



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN**  
Enrique Guzmán y Valle  
“Alma Máter del Magisterio Nacional”

**RECTORADO**

**RESOLUCIÓN N° 3761-2024-R-UNE**

Chosica, 30 de diciembre del 2024

**VISTO** el Oficio N° 504-2024-OPyP-UNE, del 23 de diciembre del 2024, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

**CONSIDERANDO:**

Que mediante Resolución N° 1227-2021-R-UNE, del 18 de junio del 2021, se aprueba la Directiva N° 008-2021-R-UNE – LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE;

Que con Oficio N° 497-2024-UM/OPyP-UNE, del 21 de diciembre del 2024, la Jefa de la Unidad de Modernización, conforme a lo coordinado con las áreas competentes, remite al Director de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto el proyecto de la directiva: LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS, EN SU VERSIÓN 2.0, a fin de que se efectivice lo pertinente;

Que mediante el documento del visto, el Director de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto refiere a la Rectora la atención del expediente en mención que ha sido evaluado en su oportunidad; y solicita su aprobación;

Estando a lo acordado por el Consejo Universitario, en su sesión ordinaria virtual realizada el 26 de diciembre del 2024; y,

En uso de las atribuciones conferidas por los artículos 59° y 60° de la Ley N° 30220 – Ley Universitaria, concordante con los artículos 19°, 20° y 23° del Estatuto de la UNE, y los alcances de la Resolución N° 1138-2021-R-UNE;

**SE RESUELVE:**

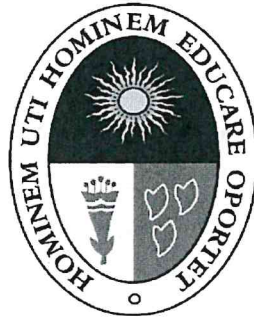
**ARTÍCULO 1°.- APROBAR** la Directiva N° 021-2024-R-UNE – LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS, EN SU VERSIÓN 2.0, suscrita por la oficina técnica correspondiente y el área legal, dando conformidad al contenido que se adjunta en cuarenta y un (41) folios.

**ARTÍCULO 2°.- DISPONER** que las instancias correspondientes se encarguen de dar cumplimiento a la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

  
Mtra. Anifa Luz Chacón Ayala  
Secretaría General

  
Dra. Lida Violeta Asencios Trujillo  
Rectora



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN  
ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE**  
Alma Mater del Magisterio Nacional

**DIRECTIVA N° 021-2024-R-UNE**

---


---

# **LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS**






**Versión: 2.0**




 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE</b> Alma Mater del Magisterio Nacional	<b>DIRECTIVA</b>	<b>CÓDIGO: OPyP-UM-001</b>
	<b>LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS</b>	<b>VERSIÓN: 2.0</b>
		Página 2 de 41

### CUADRO DE RESPONSABLES

Etapa	Responsable	Firma y sello
Propuesto y revisado (revisión técnica)	Lic. Adm. Luz Gianina Tutaya Cárdenas	 Lic. Adm. Luz Gianina Tutaya Cárdenas <b>JEFA</b>
Cargo:	<b>Jefa de la Unidad de Modernización</b>	
Revisado por (revisión legal)	Abg. Marcial Curahua Callañaupa	 Abg. Marcial Curahua Callañaupa <b>JEFE DE LA OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA</b>
Cargo:	<b>Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica</b>	
Validado por	C. P. C. Alejandro Juan Mayhuire Gallegos	 C. P. C. Alejandro Juan Mayhuire Gallegos <b>DIRECTOR</b> Oficina de Planeamiento y Presupuesto
Cargo:	<b>Director de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto</b>	




 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE</b> Alma Mater del Magisterio Nacional	<b>DIRECTIVA</b>	<b>CÓDIGO: OPyP-UM-001</b>
		<b>VERSIÓN: 2.0</b>
	<b>LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS</b>	Página 3 de 41

### HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Documento	Descripción del cambio	Responsable
1.0	Resolución N° 1227-2021-R-UNE, que aprueba la Directiva N° 008-2021-R-UNE – LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE, y modificatoria		Unidad de Modernización




 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE Alma Mater del Magisterio Nacional	DIRECTIVA	CÓDIGO: OPyP-UM-001
	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	VERSIÓN: 2.0

## Índice

I. OBJETIVO.....	6
II. ALCANCE .....	6
III. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	6
IV. BASE LEGAL.....	6
V. RESPONSABILIDADES.....	7
VI. DEFINICIONES .....	7
VII. DISPOSICIONES GENERALES.....	9
7.1. GESTIÓN POR PROCESOS .....	9
7.2. CONFORMACIÓN DE EQUIPOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA UNE EGYV.....	10
7.3. SENSIBILIZACIÓN Y CUSTODIA.....	11
VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.....	11
8.1. FASES DE IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS.....	11
8.1.1. FASE I: DETERMINACIÓN DE PROCESOS.....	11
8.1.1.1. Elaboración del Mapa de procesos .....	12
8.1.1.2. Manual de procedimientos .....	15
8.1.2. FASE II: SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS .	16
8.1.2.1. Formulación de indicadores de desempeño .....	17
8.1.2.2. Consolidado del seguimiento y medición de los indicadores.....	19
8.1.3. FASE III: Mejora de procesos .....	20
IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS.....	21
X. ANEXOS.....	22
Anexo N.° 01.....	23
Matriz usuario-producto .....	23
Anexo N.° 02.....	24
Inventario de procesos.....	24
Anexo N.° 03.....	25
Diagrama del Mapa de procesos .....	25
Anexo N.° 04.....	26
Ficha técnica de proceso .....	26
Anexo N.° 05.....	28
Ficha de procedimiento.....	28



 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE Alma Mater del Magisterio Nacional	DIRECTIVA	CÓDIGO: OPyP-UM-001
	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	VERSIÓN: 2.0
		Página 5 de 41

Anexo N.° 06..... 30  
 Diagrama de interacción de procesos ..... 30

Anexo N.° 07..... 31  
 Diagrama de flujo..... 31

Anexo N.° 08..... 32  
 Elementos básicos para la diagramación de procesos..... 32

Anexo N.° 09..... 35  
 Estructura del Manual de procedimientos ..... 35


Anexo N.° 10..... 38  
 Ficha de indicador de desempeño del proceso ..... 38

Anexo N.° 11..... 39  
 Estructura de la codificación de procesos ..... 39

Anexo N.° 12..... 40  
 Cuadro consolidado del seguimiento y medición de los indicadores ..... 40

**XI. DIAGRAMA DE FLUJO..... 41**



 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE Alma Mater del Magisterio Nacional	DIRECTIVA	CÓDIGO: OPyP-UM-001
	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	VERSIÓN: 2.0
		Página 6 de 41

## LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

### I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos a través de disposiciones técnicas que orienten y faciliten la implementación progresiva de la Gestión por Procesos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, en el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.



### II. ALCANCE

La presente directiva se entiende subordinada a la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.



### III. ÁMBITO DE APLICACIÓN


Las disposiciones técnicas contenidas en la presente directiva son de aplicación y cumplimiento obligatorios por todas las unidades de organización de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle (UNE EGYV).



### IV. BASE LEGAL

- 4.1 Constitución Política del Perú
- 4.2 Ley N° 30220 – Ley Universitaria
- 4.3 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias
- 4.4 Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado
- 4.5 Ley N° 29091, Ley que modifica el párrafo 38.3 del artículo 38° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y en Portales Institucionales
- 4.6 Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado
- 4.7 Decreto Supremo N.° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030
- 4.8 Decreto Supremo N.° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública
- 4.9 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- 4.10 Resolución del Consejo Directivo N.° 091-2021-SUNEDU-CD, que aprueba del Modelo de Renovación de Licencia Institucional



 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE Alma Mater del Magisterio Nacional	DIRECTIVA	CÓDIGO: OPyP-UM-001
	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	VERSIÓN: 2.0
		Página 7 de 41

- 4.11 Resolución de Consejo Directivo N° 000017-2022-SINEACE/CDAH, que aprueba el Modelo de Calidad para la Acreditación Institucional de Universidades
- 4.12 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública
- 4.13 Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle
- 4.14 Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- 4.15 Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle
- 4.16 Resolución N° 3885-2023-R-UNE, que aprueba la Directiva N° 030-2023-R-UNE - Elaboración, revisión, aprobación y control de los documentos normativos internos de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

## V. RESPONSABILIDADES

En el marco de sus competencias y funciones, las siguientes son responsables del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente directiva:


- 5.1. La Unidad de Modernización, a cargo de dirigir y brindar asesoramiento técnico en cada una de las fases de la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGyV.
- 5.2. Las unidades organizacionales deben cumplir con las disposiciones de la presente directiva.
- 5.3. La Oficina de Tecnologías de la Información, a cargo de difundir la presente directiva en el portal web institucional y en el Portal de Transparencia de la UNE EGyV.

## VI. DEFINICIONES

- 6.1. **Actividad:** tarea o conjunto de tareas necesarias para realizar un procedimiento.
- 6.2. **BPMN (*Business Process Model and Notation*):** Modelo y Notación de Procesos de Negocio, notación para la construcción de los modelos de los procesos de la organización.
- 6.3. **Diagrama de interacción de procesos:** es la representación gráfica que permite visualizar la interacción que existe entre proceso del mismo nivel y actores internos o externos a la entidad.
- 6.4. **Diagrama de flujo:** es la representación gráfica que muestra la secuencia de






 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE Alma Mater del Magisterio Nacional	DIRECTIVA	CÓDIGO: OPyP-UM-001
	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	VERSIÓN: 2.0
		Página 8 de 41

actividades del procedimiento en forma secuencial, considerando la información de la Ficha de procedimiento.

- 6.5. Dueño del proceso:** es la persona que tiene la responsabilidad y la autoridad definidas para establecer, mantener, controlar y mejorar el proceso y su interacción con otros procesos (de acuerdo con la entidad, podría ser un director o jefe del órgano o unidad orgánica) que garantiza que el bien o servicio sea ofrecido en las mejores condiciones al ciudadano o destinatario.
- 6.6. Eficacia:** grado de cumplimiento de las metas u objetivos previstos.
- 6.7. Eficiencia:** optimización de los resultados alcanzados por la administración pública con relación a los recursos disponibles e invertidos en su consecución.
- 6.8. Ficha técnica de proceso:** es un documento que describe los elementos que lo conforman (objetivo del proceso, proveedores internos y externos, entradas, salidas y destinatarios de bienes y servicios); con el objetivo de facilitar su comprensión y mostrarlo con claridad.
- 6.9. Ficha de procedimiento:** es un documento que describe cómo funciona el proceso del último nivel identificado; se complementa con el Diagrama de flujo.
- 6.10. Gestión por Procesos:** forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización; para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como con el logro de los objetivos institucionales.
- 6.11. Inventario de procesos:** es el documento que contiene los procesos identificados desde el nivel 0 hasta el último nivel.
- 6.12. Indicador de desempeño del proceso:** es una medida asociada a una característica del resultado, del bien y servicio, del proceso y del uso de los recursos; que permite a través de su medición en periodos sucesivos y por comparación con el estándar establecido, evaluar periódicamente dicha característica y verificar el cumplimiento de los objetivos planificados.
- 6.13. Mapa de procesos:** es un documento que está compuesto por la representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tiene la entidad, de nivel 0, clasificados por tipo de proceso: estratégico, operativo o misional, y de soporte o apoyo.
- 6.14. Mejora continua:** actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir requisitos y aumentar la satisfacción de los ciudadanos o destinatarios de los bienes y servicios, y de otras partes interesadas.
- 6.15. Procedimiento:** es la descripción detallada y documentada de cómo ejecutar las actividades y tareas que conforman un proceso en su nivel más desagregado. Incluye los elementos que lo integran y su secuencia lógica, asegurando así una operación coherente y eficiente. Si bien podrían tener equivalencia, los procedimientos tal como se conceptualizan en este punto no necesariamente son los procedimientos administrativos señalados en la Ley del Procedimiento



 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE Alma Mater del Magisterio Nacional	DIRECTIVA	CÓDIGO: OPyP-UM-001
	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	VERSIÓN: 2.0
		Página 9 de 41

Administrativo General.

- 6.16. Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en productos o servicios, luego de la asignación de recursos.
- 6.17. Procesos estratégicos:** son los que definen las políticas, el planeamiento institucional, las estrategias, los objetivos y metas de la entidad; que aseguran la provisión de los recursos necesarios para su cumplimiento; y que incluyen procesos destinados al seguimiento, evaluación y mejora de la entidad.
- 6.18. Procesos 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 los reciben.
- 6.19. Procesos de apoyo o soporte:** son los que proporcionan los recursos para elaborar los productos previstos por la entidad.
- 6.20. Proceso de nivel 0:** son los grupos de proceso, más agregados; también conocidos como macroprocesos. Son los procesos principales o de contexto; representan el funcionamiento de la organización.
- 6.21. Proceso de nivel 1:** primer nivel de desagregación de un proceso de nivel 0.
- 6.22. Proceso de nivel 2:** primer nivel de desagregación de un proceso de nivel 1.
- 6.23. Proceso de nivel 3:** primer nivel de desagregación de un proceso de nivel 2.
- 6.24. Proceso de nivel n-1:** penúltimo nivel de desagregación de un proceso de nivel 0.
- 6.25. Proceso de nivel n:** último nivel de desagregación de un proceso de nivel 0. Se describe a través del procedimiento.
- 6.26. Usuario:** persona natural y/o jurídica del sector público y privado, nacional e internacional, que es destinataria de los servicios que brinda la UNE EGYV.

## VII. DISPOSICIONES GENERALES


### 7.1. GESTIÓN POR PROCESOS

La Política de Modernización de la Gestión Pública señala que la Gestión por Procesos es una herramienta que contribuye a cambiar el tradicional modelo de organización funcional y migrar hacia una organización por procesos. Es una forma de planificar, organizar, dirigir y controlar actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización; para contribuir con el propósito de satisfacer necesidades y expectativas de la ciudadanía, así como el logro de los objetivos institucionales.

La implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGYV es de manera progresiva, y se desarrolla en tres (3) fases:

- Fase I: Determinación de procesos  
 Fase II: Seguimiento, medición y análisis de procesos  
 Fase III: Mejora de procesos




 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE Alma Mater del Magisterio Nacional	DIRECTIVA	CÓDIGO: OPyP-UM-001
	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	VERSIÓN: 2.0
		Página 10 de 41

## 7.2. CONFORMACIÓN DE EQUIPOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA UNE EGYV

La Unidad de Modernización solicita mediante documento, a los dueños de los procesos, designar los representantes para la conformación de equipos a cargo de la implementación de la Gestión por Procesos; a fin de aplicar las disposiciones contenidas en la presente directiva y en la Norma Técnica N°001-2018-PCM/SGP. Los integrantes de dichos equipos desarrollan los siguientes roles:

- **Dueño del proceso (director/a, jefe/a):** es quien tiene la responsabilidad y la autoridad para asegurar la disponibilidad de recursos, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo; con el propósito de asegurar que se cumpla con el resultado previsto. Asimismo, debe facilitar las condiciones necesarias (disponibilidad y compromiso del personal) para el relevamiento de información de sus procesos, así como revisar y validar los documentos (fichas técnicas de procesos y procedimientos, y diagramas de flujo) de los procesos y procedimientos bajo su responsabilidad.
- **Representante del dueño del proceso:** persona designada por el dueño del proceso para coordinar directamente con los actores de sus procesos y el facilitador metodológico de la UNE EGYV, quien aplica las disposiciones establecidas en la presente directiva, y tiene los siguientes roles:
  - a) Brindar y/o coordinar el relevamiento de información con los participantes del equipo (servidor(a) con conocimiento técnico de sus procesos que se desarrollan en las unidades de organización).
  - b) Participar en la elaboración de los manuales de procedimientos.
  - c) Resolver y/o trasladar al dueño del proceso las controversias que se puedan generar en el marco del desarrollo de los procesos, según lo establecido en la presente directiva.
  - d) Realizar el seguimiento de los acuerdos de las reuniones.
- **Participantes:** servidores(as) con conocimiento técnico de los procesos en los que se desempeñan. Proporcionan información relevante de los procesos para la elaboración de la documentación de la Gestión por Procesos (diagramas de procesos, fichas técnicas de procesos, fichas técnicas de procedimiento, diagramas de flujo de procedimiento, entre otros).
- **Facilitador metodológico:** servidor(a) civil de la Unidad de Modernización con conocimiento técnico sobre Gestión por Procesos, encargado(a) de la elaboración de la documentación requerida para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGYV.



 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE</b> Alma Mater del Magisterio Nacional	<b>DIRECTIVA</b>  <b>LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS</b>	<b>CÓDIGO: OPyP-UM-001</b>
		<b>VERSIÓN: 2.0</b>
		Página 11 de 41

El equipo para la implementación de la Gestión por Procesos debe estar conformado por los(as) servidores(as) de todas las unidades de organización que participan en el proceso.

### 7.3. SENSIBILIZACIÓN Y CUSTODIA

7.3.1. La sensibilización sobre la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGyV es desarrollada por la Unidad de Modernización en coordinación con las demás unidades de organización de la entidad.

7.3.2. La sensibilización está dirigida al dueño del proceso, al representante del dueño del proceso y a los participantes; de modo que perciban el valor de la implementación de la Gestión por Procesos, integrarse en sus planes institucionales y sostenerse temporalmente para lograr un cambio cultural.

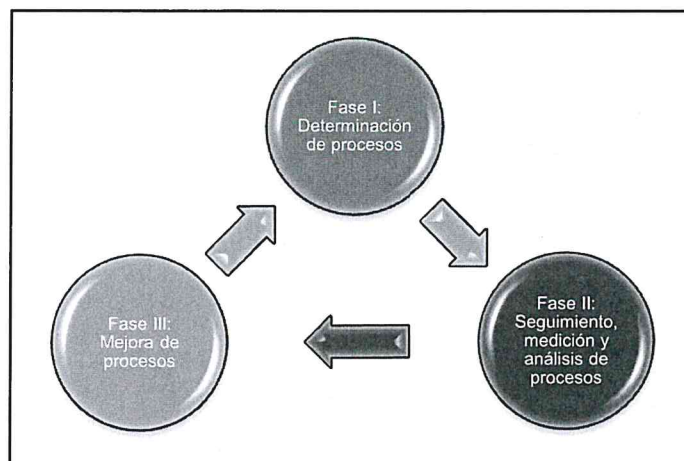
7.3.3. La sensibilización es constante durante todas las etapas de la implementación de la Gestión por Procesos.

7.3.4. La documentación aprobada en materia de Gestión por Procesos es archivada y custodiada por la Unidad de Modernización.

## VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 8.1. FASES DE IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS


La implementación de la Gestión por Procesos es progresiva; y parte de la necesidad de incorporar en el funcionamiento de la entidad la información que resulta del análisis realizado con un enfoque de procesos. Las fases para implementar la Gestión por Procesos son tres:



#### 8.1.1. FASE I: DETERMINACIÓN DE PROCESOS

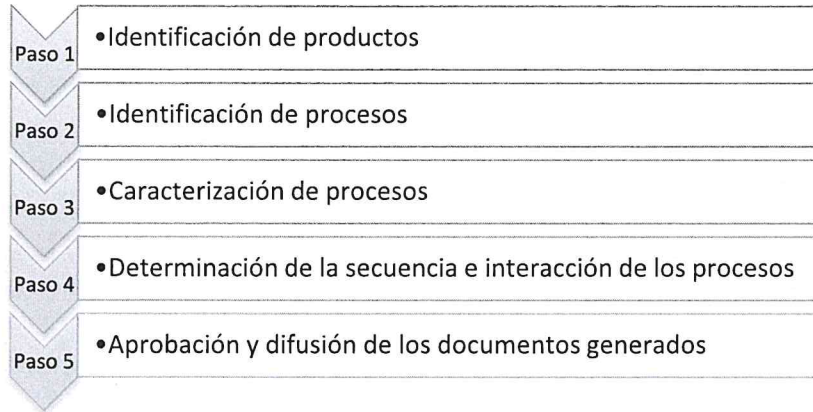
La determinación de los procesos de la UNE EGyV, básicamente, consiste en la identificación de los procesos y la caracterización de los elementos que la



 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE Alma Mater del Magisterio Nacional	DIRECTIVA	CÓDIGO: OPyP-UM-001
		VERSIÓN: 2.0
	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	Página 12 de 41

conforman; a fin de que, en las siguientes fases, se puedan medir sus desempeños y sean mejorados continuamente.

La determinación de los procesos la realiza el equipo responsable de procesos, e implica los siguientes pasos:



Los documentos que se generan en esta fase son los siguientes:

- Mapa de procesos, y
- Manual de procedimientos.

A continuación, se describe cómo se elaboran, revisan y aprueban los documentos de procesos que se generan en esta **Fase I**.

#### 8.1.1.1. Elaboración del Mapa de procesos


La Unidad de Modernización, en coordinación con las unidades de organización, desarrolla los procedimientos para elaborar o actualizar una propuesta de Mapa de procesos.

#### Identificación de productos y procesos-Mapa de procesos

##### Paso 1: Identificación de productos

- 1.1. La identificación de los procesos en la UNE EGYV inicia con el reconocimiento de los productos (bienes y/o servicios) que provee la institución en el marco de sus competencias, así como de los usuarios que los reciben.
- 1.2. Para ello, se toman en cuenta documentos como las normas de creación o normas específicas de asignación de competencias, marco jurídico, objetivos de la organización, las políticas del sector y los planes institucionales o los reglamentos de organización y funciones de la entidad, entre otros, que serán listados de forma preliminar y luego distribuidos en el Anexo N.° 01: Matriz usuario-producto.



 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE Alma Mater del Magisterio Nacional	DIRECTIVA	CÓDIGO: OPyP-UM-001
	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	VERSIÓN: 2.0
		Página 13 de 41

## Paso 2: Identificación de procesos

1.3. Identificados los productos que provee la UNE EGYV a favor de sus usuarios, se procede a identificar los procesos operativos o misionales que son necesarios para el cumplimiento de su misión y lograr la satisfacción de sus partes interesadas, considerando los siguientes factores:

- El usuario o destinatario de los bienes y servicios;
- Los elementos de entrada del proceso, y de dónde vienen;
- Las salidas o resultados del proceso, y a dónde van;
- Los recursos que emplea, y de dónde proceden; y
- ¿Qué procesos están interactuando?

1.4. Con la información de los procesos operativos o misionales ya identificados, se realiza ahora la identificación de los procesos estratégicos y los procesos de soporte o de apoyo. Estos procesos se agruparán por objetivos comunes; así los procesos y sus correspondientes productos son registrados en el formato mostrado en el Anexo N.º 02: Inventario de procesos.

1.5. La Unidad de Modernización, en un trabajo coordinado con la Oficina de Gestión de la Calidad, prepara y diseña la representación gráfica mediante diagramas de bloques del Mapa de procesos y elabora la propuesta del documento Mapa de procesos, cuya estructura se muestra en el Anexo N.º 03: Diagrama del Mapa de procesos.

## Actualización de productos y procesos identificados-Mapa de procesos


1.6. Sobre el Mapa de proceso aprobado, la Unidad de Modernización determina y gestiona la aprobación de su actualización, en los siguientes casos:

- a) Por modificación de normas sustantivas que asignan competencias a la UNE EGYV.
- b) Por modificación de las políticas nacionales y sectoriales de competencia de la UNE EGYV.
- c) Por modificación del Reglamento de Organización y Funciones de la UNE EGYV.
- d) A propuesta de las unidades de organización de la UNE EGYV, sustentada a través de un informe que evidencie la implementación de mejoras que han tenido un impacto favorable en los procesos.

1.7. La Unidad de Modernización elabora la propuesta de actualización del documento Mapa de Procesos, utilizando la estructura del Anexo N.º 03: Diagrama del Mapa de procesos.

1.8. Para dicho fin, la Unidad de Modernización revisa los bienes y servicios que prestan y las personas que los reciben, pudiendo ser estos internos o externos, reflejados en el Anexo N.º 01: Matriz usuario-producto. Asimismo, se revisan los procesos que generan dichos productos, los que



 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE Alma Mater del Magisterio Nacional	DIRECTIVA	CÓDIGO: OPyP-UM-001
	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	VERSIÓN: 2.0
		Página 14 de 41

han sido agrupados por tener objetivos comunes, utilizando el formato establecido en el Anexo N.° 02: Inventario de procesos.

- 1.9. Luego de haberse determinado la necesidad de la modificación, la Unidad de Modernización –en un trabajo coordinado con la Oficina de Gestión de la Calidad– actualiza los procesos necesarios, elaborando el nuevo diagrama de bloque de la representación gráfica del Mapa de procesos.

### Revisión y aprobación de productos y procesos identificados-Mapa de procesos

- 1.10. Con la propuesta del documento Mapa de procesos o actualización del Mapa de procesos ya elaborado, la Unidad de Modernización remite el documento, mediante oficio, a la Oficina de Asesoría Jurídica.
- 1.11. La Oficina de Asesoría Jurídica revisa y valida el documento presentado, en un plazo máximo de tres (03) días útiles, devolviéndolo a la Unidad de Modernización, para que lo derive en un plazo máximo de un (01) día útil a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, que en un plazo máximo de un (01) día útil, lo remita al Rectorado para su aprobación en Consejo Universitario y formalizado con la resolución rectoral correspondiente.


### Paso 3: Caracterización de los procesos

- 1.12. Aprobada o actualizada la representación gráfica y procesos del Mapa de procesos, la Unidad de Modernización elabora un cronograma de trabajo para el desarrollo de la propuesta de la caracterización y diagramación de los procesos correspondientes para cada proceso de nivel 0.
- 1.13. Para ello, se realiza un trabajo con el representante del dueño del proceso y con el facilitador metodológico de la Unidad de Modernización; para elaborar o actualizar la caracterización y diagramación de cada proceso.
- 1.14. Durante la caracterización, se elabora una ficha técnica de procesos por cada nivel de proceso, identificado en el Inventario de procesos, cuyos principales elementos se encuentran en el Anexo N.° 04: Ficha técnica de proceso.
- 1.15. Asimismo, por cada procedimiento (proceso de nivel n), se elabora una ficha de procedimiento, cuyos elementos se muestran en el Anexo N.° 05: Ficha de procedimiento.
- 1.16. Por último, se asigna un código único a cada proceso y procedimiento documentado, utilizando la estructura descrita en el Anexo N° 11: Estructura de la codificación de procesos, el cual ayuda a identificar el tipo de proceso y su nivel de desagregación.

### Paso 4: Determinación de la secuencia e interacción de los procesos

- 1.17. Por cada proceso de nivel 0, se elabora un diagrama de interacción de procesos, en el cual se muestra la interacción de los procesos que lo



 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE Alma Mater del Magisterio Nacional	DIRECTIVA  LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	CÓDIGO: OPyP-UM-001
		VERSIÓN: 2.0
		Página 15 de 41

conforman, así como su relación con procesos externos. Ver Anexo N.º 06: Diagrama de interacción de procesos.

- 1.18. De igual manera, se elabora un diagrama de flujo por cada procedimiento, en el cual se incluye la descripción de la secuencia lógica e interacción de las actividades que lo conforman. Ver Anexo N.º 07: Diagrama de flujo.
- 1.19. Para la elaboración de los diagramas de flujo, se usará la notación BPMN con el programa BIZAGI. La simbología básica para la diagramación se muestra en el Anexo N.º 08: Elementos básicos para la diagramación de procesos.

### Paso 5: Aprobación y difusión de los documentos generados


- 1.20. La Unidad de Modernización presenta la propuesta de caracterización y diagramación al dueño del proceso, quien revisa y valida los documentos elaborados.
- 1.21. Con la propuesta de los documentos de caracterización y diagramación validados, la Unidad de Modernización, en un plazo máximo de dos (02) días útiles, mediante oficio, los remite a la Oficina de Asesoría Jurídica.
- 1.22. La Oficina de Asesoría Jurídica revisa y valida el documento presentado, en un plazo máximo de tres (03) días útiles, devolviéndolo a la Unidad de Modernización, para que lo derive en un plazo máximo de un (01) día útil a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, que en un plazo máximo de un (01) día útil, lo remita al Rectorado para su aprobación en Consejo Universitario y formalizado con la resolución rectoral correspondiente.

#### 8.1.1.2. Manual de procedimientos

1. La Unidad de Modernización es la responsable de los procesos; y con base en la información del Mapa de procesos aprobado, puede documentar procedimientos cuando el proceso vinculado cumpla alguno de estos criterios:
  - Si involucra servidores con competencias diversas;
  - Si representa una alta carga de trabajo operativa;
  - Si no cuenta con un nivel de tecnificación o automatización;
  - Si el personal relacionado no posee las competencias técnicas suficientes como para ejecutar las actividades siguiendo instrucciones no documentadas por el dueño del proceso; y
  - Si es ejecutado por personal con alta rotación.
2. Para ello, la Unidad de Modernización elabora un cronograma de trabajo para la elaboración de la propuesta de su Manual de procedimientos correspondiente, el cual es validado por el dueño del proceso.
3. El facilitador metodológico, con apoyo del representante del dueño del proceso, elabora o actualiza el Manual de procedimientos. Para documentar los procesos y procedimientos, es obligatorio elaborar fichas





 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE Alma Mater del Magisterio Nacional	DIRECTIVA	CÓDIGO: OPyP-UM-001
	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	VERSIÓN: 2.0
		Página 16 de 41

técnicas de procesos y fichas de procedimientos, que permiten identificar los principales elementos de cada proceso. Ver Anexo N.º 04: Ficha técnica de proceso y Anexo N.º 05: Ficha de procedimiento.

4. El Manual de procedimientos también incluye diagramas de interacción por cada proceso de nivel 0, según el Anexo N.º 06: Diagrama de interacción de procesos.
5. Debe cautelarse la coherencia entre la Fichas de procedimiento y los diagramas de flujo.
6. La Unidad de Modernización consolida los procedimientos; y elabora la propuesta del Manual de Procedimientos, que contiene las fichas técnicas de procesos, diagramas de interacción de procesos, fichas de procedimiento y diagramas de flujo. La estructura de dicho manual se muestra en el Anexo N.º 9: Estructura del Manual de procedimientos.
7. La Unidad de Modernización coordina con el dueño del proceso la revisión y validación de la propuesta del Manual de procedimientos.
8. Con la propuesta del Manual de procedimientos validado, la Unidad de Modernización, en un plazo máximo de dos (02) días útiles, mediante oficio, lo remite a la Oficina de Asesoría Jurídica.
9. La Oficina de Asesoría Jurídica revisa y valida el documento presentado, en un plazo máximo de tres (03) días útiles, devolviéndolo a la Unidad de Modernización, para que lo derive en un plazo máximo de un (01) día útil a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, que en un plazo máximo de un (01) día útil, lo remita al Rectorado para su aprobación en Consejo Universitario y formalizado con la resolución rectoral correspondiente.

### 8.1.2. FASE II: SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS


El seguimiento, medición y análisis de procesos consiste en evaluar el desempeño de los procesos cuantificando sus resultados; a fin de identificar oportunidades de mejora, tomar decisiones oportunas y encaminar hacia el cumplimiento de los objetivos trazados.

Para ello, se recurre principalmente a los indicadores, herramientas clave que ofrecen información clara, observable y medible sobre el desempeño de un proceso en relación con sus objetivos. Se precisa que cada proceso puede tener más de un indicador, dependiendo cuán relevante sea la información proporcionada respecto de los resultados del proceso.

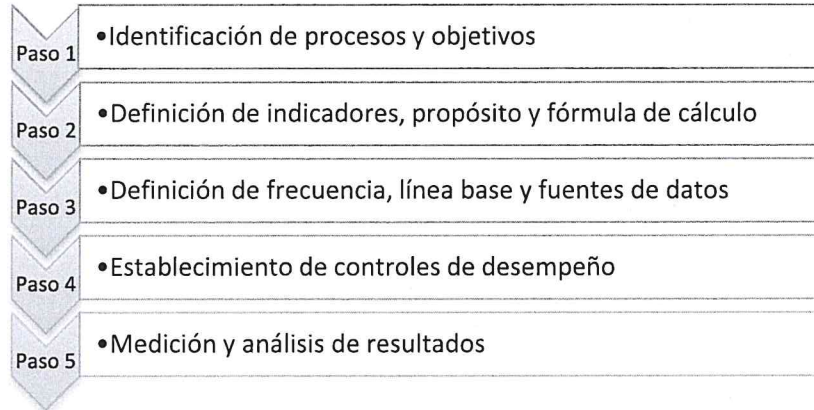
Para lo cual, es obligatorio que se elabore la Ficha de indicador de desempeño del proceso por cada nivel de proceso identificado en el Inventario de procesos, vinculando directamente el objetivo del proceso.

En función de las fichas de indicador de desempeño del proceso, los dueños de los procesos son responsables de recolectar y procesar los datos



 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE Alma Mater del Magisterio Nacional	DIRECTIVA	CÓDIGO: OPyP-UM-001
	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	VERSIÓN: 2.0
		Página 17 de 41

correspondientes a los indicadores de los procesos; a fin de cuantificarlos, que comprenden los siguientes pasos:



Los documentos que se generan en esta fase son los siguientes:

- Ficha de indicador de desempeño, y
- Cuadro consolidado del seguimiento y medición de los indicadores.

A continuación, se describen los pasos generales para la formulación de indicadores de desempeño que se generan en esta Fase II.

#### 8.1.2.1. Formulación de indicadores de desempeño

La Unidad de Modernización, en coordinación con las unidades de organización, define los indicadores asociados a sus procesos. Ver Anexo N.º 10: Ficha de indicador de desempeño del proceso.

#### Caracterización del indicador de desempeño


##### Paso 1: Identificación de procesos y objetivos

- 1.1. La formulación de indicadores parte con el reconocimiento de los procesos que son objeto de medición. Esto incluye definir las actividades relacionadas y las interacciones clave que afectan su desempeño, utilizando documentos como los manuales de procedimientos de la institución.
- 1.2. A partir de ello, se identifican los objetivos asociados a cada proceso para asegurarse de que estén alineados con las metas institucionales y contribuyan directamente a la entrega de productos o servicios.

##### Paso 2: Definición de indicadores, propósito y fórmula de cálculo

- 1.3. En esta etapa, se definen los indicadores de desempeño, los cuales deben ser claros, medibles y centrados en evaluar la eficacia y eficiencia de cada proceso; con el objetivo de alcanzar los resultados esperados.



 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE Alma Mater del Magisterio Nacional	DIRECTIVA	CÓDIGO: OPyP-UM-001
	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	VERSIÓN: 2.0
		Página 18 de 41

- 1.4. A continuación, se debe definir la finalidad de cada indicador, es decir, especificar qué se mide y el objetivo final que se espera lograr con la medición.
- 1.5. Una vez definida la finalidad, se establece la fórmula para calcular el indicador. Esta fórmula debe ser clara, precisa y sencilla, lo que permite obtener resultados confiables y fáciles de interpretar. Además, debe ser fácil de aplicar, para que cualquier responsable pueda utilizarla sin dificultades.
- 1.6. Para garantizar la correcta implementación de la fórmula, se debe identificar las variables clave por utilizar, basándose en datos concretos y disponibles regularmente. Esto asegura que el cálculo del indicador sea preciso y consistente.


### Paso 3: Definición de frecuencia, línea base y fuentes de datos

- 1.7. En esta etapa, se define la frecuencia con la que se mide el indicador, considerando la naturaleza del proceso y los objetivos a corto o largo plazo. Además, se determina la oportunidad de medida, es decir, el momento específico dentro de esa frecuencia en el que se debe realizar la medición.
- 1.8. Se establece la línea base, que sirve como punto de referencia para medir el progreso a lo largo del tiempo. Para ello, es necesario analizar datos históricos o mediciones previas; con el fin de obtener un valor representativo del estado inicial del indicador.
- 1.9. Asimismo, sobre la base de los parámetros definidos y la experiencia de los responsables, se debe fijar una meta alcanzable para el indicador, que sea realista en función del rendimiento esperado.
- 1.10. Luego, es importante identificar las fuentes de datos confiables y accesibles para calcular el indicador. Las fuentes pueden incluir bases de datos, encuestas, reportes internos, o cualquier otro medio que recoja información relacionada con el proceso a medir.
- 1.11. Finalmente, se asigna la responsabilidad de gestionar los indicadores de desempeño a la unidad orgánica y/o responsable correspondiente, que se encarga de recolectar, analizar y reportar los datos, asegurando que se mantengan actualizados y que los resultados sean utilizados para mejorar el proceso.

### Paso 4: Establecimiento de controles de desempeño

- 1.12. En esta etapa, se definen los controles del indicador para facilitar una interpretación rápida del estado del desempeño, según los resultados obtenidos, tomando como referencia la línea base y la meta establecida.
- 1.13. El rango de control establece los límites dentro de los cuales el desempeño es aceptable; y señala cuándo se requiere intervención. Los límites de control se dividen en tres categorías:
  - Límite crítico: el valor del indicador presenta un desempeño insatisfactorio que requiere acciones correctivas inmediatas.



 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE Alma Mater del Magisterio Nacional	DIRECTIVA  LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	CÓDIGO: OPyP-UM-001
		VERSIÓN: 2.0
		Página 19 de 41

- Límite de alerta: el valor del indicador se encuentra en el rango entre el límite crítico y satisfactorio, lo que sugiere que se debe prestar atención; ya que el desempeño podría empezar a deteriorarse.
- Límite satisfactorio: el indicador está dentro de los parámetros establecidos como satisfactorios, lo que indica un buen desempeño.

## Seguimiento y análisis del indicador de desempeño


### Paso 5: Medición y análisis de resultados

- 1.14. En esta etapa, se realizan las mediciones de los indicadores conforme a los períodos y frecuencias previamente establecidos (mensual, trimestral, semestral, anual, etc.).
- 1.15. Una vez realizadas las mediciones, se analizan los resultados obtenidos. Esto incluye explicar los factores que han influido en el desempeño del indicador, identificar posibles causas de desviaciones y considerar las acciones correctivas necesarias.
- 1.16. Las observaciones pueden incluir información adicional, como cambios en el proceso, problemas operativos u otras circunstancias relevantes que hayan afectado los resultados.

#### 8.1.2.2. Consolidado del seguimiento y medición de los indicadores

- 2.1. Las unidades de organización, en coordinación con la Unidad de Modernización, son responsables de la gestión de los indicadores establecidos. Con base en la información contenida en las fichas de indicadores de desempeño, realizan el seguimiento correspondiente.
- 2.2. Para ello, se establece un cuadro que consolida la información más relevante de los indicadores. Ver Anexo N.º 12: Cuadro consolidado del seguimiento y medición de los indicadores.
- 2.3. El Cuadro consolidado también considera lo siguiente:
  - La clasificación del objetivo del indicador como "objetivo de calidad" u "objetivo de proceso", según corresponda; con el fin de diferenciar los indicadores de los procesos establecidos para las unidades de organización, de aquellos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad.
  - Las acciones y actividades necesarias para cumplir con el objetivo del proceso, las cuales son verificadas al final de la etapa de seguimiento y evaluación del indicador, utilizando los medios correspondientes, para asegurar su cumplimiento total.
  - Los resultados parciales y finales sirven para evaluar el grado de desempeño del indicador con base en las mediciones que se realicen, permitiendo determinar si se alcanzó o no la meta establecida para el indicador.



 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE Alma Mater del Magisterio Nacional	DIRECTIVA	CÓDIGO: OPyP-UM-001
		VERSIÓN: 2.0
	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	Página 20 de 41

### 8.1.3. FASE III: Mejora de procesos

La Mejora de procesos consiste en la evaluación e implementación de las alternativas de solución que permitan cumplir con los objetivos trazados de los procesos.

El dueño de cada proceso, en coordinación con el facilitador metodológico, elabora un proyecto de mejora y los documentos de los procesos mejorados para su implementación, considerando lo siguiente:

a) Selección de problemas de los procesos:

- i. Analizar los problemas identificados como resultado de la medición, que están impidiendo lograr las metas.
- ii. Para la selección de problemas, se puede utilizar la herramienta "lluvia de ideas".
- iii. Identificar aquellos problemas cuya solución tenga un impacto en la gestión de la UNE EGYV, como los siguientes: el logro de los objetivos estratégicos institucionales, la satisfacción de los ciudadanos, la tecnificación de los procesos, la productividad de los(as) servidores(as), el clima laboral, los flujos de trabajo de los sistemas administrativos, la eficacia del uso de los recursos, la transparencia de los procesos, la forma de organizarse, entre otros.
- iv. El problema seleccionado es validado con el dueño del proceso; a fin de obtener su aprobación.

b) Análisis de causa-efecto:


- i. Consiste en la identificación y el análisis de las causas que dan origen al problema seleccionado, verificando de manera objetiva la correspondencia causal entre las causas y el efecto.
- ii. En este paso, se puede utilizar la herramienta "diagrama de causa-efecto".
- iii. Plantear acciones para atacar las causas identificadas y mejorar el desempeño de los procesos; por ejemplo: simplificar el proceso, innovar el proceso, aumentar su eficiencia, mejorar su eficacia y reducir tiempos.

c) Selección de mejoras:

- i. Consiste en la selección de la solución que sea factible de implementar, y que se considere efectiva para la eliminación o minimización del problema.
- ii. La mejora seleccionada se valida con el dueño del proceso; a fin de obtener su autorización para proceder con su implementación y asegurar su involucramiento en los siguientes pasos.
- iii. La factibilidad de la implementación de la mejora debe considerar los criterios siguientes:

- Apoyo de la alta dirección,



 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE Alma Mater del Magisterio Nacional	DIRECTIVA	CÓDIGO: OPyP-UM-001
	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	VERSIÓN: 2.0
		Página 21 de 41

- Impacto sobre la causa seleccionada,
- Costo que representa su aplicación,
- Tiempo que tomará su desarrollo,
- Disponibilidad de recursos, y
- Autonomía del equipo y del dueño del proceso.

De ser necesario, estas mejoras pueden ser incluidas en los documentos correspondientes de Gestión por Procesos.


- d) Implementación y seguimiento de mejoras:
- i. Elaborar un plan de trabajo para la implementación de la mejora, considerando la verificación del avance de las tareas asignadas a los involucrados en la mejora.
  - ii. En los casos que se identifiquen desvíos de plazos para el cumplimiento de las tareas contenidas en el plan de trabajo, se aplican las medidas que corrijan el incumplimiento, según corresponda: asignación de más recursos, definición de alcances o plazos, facilitación de coordinaciones de alto nivel jerárquico para agilizar tareas, autorización para concluir la implementación, entre otras.
  - iii. Concluida la implementación de las mejoras en los procesos, estas deben de ser incorporadas en la gestión de la UNE EGYV, según corresponda, mediante las siguientes acciones:
    - Actualizando la planificación organizacional,
    - Actualizando o mejorando la prestación de los bienes y servicios,
    - Asignando recursos de acuerdo con las nuevas necesidades,
    - Mejorando la forma de organizar los equipos de trabajo,
    - Actualizando los instrumentos de gestión organizacional,
    - Elaborando o actualizando la documentación de los procesos, y
    - Capacitando a los involucrados en el proceso mejorado.

## IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

**PRIMERA:** La Unidad de Modernización, en el marco de sus competencias en materia de modernización institucional, regula las acciones no previstas en la presente directiva, conforme a los instrumentos metodológicos para la implementación de la Gestión por Procesos emitidos por la Secretaría de Gestión Pública.

**SEGUNDA:** El Manual de procedimientos es revisado cada año por el dueño del proceso; a fin de determinar si es necesario actualizarlo. Asimismo, pueden ser actualizados, cuando se presenten, los siguientes casos: (1) Aprobación o modificación del marco normativo, (2) Cambio organizacional y funcional, y (3) Implementación de mejoras o rediseño, que tengan impacto en los procesos y/o procedimientos aprobados.



 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE Alma Mater del Magisterio Nacional	DIRECTIVA	CÓDIGO: OPyP-UM-001
	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	VERSIÓN: 2.0
		Página 22 de 41


**TERCERA:** Queda derogada la Resolución N° 1227-2021-R-UNE, que aprueba la Directiva N° 008-2021-R-UNE - LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE, y modificatoria.

**CUARTA:** La presente directiva entra en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación y publicación.

#### X. ANEXOS

- 10.1. Anexo N.° 01: Matriz usuario-producto
- 10.2. Anexo N.° 02: Inventario de procesos
- 10.3. Anexo N.° 03: Diagrama del Mapa de procesos
- 10.4. Anexo N.° 04: Ficha técnica de procesos
- 10.5. Anexo N.° 05: Ficha de procedimiento
- 10.6. Anexo N.° 06: Diagrama de interacción de procesos
- 10.7. Anexo N.° 07: Diagrama de flujo
- 10.8. Anexo N.° 08: Elementos básicos para la diagramación de procesos
- 10.9. Anexo N.° 09: Estructura del Manual de procedimientos
- 10.10. Anexo N.° 10: Ficha de indicador de desempeño del proceso
- 10.11. Anexo N.° 11: Estructura de la codificación de procesos
- 10.12. Anexo N.° 12: Cuadro consolidado del seguimiento y medición de los indicadores




 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE Alma Mater del Magisterio Nacional	DIRECTIVA	CÓDIGO: OPyP-UM-001
	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	VERSIÓN: 2.0
		Página 23 de 41

**Anexo N.º 01**  
**Matriz usuario-producto**

Destinatario (quien recibe el bien o servicio)		Producto (bien o servicio)					
		Categoría M			Categoría N		
		Producto A	Producto B	-----	Producto A	Producto B	-----
Categoría A	Usuario 1						
	Usuario 2						
	-----						
Categoría B	Usuario 1						
	Usuario 2						
	-----						





 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE Alma Máter del Magisterio Nacional	DIRECTIVA		CÓDIGO: OPyP-JM-001
	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS		VERSIÓN: 1.0
			Página 24 de 41


**Anexo N.º 02**

**Inventario de procesos**

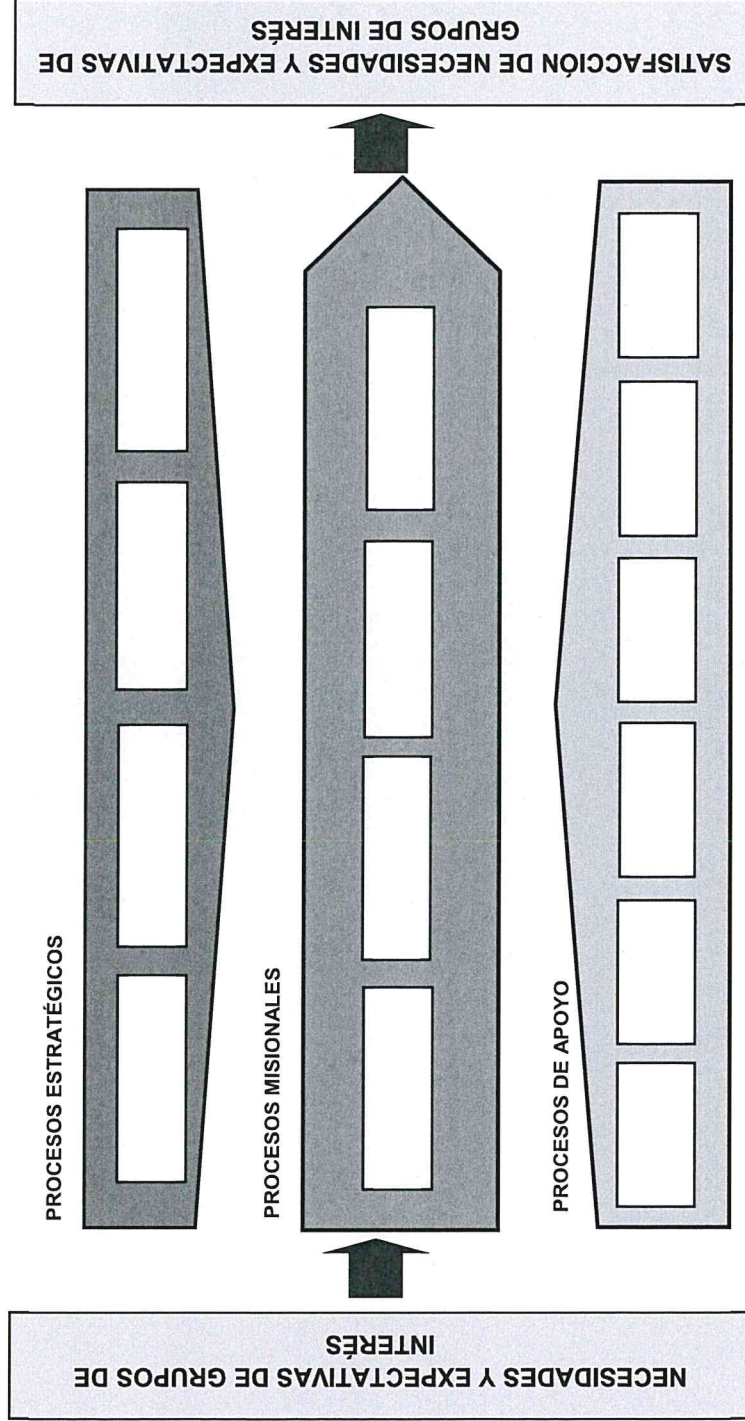
Proceso nivel 0		Indicar si el proceso es misional (u operativo), estratégico o de soporte (o de apoyo).							
Tipo									
		Proceso nivel 1			Proceso nivel 2			Procedimiento relacionado	
Código	Nombre	Productos	Dueño del proceso	Código	Nombre	Productos	Dueño del proceso	Código	Nombre
Código del proceso	Nombre del proceso	Resultado de un proceso, entendido como los bienes y servicios que recibe una persona y que satisfacen sus necesidades y expectativas.	Quien tiene responsabilidad y autoridad sobre el proceso.	Código del proceso	Nombre del proceso	Resultado de un proceso, entendido como los bienes y servicios que recibe una persona y que satisfacen sus necesidades y expectativas.	Quien tiene responsabilidad y autoridad sobre el proceso.	Código del procedimiento	Nombre del procedimiento relacionado al proceso, de corresponder.


\*El inventario podrá incrementar los campos según se incrementen los niveles de desagregación de los procesos.



 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE Alma Máter del Magisterio Nacional	DIRECTIVA	CÓDIGO: OPYP-UM-001
	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	VERSIÓN: 1.0
		Página 25 de 41


**Anexo N.º 03**  
**Diagrama del Mapa de procesos**

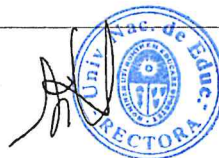



 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE</b> Alma Mater del Magisterio Nacional	<b>DIRECTIVA</b>	<b>CÓDIGO: OPyP-UM-001</b>
		<b>VERSIÓN: 1.0</b>
	<b>LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS</b>	Página 26 de 41

### Anexo N.º 04

#### Ficha técnica de proceso

	<b>FICHA TÉCNICA DE PROCESO NIVEL 0, 1, 2... N-1</b>			
<b>Nombre</b>	<i>Nombre del proceso</i>		<b>Tipo</b>	<i>Estratégico/Misional (u operativo)/Soporte (o de apoyo)</i>
<b>Código</b>	<i>Código del proceso</i>		<b>Versión</b>	<i>Número de versión</i>
<b>Objetivo</b>	<i>Fin último que se pretende alcanzar con la ejecución de un proceso.</i>			
<b>Dueño del proceso</b>	<i>Quien tiene responsabilidad y autoridad sobre el proceso (según la definición de la metodología)</i>			
<b>Alcance</b>	<i>Unidades de organización involucradas en la ejecución del proceso</i>			
<b>ELEMENTOS DEL PROCESO</b>				
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas/Insumos</b>	<b>Procesos nivel 1, 2... procedimiento, según corresponda</b>	<b>Salidas/Productos</b>	<b>Usuarios</b>
<i>Término genérico para describir a quien(es) brinda(n) los elementos de entrada, pudiendo ser una persona, un grupo de personas, una unidad de organización, una entidad pública, otro proceso, entre otros.</i>	<i>Necesidades y expectativas de las personas, que ingresan al proceso para ser transformadas en los productos. Los elementos de entrada pueden ser tangibles (expedientes, formularios, solicitudes, escritos, reclamos, denuncias) o intangibles (información).</i>	<i>Código y nombre del proceso nivel 1, 2... procedimiento, según corresponda</i>  <i>.....</i>  <i>.....</i>  <i>.....</i>  <i>.....</i>	<i>Resultado de un proceso, entendido como los bienes y servicios que recibe una persona y que satisfacen sus necesidades y expectativas, lo que contribuye al logro de los objetivos institucionales y a la generación de bienestar para la sociedad.</i>	<i>Término genérico para describir al receptor final de la salida/producto, pudiendo ser una persona, un grupo de personas, una organización, otro proceso, entre otros; y pudiendo recibir de manera general la denominación de beneficiarios, administrados, clientes u otros.</i>
<b>IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO</b>				
<b>Controles o inspecciones</b>	<b>Recursos (humanos, instalaciones, sistemas informáticos, equipos)</b>		<b>Indicadores de desempeño</b>	
<i>Actividades orientadas a la verificación del cumplimiento de los requisitos del producto</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos humanos: <i>Servidores que ejecutan los procesos, caracterizados por un perfil técnico.</i></li> <li>- Instalaciones: <i>Infraestructura física donde se ejecutan los procesos, que por defecto debería de incluir los servicios básicos para dicho fin (electricidad, servicios de agua, servicios de telefonía e internet, entre otros).</i></li> </ul>		<i>Medida cualitativa o cuantitativa observable que permite describir características, comportamientos o fenómenos, a través de su comparación con periodos anteriores, o con metas o compromisos.</i>	




 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE Alma Mater del Magisterio Nacional	DIRECTIVA	CÓDIGO: OPyP-UM-001
	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	VERSIÓN: 1.0
		Página 27 de 41

	<p>- Sistemas informáticos:  <i>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.</i></p> <p>- Equipos:  <i>Equipamiento utilizado en la ejecución del proceso; por ejemplo: computadoras personales, laptops, impresoras, escáner, entre otros.</i></p>	
--	--	--


 


 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE Alma Mater del Magisterio Nacional	DIRECTIVA	CÓDIGO: OPyP-UM-001
		VERSIÓN: 1.0
	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	Página 28 de 41

Anexo N.º 05

Ficha de procedimiento


 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		<b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b>	
<b>Nombre</b>	<i>Nombre del procedimiento</i>	<b>Tipo</b>	<i>Estratégico /Misional/Soporte o de apoyo</i>
<b>Código</b>	<i>Código del procedimiento</i>	<b>Versión</b>	<i>Número de versión</i>
<b>Objetivo</b>	<i>Fin último que se pretende alcanzar con la ejecución de un procedimiento.</i>		
<b>Dueño del procedimiento</b>	<i>Quien tiene responsabilidad y autoridad sobre el procedimiento</i>		
<b>Alcance</b>	<i>Unidades de organización involucradas en la ejecución del procedimiento</i>		
<b>Base normativa</b>	<i>Normas externas e internas que regulan el procedimiento</i>		
<b>Siglas y definiciones</b>	<i>Acrónimos y definición de términos empleados en el procedimiento</i>		
CONTROL DE CAMBIOS			
<b>Versión</b>	<b>Sección del procedimiento</b>	<b>Descripción del cambio</b>	
<i>Indicar la versión</i>	<i>Indicar qué sección del procedimiento está siendo modificada (base normativa, siglas y definiciones, descripción de la actividad, entre otros).</i>	<i>Indicar el cambio realizado respecto a la versión anterior.</i>	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas/Insumos</b>	<b>Salidas/Productos</b>	<b>Usuarios</b>
<i>Término genérico para describir a quien(es) brinda(n) los elementos de entrada, pudiendo ser una persona, un grupo de personas, una unidad de organización, una entidad pública, otro proceso, entre otros</i>	<i>Necesidades y expectativas de las personas, que ingresan al proceso para ser transformadas en los productos. Los elementos de entrada pueden ser tangibles (expedientes, formularios, solicitudes, escritos, reclamos, denuncias) o intangibles (información)</i>	<i>Resultado de un proceso, entendido como los bienes y servicios que recibe una persona y que satisfacen sus necesidades y expectativas, lo que contribuye al logro de los objetivos institucionales y a la generación de bienestar para la sociedad.</i>	<i>Término genérico para describir al receptor final de la salida/producto, pudiendo ser una persona, un grupo de personas, una organización, otro proceso, entre otros; y pudiendo recibir de manera general la denominación de beneficiarios, administrados, clientes u otros.</i>



 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE</b> Alma Mater del Magisterio Nacional	<b>DIRECTIVA</b>	<b>CÓDIGO: OPyP-UM-001</b>
	<b>LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS</b>	
		Página 29 de 41

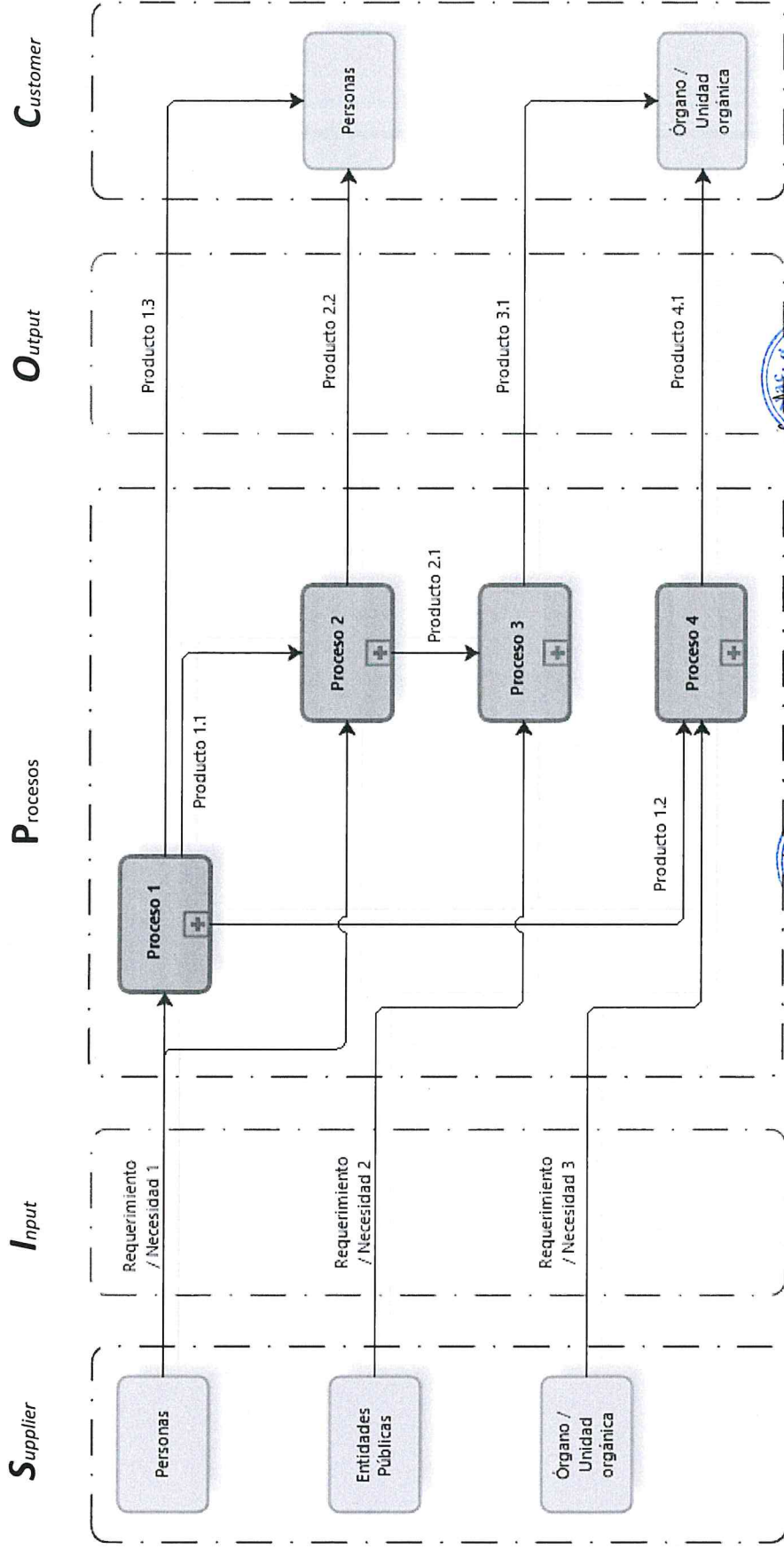
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
N.º	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
1	<i>Presentación detallada de las actividades desarrolladas por los responsables. Se plantean cuestiones de decisiones, y se precisan plazos de ejecución y/o atención de requerimientos.</i>	<i>Unidad de organización a la que pertenece el responsable de la actividad</i>	<i>Denominación estandarizada para los ejecutores de las actividades. Colocar el puesto de quien realiza la actividad, si corresponde.</i>
2			
3			
4			
5			
...			
n			
<i>Fin del procedimiento</i>			
<b>Indicador de desempeño</b>			
<i>Medida cualitativa o cuantitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos, a través de su comparación con periodos anteriores, o con metas o compromisos.</i>			
<b>Proceso relacionado</b>			
<i>Denominación del proceso del que se deriva el procedimiento</i>			
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>			
<i>Denominación del proceso o procedimiento que interactúa con este procedimiento</i>			
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>			
<i>Listar los formatos utilizados en el procedimiento.</i>			
<b>Diagrama de flujo</b>			




 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE Alma Mater del Magisterio Nacional	DIRECTIVA	
	CÓDIGO: OPYP-JUM-001	VERSIÓN: 1.0
LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS		
Página 30 de 41		

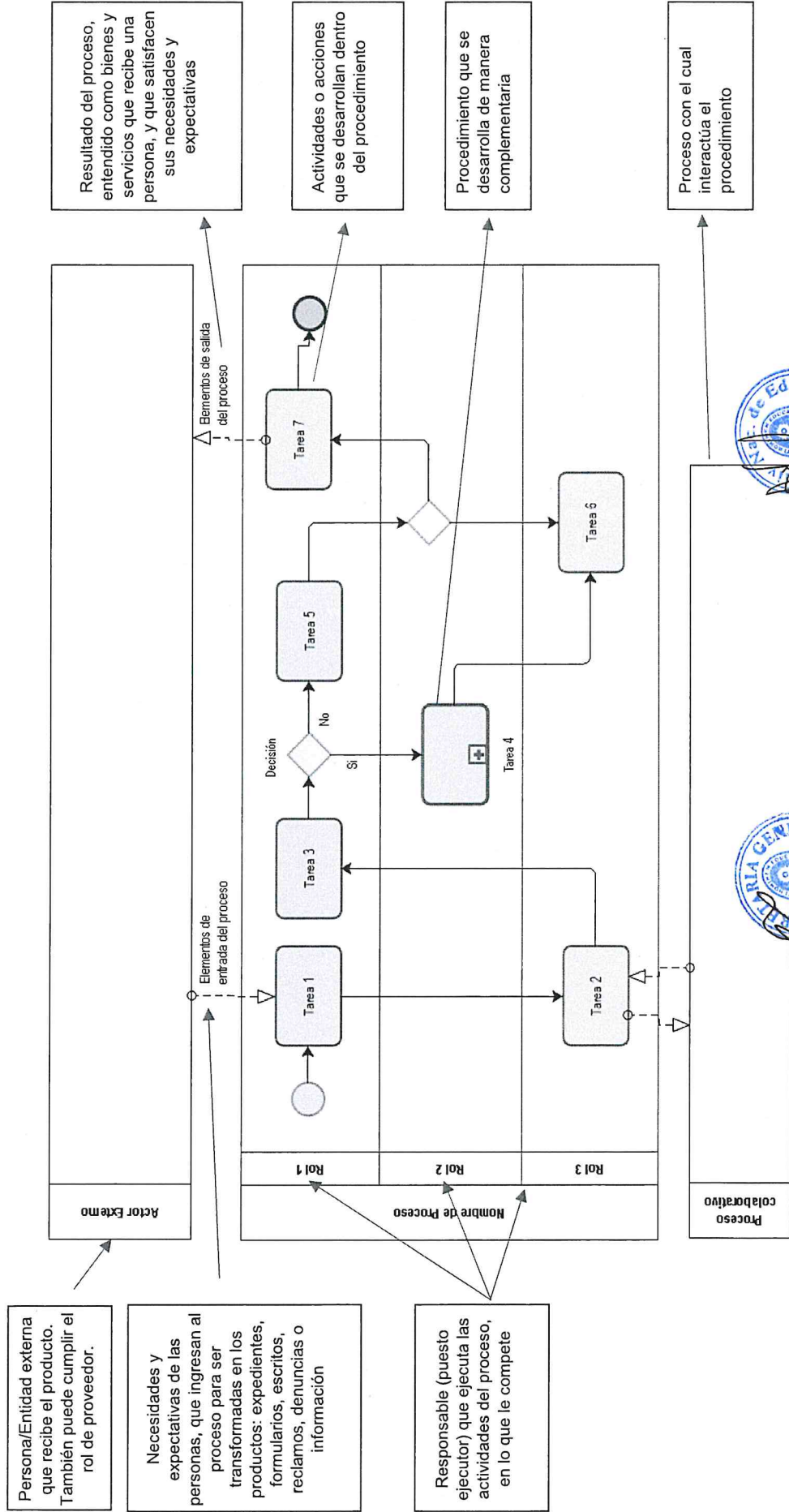
Anexo N.º 06

Diagrama de interacción de procesos




 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE Alma Mater del Magisterio Nacional	<b>DIRECTIVA</b>	
	CÓDIGO: OPyP-JUM-001 VERSIÓN: 1.0	Página 31 de 41
<b>LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS</b>		

**Anexo N.º 07**  
**Diagrama de flujo**




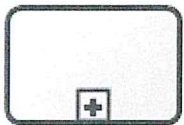
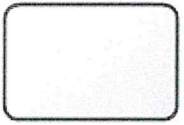






 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE Alma Mater del Magisterio Nacional	DIRECTIVA	CÓDIGO: OPyP-UM-001
	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	VERSIÓN: 1.0
		Página 32 de 41










## Anexo N.º 08

## Elementos básicos para la diagramación de procesos


NOMBRE	NOTACIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>Swimlanes</b>		
<i>Pool</i>		Un <i>pool</i> es un contenedor de procesos simples (contiene flujos de secuencia dentro de las actividades). Un proceso está completamente contenido dentro de un <i>pool</i> . Siempre existe por lo menos un <i>pool</i> .
<i>Lane</i>		Es una subpartición dentro del proceso. Los <i>lane</i> se utilizan para organizar las actividades en función de los ejecutores que las realizan (unidades de organización, puestos, roles o equipos).
Fase		Es una subpartición dentro del proceso. Puede indicar diferentes etapas durante el mismo.
<b>Procesos</b>		
Macroproceso Proceso Subproceso		Sirve para hacer referencia a un proceso de nivel superior; e indica que en su interior existen procesos de un nivel inferior.
Actividad		Representa las actividades del procedimiento en orden secuencial, redactadas en infinitivo y de manera simplificada.
<b>Eventos</b>		
Evento de inicio simple		Indica dónde se inicia un proceso. No tiene algún comportamiento particular. Se recomienda tener solo un evento de inicio en el <i>pool</i> .

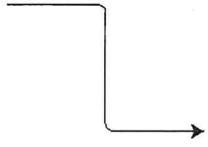
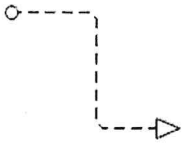
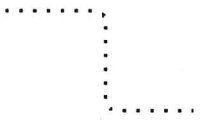





 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE Alma Mater del Magisterio Nacional	DIRECTIVA	CÓDIGO: OPyP-UM-001
	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	VERSIÓN: 1.0
		Página 33 de 41


Evento de fin simple		Indica que el proceso finaliza. El proceso puede tener más de un evento de fin.
Evento intermedio simple		Indica que algo sucede en algún lugar, entre el inicio y el final de un proceso. Esto afectará el flujo del proceso, pero no iniciará (directamente) ni finalizará el mismo.
Evento de temporización		Indica tiempo de espera entre actividades o plazos dentro del proceso.
Evento de enlace	 	Este evento se utiliza para conectar dos secciones del proceso. Los eventos de enlace pueden ser utilizados para crear ciclos o evitar líneas de secuencia de flujo largas, o el cruce entre ellas. La flecha con relleno es la que lanza el evento; la flecha sin relleno es la que atrapa el evento.
<b>Compuertas</b>		
Compuerta exclusiva	Divergencia  Convergencia 	De divergencia: se utiliza para crear caminos alternativos dentro del proceso; pero solo uno se selecciona. De convergencia: se utiliza para unir caminos alternativos.
Compuerta paralela		Indica que un flujo puede seguir dos o más caminos que se realizan en simultáneo. Se utiliza también para unir caminos alternativos. Las compuertas esperan todos los flujos que concurren en ellas antes de continuar.
Compuerta inclusiva		Se utiliza cuando en un punto determinado se activan uno o más caminos de varios caminos disponibles; es decir, podría continuar con el camino 1, camino 2 o camino 3. Asimismo, se utiliza también para converger caminos activados previamente por una compuerta inclusiva usada como punto de divergencia.



 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE</b> Alma Mater del Magisterio Nacional	<b>DIRECTIVA</b>	<b>CÓDIGO: OPyP-UM-001</b>
	<b>LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS</b>	<b>VERSIÓN: 1.0</b>
		Página 34 de 41

<b>Conectores</b>		
Flujo de secuencia		Un flujo de secuencia es utilizado para mostrar el orden en el que las actividades se ejecutarán dentro del proceso. Se utiliza con eventos, actividades y compuertas.
Flujo de mensaje		Se utiliza para mostrar el flujo de mensajes entre participantes del proceso ( <i>pool</i> ), pudiendo ser estos proveedores o clientes, tales como procesos, unidades de organización, entidades, ciudadanos, entre otros.
Asociación		Se utiliza para asociar información y artefactos con objetos de flujo. También se utiliza para mostrar las tareas que compensan una actividad.
<b>Datos y artefactos</b>		
Objeto de datos		Provee información acerca de cómo los documentos, datos y otros objetos se utilizan y actualizan durante el proceso.
Anotación		Sirve para proveer información adicional al lector de un diagrama. Es conectado a una actividad a través de una asociación.
Depósito de datos		Indica consulta o actualización de una base de datos o sistema de información.



 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE Alma Mater del Magisterio Nacional	DIRECTIVA	CÓDIGO: OPyP-UM-001
	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	VERSIÓN: 1.0
		Página 35 de 41

Anexo N.º 09

Estructura del Manual de procedimientos

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN  
ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE**  
*Alma Mater del Magisterio Nacional*




PROCESO DE NIVEL 0: XXX

CÓDIGO: XXX

VERSIÓN: XX

Elaborado por Cargo:	Firma
Revisado por Cargo:	Firma
Validado por Cargo:	Firma




 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE Alma Mater del Magisterio Nacional	DIRECTIVA	CÓDIGO: OPyP-UM-001
	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	VERSIÓN: 1.0
		Página 36 de 41

**Hoja de control de cambios**

N.º	FECHA	NOMBRE DEL PROCESO	TEXTO MODIFICADO	RESPONSABLE




 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE Alma Mater del Magisterio Nacional	DIRECTIVA	CÓDIGO: OPyP-UM-001
	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	VERSIÓN: 1.0
		Página 37 de 41

## Contenido


- I. **Presentación**
- II. **Objetivo**
- III. **Alcance**
- IV. **Base legal**
- V. **Términos y definiciones**
- VI. **Ubicación en el Mapa de procesos**
- VII. **Inventario de procesos del Manual de procesos**
- VIII. **Ficha técnica de proceso nivel 0**
- IX. **Ficha técnica de procesos, diagramas de interrelación, fichas de procedimientos y diagramas de flujo**




 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE Alma Máter del Magisterio Nacional	DIRECTIVA	CÓDIGO: OPyP-UM-001
		VERSIÓN: 1.0
	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	Página 38 de 41

## Anexo N.º 10

## Ficha de indicador de desempeño del proceso

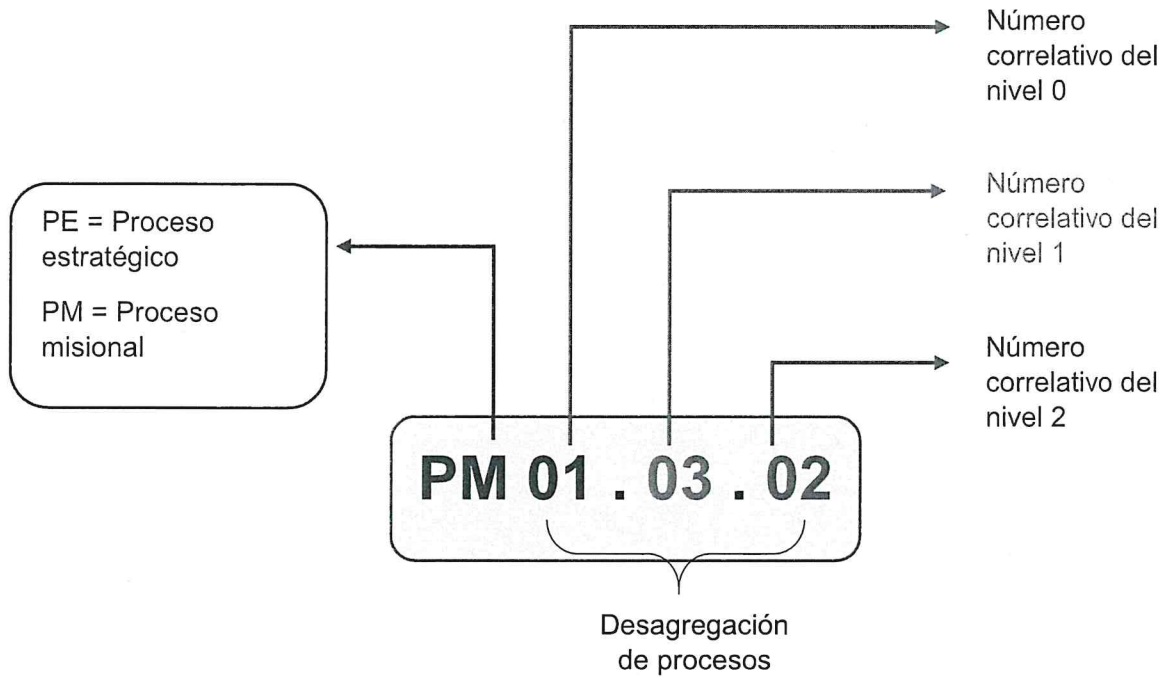
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO		
<b>Nombre del proceso</b>	<i>Denominación del proceso</i>	<b>Cód. proc.</b>	<i>Código del proceso</i>	
<b>Objetivo del proceso</b>	<i>Resultado que se espera lograr de la ejecución del proceso</i>			
<b>Indicador</b>	<i>Nombre del indicador</i>	<b>Cód. ind.</b>	<i>Código de indicador</i>	
		<b>Versión</b>	<i>Versión del indicador</i>	
<b>Finalidad del indicador</b>	<i>Descripción de la finalidad de la medición</i>			
<b>Fórmula</b>	<i>Fórmula de cálculo del indicador</i>			
<b>Unidad de medida</b>	<i>Unidad de medida del indicador (tiempo, costo, porcentaje)</i>			
<b>Variables</b>	<i>Indicar cada una de las variables utilizadas para el cálculo del indicador.</i>			
<b>Frecuencia</b>	<i>Referido a la periodicidad de la medición del indicador (mensual, bimensual, anual)</i>			
<b>Oportunidad de medida</b>	<i>Referido al momento en el que se realiza la medición del indicador en cada frecuencia</i>			
<b>Línea base</b>	<i>Base de información sobre la que se monitorea y compara la meta establecida, cuando no se cuenta con data anterior</i>			
<b>Meta</b>	<i>Resultado cuantificable y medible que se espera lograr</i>			
<b>Fuentes de datos</b>	<i>Origen de la información con la que se construye el indicador</i>			
<b>Responsable de la medición</b>	<i>Área responsable de monitorear el indicador</i>			
<b>Rango de control</b>	<b>Límite crítico</b>	<b>Límite de alerta</b>	<b>Límite satisfactorio</b>	
	<i>Riesgo grave, necesita acción inmediata.</i>	<i>Se acerca a un estado crítico; sugiere atención.</i>	<i>Muestra un desempeño aceptable.</i>	
<b>Medición del indicador</b>				
<b>Período</b>	<b>Datos medidos</b>	<b>Meta objetivo</b>	<b>Porcentaje (%) del cumplimiento de los objetivos</b>	
<i>Referido a la etapa en la cual se mide el indicador</i>	<i>Resultado parcial de la medición del indicador</i>		<i>Porcentaje (%) del cumplimiento del objetivo con base en la meta</i>	
<b>Observaciones</b>				
Comentarios para explicar los resultados y análisis generados, asociados a los indicadores y/o procesos				




 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE Alma Mater del Magisterio Nacional	DIRECTIVA	CÓDIGO: OPyP-UM-001
	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	VERSIÓN: 1.0
		Página 39 de 41

Anexo N.º 11

Estructura de la codificación de procesos







 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE Alma Máter del Magisterio Nacional	DIRECTIVA	
	CÓDIGO: OPyP-UM-001 VERSIÓN: 1.0	Página 40 de 41
LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS		

Anexo N.° 12

Cuadro consolidado del seguimiento y medición de los indicadores

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		CONSOLIDADO DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES										Código: S/C																	
												Versión: 1.0																	
CÓDIGO DE PROCESO	Nombre del proceso	TIPO DE OBJETIVO	Señalar entre "objeto de calidad" u "objeto de proceso".	OBJETIVO DEL PROCESO	Resultado que se espera lograr de la ejecución del proceso	ACCIONES Y/O ACTIVIDADES	Pasos a seguir para el logro de los objetivos	RESPONSABLE	Area responsable de monitorear el indicador	INDICADORES	Nombre del indicador	META ANUAL	Resultado cuantificable y medible que se espera lograr	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	Referido a la periodicidad de la medición del indicador (mensual, bimensual, anual)	FECHA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	Referido al momento en el que se realiza la medición del indicador en cada frecuencia	MEDICIÓN DEL INDICADOR	Resultado parcial de la medición del indicador	RESULTADO ANUAL	Resultado final de la medición del indicador	? LLEGÓ A LA META?	Indica si se alcanzó el objetivo, con un "SI" o "NO".	? ACCIONES EJECUTADAS AL 100 %?	Indica si se ejecutaron las acciones previstas, con un "SI" o "NO".	MEDIO DE VERIFICACIÓN	Fuentes de información de las acciones ejecutadas	OBSERVACIONES	Comentarios para explicar los resultados y análisis generados



 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE Alma Máter del Magisterio Nacional	DIRECTIVA	
	CÓDIGO: OPYP-UM-001 VERSIÓN: 1.0	Página 41 de 41

**LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS**

**XI. DIAGRAMA DE FLUJO**

