



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
SECRETARÍA GENERAL

"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

RESOLUCIÓN R. Nº 7560 - 2015-UNFV

San Miguel, 07 ABR. 2015

Vistos, los Oficios Nos. 322 y 578-2015-OCPL-UNFV de fechas 05.02.2015 y 02.03.2015, de la Oficina Central de Planificación de esta Universidad, mediante el cual solicita la aprobación de la Directiva 001-2015-OR-OCPL-UNFV "Lineamientos Técnicos para Formular y Actualizar Manuales de Procedimientos - MAPRO; y

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 18° de la Constitución Política del Perú establece que: "Cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes";

Que, conforme en el Artículo 145°, inciso e) del Estatuto de la Universidad Nacional Federico Villarreal, establece que son atribuciones del Rector, entre otras, dirigir la actividad académica, de investigación, de proyección social y extensión universitaria y cultural de la universidad; así como su gestión administrativa, económica y financiera;

Que, la Directiva 001-2015-OR-OCPL-UNFV "Lineamientos Técnicos para Formular y Actualizar Manuales de Procedimientos - MAPRO" tiene como finalidad establecer los lineamientos y los criterios técnicos orientadores que posibiliten la elaboración uniforme o actualización del diseño del Manual de Procedimientos de cada dependencia de la universidad y tiene como objetivos: a) asegurar que los procedimientos se desarrollen en base a planteamientos y procesos técnicos que garanticen y permitan la simplificación y una mejor prestación de los servicios, mejorando la gestión institucional, b) normar las acciones sobre la obligatoriedad y responsabilidad en la formulación y la actualización de los Manuales de Procedimientos, c) elaborar los Manuales de Procedimientos de conformidad con los lineamientos establecidos en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública y d) garantizar la eficiencia administrativa y la presentación de sus servicios, optimizando el uso de recursos públicos, mediante directrices que promuevan una cultura y servicios de calidad;

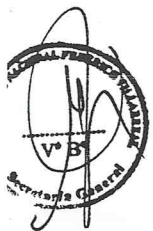
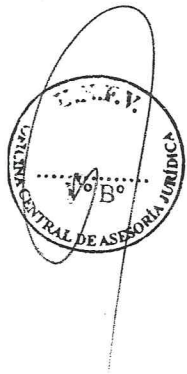
En mérito a la opinión de la Oficina Central de Asesoría Jurídica, contenida en el Oficio N° 246-2015-OCAJ-UNFV de fecha 10.02.2015; y estando a lo dispuesto por el Señor Rector en el Proveído N° 830-2015-R-UNFV de fecha 04.03.2015;

De conformidad con la Ley N° 30220 - Ley Universitaria, el Estatuto y el Reglamento General de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Resolución N° 2149-2011-R-COG-UNFV del 09.11.11;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Aprobar la Directiva 001-2015-OR-OCPL-UNFV "Lineamientos Técnicos para Formular y Actualizar Manuales de Procedimientos - MAPRO; cuyo texto en documento anexo a fojas diecisiete (17), debidamente selladas y rubricadas por el Secretario General, forma parte de la presente resolución.

...///





UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
SECRETARÍA GENERAL

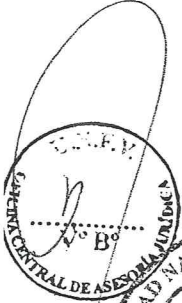
///...

Pág. 02

CONT. RESOLUCIÓN R. Nº 7560 -2015-UNFV

ARTÍCULO SEGUNDO.- Los Vicerrectorados Académico y de Investigación, la Dirección General de Administración; así como la Oficina Central de Planificación, dictarán las medidas necesarias para el cumplimiento de la presente resolución.

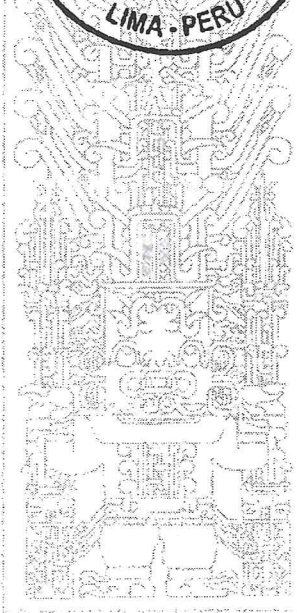
Regístrese, comuníquese y archívese.



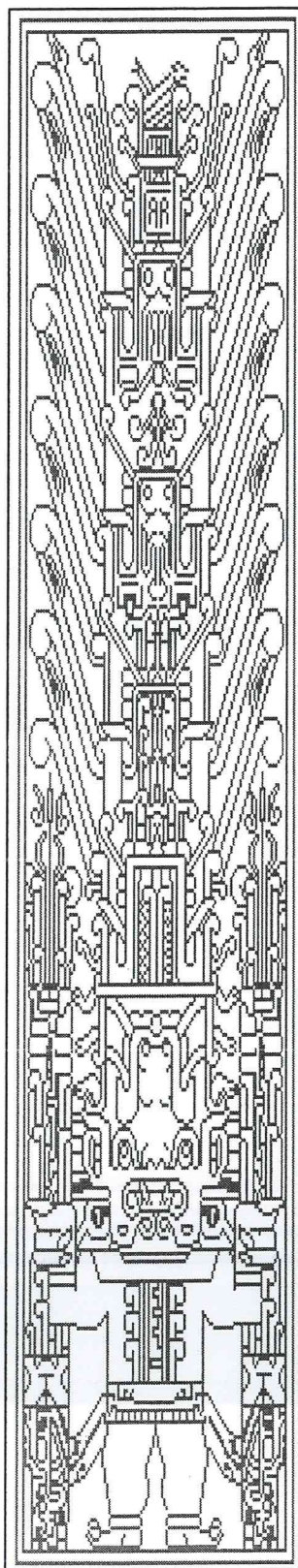
DR. JOSÉ MARÍA VIAÑA PÉREZ
RECTOR



DR. ECKERMAN PANDURO ANGLUO
SECRETARIO GENERAL



Universidad Nacional Federico Villarreal

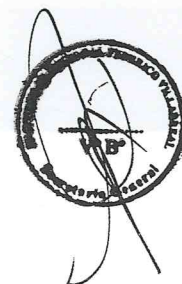


DIRECTIVA 001-2015-OR-OCPL-UNFV

LINEAMIENTOS TÉCNICOS PARA FORMULAR Y ACTUALIZAR MANUALES DE PROCEDIMIENTOS MAPRO

FEBRERO 2015

**OFICINA CENTRAL DE PLANIFICACIÓN
OFICINA DE RACIONALIZACIÓN
OCPL - OR**



42



Directiva 001-2015-OR-OCPL

"Lineamientos Técnicos para Formular y Actualizar Manuales de Procedimientos - MAPRO"

I FINALIDAD

Establecer los lineamientos y los criterios técnicos orientadores que posibiliten la elaboración uniforme o actualización del diseño del Manual de Procedimientos de cada dependencia de la universidad.

II OBJETIVOS

- 2.1 Asegurar que los procedimientos se desarrollen en base a planteamientos y procesos técnicos que garanticen y permitan la simplificación y una mejor prestación de los servicios, mejorando la gestión institucional.
- 2.2 Normar las acciones sobre la obligatoriedad y responsabilidad en la formulación y la actualización de los Manuales de Procedimientos.
- 2.3 Elaborar los Manuales de Procedimientos de conformidad con los lineamientos establecidos en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobados con el Decreto Supremo 004-2013-PCM "Gestión por Procesos, Simplificación Administrativa y Organización Institucional.
- 2.4 Garantizar la eficiencia administrativa y la prestación de sus servicios, optimizando el uso de recursos públicos, mediante directrices que promuevan una cultura y servicios de calidad.

III BASE LEGAL

- Ley 30220, Ley Universitaria.
- Resolución R. 7122-2015-UNFV, Estatuto UNFV
- Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, Título II del Procedimiento Administrativo.
- Ley 30224, Ley que crea el Sistema Nacional de Calidad
- Decreto Supremo 004-2013-PCM, Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Resolución Ministerial 156-2013-PCM, Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía para las Entidades de la Administración Pública.
- Resolución Jefatural 059-77-INAP/DNR, Aprueba la Directiva 002-77-INAP/DNR, Normas sobre el Proceso de Formulación, Aprobación, Difusión y Actualización de los Manuales de Procedimientos de las Entidades de la Administración Pública.
- Resolución Jefatural 112-94-INAP/DTSA, que Aprueba la Directiva 001-94-INAP/DTSA, Lineamientos Técnicos de Simplificación Administrativa para el Proceso de Modernización de la Gestión Pública.

IV ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación por todas las dependencias de la Universidad, a fin de armonizar criterios y desarrollar sus procedimientos bajo los criterios técnicos enunciados en el presente documento.

V DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:

Lo enunciado en el presente documento normativo contribuirá a la gestión administrativa e impulsará a prestar un servicio de calidad, propendiendo a la mejora de la imagen institucional





5.1 Conceptos:

Qué es un Procedimiento Administrativo?

Es el conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de los actos administrativos que producen efectos jurídicos individuales o individualizables acerca de intereses, obligaciones o derechos de los administrados.

Qué es el Manual de Procedimientos?

Es un medio valioso de comunicación, es un instrumento administrativo que apoya el quehacer institucional de carácter informativo, descriptivo y de sistematización normativa, también se le conoce como Manual de Operaciones. Contiene en forma ordenada, detallada y sistematizada, las acciones que se siguen en la ejecución de los procesos generados por el cumplimiento de las funciones generales de la unidad orgánica, debiendo guardar coherencia con los dispositivos legales y administrativos que regulan el funcionamiento de la Entidad.

Qué es un Procedimiento?

Es la secuencia de acciones concatenadas entre sí, que ordenadas en forma lógica permiten cumplir con un fin u objetivo.

Qué es un Diagrama?

Es la representación gráfica del procedimiento que permite su visualización integral.

Qué es una Acción?

Es la unidad desagregada de un procedimiento. Puede ser de naturaleza física o intelectual. Cada Empleado Administrativo puede desarrollar una o varias acciones de un procedimiento.

Para qué sirve el Manual de Procedimientos?

Los Manuales de Procedimientos son útiles en los siguientes casos:

- Uniformizar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo.
- Facilitar la labor del Órgano de Control Interno.
- Simplificar la determinación de responsabilidades.
- Orientar en el trabajo a los nuevos empleados administrativos y aumentar su eficiencia.
- Constituir base en el análisis de estudios de racionalización institucional.
- Establecer un sistema de información o modificarlo
- Facilitar el análisis o revisión de los procedimientos
- Posibilitar la coordinación de actividades y evitar duplicidades

5.2 Contenido del Manual de Procedimientos

El manual debe estar escrito en lenguaje sencillo, preciso y lógico a fin de permitir y garantizar su aplicabilidad de las tareas y funciones del servidor. Debe contar con una metodología para su fácil actualización y aplicación. El esquema de hojas intercambiables permite acondicionar las actualizaciones sin alterar la totalidad del documento. Si la actualización se ejecuta en forma automatizada se debe registrar la fecha y descripción del cambio, versión, el funcionario que lo aprobó y el que lo administra, entre otros. El manual debe ser de conocimiento de todos los funcionarios y trabajadores relacionados con el proceso.

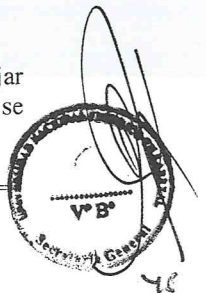
Índice.- Constituido por la relación clasificada de asuntos que contiene el Manual, señala su ubicación con el número de página.

Presentación.- Indica las características generales de los procedimientos, que se describen en el documento haciendo referencia al sector de la comunidad que atiende, así como su importancia y la metodología empleada para su formulación.

Datos del Procedimiento:

1. Título o nombre

Señala en forma clara y precisa el nombre del procedimiento. La denominación debe reflejar concretamente el propósito u objetivo del trámite a que se refiere, con el objeto que se identifique de manera sencilla y fácil.





2. Finalidad

En este rubro se consignarán los productos o resultados finales que se pretenden alcanzar con el procedimiento a describir (certificación, otorgamiento, aprobación, informe, etc.)

3. Base Legal

Se citarán aquellos dispositivos legales y/o normas administrativas que regulen en forma directa la ejecución del procesamiento.

4. Número de Pasos y Tiempo Estimado

Se indica el número total de pasos y la duración del procedimiento.

5. Requisitos

Se describirán la totalidad de los documentos, exigencias y costos requeridos; en caso de presentarse distintas modalidades para un mismo procedimiento, deberá especificarse los requisitos por cada uno de ellos.

6. Etapas del Procedimiento

Se presentará de manera secuencial cada una de las etapas o fases y operaciones que integran el procedimiento; señalando las reparticiones administrativas que intervienen. Al momento de describir deberá precisarse en forma sucinta y dentro de la gráfica en que consiste cada fase u operación, identificando el resultado, debiéndose tener presente, en la descripción del procedimiento.

Pasos:

Se indica en orden ascendente el número del paso.

Actividad:

Forma narrativa y secuencial de cada paso, que indica cómo se realizan.

Si la descripción es general se debe enunciar la dependencia responsable de su ejecución.

Si es detallada (puesto de trabajo) es conveniente a demás del nombre de la dependencia en nombre del puesto en donde se ejecuta.

Se debe definir en forma detallada y clara, como, quien, donde, cuando se ejecutan los pasos, en verbo conjugado en tercera persona del singular y en presente indicativo: Envía, verifica, etc.

Dependencia:

Indicar el nombre de la dependencia donde se desarrolla el procedimiento y de ser el caso el nombre del puesto de trabajo

Tiempo estimado:

Anotar aproximadamente el tiempo que consume cada actividad.

Observaciones:

Anotar cualquier otra información que permita dar mayor información sobre la ejecución del procedimiento.

7. Diagramación

Culminada la descripción del procedimiento en hoja a parte se graficará el diagrama que representa la secuencia del procedimiento desde el inicio hasta el término del mismo. Se graficará con los diagramas de flujo (anexo 01) y/o ASME (anexo 02).

5.3 Responsabilidad de su Formulación y Coordinación:

1. La Oficina de Racionalización conformante de la Oficina Central de Planificación es la encargada de elaborar los lineamientos y metodología que unifiqué y armonice el diseño de los procedimientos a nivel institucional, así como, asesorar y prestar asistencia técnica respecto a la elaboración, actualización y/o modificación de los procedimientos de las distintas dependencias de la universidad.





2. Las Oficinas de Planeamiento o quien haga sus veces son responsables de coordinar y elaborar los Manuales de Procedimientos de su dependencia, contando para ello con la asistencia técnica y asesoría de la Oficina de Racionalización.
3. La aprobación de los Manuales de Procedimientos corresponde al Rectorado, Vice Rectorados y Decanatos, según la conformidad de sus Unidades Orgánicas, previo informe técnico de la Oficina de Planeamiento o quien haga las veces y de la Oficina Central de Planificación.

5.4 Metodología para la Confección del Manual

El Manual de Procedimientos debe ser elaborado por la dependencia que tienen la responsabilidad de realizar las actividades, para lo cual coordinará y utilizará el Manual de Perfiles de los Puestos de la entidad, documento de gestión que reemplaza al Manual de Organización y Funciones, administrado por la Oficina Central de Recursos Humanos. La Oficina Central de Planificación - Oficina de Racionalización brinda el asesoramiento y asistencia técnica directa.

Para la confección del Manual de Procedimientos se emplean los siguientes pasos:

Planeamiento

Determina el propósito del Manual, la asignación de la responsabilidad para su elaboración e identifica a los Usuarios del mismo.

Recopilación de Datos

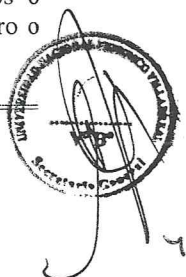
La fase más importante es el acopio de los datos toda vez que de la calidad, oportunidad y veracidad de éstos depende la eficiencia del desarrollo de las etapas posteriores, se utiliza técnicas de:

- Investigación documental de los archivos;
- Entrevista a empleados ejecutores del procedimiento, obteniendo datos de sus actividades u operaciones;
- Entrevista con los Jefes o responsables para completar, aclarar y/o ratificar los datos obtenidos;
- Observación directa del funcionamiento de la dependencia o del proceso.

Estudio y análisis

En esta etapa se efectúa un examen detallado de la información obtenida y se analiza con el propósito de eliminar contradicciones, ambigüedades, duplicidad y cualquier otro defecto en este sentido debe priorizarse los procedimientos académicos por ser el objeto central del quehacer institucional, del análisis se opta por:

- **Eliminar**
Es la primera y más importante que consiste en eliminar todo lo que no sea absolutamente necesario (operación, paso o detalle).
- **Combinar**
De no ser conveniente eliminar algún paso se debe analizar la posibilidad de combinar algún paso del procedimiento con otro con el propósito de simplificar el trámite, para lo cual se deberá tener presente que la combinación contiene generalmente la eliminación de una o varias operaciones y/o registros.
- **Cambiar**
Del análisis del procedimiento se puede concluir en la necesidad de cambiar el orden de la actividad, lo que puede resultar la simplificación del procedimiento.
- **Mejorar**
En muchas ocasiones las acciones o pasos no deben ser eliminados, combinados o cambiados optándose por mejorar el procedimiento, rediseñando su forma, un registro o un informe, cambiándose el uso de un equipo o sistema.





- **Mantener**
Como resultado del análisis se determina que no ha sido susceptible la eliminación, la combinación, el cambio o mejora de uno o varios pasos.

5.5 Revisión, aprobación, distribución e implementación

Control de calidad del proyecto:

Concluido el primer borrador debe ser revisado para constatar que la información anotada sea veraz y no contenga contradicciones. Corresponde el primer control de calidad a la dependencia donde se ejecuta el procedimiento o donde inicia y termina el proceso. El segundo control de calidad corresponde al Jefe de la Oficina de Planeamiento en las Facultades y Escuelas Universitarias o quien haga sus veces.

Aprobación:

El proyecto debe elevarse a la Oficina Central de Planificación conteniendo el informe técnico del Jefe de la Oficina de Planeamiento o quien haga sus veces, con la Resolución Decanal o Directoral, según corresponda

Distribución e Implementación:

La dependencia donde se ejecuta el procedimiento es la responsable de reproducir y disponer en lugar accesible su ubicación a fin de que el personal acceda a la información. Asimismo el Jefe de la dependencia donde se ejecuta el procedimiento debe disponer la implementación a partir del día siguiente de aprobación.

Revisión:

El Jefe de la Oficina de Planeamiento o quien haga sus veces donde se ejecuta el procedimiento debe revisar permanentemente su aplicabilidad y coordinar su actualización o modificación emitiendo un informe motivado y sustentado.

Cualquier cambio en las actividades sustantivas (funciones) o bien en su estructura orgánica, implica la necesidad de actualizar el Manual de Procedimientos.

Para priorizar los procedimientos se debe tener en cuenta los siguientes criterios:

- Número de dependencias que intervienen.
- Periodicidad y duración del procedimiento.
- Incidencia interna y externa del procedimiento.
- El costo para la dependencia.
- Actividades estratégicas relacionadas con el objetivo del procedimiento.
- Que demanden pago de los usuarios.
- Los que sean resueltos por las más altas Autoridades.
- Los que hayan generado más quejas de los Usuarios.

Redacción del proyecto de Manual

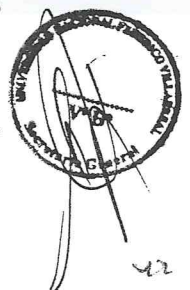
Se confecciona un borrador con la información obtenida y revisada, procurando reflejar la realidad exacta, el lenguaje debe ser claro y sencillo a fin de no dar lugar a dudas o diferente interpretación, empleándose al inicio de cada párrafo el verbo infinitivo; finalmente se preparan las gráficas.

Coordinación y aprobación

Culminado el proyecto del Manual se coordina con el Jefe de la dependencia donde tiene incidencia el procedimiento, recogiendo su opinión y sugerencias las cuales son estudiadas y consideradas o no, luego se remite el proyecto a la Autoridad competente con el fin de que sea aprobado y pueda tener vigencia legal.

Presentación

El Manual aprobado debe imprimirse recomendándose no usar letra muy pequeña, ni muy grande; utilizándose el sistema de tornillos, de manera que al incluir modificaciones y/o actualizaciones parciales, no alteren el documento y permita el fácil intercambio de páginas.





Divulgación

El Manual aprobado e impreso debe distribuirse a todo el personal que desarrolla el procedimiento y difundirse entre los Usuarios.

Evaluación

A partir de la vigencia del Manual debe ser verificado permanentemente a fin de revisar si cumple con lo dispuesto en la presente directiva e identificar las mejoras o sustituciones, así como cuando se apruebe o modifique una disposición que afecta directa o indirectamente el desarrollo del procedimiento o requisitos, etc. Cuando se agregue hojas se indicará con el mismo número de la hoja a la que se le incorpora, seguida por un guión y dígito para no alterar la numeración cuando haya que excluir hojas del manual, en su lugar se colocará una que contenga el mismo número de la retirada e información sobre el motivo de la exclusión.

5.6 Simbología para Diagramar Procedimientos:

Diagrama de Flujo

Es una herramienta fundamental en la elaboración del Procedimiento, a través de ella se puede visualizar gráficamente en forma secuencial el desarrollo del procedimiento. Ver anexo 01

Culminada la descripción del procedimiento en hoja aparte se graficará, el flujograma de la secuencia del procedimiento, desde el inicio hasta el término del mismo. Este diagrama será utilizado para diseñar los procedimientos administrativos.

Ventaja del uso del Diagrama

La utilización de este diagrama posibilita:

- Diseñar el circuito visual del procedimiento.
- Fácil interpretación por personal no técnico en la materia.
- Útil en la etapa de recopilación de información porque posibilita evaluar con coherencia los datos recibidos, evidenciar la falta de información y formular nuevas interrogantes para posterior aclaración.
- Sustentar los procedimientos racionalizados.
- Facilita la comunicación y coordinación entre los analistas, servidores y funcionarios responsables del desarrollo de las acciones.
- Es un auxiliar en el adiestramiento, capacitación e inducción de personal.
- Facilita la interacción de las distintas dependencias.
- Proporciona la descripción de cada una de las funciones al personal, constituyéndose en guía del trabajo por ejecutar.

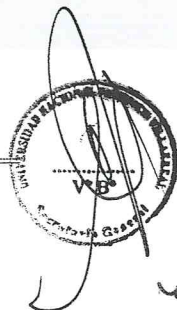
Diagrama de Procedimientos ASME

Es la representación gráfica de las actividades que conforman el proceso, que permite conocer el recorrido del proceso. Es una herramienta que permite mejorar la ejecución del proceso, su estandarización y normalización. Ver anexo 02

Este diagrama será utilizado por la Oficina de Planeamiento o por quien haga sus veces en sus cuatro primeras columnas, las restantes columnas corresponde en su desarrollo a la Dirección General de Administración para establecer los costos de las Tasas a ser consideradas en el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA de la Universidad. El desarrollo de este diagrama en sus cuatro primeras columnas será coordinado exclusivamente por la Oficina de Racionalización.

Simbología: (ver terminología)

- Operación: Indica las fases del proceso.
- Transporte: Grafica el movimiento del expediente de un lugar a otro.
- Depósito o Espera: Indica la demora del expediente en el desarrollo del proceso.
- Almacenamiento: Señala el depósito o archivo de los documentos que conforman el expediente.





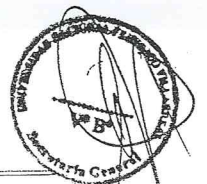
VI DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- **Primera.** La Oficina de Planeamiento de la Facultad o quien haga sus veces es la encargada de prestar la asistencia técnica directa que se requiera, correspondiendo a la Oficina de Racionalización conformante de la Oficina de Planeamiento brindar el asesoramiento respectivo.
- Segunda.** La Jefatura donde se ejecuta el procedimiento es responsable de evaluar la aplicabilidad del procedimiento, coordinando acciones con la Oficina de Planeamiento de la Facultad, con el propósito de proponer las modificaciones y/o actualizaciones que se estimen convenientes a fin de mantenerlos continuamente actualizados.
- Tercera.** En procesos de esta naturaleza los Jefes de cada dependencia brindarán a la Oficina de Planeamiento o quien haga sus veces el máximo apoyo en la recopilación y visación de la información que sea requerida, convalidado o mejorando los datos obtenidos.

Lima, febrero 2015



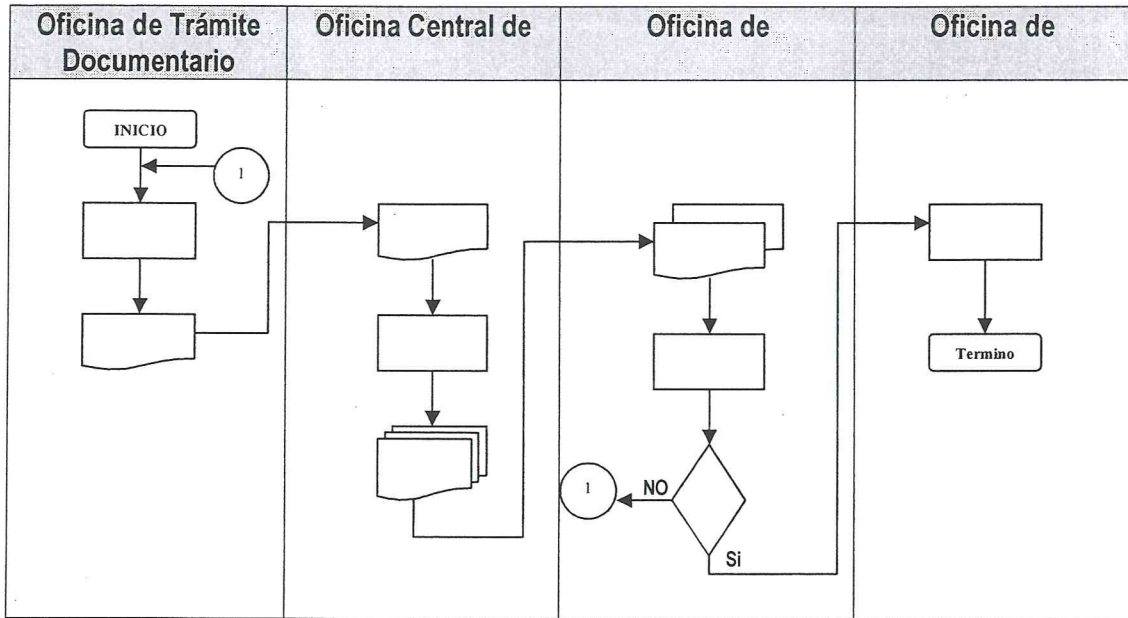
Dr. Filiberto Fernando Ochoa Paredes
Jefe (e)
Oficina Central de Planificación



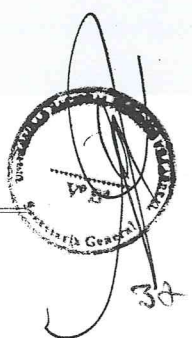


Página	
Código	

DIAGRAMACION



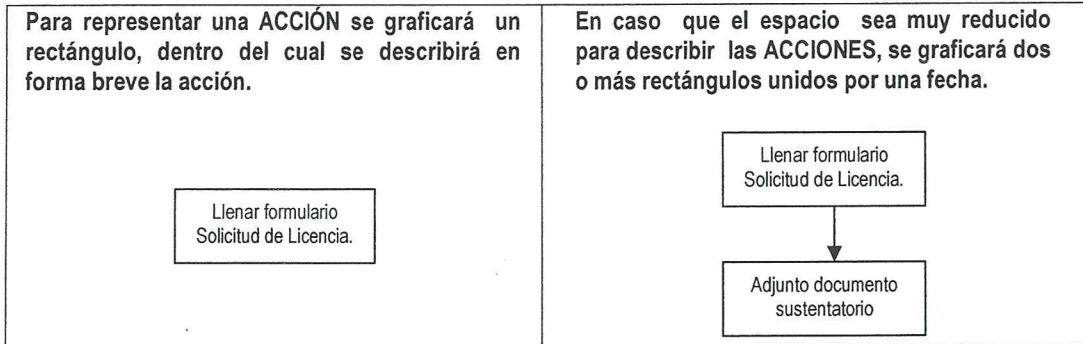
2



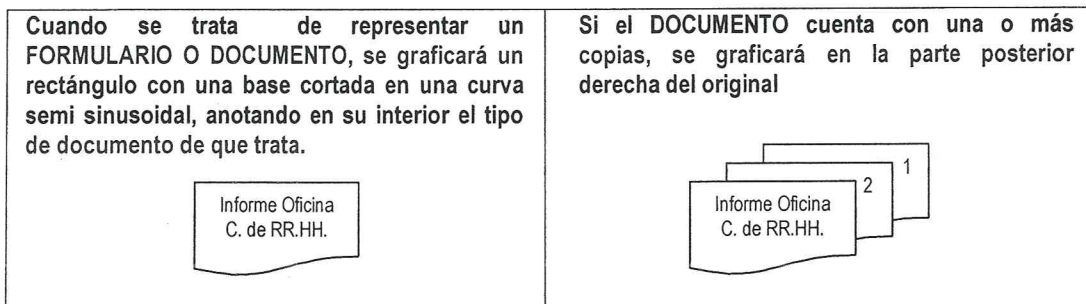


SÍMBOLOS DE REPRESENTACIÓN DEL DIAGRAMA DE BLOQUES

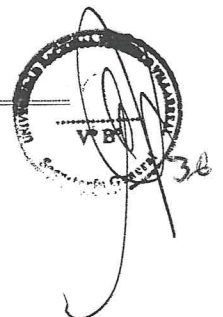
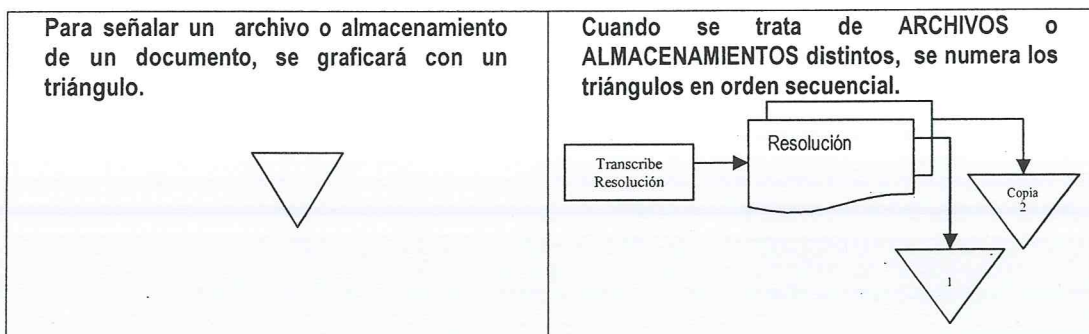
¿CÓMO SE GRAFICA LAS ACCIONES?



¿CÓMO GRAFICAR UN FORMULARIO?



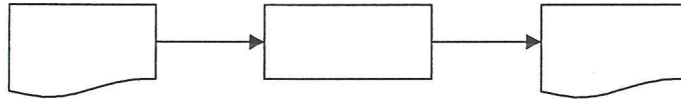
¿CÓMO GRAFICAR UN ARCHIVO?





¿CÓMO GRAFICAR EL TRASLADO DEL DOCUMENTO?

Para representar el DESPLAZAMIENTO, TRASLADO O TRANSPORTE del o de los documentos, se graficará una flecha, la cual indicará el sentido del circuito de TRASLADO del documento.



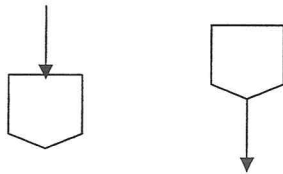
¿CÓMO GRAFICAR EL CONECTOR?

El CONECTOR es útil cuando se trata de graficar la continuación de un circuito, en una o más páginas.

La flecha señala el circuito de la acción y el número la relación entre la acción que va y la que viene, cerrando el circuito o iniciándolo.

Tipos de Conectores:

Conector de página a página
Permite continuar el circuito en otra página.

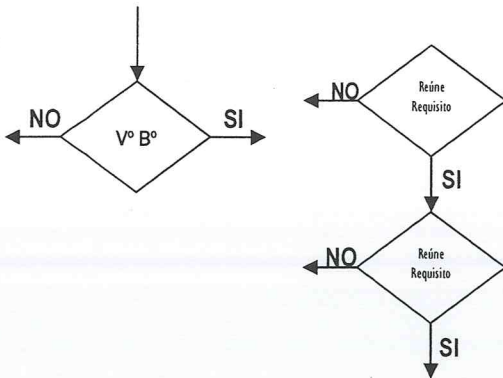


Conector del circuito
Permite la continuación del circuito desde el inicio al final del circuito.



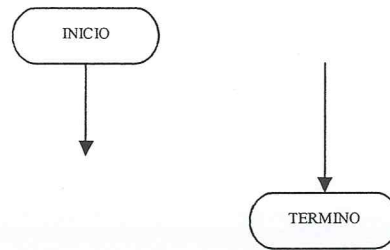
¿Cómo se gráfica la DECISIÓN?

Para representar una acción de DECISIÓN se graficará un rombo, dentro del cual se describirá la acción a decidirse y en los ángulos se colocará las alternativas SI - NO



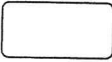
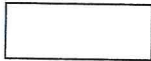
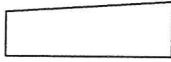
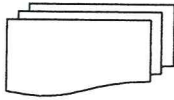
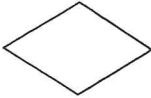


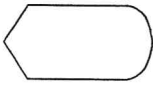

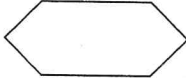






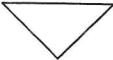
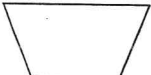
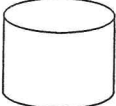
¿Cómo se da INICIO o TÉRMINO?

Para dar INICIO o TÉRMINO a un diagrama de flujos se empleará gráficos ovalados, combinando la acción correspondiente.

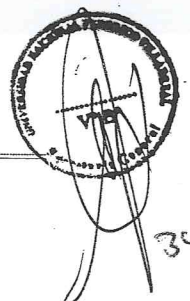




SÍMBOLOS UTILIZADOS MAYORMENTE EN LOS DIAGRAMAS DE BLOQUES

 Inicio o Término	 Proceso Mecanizado	 Entrada Manual	 Documento Original y Copia
 Decisión si/no	 Documento	 Y	 Verificación en pantalla
 Conector de Flujo	 Preparación	 O	 Entrada o Salida de Datos
 Conector de Página	 Datos Almacenados	 Ordenar	 Almacenamiento en Disco Duro
 Archivo	 Operación Manual	 Almacenamiento en Disco magnético	

2





Terminología:

Acción de mejora: Es toda acción destinada a cambiar la forma en que se está desarrollando un proceso. Deben reflejar mejora en los indicadores del proceso. Se puede mejorar el proceso mediante aportaciones creativas, imaginación y sentido crítico.

Fuente: La gestión por procesos

Derecho de tramitación: Es la tasa que debe pagar obligatoriamente el particular o usuario a la entidad por concepto de tramitación de un procedimiento administrativo.

Fuente: Decreto Supremo 079-2007-PCM

Diagrama: Gráfico que representa un proceso reflejando las relaciones conectadas con datos numéricos que han sido tabulados previamente. Contiene para su visualización un conjunto de símbolos.

Diagrama de Procedimiento ASME: Representan gráficamente las actividades que conforman un proceso, así como un mapa sirve de guía igualmente un diagrama nos da la posibilidad de conocer el camino en la ejecución de un proceso. Es una herramienta básica para el mejoramiento de procesos, su estandarización y normalización de un área determinada.

La simbología empleada representa las cinco situaciones genéricas del flujo de información: operación, inspección, almacenamiento, transporte y demora o espera.

- **Operación.** Indica las fases del proceso
- **Inspección.** Verificación de calidad o cantidad
- **Transporte.** Movimiento de empleados, material y equipo de un lugar a otro
- **Almacenamiento.** Indica el depósito del documento en un archivo o almacén
- **Demora o espera.** Indica demora en el desarrollo de los hechos

Fuente: Documentos Vely1988

Diagrama de Flujo: Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las dependencias administrativas (procedimiento general) y/o los puestos de trabajo que intervienen (procedimiento detallado) en cada operación descrita. Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el manual, brindan una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión. Se utilizan símbolos y/o gráficos sencillos.

Elementos:



Fuente: Manual de Procedimientos Wikipedia - enciclopedia libre.

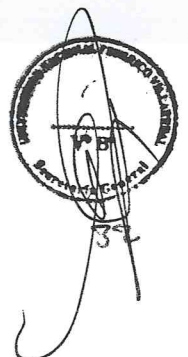
Diagramación: Elaboración de un esquema, gráfico o dibujo con el fin de mostrar las relaciones entre las diferentes partes de un conjunto.

Fuente: Resolución de Contraloría General 458-2008-CG

Formulario de Impresos: Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndice. Debe hacerse referencia, empleando para ello números indicadores.

Fuente: Manual de Procedimientos Wikipedia - enciclopedia libre.

Flujograma: Representa gráficamente un proceso, contiene un conjunto de símbolos donde cada uno representa un paso del proceso, indicado con flechas que van conectando entre ellas los pasos del proceso. El flujograma se puede graficar vertical u horizontalmente, según el formato a utilizar.





Directiva 001-2015-OR-OCPL-UNFV "Lineamientos Técnicos para Formular Manuales de Procedimientos - MAPRO"

Mapa de procesos: Es la representación gráfica ordenada y secuencial de la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión.

Sirve para tener una visión clara de las actividades que aportan valor al servicio recibido finalmente por el usuario.

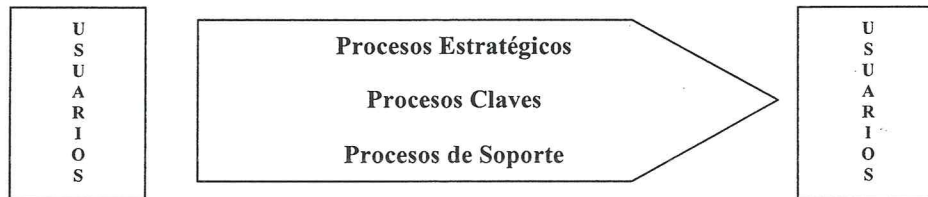
Fuente: Decreto Supremo 079-2007-PCM / Gestión por procesos

Manual de procedimientos: Es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes dependencias de la universidad.

En él los procedimientos son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la entidad. Además con los manuales se puede hacer un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas, en orden lógico y en un tiempo definido.

Fuente: Resolución de Contraloría General 458-2008-CG

Mapa de Proceso: Ofrece una visión general del sistema de gestión. Es un diagrama de valor, un inventario gráfico de los procesos de la organización. Existen diversas formas de diagramar un mapa de procesos, así tenemos:



Procesos estratégicos: Establecidos por la Alta Dirección
Procesos claves: Aquellos ligados directamente al servicio - Orientados al usuario
Procesos de Soporte: De apoyo sirven de soporte a los procesos claves

Fuente: Guía de Procesos de la UCA - Gestión de Procesos - TRANSCRIPT

Procedimiento: Manera de llevar a cabo una actividad o un conjunto de actividades, centrándose en la forma en la que se debe trabajar o que se deben hacer las cosas para llevar a cabo una determinada tarea.

Fuente: Resolución de Contraloría General 458-2008-CG

Procedimiento administrativo: Conjunto de actos y diligencias tramitados ante la entidad conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o derechos del administrado sea éste persona natural o jurídica, pública o privada.

Fuente: Decreto Supremo 079-2007-PCM

Procedimiento administrativo: Es el conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados

Fuente: Ley 27444, art.29°

Proceso: Secuencia de actividades planificadas que van añadiendo valor, mientras se produce un determinado producto o servicio a partir de determinadas aportaciones.

Fuente: Resolución de Contraloría General 458-2008-CG

Procesos críticos: Son aquellos procesos indispensables para el funcionamiento o la producción de bienes y servicios que la entidad provee. Dicho de otra manera, son aquellos que pueden detener, temporal o permanentemente, el normal funcionamiento de la entidad.

Fuente: Resolución de Contraloría General 458-2008-CG

Servicios prestados en exclusividad: Son las prestaciones que la entidades se encuentran facultadas a brindar en forma exclusiva, no pudiendo ser realizadas por otra entidad o terceros. Los servicios prestados en exclusividad se incluyen en el TUPA.

Fuente: Decreto Supremo 079-2007-PCM

