



RESOLUCIÓN CONSEJO UNIVERSITARIO

Nº 2586 -2018-UNHEVAL.

Cayhuayna, 17 de julio de 2018

Vistos los documentos que se acompañan en treinta y tres (33) folios;

CONSIDERANDO:

Que la Directora de la Oficina de Planificación y Presupuesto, mediante Oficio Nº 371-2018-UNHEVAL-OCPyP-D, del 16.JUN.2018, remite el Informe Nº 021-2018-UNHEVAL/UPE-JDA, de fecha 08.JUN.2018, del Planificador de la Unidad de Planificación Estratégico, proponiendo aprobación de la Directiva General Nº 001-2018-OPyPD, "Directiva para la Implementación de la Gestión por Procesos en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán", que tiene por objeto establecer lineamientos y criterios técnicos que orienten y faciliten la implementación de la Gestión por Procesos, con la finalidad de proporcionar servicios de calidad, que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos y clientes (usuarios) de la UNHEVAL, propiciando la eficacia y eficiencia en la gestión institucional;

Que, el Presidente del Consejo Consultivo de la Alta Dirección, mediante el Oficio Nº 207-2018-UNHEVAL-CCAD, del 20.JUN.2018, señala que habiendo revisado el proyecto de la Directiva General Nº 001-2018-OPyPD, "Directiva para la Implementación de la Gestión por Procesos en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán", considera pertinente la aprobación de la citada Directiva para la implementación de la gestión por procesos en la UNHEVAL;

Que en la sesión extraordinaria Nº 16 de Consejo Universitario, del 06.JUL.2018, y con las opiniones favorables, el pleno acordó aprobar la Directiva General Nº 001-2018-OPyPD, "Directiva para la Implementación de la Gestión por Procesos en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán", elaborada por la Unidad de Planeamiento Estratégico de la Oficina de Planificación y Presupuesto; disponiendo su difusión a todas las dependencias de la universidad para el cumplimiento de los estándares del licenciamiento y la normativa de la PCM.

Que el Rector remite el presente caso a Secretaría General, con Proveído Nº 0759-2018-UNHEVAL-CU/R, para la emisión de la resolución;

Estando a lo acordado y a las atribuciones conferidas al Rector por la Ley Universitaria Nº 30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, la Resolución Nº 050-2016-UNHEVAL-CEU, del 26.AGO.2016, del Comité Electoral Universitario, que proclamó y acreditó, a partir del 02.SET.2016 hasta el 01.SET.2021, a los representantes de la Alta Dirección; por la Resolución Nº 2780-2016-SUNEDU-02-15.02, del 14.OCT.2016, que resolvió proceder a la inscripción de la firma de las autoridades en el Registro de Firma de Autoridades Universitarias, Instituciones y Escuelas de Educación Superior de la SUNEDU y a la Resolución Rectoral Nº 962-2018-UNHEVAL, que encarga las funciones de Rector al Dr. Ewer PORTOCARRERO MERINO, Vicerrector Académico del 16 al 20.JUL.2018;

SE RESUELVE:

- 1º. **APROBAR** la Directiva General Nº 001-2018-OPyPD, "Directiva para la Implementación de la Gestión por Procesos en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán", elaborada por la Unidad de Planeamiento Estratégico de la Oficina de Planificación y Presupuesto; por lo expuesto en los considerandos precedentes.
- 2º. **DISPONER** su difusión a todas las dependencias de la universidad para el cumplimiento de los estándares del licenciamiento y la normativa de la PCM; por lo expuesto en los considerandos precedentes.
- 3º. **DISPONER** que la Directora Universitaria de Planificación y Presupuesto y demás órganos internos adopten las acciones que corresponda.
- 4º. **DAR A CONOCER** la presente Resolución a los órganos competentes.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Dr. Ewer PORTOCARRERO MERINO  
RECTOR

Abog. Yersely Karín Figueroa Quiñonez  
SECRETARIA GENERAL

Distribución:  
Rectorado VRAcad  
VRInv AL OCI  
Transparencia  
Facultades (14)  
DPlanific.  
Unidad Planific  
-DIGA OC-OT  
Archivo

Abog. Yersely Karín Figueroa Quiñonez  
SECRETARIA GENERAL





## **DIRECTIVA GENERAL N° 001-2018-OPyP-D**

### **"Directiva para la Implementación de la Gestión por Procesos en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán"**

#### **I. OBJETO**

Establecer lineamientos y criterios técnicos que orienten y faciliten la implementación de la Gestión por Procesos, con la finalidad de proporcionar servicios de calidad, que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos y clientes (usuarios) de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, propiciando la eficacia y eficiencia en la gestión institucional.

#### **II. BASE LEGAL**

- Ley Universitaria, Ley N° 30220
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27658 - Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N°-2011-PCM, que aprueba la Metodología de Simplificación administrativa, para procedimientos y servicios brindados en exclusividad.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.
- Resolución Ministerial N° 125-2013-PCM, que aprueba el Plan de Implementación de la Política Nacional de Modernización (2013-2016).
- Lineamiento para la implementación de la Gestión por Procesos en las entidades de la administración pública en el marco D.S. N° 004-2013-PCM.
- Documento orientador: Metodología para la implementación de la Gestión por Procesos en las entidades de la administración pública en el marco D.S. N° 004-2013-PCM.
- Resolución N° 02972-2013-UNHEVAL-CU, que aprueba el Mapa de Proceso de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Resolución Presidencia Ejecutiva N° 087-2017-SERVIR-PE, que aprueba la Directiva N° 002-2017- SERVIR/GDSRH, Normas para la elaboración del Mapeo de Procesos y el Plan de Mejoras de las Entidades Públicas en procesos de tránsito.
- Modelo de Licenciamiento Universitario – SUNEDU
- Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria



Dirección Universitaria de Planificación y Presupuesto  
Unidad de Planeamiento Estratégico

M  
R

### III. ALCANCE

Todos los órganos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán son responsables de la aplicación de la presente Directiva.

### IV. DISPOSICIONES GENERALES:

#### 4.1. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Actividad:** Tarea o conjunto de tareas necesarias para realizar un proceso.
- **Análisis:** Evaluación de hechos y datos llevada a cabo por una entidad o por sus Órganos o Unidades Orgánicas, para proveer una sólida base para la toma de decisiones. El análisis de toda la entidad, permite orientar la gestión de sistemas y procesos de trabajo hacia el logro de los resultados y hacia el alcance de los objetivos estratégicos.
- **AVA:** Análisis de Actividades de Valor Agregado.
- **BPM (Business Process Management):** Es un enfoque sistemático para identificar, levantar, documentar, diseñar, ejecutar, medir y controlar tanto los procesos manuales como automatizados, con la finalidad de lograr a través de sus resultados en forma consistente los objetivos de la organización. BPM abarca el apoyo creciente de TI con el objetivo de mejorar, innovar y gestionar los procesos de principio a fin, que determina los resultados de negocio, crean valor para el cliente y posibilitan el logro de los objetivos de negocio con mayor agilidad.
- **BPMN (Business Process Model and Notation):** Es una notación gráfica estandarizada que permite el modelado de procesos de negocio, proporciona la capacidad de comprensión de sus procesos internos y dará la capacidad de comunicar estos procedimientos de una manera estándar.
- **Cadena de Valor:** Secuencia que identifica y establece la generación de valor a través de los procesos donde se involucran muchas instituciones y que contribuyen directamente a satisfacer las necesidades y requerimientos del usuario y cumplir con los objetivos estratégicos institucionales y sectoriales.
- **Competencia:** Capacidad, atributos y aptitudes para la resolución de problemas y el logro de propósitos. Debe hacerse evidente en comportamientos observables y habituales donde se aplican conocimientos y habilidades en un determinado puesto en una entidad.
- **Desempeño:** Grado de evaluación y comparación de los resultados de la entidad con metas, estándares, resultados pasados y resultados específicos. Se visualiza en consecuencias y resultados obtenidos de procesos, productos y usuarios internos y externos.
- **Diagrama de bloques:** Es una forma de representación gráfica de un procedimiento que permita la visualización y/o análisis principalmente de los siguientes elementos: documentos, acciones, recorridos y puestos de trabajo.
- **Dueño de Proceso:** Órgano, Unidad Orgánica, área o servidor público, quien debe asegurar y garantizar que el producto del proceso sea ofrecido en las mejores condiciones al usuario, en caso existan o se presenten más dueños del proceso, se le atribuye a aquel que tenga el mayor alcance en el proceso.







27

- **Flujograma o Diagrama de Flujo:** Consiste en representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos o relaciones de todo tipo, por medio de símbolos.
- **Enfoque de procesos:** Es el estilo de gestión, que prioriza el análisis de los servicios como objetivos, a través de la observación de las actividades secuenciales e insumos que participan en la generación de los mismos, los mismos que componen los procesos, y que a la larga de estas actividades requiere de las funciones armonizadas para su impulso; estos elementos configuran por tantos las "líneas de producción" de la entidad.
- **Eficacia:** Consecución de los objetivos, metas y estándares orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario, y finalmente, del ciudadano. Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Optimización de los resultados alcanzados por la administración pública con relación a los recursos disponibles e invertidos en su consecución. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Ficha Técnica de Indicador:** Herramienta que describe la descripción del indicador, fórmula de cálculo y sus descripción de las variables requeridas, unidad de medida, las características de la medición, así como el responsable de realizarla.
- **Ficha Técnica de Procedimientos:** Herramienta que describe el nombre del procedimiento, propósito, alcance, marco legal, la descripción y un diagrama de flujo de los pasos a seguir para el logro del propósito.
- **Ficha Técnica de Proceso:** Herramienta que describe el nombre del proceso, el responsable, objetivo, requisitos, alcance, proveedor, insumos, actividades o procesos internos, productos, usuarios, así como los recursos críticos que intervienen en el proceso.
- **Gestión por Procesos:** Conjunto de conocimientos con principios y herramientas específicas orientados a lograr resultados de la organización, mediante la identificación y selección de procesos, documentación y mejora continua de las actividades, por ello se aplica a la totalidad de la organización para asegurar su enfoque estratégico.
- **Indicador:** Dato o conjunto de datos que ayudan a medir y evaluar objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.
- **Insumo:** Producto de otro proceso que, al ingresar a un proceso, se convierte en insumo; los insumos pueden ser internos o externos.
- **Producto:** Con respecto a una cadena de valor en la producción de un bien o servicio, el producto es el conjunto articulado (entregable) de salida de un proceso, que puede convertirse en un insumo para otro, o finalmente en el entregable que una organización le provee a otra intermediaria; el producto tiene el objeto de generar un cambio en otro proceso. La población que recibe la provisión del producto final es la población beneficiaria.
- **Proveedor:** Puede ser el Órgano, la Unidad Orgánica, ciudadano, entidad pública, servidor público, proceso, etc. Que entrega un insumo, puede ser interno o externo a la organización.





- **Servidor Público:** Todas las personas activamente involucradas en cumplir el trabajo de la entidad y la función pública, incluyendo los trabajadores permanentes, a tiempo parcial, temporales, personal contratado supervisado por la entidad).
- **Modelado de Proceso:** Es una representación gráfica interna de un proceso, mostrando la secuencia de sus actividades y procesos internos que se ejecutan. Asimismo favorece el análisis y la comunicación orientada hacia la mejora de los procesos existentes, con el propósito de optimizarlos.
- **Matriz de Cliente - Proceso:** Es una herramienta que permite relacionar al cliente - ciudadano (administrados) con el servicio/producto y el proceso en el que se desarrolla.
- **Matriz de Requerimientos:** Es el documento que enlista los requerimientos clasificados por tipo: para cumplir objetivos del proceso clave, para capacitar recursos humanos, para implementar procesos, para desarrollo de software e infraestructura; relacionados con su impacto en el proceso (alto, medio, bajo), la prioridad para su implementación (alta, media, baja), así como las acciones que se realizarán como parte de su implementación y el resultado esperado luego de implementado el mismo.
- **Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos:** Es un documento técnico de gestión que contiene la descripción de un proceso de nivel 0 desagregado hasta el último nivel 1, 2, 3 ... hasta el nivel "n" (según complejidad), en este último nivel se describe la secuencia detallada de los flujos de trabajo de las actividades. Adicionalmente, contienen la descripción detallada de los procedimientos que están enmarcados en el alcance del proceso de nivel 0.
- **Mapa de Proceso:** Instrumento de gestión que representa gráficamente el agrupamiento de actividades en los procesos de la organización, permitiendo tener una visión general de su funcionamiento como un modelo sistémico. Contiene una representación global y comprensible de todos los procesos a cargo de la entidad, sin mediar o condicionar por ello la estructura orgánica de la misma.
- **Proceso:** Es un conjunto de actividades relacionadas entre sí, que se desarrollan en una serie de etapas secuencias y que transforman insumos, añadiendo valor, a fin de entregar un resultado específico, bien o servicio a un destinatario, usuario externo o interno, optimizando los recursos de la organización.
- **Procedimiento:** Es la secuencia y el modo o forma como se realiza un conjunto de acciones, para la consecución de un fin determinado dentro del marco administrativo. Todo procedimiento involucra actividades y tareas de las personas, la determinación de los tiempos de realización, el uso frecuente de recursos materiales y tecnológicos y la aplicación de métodos de trabajo.
- **Procedimiento Administrativo:** Conjunto de actos y diligencias tramitadas ante la entidad, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos, individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados. Procesos Estratégicos: Define y despliegan las estrategias y objetivos de la entidad, proporcionan directrices,







límites de actuación al resto de los procesos e intervienen en la visión de la institución.

- **Usuario:** Es aquel que recibe o utiliza un producto o servicio generado por un proceso. Puede ser un Órgano, Unidad Orgánica, ciudadano, entidad pública, servidor público, proceso, etc. Tiene capacidad para juzgar la calidad del producto cuando le es entregado.
- **Usuario Externo:** Es todo usuario que no pertenece a la estructura de la entidad.
- **Usuario Interno:** Es el usuario que forma parte de la entidad.

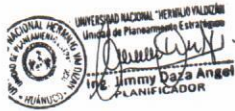
#### 4.2. DE LA ESTRUCTURA DEL MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

##### PROCEDIMIENTOS

- a) Carátula:
- Nombre de la entidad
  - Logotipo de la entidad
  - Codificación
  - Versión
  - La identificación de quién o quienes elaboraron, quién o quienes revisaron y quién aprueba (nombre, cargo, unidad orgánica).

b) Hoja de control de cambios

N° de ítem	Texto modificado	Versión	Fecha	Responsable



- c) Índice  
d) Objetivo del documento  
e) Alcance  
f) Términos y definiciones del proceso  
g) Base Legal  
h) Diagrama de Bloques  
i) Inventario de procesos  
j) Ficha del Proceso de Nivel 0, 1, 2, hasta el penúltimo nivel  
k) Descripción del proceso Nivel N (procedimiento)
  - Ficha de procedimiento
  - Diagrama de flujo
l) Fichas de Indicadores del proceso



## V. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:

## 5.1. FORMULACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS Y MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

## 5.1.1. EQUIPO TÉCNICO PARA LA ELABORACIÓN DE PROCESOS

- a) El equipo técnico será el encargado de la elaboración del Manual de procesos y procedimientos bajo los lineamientos de la presente directiva, y puede estar conformado por:
- Miembros de la Unidad de Organización y Métodos,
  - Integrantes del proceso, u
  - Otra Unidad Orgánica, previa opinión favorable de la Unidad de Organización y Métodos.
- b) El equipo técnico será aprobado por Resolución Rectoral previa opinión favorable de la Unidad de Organización y Métodos, en el cual este especificado los miembros, productos y el cronograma a cumplirse.
- c) El equipo técnico deberá cumplir con las etapas establecidas en la resolución, así como los informes que solicite la Unidad de Organización y métodos.
- d) El equipo técnico estará bajo supervisión y control de la Unidad de Organización y Métodos.

## 5.1.2. FORMULACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS

- e) El Mapa de Procesos Nivel cero, es un documento que está compuesto por la representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, cuyo objetivo es identificar todos los procesos de nivel cero y sus características.
- f) El inicio de la implementación de la Gestión por procesos en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se dará con la elaboración del Documento Técnico denominado "Mapa de Procesos" y las "Fichas Técnicas de los Procesos", en la cual se especificará y caracterizará los procesos de nivel cero (Macro proceso). Una vez aprobado el Mapa de Procesos, este podrá ser actualizado durante y después de la implementación de la metodología establecida en esta Directiva, durante todas sus Etapas.
- g) Para dar forma a la representación gráfica del Mapa de Procesos, se trabajará con los tres tipos de procesos: Estratégicos, Operativos o Misionales y de Apoyo o Soporte.





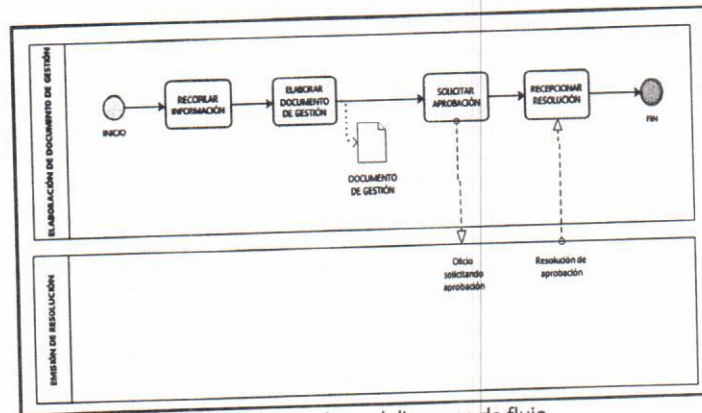
### 5.1.3. SOBRE EL MAPEO DE PROCESOS

- La Unidad de Organización y Métodos o quien haga sus veces es la responsable de la elaboración del Mapeo de Proceso y Plan de Mejoras, acompañamiento técnico a los órganos y unidades orgánicas de la entidad en el recojo y validación de la información demandada por la herramienta, en coordinación permanente de la Oficina de Recursos Humanos.
- El Rector es el encargado de remitir a la PCM la versión final del Mapeo de procesos.

### 5.1.4. SOBRE EL DISEÑO DEL DIAGRAMA DE FLUJO

- Para la elaboración de los diagramas de flujo se usará la notación BPMN.
- Se representará a las entidades o procesos que intervengan como proveedores o usuarios/clientes, mediante la línea de mensaje entre pools la cual mostrará el flujo de información entre estas dos.  
Se debe tener en cuenta que:
  - No representan flujos de control.
  - No todas las líneas de mensaje se cumplen para cada instancia del proceso y tampoco se especifica un orden para los mensajes.

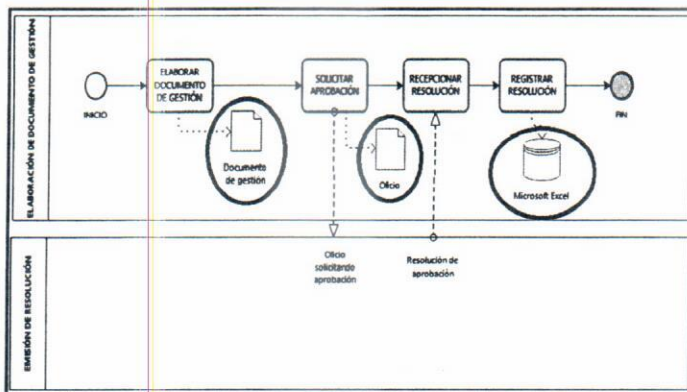
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
Unidad de Planeamiento Estratégico  
Mg. Jimmy Deza Angel  
PLANIFICADOR



Ejemplo del uso de pools en el diagrama de flujo

- Se evidenciará los registros generados en las actividades mediante los objetos o depósitos de datos, los cuales deben de coincidir con lo descrito en la ficha de caracterización en la columna de registro de ejecución.





Ejemplo de los registros generados en el proceso

5.1.5. FORMULACIÓN DEL MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



- a) El Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos se elabora para cada proceso de nivel cero definido en el Mapa de Procesos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, y contendrá la información correspondiente al modelado de los Procesos de nivel 0, 1, 2, ... "N" y procedimientos.
- b) El Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos tiene como objetivo estandarizar en un documento descriptivo y detallado las acciones que realiza la entidad por tal se elabora y aprueba en la Etapa II de la Metodología. Dicho Manual deberá contener todos los aspectos que se detallan en el Anexo II
- c) Los procesos de Nivel 0, Nivel 1, Nivel 2, Nivel "N" y procedimientos del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos deben guardar coherencia con los documentos de gestión institucional que a continuación se indican:
  - Reglamento de Organizaciones y Funciones- ROF.
  - Cuadro para Asignación de Personal -Provisional (CAP - P) o
  - Manual de organizaciones y Funciones- MOF
  - Texto Único de Procedimientos Administrativo- TUPA
  - Toda información relacionada al Nivel 0, Nivel 1, Nivel 2, Nivel N y procedimientos como directivas, resoluciones entre otras normas internas.
- d) El Manual de Gestión de Procesos y Procedimiento cobertura las características siguientes:
  - Fácil manejo e identificación de cada proceso de Nivel 0, Nivel 1, Nivel 2, Nivel N y procedimientos.
  - Pequeño volumen que integre en un solo formato la descripción y el diagrama de flujo.



- El nombre de los Procesos Nivel 0, 1, 2, ..., N no deben ser verbos y deben describir claramente su propósito principal. Asegúrese de no utilizar nombres cortos o abreviaturas.
- En los procedimientos, el nombre de la actividad debe definirse por un nombre compuesto por un verbo y un objeto. De esta manera los lectores puedan entender con claridad el objetivo de la actividad
- Dimensiones uniformes, formato A4 y de tipo de letra Arial, tamaño 12 para títulos y 11 para contenido.

## 5.2. ACTUALIZACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS Y MEJORA DE LOS MANUALES DE GESTIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

- a) El Mapa de Procesos será actualizado bajo sustento, cuya autorización lo realizará la Oficina de Planificación y Presupuesto a petición de la Unidad de Organización y Métodos mediante informe técnico.
- a) El Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos por ser un instrumento informativo y de orientación, debe ser mejorado mediante revisiones periódicas que permitan evaluar y modificar dicho Manual según lo dispuesto en la Etapa III: Mejora de procesos (Numeral 4) de la 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. Para ello, los dueños de los procesos incorporaran, en su programación anual una actividad orientada a la revisión de los indicados documentos, con el soporte de las unidades responsables de elaborar dichos documentos.
- b) Debe procederse a la modificación de los Manuales de Gestión de Procesos y Procedimientos en los siguientes casos:
- Modificaciones de leyes, normas o reglamentos
  - Por modificación en el Mapa de Procesos.
  - Cuando se aprueben o modifiquen disposiciones que afecten al desarrollo de los procesos.
  - Cuando se generen cambios tecnológicos y de sistemas que afectará los procesos.
  - Como consecuencia de la labor de seguimiento control y evaluación.
  - Por mejora de procesos
- c) La actualización y aprobación del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos requiere del informe técnico de la Unidad de Organización y Métodos o quien haga sus veces



## 5.3. APROBACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS Y DE LOS MANUALES DE GESTIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

- a) El Mapa de Procesos de la entidad se aprobará mediante Resolución de Consejo Universitario, sustentada con informe técnico de la Unidad de Organización y Métodos, y revisado por el Secretario General de la UNHEVAL. La aprobación del Mapa de Procesos debe ir acompañada de

Dirección Universitaria de Planificación y Presupuesto  
Unidad de Planeamiento Estratégico





la aprobación de las Fichas Técnicas (Ficha de caracterización) de Procesos del nivel O, con la finalidad de sustentar con mayor detalle cada uno de los procesos.

- b) La Unidad de Organización y Métodos evaluará la propuesta final del Mapa de Procesos y los Manuales de Gestión de Procesos y Procedimientos
- c) El Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos se aprobará con Resolución de Consejo Universitario, previa conformidad de los dueños de proceso de nivel O y revisión de la Unidad de Organización y Métodos. Asimismo, lo mínimo necesario para la aprobación del Manual de Procesos es que contenga todas las Fichas Técnicas de Procesos hasta el último nivel, con el diagrama de bloques, fichas de procedimiento, diagramas de flujo y fichas de indicador.

#### 5.4. DIFUSIÓN DEL MAPA DE PROCESOS Y DE LOS MANUALES DE GESTIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

- a) El Mapa de Procesos y los Manuales de Gestión de Proceso y Procedimientos aprobados serán publicados en el portal Web Institucional y portal de Transparencia Estándar de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- b) Corresponde a la Secretaría General o el que haga de sus veces, remitir una copia en formato digital del Mapa de Procesos y los Manuales de Gestión de Procesos y Procedimientos aprobados a la Oficina de Planificación y presupuesto, a la Oficina de Calidad y a todos los órganos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, acompañadas de la correspondiente resolución de aprobación para su estricto cumplimiento, bajo responsabilidad de cada uno de estos.
- c) Estará a cargo de la Oficina de Planificación y Presupuesto o el que haga de sus veces, una vez aprobado el Mapa de Procesos y los Manuales de Gestión de Procesos y Procedimientos, dar a conocer a toda la comunidad, a través de charlas informativas, boletines informativos y/u otros medios.

#### 5.5. MEDICIÓN Y MEJORA DE PROCESOS

- a) Una vez ejecutado las charlas informativas, boletines informativos y/u otros medios por la Oficina de Planificación y Presupuesto, la Oficina de Calidad elaborará y remitirá al Responsable del Proceso un cronograma para que emita los resultados de la medición de los indicadores de acuerdo a la periodicidad (anual, semestral, trimestral, mensual, etc.) indicada en la Ficha de Indicadores del Manual de Procesos y Procedimientos.
- b) El Responsable del proceso será el encargado de remitir los resultados de los indicadores de los procesos y procedimientos a su cargo, dicha acción será bajo responsabilidad.





- c) Recepcionado los resultados de medición de los indicadores, la Oficina de Calidad verificará que los resultados sean reales mediante los registros que se deberán encontrar in situ de acuerdo a los procesos estipulados en el Manual de Procesos y Procedimientos.
- d) La oficina de Calidad tendrá una base de datos con todos los indicadores recepcionados de los Responsables de los Procesos; y de acuerdo a ellos se realizará un análisis para detectar oportunidades de mejora.
- e) La oficina de Calidad dará a conocer a los Responsables del Proceso las posibles oportunidades de mejora encontradas para ser evaluadas conjuntamente e implementadas en sus procesos.
- f) Culminada la implementación de la Mejora la oficina de Calidad emitirá informe detallado de las mejoras realizadas a la Unidad de Organización y Métodos para la actualización del respectivo Manual de Procesos y Procedimientos.

UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"  
Unidad de Planeamiento Estratégico  
*[Firma]*  
Mg. Jimmy Ochoa Arce  
PLANIFICADOR

Dirección Universitaria de Planificación y Presupuesto  
Unidad de Planeamiento Estratégico

Av. Universitaria N° 601-607 - Cayma, Píllcomayo





## VI. RESPONSABILIDADES

### 6.1. De la Alta Dirección

- a) El compromiso de la Alta Dirección requiere, en primer lugar, la comprensión de la importancia de adoptar la gestión por procesos priorizando su implementación como una estrategia para alcanzar mejores resultados y brindar un servicio de calidad al ciudadano o destinatario de los bienes y servicios, asimismo, su importancia como herramienta de gestión institucional.
- b) La Alta Dirección debe participar principalmente en fortalecer a la Unidad de Organización y Métodos de la Oficina de Planificación y Presupuesto, de la UNHEVAL; facilitando los recursos (físicos, humanos, etc.), necesarios para el desarrollo del trabajo; en aprobar el plan de trabajo institucional y el Mapa de Procesos; y en el seguimiento de su ejecución.
- c) El titular de la UNHEVAL impulsa la implementación de la Gestión por Procesos en la entidad.
- d) El titular de la UNHEVAL promueve la definición y actualización del Mapa de Procesos de la UNHEVAL, con el asesoramiento de la Oficina de Planificación y Presupuesto, a través de la Unidad de Organización y Métodos, y la participación de los funcionarios que designe para dicho fin.

### 6.2. De la Unidad de Organización y Métodos:

- a) Conduce la implementación de la gestión por procesos en la UNHEVAL.
- b) Responsable de elaborar y cumplir el Plan Operativo Anual<sup>1</sup> de la Unidad Organización y Métodos el cual debe detallarse los aspectos mínimos detallados en la metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades elaborado por la secretaría de Gestión Pública
- c) Ejecuta la etapa preparatoria de la metodología de la implantación de la Gestión por Procesos en la UNHEVAL.
- d) Es la encargada de monitorear la conformidad de equipo de trabajo para el modelo de procesos.
- e) Elabora la definición y actualización del Mapa de Procesos y los procesos de la UNHEVAL y sus fichas técnicas. Así como también tienen la responsabilidad de la definición de los procesos de los niveles siguientes trabajado conjuntamente con el equipo de trabajo.
- f) Propone directivas, metodologías y herramientas para la implementación de la gestión por procesos en la UNHEVAL.
- g) Brinda apoyo técnico y desarrolla acciones de capacitación y asesoramiento, por iniciativa propia o a solicitud de las Direcciones con sus respectivas Oficinas y Unidades (Se consideran dentro de las Unidades a los centros generadores de recursos), Facultades, las Escuelas Profesionales y Escuela de Postgrado sobre la metodología y la elaboración de los Instrumentos y Documentos Técnicos para la implementación de una gestión por procesos en la UNHEVAL.



<sup>1</sup> Denominado también como Plan de trabajo institucional en el documento metodológico para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la secretaría de Gestión Pública.



- h) Revisa, reajusta, compatibiliza, consolida, compendia y visa la conformidad el proyecto de Manual de Gestión de Procesos y procedimiento elaborado o actualizado.
- i) Mantiene el registro de los Manuales de Gestión de Procesos y procedimientos emitido y actualizado y aquellos que se encuentren en proceso de elaboración, con la finalidad de asegurar su identificación y control.
- j) Realiza el seguimiento al cumplimiento de los procesos implementados, mejorados y aprobados en la UNHEVAL

#### 6.3. El Secretario General:

- a) Revisa y Propone el acto resolutivo que aprueba la versión final y validada del Manual de Gestión de Procesos y procedimientos.

#### 6.4. De la Oficina de Calidad

- a) Evaluar y validar las fichas de indicadores de los procesos para su incorporación a los Manuales de Gestión de procesos y procedimientos
- b) Medir, analizar y evaluar los procesos descritos en los Manuales de Gestión de procesos y procedimientos
- c) Emitir reportes al Rector y a la Unidad de Organización y Métodos sobre medición de los indicadores de los procesos, de acuerdo al periodo de medición y planes de mejora.
- d) Identificar problemas, las causas e implementar las alternativas de solución en coordinación con el equipo técnico de la Unidad de Organización y Métodos.



Dirección Universitaria de Planificación y Presupuesto  
Unidad de Planeamiento Estratégico

Av. Universitaria N° 601-207-Cayashuayna, Píllcosma, Arequipa

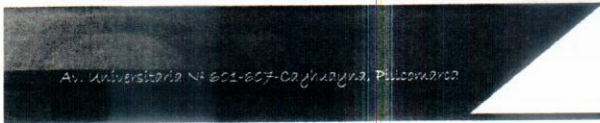


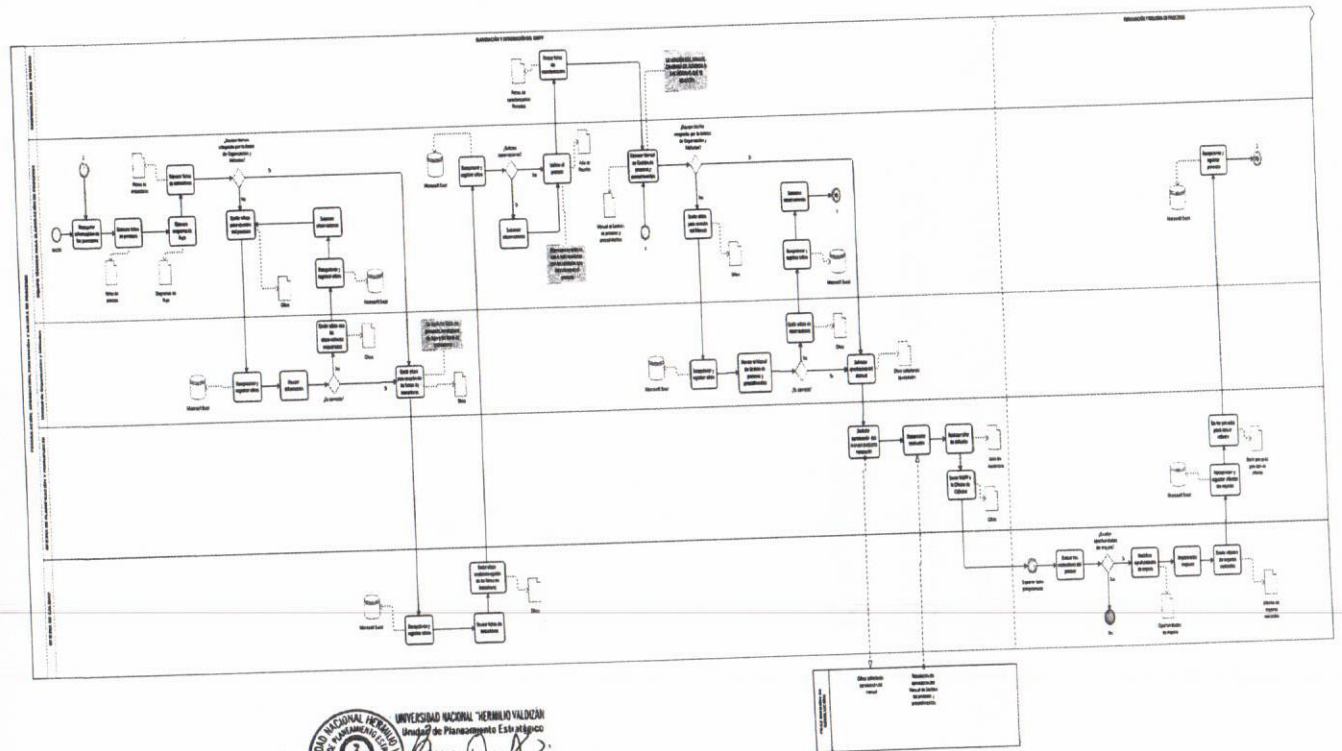


12

VII. ANEXOS

## ANEXO I: DIAGRAMA DE FLUJO





UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
Unidad de Planeamiento Estratégico  
*Jimmy Daza Angel*  
Ing. Jimmy Daza Angel  
PLANIFICADOR

Dirección Universitaria de Planificación y Presupuesto  
Unidad de Planeamiento Estratégico

Av. Universitaria N° 601-607 Cayhuayna, Píllcomarca





## **ANEXO II: MODELO DEL MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**



09

CUADRO N° 01: Carátula del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos

**MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS:**  
**NOMBRE DEL PROCESO (NIVEL 0)**  
 MGPP – (ABREVIATURA DEL ) –  
 (CÓDIGO DEL PROCESO)  
 Versión .....

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

*Oficina de Planificación y Presupuesto  
 Unidad de Organización y Métodos*

UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILO VALDIZÁN"  
 Oficina de Planeamiento Estratégico  
 Jimmy Daza  
 PLANIFICADOR

Av. Universitaria N° 601-607-Cajayhuayo, Píllcomayo

Dirección Universitaria de Planificación y Presupuesto  
 Unidad de Planeamiento Estratégico





05

Cuadro N° 2: Índice del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos

**Índice**

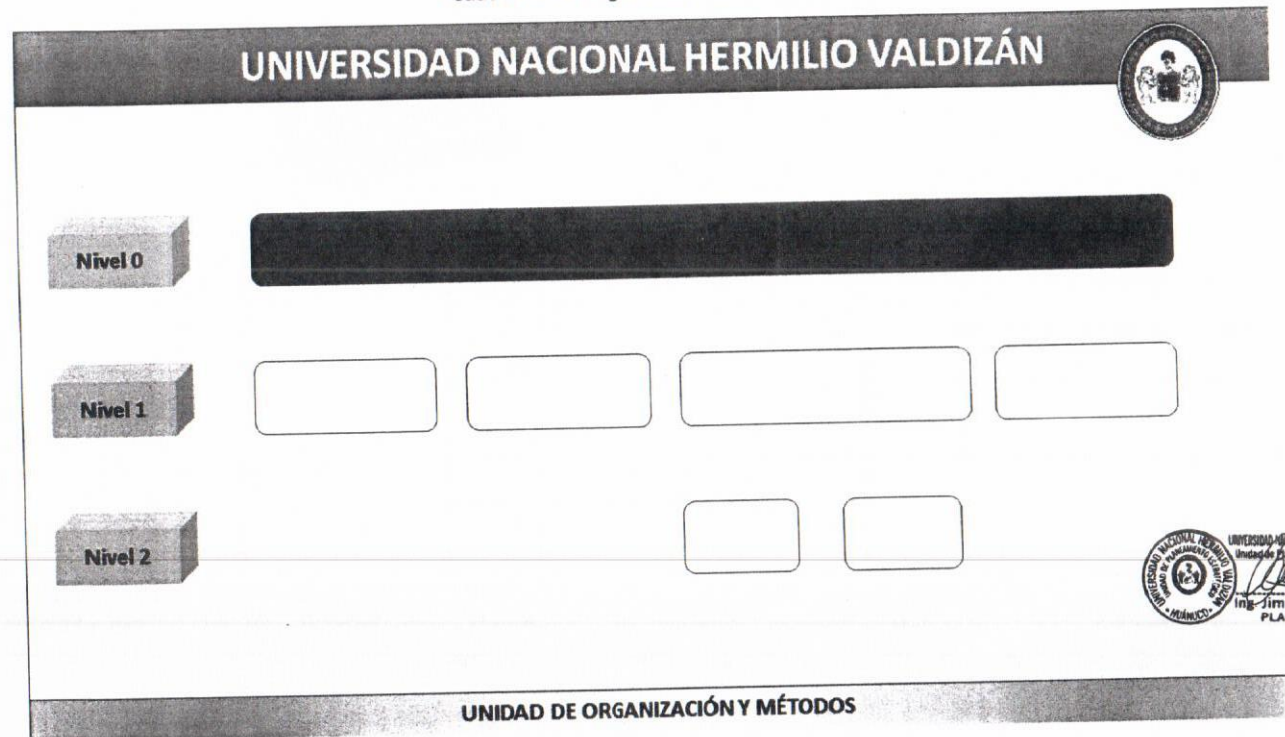
1. Introducción.....	1
2. Objetivo.....	2
3. Alcance.....	2
4. Términos, definiciones y siglas del proceso.....	2
a. Términos y definiciones.....	3
b. Siglas en el Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos.....	4
5. Base legal.....	5
6. Diagrama de Bloques.....	6
7. Listado de Procesos.....	7
8. Ficha Técnica de Nivel 0.....	9
9. Diagrama de Flujo de Nivel 0.....	9
10. Ficha Técnica de Nivel 1.....	10
11. Diagrama de Flujo de Nivel 1.....	10
12. Ficha Técnica de Nivel 2.....	10
13. Diagrama de Flujo de Nivel 2.....	10
14. Flujograma de Sub Procesos.....	10
15. Fichas de Indicadores.....	11

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
Unidad de Planeamiento Estratégico  
*[Firma]*  
Ing. Jimmy Dóza Angel  
PLANIFICADOR





Cuadro N° 3: Diagrama de bloques del proceso







Cuadro N° 4: Inventario de procesos

TIPO DE PROCESO	PROCESO (Nivel 0)		PROCESO (Nivel 1)		PROCESO (Nivel 2)	
	Cód.	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMITIO VALDIZÁN  
Unidad de Planeamiento Estratégico  
  
Ing. Jimmy Oaza Angel  
PLANIFICADOR



1) Nombre	Denominación que debe permitir identificar claramente al proceso y diferenciarlo de los demás. Para el caso de los procesos del Mapa de Procesos, los nombres son los que se identificó y denominó en la gráfica	5) Código	Es la codificación alfanumérica asignada que identifica a la ficha técnica, debe considerar abreviaturas que indique a que proceso pertenece, tipo de documento, correlativo entre otros
2) Nivel de Proceso	Nivel 0, Nivel 1, ..., Nivel N	6) Clasificación	Indica el tipo de proceso: estratégico, operativo o misional y de apoyo o soporte.
3) Objetivo	Finalidad que se desea lograr, lo que se espera alcanzar en beneficio del ciudadano o destinatario de los bienes y servicios. Los objetivos deben ser medibles con los Indicadores que se definen	7) Responsable y Áreas participantes	Responsable: Puesto que tiene la responsabilidad del manejo del órgano, unidad orgánica o área y tiene el alcance directo o mayor alcance del proceso de nivel 0. También se le conoce como dueño o propietario del proceso. Áreas participantes: Nombre de órganos y/o unidades orgánicas involucradas en la ejecución del proceso.
4) Alcance	Cobertura del proceso. ¿ Con que proceso y/o actividad se inicia? Y ¿Con qué proceso y/o actividad finaliza? ¿ A qué áreas aplica?	8) Versión	Evidencia las veces que el documento ha sido actualizado, se representa por un número: 01, 02, etc

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO						
9) Proveedores	10) Entradas	11) Procesos Nivel 1		12) Salidas	13) Ciudadano o Destinatario de Bienes y Servicios	
		Código	Identificación del Proceso			
Proporcionan los insumos necesarios para el desarrollo del proceso. Pueden ser proveedores externos o proveedores internos (otro proceso), dependiendo del nivel en el que se encuentre el proceso	Insumos directos necesarios para llevar a cabo el proceso, como información, necesidades identificadas del cliente o de un proceso, requerimiento, entre otros	Código del proceso de nivel 1	Procesos de nivel 1, que conforma el proceso que se está describiendo. De aplicar, se deben detallar en orden de ejecución. Se puede utilizar el diagrama de bloques para identificarlos.		Resultados del proceso (bien, servicio, información, documentación, etc)	Es el cliente, el cual puede ser externo o interno (otro proceso), dependiendo del nivel en el que se encuentre el proceso que se está describiendo.
(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	
(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	

(Se agregarán tantas filas como procesos sean identificados)

Dirección: Universidad de Planificación y Presupuesto

Unidad de Planeamiento Estratégico

Av. Universitaria N° 601-607-Cayhuayna, Píllcomarca







Cuadro N° 6: Ficha Técnica del Proceso Nivel 0, 1, ..., N

IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO		
15) Recursos		
14) Requisitos Legales	Recursos Humanos Infraestructura y Ambiente de trabajo	16) Documentos y Registros
Leyes, reglamentos y otras normas que aplican y que deben cumplirse para la correcta ejecución del proceso	<p>Recurso Humano (perfiles y puestos considerando la normativa establecida por la Autoridad Nacional del Servicio Civil), Infraestructura necesaria características del ambiente de trabajo para el adecuado desarrollo del proceso, tecnologías de información. Recursos económicos, necesarios para el desarrollo del proceso, entre otros.</p>	<p>Documentos de referencia que se requieren durante el desarrollo de las actividades y los controles del proceso. Documentos que proporcionan evidencia objetiva de la realización de actividades o controles críticos. Se mantienen en archivos físicos o informáticos.</p>
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO		
17) Indicadores		
Sirven para evaluar la eficacia y eficiencia del proceso. Deben demostrar en qué grado se está cumpliendo con los objetivos del proceso		
GESTIÓN DE RIESGOS		
18) Riesgos	19) Controles	
Posibles eventos desfavorables que puedan afectar negativamente el desarrollo del proceso	Controles, verificaciones, revisiones, inspecciones, ensayos o pruebas que se realizan a las entradas o insumos principales del proceso, a las actividades del proceso y a las salidas principales del proceso.	
<b>Elaborado por:</b>  Firmado por la persona que brinda información u por el equipo que se encuentra en la elaboración o validación de esta ficha	<b>Revisado por:</b>  Firmado tanto por el especialista como por el Jefe del Área de Planificación, Racionalización, desarrollo Institucional o el que haga de sus veces	<b>Aprobado por:</b>  Firmado por el dueño o responsable del proceso





Cuadro N° 7: Ficha de procedimiento

UNHEVAL UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN		FICHA DE PROCEDIMIENTO			
1) Nombre	Denominación que debe permitir identificar claramente el procedimiento y diferenciarlo de los demás.				
2) Objetivo	Indicar el objetivo del procedimiento, el cual debe asegurar y facilitar la óptima ejecución del proceso según lo establecido por la entidad				
3) Alcance	Cobertura del procedimiento. ¿Con qué actividad se inicia? Y ¿Con qué actividad finaliza? ¿e que áreas aplica?				
4) Proceso	Nombre del Proceso de Nivel anterior				
5) Código	Codificación alfanumérica asignada que identifica el presente documento.				
6) Versión	Evidencia las veces que el documento ha sido actualizado, se representa por un número 01, 02, etc.				
7) Proveedores		8) Entradas / Insumos		9) Salidas	
Entidades, órganos, unidades orgánicas que prestan insumos, pueden ser internos o externos		Insumos se emplea		Productos que se genera	
10) Usuarios / Clientes		11) Nro		12) Código de la actividad	
Ciudadanos, entidades, órganos, unidades orgánicas que emplean las salidas que genera el proceso de nivel n, pueden ser internos o externos		13) Nombre de la actividad		14) Descripción	
		15) Nombre del puesto ejecutor		16) Número correlativo del puesto	
		17) Órgano o Unidad Orgánica ejecutora		18) Registro de ejecución	
		19) Tiempo Estimado			
Asignar un código para identificar a la actividad, bajo el mismo formato empleado con los procesos nivel 0,1,2, etc		Indicio de forma clara y concisa la actividad a desarrollar, se sugiere iniciar con un verbo en infinitivo		Indicar el nombre del puesto de quien desarrolla o realiza la actividad. Este nombre deberá extraerse de la matriz de mapeo de puestos.	
Describir, las actividades a realizar, e detalles, considerando los cargos.		Señalar el número correlativo que posee el puesto en la Matriz de Puestos		Señalar el nombre del órgano y/o unidad orgánica a la que pertenece el puesto ejecutor de la actividad	
Indicar para cada actividad aquellos instrumentos que evidencian su frecuencia de ejecución		Tiempo estimado que conlleva la ejecución de la actividad			
(...)		(...)		(...)	
(Se agregarán tantas filas como sean necesarias)					
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Firmado por la persona que brinda información a por el equipo que se encuentra en la elaboración o validación de esta ficha		Firmado tanto por el especialista como por el jefe del Área de Planificación, Racionalización, desarrollo institucional o el que haga de sus veces		Firmado por el dueño o responsable del proceso	

Av. Universitaria N° 601-607 Cayhuayna, Píllcomarca

Dirección Universitaria de Planificación y Presupuesto  
Unidad de Planeamiento Estratégico



Log Jimmy Daza Angel  
PLANIFICADOR





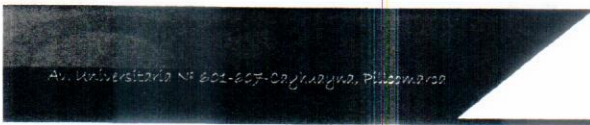
Cuadro N° 8: Ficha de Indicador

<b>FICHA DE INDICADORES</b>			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>			
<b>CÓDIGO DEL INDICADOR:</b>		<b>VERSIÓN</b>	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>		<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	Eficiencia
			Eficacia
			Efectividad
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>			
<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:</b>		<b>UNIDAD:</b>	
<b>FORMULA/CÁLCULO:</b>			
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>			
<b>PERIODICIDAD DE MEDICIÓN:</b>		<b>META:</b>	
<b>RANGO DE GESTIÓN:</b>	Deficiente:	<b>PROMEDIO ALCANZADO:</b>	
	Regular:		
	Aceptable:		
	Óptimo:		
<b>DESCRIPCIÓN DE COMPONENTES DE LA FÓRMULA</b>			
<b>ANÁLISIS DEL RESULTADO:</b>			
<b>CONSIDERACIONES:</b>			



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
Unidad de Planeamiento Estratégico  
Ing. Jimmy Daza Angel  
PLANIFICADOR

Dirección Universitaria de Planificación y Presupuesto  
Unidad de Planeamiento Estratégico







70

## ANEXO III: ACTA DE REUNIÓN



# UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN

OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO  
UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA UNHEVAL - 2018

ACTA DE REUNIÓN N° \_\_\_\_

"ETAPA III: MEJORA DE PROCESOS"

FECHA \_\_\_\_\_

HORA: \_\_\_\_\_

AGENDA:

1

ASISTENTES:

N°	UNIDAD ORGÁNICA	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1				
2				
3				
4				
5				

OBSERVACIONES:

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN  
Unidad de Planeamiento Estratégico  
*[Firma]*  
Ing. Jimmy Baza Ángel  
PLANIFICADOR