

UNMSM
Oficina General de Planificación

# GUÍA N°. 001-2025-OGPL-R/UNMSM

# Guía Práctica de Implementación de la Gestión por Procesos en Facultades – FASE N° 1

Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América

GUÍA N°. 001-2025-OGPL-R/UNMSM

# Guía Práctica de Implementación de la Gestión por Procesos en Facultades – FASE N° 1

Oficina General de Planificación
Oficina de Racionalización

## OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN
## OFICINA DE RACIONALIZACIÓN


**Jefe OGPL**
CPC Heiner Armando Chávez Andrade

**Equipo Administrativo**
Elizabeth Castillo Espinoza
Alvaro Rojas Carnero
Axel Giuseppe Vargas Barrios
John Diego Chancahuana Castillo

**Diseño y Diagramación**
John Diego Chancahuana Castillo

**Elaboración y Aprobación**
Oficina de Racionalización

**¡Hola!**

**Mi nombre es Leo y seré tu acompañante a lo largo de esta guía.**

Te ayudaré a comprender la Gestión por Procesos para su implementación en tu facultad, compartiendo buenas prácticas y notas útiles.



## CONTENIDO

PRESENTACIÓN ..... 2
I. ASPECTOS GENERALES ..... 3
1. OBJETIVO ..... 3
2. ALCANCE ..... 3
3. BASE NORMATIVA ..... 3
II. MARCO CONCEPTUAL ..... 4
*1.* FUNDAMENTOS ..... 4
1.1 ¿Qué es un proceso? ..... 4
1.2 ¿Cómo se clasifican los procesos? ..... 6
1.3 ¿Qué es un procedimiento? ..... 8
2. GESTIÓN POR PROCESOS ..... 9
2.1 ¿Qué es? ..... 9
2.2 ¿Para qué sirve? ..... 9
2.3 ¿Cómo se implementa? ..... 9
3. GOBERNANZA DE LA GESTIÓN POR PROCESOS ..... 10
3.1 Roles en la gestión por procesos ..... 11
4. GLOSARIO DE SIGLAS ..... 13
III. MARCO METODOLÓGICO ..... 14
1. Fase 1: Planear – Identificación de Productos y Procesos ..... 14
1.1 Identificación de productos ..... 14
1.2 Determinación de procesos ..... 20
1.3 Documentación de procesos ..... 35
1.4 Aprobación de la documentación de procesos ..... 46
IV. ANEXOS ..... 50

# PRESENTACIÓN

La Guía práctica para la gestión por procesos en las facultades de la UNMSM —en adelante, la **Guía**— tiene como propósito apoyar a los responsables de procesos y unidades encargadas de la elaboración del **Manual de Gestión por Procesos de las Facultades (MAGPROF),** en el desarrollo de los documentos y tareas correspondientes a la fase "**Planear**", establecida en la Norma Técnica N.º 002-2025-PCM/SGP, orientada a la identificación de productos y procesos.

## ¿QUÉ ENCONTRARÁS EN ESTA GUÍA?

En estas páginas encontrarás lineamientos, herramientas y ejemplos prácticos para la identificación, diseño y validación de productos y procesos. Asimismo, se incluyen formatos y plantillas de apoyo, tales como el inventario de productos, la ficha de producto y proceso y el formato de procedimiento, entre otros; que facilitan la articulación de la gestión por procesos en cada facultad.

## ¿QUÉ COMPRENDE ESTA GUÍA?

La Guía comprende la primera fase de la gestión por procesos, de acuerdo con el **Ciclo de Deming** y la Norma Técnica N.º 002-2025-PCM/SGP:

1. **Planear – Identificación de productos y procesos**
    a. Identificar productos
    b. Determinar procesos
    c. Documentar procesos
    d. Aprobar la documentación de procesos

De esta manera, se proporciona una **ruta clara** que orienta a las facultades en la implementación efectiva de la gestión por procesos.

# I. ASPECTOS GENERALES

## 1. OBJETIVO

Brindar el marco metodológico y soporte técnico para que las facultades implementen la gestión por procesos en su primera fase —según la **Norma Técnica N.º 002-2025-PCM/SGP**—, facilitando la identificación y documentación de procesos.

## 2. ALCANCE

Lo establecido en el presente documento está dirigido a los responsables de procesos y unidades encargadas de la gestión por procesos en las facultades de la UNMSM.

## 3. BASE NORMATIVA

- **Ley N° 27658**, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias.
- **Ley N° 30220**, Ley Universitaria y sus modificatorias.
- **Decreto Supremo N° 030-2002-PCM**, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- **Decreto Supremo N° 123-2018-PCM**, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- **Decreto Supremo N° 103-2022-PCM**, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- **Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 002-2025-PCM/SGP**, que aprueba la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP.
- **Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.° 009-2025-PCM-SGP**, que aprueba los Lineamientos N° 001-2025-PCM/SGP "Guía práctica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública".
- **Resolución Rectoral N° 009248-2025-R/UNMSM**, que aprueba el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2026–2030 de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, y sus modificatorias.

# II. MARCO CONCEPTUAL

## 1. FUNDAMENTOS

### 1.1 ¿QUÉ ES UN PROCESO?

Conjunto de actividades interrelacionadas que transforma elementos de entrada en salidas, con el propósito de alcanzar un objetivo y generar valor para las partes interesadas. La estructura de un proceso comprende los siguientes elementos:

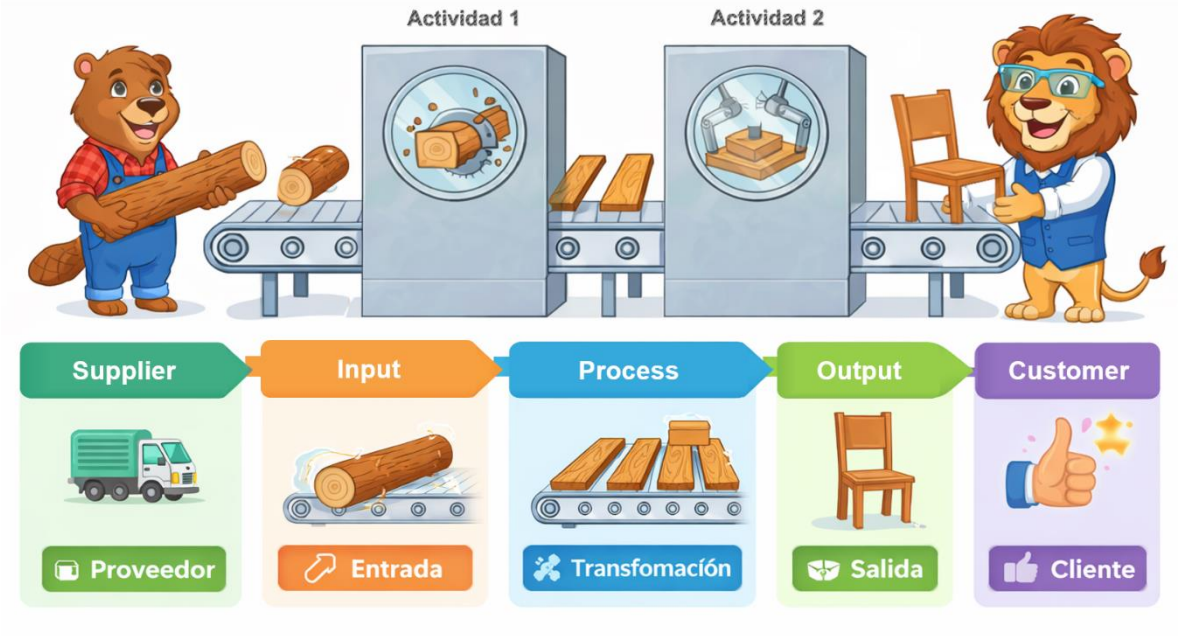
- **Entradas**. Son las necesidades y expectativas de las personas a quienes está dirigido el proceso; estas pueden ser de naturaleza tangible o intangible.
- **Actividades**. Son las acciones coordinadas que permiten la transformación de las entradas en productos o servicios.
- **Productos**. Son los resultados generados por un proceso, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de las partes interesadas. Estos se presentan en dos modalidades:
    - **Producto parcial**. Salida de una actividad que no satisface directamente la necesidad, pero contribuye al logro del producto final (p. ej., plan o informe).
    - **Producto final**. Salida del proceso que satisface directamente la necesidad o expectativa (p. ej., servicio de atención psicológica).
- **Beneficiarios**. Son los actores que reciben el resultado del proceso y valoran si este cumple con sus necesidades o expectativas. Se clasifican de la siguiente manera:
    - **Beneficiario interno**. Unidad orgánica, proceso o persona perteneciente a la Facultad (p. ej., Unidad de Economía).
    - **Beneficiario externo**. Unidad orgánica, proceso o persona ajena a la Facultad (p. ej., oficina central).
- **Proveedores**. Son los agentes que suministran las entradas necesarias para la ejecución del proceso. Se dividen en dos categorías:
    - **Proveedor interno.** Unidad orgánica, proceso o persona dentro de la Facultad (p. ej., Unidad de Economía con una solicitud).
    - **Proveedor externo**. Unidad orgánica, proceso o persona ajena a la Facultad (p. ej., oficina central con una solicitud).



*Cuando hablamos de **generar valor**, nos referimos al beneficio que siente el usuario cuando logramos solucionar su problema o cumplir con lo que esperaba de nosotros. ¡Es nuestra meta principal!*

Esta estructura coincide con la metodología **SIPOC**, un estándar internacional cuyo nombre es un acrónimo en inglés de sus cinco componentes: Proveedores, Entradas, Proceso, Salidas y Beneficiarios.

El valor del modelo SIPOC reside en su capacidad para esquematizar el **flujo de trabajo**, permitiendo visualizar, en una sola mirada, la ruta que siguen los insumos hasta transformarse en el resultado final.




Fuente: **Oficina de Racionalización - Oficina General de Planificación**

En la gestión pública, el uso de esta herramienta es fundamental para evitar el "**aislamiento**" de las áreas. Permite entender que una oficina produce el insumo necesario para que otra pueda trabajar, fortaleciendo así la articulación institucional.

Para una gestión completa, este esquema se integra con otros elementos críticos que definen el proceso: el objetivo, el responsable, los indicadores, entre otros. De esta manera, el SIPOC sirve como el **cimiento** sobre el cual se construirá la Ficha de Caracterización.

*¡No te compliques! El **SIPOC** es simplemente una herramienta para aclarar el panorama: te ayuda a identificar quién te entrega la información, qué haces con ella y quién es el usuario que finalmente recibe tu producto. Si logras entender este **flujo**, completar la documentación técnica será mucho más sencillo.*



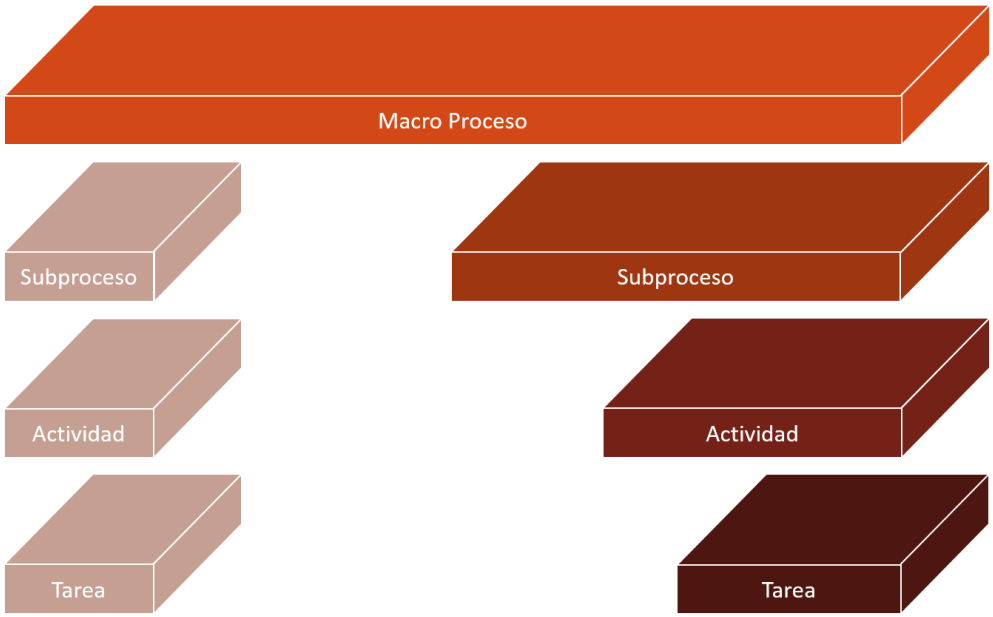
## 1.2 ¿CÓMO SE CLASIFICAN LOS PROCESOS?

Los procesos se pueden clasificar según dos criterios principales: jerárquico y funcional.

### A. CRITERIO JERÁRQUICO

Permite desagregar los procesos desde una visión general hasta el mayor nivel de detalle, en función de la naturaleza de las actividades y su operatividad.

- **Macroproceso**. Proceso de mayor amplitud, nivel 0 (p. ej., Gestión Estratégica).
- **Subproceso**. Proceso desagregado de otro, denominados nivel 1, 2, ..., según la complejidad respecto al nivel 0 (p. ej., Gestión Curricular).
- **Actividad.** Conjunto de tareas interrelacionadas y secuenciales que generan productos parciales o registros (p. ej., Diseño curricular).
- **Tarea**. Unidad mínima de trabajo (p. ej., firmar la aprobación).




Fuente: **Oficina de Racionalización - Oficina General de Planificación**



*El registro es solo la evidencia (física o virtual) de que la tarea se realizó. Como su función es solo documentar el trabajo, no se considera un producto final ni genera valor directo para el beneficiario.*

Al desagregar un proceso, se debe identificar si el elemento resultante constituye un subproceso o una actividad. Se considera **subproceso** cuando presenta:

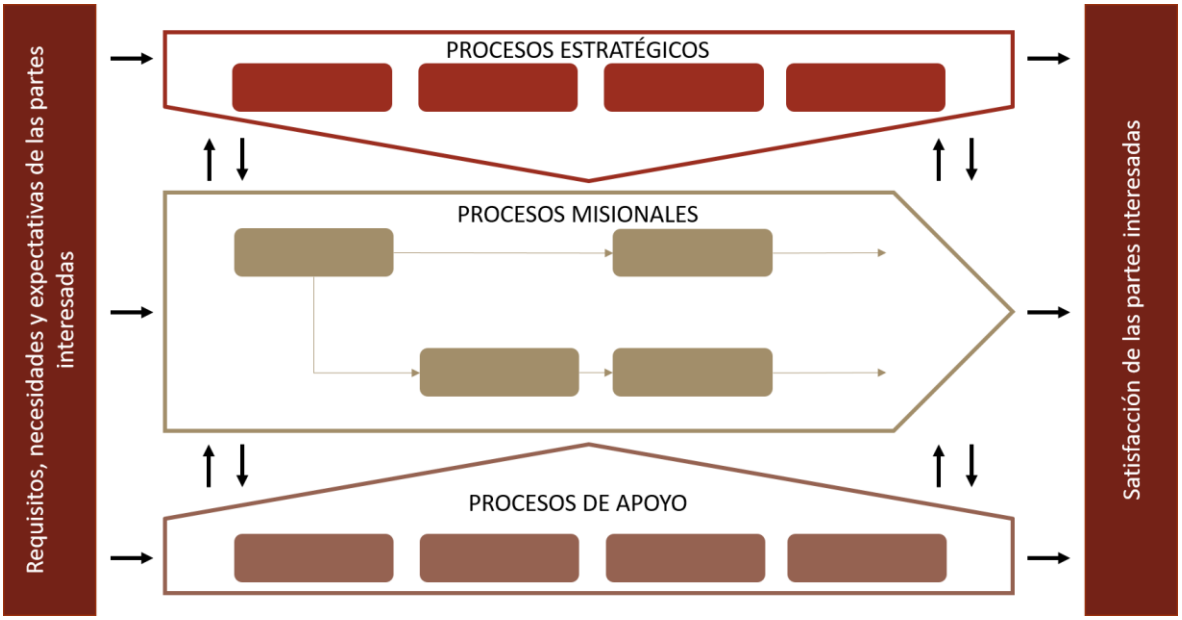
- **Autonomía**. Puede gestionarse de forma autónoma, con responsable, recursos e indicadores propios.
- **Orientación al valor**. Genera un producto que contribuye al cumplimiento de la misión institucional.
- **Delimitación**. Posee inicio y fin claramente definidos, con entradas y salidas coherentes.
- **Complejidad**. Tiene bajo nivel de operatividad y alto carácter transversal, al integrar múltiples áreas funcionales.

Si la desagregación solo representa una etapa dentro del flujo —sin autonomía ni contacto directo con el beneficiario y con un nivel medio de operatividad—, se considera una **actividad**.

## B. CRITERIO FUNCIONAL

Permite clasificar los procesos según la finalidad que cumplen en la entidad para satisfacer las necesidades de los clientes:

- **Procesos estratégicos**. Definen la planificación, políticas y estrategias de la Facultad (p. ej., Gestión Estratégica).
- **Procesos misionales**. Generan los bienes o servicios principales que dan razón de ser a la institución (p. ej., Gestión de la Formación Académica).
- **Procesos de soporte**. Proporcionan los recursos y el apoyo necesario para que los demás procesos funcionen (p. ej., Gestión del Bienestar Integral).




Fuente: **Oficina de Racionalización - Oficina General de Planificación**

## 1.3 ¿QUÉ ES UN PROCEDIMIENTO?

Es el conjunto de instrucciones detalladas para ejecutar un proceso o actividad. Este se materializa como un documento que establece de forma ordenada las tareas, su secuencia y los responsables de su ejecución.

### A. ¿PARA QUÉ SIRVE?

Garantiza que las actividades se realicen de forma controlada y estandarizada, asegurando calidad y coherencia en los resultados.

### B. ¿CUÁNDO SE ELABORA?

Los procedimientos se elaboran únicamente para **procesos de último nivel** —aquellos que se desagregan directamente en actividades—. Se desarrollan cuando las actividades requieren detallarse en tareas específicas debido a su complejidad. Bajo esta premisa, un proceso puede dar lugar a **cero, uno o más procedimientos**, dependiendo de si cuenta con actividades complejas; estas se pueden identificar a través de las siguientes características:

- No estar regulado por norma interna.
- Ser un proceso complejo o técnico.
- Involucrar personal diverso.
- Tener una alta carga operativa.
- Carecer de automatización.
- Contar con personal de alta rotación o baja experiencia.

Bajo este enfoque, el Manual de Procedimientos (MAPRO) constituye el documento de gestión que agrupa **todos los procedimientos de la Facultad**. Su contenido debe elaborarse conforme a los formatos oficialmente aprobados por la universidad, asegurando uniformidad y estandarización.

### C. ¿QUIÉN ES EL RESPONSABLE DE LA TAREA?

Es la persona que ejecuta una o más tareas dentro de un procedimiento, conforme al cargo que ocupa y a la unidad orgánica a la que pertenece. No tiene autoridad sobre el proceso; sin embargo, su desempeño es clave para asegurar la eficiencia y trazabilidad de la gestión. Tiene las siguientes funciones:

- **Ejecutar** las tareas asignadas conforme a los procedimientos y directivas vigentes.
- **Cumplir** con los plazos, formatos y estándares de calidad establecidos para cada tarea.
- **Registrar** la información o evidencia generada por la ejecución de las tareas.
- **Proponer** oportunidades de mejora para optimizar las tareas bajo su responsabilidad.

# 2. GESTIÓN POR PROCESOS

## 2.1 ¿QUÉ ES?

Es una metodología que optimiza el trabajo de las unidades desde un enfoque sistémico y transversal, orientando los procesos a generar valor y satisfacer las necesidades de los beneficiarios. Su aplicación permite que la Facultad deje de verse como una suma de áreas aisladas y comience a funcionar como un flujo continuo de actividades interconectadas.

## 2.2 ¿PARA QUÉ SIRVE?

La aplicación de esta metodología permite alcanzar los siguientes beneficios:

- **Objetivos**. Orienta el trabajo al cumplimiento eficiente de metas institucionales.
- **Optimización**. Reduce recursos, tiempos y costos operativos mediante la eliminación de tareas innecesarias.
- **Calidad**. Mejora la entrega de bienes y servicios al estandarizar.
- **Productividad**. Incrementa el rendimiento de las unidades orgánicas.
- **Transparencia**. Fortalece la toma de decisiones basada en datos.
- **Bienestar**. Mejora el entorno laboral y la satisfacción de las personas.

## 2.3 ¿CÓMO SE IMPLEMENTA?

La implementación se desarrolla en cuatro fases fundamentales que se articulan en un ciclo de mejora continua (Ciclo de Deming). Cada una de estas etapas comprende subfases específicas que aseguran una transición ordenada hacia la gestión por procesos:




1. **Identificación de productos y procesos.** Consiste en reconocer qué entrega la entidad y definir la secuencia de actividades para generarlos.
2. **Implementación de procesos.** Se refiere a la puesta en marcha de los procesos tal como han sido definidos.
3. **Evaluación de productos y procesos**. Es la etapa de medición donde se analiza el desempeño real frente a los indicadores y objetivos establecidos.
4. **Mejora de productos y procesos.** Implica introducir cambios con base en la evaluación para incrementar el valor generado.

Fuente: **Oficina de Racionalización - Oficina General de Planificación**

## 3. GOBERNANZA DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

La gobernanza es el conjunto de decisiones estratégicas y operativas adoptadas en cada instancia de la entidad para asegurar que la organización cumpla con sus competencias, funciones y objetivos previstos. No se trata solo de normas, sino de la capacidad institucional para sostener el modelo de gestión en el tiempo.

Para lograr un éxito organizacional sostenible, el American Productivity & Quality Center (APQC) establece 7 pilares fundamentales que deben equilibrarse:

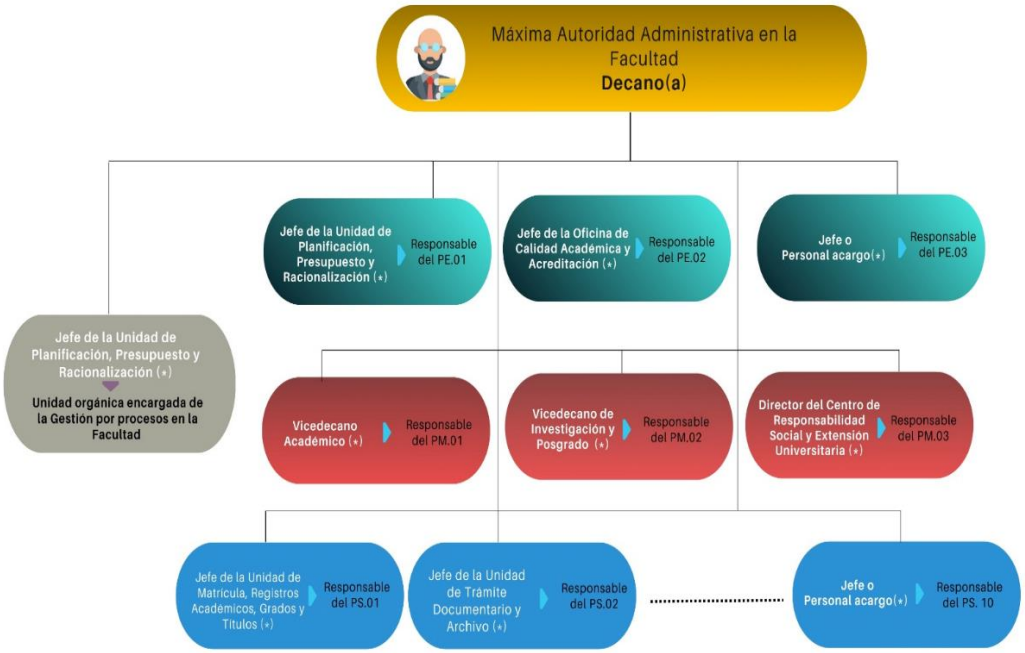



Fuente: **Oficina de Racionalización - Oficina General de Planificación**

## 3.1 ROLES EN LA GESTIÓN POR PROCESOS

La gestión por procesos exige una asignación clara de responsabilidades, desde la alta dirección, que lidera y orienta, hasta las unidades que ejecutan las tareas. Conforme a la **Norma Técnica N.° 002-2025-PCM/SGP**, se contempla una estructura de roles donde el titular de la entidad brinda el compromiso institucional.

Bajo el marco del artículo 1 de la Ley N.° 27444, se define como **entidad** a todo organismo o dependencia del Estado con personería jurídica; en este contexto, la entidad es la UNMSM y su titular es el Rector. Por el alcance de esta guía, se presenta un organigrama adaptado al nivel facultad, que inicia desde la máxima autoridad administrativa:




**LINK DE LOS ROLES EN LA GESTIÓN POR PROCESOS**

Fuente: ***Oficina de Racionalización - Oficina General de Planificación***

El personal vinculado a la facultad que asuma estos roles será designado por la Máxima Autoridad Administrativa mediante el acto administrativo correspondiente. Cabe precisar que, según la normativa vigente, las responsabilidades recaen directamente en las unidades de organización de la facultad, por lo que cada facultad debe evaluar la continuidad de comisiones[1].

[1] Comisiones constituidas bajo el marco de la Norma Técnica N° 001-2018-SG/SGP

## A. MÁXIMA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA

Encargado de supervisar la gestión por procesos y aprobar el Mapa de Procesos de la Facultad. Debe participar activamente en su implementación.

En este contexto, la Máxima Autoridad Administrativa es el **Decano** conforme a los artículos 70 y 72 del Estatuto de la UNMSM que le confieren la responsabilidad de la gestión académica y administrativa de su facultad.

## B. UNIDAD ORGÁNICA ENCARGADA DE LA GESTIÓN POR PROCESOS:

Unidad orgánica que lidera, coordina y conduce la implementación y ejecución de la gestión por procesos en la Facultad. Sus responsabilidades principales son:

- **Asistencia**. Emitir opinión técnica y brindar soporte a los Responsables de proceso.
- **Innovación**. Promover herramientas de mejora continua y soluciones tecnológicas.
- **Custodia**. Archivar y resguardar la documentación aprobada de los procesos.
- **Consulta**. Trasladar dudas técnicas al facilitador metodológico de la gestión por procesos (OGPL).

En Facultad, esta función recae en la **Unidad de Planificación, Presupuesto y Racionalización (UPPR)**, por ser una unidad administrativa competente en materia de modernización, conforme a la estructura orgánica y normativa universitaria vigente. De acuerdo con la Ley Universitaria N.° 30220 y el Informe Técnico N.° 000159-2022-SERVIR-GPGSC, las funciones administrativas deben ser ejercidas por personal no docente. Por tanto, la **Oficina de Calidad Académica y Acreditación (OCAA)** puede brindar apoyo técnico en los temas de mejora continua y calidad académica, mas no asumir la conducción administrativa de la gestión.

## C. RESPONSABLE DEL PROCESO

Persona designada de la unidad orgánica que tiene competencia directa sobre el proceso, encargada de asegurar que este alcance los objetivos establecidos. Según las necesidades de la organización, una misma persona puede asumir la responsabilidad de más de un proceso a la vez. Funciones:

- **Diseño y Mejora**. Diseñar, implementar y optimizar el proceso bajo su cargo.
- **Supervisión**. Dirigir la ejecución de las actividades y asegurar el flujo de valor.
- **Control**. Establecer indicadores, metas y gestionar los riesgos asociados.
- **Recursos**. Gestionar la disponibilidad de insumos y herramientas necesarias.
- **Normatividad**. Revisar, aprobar y actualizar la documentación técnica.
- **Consulta**. Trasladar dudas técnicas a la unidad encargada de la gestión por procesos (UPPR).

## 4. GLOSARIO DE SIGLAS

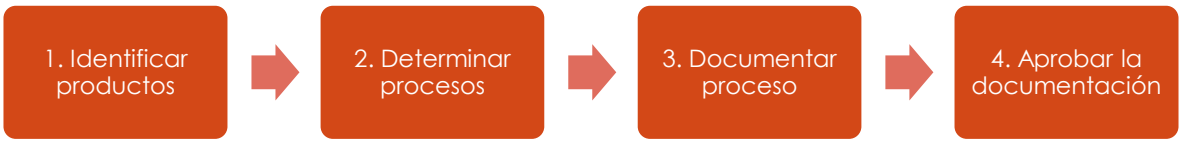
| Sigla | Significado |
|---|---|
| MAGPROF | Manual de Gestión por Procesos de la Facultad |
| MAPRO | Manual de Procedimientos |
| OGPL | Oficina General de Planificación |
| OR | Oficina de Racionalización |
| PE | Procesos Estratégicos |
| PM | Procesos Misionales |
| PS | Procesos de Soporte |
| OE | Objetivo estratégico |
| AE | Acción estratégica |
| AO | Acción Operativa |
| CAP | Cuadro de asignación de personal |
| UNMSM | Universidad Nacional Mayor de San Marcos |

# III. MARCO METODOLÓGICO

## 1. FASE 1: PLANEAR – IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS Y PROCESOS

Esta fase comprende el reconocimiento de los bienes, servicios y regulaciones que genera la facultad en el marco de sus competencias, así como los procesos que intervienen en su producción o gestión.

Esta fase se desarrolla en **cuatro subfases**:




Fuente: ***Oficina de Racionalización - Oficina General de Planificación***

Cada una de ellas permite avanzar progresivamente desde la identificación de lo que la institución ofrece hasta la validación formal de sus procesos, constituyendo la base para su gestión, control y mejora continua.

### 1.1 IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

La identificación de productos tiene como finalidad reconocer los bienes y servicios generados por las unidades de la facultad. Esta se desarrolla en cuatro pasos:

A. Planteamiento
B. Clasificación
C. Caracterización
D. Validación

De esta manera, se precisan los productos pertinentes y se asegura su coherencia con el planeamiento institucional.

#### A. PLANTEAMIENTO

##### A.1 ¿DE DÓNDE SURGEN LOS PRODUCTOS?

Los productos pueden extraerse desde dos fuentes complementarias:

- **Instrumentos estratégicos:** a través de las acciones estratégicas (AE) o actividades operativas (AO) formuladas en el Plan Estratégico y el Plan Operativo de la facultad.
- **Análisis interno:** cuando una unidad produce bienes o servicios que no están explícitos en los instrumentos, pero contribuyen al cumplimiento de objetivos.

### A.2 MÉTODO Y APLICACIÓN

Tras revisar los instrumentos de planeamiento de la facultad, para analizar cada **AE** y **AO** vigentes, debe de hacerse la pregunta:

***¿Qué producto existe para el cumplimiento de esta AE/AO?***

Ejemplo:

Las respuestas a esta pregunta permitirán plantear los productos preliminares que serán revisados en las siguientes etapas de la identificación de productos.

1. **Acción estratégica a evaluar:** Fortalecer las competencias pedagógicas del docente.
2. **Pregunta:** ¿Qué producto existe para cumplir esta acción?
3. **Producto preliminar:** Servicio de capacitación docente.

## B. CLASIFICACIÓN

### B.1 ¿CÓMO SE CLASIFICA UN PRODUCTO?

Un producto es el resultado de un proceso, este se entrega al beneficiario para satisfacer alguna necesidad o exigencia.

Estos pueden clasificarse como **bien, servicio o regulación**.

- **Bien:** tangible → *sílabos, diplomas, reportes*…
- **Servicio:** intangible → *clases, asesorías*…
- **Regulación:** instrumentos normativos → *reglamentos, protocolos*…

### B.2 MÉTODO Y APLICACIÓN

Al proponer un producto, hay que hacerse la pregunta:

***¿Este producto es un bien, servicio o regulación?***

Alternativas de respuestas:

- SÍ → Consignar la categoría correspondiente
- NO → Descartar como producto.

Ejemplos: "Sílabo" y "Misión y Visión"

- ¿El sílabo es un bien, servicio o regulación? → Sí, es un bien.
- ¿La Misión y Visión de la facultad son un bien, servicio o regulación? → No, se descarta.

# C. CARACTERIZACIÓN

## C.1 ¿EN QUÉ CONSISTE LA CARACTERIZACIÓN?

La caracterización permite identificar los **atributos del producto** que influyen directamente en la atención de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Estos ayudan a comprender si se produce para **mejorar la calidad del proceso** o para **cumplir lineamientos establecidos** por un ente rector.

## C.2 MÉTODO Y APLICACIÓN

Cada producto debe analizarse considerando dos posibles atributos:

- **Atributo de calidad**
- **Atributo de ente rector**

Si un producto **no presenta ninguno** de estos, debe **descartarse**, ya que su formulación no responde a una necesidad ni obligación normativa.

### I) ¿CÓMO IDENTIFICAR EL ATRIBUTO DE CALIDAD?

Un producto tiene **atributo de calidad** si influye directamente en la satisfacción de las personas que los reciben o utilizan bajo alguno de los siguientes aspectos:

| Variable | Pregunta para identificar el atributo de calidad |
|---|---|
| 1. Tiempo de atención | ¿Los beneficiarios valoran que el producto se entregue con rapidez? |
| 2. Cumplimiento de plazos | ¿Los beneficiarios valoran que se respeten los tiempos establecidos? |
| 3. Claridad de la información | ¿Los beneficiarios valoran que la información sea clara? |
| 4. Trato recibido | ¿Los beneficiarios valoran recibir el producto con amabilidad? |
| 5. Facilidad de acceso | ¿Los beneficiarios valoran que el producto sea fácil de obtener? |

☞ Si la respuesta es **"Sí"** para uno o más de estos aspectos, el producto **posee atributo de calidad.**

Ejemplo:

- **Producto**: Plan Estratégico.
- **Variable → Resultado:**
  - Trato recibido → No aplica, no implica atención directa al usuario.
  - Claridad de la información → Sí, facilita el uso y la toma de decisiones.
- **Resultado**: Posee atributo de calidad.

### II) ¿CÓMO IDENTIFICAR EL ATRIBUTO DE ENTE RECTOR?

Un producto tiene **atributo de ente rector** cuando responde a normas, directivas o mandatos emitidos por una entidad superior interna (ej. VRIP, VRAP, ...) o externa (ej. SUNEDU, MINEDU, ...). Se debe plantear la siguiente pregunta:

***¿Este producto responde a una norma, directiva o mandato emitido por un ente superior?***

☞ Si la respuesta es **"Sí",** el producto **posee atributo de ente rector.**

Ejemplo "Sí":

- **Producto**: Plan de Estudios de la Escuela Profesional.
- **Fuente**: Regulado por lineamientos del MINEDU y SUNEDU
- **Resultado**: Posee atributo de ente rector.

Ejemplo "No":

- **Producto**: Publicaciones audiovisuales.
- **Fuente:** Sin requerimiento normativo o lineamiento superior.
- **Resultado**: No posee atributo de ente rector.

## D. VALIDACIÓN

### D.1 ¿EN QUÉ CONSISTE LA VALIDACIÓN?

La validación permite confirmar la pertinencia y coherencia de los productos identificados. Su finalidad es asegurar que cada producto responda efectivamente a una necesidad.

### D.2 MÉTODO Y APLICACIÓN

Los productos se contrastan con criterios objetivos que permiten mantener únicamente aquellos que sean relevantes y justificados, descartando los que no cumplan con al menos uno de ellos.

| Criterio de validación | Pregunta orientadora | Finalidad del criterio |
|---|---|---|
| 1. Contribuye a solucionar un problema público | ¿Este producto contribuye a la solución de algún problema público? | Asegurar que el producto tenga impacto en la mejora de una situación relevante para la comunidad o la gestión institucional. |
| 2. Está enmarcado en las funciones sustantivas de la facultad | ¿Tengo competencia legal para ofrecer este producto? | Verificar que la producción del bien o servicio se encuentre dentro de las funciones o atribuciones de la facultad. |
| 3. Contribuye al cumplimiento de la misión, estrategia, objetivos y metas institucionales | ¿El producto está alineado a mi estrategia institucional (PO/PE)? | Confirmar la coherencia del producto con los instrumentos de gestión institucional. |
| 4. Responde a las necesidades de las personas a quienes sirve la facultad | ¿Este producto beneficia a beneficiarios internos o externos de la facultad? | Comprobar que el producto genera valor público o utilidad directa para sus beneficiarios. |
| 5. Contribuye al desarrollo y fortalecimiento de la facultad | ¿Este producto contribuye al desarrollo o fortalecimiento de la facultad? | Validar que el producto favorece la mejora continua y sostenibilidad institucional. |

☞ Si el producto cumple con al menos un criterio, se valida; si no cumple con ninguno, **se descarta**.

Ejemplo: **Producto** "Cursos de capacitación docente"

- **Contribuye a solucionar un problema público** → Sí. Mejora la calidad docente y la actualización pedagógica en la educación superior.
- **Competencia legal** → Sí. El Art. 166°, literal d, del ROF de la UNMSM faculta al Departamento Académico a gestionar la capacitación permanente de sus docentes.
- **Alineación con el planeamiento institucional** → Sí. Responde a la AEI.01.03 alineada al OEI.01.
- **Responde a los beneficiarios** → Sí. Beneficia a los docentes y a los estudiantes al mejorar la calidad del proceso de enseñanza–aprendizaje.
- **Contribución al fortalecimiento institucional** → Sí. Fortalece las capacidades del personal docente y promueve la mejora continua de la facultad.

**Resultado**: El producto se considera válido para el listado preliminar.

## E. EJEMPLO PRÁCTICO

Con el objetivo de facilitar la transición de la teoría a la práctica, se presenta a continuación un ejemplo de aplicación de la metodología para la identificación de productos. Este ejercicio utiliza una plantilla estándar que actúa como el insumo principal para la documentación técnica. En caso el producto sea validado, será registrado en el listado de productos validados.

**PLANTILLA DE IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTO**

**IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO**

- **Nombre del producto:** *Cursos de capacitación docente*
- **Tipo de producto:** ☐ Bien ☑ Servicio ☐ Regulación ☐ Ninguno

**PLANTEAMIENTO**

**2.1 Alineamiento Estratégico**

- Código OE/AE/AO: **AE.01.01**
- Denominación: Servicio de enseñanza- aprendizaje basado en competencias para los estudiantes

**CARACTERIZACIÓN**

- **Atributos de calidad**

Marcar los atributos que son valorados por los beneficiarios del producto:

| N.º | Atributo evaluado | Sí | No |
|---|---|---|---|
| 1 | ¿Los beneficiarios valoran que este producto se entregue con rapidez? | ☐ | ☑ |
| 2 | ¿Los beneficiarios valoran que se cumplan los plazos establecidos? | ☑ | ☐ |
| 3 | ¿Los beneficiarios valoran que la información sea clara y fácil de entender? | ☑ | ☐ |
| 4 | ¿Los beneficiarios valoran el trato amable y respetuoso al recibirlo? | ☑ | ☐ |
| 5 | ¿Los beneficiarios valoran que sea fácil de obtener o acceder? | ☑ | ☐ |

- **Atributo de ente rector**

¿El producto responde a una norma, directiva o mandato emitido por un ente rector o instancia superior? ☑ Si ☐ No

En caso afirmativo, especificar la norma o disposición: _____

- **Atributo de ente rector:** ☑ Calidad ☑ Ente rector ☐ Ninguno

**VALIDACIÓN DEL PRODUCTO**

| N.º | Criterio de validación | Sí | No |
|---|---|---|---|
| 1 | ¿Este producto contribuye a resolver un problema de interés público? | ☑ | ☐ |
| 2 | ¿Tengo competencia legal para ofrecer este producto? | ☑ | ☐ |
| 3 | ¿Está alineado a mi estrategia institucional (PO/PE)? | ☑ | ☐ |
| 4 | ¿Este producto tiene beneficiarios internos o externos de la facultad? | ☑ | ☐ |
| 5 | ¿Este producto contribuye al fortalecimiento de la facultad? | ☑ | ☐ |

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN**

**Resultado final:** ☑ Producto válido ☐ Producto no válido

**Observaciones:** Sin observaciones

## 1.2 DETERMINACIÓN DE PROCESOS

Determinar un proceso consiste en identificar **qué hace, por qué lo hace, quiénes participan y qué resultados genera**.

En esta guía se propone aplicar una metodología con cuatro etapas para la correcta determinación de procesos:

- Planteamiento
- Caracterización
- Diseño
- Validación.

Así, de una visión general, se logra pasar a una descripción técnica coherente y sistemática.

## A. PLANTEAMIENTO

### A.1 ¿DE DÓNDE SURGEN LOS PROCESOS?

Los **procesos de nivel 0 (macroprocesos)** y los **productos validados** en la etapa anterior constituyen la base para desarrollar los procesos más desagregados (niveles 1, 2, …). Para proponer procesos de niveles inferiores se pueden plantear desde dos criterios complementarios:

- **Criterio por proceso**: se parte de un proceso general y lo desagrega sucesivamente en procesos de menor alcance que se consideren necesarios para cumplir el propósito del nivel superior.
- **Criterio por productos**: se parte de los productos validados, los cuales responden a una necesidad. Según esta, los productos se asocian a los macroprocesos correspondientes, y se desagregan procesos a partir de la agrupación de necesidades en contextos operativos más específicos.

### A.2 MÉTODO Y APLICACIÓN

#### I) CRITERIO POR PROCESO:

Para aplicar este criterio, se parte de un proceso general y se pregunta:

***¿Qué se requiere lograr para cumplir el resultado del nivel superior?***

Cada respuesta permite identificar procesos de menor alcance (niveles 1, 2, …) que contribuyen al logro del proceso principal.

Ejemplo:
**Proceso nivel 0:** Formación académica.

**Pregunta:** ¿Qué se requiere lograr para cumplir la formación académica?

**Resultado:**

- Fortalecer las competencias del docente → **Gestión del desarrollo docente.**
- Contar con una malla curricular actualizada → **Gestión curricular.**
- Ejecutar las actividades formativas → **Gestión de la enseñanza.**

## II) CRITERIO POR PRODUCTO:

Para el criterio por producto se debe:

1. **Asignar** los productos validados a los procesos de **nivel 0** definidos en el mapa de procesos, según la necesidad asociada.
2. **Agrupar** los productos asignados, a cada nivel 0, que compartan necesidades en contextos operativos más específicos.
3. **Proponer** subprocesos **(nivel 1 a más, según corresponda)** que permitan la producción o gestión de dichos productos agrupados.

Asimismo, cada nivel de proceso se encuentra relacionado con un Objetivo Estratégico (OEI), una Acción Estratégica (AEI) o una Actividad Operativa (AO), definidos en las herramientas de planeamiento de la Facultad. Esta relación se desarrollará más adelante en el apartado de caracterización del proceso, y resulta esencial para la correcta definición y documentación del proceso.

Ejemplo:

Sean algunos procesos de nivel 0 definidos en la facultad "X":

- PE.01.X: Planeamiento estratégico
- PM.01.X: Formación académica

Dados algunos productos validados:

- Plan curricular
- Sílabo
- Horarios de asignatura
- Servicios de enseñanza
- Materiales didácticos
- Plan estratégico
- Plan operativo

Aplicación de la metodología:

1. **Asignación de productos a procesos de nivel 0:** Al analizar el alcance y contexto de los productos se pueden asociar a los macroprocesos.

   - Plan curricular, Sílabo, Horarios de asignatura, Servicios de enseñanza y Materiales didácticos pertenecen al marco del proceso PM.01. X.
   - Plan estratégico y Plan operativo se asocian al proceso PE.01. X.

2. **Agrupación funcional de productos:** Dentro del proceso PM.01 Formación Académica, se observa que algunos productos comparten funciones más específicas, por lo que se agrupan según su naturaleza operativa.

   - Grupo 1: Plan curricular, Sílabo, Horarios de asignatura → Actividades orientadas al diseño y organización del proceso formativo.
   - Grupo 2: Servicios de enseñanza, Materiales didácticos → Actividades orientadas a la ejecución de la enseñanza.

3. **Propuesta de subprocesos:** A partir de estos grupos se proponen subprocesos que reflejen con mayor detalle operativo la generación de los productos. Estos procesos son preliminares y pueden desagregarse aún más, si corresponde.

| Proceso nivel 0 | Proceso nivel 1 propuesto | Productos de nivel 1 |
|---|---|---|
| PM.01 Formación Académica | Gestión curricular | Plan curricular, Sílabo, Horarios de asignatura |
| PM.01 Formación Académica | Gestión de la enseñanza | Servicios de enseñanza, Materiales didácticos |
| PE.01 Planeamiento estratégico | Gestión de planes | Plan estratégico, Plan operativo |

## B. CARACTERIZACIÓN

### B.1 ¿CÓMO SE CARACTERIZA UN PROCESO?

La caracterización de un proceso consiste en definir sus elementos fundamentales para su comprensión. Para facilitar su análisis, estos elementos se han agrupado en diferentes categorías.

a) **Definición del proceso:** Elementos generales que identifican el proceso.
- **Nombre**: Denominación clara que expresa lo que el proceso realiza y sobre qué actúa.
- **Código**: Identificador único conforme a la codificación estandarizada.
- **Tipo**: naturaleza del proceso: estratégico, misional o de soporte.
- **Versión**: Número que permite identificar actualizaciones del proceso.
- **Vinculación estratégica**: OE/AE/AO a la que contribuye el proceso.
- **Objetivo**: Fin último que se pretende alcanzar con la ejecución del proceso y el valor que este agrega.
- **Alcance**: Delimitación del inicio y fin del proceso.

b) **Descripción del proceso:** Definen la dinámica operativa del proceso.
- **Proveedores**: Personas, departamentos u otros procesos que proveen los elementos de entrada.
- **Entradas**: Necesidades y expectativas que motivan la ejecución del proceso. Pueden ser tangibles (expedientes, formularios, escritos, reclamos, otros) o intangibles (información, normas, otros).
- **Salidas**: Resultado(s) del proceso que busca atender las necesidades y expectativas de los beneficiarios.
- **Beneficiario**: Personas, unidades u otros procesos que reciben y utilizan las salidas del proceso.

c) **Gestión del proceso:** Elementos que permiten el control del proceso.
- **Responsable del proceso**: Encargado de asegurar que el proceso alcance los resultados esperados
- **Indicador**: Medida cuantitativa que evalúa el rendimiento, la calidad y el progreso de una actividad o proceso específico

**d) Recursos del proceso:** Medios necesarios para la ejecución del proceso.
- **Humanos: P**ersonal que interviene en la ejecución del proceso.
- **Físicos:** Ambientes, materiales y mobiliario requeridos.
- **Tecnológicos:** Equipos y herramientas tecnológicas que apoyan la operación del proceso.
- **Informáticos:** Sistemas de información, aplicaciones y plataformas utilizadas para el registro, procesamiento y gestión de la información del proceso.

## B.2 MÉTODO Y APLICACIÓN

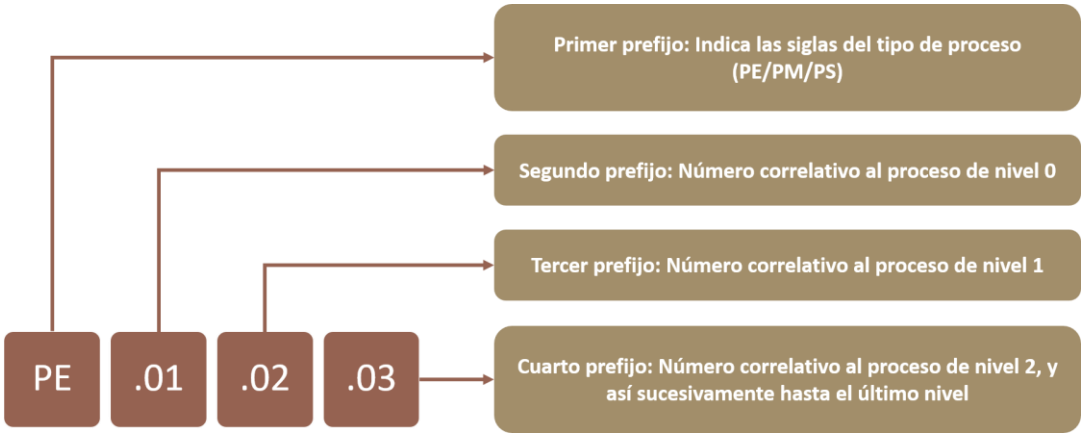
Para caracterizar un proceso y documentarlo correctamente, se debe recopilar y organizar la información que permita describirlo, listada en el punto anterior. Esta información se registra en la **Ficha de Producto y Proceso**.

A continuación, se presentan las especificaciones para la correcta consignación de los campos:

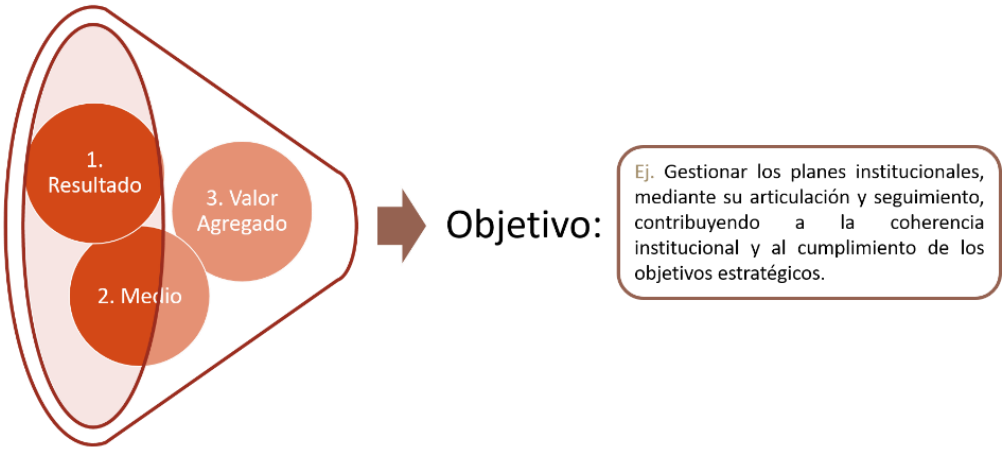
- El **nombre** debe conformarse por un sustantivo derivado de verbo y el objeto sobre el que actúa.




- Registrar el **código** según el nivel y tipo de proceso.



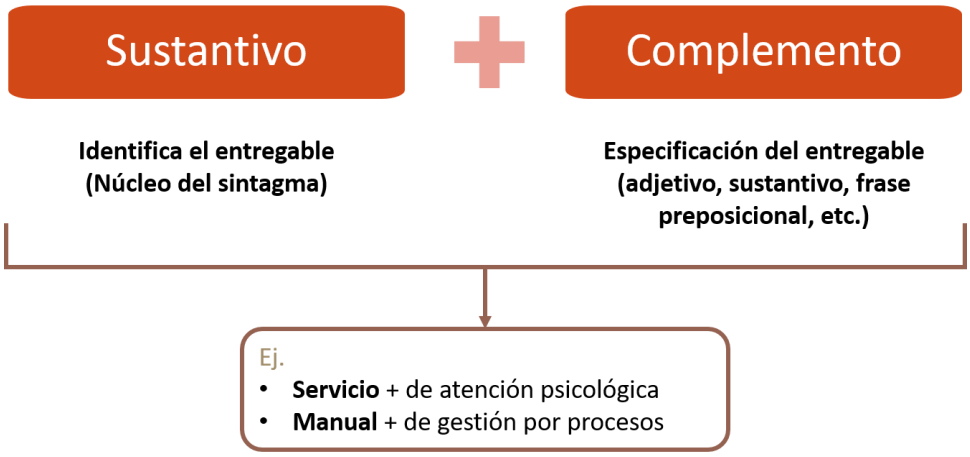

- El **objetivo** precisa qué busca lograr, que medios incorporará para ello y qué valor aporta, manteniendo coherencia con la denominación del proceso.



- Determinar su **vinculación**, indicando el **OE/AE/AO** al que contribuye.

| Gestión por Procesos | Planeamiento Institucional | Instrumento de gestión |
|---|---|---|
| **Proceso de nivel 0** | Objetivo Estratégico (OEI) | Plan Estratégico (PE) |
| **Proceso de nivel 1** | Acción Estratégica (AEI) | Plan Estratégico (PE) |
| **Proceso de nivel 2 a más** | Actividad Operativa (AO) | Plan Operativo (PO) |

- **Listar los productos o resultados** generados. El nombre del producto preliminar debe ser redactado de las siguientes formas:




- Designar al **responsable del proceso**, según su cargo y unidad a la que pertenece.

| Nivel de Proceso | Nivel 0 |
|---|---|

| | Criterios | | Vicedecano Académico | | Vicedecano de Investigación | | Decano | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Calif. (1-5) | Multip. | Calif. (1-5) | Multip. | Calif. (1-5) | Multip. |
| 1 | Nivel de autoridad para decidir sobre políticas y lineamientos del proceso | 30% | 4 | 1,2 | 4 | 1,2 | 5 | 1,5 |
| 2 | Grado de interés de cumplir el objetivo del proceso | 25% | 5 | 1,25 | 5 | 1,25 | 5 | 1,25 |
| 3 | Nivel de Influencia para involucrar o coordinar a las áreas que participan en el proceso | 20% | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 0,6 |
| 4 | Grado conocimiento del detalle proceso (Total, parcial, escaso o muy poco) | 15% | 5 | 0,75 | 5 | 0,75 | 4 | 0,6 |
| 5 | Grado de participación en la operativa del proceso | 10% | 4 | 0,4 | 3 | 0,3 | 2 | 0,2 |
| | Total | 100% | | 4,6 | | 4,5 | | 4,15 |

| Nombre del Proceso |
|---|
| Gestión de la Formación Académica |

| Resultados de la matriz | |
|---|---|
| El candidato con mayor afinidad a ser seleccionado como Process Owner es : | **Vicedecano Académico** |

Ejemplo:

- **Nombre del Proceso:** Gestión de la enseñanza-aprendizaje
- **Código:** PM.01.02
- **Objetivo:** Garantizar el desarrollo eficiente de las actividades académicas de enseñanza, mediante metodologías pertinentes y recursos didácticos.
- **Vinculación estratégica:** AEI.01.02 — "Enseñanza académica en programas de estudio acreditados para estudiantes universitarios"
- **Proveedores:** VRAP y VRIP, PE.01.01 Gestión curricular y OCAA
- **Entradas:** Necesidad de planificar, ejecutar y evaluar las actividades de enseñanza-aprendizaje en coherencia con los planes curriculares.
- **Productos:** Servicios de enseñanza, materiales didácticos.
- **Beneficiarios:** Estudiantes de pregrado y posgrado.
- **Tipo:** Misional
- **Responsable del proceso:** Director del Departamento Académico de la Facultad.

## C. DISEÑO

El diseño del proceso consiste en **modelar su funcionamiento interno**, mostrando de forma estructurada cómo las actividades se relacionan entre sí, quiénes las ejecutan y que resultados generan.

Con el fin de mantener la estandarización entre facultades, se recomienda emplear la notación definida en el **Business Process Model and Notation (BPMN)** para la elaboración de los flujogramas.

## C.1 ELEMENTOS DE DISEÑO

Los elementos de diseño constituyen la base para la documentación oficial del proceso. Permiten representar de manera estructurada su secuencia lógica, responsabilidades, evidencias y puntos críticos. Estos elementos deben ser coherentes entre el flujograma y la ficha del proceso, garantizando su trazabilidad y comprensión integral.

- **Actividades**:
  Son las acciones secuenciales que transforman las entradas en productos o resultados. Cada actividad debe definirse con un verbo en infinitivo, describiendo una acción concreta, medible y verificable. Las actividades se organizan de manera lógica en el flujograma, mostrando los puntos de inicio, decisión y fin del proceso.
  Una correcta identificación de actividades evita redundancias y permite distinguir entre aquellas de valor agregado (que generan resultados tangibles para el beneficiario) y las de soporte (que posibilitan la ejecución sin producir un resultado directo).

- **Responsables de actividad:**
  Corresponden a las unidades orgánicas o cargos encargados de ejecutar las actividades. En el flujograma BPMN, se representan mediante *lanes (carriles)* dentro de un *pool (piscina)*, donde cada responsable asume las *tasks (tareas)* propias de su ámbito funcional.

  Su adecuada definición permite visualizar la transversalidad del proceso, evidenciando la interacción entre distintas unidades y el flujo de responsabilidades. Además, el responsable de cada actividad debe coincidir con la unidad identificada en la ficha como Unidad orgánica del Proceso o Responsable de Tareas, según corresponda.

- **Registros:**
  Constituyen la evidencia documental, física o virtual, generada por la ejecución de las actividades. Los registros no son productos, pero respaldan el cumplimiento de estas y permiten la trazabilidad del proceso.

  En la documentación del proceso, los registros se consignan tanto en la ficha (como listado) como en el flujograma (en puntos específicos donde se generan). Deben incluir su nombre, formato o código, soporte (físico o digital) y unidad encargada de su archivo o custodia.

## C.2 ELEMENTOS DE ANÁLISIS

En este apartado se incluyen elementos que intervienen en el proceso o se derivan de él.

- **Controles**: son los mecanismos de verificación y seguimiento que permiten evaluar el desempeño y mitigar los riesgos identificados. Si bien no forman parte de la documentación oficial, su consideración apoya la mejora continua y la sostenibilidad del proceso.
- **Riesgos**: Son los eventos o situaciones que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos del proceso, comprometiendo su eficacia, eficiencia o calidad.
- **Frecuencia**: indica cada cuánto tiempo se ejecuta el proceso o sus actividades (por ejemplo, diaria, mensual, anual). Este elemento facilita la planificación y priorización de recursos.

## C.3 NOTACIÓN BPMN 2.0

Business Process Model and Notation (BPMN) es un lenguaje de modelado de uso internacional para el modelado de procesos de negocio. Se utiliza para la representación gráfica de los flujos de trabajo y sus interacciones entre sí.

### I) OBJETOS DE FLUJO:

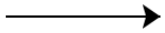
Para que todos los actores de la UNMSM hablen el mismo "idioma técnico", se emplean los siguientes objetos:

| Elemento | Símbolo | Descripción |
|---|---|---|
| **Evento de Inicio** |  | Indica el disparador que pone en marcha el proceso (ej. recepción de un expediente). |
| **Actividad (Tarea)** |  | Representa un paso concreto donde se transforma una entrada en un producto parcial o final. |
| **Subproceso** |  | Proceso desagregado de otro de mayor nivel. Se utiliza para agrupar actividades que comparten un contexto operativo específico. |
| **Evento Intermedio** |  | Elemento de flujo que ocurre entre el inicio y el fin del proceso. Indica que algo sucede o se espera durante la ejecución, pero no inicia ni concluye directamente. |
| **Compuerta Lógica** |  | Punto de decisión que define si el flujo continúa por una ruta u otra según se cumpla una condición (ej. ¿Se aprueba el plan?). |
| **Evento de Fin** |  | Señala que el proceso ha concluido y que el producto ha sido entregado al beneficiario. |

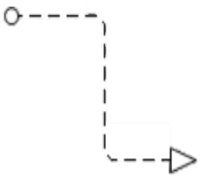
## II) OBJETOS DE CONEXIÓN

Son los encargados de dar orden y sentido a la secuencia operativa:

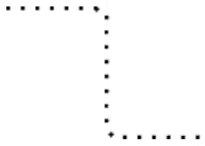
- **Flujo de Secuencia:** Representado por una línea sólida con una punta de flecha. Muestra el orden exacto en el que se deben ejecutar las actividades dentro del proceso.



- **Flujo de Mensaje:** Representado por una línea discontinua, con un círculo vacío en el origen. Se utiliza para representar la comunicación y el intercambio de información entre dos participantes (Pools) distintos. En el contexto de la facultad, representa la interacción con entidades externas como el Rectorado, OGPL, OCCAA, entre otras.



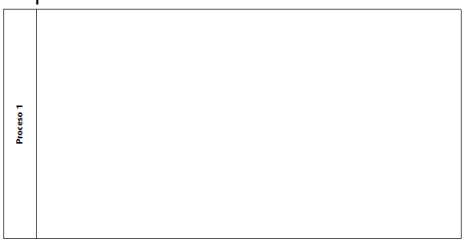
- **Asociación:** Representado por línea de puntos Se utiliza para vincular información, notas o artefactos con los objetos de flujo (eventos, actividades o compuertas). Es la herramienta principal para mostrar qué registros se generan o se consultan en cada paso.



## III) OBJETOS DE CONTENCIÓN

Estos elementos organizan las responsabilidades de manera visual y jerárquica:

- **Pool (Piscina):** Es el contenedor gráfico principal que representa a la organización o a un proceso




- **Lane (Carril):** Es una partición horizontal dentro del Pool. Se utiliza para asignar las tareas a una unidad orgánica específica (ej. Unidad de Planificación, Presupuesto y Racionalización) o a un cargo determinado (ej. Decano).



## IV) OBJETOS DE DATOS Y EVIDENCIA

Indican el rastro documental que deja la gestión:

- **Objetos de Datos:** Se representan gráficamente como un ícono de hoja de papel vinculada a una actividad. Constituyen la evidencia física o virtual (ej. informes, actas) que respalda la ejecución de las tareas y asegura la trazabilidad.



- **Depósito de Datos:** Se representa gráficamente como un contenedor cilíndrico asociado al proceso. Permite almacenar información de forma permanente, accesible para consultar o actualizar por distintas actividades y garantiza la disponibilidad y reutilización de los datos



## V) OBJETOS DE DOCUMENTACIÓN

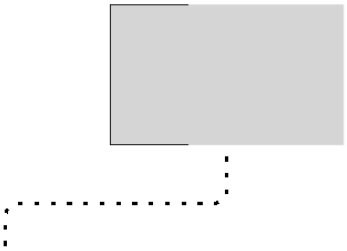
Los artefactos permiten al analista añadir información adicional al diagrama sin afectar la lógica operativa del flujo.

- **Grupo:** Se visualiza como un rectángulo de línea discontinua y esquinas redondeadas. Su función es puramente visual: agrupa actividades que pertenecen a una misma categoría o fase sin implicar una restricción de carril (Lane).



GRUPO

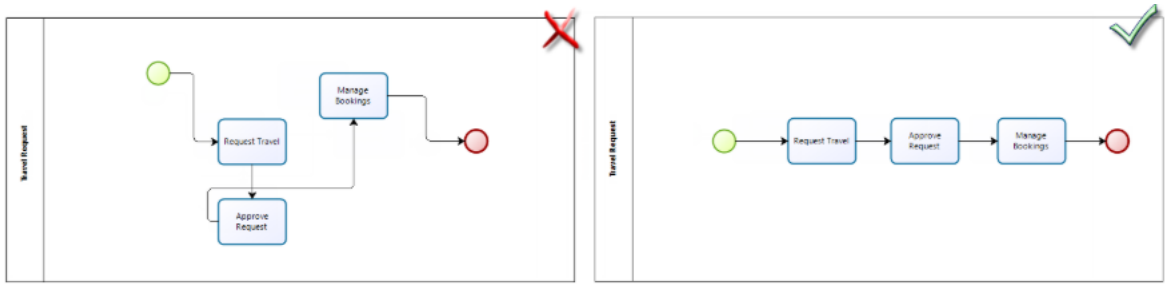
- **Anotación de Texto:** Es una herramienta para incluir notas aclaratorias que ayudan al lector a comprender partes complejas del modelo. Se representa con una llave abierta conectada al elemento mediante una asociación.



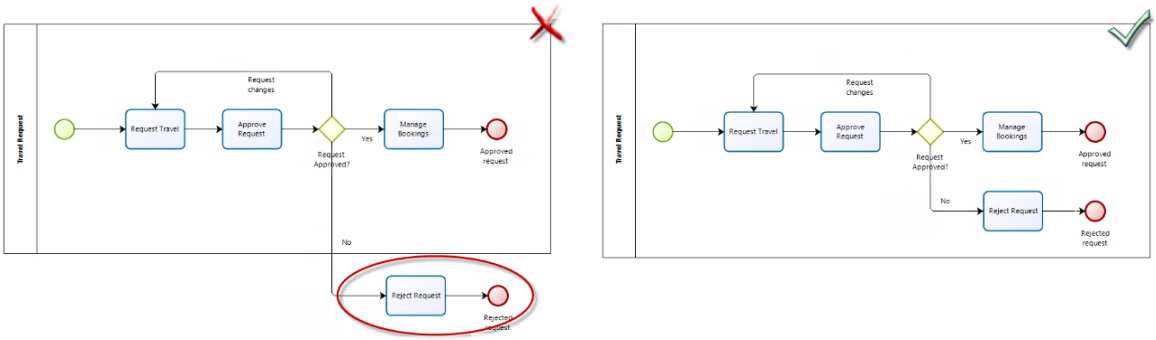
## VI) REGLAS DE DIAGRAMACIÓN

Para mantener la estandarización entre facultades, se deben seguir estas reglas de estilo:

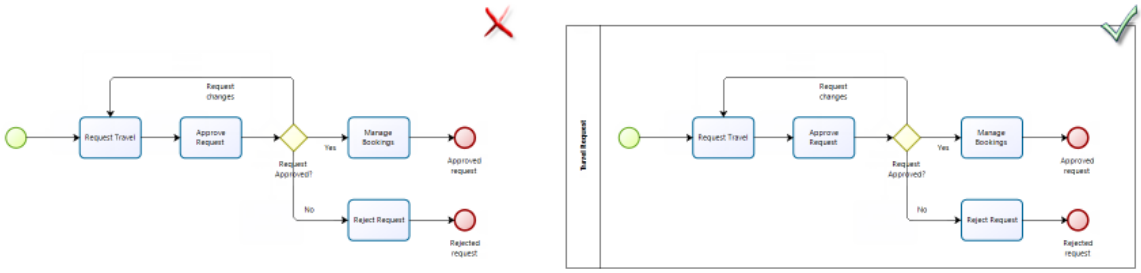
- El flujo lógico de las actividades siempre debe diagramarse de izquierda a derecha para facilitar la lectura cronológica.




- Diagrame los procesos completamente dentro de un contenedor. Nunca diagrame flujos fuera de los límites de un contenedor.




- Defina tantos contenedores como procesos. Siempre debe haber al menos un contenedor.




- Cada actividad debe iniciar obligatoriamente con un verbo en infinitivo seguido de un objeto (ej. "Redactar informe", "Firmar resolución") para denotar acción y facilitar su medición.

# D. VALIDACIÓN

## D.1 ¿EN QUÉ CONSISTE LA VALIDACIÓN?

La validación consiste en verificar que el proceso formulado cumpla con los criterios institucionales que justifican su existencia. Solo los procesos que respondan a las competencias de la entidad, atiendan necesidades reales y contribuyan a los objetivos estratégicos institucionales deben considerarse válidos.

## D.2 MÉTODO Y APLICACIÓN

Criterios de validación:

| Criterio de validación | Pregunta orientadora | Finalidad del criterio |
|---|---|---|
| Coherencia con las competencias y funciones de la entidad | ¿El proceso se encuentra dentro de las competencias o funciones establecidas en las normas sustantivas de la entidad? | Garantizar que el proceso se enmarque en las atribuciones y funciones que la entidad tiene legalmente asignadas. |
| Orientación hacia la atención de necesidades de las partes interesadas | ¿Los productos generados por el proceso responden a necesidades reales o expectativas de los beneficiarios? | Asegurar que el proceso produzca resultados con valor y pertinencia para los usuarios o beneficiarios. |
| Contribución a los objetivos estratégicos | ¿El proceso contribuye a un objetivo, acción estratégica o actividad operativa? | Verificar que el proceso aporte al cumplimiento de objetivos y mantenga coherencia con la planificación institucional. |

Ejemplo:

**Proceso:** "Gestión de la enseñanza-aprendizaje"

- **Coherencia con las competencias y funciones** → Sí. Se enmarca en los artículos 30° y 32° del Estatuto de la UNMSM, y los artículos 141° y 142° del Reglamento de Organización y Funciones (ROF).
- **Orientación a necesidades** → Sí. Atiende la necesidad institucional de brindar servicios de enseñanza, respondiendo a las expectativas de estudiantes respecto al desarrollo de competencias académicas.
- **Contribución a objetivos** → Sí. Se vincula con la AEI.01.02: "Enseñanza académica en programas de estudio acreditados para estudiantes universitarios", que contribuye al OEI.01: "Garantizar la calidad de la formación integral de los estudiantes".

**Resultado**: El proceso se considera válido.

## E. EJEMPLO PRÁCTICO

Para facilitar el proceso cognitivo de los responsables, se presenta a continuación un ejemplo de aplicación de la metodología de caracterización de procesos. Este ejercicio utiliza un modelo de pregunta-respuesta, diseñado para guiar el análisis técnico y asegurar que cada elemento del proceso sea identificado con precisión antes de su registro formal.

**Nombre de proceso propuesto**: Gestión de la enseñanza-aprendizaje

**Código preliminar**: PM.01.02

**Tipo: Misional**

### 1. Caracterización: (Elemento: Pregunta → Respuesta)

| Elemento | Pregunta guía para el análisis | Respuesta técnica |
|---|---|---|
| **Objetivo** | ¿Cuál es el fin último que se pretende alcanzar? | Garantizar el desarrollo eficiente de las actividades académicas. |
| **Alcance** | ¿Dónde inicia y dónde termina el proceso? | Inicia con el plan de estudio y termina con el egreso de estudiantes. |
| **Vinculación** | ¿Con qué OE/AE/OA se vincula el proceso? | AEI.01.02 — "Enseñanza académica en programas de estudio acreditados". |
| **Proveedor** | ¿Qué unidad o proceso brinda los insumos? | VRAP, VRIP, Proceso de Gestión Curricular y la OCAA. |
| **Entrada** | ¿Qué necesidad o requisito motiva el proceso? | Planificación y ejecución de la enseñanza según planes curriculares. |
| **Producto** | ¿Qué resultados genera el proceso? | Servicio de enseñanza y materiales didácticos (recursos para la docencia). |
| **Beneficiario** | ¿Quién usa o se beneficia de los resultados? | Estudiantes de pregrado y posgrado. |
| **Responsable** | ¿Quién dirige y supervisa el proceso? | Director de Departamento Académico. |

| Recursos | Pregunta guía para el análisis | Respuesta técnica |
|---|---|---|
| **Humanos** | ¿Qué personal interviene en la ejecución? | Docentes, Jefes de práctica y Asistentes de cátedra. |
| **Físicos** | ¿Qué ambientes y materiales tangibles se requieren? | Aulas de clase, laboratorios, bibliotecas y mobiliario ergonómico. |

| | | |
|---|---|---|
| **Económicos** | ¿Qué presupuesto asegura la ejecución? | Presupuesto para planilla docente y adquisición de materiales de enseñanza. |
| **Tecnológicos** | ¿Qué hardware apoya la operación? | Computadoras, proyectores, equipos de laboratorio y conectividad a internet. |
| **Informáticos** | ¿Qué sistemas o software gestionan la información? | Aula virtual (Google Classroom) y sistemas de registro académico. |

2. **Diseño del proceso**
   - **Actividades: ¿Qué acciones secuenciales transforman las entradas en productos?** → Planificación, desarrollo de clases, evaluación y retroalimentación.
   - **Responsables de actividad: ¿Qué unidades participan?** → El Departamento Académico lidera la ejecución; las Escuelas Profesionales programan la carga académica; y la OCAA proporciona retroalimentación sobre la calidad del proceso.
   - **Registros: ¿Qué evidencias genera en la ejecución?** → Informes de evaluación y listas de asistencia.
   - **Riesgos: ¿Qué situaciones podrían afectar el desarrollo del proceso?** → Ausencia de docentes, fallas en plataformas virtuales, retrasos en la entrega de materiales.
   - **Controles: ¿Qué mecanismos permiten evaluar el desempeño y mitigar los riesgos?** → Un sistema de monitoreo de asistencia docente, un plan de mantenimiento de TI y un Cronograma de validación de recursos y materiales.

3. **Validación: (Pregunta → Respuesta)**
   - **¿El proceso se encuentra dentro de las competencias o funciones de la facultad?** →Sí. Se enmarca en los Art. 30° y 32° del Estatuto UNMSM y Art. 141° y 142° del ROF.
   - **¿El proceso responde a necesidades reales o expectativas de los usuarios?** → Sí. Atiende la necesidad institucional de brindar servicios de enseñanza pertinentes y eficientes, respondiendo a las expectativas de los estudiantes respecto a la calidad del aprendizaje y al desarrollo de competencias académicas.
   - **¿El proceso contribuye al logro de objetivos estratégicos?** → Sí. Se vincula con la Acción Estratégica Institucional AEI.01.02: "Enseñanza académica en programas de estudio acreditados para estudiantes universitarios", que contribuye al Objetivo Estratégico Institucional OEI.01: **"**Garantizar la calidad de la formación integral de los estudiantes".

## 1.3 DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS

Documentar permite trabajar con orden y transparencia. Es una herramienta clave para el control y la mejora continua: asegura la información, facilita la capacitación y garantiza que las tareas se ejecuten de forma estandarizada.

### A. DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA

Existe información esencial para la descripción y gestión de los procesos que, si bien no es requerida explícitamente en la Norma Técnica N.° 002-2025-PCM/SGP, resulta necesaria para garantizar una representación integral y coherente de la operatividad de la Facultad.

Por tal motivo, en la presente guía se ha incorporado documentación complementaria, la cual proporciona información base para el correcto llenado de las fichas normadas, así como para una gestión más articulada de los procesos institucionales.

### A.1 LISTADO DE PRODUCTOS VALIDADOS

Se elabora un listado preliminar de los productos propuestos, y el resultado de someterlos al **análisis de Identificación de productos**, el cual servirá posteriormente como insumo para la elaboración del inventario de productos y la medición del indicador.

| Producto propuesto | Fuente | Clasificación | Atributos | Variables de calidad | Resultado de validación |
|---|---|---|---|---|---|
| Taller de actualización docente | AE.01.02 | Servicio | Calidad | Variables 2 y 4 | Criterios 1, 2 y 3 |
| Plan de estudios de la Escuela Profesional | AE.02.03 | Regulación | Calidad | Variable 3 | Criterios 2 y 5 |
| Misión y Visión | Actividad interna | — | — | — | ✕ No validado |

## B. DOCUMENTACIÓN NORMADA

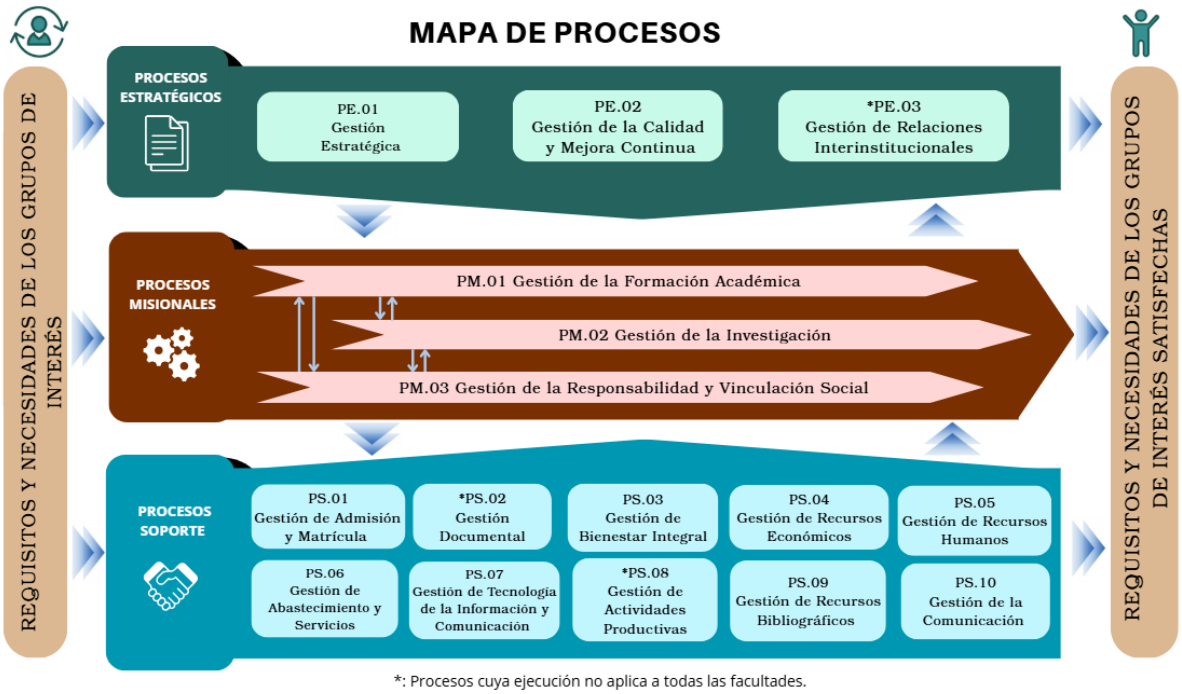
De acuerdo con la Norma Técnica N.º 002-2025-PCM/SGP documentar un proceso significa plasmar el diseño y las condiciones de este en un documento tangible que permita su revisión, trazabilidad y mejora.

Para tal efecto, la norma establece formatos y lineamientos estandarizados que permiten describir de manera uniforme los elementos esenciales de cada proceso. Estos son los siguientes:

- Mapa de procesos
- Inventario de productos y proceso
- Ficha técnica de proceso
- Ficha de indicador
- Formato de procedimiento

### B.1 MAPA DE PROCESOS

El diagrama representa de manera gráfica la estructura general de la gestión por procesos en la Facultad. Muestra la interacción entre los procesos estratégicos, misionales y de soporte, permitiendo visualizar el flujo principal de valor institucional. Este esquema es el punto de partida para la desagregación progresiva de los procesos hacia niveles más detallados.




*: Procesos cuya ejecución no aplica a todas las facultades.

**LINK DE MAPA DE PROCESOS ESTÁNDAR FACULTADES**

## B.2 INVENTARIO DE PRODUCTOS Y PROCESOS

El Inventario de Procesos y Productos es una herramienta de gestión que permite identificar, clasificar y registrar de manera ordenada los procesos y los productos que desarrolla la Facultad. Asimismo, permite sistematizar los productos generados por la Facultad, ayudando a responder preguntas fundamentales:

- ¿Qué entregamos como resultado de nuestras funciones?
- ¿A través de qué proceso lo generamos?

| TIPO DE PROCESO | N.º CÓDIGO (NIVEL 0) | PROCESO A NIVEL 0 | N.º CÓDIGO (NIVEL 1) | PROCESO A NIVEL 1 | PRODUCTOS |
|---|---|---|---|---|---|
| ESTRATÉGICO | PE.01_F0 | | PE.01.01_F0 | | |
| | | | PE.01.02_F0 | | |
| | PE.02_F0 | | PE.02.01_F0 | | |
| | | | PE.02.02_F0 | | |
| | PE.03_F0 | | PE.03.01_F0 | | |
| | | | PE.03.02_F0 | | |
| MISIONAL | PM.01_F0 | | PM.01.01_F0 | | |
| | | | PM.01.02_F0 | | |
| | PM.02_F0 | | PM.02.01_F0 | | |
| | | | PM.02.02_F0 | | |
| | PM.03_F0 | | PM.03.01_F0 | | |
| | | | PM.03.02_F0 | | |
| SOPORTE | PS.01_F0 | | PS.01.01_F0 | | |
| | | | PS.01.02_F0 | | |
| | PS.02_F0 | | PS.02.01_F0 | | |
| | | | PS.02.02_F0 | | |
| | PS.03_F0 | | PS.03.01_F0 | | |
| | | | PS.03.02_F0 | | |
| | … | | … | | |
| | | | … | | |
| | PS.010_F0 | | PS.10.01_F0 | | |
| | | | PS.10.02_F0 | | |

## B.3 FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO

Se elabora una ficha de producto y proceso para todos los procesos identificados en los diferentes niveles de desagregación (nivel 0, 1, 2 o niveles inferiores).

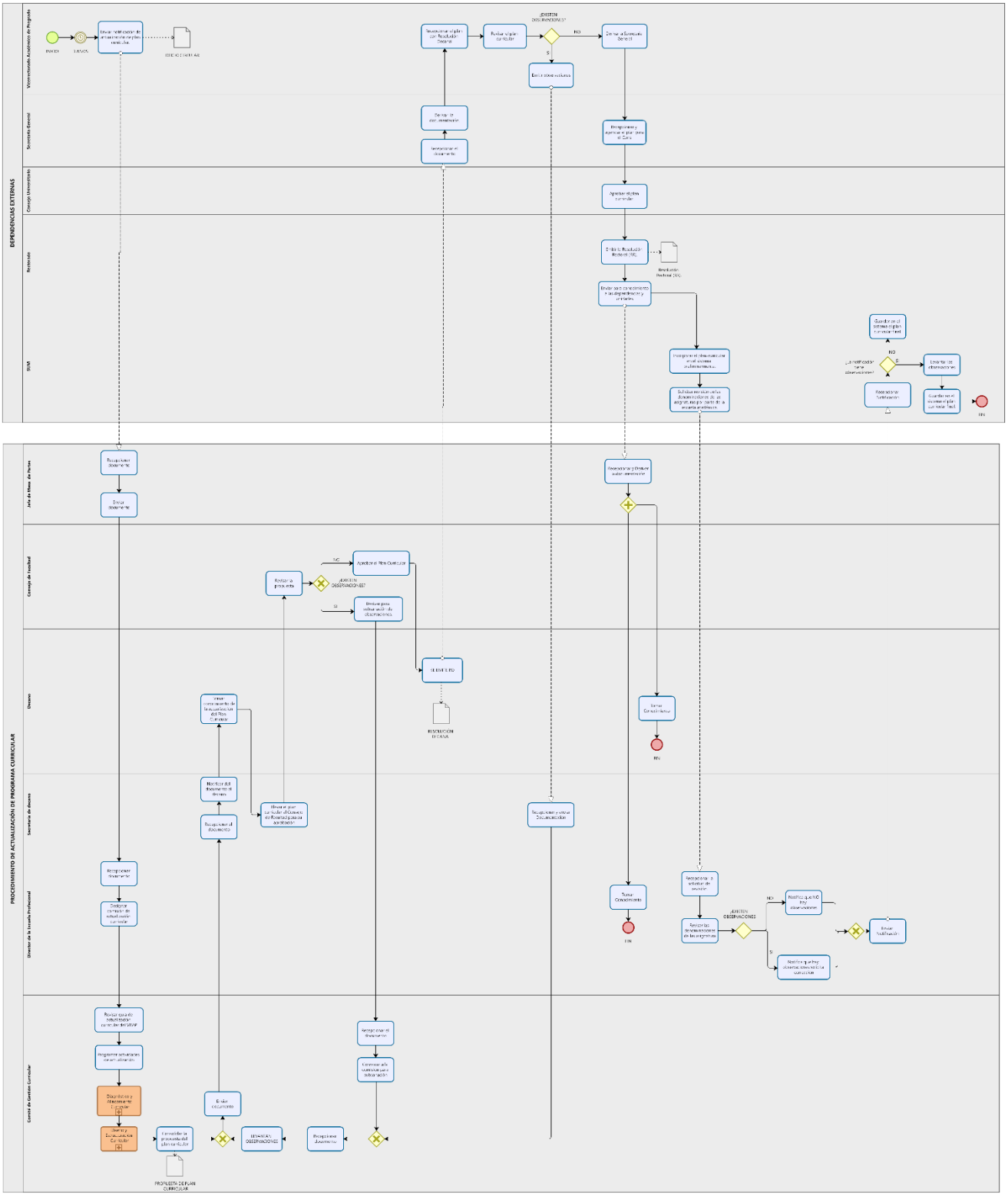
Los procesos de niveles superiores registrarán únicamente los elementos establecidos en la caracterización del proceso, lo que permite mantener la trazabilidad y coherencia en la estructura jerárquica sin redundar en el diseño operativo:

| DEFINICIÓN DEL PROCESO | | | |
|---|---|---|---|
| Nombre | Gestión de la Formación Académica | Codigo | PM.01 |
| Dueño | Vicedecano Académico | Tipo | Misional |
| Alcance | - Empieza: Con el diseño y la actualización del plan curricular.<br>- Incluye: La gestión del desarrollo docente, la ejecución del proceso de enseñanza-aprendizaje y el monitoreo del desempeño estudiantil.<br>- Termina: Con el seguimiento de egresados. | Versión | 001 |
| Vinculación | OE.01 Mejorar la formación universitaria de los estudiantes. | | |
| Objetivo | Implementar una gestión académica para los estudiantes que fomente la innovación curricular, asegure la calidad de los procesos educativos, promueva el desarrollo docente, el acompañamiento continuo del desempeño estudiantil y el seguimiento de los egresados, con el propósito de garantizar una formación integral y el logro de competencias académicas. | | |

| DESCRIPCIÓN DEL PROCESO | | | |
|---|---|---|---|
| Proveedores | Entradas | Proceso | Salidas | Beneficiarios |
| Vicerrectorado Académico Pregrado | Solicitud de actualización curricular | Gestión Curricular | Plan de estudios actualizado | Escuelas Profesionale |
| Escuelas Profesionales | Sílabos aprobados | Enseñanza - Aprendizaje | Cursos dictados<br>Evaluaciones académicas<br>Material académico | Estudiantes |
| Sistema Único de Matrícula | Historial Académico | Seguimiento al estudiante | Alertas académicas | Unidad de apoyo y orientacion estudiantil |
| Escuelas Profesionales | Base de datos de egresados | Seguimiento al egresado | Base de datos actualizada de egresados | Decanato |
| Departamento Académico | Solicitud de capacticación docente | Desarrollo Docente | Capacitación y perfeccionamiento docente | Docentes |

| EJECUCIÓN DEL PROCESO | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| RECURSOS | Humanos | Vicedecano Académico, Directores de Escuelas Profesionales, Plana Docente | Registros | - Reportes de rendimiento académico<br>- Informe de evaluación curricular<br>- Reporte de inserción laboral<br>- Informe de evaluación docente | Indicadores | - Porcentaje de Estudiantes Egresados Oportunamente<br>- Tasa de aprobación estudiantil |
| | Físicos | Aulas de clase, laboratorios, biblioteca, auditorios, materiales de enseñanza | | | | |
| | Equipos Tecnológicos | Internet/Wi-Fi, proyectores, equipos de laboratorio, laboratorios de cómputo | Riesgos | - Desactualización del plan curricular<br>- Insuficiente capacitación docente<br>-Bajo rendimiento académico estudiantil<br>-Limitaciones de recursos tecnológicos | Controles | - Revisión periódica del plan curricular<br>- Evaluación del desempeño docente<br>- Monitoreo del rendimiento académico<br>- Supervisión del uso de plataformas virtuales |
| | Sistemas Informáticos | Aula virtual mediante Google Classroom, Biblioteca Virtual | | | | |

| FORMALIZACIÓN DEL PROCESO | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Unidad | Cargo | Nombre y Apellidos | Firma |
| Elaboración | VICEDECANATO ACADÉMICO | Jefe | | |
| Revisión | UPPR | Jefe | | |




**LINK FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN DE PROGRAMA CURRICULAR**

## B.4 FICHA DE INDICADOR DE PRODUCTO Y PROCESO

Los indicadores son el mecanismo esencial para medir el desempeño, verificar la calidad y habilitar la mejora continua. En este apartado se profundiza en su definición y se presenta la documentación para organizar esta información de manera sistemática.

### I) INDICADORES

Un indicador es una medida cuantitativa y observable del desempeño, cuya función es describir características, comportamientos o resultados, comparándolos con metas o compromisos previamente establecidos.

Los indicadores se formulan únicamente a nivel macro, abordándose desde tres enfoques complementarios:

- **Desempeño del proceso**. Evalúa cómo está funcionando el proceso en términos de eficiencia y control operativo, considerando variables como tiempos de ejecución, volúmenes de trabajo, reprocesos o cuellos de botella.
- **Logro del objetivo**. Permite verificar si el proceso está alcanzando el objetivo para el cual fue diseñado, midiendo el grado de cumplimiento de las metas definidas. Por ejemplo, en la gestión de los planes de estudio, el indicador debe permitir evaluar si se está cumpliendo el objetivo de mantener la oferta académica actualizada.
- **Cumplimiento de la misión**. Mide el impacto final que la Facultad genera en sus usuarios, respondiendo si el proceso contribuye efectivamente al cumplimiento de la misión institucional. Este enfoque se centra en el resultado global del proceso misional, más que en sus actividades internas.

Independientemente del enfoque adoptado, los indicadores pueden expresarse mediante los siguientes tipos:

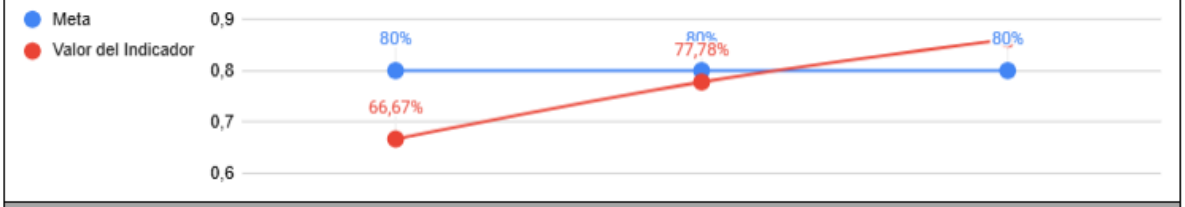


## II) FICHA DE INDICADOR DE PRODUCTO O PROCESO

La ficha de indicador de producto constituye el instrumento técnico que permite definir, medir y analizar el grado de cumplimiento y la calidad de los productos generados por cada proceso, así como el desempeño de estos últimos.

| FICHA DE INDICADOR | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Proceso | Gestión de la Formación Académica | Código | PM.01.IND.01 | | |
| Responsable | Vicedecanato Académico | Versión | 001 | | |
| Objetivo | Medir el nivel de eficiencia del proceso de formación académica a través del porcentaje de estudiantes que culminan sus estudios y egresan dentro del tiempo establecido en el plan de estudios, a fin de identificar oportunidades de mejora en la gestión académica. | | | | |
| Nombre | Porcentaje de estudiantes egresados oportunamente | Meta | <75% (Estado de Riesgo ) | 75%<= U <90% (Estado Aceptable) | >= 90% (Estado Óptimo) |
| Variables | - N: Número de estudiantes que culminan sus estudios dentro del tiempo establecido en el plan curricular durante el período evaluado.<br>- D: Total de estudiantes que egresan en el período evaluado. | Fuente | Sistema Único de Matrícula (SUM) / Oficina de Registros Académicos / Escuelas Profesionales. | | |
| Fórmula | El porcentaje de estudiantes egresados oportunamente se obtiene dividiendo el número de estudiantes que egresan dentro del tiempo establecido en su plan de estudios entre el total de estudiantes que egresan en el período evaluado; el resultado se multiplica por cien para expresarlo en términos porcentuales. | | | | |
| Frecuencia | Semestral | Periodo | 2027-1 | 30 marzo 2027 | 18 julio 2027 |

| SEGUIMIENTO | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Período | N | D | Meta | Valor del Indicador | Estado | Línea Base | Observaciones |
| 2026-I | 120 | 180 | 80% | 66,67% | Riesgo | - | Línea base establecida |
| 2026-II | 140 | 180 | 80% | 77,78% | Estable | 66.7 % | Mejora respecto al semestre anterior |
| 2027-I | 155 | 180 | 80% | 86,11% | Óptimo | 77.8 % | Meta superada |




| FORMALIZACIÓN DEL PROCESO | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Unidad | Cargo | Nombre y Apellidos | Firma |
| Elaboración | Unidad de Planificación, Presupuesto y Racionalizacion | Bolsitas | | |
| Revisión | Unidad de Planificación, Presupuesto y Racionalizacion | Jefe | | |

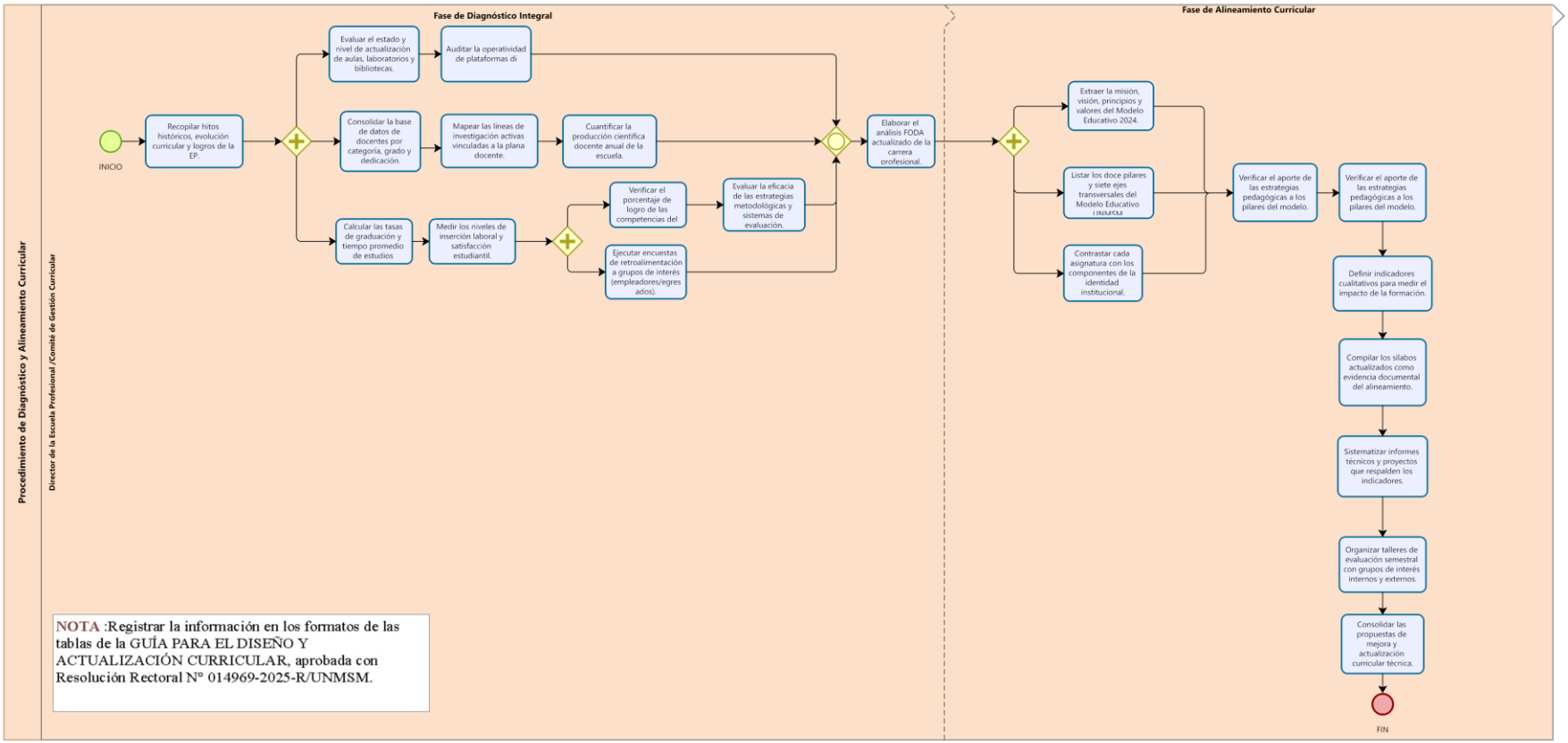
## B.5 FORMATO DE PROCEDIMIENTO

El procedimiento describe paso a paso las actividades que conforman un proceso específico, desagregándolas en tareas y responsables, estableciendo la secuencia lógica de acciones.

| Formato de Procedimiento | | | |
|---|---|---|---|
| Proceso: | Gestión Curricular | Código: | PM.01.01.01 |
| Nombre: | Diagnostico y diseño curricular | Versión: | 1 |

| N° | Descripción de la tarea | Predecesor | Responsable |
|---|---|---|---|
| 1 | Fase de Diagnóstico Integral | | |
| 1.1 | Recopilar hitos históricos, evolución curricular y logros de la EP. | - | Comité de Gestión Curricular (CGC) |
| 1.2 | Evaluar el estado y nivel de actualización de aulas, laboratorios y bibliotecas. | 1.1 | CGC / Director EP |
| 1.3 | Auditar la operatividad de plataformas digitales y centros de simulación. | 1.2 | CGC |
| 1.4 | Consolidar la base de datos de docentes por categoría, grado y dedicación. | 1.1 | Director EP |
| 1.5 | Mapear las líneas de investigación activas vinculadas a la plana docente. | 1.4 | CGC |
| 1.6 | Calcular las tasas de graduación y tiempo promedio de estudios (últimos 3 años). | 1.1 | CGC |
| 1.7 | Medir los niveles de inserción laboral y satisfacción estudiantil. | 1.6 | CGC |
| 1.8 | Cuantificar la producción científica docente anual de la escuela. | 1.5 | CGC |
| 1.9 | Verificar el porcentaje de logro de las competencias del perfil de egreso actual. | 1.7 | CGC |
| 1.10 | Evaluar la eficacia de las estrategias metodológicas y sistemas de evaluación. | 1.9 | CGC |
| 1.11 | Ejecutar encuestas de retroalimentación a grupos de interés (empleadores/egresados). | 1.7 | CGC |
| 1.12 | Elaborar el análisis FODA actualizado de la carrera profesional. | 1.3, 1.8, 1.10, 1.11 | CGC |
| 2 | Fase de Alineamiento Curricular | | |
| 2.1 | Extraer la misión, visión, principios y valores del Modelo Educativo 2024. | 1.12 | CGC |
| 2.2 | Listar los doce pilares y siete ejes transversales del Modelo Educativo UNMSM. | 1.12 | CGC |
| 2.3 | Contrastar cada asignatura con los componentes de la identidad institucional. | 1.12 | CGC |
| 2.4 | Verificar el aporte de las estrategias pedagógicas a los pilares del modelo. | 2.1 , 2.2 ,2.3 | CGC |
| 2.5 | Diseñar indicadores cuantitativos (estadísticos) para evaluar el alineamiento. | 2.4 | CGC |
| 2.6 | Definir indicadores cualitativos para medir el impacto de la formación. | 2.5 | CGC |
| 2.7 | Compilar los sílabos actualizados como evidencia documental del alineamiento. | 2.6 | CGC |
| 2.8 | Sistematizar informes técnicos y proyectos que respalden los indicadores. | 2.7 | CGC |
| 2.9 | Organizar talleres de evaluación semestral con grupos de interés internos y externos. | 2.8 | CGC / Director EP |
| 2.10 | Consolidar las propuestas de mejora y actualización curricular técnica. | 2.9 | CGC |
| Fin del procedimiento | | | |

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|---|---|---|
| Firma de la persona quien diseña el procedimiento | Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos | Firma del dueño del proceso |

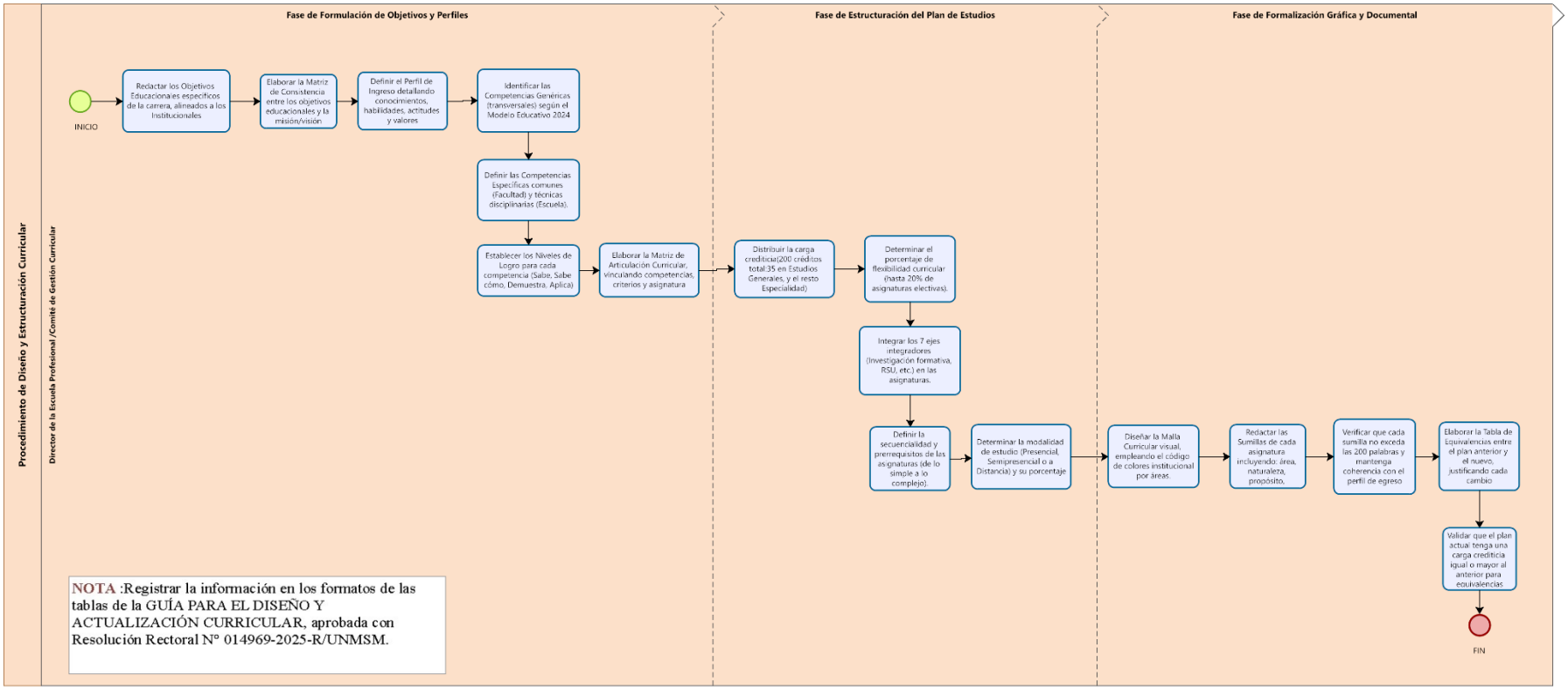



**Link del Procedimiento de Diagnóstico y Alineamiento Curricular**

| Formato de Procedimiento | | | |
|---|---|---|---|
| Proceso: | Gestión Curricular | Código: | PM.01.01.01 |
| Nombre: | Diagnostico y diseño curricular | Versión: | 1 |

| N° | Descripción de la tarea | Predecesor | Responsable |
|---|---|---|---|
| 3 | Fase de Formulación de Objetivos y Perfiles | | |
| 3.1 | Redactar los Objetivos Educacionales específicos de la carrera, alineados a los 6 objetivos institucionales. | Fase 2 | Comité de Gestión Curricular (CGC) |
| 3.2 | Elaborar la Matriz de Consistencia entre los objetivos educacionales y la misión/visión. | 3.1 | CGC |
| 3.3 | Definir el Perfil de Ingreso detallando conocimientos, habilidades, actitudes y valores requeridos. | 3.2 | CGC |
| 3.4 | Identificar las Competencias Genéricas (transversales) según el Modelo Educativo 2024 (Investigación, Liderazgo, etc.). | 3.3 | CGC |
| 3.5 | Definir las Competencias Específicas comunes (Facultad) y técnicas disciplinarias (Escuela). | 3.4 | CGC |
| 3.6 | Establecer los Niveles de Logro para cada competencia (Sabe, Sabe cómo, Demuestra, Aplica). | 3.5 | CGC |
| 3.7 | Elaborar la Matriz de Articulación Curricular, vinculando competencias, criterios y asignaturas por ciclo. | 3.6 | CGC |
| 4 | Fase de Estructuración del Plan de Estudios | | |
| 4.1 | Distribuir la carga crediticia mínima (200 créditos total: 35 en Estudios Generales, y el resto en Específicos y Especialidad). | 3.7 | CGC |
| 4.2 | Determinar el porcentaje de flexibilidad curricular (hasta 20% de asignaturas electivas). | 4.1 | CGC |
| 4.3 | Integrar los 7 ejes integradores (Investigación formativa, RSU, etc.) en las asignaturas correspondientes. | 4.2 | CGC |
| 4.4 | Definir la secuencialidad y prerrequisitos de las asignaturas (de lo simple a lo complejo). | 4.3 | CGC |
| 4.5 | Determinar la modalidad de estudio (Presencial, Semipresencial o a Distancia) y sus porcentajes de virtualidad. | 4.4 | CGC / Director EP |
| 5 | Fase de Formalización Gráfica y Documental | | |
| 5.1 | Diseñar la Malla Curricular visual, empleando el código de colores institucional por áreas. | 4.5 | CGC |
| 5.2 | Redactar las Sumillas de cada asignatura incluyendo: área, naturaleza, propósito, contenidos, ejes y metodologías. | 5.1 | CGC / Docentes Especialistas |
| 5.3 | Verificar que cada sumilla no exceda las 200 palabras y mantenga coherencia con el perfil de egreso. | 5.2 | CGC |
| 5.4 | Elaborar la Tabla de Equivalencias entre el plan anterior y el nuevo, justificando cada cambio. | 5.3 | CGC |
| 5.5 | Validar que el plan actual tenga una carga crediticia igual o mayor al anterior para las equivalencias. | 5.4 | CGC |
| Fin del procedimiento | | | |

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|---|---|---|
| Nombres y firma del servidor que elaboró el Documento | Nombres y firma de la Unidad de Organización encargada de la Gestión por Procesos en la Facultad | Nombres y firma del Responsable del Procesos elaboró el Documento |




**Link de Procedimiento de Diseño y Estructuración Curricular**

## 1.4 APROBACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS

El procedimiento de aprobación garantiza que la documentación refleja la realidad operativa y cumple con la cuarta Actividad de la Fase 1 cumpliendo la Norma Técnica 002-2025 de la PCM. Se desarrolla en cuatro puntos claves:

**1. Consolidar y Verificar**

La Unidad orgánica encarga de la gestión por Procesos en la facultad consolida el MAGPROF. La cual debe realizar las siguientes acciones:

- Consolidar y verificar las fichas de proceso e indicadores estén completas y alineadas al PEI de la su facultad
- Verificar que los "Responsables de los Procesos" (ej. Jefes de Unidad) firmen las fichas de procesos e indicadores en señal de conformidad.

**2. Opinión Técnica**

Antes de la emisión de la resolución, el expediente es remitido a la Oficina de Racionalización dependiente de la Oficina General de Planificación.

- Esta oficina verifica la coherencia metodológica y que no existan duplicidades de procesos en la jerarquía de procesos.
- Emisión de una opinión técnica favorable para su posterior aprobación.

**3. Aprobación**

Con las validaciones técnicas conformes, el expediente se eleva a la Máxima Autoridad administrativa en la facultad siendo, según el estatuto en el artículo 70 y 72, el Decano.

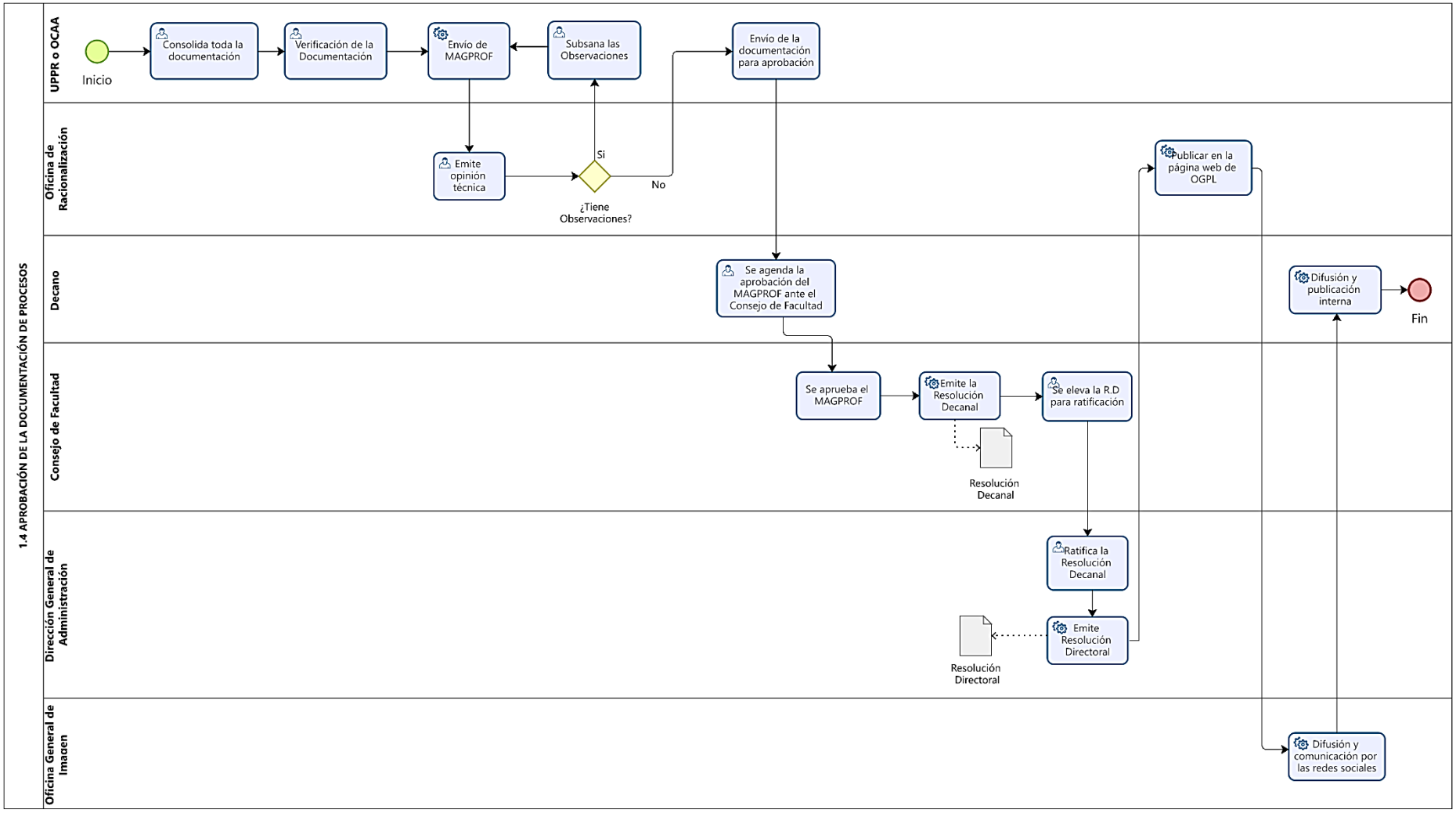
- El Decano presenta la propuesta ante el Consejo de Facultad.
- El Consejo de Facultad aprueba el Manual de Gestión por Procesos de la Facultad (MAGPROF).
- Emisión de la Resolución Decanal que aprueba el manual y dispone su publicación en el Portal de Transparencia de la Facultad.

**4. Ratificación**

Con la finalidad de asegurar la correcta aplicación administrativa de los procesos aprobados, el expediente se eleva a la Dirección General de Administración (DGA) para la ratificación de la Resolución Decanal aprobada por el Consejo de Facultad.

- Revisa el cumplimiento de las normas administrativas transversales de la universidad.
- Emite el acto resolutivo que ratifica lo aprobado por el Consejo de Facultad,
- Resolución Directoral de la DGA de ratificación.

| Etapa | Responsable(s) | Acciones Clave | Resultado / Documento |
|---|---|---|---|
| **1. Consolidar y Verificación** | • UPPR 0 o OCAA de la Facultad | • Consolidar el MAGPROF.<br>• Verificar notación BPMN y alineación al PEI.<br>• Verificar las firmas de fichas en señal de conformidad. | Conformidad (Fichas de procesos e indicadores firmadas) |
| **2. Opinión Técnica** | • Oficina de Racionalización (OGPL) | • Verificar coherencia metodológica.<br>• Asegurar que no existan duplicidades de procesos. | Opinión técnica favorable |
| **3. Aprobación** | • Decano<br>• Consejo de Facultad | • Presentar propuesta al Consejo.<br>• Aprobar el Manual de Gestión por Procesos (MAGPROF). | Resolución Decanal (y su publicación) |
| **4. Ratificación** | • Dirección General de Administración (DGA) | • Revisar cumplimiento de normas administrativas transversales.<br>• Ratificar lo aprobado por el Consejo de Facultad. | Acto resolutivo de ratificación |


1.4 APROBACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS
UPPR o OCAA
Oficina de Racionalización
Decano
Consejo de Facultad
Dirección General de Administración
Oficina General de Imagen
Inicio
Consolida toda la documentación
Verificación de la Documentación
Envío de MAGPROF
Subsana las Observaciones
Envío de la documentación para aprobación
Emite opinión técnica
Si
No
¿Tiene Observaciones?
Publicar en la página web de OGPL
Se agenda la aprobación del MAGPROF ante el Consejo de Facultad
Difusión y publicación interna
Fin
Se aprueba el MAGPROF
Emite la Resolución Decanal
Se eleva la R.D para ratificación
Resolución Decanal
Ratifica la Resolución Decanal
Emite Resolución Directoral
Resolución Directoral
Difusión y comunicación por las redes sociales

¡**Felicidades**!

Ya tienen todo lo necesario para arrancar con la gestión por procesos. Si algo se les traba, siempre pueden volver a revisar esta guía o comunicarse con la Oficina de Racionalización para darles una mano con la asistencia técnica. ¡Un gusto trabajar con ustedes!



# IV. ANEXOS

- Anexo 1: Listado de productos validados
- Anexo 2 : Inventario de Productos y Procesos
- Anexo 3: Ficha Técnica de Producto y Proceso
- Anexo 4: Ficha de Indicador de Proceso
- Anexo 5: Formato de Procedimiento
- Anexo 6: Plantilla de Identificación de Productos
- Anexo 7: Matriz de identificación de Dueños de Procesos

## Anexo 1

### Listado de productos validados

| Facultad de ... - Anexo 1 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| N° | Producto propuesto | Fuente | Clasificación | Atributos | Variables de calidad | Criterios de validación |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Enlace:
**https://docs.google.com/spreadsheets/d/1IdbcV-JwsslkBdM2xmDqpEFNbGGePwOmS7UgjFEEU_Q/edit?usp=sharing**

## Anexo 2

### Inventario de Productos y Procesos

| Facultad de ... - Anexo 3 | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| TIPO DE PROCESO | N° CÓDIGO (NIVEL 0) | PROCESO (NIVEL 0) | N° CÓDIGO (NIVEL 1) | PROCESO (NIVEL 1) | N° CÓDIGO (NIVEL 2) | PROCESO (NIVEL 2) | PRODUCTOS |
| PROCESOS ESTRATÉGICOS | PE.01_F0... | Gestión Estratégica | PE.01.01_F0... | (Nombre del proceso) | PE.01.01.01_F0... | (Nombre del proceso) | Producto 10<br>Producto 11 |
| | | | | | PE.01.01.02_F0... | (Nombre del proceso) | Producto 12<br>Producto 13 |
| | | | PE.01.02_F0... | (Nombre del proceso) | PE.01.02.01_F0... | (Nombre del proceso) | Producto 14 |
| | | | | | PE.01.02.02_F0... | (Nombre del proceso) | Producto 15<br>Producto 16 |
| | ... | (Nombre del proceso) | PE.02.01_F0... | (Nombre del proceso) | PE.02.01.01_F0... | (Nombre del proceso) | |
| | | | | | PE.02.01.02_F0... | (Nombre del proceso) | |
| | | | PE.02.02_F0... | (Nombre del proceso) | PE.02.02.01_F0... | (Nombre del proceso) | |
| | | | | | PE.02.02.02_F0... | (Nombre del proceso) | |
| PROCESOS MISIONALES | PM.01_F0... | Gestión de la Formación Académica | PM.01.01_F0... | (Nombre del proceso) | PM.01.01.01_F0... | (Nombre del proceso) | |
| | | | | | PM.01.01.02_F0... | (Nombre del proceso) | |
| | | | PM.01.02_F0... | (Nombre del proceso) | PM.01.02.01_F0... | (Nombre del proceso) | |
| | | | | | PM.01.02.02_F0... | (Nombre del proceso) | |
| | ... | (Nombre del proceso) | PM.02.01_F0... | (Nombre del proceso) | PM.02.01.01_F0... | (Nombre del proceso) | |
| | | | | | PM.02.01.02_F0... | (Nombre del proceso) | |
| | | | PM.02.02_F0... | (Nombre del proceso) | PM.02.02.01_F0... | (Nombre del proceso) | |
| | | | | | PM.02.02.02_F0... | (Nombre del proceso) | |
| PROCESOS DE SOPORTE | PS.01_F0... | Gestión de Admisión y Matrícula | PS.01.01_F0... | (Nombre del proceso) | PS.01.01.01_F0... | (Nombre del proceso) | |
| | | | | | PS.01.01.02_F0... | (Nombre del proceso) | |
| | | | PS.01.02_F0... | (Nombre del proceso) | PS.01.02.01_F0... | (Nombre del proceso) | |
| | | | | | PS.01.02.02_F0... | (Nombre del proceso) | |
| | ... | (Nombre del proceso) | PS.02.01_F0... | (Nombre del proceso) | PS.02.01.01_F0... | (Nombre del proceso) | |
| | | | | | PS.02.01.02_F0... | (Nombre del proceso) | |
| | | | PS.02.02_F0... | (Nombre del proceso) | PS.02.02.01_F0... | (Nombre del proceso) | |
| | | | | | PS.02.02.02_F0... | (Nombre del proceso) | |

Enlace:
**https://docs.google.com/spreadsheets/d/1AOHxWCkIp7919H8gRhPUfJwQIE1dzcCjdtmspNuPEdY/edit?usp=sharing**

## Anexo 3

## Ficha Técnica de Producto y Proceso

<table>
<tr><th colspan="8">DEFINICIÓN DEL PROCESO</th></tr>
<tr><td>Nombre</td><td colspan="4">Denominación del proceso, formulada a partir de un sustantivo derivado de un verbo y el sujeto sobre el que actua (orientada a la acción principal que desarrolla).</td><td>Codigo</td><td colspan="2">Identificador único del proceso</td></tr>
<tr><td>Dueño</td><td colspan="4">Jefe de unidad orgánica o cargo que asume la responsabilidad de la gestión integral del proceso, independientemente de las unidades que participen en su ejecución.</td><td>Tipo</td><td colspan="2">Clasificación del proceso: estratégico, misional, soporte</td></tr>
<tr><td>Alcance</td><td colspan="4">Delimitación del inicio y fin del proceso, incluyendo las principales acciones comprendidas y las exclusiones relevantes.</td><td>Versión</td><td colspan="2">Número que permite identificar y controlar las actualizaciones del proceso.</td></tr>
<tr><td>Vinculación</td><td colspan="7">Referencia a los instrumentos de planificación con los que el proceso se articula (OE/AE/AO), según corresponda a su nivel.</td></tr>
<tr><td>Objetivo</td><td colspan="7">Propósito del proceso, expresado en términos claros y medibles, que describe el resultado que se busca alcanzar mediante su ejecución.</td></tr>
<tr><th colspan="8">DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</th></tr>
<tr><td>Proveedores</td><td colspan="2">Entradas</td><td colspan="2">Proceso</td><td colspan="2">Salidas</td><td>Beneficiarios</td></tr>
<tr><td>Generan los insumos del subproceso 1</td><td colspan="2">Insumos del subproceso 1</td><td colspan="2">Subproceso 1</td><td colspan="2">Productos generados del subproceso 1</td><td>Reciben el valor de las salidas del subproceso 1</td></tr>
<tr><td>Generan los insumos del subproceso 2</td><td colspan="2">Insumos del subproceso 2</td><td colspan="2">Subproceso 2</td><td colspan="2">Productos generados del subproceso 2</td><td>Reciben el valor de las salidas del subproceso 2</td></tr>
<tr><td>Generan los insumos del subproceso 3</td><td colspan="2">Insumos del subproceso 3</td><td colspan="2">Subproceso 3</td><td colspan="2">Productos generados del subproceso 3</td><td>Reciben el valor de las salidas del subproceso 3</td></tr>
<tr><th colspan="8">EJECUCIÓN DEL PROCESO</th></tr>
<tr><td rowspan="4">RECURSOS</td><td>Humanos</td><td>Roles o perfiles que participan en la gestión o ejecución del proceso. En niveles superiores se consignan de manera referencial.</td><td rowspan="2">Registros</td><td rowspan="2">Documentos físicos o digitales que evidencian la ejecución de las actividades del proceso y permiten su trazabilidad, seguimiento y control.</td><td rowspan="2">Indicadores</td><td rowspan="2" colspan="2">Indicadores definidos para medir el proceso. No corresponden a indicadores del Plan Estratégico Institucional, sino a métricas propias del proceso, acordes a su nivel.</td></tr>
<tr><td>Físicos</td><td>Materiales o ambientes necesarios para el desarrollo del proceso.</td></tr>
<tr><td>Tecnológicos</td><td>Equipamiento tecnológico y recursos de infraestructura tecnológica que apoyan el proceso.</td><td rowspan="2">Riesgos</td><td rowspan="2">Eventos o situaciones que podrían afectar el logro del objetivo del proceso, considerando su nivel y alcance.</td><td rowspan="2">Controles</td><td rowspan="2" colspan="2">Medidas preventivas o correctivas implementadas para mitigar los riesgos identificados.</td></tr>
<tr><td>Informáticos</td><td>Sistemas de información, aplicaciones o plataformas informáticas utilizadas en el proceso.</td></tr>
<tr><th colspan="8">FORMALIZACIÓN DEL PROCESO</th></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">Unidad</td><td>Cargo</td><td colspan="2">Nombre y Apellidos</td><td colspan="2">Firma</td></tr>
<tr><td>Elaboración</td><td colspan="2"></td><td></td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>Revisión</td><td colspan="2"></td><td></td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td></tr>
</table>

Enlace:
**https://docs.google.com/spreadsheets/d/1zMxQGWIlzVIKNDrq1GRqILFIIDKPjIV_Ao78IhG1I18/edit?usp=sharing**

## Anexo 4

## Ficha de Indicador de Producto o Proceso

| FICHA DE INDICADOR | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Proceso | Nombre del proceso institucional al cual pertenece el indicador. | Código | Código único del indicador, asignado según la nomenclatura establecida para la gestión por procesos. | | | |
| Responsable | Jefe de la unidad orgánica responsable de la medición, seguimiento y reporte del indicador. | Versión | Número de versión del indicador. Se incrementa cada vez que se realizan modificaciones en la ficha. | | | |
| Objetivo | Describe la finalidad del indicador. Debe indicar qué se mide, para qué se mide y qué se busca mejorar o controlar. | | | | | |
| Nombre | Denominación clara y precisa del indicador, que refleje directamente lo que se mide. | Meta | Rango crítico o de riesgo | Rango de estable | Rango óptimo | |
| Variables | Definición de las variables utilizadas en la fórmula del indicador. Cada variable debe estar claramente identificada (ejemplo: N, D) y explicada. | Fuente | Sistemas, registros o unidades que proporcionan la información necesaria para el cálculo del indicador. | | | |
| Fórmula | Explicación del método de cálculo del indicador. Debe describirse de manera comprensible, indicando la relación entre las variables y el resultado esperado. | | | | | |
| Frecuencia | Periodicidad con la que se mide y evalúa el indicador (mensual, semestral, anual, etc.). | Periodo | Identificación del período evaluado en el seguimiento | Fecha de inicio del periodo | Fecha de fin del periodo | |

| SEGUIMIENTO | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Período | Variable 1 | Variable 2 | Meta | Valor del Indicador | Estado | Línea Base | Observaciones |
| 2026-1 | | | 80% | 66,67% | Riesgo | | - |
| | | | 80% | 77,78% | Estable | 66,67% | - |
| | | | 80% | 86,11% | Óptimo | 77,78% | - |




| FORMALIZACIÓN DEL PROCESO | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Unidad | Cargo | Nombre y Apellidos | Firma |
| Elaboración | Unidad de Planificación, Presupuesto y Racionalizacion | Bolsitas | | |
| Revisión | Unidad de Planificación, Presupuesto y Racionalizacion | Jefe | | |

Enlace:
**https://docs.google.com/spreadsheets/d/1O_tiR-3qxKpZd6Q9vFC_Mq0gZh_by3qhqTOgKGHLprs/edit?usp=sharing**

## Anexo 5

## Formato de Procedimiento

| Formato de Procedimiento | | | |
|---|---|---|---|
| Proceso: | Nombre y código del proceso al que pertenece el procedimiento. El mismo nombre que se menciona en la Ficha del producto y proceso. | Código: | Identificador alfanumérico único para el procedimiento. |
| Nombre: | Nombre del procedimiento | Versión: | Número que permite indentificar las actualizaciones. |
| Tareas | | | |
| N° | Descripción de la tarea | Predecesor | Responsable |
| 1 | Conjunto de acciones que, integradas entre sí, agregan valor al proceso. | Número de tarea previa | Cargo de quien realiza la tarea y su unodad de organización. |
| 2 | Se redactan con verbos infinitivos, puede señalarse su relación con otras actividades, y toma de decisiones. | | La unidad de organización debe ser la identificada en el diagrama de proceso. |
| ... | | | |
| Fin del procedimiento | | | |
| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: | |
| Firma de la persona quien diseña el procedimiento | Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos | Firma del dueño del proceso que autoriza el uso del procedimiento. | |

Enlace:
**https://docs.google.com/spreadsheets/d/1_oy2ubWuq-TLfiqJX8EW6l4L76Q6PkgWCZdKTACqK68/edit?usp=sharing**

## Anexo 6

## Plantilla de Identificación de Productos

**PLANTILLA DE IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTO**

**PLANTEAMIENTO**

- **Nombre del producto:** _____

**Tipo de producto:** ☐ Bien ☐ Servicio ☐ Regulación ☐ Ninguno

**Alineamiento Estratégico**

- Código OE/AE/AO: _____
- Denominación: _____

**CARACTERIZACIÓN**

- **Atributos de calidad**

Marcar los atributos que son valorados por los beneficiarios del producto:

| N.º | Atributo evaluado | Sí | No |
|---|---|---|---|
| 1 | ¿Los beneficiarios valoran que este producto se entregue con rapidez? | ☐ | ☐ |
| 2 | ¿Los beneficiarios valoran que se cumplan los plazos establecidos? | ☐ | ☐ |
| 3 | ¿Los beneficiarios valoran que la información sea clara y fácil de entender? | ☐ | ☐ |
| 4 | ¿Los beneficiarios valoran el trato amable y respetuoso al recibirlo? | ☐ | ☐ |
| 5 | ¿Los beneficiarios valoran que sea fácil de obtener o acceder? | ☐ | ☐ |

- **Atributo de ente rector**

¿El producto responde a una norma, directiva o mandato emitido por un ente rector o instancia superior? ☐ Sí ☐ No

En caso afirmativo, especificar la norma o disposición: _____

- **Atributo de ente rector:** ☐ Calidad ☐ Ente rector ☐ Ninguno

**VALIDACIÓN DEL PRODUCTO**

| N.º | Criterio de validación | Sí | No |
|---|---|---|---|
| 1 | ¿Este producto contribuye a resolver un problema de interés público? | ☐ | ☐ |
| 2 | ¿Tengo competencia legal para ofrecer este producto? | ☐ | ☐ |
| 3 | ¿Está alineado a mi estrategia institucional (PO/PE)? | ☐ | ☐ |
| 4 | ¿Este producto tiene beneficiarios internos o externos de la facultad? | ☐ | ☐ |
| 5 | ¿Este producto contribuye al fortalecimiento de la facultad? | ☐ | ☐ |

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN**

**Resultado final:** ☐ Producto válido ☐ Producto no válido

**Observaciones:** _____

Enlace: **https://docs.google.com/document/d/15KcVvD7IsBsH-YX-8Mvo3vYK3hra45EqWE7s_vGYrD0/edit?usp=sharing**

## Anexo 7

## Matriz de identificación de Dueños de Procesos

| UNMSM | Identificación de Dueños de Procesos |
|---|---|

| Nivel de Proceso | Nivel 0 |
|---|---|

| | Criterios | | Vicedecano Académico | | Vicedecano de Investigación | | Decano | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Calif. (1-5) | Multip. | Calif. (1-5) | Multip. | Calif. (1-5) | Multip. |
| 1 | Nivel de autoridad para decidir sobre políticas y lineamientos del proceso | 30% | | 0 | | 0 | | 0 |
| 2 | Grado de interés de cumplir el objetivo del proceso | 25% | | 0 | | 0 | | 0 |
| 3 | Nivel de Influencia para involucrar o coordinar a las áreas que participan en el proceso | 20% | | 0 | | 0 | | 0 |
| 4 | Grado conocimiento del detalle proceso (Total, parcial, escaso o muy poco) | 15% | | 0 | | 0 | | 0 |
| 5 | Grado de participación en la operativa del proceso | 10% | | 0 | | 0 | | 0 |
| | Total | 100% | | 0 | | 0 | | 0 |

| Nombre del Proceso |
|---|
| Gestión de la Formación Académica |

| Resultados de la matriz | |
|---|---|
| El candidato con mayor afinidad a ser seleccionado como Process Owner es : | - |

| Ponderaciones x Nivel de Procesos | | |
|---|---|---|
| Nivel 0 | Nivel 1 | Nivel 2 |
| 30% | 25% | 20% |
| 25% | 25% | 30% |
| 20% | 20% | 15% |
| 15% | 20% | 20% |
| 10% | 10% | 15% |
| 100% | 100% | 100% |

Enlace:
**https://docs.google.com/spreadsheets/d/14U31FfcbC7qtVtYDCH6MnM9Xk3x60vWH-mQfsqZmXLo/edit?usp=sharing**


S.M
ACADEMIA S. MARCI VRBIS REGVM IN PERV.
VLT
PLVS
RA




# UNMSM

## Oficina General de Planificación