

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

SECRETARÍA GENERAL

RESOLUCION N° R- 1260 -2025-UNSAAC.

Cusco, 08 SEP 2025

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO:

VISTO, el Oficio N° 383-2025-OPP-UNSAAC, registrado con el Expediente N° 835506, cursado por el **Mgt. EDWARD DIAZ VELAZCO**, Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de la Institución, solicitando aprobación de Directiva N° 007-2025-UM/OPP-UNSAAC "Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco", y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante expediente de Visto, el Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de la Institución, ha tomado conocimiento de los Oficios Nros. 0118, 0132, 0155, 0170 y 180-2025-UM/OPP-UNSAAC remitidos por la Jefe de la Unidad de Modernización, alcanzando la propuesta de Directiva N° 007-2025-UM/OPP-UNSAAC, "**LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACION DE GESTION POR PROCESOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**", para su aprobación;

Que, la propuesta de Directiva, ha sido elaborado en reunión de trabajo entre la Unidad de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto con la Oficina de Gestión de Calidad y el Equipo Consultor para implementar un Sistema de Gestión en Universidades según la NTP-ISO 21001, donde se ha identificado que es de necesidad institucional la actualización periódica de los procedimientos del MAPRO, instrumento de gestión por procesos que tiene como objetivos: organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo en la UNSAAC, bajo un enfoque sistémico y transversal para lograr que diferentes unidades de organización actúen como un ente unificado; siendo su contenido conforme se describe: Objetivo; Finalidad; Base Legal; Disposiciones Generales; Directivas Generales; Disposiciones Específicas; Responsabilidades; Disposiciones Complementarias y Finales;

Que, a través de la Nota de Atención N° 196-2025-DAJ-UNSAAC, el Director de la Oficina de Asesoría Jurídica de la Institución, alcanza sus sugerencias para ser considerados en la Directiva N° 007-2025-UM/OPP-UNSAAC, la cual tiene por objetivo satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria, así como contribuir con el logro de los objetivos institucionales;

Que, asimismo, el Director de la Oficina de Asesoría Jurídica de la Institución, a través del Dictamen Legal N° 334-2025-DAJ-UNSAAC, eleva sus recomendaciones y observaciones a la propuesta de Directiva N° 007-2025-UM/OPP-UNSAAC "**LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACION DE GESTION POR PROCESOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**", solicitado por el Mgt. Edward DIAZ VELAZCO, Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto;

Que, la Autoridad Universitaria, ha tomado conocimiento del referido expediente y, considerando los Lineamientos para la Elaboración de Directivas en la UNSAAC, aprobado por Resolución N° R-1563-2018-UNSAAC, ha dispuesto la emisión de la Resolución correspondiente;

Estando a lo referido, Ley N° 32185 Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2025, Dictamen Legal N° 334-2025-DAJ-UNSAAC y; en uso de las atribuciones conferidas a este Rectorado por Ley N° 30220 y Estatuto Universitario:

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR la Directiva N° 007-2025-UM/OPP-UNSAAC “**LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACION DE GESTION POR PROCESOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**”, elaborado por la Unidad de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de la Institución, documento que consta de ocho (08) ítems: Objetivo; Finalidad; Base Legal; Disposiciones Generales; Directivas Generales, Disposiciones Específicas; Responsabilidades; Disposiciones Complementarias y Finales; en merito a lo expuesto en la parte considerativa de la presente Resolución y, que como anexo forma parte de la presente Resolución.

SEGUNDO.- DISPONER que la Oficina de Planeamiento y Presupuesto en coordinación con la Unidad de Red de Comunicaciones, procedan con la difusión del presente documento en la página web de la Institución: www.unsaac.edu.pe y, en lugar visible conforme al D.S. N° 004-2019-JUS y TUO de la Ley N° 27444.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.

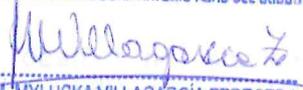

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

DR. ELEAZAR CRUCINTA UGARTE
RECTOR

TR.: VRAC.- VRIN.- OCI.- OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO.- U. PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO.- U. MODERNIZACION.- DIGA.- U. FINANZAS.- U. ABASTECIMIENTO.- S.U. MANTENIMIENTO Y SERVICIOS.- S.U. TESORERIA.- S.U. INTEGRACION CONTABLE.- S.U. EJECUCION PRESUPUESTAL.- U. RECURSOS HUMANOS.- S.U. EMPLEO.- FACULTADES (18).- DEPENDENCIAS UNIVERSITARIAS (30).- FILIALES (07).- MGT. EDWARD DIAZ VELAZCO.- OFICINA DE ASESORIA JURIDICA.- OFICINA DE COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL.- UNIDAD RED DE COMUNICACIONES.- ARCHIVO CENTRAL.- ARCHIVO S.G.: PTL/LL/MMVZ/MQL/LPC.-

Lo que transcribo a usted, para su conocimiento y demás fines.

Atentamente,


UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ABOG. M. MYLUSKA VILLAGARCÍA ZERECEDA
SECRETARIA GENERAL (e)

 OPP-UNSAAC	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO		
CODIGO: R-OPP/UM	Elaborado por Unidad de Modernización	Revisado por: Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Aprobado por: Resolución N°

DIRECTIVA N° 07-2025-UM/OPP-UNSAAC

LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

I. OBJETIVO

Establecer lineamientos técnicos que permitan y orienten la implementación de la gestión por procesos en la UNSAAC; para optimizar los servicios que brinda la Institución de manera transversal y secuencial con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria, así como contribuir con el logro de los objetivos institucionales.

II. FINALIDAD

Implementar la Gestión por Procesos en la UNSAAC, para contribuir con la gestión universitaria y con la satisfacción de las necesidades y perspectivas de los ciudadanos que buscan recibir servicios de calidad y el uso eficiente de los recursos públicos asignados.

III. ALCANCE

La presente Directiva es de cumplimiento obligatorio y de aplicación general a todas las unidades de organización de la UNSAAC (Órganos de la Alta Dirección, de Asesoramiento, de Apoyo y de Línea).

IV. BASE LEGAL

1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
2. Ley N° 30220, Ley Universitaria y modificatorias.
3. Ley N° 31520, Ley que reestablece la autonomía y la institucionalidad de las universidades peruanas.
4. Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión Pública.
5. Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
6. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Ordenado Único-TUO de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
7. Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
8. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM/SGP, aprueba la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública.
9. Resolución N° CU-265-2021-UNSAAC, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco modificado por Resolución Nro. CU-393-2023-UNSAAC y rectificado por Resolución Nro. AU-008-2024-UNSAAC.



 OPP-UNSAAC	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO		
CODIGO: R-OPP/UM	Elaborado por Unidad de Modernización	Revisado por: Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Aprobado por: Resolución N°

10. Resolución N° 001-2015-AE-UNSAAC, aprueba el Estatuto de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco y modificatorias.
11. Resolución N° R-1563-2018-UNSAAC, aprueba Lineamientos para la Elaboración de Directivas en la UNSAAC.

V. DISPOSICIONES GENERALES

V.1. Definiciones

Para la presente Directiva se incluyen las siguientes definiciones:

- a. Atributo.- Característica del producto que impacta de manera directa en la atención de las necesidades y expectativas de las personas. Pueden ser atributos de calidad que impactan en la satisfacción de las personas; o atributos establecidos por los entes rectores para la solución de un problema público.
- b. Bienes : Son productos tangibles que responde a las necesidades de las personas y que son entregadas por las entidades, en cumplimiento de sus funciones.
- c. Cadena de Valor: Identifica los resultados esperados de una intervención con los servicios como consecuencia de la gestión pública.
- d. Calidad de los Servicios: Atributos con los cuales fueron diseñados los servicios con la finalidad de resolver un necesidad y expectativa de la comunidad universitaria.
- e. Dueño del Proceso: Persona que ocupa el cargo y tiene la responsabilidad del manejo de la unidad de organización que ejecuta un proceso y garantiza que su producto sea ofrecido según las necesidades y expectativa de las personas.
- f. Elemento de entrada: Necesidades y expectativas de las personas que son ingresadas al proceso para ser transformadas en productos. Los elementos (expedientes, formularios, solicitudes, escritos, reclamos, etc.), en algunos casos pueden ser productos de otros procesos.
- g. Ficha de Proceso: Es el formato que se utiliza para registrar y describir los principales elementos identificados en el proceso.
- h. Flujograma: Representación gráfica de las actividades de un procedimiento.
- i. Gestión por Procesos: Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo con un enfoque sistémico y transversal, para lograr que las diferentes unidades de organización actúen como un ente unificado, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas y crear un valor público.
- j. Indicador de Producto o Proceso: Medida cuantitativa o cualitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos, a través de su comparación con períodos anteriores o con metas o compromisos.
- k. Manual de Procedimientos (MAPRO): Documento de gestión descriptivo y de sistematización normativa, desarrollado bajo el enfoque de procesos, describe en forma secuencial y lógica, las actividades que conforman los procesos que deben guardar coherencia con la normativa vigente.
- l. Mapa de Procesos: Documento de gestión que contiene la representación gráfica de las secuencia e interacción de los diferentes procesos de nivel cero que existen en la entidad.



 OPP-UNSAAC	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO		
CODIGO: R-OPP/UM	Elaborado por Unidad de Modernización	Revisado por: Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Aprobado por: Resolución N°

- m. Mejora de Procesos: Optimización del desempeño de un proceso que se consigue al eliminar o agregar actividades, elementos de entrada o recursos con la finalidad de generar los productos esperados.
- n. Nivel de proceso: Es la clasificación de los procesos de acuerdo a su desagregación. El nivel 0, también llamado Macroproceso, es el nivel más agregado. Luego se va desagregando en el nivel 1, nivel 2 hasta el último nivel n.
- o. Órgano: Es la unidad de organización de primer, segundo y tercer nivel organizacional de la estructura orgánica de una entidad.
- p. Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan y que agregan valor, las cuales transforman elementos de entrada en productos.
- q. Procesos Estratégicos: Son aquellos que definen las políticas, el planeamiento institucional, las estrategias, los objetivos y metas de la entidad, que aseguran la provisión de los recursos necesarios para su cumplimiento, así como aquellos destinados al seguimiento, evaluación y mejora de la entidad.
- r. Procesos Misionales u Operativos: Son aquellos que se encargan de elaborar los productos (bienes y servicios) previstos por la entidad, la razón de ser la institución.
- s. Procesos de Apoyo o de Soporte: Son aquellos que proporcionan los recursos para elaborar los productos previstos por la entidad.
- t. Producto: Son los servicios, resultantes de un proceso y que es entregado a las personas, a una entidad o a una unidad de organización de la entidad, con el propósito de implementar los objetivos de política pública y crear valor público.
- u. Procedimiento: Es el documento en el que se describen las tareas de un proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad.
- v. Registro: Documentación física o virtual, que se genera a partir de las actividades o tareas de un proceso. Son distintas a los productos.
- w. Riesgo: Posibilidad de que ocurra un evento adverso que afecte el logro del objetivo del proceso.
- x. Servicios: Son los productos intangibles que responden a las necesidades de las personas y que son entregados por las entidades públicas, en cumplimiento de sus funciones.
- y. Servicio administrativo. Productos intangibles que generan las entidades entregadas a otras entidades públicas, como un medio o soporte para la optimización de su gestión interna o la prestación eficiente y de calidad de los bienes y servicios que prestan.
- z. Tareas: Es el nivel más desagregado en el que se descomponen las actividades. El conjunto de tareas interrelacionadas y que agregan valor, son descritas en un procedimiento.
- aa. Usuario: Es el receptor final de los bienes y servicios generados por los procesos de la entidad puede ser una persona, un grupo de personas, organización u otro proceso. Pueden recibir de manera general la denominación de clientes, destinatarios, beneficiarios, administrados u otras.
- bb. Unidad de organización: Conjunto de unidades agrupadas por nivel organizacional al interior de la entidad, conforme a lo establecido en los lineamientos de organización de Estado.



 OPP-UNSAAC	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO		
CODIGO: R-OPP/UM	Elaborado por Unidad de Modernización	Revisado por: Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Aprobado por: Resolución N°

- cc. Valor público: Es el fin que persigue la gestión por proceso y que se crea cuando los productos que generan las entidades públicas atienden las necesidades y expectativas de las personas y optimizan su gestión interna, generando beneficios a la sociedad, y, cuando se optimiza la gestión interna a través del uso más eficiente de los recursos públicos.

V.2 DIRECTRICES GENERALES

- a. La presente Directiva es administrada por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto a través de la Unidad de Modernización.
- b. La gestión por procesos en la UNSAAC, se realiza en el marco de la metodología establecida por la Secretaría de Gestión Pública de la PCM, con las siguientes etapas:
 1. Identificación de procesos
 2. Implementación de procesos
 3. Evaluación de productos y procesos
 4. Mejora de productos y procesos
- c. La Oficina de Planeamiento y Presupuesto a través de la Unidad de Modernización se encarga de aplicar las disposiciones de la presente Directiva. Asimismo, es de su responsabilidad la elaboración del "diagrama de mapa de procesos" y del "inventario de productos y procesos de nivel cero". El "diagrama del mapa de procesos" es la representación gráfica de los procesos de la entidad (nivel 0) que se relacionan entre sí, el cual considera los elementos de entrada y productos, el Mapa de Procesos de la entidad es elevado por la Unidad de Modernización para su aprobación mediante Resolución Rectoral.
- d. El dueño del proceso es designado tomando en consideración los siguientes criterios:
 - Relación directa con los productos que brinda el proceso, así como con los usuarios que reciben dichos productos.
 - Responsabilidad y autoridad directa sobre actividades contenidas en el proceso.
 - Responsabilidad del cumplimiento de los procesos.
- e. Los documentos de Gestión que se generan en el proceso de implementación de la gestión por procesos son: El Mapa de Procesos y el Manual de Procesos (MAPRO) que serán difundidos y comunicados a todas las unidades de organización de la UNSAAC.

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

La Gestión por Procesos en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, se realiza en el marco de la Norma Técnica 002-2025-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública; mediante la **implementación del ciclo de la gestión por procesos, compuesto por cuatro (4) fases continuas y permanentes, que se detallan:**

FASE 1: IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS Y PROCESOS

Consiste en identificar los PRODUCTOS (bienes y servicios) que generan los órganos y

 OPP-UNSAAC	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO		
CODIGO: R-OPP/UM	Elaborado por Unidad de Modernización	Revisado por: Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Aprobado por: Resolución N°

unidades orgánicas de la UNSAAC, en cumplimiento de sus competencias. Esta fase se conforma por las siguientes actividades:

ACTIVIDAD 1: Identificar Productos, se realizan los siguientes pasos:



1. Revisar normas que asignan competencias y funciones

2. Identificar los productos

Paso 1: Revisar normas que asignan las competencias y funciones.

Se revisan normas y documentos de gestión: ROF; PEI, etc. Con el fin de identificar disposiciones como la misión, competencias o funciones, que orienten la identificación de los productos (bienes o servicios)

Paso 2: Identificar los productos.

En el marco de las normas y documentos de gestión revisados, corresponde identificar los productos, sean bienes o servicios.

La identificación de los productos, comprende la asignación de sus atributos lo cual está en función principalmente del problema público y también de las necesidades y expectativas de las personas a ser atendidas.

Los atributos se clasifican en dos formas:

- a) Atributos de calidad: Son aquellos que impactan en la satisfacción de las personas por ejemplo: Cumplimiento de plazos de atención, oportunidad de atención, derechos administrativos, tasas, calidad de atención, etc.
- b) Atributos establecidos por los entes rectores: Son aquellos que establecen los entes rectores, cuya prioridad es solucionar un problema público.

Los productos deben cumplir las siguientes características:

- Contribuyan a la solución de un problema público (Trabajos de Investigación)
- Son diseñados en el marco de las funciones sustantivas de la Universidad (formación profesional, investigación, proyección social, etc.)
- Contribuyen con el cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- Tienen un impacto directo en la atención de las necesidades y expectativas de las personas.
- Contribuyen con la creación de valor público.

ACTIVIDAD 2: Determinar Procesos.

La Unidad de Modernización, responsable de la gestión por procesos, identifica los procesos misionales Nivel 0, procesos estratégicos y de apoyo Nivel 0 y los procesos nivel 1 a más, tomando en consideración las interacciones necesarias para el funcionamiento sistémico de la entidad. Se realiza el paso 3 de esta actividad.

 OPP-UNSAAC	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO		
CODIGO: R-OPP/UM	Elaborado por Unidad de Modernización	Revisado por: Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Aprobado por: Resolución N°

Paso 3: Determinar Procesos Nivel 1 a más.

Los dueños de procesos pueden determinar los procesos nivel 1 hasta el último nivel, elaborando y aprobando las Fichas de Producto y Proceso, así como las respectivas Fichas de indicador de producto o proceso.

ACTIVIDAD 3: Documentar Procesos

Una vez determinados los procesos, se elabora la documentación que los caracteriza y operativiza, la cual está constituida por:

1. **Ficha de Proceso**, en la que se describen los principales elementos identificados en la caracterización del proceso. Su elaboración está a cargo del dueño del proceso y para ello debe considerar el formato establecido Ver Tabla N°1

Tabla N°1

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO			
NOMBRE DEL PROCESO	<i>Nombre del proceso</i>		
CÓDIGO DEL PROCESO	<i>De acuerdo al Inventario de Proceso</i>	TIPOS DE PROCESO	<i>Misional, Estratégico o de apoyo</i>
DUEÑO DEL PROCESO	<i>Unidad de Organización con responsabilidad y autoridad definidas por sus funciones que le permita diseñar, implementar, controlar y mejorar el proceso</i>		
OBJETIVOS DEL PROCESO	<i>Fin último que se pretende alcanzar con la ejecución del proceso ¿por qué el proceso agrega valor? Debe guardar coherencia con el nombre del proceso</i>		
OBJETIVOS ESTRATEGICOS	<i>Acción estratégica u actividad operativa, establecidos en los instrumentos de planeamiento, al cual se vinculan</i>		
2. ENTRADAS Y SALIDAS – PRODUCTOS DEL PROCESO			
PROVEEDOR DE ELEMENTO DE ENTRADA	ELEMENTOS DE ENTRADA	PRODUCTO	RECEPTOR DEL PRODUCTO
<i>Provee los elementos de entrada, puede ser una persona, grupo de personas, organización u otro proceso</i>	<i>Necesidades y expectativas de las personas que requieren ser atendidas por productos. Puede ser tangibles (expedientes, formularios, escritos, reclamos, otros) o intangibles (información normas, otros)</i>	<i>Resultado (s) de un proceso, entendido como los bienes, servicios y regulaciones que recibe un usuario y que deben contar con los requisitos necesarios para satisfacer sus</i>	<i>Receptor final del producto, pudiendo ser una persona, grupo de personas, organización, otro proceso. También se denominan usuarios, beneficiarios, clientes o administrados</i>



 OPP-UNSAAC	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO		
CODIGO: R-OPP/UM	Elaborado por Unidad de Modernización	Revisado por: Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Aprobado por: Resolución N°

		<i>necesidades y expectativas.</i>	
ACTIVIDADES DEL PROCESO			
<i>Colocar el diagrama del proceso que representa de forma gráfica la identificación, secuencia e interacción de las actividades del proceso y sus elementos, así como los registros que se generan</i>			
3. RIESGOS Y RECURSOS DEL PROCESO			
RIESGOS	<i>Situaciones que pueden generar desvíos en el cumplimiento de los objetivos del proceso para la entrega de productos</i> Considerar este campo en la ficha de producto y proceso de último nivel		
RECURSOS	Recursos Humanos:		
	Instalaciones:		
	Sistemas Informáticos:		
	Equipos:		
4. INFORMACION DOCUMENTADA DEL PROCESO			
DOCUMENTOS			
REGISTROS			
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	



Ficha de indicador de producto, el mecanismo “indicador de producto” es la medida que permite verificar el grado de cumplimiento de los atributos de los productos resultantes de un proceso, asimismo es la medida cuantitativa observable del nivel de desempeño de los procesos que permite describir características, comportamientos o fenómenos, a través de su comparación con períodos anteriores o con metas o compromisos.

Los indicadores de productos o procesos deben estar directamente vinculados a lo establecido en las políticas y planes aprobados en el marco del Sistema Administrativo de Planeamiento Estratégico.

El dueño del proceso determina el o los indicadores más adecuados que permitan evaluar de manera más eficiente si el producto o proceso cumple con su finalidad, de acuerdo a la Tabla siguiente:

 OPP-UNSAAC	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO		
CODIGO: R-OPP/UM	Elaborado por Unidad de Modernización	Revisado por: Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Aprobado por: Resolución N°

Tabla N°2
Ficha de indicador de producto o proceso

Objetivo de la tabla: Establecer el formato de ficha de indicador de producto o proceso¹ y cómo registrar su contenido.

Carácter: Contenido mínimo obligatorio.

FICHA DE INDICADOR DE [PRODUCTO O PROCESO]					
Proceso	<i>Código y Nombre del proceso. Igual que en la Ficha del producto y proceso.</i>				
Producto	<i>Nombre del producto. Igual que en el Inventario de Productos y Procesos.</i>				
Nombre del indicador	<i>Enunciado preciso y auto explicativo vinculado con el producto o el proceso. Debe señalar ¿Cómo?, ¿Sobre quién? y ¿Qué? se desea medir.</i>	Tipo	<i>De producto o de proceso.</i>		
Justificación	<i>Descripción de la razón para elegir el indicador como el más adecuado, señalando por qué es relevante, factible de medir y específico para asegurar la calidad del producto o el objetivo del proceso, que atienda las necesidades y expectativas de las personas.</i>				
Responsable	<i>Dueño de proceso, responsable de recabar, reportar y analizar el indicador.</i>				
Método de cálculo	<i>Fórmula de cálculo del indicador y las especificaciones técnicas, que comprende la definición de las variables utilizadas en la fórmula de cálculo y los criterios necesarios para su entendimiento.</i>				
Sentido esperado	<i>Ascendente, descendente, no definido.</i>	Unidad de Medida	<i>tiempo, costo, %, etc.</i>	Frecuencia	<i>mensual, trimestral, anual, etc.</i>
Fuente de datos	<i>Origen de la información del indicador.</i>				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	[año base]	[año 1]			[año n]
Valor					
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
<i>Firma del servidor que elabora el documento</i>		<i>Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos</i>		<i>Firma del dueño del proceso</i>	

Nota: Debe vincularse con los objetivos estratégicos de la entidad, siendo recomendable que sea la misma ficha de indicador elaborada en los documentos del planeamiento estratégico, a

¹ Adaptado de la Guía para la elaboración de indicadores de políticas nacionales y planes estratégicos, aprobada con Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 0046-2024-CEPLAN/PCD. Disponible en el enlace: <https://www.gob.pe/institucion/ceplan/informes-publicaciones/5614517-guia-para-la-elaboracion-de-indicadores-de-politicas-nacionales-y-planes-estrategicos-actualizada-2024>.



 OPP-UNSAAC	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO		
CODIGO: R-OPP/UM	Elaborado por Unidad de Modernización	Revisado por: Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Aprobado por: Resolución N°

fin de integrar, facilitar su medición y evitar duplicidad.

2. Procedimiento

El procedimiento contiene la descripción de las tareas que conforman un proceso, su objetivo es mostrar el flujo de información que comprenden las tareas, así como los roles de las unidades de organización que participan en la ejecución del proceso, por lo tanto, su desarrollo solo aplicaría para los procesos de último nivel.

El dueño del proceso es el responsable de la elaboración de la propuesta del procedimiento tomando en cuenta, la información de la Ficha de Producto.

Se elabora el procedimiento siempre y cuando el proceso involucrado cumpla alguno de los siguientes criterios:

- No se encuentra regulado por un documento normativo interno
- Es complejo y requiere información técnica para su ejecución, que asegure estándares mínimos de calidad.
- Involucra servidores con competencias diversas
- Representa una alta carga de trabajo operativa
- No cuenta con un nivel de automatización



Tabla N°2

Formato de Procedimiento

Objetivo : Establecer un formato para la elaboración de procedimientos.

Carácter: Contenido mínimo obligatorio.

Nombre del Proceso: Nombre y código del proceso que se está procedimentando. El mismo nombre que se menciona en la Ficha del producto y proceso.		Código y versión:
Tareas		
N°	Descripción de la tarea	Responsable
[1]	Conjunto de acciones que, integradas entre sí, agregan valor al proceso. Se redactan con verbos infinitivos, puede señalarse su relación con otras actividades, y toma de decisiones.	Cargo de quien realiza la tarea y su unidad de organización. La unidad de organización debe ser la misma identificada en el diagrama del proceso.
...		
[n]		
<i>Fin del procedimiento</i>		
Anexo:	Colocar como anexo el diagrama de flujo del Procedimiento.	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma del servidor que elabora el documento	Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos	Firma del dueño del proceso

Nota: El procedimiento no debe contener información distinta a la Ficha del producto y proceso del cual se depende, a excepción de la descripción de las tareas, las cuales son la desagregación más específica de las actividades del proceso.

 OPP-UNSAAC	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO		
CODIGO: R-OPP/UM	Elaborado por Unidad de Modernización	Revisado por: Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Aprobado por: Resolución N°

ACTIVIDAD 4: Aprobar la documentación de Procesos

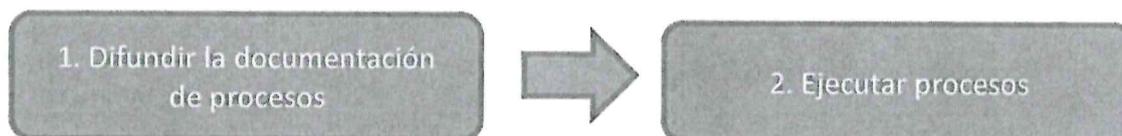
La documentación de procesos, es revisada y aprobada por el dueño del proceso, previa conformidad de la Unidad de Modernización, responsable de la materia de gestión por procesos, quien opina sobre los aspectos técnicos, conforme se muestra en el cuadro Adjunto:

Niveles de aprobación de documentación de procesos

Documento	Elaboración	Opinión técnica	Aprobación
Ficha de Producto y Proceso	Dueño del proceso	Unidad de Modernización y Estadística	Dueño del Proceso
Ficha de indicador de producto o proceso			
Procedimiento			

FASE 2: IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS

Consiste en ejecutar los procesos de acuerdo con lo establecido en su documentación. Esta fase se conforma por las actividades mostradas en el siguiente gráfico:



ACTIVIDAD 1: Difundir la documentación de procesos

- Los documentos aprobados deben ser difundidos a las unidades orgánicas que participan en los procesos y deben estar disponibles para el personal de la UNSAAC para la realización de las actividades diarias.
- Para que los documentos cumplan su objetivo, se capacita al personal en los procesos, procedimientos o actividades.

ACTIVIDAD 2: Ejecutar procesos

El dueño del proceso conduce la ejecución de las actividades del proceso de acuerdo con lo establecido en su documentación. De otro lado, los servidores que participan en el proceso generan los registros correspondientes. Asimismo, las oportunidades de mejora que estos puedan identificar, deben ser registradas y notificadas al dueño del proceso para su evaluación y considerarse en la fase de mejora de proceso.

 OPP-UNSAAC	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO		
CODIGO: R-OPP/UM	Elaborado por Unidad de Modernización	Revisado por: Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Aprobado por: Resolución N°

FASE 3: EVALUACIÓN DE PRODUCTOS Y PROCESOS

Consiste en la verificación de los atributos de los productos y del nivel de desempeño de los procesos misionales vinculados, a fin de identificar oportunidades de mejora. Esta fase se conforma por las actividades mostradas en el siguiente gráfico:



ACTIVIDAD 1: Medir productos y procesos

Llevar a cabo la actividad, comprende lo siguiente:

- Recopilar información de las fuentes previamente determinadas
- Medir a través de sus indicadores
- Registrar los datos obtenidos en las fichas de indicador de productos o procesos. Al medir los indicadores de productos es importante identificar sus atributos (calidad establecidos por el ente rector)

Del mismo modo, al medir los indicadores de procesos, se debe considerar las características establecidas en las fichas de procesos.

ACTIVIDAD 2: Analizar productos y procesos

Llevar a cabo la actividad requiere:

- a) Análisis de producto: Se debe comparar los atributos que ofrecen los productos (bienes y servicios) versus los atributos con los cuales los productos fueron diseñados.
- b) Análisis de procesos: Se debe comparar los resultados del proceso versus los logros esperados, a fin de identificar el nivel de desempeño de este.

Durante el desarrollo de esta actividad, el dueño del proceso podrá evaluar la eficacia de los indicadores de productos y procesos, pudiendo reformularlos si se verifica que no cumple con su objetivo o no contribuye a medir los logros esperados.

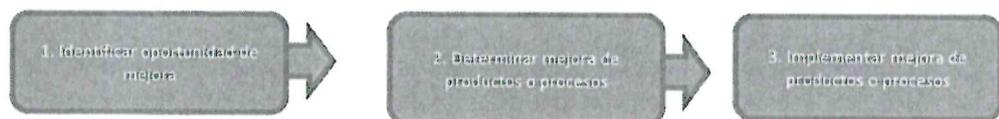
FASE 4: MEJORA DE PRODUCTOS Y PROCESOS

Se refiere a los cambios, rediseño o innovación de productos, así como a la optimización del desempeño de los procesos, en el marco de las prioridades de la UNSAAC. Esta fase se centra en los productos y procesos misionales.

Para que una acción califique como mejora, el resultado debe ser percibido por quien recibe el producto (bien o servicio) o bien se tenga evidencia que contribuirá a solucionar un problema público.

Esta fase está conformada por las actividades que se muestran en el siguiente gráfico

 OPP-UNSAAC	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO		
CODIGO: R-OPP/UM	Elaborado por Unidad de Modernización	Revisado por: Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Aprobado por: Resolución N°



ACTIVIDAD 1: Identificar Oportunidades de Mejora

Identificar y seleccionar aquellos problemas, brechas u oportunidades de mejora que se originan de la evaluación de los productos, relacionados con los siguientes aspectos:

ASPECTOS	
Procesos y procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Uso de recursos</u>: Se refiere a la oportunidad de reducir o agregar mejoras, orientados a lograr los objetivos del proceso o procedimiento de manera más eficiente. - Porcentaje de servicios no conformes informados por los usuarios: Genera una oportunidad de mejora de procesos - <u>Evaluación de Riego</u>: Producto de las acciones para mitigar los riegos operativos, se pueden generar oportunidades de mejora en los procesos.
Calidad de los servicios	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Nivel de satisfacción</u>: Si se mide la satisfacción de las personas, puede generar oportunidades de mejora en los atributos de calidad. - <u>Cumplimiento de plazos</u>: El retraso de los tiempos de atención y de espera nos genera la necesidad de mejorar los procesos y procedimientos - <u>Reclamos</u>: Si existen reclamos del producto (servicio) genera oportunidades de mejora
Cumplimiento de normas establecidas por los entes rectores	<ul style="list-style-type: none"> - Si hay cambio en la normatividad de los entes rectores puede conllevar al replanteamiento o mejora del producto (servicio)

Los problemas seleccionados se deben priorizar, de acuerdo a las siguientes reglas:

- Están vinculados a procesos misionales de la UNSAAC
- Presentan una alta demanda e impacto en las necesidades y expectativas de los usuarios
- No se encuentran en proceso de proyecto de mejora.

ACTIVIDAD 2: Determinar mejora de productos o procesos.

El producto o proceso priorizado es analizado de acuerdo a la caracterización establecida en la Ficha de producto y proceso y a los resultados generados de la Ficha de indicador de producto o proceso, con la intención de determinar las propuestas de mejoras que coadyuven al cierre de brechas de las necesidades y expectativas de las personas.

 OPP-UNSAAC	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO		
CODIGO: R-OPP/UM	Elaborado por Unidad de Modernización	Revisado por: Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Aprobado por: Resolución N°

De corresponder, se recomienda utilizar las diversas herramientas tales como:

- Lluvia de ideas
- Diagrama de Pareto
- Gráficos de control
- Diagrama de causa y efecto, etc.

La UNSAAC, programará el desarrollo e implementación de las mejoras, considerando:

- Disponibilidad de recursos
- Apoyo de la Alta Dirección
- Autonomía del dueño del proceso
- Tiempo que tomará su desarrollo

La mejora seleccionada es validada por el dueño del proceso, quien, en coordinación con la Unidad de Modernización, debe garantizar que se encuentra alineada con los objetivos institucionales de la UNSAAC.

ACTIVIDAD 3: Implementar mejoras de productos o procesos

Consiste en la implementación y el seguimiento de las mejoras de productos o procesos previamente seleccionados y están a cargo del dueño del proceso.

Implica la adecuación (rediseño, innovación o modificación) de los productos o de los procesos, con el fin de atender de mejor forma las necesidades y expectativas de los usuarios.

La mejora de un producto o proceso puede implementarse de las siguientes formas:

- Mejora de producto: Incremento o modificación de los atributos de un producto, con la finalidad de mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios, atender sus necesidades y expectativas y contribuir al cierre de brechas.
- Mejora de procesos: Optimización del desempeño de un proceso que se consigue al eliminar o agregar actividades, elementos de entrada o recursos con la finalidad de generar los productos esperados.
- Simplificación del proceso: Eliminación de actividades que no agregan valor al proceso, expresados en tiempos y costos, con el fin de ofrecer los servicios más eficientes.

Luego de la implementación de las mejoras en los productos o procesos, estas se incorporan en la gestión de la entidad con las siguientes acciones:

- Actualizando la documentación de productos y procesos
- Asignando recursos de acuerdo con las nuevas necesidades
- Actualizando instrumentos de gestión organizacional, de corresponder
- Capacitando a los involucrados en el proceso mejorado.

Aprobado por Resolución R.
N° 1260-2025-UNSAAC