

Universidad Nacional

Ciro Alegría

Ley de creación N° 29756



UNCA



“PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS”

Aprobado con Resolución de Comisión Organizadora N° 0625-2023/CO-UNCA, de
fecha 07 de setiembre de 2023

SETIEMBRE – 2023
HUAMACHUCO

¡La Universidad del Ande Liberteño!

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PGC-PR-03	
		FECHA:	Setiembre 2023	
	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS	VERSIÓN:	01	
		PAGINA:	2 de 7	

COMISIÓN ORGANIZADORA

PRESIDENTE

DR. WALTER JUAN VÁSQUEZ CRUZ

VICEPRESIDENTE ACADÉMICO

DR. ELISEO PUMACALLAHUI SALCEDO

VICEPRESIDENTE DE INVESTIGACIÓN

DR. ALBERTO VALENZUELA MUÑOZ

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
 <p>UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRIA HUAMACHUCO</p> <p>Ing. Jonathan Francisco Huamán Rivera Especialista en Licenciamiento</p>	 <p>UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRIA HUAMACHUCO</p> <p>Mg. Luis Miguel Tirado Bocanegra Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad</p>	 <p>UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRIA COMISION ORGANIZADORA</p> <p>Dr. Walter Juan Vasquez Cruz PRESIDENTE</p>
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-03	
		FECHA:	Setiembre 2023	
	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS	VERSIÓN:	01	
		PAGINA:	3 de 7	

1. OBJETIVO

Verificación del nivel de desempeño e identificación de oportunidades de mejora de los procesos de la universidad.

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-03	
		FECHA:	Setiembre 2023	
	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS	VERSIÓN:	01	
		PAGINA:	4 de 7	

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.

5.4. La OGC, propone al Responsable de Seguimiento, Medición y Análisis de los Procesos al Rector para su designación vía acto resolutivo, de corresponder y cumple con las actividades del Dueño del proceso.

6. DESARROLLO

6.1. PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS

A. Descripción de la Actividad

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PGC-PR-03		
		FECHA:	Setiembre 2023		
	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS		VERSIÓN:		01
			PAGINA:		5 de 7

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1	Dueño del proceso	<p>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - El Dueño del proceso selecciona los indicadores de desempeño sobre los que se realizará el seguimiento y medición del desempeño de los procesos, que permitan: <ul style="list-style-type: none"> • Verificar la satisfacción de los destinatarios que reciben los productos. • Verificar el cumplimiento de los plazos de entrega de los productos. • Corroborar la cobertura de entrega de los productos. • Establecer la tasa de no conformes de los productos. • Cuantificar los reclamos (insatisfacción o disconformidad). • Medir los costos del proceso. • Establecer el desempeño de los procesos de soporte. • Productividad de los responsables de los procesos. - El Dueño del proceso, una vez seleccionado los indicadores de los procesos, procede a la recolección, registro y procesamiento de los datos para su análisis en el archivo google drive “Gestión de Indicadores de Procesos”. 	<p>Archivo google drive “Gestión de Indicadores de Procesos”</p>
2	Dueño del proceso	<p>ANÁLISIS DE PROCESOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - El Dueño del proceso realiza la comparación de los resultados obtenidos, contra la meta definida para cada indicador, en el archivo google drive “Gestión de Indicadores de Procesos”. - El Dueño del proceso registra en la “Ficha de Indicador de Desempeño”, que forma parte 	



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PGC-PR-03		
		FECHA:	Setiembre 2023		
	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS		VERSIÓN:		01
			PAGINA:		6 de 7

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
		<p>del Procedimiento de “Determinación del Proceso, PGC-PR-02”; a fin de cuantificar el desempeño de los procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El Dueño del proceso realiza en análisis a intervalos periódicos (mensual, trimestral, semestral o anual), según el proceso, a fin de identificar tendencias y evaluar los progresos en el logro de los objetivos, y en función de dichos resultados tomar decisiones que tengan un impacto relevante en la universidad. - El Dueño del proceso elabora el informe de resultados del análisis que identifica las brechas de cumplimiento de metas, de las cuales se desprenden los potenciales problemas a resolver en la mejora de los procesos y eleva al Jefe de la OGC. - El Jefe de la OGC, consolida la información y lo presenta al Rector en el mes siguiente (enero y agosto) de culminado el semestre de cada año, para su remisión a la SGP-PCM. 	Informe de Resultados del Análisis de Procesos



7. REGISTROS

- Archivo google drive “Gestión de Indicadores de Procesos”.
- Informe de Resultados del Análisis de Procesos.

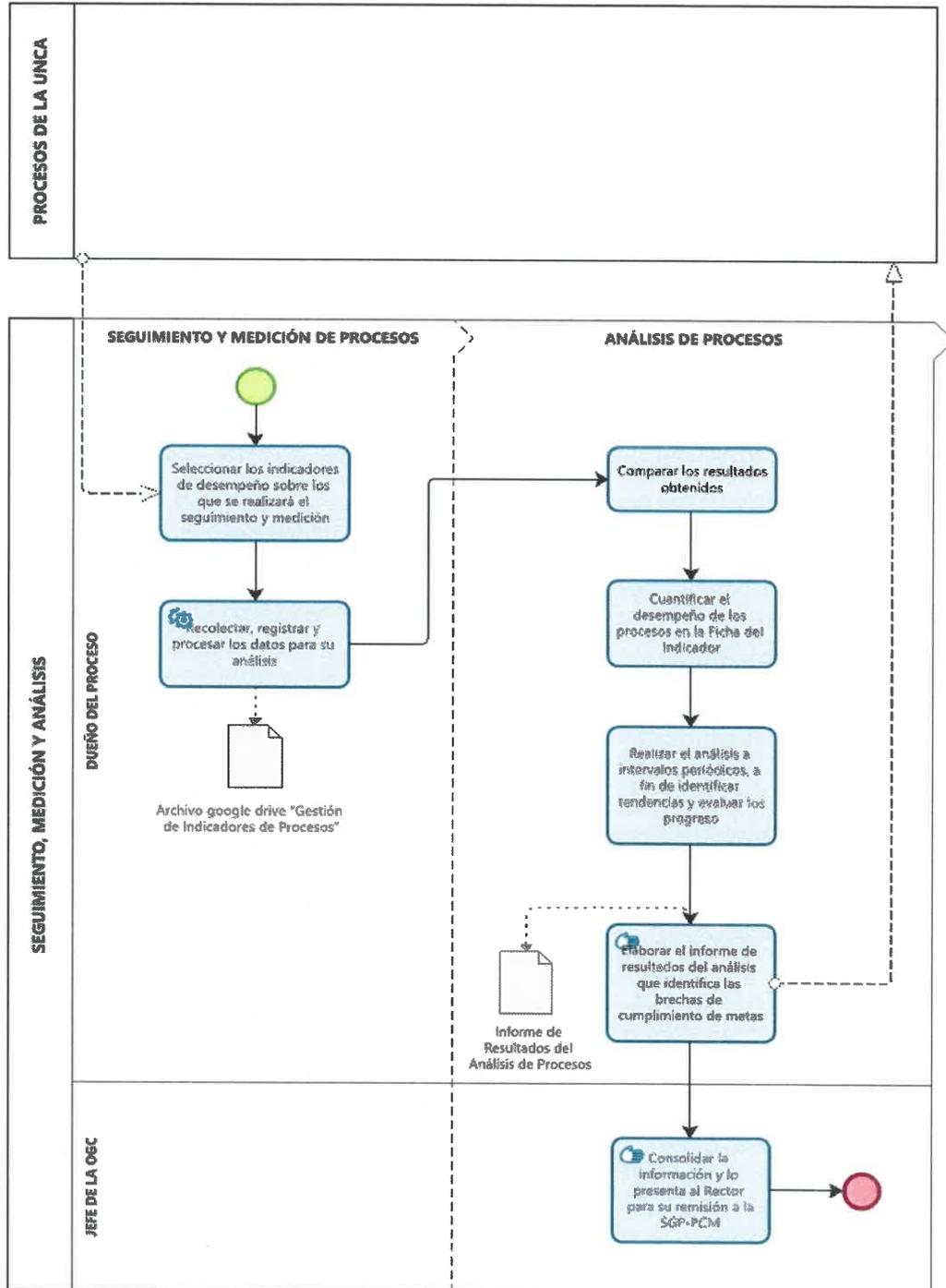
8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DOCUMENTO DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	Resolución de Comisión Organizadora N° 0625-2023/CO-UNCA	Aprueba el Procedimiento de Seguimiento, Medición y Análisis de Procesos de la Universidad Nacional Ciró Alegría.
	Fecha: 07 de setiembre de 2023	

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PGC-PR-03		
		FECHA:	Setiembre 2023		
	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS		VERSIÓN:		01
			PAGINA:		7 de 7

9. ANEXOS

9.1. Anexo N° 01: FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS



[Handwritten signature]