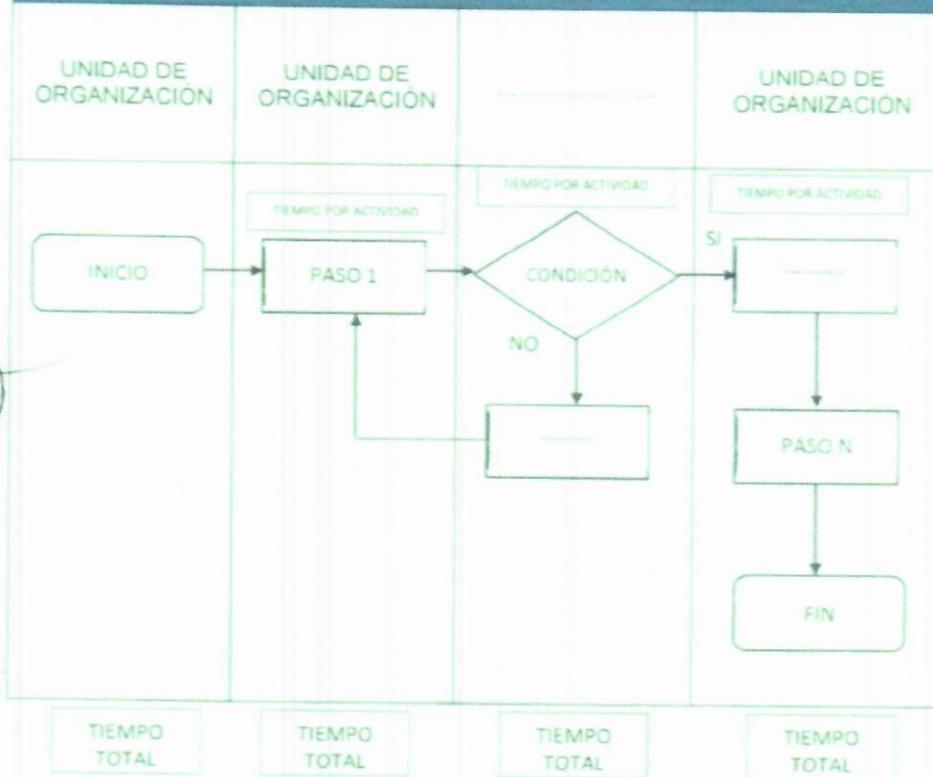
EMPRESA DE SERVICIOS DE  
LIMPIEZA MUNICIPAL PÚBLICA  
ESLIMP CALLAO SA.

**DIRECTIVA N° 002 -2019 / ESLIMP CALLAO SA.**

"Lineamientos para la elaboración, aprobación y difusión del manual de procedimientos"  
MAPRO de la Empresa de Servicios de Limpieza Municipal Pública ESLIMP Callao SA."

**FICHA TÉCNICA - 02 (diagrama de bloques)**

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**



V°B° JEFE



EMPRESA DE SERVICIOS DE  
LIMPIEZA MUNICIPAL PÚBLICA  
ESLIMP CALLAO SA.

## DIRECTIVA N° 002 -2019 / ESLIMP CALLAO SA.

"Lineamientos para la elaboración, aprobación y difusión del manual de procedimientos -  
MAPRO de la Empresa de Servicios de Limpieza Municipal Pública ESLIMP Callao SA."

### ANEXO 02

## GUÍA PARA EL LLENADO DE LA ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO).

### PRESENTACIÓN

En este rubro se indicarán las características generales del procedimiento administrativo que se describen en el documento, el objetivo de los mismos, resaltando la importancia del Manual de Procedimientos y la metodología que se emplea para su formulación, aprobación y actualización, entre otros.

### ÍNDICE

Constituido por la relación clasificada de Secciones, Títulos y Capítulos del contenido del manual, indicando su respectiva ubicación por el número de páginas.

### GLOSARIO DE TÉRMINOS

La definición de todos los términos empleados en la descripción del MAPRO, así como las abreviaturas empleadas.

#### I. DATOS DEL PROCESO

##### 1.1. NOMBRE DEL PROCESO

Identificar el proceso institucional a su cargo.

##### 1.2. OBJETIVO

Se debe precisar el fin último que se pretende alcanzar con la ejecución de un proceso.

##### 1.3. TIPO DE PROCESO

Identificar qué tipo de proceso es: operativo, estratégico o de apoyo.

#### II. DATOS DEL PROCEDIMIENTO

##### 2.1. CÓDIGO

De considerarlo necesario, incluir una codificación al procedimiento. La codificación debe ser asignada por una sola unidad de organización, a fin de llevar una adecuada administración de las versiones vigentes de todos los procedimientos de la empresa.

##### 2.2. VERSIÓN

Señalar el número de la versión del procedimiento.

##### 2.3. UNIDAD DE ORGANIZACIÓN

Anotar el nombre de la unidad de organización que formula.





EMPRESA DE SERVICIOS DE  
LIMPIEZA MUNICIPAL PÚBLICA  
ESLIMP CALLAO SA

## DIRECTIVA N° 002 - 2019 / ESLIMP CALLAO SA.

"Lineamientos para la elaboración, aprobación y difusión del manual de procedimientos  
MAPRO de la Empresa de Servicios de Limpieza Municipal Pública ESLIMP Callao SA."

### 2.4. REVISADO POR

Comprende las unidades de organización que revisan, tanto las involucradas como las que asesoran, con su respectiva firma y sello.  
(Se puede exceptuar el involucramiento, si la norma del ente rector así lo determina.)

### 2.5. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Se señalará en forma clara y precisa el Título del Procedimiento, el cual deberá reflejar concretamente el propósito y objetivo del trámite iniciado de oficio o a petición de parte, con el fin de que tanto los trabajadores como el público usuario pueden identificarlo con facilidad.

### 2.6. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Propósito que se espera alcanzar con la implementación del procedimiento.

### 2.7. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Áreas involucradas en el proceso.

### 2.8. CONTROL DE CAMBIOS

Incluir, por cada versión del documento, la lista de los cambios realizados por cada acápite del procedimiento, a fin de tener la trazabilidad de las modificaciones realizadas al procedimiento.

### 2.9. BASE NORMATIVA

Disposiciones legales que regulan el procedimiento.

### 2.10. SIGLAS Y DEFINICIONES

Descripción de las abreviaturas y acrónimos que se emplean en el procedimiento, así como de los conceptos que se consideran pertinentes explicar a fin de aclarar los contenidos del procedimiento.

### 2.11. REQUISITOS

- a. **Descripción:** Elemento de entrada que da inicio al procedimiento, pudiendo ser, entre otros, formulario, una solicitud, un escrito, un reclamo, una denuncia, etc.
- b. **Fuente:** Origen del requisito, pudiendo ser, una persona, una organización, otro proceso, etc.).





EMPRESA DE SERVICIOS DE  
LIMPIEZA MUNICIPAL PÚBLICA  
ESLIMP CALLAO S.A.

## DIRECTIVA N° 002 - 2019 / ESLIMP CALLAO S.A.

*"Lineamientos para la elaboración, aprobación y difusión del manual de procedimientos -  
MAPRO de la Empresa de Servicios de Limpieza Municipal Pública ESLIMP Callao S.A."*

### 2.12. PROCESO RELACIONADO

Indicación del nombre del proceso del que se deriva el procedimiento.

### 2.13. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

- a. **Actividad:** Descripción secuencial de cómo se realizan las actividades del procedimiento. Las actividades se redactan con verbos infinitivos. La cantidad, así como la redacción de las actividades descritas en el procedimiento deben coincidir con las actividades incluidas en el correspondiente diagrama del proceso.
- b. **Unidad de organización:** indicar el nombre de la unidad de organización a cargo de la actividad.
- c. **Responsable:** Indicar el cargo de quien realiza.
- d. **Tiempo:** Indicar el tiempo para cada actividad o acción del flujo.

### 2.14. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN

Descripción de la salida del procedimiento.

### 2.15. DIAGRAMA DE BLOQUES

Inclusión del diagrama de procedimiento

**Diagrama de Bloques:** es una forma de representación gráfica de un procedimiento, que permite la visualización y/o análisis de los procedimientos siguientes:

- Documentos
- Acciones
- Recorridos

#### 2.15.1. DISPOSICIÓN EN EL DIAGRAMA DE BLOQUES

El diagrama comprende lo siguiente:

- Nombre del procedimiento
- Etapas del procedimiento
- Áreas por las que fluye el procedimiento: estará dividida en columnas, correspondiendo cada una de ellas a las unidades orgánicas que intervienen en el procedimiento. Estas columnas estarán en blanco a fin de colocar en ellas el círculo del procedimiento y los símbolos de descripción que son el lenguaje convencional de este tipo de diagramas.
- Descripción de cada una de las etapas del procedimiento.
- Visto bueno del encargado del área.





EMPRESA DE SERVICIOS DE  
LIMPIEZA MUNICIPAL PÚBLICA  
ESLIMP CALLAO SA.

## DIRECTIVA N° 002 -2019 / ESLIMP CALLAO SA.

"Lineamientos para la elaboración, aprobación y difusión del manual de procedimientos -  
MAPRO de la Empresa de Servicios de Limpieza Municipal Pública ESLIMP Callao SA."

### 2.15.2. ELEMENTOS QUE COMBINA EL DIAGRAMA DE BLOQUES.

Mediante símbolos adecuados se representan:

- Documentos que inician o se van generando en el desarrollo del procedimiento.
- Las acciones y/o etapas que integran el procedimiento.
- El sentido de desplazamiento, flujo (flujograma) o recorrido.
- Las unidades administrativas y/o puesto de trabajo donde se realiza cada acción.
- Referencia a tiempos empleados en cada etapa del procedimiento.



### 2.15.3. SIMBOLOS DE REPRESENTACIÓN

INICIO Y FIN DEL PROCEDIMIENTO		Se utiliza al inicio y al fin de todo flujograma, permite determinar los límites del procedimiento.
OPERACIÓN O ACCIÓN		Se utiliza para representar cada una de las operaciones y acciones que forman parte del procedimiento.
ALTERNATIVA/ DECISIÓN		Representa una alternativa o condición que indica una decisión y que genera dos cursos de acción. Se grafica considerando una entrada y dos salidas, colocando dentro del rombo una pregunta (si, no).
ARCHIVO O ALMACENAJE		Representa el almacenamiento o archivamiento definitivo de un documento.
FORMULARIO/ DOCUMENTO		Representa la elaboración de un formato o documento.
TRASLADO O TRANSPORTE		Se utiliza para representar el sentido de circuito administrativo, es la acción de trasladar el expediente de un lugar u otro, es el movimiento físico de un documento.
DEMORA		Ocurre cuando el expediente pasa esperando un tiempo no programado.
CONECTOR		Se utiliza para conectar dos acciones en una misma página para evitar el exceso de líneas que se encuentren. Siempre deberá colocarse un número que debe ser el mismo en la acción previa como en la anterior.

