

Universidad Nacional

Ciro Alegría

Ley de creación N° 29756



UNCA



“PROCEDIMIENTO DE DETERMINACIÓN DE PROCESOS”



Aprobado con Resolución de Comisión Organizadora N° 0624-2023/CO-UNCA, de fecha
07 de setiembre de 2023

SETIEMBRE – 2023
HUAMACHUCO

¡La Universidad del Ande Liberteño!

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PGC-PR-02	
		FECHA:	Setiembre 2023	
	PROCEDIMIENTO DE DETERMINACIÓN DE PROCESOS	VERSIÓN:	01	
		PAGINA:	2 de 19	

COMISIÓN ORGANIZADORA

PRESIDENTE

DR. WALTER JUAN VÁSQUEZ CRUZ



VICEPRESIDENTE ACADÉMICO

DR. ELISEO PUMACALLAHUI SALCEDO

VICEPRESIDENTE DE INVESTIGACIÓN

DR. ALBERTO VALENZUELA MUÑOZ

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
 UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRIA HUAMACHUCO Ing. Jonathan Francisco Huamán Rivera Especialista en Licenciamento	 UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRIA HUAMACHUCO Mg. Luis Miguel Tirado Bocanegra Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad	 UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRIA COMISION ORGANIZADORA Dr. Walter Juan Vásquez Cruz PRESIDENTE
Ing. JONATHAN FRANCISCO HUAMÁN RIVERA	Mg. LUIS MIGUEL TIRADO BOCANEGRA	COMISIÓN ORGANIZADORA
24-08-2023	01-09-2023	07-09-2023

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PGC-PR-02	
		FECHA:	Setiembre 2023	
	PROCEDIMIENTO DE DETERMINACIÓN DE PROCESOS	VERSIÓN:	01	
		PAGINA:	3 de 19	

1. OBJETIVO

Identificar los procesos misionales, estratégicos y de soporte, y la caracterización de los elementos que lo conforman.

2. ALCANCE

Aplicable a todos los procesos (operativos, estratégicos y de soporte) y procedimientos específicos que se gestionan en la universidad.

3. BASE LEGAL Y NORMATIVA



- 3.1. Ley Universitaria. Ley N° 30220.
- 3.2. Norma ISO 9001:2015. Requisitos del sistema de gestión de calidad.
- 3.3. Norma ISO 9000:2015. Vocabulario.
- 3.4. Norma Técnica N° 001-2018-SGP.
- 3.5. Estatuto.
- 3.6. Reglamento General.,
- 3.7. Plan Estratégico Institucional 2022-2025.
- 3.8. Plan Operativo Institucional.



4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

4.1. DEFINICIONES:

- 4.1.1. **GESTIÓN POR PROCESOS:** Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como con el logro de los objetivos institucionales. En este marco, los procesos se gestionan como un sistema definido por la red de procesos, sus productos y sus interacciones, creando así un mejor entendimiento de lo que aporta valor a la entidad.
- 4.1.2. **PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionados y que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en productos o servicios, luego de la asignación de recursos.
- 4.1.3. **PROCESO OPERATIVOS O MISIONALES:** Son los que se encargan de elaborar los productos (bienes y servicios) previstos por la entidad, por lo que tienen una relación directa con las personas que los reciben.
- 4.1.4. **PROCESO ESTRATÉGICO:** Son los que definen las políticas, el planeamiento institucional, las estrategias, los objetivos y metas de la entidad, que aseguran la provisión de los recursos necesarios para su

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PGC-PR-02		
		FECHA:	Setiembre 2023		
	PROCEDIMIENTO DE DETERMINACIÓN DE PROCESOS		VERSIÓN:		01
			PAGINA:		4 de 19

cumplimiento y que incluyen procesos destinados al seguimiento, evaluación y mejora de la entidad.

4.1.5. PROCESO DE SOPORTE O DE APOYO: Son los que proporcionan los recursos para elaborar los productos previstos por la entidad.

4.1.6. PROCEDIMIENTO: Es la descripción documentada de cómo deben ejecutarse las actividades que conforman un proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad, permitiendo de esta manera una operación coherente. Si bien podrían tener equivalencia, los procedimientos tal como se conceptualizan en este punto no necesariamente son los procedimientos administrativos señalados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.



4.2. ABREVIATURA:

4.2.1. UNCA: Universidad Nacional Ciro Alegría.

4.2.2. OGC: Oficina de Gestión de la Calidad.

4.2.3. EGP: Equipo Encargado de la Implementación de la Gestión por Procesos en la UNCA.

5. LINEAMIENTOS GENERALES

5.1. El Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, es responsable de velar por el cumplimiento de los lineamientos del presente procedimiento.

5.2. El Rector, como máxima autoridad administrativa de la UNCA, actúa como nexo de coordinación con la Secretaría de Gestión Pública.



5.3. La Rector, es el responsable de la materia de gestión por procesos en cada entidad y mantiene relaciones técnico – funcionales con la SGP. Asimismo, convoca en la universidad la conformación del equipo encargado de la implementación de la Gestión por Procesos en la UNCA.

6. DESARROLLO

6.1. PROCEDIMIENTO DE DETERMINACIÓN DE PROCESOS

A. Descripción de la Actividad

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1	EGP	IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS - El EGP determina el propósito de la organización y/o proceso, alineados a los objetivos estratégicos de la universidad, de	Ficha de Identificación de Productos

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PGC-PR-02	
		FECHA:	Setiembre 2023	
PROCEDIMIENTO DE DETERMINACIÓN DE PROCESOS	VERSIÓN:	01		
	PAGINA:	5 de 19		

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
		<p>manera que genere valor público y contribuya al cumplimiento de los fines institucionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El EGP identifica los productos o servicios previstos de la organización y/o proceso, considerando: <ul style="list-style-type: none"> • Normas de creación. • Leyes de organización. • Funciones Generales. • Normas específicas de asignación de competencias. • Políticas y planes. • Reglamentos de organización y funciones de la entidad-ROF. - El EGP identifica los clientes quienes recibirán los productos o servicios. - El EGP identifica la necesidad real del cliente y ajustarla al producto o servicio ofrecido, de corresponder. (Anexo N° 01) 	de los Procesos
2	EGP	<p>IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - El EGP identifica los procesos misionales necesarios para elaborar o brindar los productos identificados en el paso anterior. - El EGP identifica los procesos estratégicos y de soporte o de apoyo, tomando en cuenta las interacciones necesarias para el funcionamiento sistémico de la universidad. - El EGP registra en el Inventario de Procesos, todos los procesos identificados, así como sus correspondientes productos. (Anexo N° 02) 	Ficha de Inventario de Procesos
3	EGP	<p>CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - El EGP identifica los siguientes elementos que forman parte de los procesos: 	



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PGC-PR-02		
		FECHA:	Setiembre 2023		
	PROCEDIMIENTO DE DETERMINACIÓN DE PROCESOS		VERSIÓN:		01
			PAGINA:		6 de 19

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
		<ul style="list-style-type: none"> • Objetivo del proceso: Es el fin último que se pretende alcanzar con la ejecución de un proceso. • Dueño del proceso: Es quien tiene la responsabilidad y la autoridad definida para diseñar, implementar, controlar y mejorarlos procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla el resultado previsto. • Elementos de entrada: Necesidades y expectativas de las personas son ingresadas al proceso para ser transformadas en los productos. Los elementos de entrada pueden ser tangibles (expedientes, formularios, solicitudes, escritos, reclamos, denuncias) y otros intangibles (información). • Actividades: Es el conjunto articulado de tareas permanentes, continuas, interrelacionadas y secuenciales que consumen los insumos necesarios (recursos humanos, tecnológicos y financieros) para la generación de los productos. • Producto: Resultado de un proceso, entendido como los bienes y servicios que recibe una persona y que satisfacen sus necesidades y expectativas, lo que contribuye al logro de los objetivos institucionales y a la generación de bienestar para la sociedad. Esta definición incluye como productos a las políticas y a las regulaciones. • Cliente: Término genérico para describir al receptor final del producto, pudiendo ser una persona, un grupo de personas, una 	<p>Ficha Técnica de Caracterización del Proceso</p> <p>Diagrama del Proceso</p> <p>Ficha de Indicador de Desempeño</p>



[Handwritten signature]

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PGC-PR-02		
		FECHA:	Setiembre 2023		
	PROCEDIMIENTO DE DETERMINACIÓN DE PROCESOS		VERSIÓN:		01
			PAGINA:		7 de 19

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
		<p>organización, otro proceso, entre otros; y pudiendo recibir de manera general la denominación de usuarios, beneficiarios, administrados, clientes u otras. Ejemplos: estudiantes, pensionistas, contribuyentes, asegurados, servidores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recursos: Elementos necesarios para la operación de los procesos: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Recursos humanos: Servidores que ejecutan los procesos, caracterizados por un perfil técnico. ❖ Instalaciones: Infraestructura física donde se ejecutan los procesos, que, por defecto, deberían de incluir los servicios básicos para dicho fin (electricidad, servicios de agua, telefonía, internet, entre otros). Ejemplo: oficinas administrativas, centros de atención de personas, etc. ❖ Sistemas informáticos: Sistema de soporte integrado que permite a usuarios individuales obtener, compartir y gestionar información mediante una combinación específica de software y hardware, y de esta manera dar soporte a los procesos. ❖ Equipos: Equipamiento utilizado en la ejecución del proceso. Por ejemplo: computadoras personales, laptops, impresoras, escáner, entre otros. • Controles: Conjunto de actividades (revisiones, inspecciones, pruebas) orientadas a la verificación del cumplimiento de las características previstas de los 	



Handwritten signature or mark.



PROCEDIMIENTO


CÓDIGO:	PGC-PR-02
FECHA:	Setiembre 2023
VERSIÓN:	01
PAGINA:	8 de 19



PROCEDIMIENTO DE DETERMINACIÓN DE PROCESOS

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
		<p>elementos de entrada, de las actividades y de los productos resultantes de los procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador de desempeño: Medida cuantitativa o cualitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos, a través de su comparación con periodos anteriores o con metas o compromisos. Se asocia con el objetivo del proceso y sirve para la determinación de metas. Conceptualmente, se considera que los indicadores tienen cuatro dimensiones de desempeño: eficacia, eficiencia, calidad y economía aplicables a los productos. De acuerdo con su factibilidad de implementación, cada entidad definirá la dimensión sobre la cual realizará el seguimiento y la medición de sus procesos. <p>- Identificado los elementos del proceso el EGP elabora la "Ficha Técnica del Proceso" (Anexo N° 03). De ser el caso, se establecen niveles de procesos, debiéndose elaborar una "Ficha Técnica del Proceso" para cada uno de ellos.</p> <p>- El EGP determina los procesos necesarios y su aplicación a través de la entidad, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las entradas requeridas y las salidas esperadas de los procesos. • Secuencia e interacción de los procesos. • Determinar y aplicar criterios y los métodos, incluyendo el seguimiento, mediciones e indicadores del desempeño relacionados, necesarios para asegurar la operación eficaz y el control del proceso. • Los recursos necesarios para los procesos y asegurarse su disponibilidad. 	



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PGC-PR-02	
		FECHA:	Setiembre 2023	
PROCEDIMIENTO DE DETERMINACIÓN DE PROCESOS	VERSIÓN:	01		
	PAGINA:	9 de 19		



N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
		<ul style="list-style-type: none"> • Asignar las responsabilidades y autoridades para los procesos. • Gestionar los riesgos y oportunidades, según el procedimiento “AMFE, PGC-PR-02”. • Evaluar los procesos e implementar los cambios necesarios para asegurar el logro de resultados previstos. • Mejorar los procesos, según lo establecido en el procedimiento “Mejora de Procesos, PGC-PR-04”. <p>- El EGP elabora el Diagrama del Proceso. Cuando el proceso conlleva a diversos procedimientos específicos, con variación de actividades, los diagramas de flujo se elaboran para cada procedimiento y forma parte del mismo.</p> <p>- La elaboración del “Diagrama del Proceso”, secuencia lógica e interacción de actividades del proceso, incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Secuencia lógica e interacción de las actividades del proceso. • Detalle de roles que intervienen. • Elementos de entrada. • Productos y destinatarios de los mismos. <p>- El EGP elabora la “Ficha de Indicador de Desempeño” (Anexo N° 04) y que contiene lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso: Nombre y código del proceso. • Objetivo: Resultado previsto de la ejecución del proceso. • Indicador: Nombre del indicador. • Finalidad del indicador: Descripción de la finalidad de la medición. 	



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PGC-PR-02	
		FECHA:	Setiembre 2023	
	PROCEDIMIENTO DE DETERMINACIÓN DE PROCESOS	VERSIÓN:	01	
		PAGINA:	10 de 19	

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
		<ul style="list-style-type: none"> • Fórmula: Fórmula de cálculo del indicador. • Unidad de medida. Unidad de medida del indicador, ejemplo: tiempo, soles, etc. • Frecuencia: Frecuencia de medición del indicador (mensual, bimensual, anual). • Oportunidad de medida: De acuerdo con la Frecuencia, es el momento en el que se reporta el resultado. • Línea base: Base de información sobre la que se monitorea y compara la meta establecida, cuando no se cuenta con data anterior. • Meta: Fin hacia el que se dirigen las acciones. • Fuente de datos: Origen de la información con la que se construye el indicador. • Responsable: Área o puesto responsable de reportar el indicador. <p>- Para evaluar el desempeño se consideran cuatro (4) factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel: Desempeño en una escala de medida significativa. • Tendencia: Tasa de mejora en áreas de importancia (pendiente de los puntos de los datos en el tiempo) • Comparación: En comparación con otras entidades apropiadas o benchmarks o líderes del sector. • Integración: Relacionados con ciudadanos, servicios, sectores, planes de acción, futuro, otros procesos. 	
4	EGP	DETERMINACIÓN DE LA SECUENCIA E INTERACCIÓN DE PROCESOS	Mapa de Procesos referencial





	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PGC-PR-02		
		FECHA:	Setiembre 2023		
	PROCEDIMIENTO DE DETERMINACIÓN DE PROCESOS		VERSIÓN:		01
			PAGINA:		11 de 19

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
		<ul style="list-style-type: none"> - El EGP utilizan diagramas de bloques a fin de obtener la representación gráfica de la secuencia e interacción de todos los procesos de la universidad, considerando (Anexo N° 05): <ul style="list-style-type: none"> • Productos del proceso. • Destinatario. • Elementos de entrada. 	
5	Jefe de la OGC	<p>APROBACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS DOCUMENTOS GENERADOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - El Dueño de Proceso revisa y aprueba la Ficha Técnica de Caracterización de Proceso, el Diagrama de Proceso y la Ficha de Indicador de Desempeño. - El EGP da conformidad del Mapa de Procesos Referencial. - El Jefe de la OGC consolida toda la información del Mapa de Procesos Referencial y lo revisa, para luego emitir su conformidad sobre los aspectos técnicos contenidos en la normativa legal vigente y eleva al Rector para su aprobación vía acto resolutivo en el Consejo Universitario. - El Jefe de la OGC elabora el Manual de Gestión de Procesos y eleva al Rector para su aprobación por Consejo Universitario vía acto resolutivo. - El Rector difunde los documentos aprobados al personal a través del portal web institucional de la UNCA, sensibilizaciones, charlas, entre otros. 	<p>Resolución de aprobación del Mapa de Procesos</p> <p>Resolución de aprobación de la Ficha Técnica de Caracterización del Proceso</p> <p>Resolución del Manual de Gestión de Procesos</p>



7. REGISTROS

- Ficha de Identificación de Productos de los Procesos.
- Ficha de Inventario de Procesos.

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PGC-PR-02		
		FECHA:	Setiembre 2023		
	PROCEDIMIENTO DE DETERMINACIÓN DE PROCESOS		VERSIÓN:		01
			PAGINA:		12 de 19

- Ficha de Indicador de Desempeño.
- Mapa de Procesos referencial.
- Resolución de aprobación del Mapa de Procesos.
- Resolución de aprobación de la Ficha Técnica de Caracterización del Proceso.
- Resolución del Manual de Gestión de Procesos.

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DOCUMENTO DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	Resolución de Comisión Organizadora N° 0624-2023/CO-UNCA	Aprueba el Procedimiento de Determinación de Procesos de la Universidad Nacional Ciro Alegría.
	Fecha: 07 de setiembre de 2023	



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PGC-PR-02	
		FECHA:	Setiembre 2023	
	PROCEDIMIENTO DE DETERMINACIÓN DE PROCESOS	VERSIÓN:	01	
		PAGINA:	13 de 19	

9. ANEXOS

9.1. Anexo N° 01: FICHA DE IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS DE LOS PROCESOS

Tabla 1: Ficha De Identificación De Productos De Los Procesos



PROCESO:				
DUEÑO DEL PROCESO:				
Listado de Productos y Servicios (*)	Cliente	Tipo	Necesidad real del cliente	Producto o Servicio Ajustado
<p>(*) Por lo general, los servicios empiezan con un verbo "Incrementar, elaborar, capacitar, supervisar, gestionar..." Fuente: Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública. Elaborado: Facilitador Metodológico – Oficina de Gestión de la Calidad.</p>				



9.2. Anexo N° 02: FICHA DE INVENTARIO DE PROCESOS

Tabla 2: Ficha De Inventario De Procesos

N°	Nombre del Proceso	Productos del Proceso	Tipo de Proceso	Dueño del Proceso	Procedimiento Relacionado (de corresponder)
<p>Fuente: Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública. Elaborado: Facilitador Metodológico – Oficina de Gestión de la Calidad.</p>					



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PGC-PR-02	
		FECHA:	Setiembre 2023	
	PROCEDIMIENTO DE DETERMINACIÓN DE PROCESOS	VERSIÓN:	01	
		PAGINA:	14 de 19	

9.3. Anexo N° 03: FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Tabla 3: Ficha De Caracterización De Procesos



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
Proceso:	Dueño del proceso:
Tipo de Proceso:	
OBJETIVO DEL PROCESO	
ENTRADAS	PROVEEDORES
¿Cuáles son los inputs del proceso?	¿Quiénes proveen los inputs?
PRODUCTOS (SALIDAS)	CLIENTES/RECEPTORES
¿Cuáles son los outputs del proceso?	¿Quiénes reciben los outputs?
GESTIÓN DEL PROCESO	
¿Cómo se opera y controla el proceso?	
ACTIVIDADES	
¿Cuáles son las actividades/ tareas y secuencia dentro del proceso?	
CONTROLES	
¿Cuáles son las actividades orientadas a la verificación del cumplimiento de los requisitos del producto?	
SOPORTE Y RECURSOS	
¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?	
DOCUMENTOS INTERNOS	
(Procedimientos, instructivos, políticas, normas internas, etc.).	
DOCUMENTOS EXTERNOS	
(Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.).	



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PGC-PR-02	
		FECHA:	Setiembre 2023	
	PROCEDIMIENTO DE DETERMINACIÓN DE PROCESOS	VERSIÓN:	01	
		PAGINA:	15 de 19	

REGISTROS			
APOYO			
¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?			
INFRAESTRUCTURA			
INSTALACIONES <small>(Infraestructura física donde se ejecutan los procesos, que por defectos debe incluir servicios básicos)</small>	SISTEMAS INFORMÁTICOS <small>(Sistema funcional integrado que permite obtener, compartir y gestionar información)</small>	EQUIPOS <small>(Equipamiento utilizado en la ejecución del proceso. Ejm: computadoras, laptops, impresoras, escáner, etc).</small>	
CONDICIONES DE AMBIENTE DE TRABAJO			
¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura, humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)			
RECURSOS HUMANOS			
(indicar puesto del personal y número de personas por puesto)			
Nombre del puesto			Número
INDICADORES DE DESEMPEÑO			
¿Existen indicadores de desempeño para monitorear y controlar el proceso?			
Nombre del Indicador	Formula del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta
Fuente: Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública. Elaborado: Facilitador Metodológico – Oficina de Gestión de la Calidad.			





	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PGC-PR-02	
		FECHA:	Setiembre 2023	
	PROCEDIMIENTO DE DETERMINACIÓN DE PROCESOS	VERSIÓN:	01	
PAGINA:		16 de 19		

9.4. Anexo N° 04: FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO

Tabla 4: Ficha de Indicador de Desempeño

AÑO	
------------	--

	REGISTRO	CÓDIGO	
	REPORTE DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	FECHA	
		VERSIÓN	

NOMBRE DEL PROCESO	
OBJETIVO DE CALIDAD	



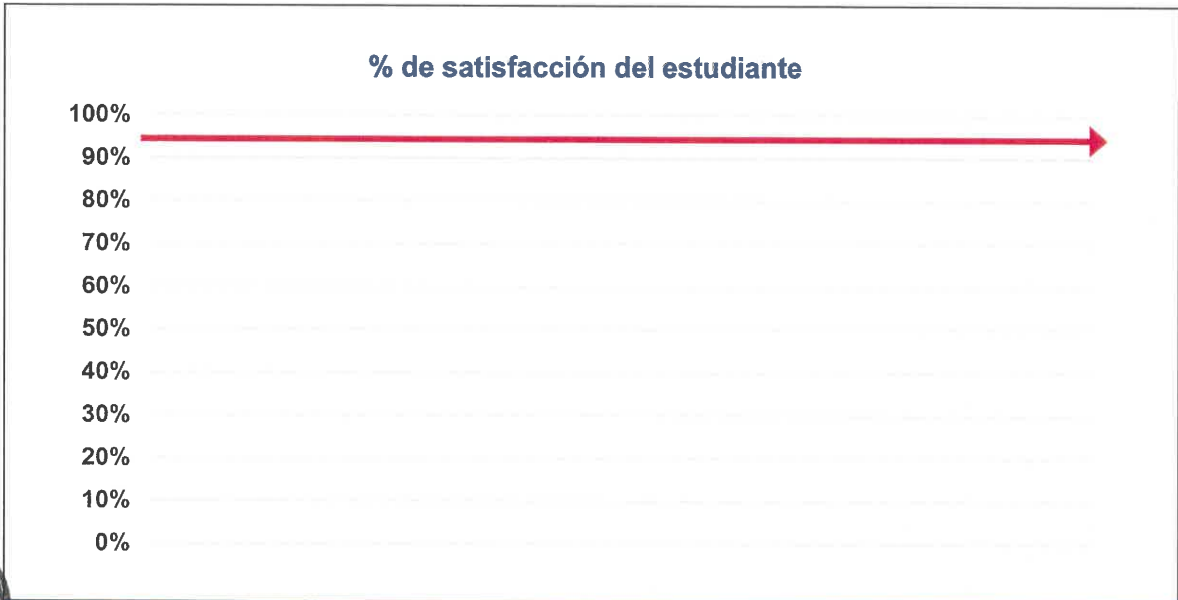
INDICADOR	
OBJETIVO O ACCIÓN ESTRATEGICA INSTITUCIONAL (OEI o AEI)	
NOMBRE DEL INDICADOR	
JUSTIFICACIÓN	
RESPONSABLE DEL INDICADOR	
LIMITACIONES DEL INDICADOR	
METODO DE CALCULO	
UNIDAD DE MEDIDA	SENTIDO ESPERADO DEL INDICADOR
FUENTES Y BASES DE INFORMACIÓN	



VALORES DEL INDICADOR						
	Valor de Línea Base	Valor Actual	Logros Esperados			
AÑO						
VALOR (Meta)						
MEDIDA ACTUAL						

ANÁLISIS ESTADÍSTICO DEL INDICADOR

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PGC-PR-02		
		FECHA:	Setiembre 2023		
	PROCEDIMIENTO DE DETERMINACIÓN DE PROCESOS		VERSIÓN:		01
			PAGINA:		17 de 19



TENDENCIA DEL INDICADOR



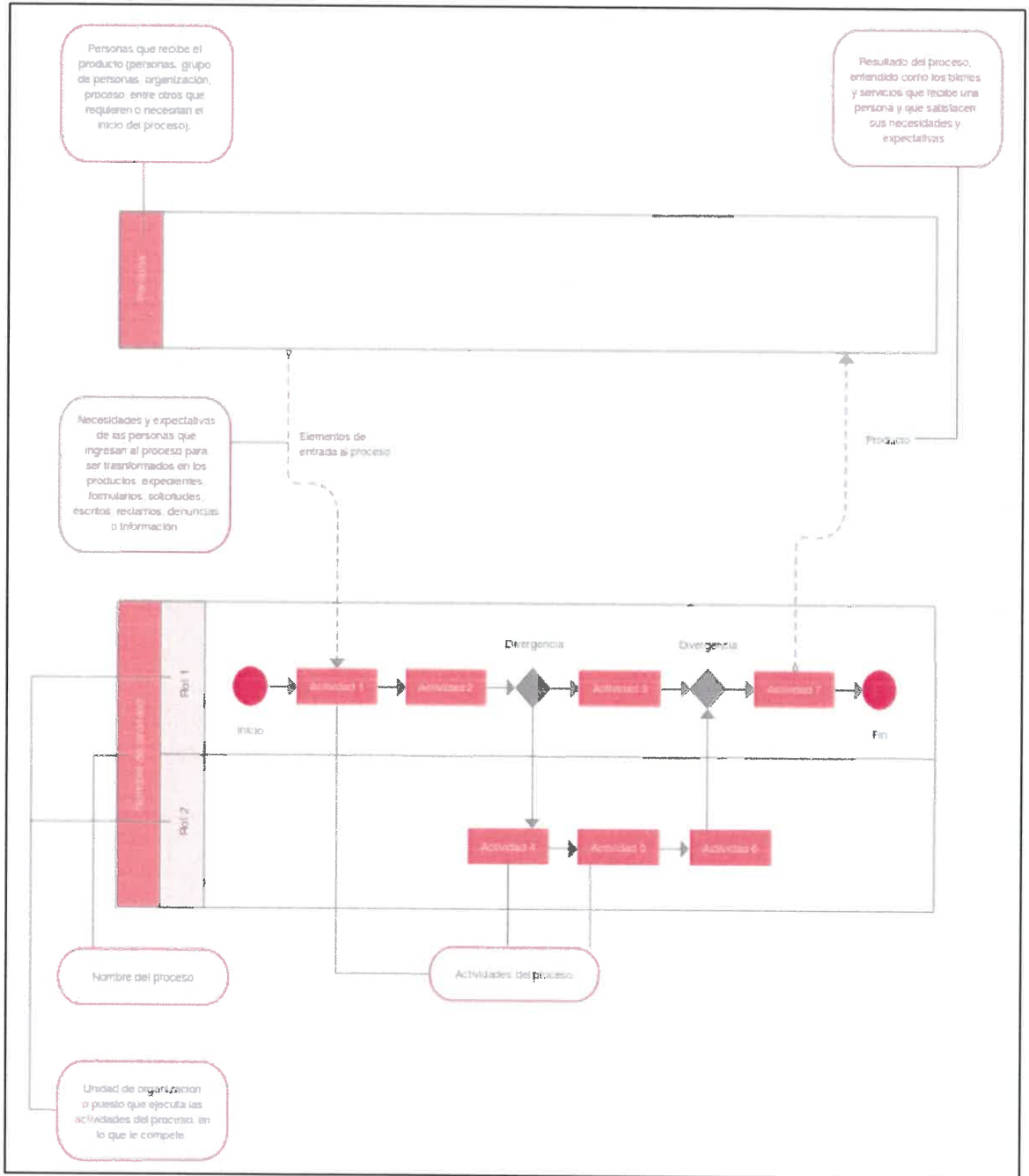
OBSERVACIONES	ANÁLISIS Y ACCIONES

RESPONSABLE:	
FECHA DE ELABORACIÓN:	
FECHA DE REVISIÓN:	
Fuente: Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.	
Elaborado: Facilitador Metodológico – Oficina de Gestión de la Calidad.	



9.5. Anexo N° 05: DIAGRAMA DE PROCESO REFERENCIAL Y SUS PRINCIPALES ELEMENTOS

Figura 1: Diagrama De Proceso Referencial Y Sus Principales Elementos



Fuente: Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.

9.6. Anexo N° 06: FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE DETERMINACIÓN DE PROCESOS

