

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS
Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas



TESIS

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE
LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN BAJO LAS
NORMAS ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 E ISO 45001:2018**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE SISTEMAS

TESISTAS:

Bach. Juana Irma Carolina Huertas Matos

Bach. Carla Lizbeth Huamaní Callupe

ASESOR:

Mg. Luis Meza Ordoñez

HUÁNUCO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A nuestros familiares, por la comprensión y apoyo permanente, sin los cuales no hubiéramos podido culminar exitosamente nuestros estudios.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por guiarme y brindarme su amor incondicional. A mi madre, por apoyarme y ser mi soporte en la vida, gracias a ella que con su amor y dedicación me acompañó a lo largo de este camino y me da la fuerza para seguir luchando por mis metas. A mi compañera de tesis y mejor amiga, a pesar de los altos y bajos siempre nos apoyamos y nos impulsamos a ser mejores cada día; y a mis maestros, que forjaron la base de mis conocimientos y me alentaron durante este camino de aprendizaje.

J.I.C.H.M

A Dios, por guiarme y enseñarme lo importante que es su palabra; a mi abuelo, por haberme apoyado, acompañado y ser mi gran amigo de penas y alegrías; a mis padres, por su dedicación y esfuerzo para salir adelante; a mis hermanos, por ser mi motivo para seguir alcanzando mis metas. A mi gran y mejor amiga Carolina, agradecerle por su amistad y apoyo, que a pesar de los inconvenientes conservamos esa amistad para apoyarnos, motivarnos a ser grandes personas y profesionales; y a mis docentes, por enseñarnos y fortalecer nuestros conocimientos.

C.L.H.C

RESUMEN

La Universidad Nacional Hermilio Valdizán (UNHEVAL), es una institución pública que tiene como misión brindar formación profesional científica, tecnológica y humanística a los estudiantes de manera competitiva y con responsabilidad social; para cumplir con la misión, la universidad se rige bajo 4 objetivos estratégicos institucionales y 26 acciones estratégicas, las acciones estratégicas están vinculadas a Fortalecer las capacidades del personal universitario, comunidad universitaria e implementar un sistema de gestión institucional con enfoque por procesos.

El principal objetivo de la investigación fue diseñar un Sistema de Gestión del Talento Humano de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, de acuerdo a las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, el Sistema de Gestión permite contribuir a la mejora de la Gestión del Talento Humano de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, la tesis es una investigación de tipo aplicada, de diseño descriptivo, no experimental y transversal; la población y muestra utilizada para la investigación fueron todos los procesos de la Gestión del Talento Humano.

Para la recolección de datos se utilizó como técnica la observación y entrevista, y como instrumento un check list elaborado por el equipo de investigadores para definir el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018. Para el procesamiento de datos se usó una Ficha de procedimiento validado por la Unidad de Organización y métodos de la UNHEVAL para definir los procesos del Sistema, considerando como marco de referencia a la Ley del Servicio Civil, diagramas de Flujo y otros formatos de elaboración propia.

Por último, se desarrolló un sistema web que permite monitorear los indicadores del Sistema de Gestión y de los procesos definidos en la Gestión del Talento Humano.

Los resultados de la tesis nos permiten contar con un sistema que gestiona positivamente el Talento Humano de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de acuerdo a los requisitos establecidos por las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 y en el marco de la Ley del Servicio civil.

Palabras claves: Sistema de Gestión, Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Gestión Ambiental, Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y Gestión del Talento Humano.

SUMMARY

The National University Hermilio Valdizán (UNHEVAL), is a public institution whose mission is to provide scientific, technological and humanistic professional training to students in a competitive way and with social responsibility; To accomplish the mission, the university is governed by 4 strategic institutional objectives and 26 strategic actions, strategic actions are linked to strengthen the capabilities of university staff, university community and implement a system of institutional management with a process approach.

The main objective of the research was to design a System for the Management of Human Talent of the National University Hermilio Valdizán, according to the standards ISO 9001: 2015, ISO 14001: 2015 and ISO 45001: 2018, the GIS allows to contribute to the improvement of the Human Talent Management of the National University Hermilio Valdizán, the thesis is a research of applied type, of descriptive design, not experimental and transversal; The population and sample used for the research were all processes of Human Talent Management.

For data collection, we used as a technique the observation and interview, and as a tool a checklist prepared by the team of researchers to define compliance with the requirements established in the ISO 9001: 2015, ISO 14001: 2015 and ISO 45001 standards: 2018. For data processing, we used a procedure form validated by the unit of organization and methods of the UNHEVAL to define the processes of the System, considering the Civil Service Law, flowcharts and other proprietary formats as reference framework.

Finally, a web system was developed to monitor the indicators of the System and the processes defined in Human Resource Management.

Lastly, a web system was developed to monitor compliance with the indicators of the system and the processes defined in Human Talent Management.

The results of the thesis allow us to have a system that positively manages the Human Talent of the National University Hermilio Valdizán according to the requirements established by the ISO 9001: 2015, ISO 14001: 2015 and ISO 45001: 2018 standards and in the framework of the Civil Service Law.

Keywords: Management System, Quality Management System, Environmental Management System, Health and Safety at Work System and Human Talent Management.

TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización	16
Tabla 2:Muestra: Listado de procesos PA3. Gestión del Talento Humano	40
Tabla 3: Resultados de la Gestión de la Calidad	50
Tabla 4: Resultados de la Gestión ambiental.....	54
Tabla 5: Resultados de la Gestión de SST	60
Tabla 6:Relación entre las cláusulas de las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001	61
Tabla 7:Calificación para el diagnóstico de las normas del SIG	62
Tabla 8: Resumen de implementación de las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001	62
Tabla 9: Listado de procesos rediseñados de la Gestión del Talento Humanos.....	68
Tabla 10:Normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001	204
Tabla 11:Abreviaturas Manual del SIG.....	204
Tabla 12: Objetivos Generales del SIG	211
Tabla 13: Evaluación Final - ISO 9001:2015	230
Tabla 14: Evaluación Final - ISO 45001:2018	236
Tabla 15: Evaluación Final - ISO 14001:2015	240
Tabla 16: Cuadro comparativo de Resultados	240

GRÁFICOS

Gráfico 1: Eventos BPMN.....	31
Gráfico 2: Actividades y tareas BPMN	32
Gráfico 3: Subproceso BPMN.....	32
Gráfico 4: Compuertas BPMN.....	32
Gráfico 5: Objetos de conexión BPMN	33
Gráfico 6: Swimlanes BPMN	34
Gráfico 7:Artefactos BPMN.....	34
Gráfico 8:S1.1 Elaboración y aprobación del Presupuesto Analítico del Personal	78
Gráfico 9:S1.2 Elaboración del mapeo de puestos	82
Gráfico 10:S1.3 Elaboración y aprobación del Cuadro de puestos de la entidad.....	86
Gráfico 11: S2.1 Elaboración del Manual de perfiles de puestos	90
Gráfico 12: S2.2 Administración de puestos.....	93
Gráfico 13: S3.1.1.1 Selección del personal administrativo.....	97
Gráfico 14: S3.1.1.2 Selección del personal docente.....	103
Gráfico 15: S3.1.2.1 Emisión del contrato	107
Gráfico 16: S3.1.2.2 Emisión de adendas.....	111
Gráfico 17: S3.1.3 Inducción	114
Gráfico 18: S3.2.1 Administración de legajos	117
Gráfico 19: S3.2.2 Permisos	120
Gráfico 20: S3.2.3 Licencias.....	124
Gráfico 21: S3.2.4 Control de Asistencia.....	127
Gráfico 22: Controlar asistencia diaria.....	128
Gráfico 23: S3.2.5.1 Rotación de personal.....	131
Gráfico 24: S3.2.5.2 Ascensos o cambio de grupo ocupacional	135
Gráfico 25: S3.2.5.3 Ratificación o promoción de docentes.....	140
Gráfico 26: S3.2.5.4 Cambio de régimen de docentes.....	143
Gráfico 27: S3.2.4 Procedimiento disciplinario.....	147
Gráfico 28: S3.2.7 Desvinculación.....	150
Gráfico 29: S4.1 Planificación y establecimiento de metas para la Gestión del rendimiento	153
Gráfico 30: S4.2 Evaluación del rendimiento.....	156
Gráfico 31. S5.1 Gratificaciones de 25 y 30 años.....	159
Gráfico 32:S5.2 Pensión o subsidio.....	162
Gráfico 33: S5.3 Elaboración de planilla remunerativa	166
Gráfico 34:S6.1 Formulación del plan de desarrollo de personas	171
Gráfico 35:S6.2 Capacitación del personal	175
Gráfico 36: S7.1.1 Conformación del sindicato.....	178
Gráfico 37: S7.1.2 Atención de quejas o reclamos	180
Gráfico 38: S7.2 Seguridad y Salud en el trabajo	183
Gráfico 39: S7.3 Bienestar Social	186
Gráfico 40: Desarrollar Programas de Bienestar Social	187
Gráfico 41: S7.4.1 Gestión de Cultura organizacional	190
Gráfico 42: S7.4.2 Gestión del Clima organizacional	194
Gráfico 43: S7.5 Comunicación interna	197
Gráfico 44:FODA del SGTH.....	206
Gráfico 45: Alcance del SG	207
Gráfico 46:Documentación del SG.....	208

ANEXOS

Anexo 1: Registro Maestro de las partes interesadas de la UNHEVAL	245
Anexo 2: Registro Maestro de las partes interesadas del SG	247
Anexo 3: Estructura orgánica de la UNHEVAL.....	250
Anexo 4: Estructura orgánica del SG	251
Anexo 5: Responsabilidades Generales en el SG	252
Anexo 6: Procedimiento de Gestión de Riesgos del SG	254
Anexo 7: Formato de Solicitud de Cambio	257
Anexo 8: Evaluación de la Eficacia de las capacitaciones	258
Anexo 9: Procedimiento de Control de la Información documentada	259
Anexo 10: Ficha de Proceso	263
Anexo 11: Ficha de Procedimiento	264
Anexo 12: Procedimiento de Medición de la Satisfacción de los Servicios.....	265
Anexo 13: Evaluación del desempeño del proceso.....	268
Anexo 14: Proceso de Evaluación y Selección del Personal.....	269
Anexo 15: Proceso de Selección de Proveedor	270
Anexo 16: Procedimiento control de Solidas no Conformes	271
Anexo 17: Formato de auditoria del SG	274
Anexo 18: Formato de Acta de Revisión.....	275

CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
SUMMARY	v
TABLAS	vii
GRÁFICOS	viii
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTOS DEL PROBLEMA	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.3. OBJETIVOS: GENERALES Y ESPECÍFICOS	15
1.4. HIPÓTESIS	15
1.5. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	16
1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	17
1.7. LIMITACIONES	17
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	18
2.1 REVISIÓN DE ESTUDIOS REALIZADOS	18
2.2 PRINCIPALES LEYES, DEFINICIONES Y CONCEPTOS FUNDAMENTALES	21
2.3 MARCO SITUACIONAL	36
2.4 CONCEPTUALIZACIÓN DE TÉRMINOS	36
CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO	39
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	39
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.3 DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO/POBLACIÓN	39
3.4 SELECCIÓN DE LA MUESTRA	39
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	41
3.6 PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS	41
CAPITULO IV RESULTADOS	42
4.1. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN	42
4.2. REDISEÑO DE PROCESOS	63
4.2.1 TÉRMINOS, DEFINICIONES Y SIGLAS DEL PROCESO	63
4.2.2 SIGLAS EN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS:	65
4.2.3. BASE LEGAL	65
4.2.4. LISTADO DE PROCESOS REDISEÑADOS	67

4.3. DISEÑO DEL SISTEMA WEB	198
4.4 MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN.....	204
CAPITULO V DISCUSIÓN O CONTRASTE DE RESULTADOS	222
CONCLUSIONES	241
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	243
ANEXOS.....	244

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la gestión del talento humano en el Perú se ha caracterizado por su complejidad y por la falta de una planificación y dirección coherente, producto de la coexistencia de distintos regímenes laborales con diferentes reglas de juego, de la distorsión del sistema de remuneraciones, del abuso de contrataciones temporales, de la alta dispersión legislativa existente, de la ausencia de un ente rector y de la ausencia de una política de Estado en esta materia.

Siendo las personas el recurso máspreciado dentro de las instituciones, La Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) busca que las entidades públicas del estado alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia, y presten efectivamente servicios de calidad a través de un mejor Servicio Civil, así como promover el desarrollo de las personas que lo integran. Por ello, la reforma del servicio civil es clave para lograr un mejor servicio público al introducir la Meritocracia para elevar la calidad de los servicios que el Estado brinda a los ciudadanos y para mejorar los ingresos de la mayoría de los servidores públicos e incentivar su crecimiento personal y profesional en la administración pública.

Se plantea un Sistema de Gestión del Talento Humano de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán enfocado en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 con el fin de brindar un servicio de calidad, conllevando a conseguir una mejor satisfacción de los servidores; reducir la posibilidad de que se produzca un incidente laboral, gracias a la identificación, evaluación y control de los riesgos asociados a cada puesto de trabajo; y contribuir en el control y reducir el impacto en el medio ambiente.

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTOS DEL PROBLEMA

Chiavenato (2002) citado por Mariñez, Juan (2013) manifiesta que “La Gestión Humana es uno de los factores fundamentales en la Competitividad de los Negocios, en la medida en que permite la alineación de los elementos competitivos de las personas con la estrategia corporativa” (p.19). En tal sentido se vincula de manera directa y se responsabiliza de todos los procesos, en la gestión desde el conocimiento, hasta los procesos operativos a la integración del talento humano, en el manejo eficiente de estrategias y políticas

La gestión de recursos humanos estuvo por mucho tiempo postergado en el estado. A decir verdad, recién en la década pasada algunas organizaciones estatales empezaron a reflexionar sobre la necesidad de fortalecer sus ventajas competitivas para el crecimiento de su productividad; además, había un tema crucial por potenciar: la fidelización de sus trabajadores, sobre todo de los más talentosos

Sin embargo, las políticas que se adoptaron al respecto fueron pasajeras o sencillamente canceladas. Frente a esta realidad, los trabajadores no consideraban que su línea de carrera pudiera verse favorecida en la gestión estatal, vale decir que el aporte que brindarían a determinada entidad no solo fuera bien remunerado, sino beneficioso para su trayectoria.

Hoy, si bien las cosas han mejorado-particularmente por la labor de organizaciones como la Autoridad Nacional de Servicio Civil (Servir), no es posible hablar de una verdadera renovación. Por ejemplo, la fidelización todavía no concita la debida atención dentro de la administración pública. Como se sabe, una manera de alcanzarla es mediante capacitaciones brindadas por el empleador a sus trabajadores; sin embargo, dentro del estado, estas son casi inexistentes lo que en la práctica contradice a la Ley Marco del Empleo Público.

En el año 2007, con el objetivo de continuar con los intentos de reforma integral de la administración pública y con la finalidad de facilitar la implementación del Acuerdo de Promoción Comercial Perú.

El año 2008, se creó SERVIR dándose inicio al actual proceso de reforma del servicio civil en el Perú. SERVIR es un organismo técnico especializado y entidad rectora del

sistema administrativo de gestión de recursos humanos del Estado encargado de establecer, desarrollar y ejecutar la política del Estado respecto del servicio civil.

Es así que la presente investigación inicia con una indagación de estudios y leyes relacionados con el tema planteado:

Barros Meneses María Augusta (2011), de la Universidad Tecnológica Equinoccial plantea el tema: “Diseño de un Sistema de Gestión del Talento Humano en el servicio de rentas internas”, de la cual se concluye que en la organización se requiere diseñar un sistema de gestión de talento humano sustentado en las competencias laborales, además se determina que de acuerdo a la planificación estratégica la gestión del talento humano se puede desarrollar con visión y estructura sistémica. Manifiesta la autora que la implementación del manual de cargos en la institución, es indispensable para el desarrollo de sistema de gestión del talento humano. Por tanto, el modelo de gestión del talento humano debe realizar estudios técnicos para: analizar comportamientos y resultados previos. En consecuencia, el modelo de gestión de talento humano debe proveer información idónea para la toma de decisiones y realizar proyecciones.

Vásquez Aguilar Ángel Alfonso, de la Universidad Cesar Vallejo plante como tesis para la obtención del Grado de Maestría: “**Gestión del talento humano en el marco de la Ley Servir en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018**”; de la cual se concluye que la Municipalidad se encuentra entre un nivel regular y malo de acuerdo a lo establecidos en el marco de la Ley Servir.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

- **Problema general:**
 - ¿Cómo maneja un Sistema de gestión el Talento Humano en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (UNHEVAL)?

- **Problemas Específicos**
 - ¿Cuál es la situación actual de la Gestión del Talento Humano en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán frente a los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y ISO 45001:2018?

- ¿Se deben mejorar los procesos del talento humano para una mejor gestión del sistema?
- ¿Un sistema web facilitará el manejo del Sistema de Gestión del Talento Humano de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán?

1.3.OBJETIVOS: GENERALES Y ESPECÍFICOS

- **Objetivo General:**

- Diseñar un Sistema de Gestión del Talento Humano en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (UNHEVAL).

- **Objetivos Específicos**

- Definir la situación actual de la Gestión del Talento Humano de la UNHEVAL frente a los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y ISO 45001:2018
- Rediseñar los procesos bajo el enfoque de la Gestión por Procesos.
- Diseñar un sistema web para el Sistema de Gestión del Talento Humano de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

1.4.HIPÓTESIS

H: ¿El Sistema de gestión maneja positivamente el Talento Humano en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (UNHEVAL)?

1.5. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
V. INDEPENDIENTE (X)	Sistema de Gestión	Un Sistema de Gestión (SG) es una serie de procesos, acciones y tareas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (personas, procedimientos, estrategias, planes, recursos, productos, etc.) para lograr el éxito sostenido de una organización, es decir, disponer de capacidad para satisfacer las necesidades y las expectativas de sus clientes o beneficiarios, trabajadores y de otras partes interesadas a largo plazo y de un modo equilibrado y sostenible.	Sistema de gestión integra la ISO 9001, 14001 Y 45001 un mismo grupo, con el fin de ahorrar recursos, esfuerzos y hacer que los procesos sean más eficientes	<p>Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Sistema de Gestión Ambiental</p> <p>Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo</p>	<p>Grado de cumplimiento de requisitos de la norma ISO 9001:2015</p> <p>Grado de cumplimiento de requisitos de la norma ISO 14001:2015</p> <p>Grado de cumplimiento de requisitos de la norma ISO 45001:2018</p>	<p>Población La población del presente trabajo son los todos los Proceso de PA3. Gestión del Talento Humano de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán</p> <p>Muestra poblacional La muestra es de tipo no Probabilístico, en este caso estará constituida todos los Procesos de PA3. Gestión del Talento Humano de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán</p>	<p>TÉCNICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de Documentos • La Observación <p>INSTRUMENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ficha de procedimientos
V. DEPENDIENTE (Y)	Gestión del Talento Humano en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (UNHEVAL)	Define la Gestión del talento humano como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.	<p>Conjunto de actividades que busca incorporar nuevos integrantes a la organización, y que además destaca y retiene a aquellas personas con un alto potencial, las cuales la organización necesita para lograr sus objetivos.</p>	<p>S1. Planificación de políticas de recursos humanos</p> <p>S2. Organización del trabajo y su distribución</p> <p>S3. Gestión del empleo</p> <p>S4. Gestión del rendimiento</p> <p>S5. Gestión de la compensación</p> <p>S6. Gestión del desarrollo y capacitación</p> <p>S7. Gestión de las relaciones humanas y sociales</p>	Grado de implementación de los procedimientos de acuerdo a la Ley del Servicio Civil.		

Tabla 1 Matriz de operacionalización

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El Sistema de Gestión integra los Sistemas de Gestión de la Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud del Trabajo, según la ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, lo cual permitirá una gestión transversal en materias sensibles para la institución, sus trabajadores y la sociedad; elevando así la eficacia y la eficiencia en la toma de decisiones a corto y a largo plazo.

El diseño de un sistema web que se encargue del sistema de Gestión de Talento Humano puede ayudar a simplificar la documentación, registros y tener información a tiempo real; además, de proporcionar datos valiosos para medir el éxito de la Gestión del Talento Humano.

El sistema de Gestión contribuirá a la gestión del talento Humano, ahorrar recursos y maximizar resultados satisfaciendo las necesidades de los usuarios y controlando los impactos ambientales generados de la operación.

1.7. LIMITACIONES

El trabajo de investigación requiere la obtención de información y documentos normativos actualizados de las diferentes áreas de la UNHEVAL, por lo cual existe el riesgo de la falta de apoyo por parte de estas áreas o incluso la salida de vacaciones del personal encargado de las actividades relacionadas con los procesos de la Gestión del Talento Humano.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1 REVISIÓN DE ESTUDIOS REALIZADOS

2.1.1 A nivel Internacional

Fuentes (2015) en su trabajo de investigación **“APORTES DE LOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN EN EL ÁREA DE TALENTO HUMANO”** para optar el título profesional de Administrador de la Seguridad y Salud Ocupacional en la UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA DE COLOMBIA, logró identificar los “debes” explícitos para la gestión del talento humano y los aportes que las normas (ISO 9001, ISO 14001 Y OHSAS 18001) pueden hacer a sus subprocesos, para convertirla en un área de alto desempeño dentro de la organización y contribuir así al engranaje de la organización para acceder a las certificaciones específicas en el área de desarrollo. Y obtuvo las siguientes conclusiones:

- Cuando las áreas de gestión del talento humano tienen ligado a su gestión el subproceso de seguridad y salud en el trabajo, se convierten en un área de mayor importancia en la organización, independientemente que no estén en los esquemas organizacionales como procesos de valor, ya que son áreas estratégicas que pueden soportar el cumplimiento de los planes y objetivos corporativos, teniendo en cuenta que la misión de las áreas de gestión del talento humano son los seres humanos (Stakeholders internos), esas personas valiosas que hacen parte de una organización y son la organización en sí misma.
- Aunque algunas organizaciones no tienen ligado el proceso de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo a las áreas de Gestión del Talento Humano, este si se convierte en un área clave, ya que la información que se recopila en los subprocesos de esta área son claves y de gran aporte cuando se quiere construir un Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo que vele por la protección y promoción de la salud de los trabajadores.

Sandoval (2015) en su trabajo de investigación **“SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA FEDERACIÓN DEPORTIVA DE CARSHI”**, para optar el título profesional de Ingeniero en Empresas y administración de negocios en la UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES de Ecuador, logró identificar y validar cinco

subsistemas que forman parte del Sistema integrado de gestión del Talento Humano. Y obtuvo las siguientes conclusiones:

- La gestión de talento humano permite administrar eficientemente las habilidades destrezas y conocimiento del personal de una institución; la cual se establece como un instrumento de gestión sistemática y transparente compuesta por el conjunto de orientaciones, procesos, políticas, metodologías, instancias e instrumentos que permitan garantizar un ejercicio articulado y armónico, para dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad.
- A través de la validación mediante la vía de expertos se determina que la propuesta es factible, ya que los expertos de acuerdo a su experiencia, conocimientos e investigaciones analizaron ciertos parámetros establecidos, obteniendo la propuesta una ponderación alta.

Arrobo (2013) en su trabajo de investigación **“MODELO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS DE LA EMPRESA CIMPEXA S.A”**, para optar el título profesional de Ingeniero en administración de empresas de servicios y recursos humanos en la UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL de Guayaquil-Ecuador, logró identificar las competencias respectivas para cada puesto de trabajo, contribuyendo también a establecer un Diccionario de Competencias para la empresa, que sirva de guía para la elaboración de los indicadores de desempeño, y evaluar al personal en forma constante, con el propósito de mejorar continuamente. Y obtuvo las siguientes conclusiones:

- Se logrará obtener trabajadores eficientes y motivados, capacitados en forma permanente y continua, remunerados en función de su desempeño, habilidades y destrezas que apliquen en cada una de las actividades que realicen en beneficio personal y de la empresa.
- El rendimiento operativo del personal de Cimpexa, se elevará y esto provocará beneficios económicos que serán retribuidos en ellos en términos de capacitación continua, mejorando el autoestima y motivación en sus actividades.
- La Gestión del Talento humano en función de las Competencias, que debe poseer un trabajador en determinado puesto de trabajo, en los diferentes

departamentos de Cimpexa, permitirá la organización y control del desempeño de los trabajadores, bajo indicadores acordes a cada actividad operativa dentro y fuera de la empresa.

Legerén (2010) en su proyecto de investigación **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN MEDIANTE UNA INTRANET CORPORATIVA: PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA DE LA PROVINCIA DE GRANADA”**, logro demostrar la importancia de los activos intangibles para de la organización, como evidente ventaja competitiva, potenciando la gestión de información como recurso de gran valor, y realizando una gestión inteligente de la información.; de esta manera la identificación oportuna de sus fortalezas y oportunidades reforzarán la organización frente sus competidores. Y obtuvo además las siguientes conclusiones:

- Se debería disponer de un sistema (el futuro ERP) que se integrarse con Presto o al menos leer ficheros de Presto, ya que es la herramienta básica para la preparación de presupuestos
- Sería necesaria una aplicación que cubriera las distintas áreas de negocio: Obra Pública, gestión del suelo, gestión inmobiliaria, etc.

2.1.2 A nivel nacional

Mesías (2016) en su trabajo de investigación **“DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN EL TRABAJO, MEDIO AMBIENTE Y CALIDAD, EN LA EMPRESA “INDUSTRIA DE ALIMENTOS E.I.R.L.” TINGO MARÍA-2015”**, para optar el título profesional de Ingeniero Industrial en la UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN, logró el diseño de un sistema integrado de gestión de la calidad, medio ambiente y seguridad y salud ocupacional en el trabajo, en el marco de las normas ISO 9001, OHSAS 18001, e ISO 14001 y plasmó las siguientes conclusiones:

- Se identificaron y diagramaron los procesos productivos, referentes a las galletas de agua, galletas de cacao y galletas de café.
- Se analizaron los procesos de producción de galletas de agua, galletas de cacao y galletas de café, desde la perspectiva de la calidad, seguridad y salud ocupacional y de la gestión del medio ambiente, en el marco de las normas

ISO 9001, OHSAS 18001, e ISO 14001, dando lugar al contenido de los documentos se elaboraron.

- Se redactaron los documentos referentes a los procesos de producción de galletas de agua, galletas de cacao y galletas de café, considerados en el alcance de las normas ISO 9001, OHSAS 18001, e ISO 14001.

Morales y Zarate (2016) en su trabajo de investigación “**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LA EFICACIA DE LOS MACROPROCESOS OPERATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**”, para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas en la UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN, logró el diseño y rediseño de 41 procesos priorizados, en la que se analizó las actividades que aportan valor a cada proceso. Como resultado se obtuvo la disminución de tiempo y número de actividades de los procesos, además de la eliminación de barreras burocráticas y documentación prohibida de solicitar, obteniéndose una eficacia final de 100%. Dejando así las siguientes conclusiones:

- Se realizó el diagnóstico de los procesos del macroproceso operativo de la UNHEVAL, logrando identificar que éstos no están alineados a la realidad actual pues no se ajustan a los documentos de gestión vigentes.
- Se diseñó los procesos del macroproceso operativo de la UNHEVAL, los cuales constan de 3 procesos de nivel 0, 12 de nivel 1, 42 de nivel 2, 43 de nivel 3 y 23 del nivel 4, todo ello mediante reuniones con los principales involucrados para el levantamiento de información “tal como es” y utilizando fichas de caracterización, tablas ASME-VM y diagramas de flujo bajo la notación BPMN, obteniéndose una eficacia de 40%. Así mismo se aprobó la propuesta del mapa de procesos modificado mediante resolución N°03084-2015-UNHEVAL-CU.

2.2 PRINCIPALES LEYES, DEFINICIONES Y CONCEPTOS FUNDAMENTALES

El soporte teórico para el presente estudio considera las concepciones, teorías, enfoques, definiciones, principios y demás aportes científicos que orientan el sustento científico del trabajo de investigación.

BASE LEGAL

- Ley N N.º 30057, Ley del Servicio Civil.
- Decreto Supremo N.º 040-2014-PCM, Reglamento General de la Ley N.º 30057, Ley del Servicio Civil.
- Decreto Supremo N.º 041-2014-PCM, Reglamento del Régimen Especial para Gobiernos Locales.
- Decreto Legislativo N.º 1023, que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR.
- Decreto Supremo N.º 062-2008-PCM, Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil y sus modificatorias.

DAFO

El análisis DAFO, también conocido como análisis FODA, es una herramienta de estudio de la situación de una empresa, institución, proyecto o persona, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada.

Es una herramienta para conocer la situación real en que se encuentra una organización, empresa, o proyecto, y planear una estrategia de futuro.

Se considera que esta técnica fue originalmente propuesta por Albert S. Humphrey durante los años sesenta y setenta en los Estados Unidos durante una investigación del Instituto de Investigaciones de Stanford que tenía como objetivo descubrir por qué fallaba la planificación corporativa. Este recurso produjo una revolución en el campo de la estrategia empresarial. El objetivo del análisis DAFO es determinar las ventajas competitivas de la empresa bajo análisis y la estrategia genérica a emplear por la misma que más le convenga en función de sus características propias y de las del mercado en que se mueve.

ANÁLISIS INTERNO

Los elementos internos que se deben analizar durante el análisis DAFO corresponden a las fortalezas y debilidades que se tienen respecto a la disponibilidad de recursos de capital, personal, activos, calidad de producto, estructura interna y de mercado, percepción de los consumidores, entre otros.

- **FORTALEZAS**

Para realizar el análisis interno de una corporación deben aplicarse diferentes técnicas que permitan identificar dentro de la organización qué atributos le permiten generar una ventaja competitiva sobre el resto de sus competidores.

- **DEBILIDADES**

Las debilidades se refieren a todos aquellos elementos, recursos de energía, habilidades y actitudes que la empresa ya tiene y que constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización.

ANÁLISIS EXTERNO

El análisis externo permite fijar las oportunidades y amenazas que el contexto puede presentarle a una organización. El proceso para determinar esas oportunidades o amenazas se puede realizar estableciendo los principales hechos o acontecimientos del ambiente que tiene o podrían tener alguna relación con la organización.

- **OPORTUNIDADES**

Las oportunidades son aquellos factores positivos que se generan en el entorno y que, una vez identificados, pueden ser aprovechados.

- **AMENAZAS**

Las amenazas son situaciones negativas, externas al programa o proyecto, que pueden atacar contra este, por lo que, llegado al caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder sortearlas.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

(“stakeholders”).

Un sistema de gestión está definido como el “sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr esos objetivos” (ISO 9000:2000, 3.2.2), concepto que se ha generalizado para el resto de las normas internacionales que han surgido posterior a la aparición de ISO 9001 (ISO 19011:2002, ISO 14001:2004, etc.)

Esta definición es complementada en una nota que aparece en el mismo elemento 3.2.2 antes mencionado cuyo texto es el siguiente (sic): Nota: Un sistema de gestión de una organización (3.3.1) podría incluir diferentes sistemas de gestión, tales como un sistema de gestión de la calidad (3.2.3), un sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Chiavenato, I. (2009). Define la Gestión del talento humano como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.

Vásquez, A. (2008). Afirmó que la gestión del talento humano es una actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes y mandatos. Señaló la importancia de una participación de la empresa donde se implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores de la empresa donde se implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores, con los objetivos empresariales, el pago de salarios. En función de la productividad de cada trabajador, un trato justo a éstos y una formación profesional.

Mora, V. (2012). Resalta que la gestión del talento humano es una herramienta estratégica, indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales de acuerdo a las necesidades operativas donde se garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas “de lo que saben hacer” o podrían hacer.

ISO 9001:2015

a) Definición y alcance:

Según definición, la norma ISO 9001:2015 especifica los requisitos para los Sistemas de Gestión de Calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos de los clientes y los legales y reglamentarios aplicables, ya sea sobre la totalidad de sus procesos o sobre un área o producto en particular; también es aplicada con el fin de aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del Sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos de los clientes y los legales y reglamentarios aplicables.

Esta Norma Internacional emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer- Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.

b) Campo de Aplicación de la Norma ISO 9001:2015

Siguiendo lo definido, todos los requisitos de esta norma internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo o tamaño, o los productos y servicios suministrados.

Esta Norma Internacional no hace una referencia a las “exclusiones” en relación con la aplicabilidad de sus requisitos para el sistema de gestión de la calidad de la organización. Sin embargo, una organización puede revisar la aplicabilidad de los requisitos debido al tamaño o la complejidad de la organización, el modelo de gestión que adopte, el rango de las actividades de la organización y la naturaleza de los riesgos y oportunidades que encuentre.

c) Principios de Gestión de la Calidad

Esta Norma Internacional se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000. Las descripciones incluyen una declaración de cada principio, una base racional de por qué el principio es importante para la organización, algunos ejemplos de los beneficios asociados con el principio y ejemplos de acciones típicas para mejorar el desempeño de la organización cuando se aplique el principio.

Principio 1: Enfoque al cliente

El enfoque principal de la Gestión de la Calidad es cumplir los requisitos del cliente y tratar de exceder las expectativas del cliente.

Principio 2: Liderazgo

La creación de la unidad de propósito y la dirección y gestión de las personas permiten a una organización alinear sus estrategias, políticas, procesos y recursos para lograr sus objetivos.

Principio 3: Compromiso de las personas

Para gestionar una organización de manera eficaz y eficiente, es importante respetar e implicar activamente a todas las personas en todos los niveles. El reconocimiento, el empoderamiento y la mejora de las competencias facilitan el compromiso de las personas en el logro de los objetivos de la calidad de la organización.

Principio 4: Enfoque a procesos

El SGC consta de procesos interrelacionados. Entender como este sistema produce los resultados permite a una organización optimizar el sistema y su desempeño.

Principio 5: Mejora

La mejora es esencial para que una organización mantenga los niveles actuales de desempeño, reaccione a los cambios en sus condiciones internas y externas y cree nuevas oportunidades.

Principio 6: Toma de decisiones basada en la evidencia

La toma de decisiones puede ser un proceso complejo, y siempre implica cierta incertidumbre. Con frecuencia implica múltiples tipos y fuentes de entradas, así como su interpretación, que puede ser subjetiva. Es importante entender las relaciones de causa y efectos y las consecuencias potenciales no previstas. El análisis de los hechos, las evidencias y los datos conduce a una mayor objetividad y confianza en la toma de decisiones.

Principio 7: Gestión de las relaciones

Las partes interesadas pertinentes influyen en el desempeño de una organización. Es más probable lograr el éxito sostenido cuando una organización gestiona las

relaciones con sus partes interesadas para optimizar el impacto en su desempeño. Es particularmente importante la gestión de las relaciones con la red de proveedores y socios.

ISO 14001:2015

a) Definición y alcance:

La norma ISO 14001 proporciona a las organizaciones un marco con el que proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes; siendo aplicable a cualquier organización, independientemente de su tamaño, tipo y naturaleza.

La ISO 14001:2015 especifica todos los requisitos necesarios para establecer un Sistema de Gestión Ambiental en una organización, para mejorar su desempeño ambiental y gestionar sus responsabilidades ambientales de forma sistemática que contribuya con la sostenibilidad.

b) Campo de aplicación:

Cualquier empresa sin importar el tamaño, el tipo y la naturaleza, además se aplican los aspectos ambientales a sus actividades, productos y servicios, ya que la organización determina que puede controlar o influir considerando la perspectiva del ciclo de vida.

ISO 45001:2018:

a) Definición:

La norma ISO 45001:2018 especifica los requisitos para un sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo (SST) y proporciona orientación para su uso, para permitir a las organizaciones proporcionar lugares de trabajo seguro y saludables previniendo las lesiones y el deterioro de la salud relacionada con el trabajo.

b) Campo de aplicación:

Es aplicable a cualquier organización que desee:

- Establecer, implementar y mantener un sistema de gestión de la SST para mejorar la seguridad y salud en el trabajo.
- Eliminar los peligros y minimizar riesgos para la SST

- Aprovechar las oportunidades para la SST
- Abordar las no conformidades del sistema de gestión de la SST asociadas a las actividades.

BPM (Business Process Management)

Un proceso de negocio es el conjunto de todas las tareas y actividades coordinadas formalmente, dirigidas tanto por personas como por equipos, que lleva a conseguir un objetivo organizativo específico.

Business Process Management (BPM) es un conjunto de métodos, herramientas y tecnologías utilizados para diseñar, representar, analizar y controlar procesos de negocio operacionales. BPM es un enfoque centrado en los procesos para mejorar el rendimiento que combina las tecnologías de la información con metodologías de proceso y gobierno. BPM es una colaboración entre personas de negocio y tecnólogos para fomentar procesos de negocio efectivos, ágiles y transparentes. BPM abarca personas, sistemas, funciones, negocios, clientes, proveedores y socios.

Las tres dimensiones de BPM

BPM es llamado así acertadamente porque se dirige al extenso mundo de una compañía a través de sus tres dimensiones esenciales.

- **El negocio: la dimensión de valor**

La dimensión de negocio es la dimensión de valor y de la creación de valor tanto para los clientes como para los “stakeholders” (personas interesadas en la buena marcha de la empresa como empleados, accionistas, proveedores, etcétera).

BPM facilita directamente los fines y objetivos de negocio de la compañía: crecimiento sostenido de los ingresos brutos y mejora del rendimiento mínimo; aumento de la innovación; mejora de la productividad; incremento de la fidelidad y satisfacción del cliente y niveles elevados de eficiencia del personal.

BPM incorpora más capacidad que nunca para alinear actividades operacionales con objetivos y estrategias. Concentra los recursos y esfuerzos de la empresa en la creación de valor para el cliente. BPM también

permite una respuesta mucho más rápida al cambio, fomentando la agilidad necesaria para la adaptación continua.

- **El proceso: la dimensión de transformación**

La dimensión de proceso crea valor a través de actividades estructuradas llamadas procesos. Los procesos operacionales transforman los recursos y materiales en productos o servicios para clientes y consumidores finales. Esta “transformación” es el modo en que funciona un negocio; el elixir mágico de la empresa. Mientras más efectiva sea esta transformación, con mayor éxito se crea valor.

Mediante BPM, los procesos de negocio son más efectivos, más transparentes y más ágiles. Los problemas se resuelven antes de que se conviertan en asuntos más delicados. Los procesos producen menos errores y estos se detectan más rápido y se resuelven antes.

BPM fomenta de forma directa un aumento en la efectividad de los procesos mediante la automatización adaptativa y la coordinación de personas, información y sistemas.

Con BPM, puede visualizar de forma directa todos los elementos del diseño de los procesos como el modelo, flujo de trabajo, reglas, sistemas y participantes, así como su rendimiento en tiempo real, incluyendo eventos y tendencias. BPM permite a las personas de negocios gestionar de forma directa la estructura y flujo de los procesos y realizar el seguimiento de los resultados, así como de las causas.

- **La gestión: la dimensión de capacitación**

La gestión es la dimensión de capacitación. La gestión pone a las personas y a los sistemas en movimiento y empuja a los procesos a la acción en pos de los fines y objetivos del negocio.

Para la gestión, los procesos son las herramientas con las que se forja el éxito empresarial. Antes de BPM, construir y aplicar estas herramientas engendraba una mezcla poco manejable de automatización de clase empresarial, muchas herramientas de escritorio aisladas, métodos y técnicas manuales y fuerza bruta. Con BPM, puede aunar todos los sistemas, métodos, herramientas y técnicas de desarrollo de procesos y la gestión de procesos en un sistema estructurado, completo, con la visibilidad

y los controles necesarios para dirigirlo y afinarlo (Garimella, Lees, & Williams, 2008).

BPMN Business Process Modeling Notation

Es una notación gráfica estandarizada que permite el modelado de procesos de negocio, en un formato de flujo de trabajo (workflow).

En BPMN, los “Procesos de Negocio” involucran la captura de una secuencia ordenada de las actividades e información de apoyo. Modelar un Proceso de Negocio implica representar cómo una empresa realiza sus objetivos centrales; los objetivos por si mismos son importantes, pero por el momento no son capturados por la notación. Con BPMN, sólo los procesos son modelados.

En el modelado de BPMN, se pueden percibir distintos niveles de modelado de procesos:

- **Mapas de Procesos**

Simple diagramas de flujo de las actividades; un diagrama de flujo sin más detalle que el nombre de las actividades y tal vez las condiciones de decisión más generales.

- **Descripción de Procesos**

Proporcionan información más extensa acerca del proceso, como las personas involucradas en llevarlo a cabo (roles), los datos, información, etc.

- **Modelos de Proceso**

Diagramas de flujo detallados, con suficiente información como para poder analizar el proceso y simularlo. Además, esta clase de modelo más detallado permite ejecutar directamente el modelo o bien importarlo a herramientas que puedan ejecutar ese proceso (con trabajo adicional).

BPMN cubre todas estas clases de modelos y soporta cada nivel de detalle. Como tal, BPMN es una notación basada en diagramas de flujo para definir procesos de negocio, desde los más simples hasta los más complejos y

sofisticados para dar soporte a la ejecución de procesos (White & Miers, 2009).

- **Simbología de elementos**

a) **Eventos:** Un evento es algo que sucede durante el curso del proceso, afectando el flujo y generando un resultado. Existen tres tipos de eventos basados en cómo afectan el flujo.

Evento de inicio:

Indica dónde se inicia un proceso. No tienen flujos de secuencia entrantes

Evento intermedio:

Indica que algo sucede en algún lugar entre el inicio y el final de un proceso. Esto afectará el flujo del proceso, pero no iniciará (directamente) o finalizará el mismo.

Evento de fin:

Indica que el flujo finaliza. No tiene flujos de secuencia saliendo.



Gráfico 1: Eventos BPMN

b) **Actividades:** Las actividades representan trabajos o tareas llevadas a cabo por miembros de la organización. Se ejecutan de manera manual o automática (realizadas por un sistema externo o de usuario) y pueden ser atómicas o no atómicas (compuestas). Las actividades se clasifican en tareas y subprocesos.

Tareas

Las tareas son actividades atómicas utilizadas cuando el trabajo que se está realizando no se puede descomponer a un nivel más detallado. Las tareas son llevadas a cabo por una persona y/o por una aplicación.

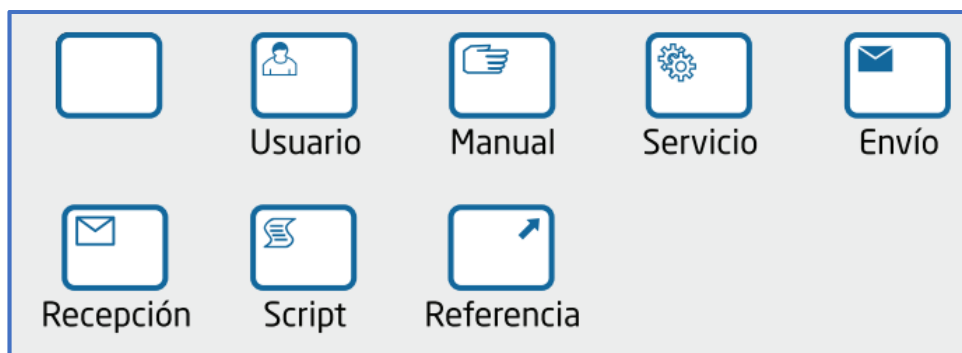


Gráfico 2: Actividades y tareas BPMN

Subproceso

Un subproceso es una actividad compuesta que se incluye dentro de un proceso. Compuesta significa que puede ser desglosada a niveles más bajos, esto es, que incluye figuras y elementos dentro de ella.

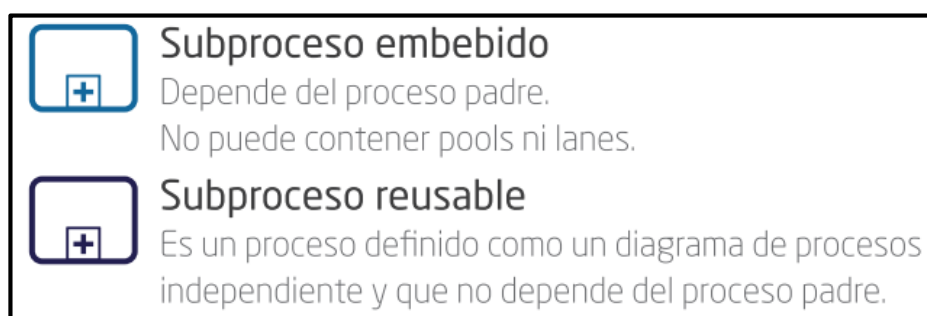


Gráfico 3: Subproceso BPMN

c) Compuertas: Las compuertas se utilizan para controlar la divergencia y convergencia de flujos de secuencia. Determinan ramificaciones, bifurcaciones, combinaciones y uniones en el proceso. El término “Compuerta” implica que hay un mecanismo que permite o limita el paso a través de la misma.



Gráfico 4: Compuertas BPMN

d) Objetos de conexión: Se conectan entre sí en un diagrama para crear la estructura esquelética básica de un proceso de negocio. Los tres objetos de conexión son:

Flujo de secuencia:

Es utilizado para mostrar el orden en el que las actividades se ejecutarán dentro del proceso.

Asociación:

Se utiliza para asociar información y artefactos con objetos de flujo. También se utiliza para mostrar las tareas que compensan una actividad.

Flujo de mensaje:

Se utiliza para mostrar el flujo de mensajes entre dos entidades que están preparadas para enviarlos y recibirlos.



Gráfico 5: Objetos de conexión BPMN

- e) **Swimlanes:** Categorizan las diferentes responsabilidades usando clases visuales. Para diferenciar los negocios y los diferentes roles, usuarios o sistemas, BPMN usa dos tipos de diagramas de calles: Contenedor y carriles.

Contenedor (Pool):

Un pool es un contenedor de procesos simples (contiene flujos de secuencia dentro de las actividades).

Un proceso está completamente contenido dentro de un pool. Siempre existirá al menos un pool.

Carril (Lane):

Es una sub-partición dentro del proceso. Los lanes se utilizan para diferenciar roles internos, posiciones, departamentos, etc.



Gráfico 6: Swimlanes BPMN

f) **Artefactos:** Ilustran las entradas y las salidas de las actividades en los procesos, y son tres:

Grupo:

Se utiliza para agrupar un conjunto de actividades, ya sea para efectos de documentación o análisis, no afecta la secuencia del flujo.

Anotación:

Son utilizados para proporcionar información adicional sobre el proceso.

Objetos de datos:

Proveen información sobre cómo documentos, datos y otros objetos son utilizados y actualizados durante el proceso.

Permiten mostrar la información que una actividad necesita, como las entradas o las salidas



Gráfico 7:Artefactos BPMN

SISTEMA WEB

Sistema web o también conocido como "aplicaciones Web" son aquellos que están creados e instalados no sobre una plataforma o sistemas operativos (Windows, Linux), sino, que se aloja en un servidor en Internet o sobre una intranet (red local).

Su aspecto es muy similar a páginas Web que vemos normalmente, pero en realidad los 'sistemas Web' tienen funcionalidades muy potentes que brindan respuestas a casos particulares.

DISEÑO DEL SOFTWARE

- **Requerimientos funcionales:** Son declaraciones de los servicios que proveerá el sistema, de la manera en que éste reaccionará a entradas particulares. En algunos casos, los requerimientos funcionales de los sistemas también declaran explícitamente lo que el sistema no debe hacer.
- **Requerimientos no funcionales:** Son aquellos requerimientos que no se refieren directamente a las funciones específicas que entrega el sistema, sino a las propiedades emergentes de éste como la fiabilidad, la respuesta en el tiempo y la capacidad de almacenamiento. De forma alternativa, definen las restricciones del sistema como la capacidad de los dispositivos de entrada/salida y la representación de datos que se utiliza en la interface del sistema. Los requerimientos no funcionales surgen de la necesidad del usuario, debido a las restricciones en el presupuesto, a las políticas de la organización, a la necesidad de interoperabilidad con otros sistemas de software o hardware o a factores externos como los reglamentos de seguridad, las políticas de privacidad, entre otros.
- **UML (Lenguaje Unificado de Modelado)** es una herramienta que cumple con esta función, ya que ayuda a capturar la idea de un sistema para comunicarla posteriormente a quien esté involucrada en su proceso de desarrollo; esto se lleva a cabo mediante un conjunto de símbolos y diagramas. Cada diagrama tiene fines distintos dentro del proceso de desarrollo.
- El UML está compuesto por diversos elementos gráficos que se combinan para conformar diagramas. Debido a que el UML es un lenguaje, cuenta con reglas para combinar tales elementos.
- La finalidad de los diagramas es presentar diversas perspectivas de un sistema, a las cuales se les conoce como modelo. El modelo UML de un sistema es similar a un modelo a escala de un edificio junto con la interpretación del artista del edificio. Es importante destacar que un modelo UML describe lo que supuestamente hará un sistema, pero no dice cómo implementar dicho sistema. (Schmuller, 2001)

2.3 MARCO SITUACIONAL

La Universidad Nacional Hermilio Valdizán fue creada el 11 de enero de 1961, en el marco de una histórica asamblea cívico - popular convocada por el Comité Pro Universidad Comunal, presidido por el ilustre huanuqueño Dr. Javier Pulgar Vidal. Nació como una universidad Comunal filial de la Universidad Comunal del Centro, (ahora Universidad Nacional del Centro del Perú), en mérito a la Ley N° 13827, del 2 de enero de 1962, promulgada en el gobierno de Don Manuel Prado Ugarteche, se gestionó ante el Congreso de la República su conversión en Universidad Nacional; anhelo que finalmente se logró durante el gobierno del Arq. Fernando Belaúnde Terry, con la dación de la Ley N° 14915, del 21 de febrero de 1964, con la que se crea la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Actualmente la universidad está organizada estructuralmente por una asamblea universitaria, consejo universitario, rectorado, vicerrectorado académico y vicerrectorado de investigación; así mismo la universidad no tiene una comisión o plan de trabajo para la transición a la Ley del Servicio Civil.

La gestión del Talento Humano en la universidad está a cargo de la Oficina de Recursos Humanos y Oficina de Gestión docente, el objetivo de las oficinas es administrar los files de personal administrativo y docente, desarrollo de capacitaciones y remuneración.

2.4 CONCEPTUALIZACIÓN DE TÉRMINOS

- **BPM o Business Process Management:** Se define como la gestión de procesos de negocios utilizando métodos, técnicas y software para diseñar, ejecutar, controlar y analizar procesos operacionales que involucran personas, organizaciones, aplicaciones, documentos y otras fuentes de información.
- **Business Process Model and Notation (BPMN):** Es una notación gráfica que describe la lógica de los pasos de un proceso de Negocio. Esta notación ha sido especialmente diseñada para coordinar la secuencia de los procesos y los mensajes que fluyen entre los participantes de las diferentes actividades.

- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Eficacia:** Grado en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Es la capacidad de hacer las cosas bien con el menor uso de los recursos.
- **Indicador:** Dato de ayuda a medir objetivamente la evolución de un proceso; anticipa la medida del resultado.
- **Mejora de procesos:** Proceso de hacer cambios a un proceso con el objetivo de hacerlo más previsible o mejorar la calidad de sus salidas.
- **Modelo de procesos:** Representación abstracta de un proceso. Los modelos de procesos pueden ser representados desde varias perspectivas y mostrar las actividades implicadas en un proceso, los objetos utilizados en el proceso, las restricciones que se aplican al proceso y los roles de las personas involucradas en el proceso.
- **Organización:** Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones y responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos.
- **Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo un proceso. Conjunto de acciones ordenadas y orientadas a la consecución de una meta.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Secuencia de actividades que tienen un producto con valor para su usuario o cliente.
- **Política ambiental:** Intenciones y dirección de una organización relacionadas con el desempeño ambiental.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan
- **Sistema de gestión:** Sistema que determina objetivos, políticas y estrategias y que incluyen la estructura organizativa, las responsabilidades,

las prácticas as, los procedimientos, los procesos y los recursos para llevar a cabo políticas y estrategias y conseguir objetivos.

- **Sistema de Gestión Ambiental:** Es una herramienta cuya implantación persigue mejorar el comportamiento ambiental de la empresa. Un SGA se construye a base de acciones medioambientales y elementos de gestión.
- **Sistema de Gestión de Calidad:** Es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar sus actividades para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente.
- **Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo:** Es un sistema que permitirá identificar los peligros y controlar los riesgos de seguridad y salud en el trabajo a los que están expuestos los trabajadores, los visitantes, los estudiantes y cualquier otra persona presente en el sitio de trabajo.

CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Puesto que el desarrollo de la presente investigación utiliza conocimientos, descubrimientos y conclusiones de investigaciones básicas, para solucionar un problema concreto, la investigación es del tipo aplicada¹.

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo a la Naturaleza del trabajo de investigación se usará el diseño descriptivo, no experimental y transversal, que tiene como objetivo describir las características de las variables de estudio.

3.3 DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO/POBLACIÓN

La población del presente trabajo es el Proceso PA3. Gestión de Talento Humano de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán

3.4 SELECCIÓN DE LA MUESTRA

La muestra es de tipo no Probabilístico², en este caso la muestra es la misma que la población, el Proceso PA3. Gestión de Talento Humano de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán

MACROPROCESO (Nivel 0)		PROCESO (Nivel 1)		PROCESO (Nivel 2)		PROCEDIMIENTO	
Cód.	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
PA3	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	PA3.1	Elaboración y aprobación del Presupuesto Analítico del Personal				
		PA3.2	Ingreso de personal	PA3.2.1	Evaluación y aprobación de concurso para contrato	PA3.2.1.1	Evaluación y aprobación de concurso por modalidad de CAS
						PA3.2.1.2	Evaluación y aprobación de concurso para contrato o nombramiento de docentes y jefes de práctica

¹ Según Patricio Díaz Narváez, las investigaciones aplicadas tienen importancia práctica y científica, toda vez que permiten someter a confirmación empírica los resultados de las investigaciones teóricas. Además, las investigaciones impulsan el desarrollo de las investigaciones fundamentales al poner a la ciencia en relación directa con nuevos problemas prácticos que requieren, para su solución, nuevas explicaciones teóricas

² Según el libro Metodología de la Investigación 6ta Edición, en las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación.

		PA3.2.2	Organización del concurso	PA3.2.2.1	Organización de concurso para CAS
				PA3.2.2.2	Designar comisión evaluadora para concurso de contrato o nombramiento de docentes y jefes de práctica
				PA3.2.2.3	Organización de concurso para contrato o nombramiento de docentes y jefes de práctica
		PA3.2.3	Evaluación de postulante	PA3.2.3.1	Evaluación del postulante administrativo
				PA3.2.3.2	Evaluación del postulante de docente o jefe de prácticas para contrato o nombramiento
		PA3.2.4	Emisión del contrato	PA3.2.4.1	Emisión del contrato por CAS
				PA3.2.4.2	Emisión del contrato o nombramiento para docentes y jefes de práctica
		PA3.2.5	Ampliación de contrato	PA3.2.5.1	Ampliación de contrato de personal por CAS
				PA3.2.5.2	Ampliación de contrato de personal docente y jefes de práctica
PA3.3	Rotación y ascensos del personal	PA3.3.1	Rotación de personal		
		PA3.3.2	Ascenso, promoción y cambio de grupo ocupacional	PA.3.3.2.1	Designación de la comisión evaluadora de ascensos o cambio de grupo ocupacional.
				PA3.3.2.2	Elaboración del reglamento de ascensos o cambio de grupo ocupacional
				PA.3.3.2.3	Ascensos y cambio de grupo ocupacional
				PA3.3.2.4	Promoción del personal administrativo
		PA3.3.3	ratificación, promoción o cambio de régimen de docentes	PA3.3.3.1	Evaluación y aprobación de requerimiento de ratificación, promoción o cambio de régimen de docentes
				PA3.3.3.2	Designación del comité de evaluación
				PA3.3.3.3	ratificación, promoción o cambio de régimen de docentes
PA3.4	Control y capacitación del personal	PA3.4.1	Asistencia y permanencia	PA3.4.1.1	Asistencia del personal administrativo
				PA3.4.1.2	Asistencia del personal docente
				PA3.4.1.3	Control de permanencia de administrativos
		PA3.4.2	Permisos	PA3.4.2.1	Permiso con goce de haberes
				PA3.4.2.2	Permiso sin goce de haberes
		PA3.4.3	Licencias	PA3.4.3.1	Licencias con goce de haberes
				PA3.4.3.2	Licencias sin goce de haberes
				PA3.4.3.3	Licencias a cuenta del periodo vacacional
				PA3.4.3.4	Año sabático
		PA3.4.4	Control de gratificaciones y sanciones	PA3.4.4.1	Gratificaciones de 25 y 30 años
				PA3.4.4.2	Sanción
				PA3.4.4.3	Pensión al extrabajador
				PA3.4.4.4	Pensión por orfandad y/o viudez
				PA3.4.4.5	Subsidio por sepelio y luto
		PA3.4.5	Programación de capacitación a docentes	PA3.4.5.1	Elaboración, aprobación y difusión del plan anual de capacitación docente
				PA3.4.5.2	Desarrollo y seguimiento del plan anual de capacitación docente
PA3.5	Elaboración de planilla remunerativa				

Tabla 2: Muestra: Listado de procesos PA3. Gestión del Talento Humano

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- **TÉCNICAS**

- La Entrevista: Mediante el contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. Se soporta en formatos.
- Análisis de Documentos: Se utilizará todo tipo de material disponible para obtener información relacionada con la investigación permite hacerse una idea del desarrollo y las características de los procesos y también de disponer de información que confirme o haga dudar de lo que el grupo entrevistado ha mencionado.
- La Observación: Consiste en observar a las personas directamente involucradas en los procesos del Talento Humano. Para lo cual se utilizan fichas de observación.

- **INSTRUMENTOS**

- Documentos normativos y bases legales
- Bizagi Modeler, plataforma que nos permite graficar los procesos de negocio siguiendo el estándar BPMN.
- Check List: Se utilizará un Check List para determinar el cumplimiento de cada Norma ISO.

3.6 PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

Con el procesamiento de la información se obtendrán diagramas de flujo, fichas de procedimiento, manuales e instructivos, los mismos que serán presentados como resultados de la investigación.

CAPITULO IV RESULTADOS

En este capítulo se reflejan los resultados del Diseño del Sistema de Gestión del Talento Humanos de la UNHEVAL.

4.1. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Se realizó el diagnóstico de la situación actual del Sistema de Gestión del Talento Humano de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán ante los tres sistemas que van a ser integrados los cuales son ISO 9001: 2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018. Para poder efectuar el diagnóstico se realizó la recolección documental y evidencias en situ de los procesos del Sistema de Gestión del Talento Humano. Toda la información recopilada fue ingresada a las matrices de Diagnóstico de evaluación del Sistema de Gestión, las mismas que contienen las diferentes cláusulas de las tres normas en estudio. **Tabla 3, Tabla 4 y Tabla 5**

DIAGNÓSTICO DE EVALUACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD SEGÚN ISO 9001-2015			
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (1 punto: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fases de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).			
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN	
		Cumple	No Cumple
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		1	0
4.1 COMPRENSION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO		1	0
1	¿Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización?		0
2	¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas?		0
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS			
3	¿Se han determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad?		
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.		0
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas y ubicación geográfica.		0
6	¿El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?		0
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.		0
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?		0

4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS			
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización	1	
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.	1	
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.	1	
SUBTOTAL		3	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		25%	
5. LIDERAZGO			
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL			
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.		0
5.1.2 Enfoque en el cliente			
2	La alta dirección garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.		0
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.		0
5.2 POLITICA			
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA			
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.	1	
5.2.2 Comunicación de la política de calidad			
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.		0
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN			
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.		0
SUBTOTAL		1	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		17%	
6. PLANIFICACION			
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES			
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.		0
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.		0
6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD Y LA PLANIFICACION PARA LOGRARLOS			
3	¿Se han planificado las acciones para el logro de los objetivos del SGC, programas de gestión?		0
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos		0
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS			
5	¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?		
SUBTOTAL		0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%	

7. APOYO			
7.1 RECURSOS			
7.1.1 Generalidades			
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)		0
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición			
7.1.5.1 Generalidades			
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?		0
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones			
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.		0
7.1.6 Conocimientos de la organización			
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.		0
7.2 COMPETENCIA			
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria		0
7.3 TOMA DE CONCIENCIA			
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.		0
7.4 COMUNICACIÓN			
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SGC dentro de la organización.		0
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA			
7.5.1 Generalidades			
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.		0
7.5.2 Creación y actualización			
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.		0
7.5.3 Control de la información documentada			
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.		0
		SUBTOTAL	0
		Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)	0%
8. OPERACIÓN			
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL			
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.		0
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.		0
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.		0
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.		0

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
8.2.1 Comunicación con el cliente			
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.		0
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.		0
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.		0
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios			
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.	1	
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios			
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.		0
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.		0
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.		0
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	1	
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.	1	
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios			
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada perteniente a estos cambios.		0
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
8.3.1 Generalidades – NO APLICA			
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.		
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo			
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.		
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo			
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.		
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.		
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.		
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo			
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.		
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.		
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.		
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación		
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.		

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo			
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas		
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios		
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación		
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.		
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.		
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo			
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios		
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.		
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE			
8.4.1 Generalidades			
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.	1	
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	1	
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.	1	
35	Se conserva información documentada de estas actividades	1	
8.4.2 Tipo y alcance del control			
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.	1	
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.	1	
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.	1	
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.	1	
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.	1	
8.4.3 Información para los proveedores externos			
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.	1	
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.		0
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.	1	
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.		0
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.		0

8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO			
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio			
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.		0
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.	1	
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.	1	
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados		0
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.		0
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.		0
52	Se controla la designación de personas competentes.		0
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.		0
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.		0
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		0
8.5.2 Identificación y trazabilidad			
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.		0
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.		0
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.	1	
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos			
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.	1	
60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.	1	
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.	1	
8.5.4 Preservación			
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.		0
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega			
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.		0
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.		0
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.		0
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.		0
67	Considera los requisitos del cliente.		0
68	Considera la retroalimentación del cliente.		0
8.5.6 Control de cambios			
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.		0
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.		0

8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.		0
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.		0
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.		0
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.		0
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES			
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.		0
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.		0
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.		0
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras		0
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.		0
SUBTOTAL		20	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		28%	
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO			
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION			
9.1.1 Generalidades			
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.		0
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.		0
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.		0
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.		0
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.		0
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.		0
9.1.2 Satisfacción del cliente			
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.		0
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.		0
9.1.3 Análisis y evaluación			
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.		0
9.2 AUDITORIA INTERNA			
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.		0
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de ISO 9001:2015.		0
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.		0
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.		0
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.		0
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.		0
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.		0
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.		0

9.3 REVISION POR LA DIRECCION			
9.3.1 Generalidades			
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.		0
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección			
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.		0
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.		0
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.		0
22	Considera los resultados de las auditorías.		0
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.		0
24	Considera la adecuación de los recursos.		0
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.		0
26	Se considera las oportunidades de mejora.		0
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección			
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.		0
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.		0
29	Incluye las necesidades de recursos.		0
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.		0
SUBTOTAL		0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%	
10. MEJORA			
10.1 Generalidades			
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.		0
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA			
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.		0
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.		0
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.		0
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.		0
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.		0
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.		0
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.		0
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.		0
10.3 MEJORA CONTINUA			
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.		0
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.		0
SUBTOTAL		0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%	

RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD		
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	25%	IMPLEMENTAR
5. LIDERAZGO	17%	IMPLEMENTAR
6. PLANIFICACION	0%	IMPLEMENTAR
7. APOYO	0%	IMPLEMENTAR
8. OPERACIÓN	28%	IMPLEMENTAR
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0%	IMPLEMENTAR
10. MEJORA	0%	IMPLEMENTAR
TOTAL, RESULTADO IMPLEMENTACION	10%	
Calificación global en la Gestión de Calidad	BAJO	

Tabla 3: Resultados de la Gestión de la Calidad

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL SEGÚN NTC ISO 14001-2015			
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (1 punto: Se establece, se implementa y se mantiene; B. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).			
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN	
		Cumple	No Cumple
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN			
4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO		1	0
1	¿Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión ambiental?		0
4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS			
2	¿Se han determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión ambiental?		0
3	¿Se han determinado cuáles de estas necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales y otros requisitos?		0
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL			
4	El alcance del SGA se ha determinado teniendo en cuenta las cuestiones externas e internas, requisitos legales, otros, unidades, funciones, límites físicos, actividades, productos y servicios, ¿autoridad y capacidad para ejercer control e influencia?		0
5	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión Ambiental		0
4.4 SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL			
6	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización		0
SUBTOTAL			0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%	
5. LIDERAZGO			
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO			
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGA.		0
5.2 POLÍTICA AMBIENTAL			
2	La política ambiental con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.		0
3	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.		0
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN			
4	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.		0
SUBTOTAL		0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%	
6. PLANIFICACION			
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES			
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGA logre los resultados esperados.		0
2	¿Se tiene documentado las acciones para abordar los riesgos y oportunidades?		0
3	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar sus aspectos ambientales significativos, requisitos legales, otros requisitos, riesgos, oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema de Gestión Ambiental		0

6.2 OBJETIVOS AMBIENTALES Y LA PLANIFICACION PARA LOGRARLOS			
4	¿Se determinaron y planificaron las acciones para lograr los objetivos ambientales?		0
5	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos ambientales		0
SUBTOTAL			0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%	
7. APOYO			
7.1 RECURSOS			
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGA		0
7.2 COMPETENCIA			
2	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGA son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia.		0
3	La organización ha definido las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria		0
4	Se mantiene información documentada		0
7.3 TOMA DE CONCIENCIA			
5	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.		0
7.4 COMUNICACIÓN			
6	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SGA dentro de la organización.		0
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA			
7.5.1 Generalidades			
7	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaz del SGA.		0
7.5.2 Creación y actualización			
8	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.	1	
7.5.3 Control de la información documentada			
9	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGA.		0
SUBTOTAL		1	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		11%	
8. OPERACIÓN			
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL			
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.		0
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.		0
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.		0
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.		0
8.2 PREPARACIÓN Y RESPUESTAS ANTE EMERGENCIAS			
5	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para responder ante emergencias identificadas?		0
SUBTOTAL		0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%	

9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO			
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN			
9.1.1 Generalidades			
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.		0
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.		0
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.		0
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.		0
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGA.		0
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.		0
9.1.2 Evaluación del cumplimiento			
7	La organización cuenta con una metodología para la evaluación del cumplimiento de sus requisitos legales y otros requisitos		0
9.2 AUDITORIA INTERNA			
8	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.		0
9	Las auditorías proporcionan información sobre el SGA conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de ISO 14001:2015.		0
10	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.		0
11	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.		0
12	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.		0
13	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.		0
14	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.		0
9.3 REVISION POR LA DIRECCION			
15	La alta dirección revisa el SGA a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.		0
16	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.		0
17	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGA.		0
18	Considera la información sobre el desempeño ambiental de la organización		0
19	Considera los resultados de las auditorías.		0
20	Considera la adecuación de los recursos.		0
21	Considera las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas, incluidas las quejas.		0
22	Se considera las oportunidades de mejora.		0
23	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.		0
24	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGA.		0
25	Incluye las necesidades de recursos.		0
26	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.		0
SUBTOTAL		0	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%	

10. MEJORA			
10.1 General			
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para lograr los resultados previstos en su sistema de gestión ambiental.		0
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS			
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.		0
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.		0
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.		0
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.		0
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.		0
7	Hace cambios al SGA si fuera necesario.		0
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.		0
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.		0
10.3 MEJORA CONTINUA			
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGA.		0
SUBTOTAL		0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%	

RESULTADOS DE LA GESTIÓN AMBIENTAL		
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0%	IMPLEMENTAR
5. LIDERAZGO	0%	IMPLEMENTAR
6. PLANIFICACION	0%	IMPLEMENTAR
7. APOYO	11%	IMPLEMENTAR
8. OPERACIÓN	0%	IMPLEMENTAR
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0%	IMPLEMENTAR
10. MEJORA	0%	IMPLEMENTAR
TOTAL, RESULTADO IMPLEMENTACION	2%	
Calificación global en la Gestión ambiental	BAJO	

Tabla 4: Resultados de la Gestión ambiental

DIAGNÓSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SEGÚN ISO 45001-2018			
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (1 punto: Se establece, se implementa y se mantiene; B. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).			
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN	
		Cumple	No Cumple
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN			
4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO		1	0
1	¿La organización determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito, y que afectan a su capacidad para alcanzar los resultados previstos de su sistema de gestión de la SST?		0
4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS TRABAJADORES Y DE LAS PARTES INTERESADAS			
2	¿La organización determina las otras partes interesadas, además de los trabajadores, que son pertinentes al sistema de gestión?		
3	¿La organización determina las necesidades y expectativas pertinentes (los requisitos) de los trabajadores y de otras partes interesadas?		0
4	¿La organización determina cuáles de estas necesidades y expectativas son, o podrían convertirse, en requisitos legales y otros requisitos?		
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA SST			
5	¿El alcance del SST se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?		0
6	Se tiene disponible y documentado el alcance del SST		0
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS			
7	¿La organización establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un sistema de gestión de la SST, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de este documento?	1	
SUBTOTAL		1	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		14%	
5. LIDERAZGO			
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL			
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SST.		0
5.2 POLITICA DE LA SST			
2	La política de la SST con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.	1	
3	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.		0
4	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.		0
5	La política de la SST es pertinente y apropiada.		1
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN			
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.		0
5.4 CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES			
7	Se han establecido procesos para la consulta y la participación de los trabajadores a todos los niveles de toda la organización.		0
SUBTOTAL		1	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		14%	

6. PLANIFICACION			
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES			
1	Se han considerado las cuestiones referidas al contexto, las partes interesadas y el alcance del sistema de gestión de SST		0
2	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el Sistemas de gestión de SST logre los resultados esperados.		0
3	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.		0
4	Se mantiene información documentado los riesgos y oportunidades, y los procesos y acciones necesarios para determinar y abordar los mismos		0
6.1.2 IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS			
5	Se han establecido, implementado y mantenido procesos de identificación continua y proactiva de los peligros		0
6	Se han establecido, implementado y mantenido procesos para evaluar los riesgos para la SST a partir de los peligros identificados, teniendo en cuenta la eficacia de los controles existentes		0
7	Se han establecido, implementado y mantenido procesos para determinar y evaluar los otros riesgos relacionados con el establecimiento, implementación, operación y mantenimiento del sistema de gestión de la SST		0
8	Se han definido metodologías y criterios para la evaluación de los riesgos para la SST con respecto al alcance, naturaleza y momento en el tiempo, para asegurarse que son más proactivas que reactivas y que se utilicen de un modo sistemático		0
9	Se mantiene estas metodologías y criterios como información documentada		0
10	Se establece, implementa y mantiene procesos para evaluar oportunidades para la SST que permitan mejorar el desempeño de la SST		0
6.1.3. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS			
11	Se establece, implementa y mantiene procesos para determinar y tener acceso a los requisitos legales y otros requisitos actualizados que sean aplicables a sus peligros, sus riesgos para la SST y su sistema de gestión de la SST.		0
6.1.4. PLANIFICACIÓN DE ACCIONES			
12	Se planifican acciones para abordar riesgos, oportunidades, requisitos legales y otros requisitos		0
13	Se planifican acciones para prepararse y responder ante situaciones de emergencia		0
14	Se planifica la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la SST o en otros procesos de negocio, y la manera de evaluar la eficacia de estas acciones.		0
15	Se considera la jerarquía de controles y las salidas del sistema de gestión de la SST cuando planifican la toma de acciones.		0
6.2 OBJETIVOS DE LA SST Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS			
6.2.1. Objetivos de la SST			
16	Se establecen objetivos de la SST para las funciones y niveles pertinentes para mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión de la SST y el desempeño de la SST		0
6.2.2. Planificación para lograr los objetivos de la SST			
17	Se determina como lograr los objetivos, los recursos necesarios, el responsable, el tiempo y cómo se evaluarán los resultados, incluyendo los indicadores de seguimiento		0
18	Se determina como lograr los objetivos establecidos		0
19	Se determina los recursos necesarios para el cumplimiento de objetivos		0

20	Se determina el responsable para el cumplimiento de objetivos		0
21	Se determina como el tiempo en el que se finalizarán los objetivos establecidos		0
22	Se determina cómo se evaluarán los resultados, incluyendo los indicadores de seguimiento		0
23	Se determina cómo se integrarán las acciones para lograr los objetivos de la SST en los procesos de negocio		0
SUBTOTAL		0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%	
7. APOYO			
7.1 RECURSOS			
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la SST.		0
7.2 COMPETENCIA			
2	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento de la SST son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria		0
7.3 TOMA DE CONCIENCIA			
3	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.		0
7.4 COMUNICACIÓN			
7.4.1 Generalidades			
4	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la SST		0
7.4.2 Comunicación Interna			
5	Se comunica internamente la información pertinente para el sistema de gestión de la SST en diversos niveles y funciones de la organización, incluyendo los cambios en el sistema de gestión de la SST		0
6	Los procesos de comunicación permiten a los trabajadores contribuir a la mejora continua		
7.4.3 Comunicación Externa			
7	Se comunica externamente la información pertinente para el sistema de gestión de la SST, según se establece en los procesos de comunicación de la organización, teniendo en cuenta los requisitos legales y otros requisitos		0
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA			
7.5.1 Generalidades			
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces de la SST		0
7.5.2 Creación y actualización			
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.		0
7.5.3 Control de la información documentada			
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el Sistema de gestión de la SST		0
SUBTOTAL		0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%	
8. OPERACIÓN			
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL			
8.1.1 Generalidades			
1	La organización planifica, implementa, controla y mantiene los procesos necesarios para cumplir los requisitos del sistema de gestión de la SST y para implementar las acciones determinadas anteriormente		0

8.1.2 Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST			
2	La organización establece, implementa y mantiene procesos para la eliminación de los peligros y la reducción de los riesgos para la SST.		0
8.1.3 Gestión del cambio			
3	La organización establece procesos para la implementación y el control de los cambios planificados temporales y permanentes que impactan en el desempeño de la SST	1	
8.1.4 Compras			
8.1.4.1 Generalidades			
4	La organización establece, implementa y mantiene procesos para controlar la compra de productos y servicios que forma que asegure su conformidad con su sistema de gestión de la SST		0
8.1.4.2 Contratistas			
5	La organización coordina sus procesos de compras con sus contratistas, para identificar los peligros y para evaluar y controlar los riesgos para la SST.		0
6	Los procesos de compra definen y aplican los criterios de la seguridad y salud en el trabajo para la selección de contratistas		
8.1.4.3 Contratación externa			
7	La organización asegura que las funciones y los procesos contratados externamente estén controlados		0
8.2 Preparación y respuesta ante emergencias			
8	La organización establece, implementa y mantiene procesos necesarios para prepararse y para responder ante situaciones de emergencia potenciales.		
SUBTOTAL		1	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		13%	
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO			
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION DEL DESEMPEÑO			
9.1.1 Generalidades			
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.		0
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.		0
3	Determina los criterios frente a los que la organización evaluará su desempeño de la SST		
4	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.		0
5	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.		0
6	Evalúa el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la SST		0
7	Asegura que el equipo de seguimiento y medición se calibra o se verifica según sea aplicable y mantiene según sea apropiado		
8	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.		0
9.1.2 Evaluación del cumplimiento			
9	Determina la frecuencia y los métodos para la evaluación del cumplimiento		0
10	Evalúa el cumplimiento y toma acciones de ser necesario		0
11	Conserva información documentada de los resultados de la evaluación del cumplimiento		0

9.2 AUDITORIA INTERNA			
9.2.1 Generalidades			
12	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.		0
9.2.1 Programa de auditoría interna			
13	Las auditorías proporcionan información sobre el Sistema de gestión de la SST conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de ISO 45001:2018		0
14	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.		0
15	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.		0
16	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.		0
17	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección, a los trabajadores, y a los representantes de los trabajadores		0
18	Toma acciones para abordar las no conformidades y mejorar continuamente su desempeño de la SST		0
19	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.		0
9.3 REVISION POR LA DIRECCION			
20	La alta dirección revisa el Sistema de gestión de la SST a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia continua		0
21	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.		0
22	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de gestión de la SST		0
23	Considera el grado en el que se han cumplido la política de la SST y los objetivos de la SST		
24	Considera la información sobre el desempeño de la SST		0
25	Considera los resultados de las auditorías.		0
26	Considera la consulta y la participación de los trabajadores		0
27	Considera la adecuación de los recursos para mantener un sistema de gestión de la SST eficaz		0
28	Considera las comunicaciones pertinentes con las partes interesadas.		0
29	Se considera las oportunidades de mejora continua.		0
30	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.		0
31	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el Sistema de gestión de la SST		0
32	Incluye las necesidades de recursos.		0
33	Se comunica los resultados pertinentes de las revisiones por la dirección a los trabajadores, y a los representantes de los trabajadores		0
34	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.		0
SUBTOTAL		0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%	

10. MEJORA			
10.1 Generalidades			
1	La organización ha determinado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para alcanzar los resultados previstos de su sistema de gestión de la SST		0
10.2 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas			
2	La organización establece, implementa y mantiene procesos, incluyendo informar, investigar y tomar acciones para determinar y gestionar los incidentes y las no conformidades.		0
3	La organización reacciona de manera oportuna ante el incidente o la no conformidad		0
4	La organización evalúa, con la participación de los trabajadores e involucrando a otras partes interesadas pertinentes, la necesidad de acciones correctivas para eliminar la causa raíz del incidente o la no conformidad.		0
5	La organización revisa las evaluaciones existentes de los riesgos para la SST y otros riesgos		0
6	Determina e implementa cualquier acción necesaria, incluyendo acciones correctivas, de acuerdo con la jerarquía de los controles y la gestión del cambio		0
7	Evalúa los riesgos de la SST que se relacionan con los peligros nuevos o modificados, antes de tomar acciones		0
8	Revisa la eficacia de cualquier acción tomada, incluyendo las acciones correctivas		0
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de los incidentes o las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente.		0
10	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de cualquier acción y acción correctiva, incluyendo su eficacia		0
11	La organización comunica esta información documentada a los trabajadores pertinentes, y a los representantes de los trabajadores		0
10.3 MEJORA CONTINUA			
12	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de gestión de la SST		0
SUBTOTAL		0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%	
RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO			
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION	ACCIONES POR REALIZAR	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	14%	IMPLEMENTAR	
5. LIDERAZGO	14%	IMPLEMENTAR	
6. PLANIFICACION	0%	IMPLEMENTAR	
7. APOYO	0%	IMPLEMENTAR	
8. OPERACIÓN	13%	IMPLEMENTAR	
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0%	IMPLEMENTAR	
10. MEJORA	0%	IMPLEMENTAR	
TOTAL, RESULTADO IMPLEMENTACION	6%		
Calificación global en la Gestión de Seguridad y salud en el trabajo	BAJO		

Tabla 5: Resultados de la Gestión de SST

En la Tabla 6, podremos apreciar la fase de integración y relación de las cláusulas de las tres normas.

	ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018			
PLANIFICAR	4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
	4.1 Comprensión de la organización y su contexto					
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas					
	4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la Calidad	4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental	4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la SST
	4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	4.4	Sistema de gestión ambiental	4.4	Sistema de gestión de la SST
	5 LIDERAZGO					
	5.1 Liderazgo y compromiso					
	5.2	Política	5.2	Política ambiental	5.2	Política de SST
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización					
				5.4	Consulta y participación de los trabajadores	
	6 PLANIFICACIÓN			6 PLANIFICACIÓN		
	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades					
	6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	6.2	Objetivos ambientales y planificación para lograrlos	6.2	Objetivos de SST y planificación para lograrlos
6.3	Planificación de los cambios					
HACER	7 APOYO					
	7.1 Recursos					
	7.2 Competencia					
	7.3 Toma de conciencia					
	7.4 Comunicación					
	7.5 Información documentada					
	8 OPERACIÓN					
	8.1 Planificación y control operacional					
	8.2	Requisitos para los productos y servicios	8.2	Preparación y respuesta ante emergencias		
	8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios				
	8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente				
	8.5	Producción y provisión del servicio				
	8.6	Liberación de los productos y servicios				
8.7	Control de las salidas no conformes					
VERIFICAR	9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					
	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación					
	9.2 Auditoría interna					
	9.3 Revisión por la dirección					
ACTUAR	10 MEJORA					
	10.1 Generalidades					
	10.2	No conformidad y acción correctiva	10.2	Incidentes, no conformidades y acciones correctivas		
	10.3 Mejora continua					

Tabla 6: Relación entre las cláusulas de las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001

La interpretación de las columnas que evalúan la calificación se detalla en la **Tabla 7**.

CUMPLIMIENTO	DESCRIPCIÓN
Cumple	Cumple completamente con el criterio enunciado (Se establece, se implementa y se mantiene)
No cumple	No cumple con el criterio enunciado (No se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).

Tabla 7: Calificación para el diagnóstico de las normas del SIG

En la siguiente tabla se muestra el grado de cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas ISO 9001, 14001 y 45001.

En la **Tabla 8**, podemos interpretar los resultados obtenidos a partir de las matrices de Diagnóstico de evaluación del Sistema de Gestión de cada norma, entonces podemos detallar el avance de implementación de la norma ISO 9001:2015 es de 10%, de la norma ISO 14001:2015 es de 4% y el avance de la norma 45001:2018 es de 6%, esta información nos servirá para adaptarlo e integrarlo a los requisitos que solicita las normas ISO 9001:2015, ISO 14001 :2015 e ISO 45001:2018.

NUMERAL DE LA NORMA		% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION		
		ISO 9001:20115	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	25%	17%	14%
5	LIDERAZGO	17%	0%	14%
6	PLANIFICACIÓN	0%	0%	0%
7	APOYO	0%	11%	0%
8	OPERACIÓN	28%	0%	13%
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	0%	0%	0%
10	MEJORA	0%	0%	0%

Tabla 8: Resumen de implementación de las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001

4.2. REDISEÑO DE PROCESOS

4.2.1 TÉRMINOS, DEFINICIONES Y SIGLAS DEL PROCESO

A.) TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

- **Adenda:** Es un apéndice con el cual se agrega información a un escrito, esta expresión se utiliza en materia contractual, mediante la cual, las partes pueden modificar, ampliar, o definir los términos de las obligaciones contraídas, sin necesidad de suscribir un nuevo instrumento
- **Comisión de tránsito:** la encargada de impulsar el proceso de tránsito al nuevo régimen del servicio civil en la entidad, difundiendo y supervisando cada una de las etapas que lo conforman. Asimismo, la Comisión de Tránsito asume la representación de la entidad pública para las coordinaciones con SERVIR con respecto al desarrollo de las etapas del proceso de tránsito.
- **Controles operacionales:** consiste en un método de control de los riesgos.
- **Cuadro de Asignación de Personal:** Documento de gestión institucional de carácter temporal que contiene los cargos definidos y aprobados de la entidad, sobre la base de su estructura orgánica vigente prevista en su ROF, cuya finalidad es viabilizar la operación de las entidades públicas durante la etapa de transición del sector público al Régimen del Servicio Civil previsto en la Ley N° 30057
- **Diagnóstico de Necesidades de Capacitación:** es el proceso sistemático de recolección e identificación de necesidades de capacitación que busca el fortalecimiento de los conocimientos y habilidades de los servidores. Estas necesidades de capacitación deben estar alineadas a las funciones de los perfiles de puestos y/o a los objetivos estratégicos de la entidad.
- **Dotación:** Número de puestos y posiciones en una entidad.
- **Legajo:** documento o carpeta que contiene información acerca de cada empleado de la empresa, y que se utiliza para realizar un seguimiento de la relación laboral.
- **Metas:** Es el resultado esperado o imaginado de un sistema, una acción o una trayectoria, es decir, aquello que esperamos obtener o alcanzar mediante un procedimiento específico.

- **Órgano:** Son las unidades de organización que conforman la estructura orgánica de la entidad y que aparecen detalladas en el documento de gestión correspondiente.
- **Pensión:** Cantidad de dinero que un organismo oficial paga a una persona regularmente como ayuda económica por un motivo determinado.
- **Perfil de puesto:** Es la información estructurada respecto de la ubicación de un puesto dentro de la estructura orgánica, misión, funciones, así como también los requisitos y exigencias que demanda para que una persona pueda conducirse y desempeñarse adecuadamente en un puesto.
- **Presupuesto Analítico del Personal:** es el documento en el cual se considera el presupuesto para los servicios específicos del personal permanente y del eventual, en función de la disponibilidad presupuestal y el cumplimiento de las metas de los subprogramas, actividades y/o proyectos de cada Programa Presupuestario, previamente definidos en la estructura programática, teniendo en cuenta los CAP y lo dispuesto por las normas de austeridad en vigencia.
- **Puesto:** Es el conjunto de funciones y responsabilidades que corresponden a una posición dentro de una entidad, así como los requisitos para su adecuado ejercicio.
- **Ratificación de docentes:** Es el proceso de evaluación permanente que se aplica a los profesores ordinarios al concluir el periodo de nombramiento en la respectiva categoría. Es integral porque considera los méritos académicos, la producción científica, lectiva y de investigación.
- **Subsidio:** Ayuda económica que una persona o entidad recibe de un organismo oficial para satisfacer una necesidad determinada.
- **Unidad Orgánica:** Son las unidades de organización en que se dividen los órganos contenidos en la estructura orgánica de la entidad y que pueden aparecer, en caso se crea necesario, detallados en el documento de gestión correspondiente.

4.2.2 SIGLAS EN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS:

UNHEVAL	Universidad Nacional Hermilio Valdizán
DIGA	Dirección General de Administración
PAP	Presupuesto Analítico del Personal
CPE	Cuadro de Puestos de la Entidad
CAP	Cuadro de Asignación de Personal
SERVIR	Autoridad Nacional del Servicio Civil
MEF	Ministerio de Economía y Finanzas
CMC	Círculo de Mejora Continua
PDP	Plan de Desarrollo de Personas
DNC	Diagnóstico de Necesidades de Capacitación

4.2.3. BASE LEGAL

- Estatuto, aprobado con Resolución Asamblea Universitaria N°0001-2018-UNHEVAL
- Ley N° 30220 – Ley Universitaria
- Directiva N° 002-2015-SERVIR/GDSRH Normas para la gestión del proceso de administración de puestos, y elaboración y aprobación del Cuadro de Puestos de la Entidad – CPE
- Estatuto de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, aprobado con Resolución Asamblea Universitaria N° 0001-2018-UNHEVAL
- Reglamento General de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, aprobado con Resolución Consejo Universitario N° 2547-2018-UNHEVAL
- Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, aprobado con Resolución Rectoral N° 1202-2018-UNHEVAL

- Decreto Legislativo N° 275, Ley de bases de la carrera administrativa y de remuneraciones del Sector Público
- Decreto Legislativo N° 1057 - que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.
- Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil
- Guía de Mapeo de Puestos, aprobado con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 106-2014-SERVIR/PE
- Directiva N° 002-2015-SERVIR/GDSRH Normas para la gestión del proceso de administración de puestos, y elaboración y aprobación del Cuadro de Puestos de la Entidad - CPE, aprobado con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 304-2015-SERVIR-PE
- Reglamento de Procedimientos Administrativos Disciplinarios de la UNHEVAL y su modificatoria, aprobado con Resolución Consejo Universitario N° 0634-2018-UNHEVAL
- Guía para la Gestión del Proceso de Inducción, aprobado con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 265-SERVIR-PE
- Manual de Gestión del Rendimiento, aprobado con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 257-2018-SERVIR-PE
- Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas, aprobado con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE
- Reglamento de concurso público de plazas para docentes contratados de la UNHEVAL
- Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, aprobado con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 150-2017-SERVIR-PE
- Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, aprobado con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 151-2017-SERVIR-PE

4.2.4. LISTADO DE PROCESOS REDISEÑADOS

PROCESO NIVEL 0		PROCESO NIVEL 1		PROCESOS NIVEL 2		PROCESO NIVEL 3	
Cód	Nombre	Cód	Nombre	Cód	Nombre	Cód	Nombre
S1	PLANIFICACIÓN DE POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS	S1.1	Elaboración y aprobación del Presupuesto Analítico del Personal				
		S1.2	Elaboración del mapeo de puestos				
		S1.3	Elaboración y aprobación del Cuadro de puestos de la entidad				
S2	ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y SU DISTRIBUCIÓN	S2.1	Elaboración del Manual de perfiles de puestos				
		S2.2	Administración de puestos				
S3	GESTIÓN DEL EMPLEO	S3.1	Gestión de la incorporación				
				S3.1.1.2	Selección del personal docente		
				S3.1.2.1	Emisión del contrato		
		S3.1.2.2	Emisión de adendas				
		S3.1.3	Inducción				
		S3.2	Gestión de las personas	S3.2.1	Administración de legajos		
				S3.2.2	Permisos		
				S3.2.3	Licencias		
				S3.2.4	Control de Asistencia		
				S3.2.5	Rotación y ascensos del personal	S3.2.5.1	Rotación de personal
						S3.2.5.2	Ascensos o cambio de grupo ocupacional
						S3.2.5.3	Ratificación o promoción de docentes
		S3.2.5.4	Cambio de régimen de docentes				
S3.2.6	Procedimientos disciplinarios						
S3.2.7	Desvinculación						

S4	GESTIÓN DEL RENDIMIENTO	S4.1	Planificación y establecimiento de metas para la Gestión del rendimiento					
		S4.2	Evaluación del rendimiento					
S5	GESTIÓN DE LA COMPENSACIÓN	S5.1	Gratificaciones de 25 y 30 años					
		S5.2	Pensión o subsidio					
		S5.3	Elaboración de planilla remunerativa					
S6	GESTIÓN DEL DESARROLLO Y CAPACITACIÓN	S6.1	Formulación del plan de desarrollo de personas					
		S6.2	Capacitación del personal					
S7	GESTIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES	S7.1	Relaciones laborales, individuales y colectivas	S7.1.1	Conformación del sindicato			
				S7.1.2	Atención de quejas o reclamos			
		S7.2	Seguridad y Salud en el trabajo					
		S7.3	Bienestar social					
		S7.4	Cultura y clima organizacional	S7.4.1	Gestión de Cultura organizacional			
				S7.4.2	Gestión del Clima organizacional			
		S7.5	Comunicación interna					

Tabla 9: Listado de procesos rediseñados de la Gestión del Talento Humanos



FICHAS TÉCNICAS DE PROCESOS

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0

1) Nombre	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5) Responsable	Unidad de Recursos Humanos
3) Objetivo	Propiciar el fortalecimiento de las competencias del talento humano administrativo y docente de la Universidad, preocupándose por el mejoramiento del desempeño laboral, a través de la aplicación de programas que conlleven al cumplimiento de los objetivos Institucionales.	6) Áreas participantes	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección General de Administración • Consejo de Facultad • Comisión evaluadora • Vicerrectorado Académico • Unidad de Trámite Documentario • Sub Unidad de Escalafón y Control • Decanato • Sub Unidad de Remuneraciones, Pensiones y compensaciones • Dirección de Asuntos y Servicios Académicos • Unidad de Gestión Docente • Oficina de Planificación y Presupuesto • Unidad de Presupuesto
4) Alcance	Abarca toda la gestión del talento humano del personal administrativo y docente de la institución		

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO						
7) Proveedores	8) Entradas	9) Procesos Nivel 1			10) Salidas	11) Ciudadano o Destinatario de Bienes y Servicios
		Código	Identificación del Proceso	Responsable		
• S5. Gestión de la Compensación	• Planilla de personal docente y administrativo	S1	PLANIFICACIÓN DE POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS	Unidad de Recursos Humanos	• Presupuesto Analítico del Personal	• Unidad de Recursos Humanos
• Dirección General de Administración	• Términos de referencia				• Matriz de mapeo de puestos	
• S2. Organización del trabajo y su distribución	• Manual de Perfil de Puestos				• Cuadro de Puestos de la Entidad	
• Unidad de Recursos Humanos	• CAP provisional					

• Unidad de Organización y Métodos	• Documentos de Gestión	S2	ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y SU DISTRIBUCIÓN		• Manual de Perfil de Puestos	• S1. Planificación de políticas de recursos humanos
• Unidad de Recursos Humanos	• Dotación de la entidad				• Cuadro de Puestos de la Entidad	• Unidad de Recursos Humanos
• S1. Planificación de políticas de recursos humanos	• Cuadro de Puestos de la Entidad • Presupuesto Analítico de Personal	S3	GESTIÓN DEL EMPLEO		• Contrato del personal administrativo	• Personal administrativo
• Oficina de Planificación y Presupuesto	• Plan Operativo Institucional				• Resolución de CU de ganadores del concurso de docentes	• Docente
• Órgano o Unidad Orgánica	• Solicitud de ampliación de contrato.				• Encuestas de satisfacción	• Unidad de Recursos Humanos
• Personal administrativo o docente	• Documentos (Contratos, diplomas, etc.)				• Adenda del personal administrativo o docente	• Personal administrativo o docente
	• Solicitud de permiso o licencia					
• Órgano o Unidad Orgánica	• Requerimiento de rotación de personal				• Legajo del personal actualizado	• Unidad de Recursos Humanos
• Personal Administrativo	• Solicitud para postular ascenso o cambio de grupo ocupacional				• Reporte de descuentos	• S5. Gestión de la Compensación
• Docente	• Solicitud para participar en la ratificación o promoción de docentes.				• Memorándum para rotación de personal.	• Personal Administrativo
	• Solicitud de cambio de régimen				• Resolución final	• Rectorado
• Personal administrativo o docente	• Denuncia de falta					• Personal administrativo o docente
	• Solicitud de cesantía	• Unidad de Recursos Humanos				
	• Carta de renuncia	• Sub Unidad de Escalafón y Control				
• Sub Unidad de Escalafón y Control	• Informe de personas que cumplen límite de edad	• Resolución de desvinculación	• Sub Unidad de Remuneraciones, Pensiones y Compensaciones			
• Oficina de Planificación y Presupuesto	• Manual de Organización y Funciones	S4	GESTIÓN DEL RENDIMIENTO		• Plan de mejora	• Gestión del desarrollo y capacitación
• Unidad de Recursos Humanos	• Manual de Perfil de Puestos					
• Unidad de escalafón y Control	• Base de datos del personal	S5	GESTIÓN DE LA COMPENSACIÓN		• Planilla del Personal docente y administrativo	• PA2. Gestión económica, financiera contable y presupuestal
• Interesado	• Solicitud de pensión o subsidio					• S1. Planificación de políticas de recursos humanos

• Órgano o Unidad Orgánica	• Matriz de requerimientos de capacitación	S6	GESTIÓN DEL DESARROLLO Y CAPACITACIÓN		• Resultados de satisfacción de la capacitación	• Unidad de Recursos Humanos
• S5. Gestión del Rendimiento	• Plan de mejora				• Acta de conciliación	• Servidor • Sindicato
• Servidor • Sindicato	• Solicitud de queja o reclamo	S7	GESTIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES		• Plan anual de trabajo	• Servidores
• Oficina de Planificación y Presupuesto	• Plan Operativo Institucional				• Plan de emergencias y contingencias	
• SERVIR	• Guía del proceso de comunicación interna para el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos				• Programa de Bienestar social	• Unidad de Recursos Humanos
					• Evaluación de Satisfacción de Actividades de Bienestar Social	
			• Plan de acción de cultura organizacional • Plan de acción de clima organizacional	• Servidores		
			• Plan de comunicación interna			

IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO			
12) Requisitos Legales	13) Recursos		14) Documentos y Registros
	Recursos Humanos	Infraestructura y Ambiente de trabajo	
<ul style="list-style-type: none"> • Estatuto de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, aprobado con Resolución Asamblea Universitaria N° 0001-2018-UNHEVAL • Reglamento General de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, aprobado con Resolución Consejo Universitario N° 2547-2018-UNHEVAL • Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, aprobado con Resolución Rectoral N° 1202-2018-UNHEVAL • Decreto Legislativo N° 275, Ley de bases de la carrera administrativa y de remuneraciones del Sector Público • Decreto Legislativo N° 1057 - que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios. • Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil • Guía de Mapeo de Puestos, aprobado con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 106-2014-SERVIR/PE • Directiva N° 002-2015-SERVIR/GDSRH Normas para la gestión del proceso de administración de puestos, y elaboración y aprobación del Cuadro de Puestos de la Entidad - CPE, aprobado con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 304-2015-SERVIR-PE • Reglamento de Procedimientos Administrativos Disciplinarios de la UNHEVAL y su modificatoria, aprobado con Resolución Consejo Universitario N° 0634-2018-UNHEVAL • Guía para la Gestión del Proceso de Inducción, aprobado con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 265-SERVIR-PE • Manual de Gestión del Rendimiento, aprobado con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 257-2018-SERVIR-PE • Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas, aprobado con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE • Reglamento de concurso público de plazas para docentes contratados de la UNHEVAL • Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, aprobado con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 150-2017-SERVIR-PE • Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, aprobado con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 151-2017-SERVIR-PE 	<ul style="list-style-type: none"> • Director de Planificación y Presupuesto. • Jefe de la Unidad de Recursos Humanos • Comisión Evaluadora • Director General de Administración • Vicerrector Académico • Jefe de la Unidad de Informática • Jefe de la Unidad de Trámite documentario • Jefe de Sub Unidad de Escalafón y Control • Jefe de Sub Unidad de Remuneraciones, Pensiones y compensaciones • Director de Asuntos y Servicios Académicos • Jefe de la Unidad de Gestión Docente • Vicerrector de Investigación • Director de Responsabilidad Social Universitaria • Decano • Director Académico • Consejo de Facultad • Docente • Técnico Administrativo • Asesor Legal • Conserje • Secretaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Oficinas administrativas • Equipos informáticos: Computadoras e impresoras • Útiles de oficina • Portal web de la UNHEVAL • Base de Datos de personal • Modulo planilla SIAF • Modulo del MEF AFP NET. 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de documentos • Compendio de costo de personal. • Presupuesto Analítico del Personal • Informe del PAP • Matriz de mapeo de puestos • Cronograma de entrevistas • Acta de aprobación • Cuadro N° 1 del CPE. • Cuadro N° 2 del CPE. • Informe técnico sustentatorio • Cuadro de Puestos de la Entidad • Formato de perfil de puesto • Formato de identificación de las funciones principales del puesto • Manual de Perfiles de puesto • Formato del Cuadro de Puestos de la Entidad • Términos de Referencia • Resultados del concurso • Resolución de aprobación de número de plazas para contrato o nombramiento de docentes. • Acta de reunión de aprobación de la comisión evaluadora • Resolución de aprobación de los ganadores del concurso público • Contrato • Adenda de contrato • Encuestas • Legajo del personal • Resolución aprobando permiso o licencia • Resolución de aprobación de año sabático • Reporte de descuentos • Memorándum de rotación de personal • Directiva para el concurso interno de méritos para ascenso o cambio de grupo ocupacional • Cuadro de plazas para ratificación o promoción de docentes • Informe final de evaluación • Acto de inicio del procedimiento administrativo disciplinario • Resolución final • Calendario o cronograma institucional anual • Formato de Fijación de factores de evaluación • Instrumento para el establecimiento de metas y la retroalimentación a la calificación final • Plan de rendimiento • Informe de tiempo de servicios • Informe escalafonario • Informe de gratificación


		<ul style="list-style-type: none"> • Planilla • Acta de instalación • Plan de desarrollo de personas • Instrumentos de medición de las acciones de capacitación • Formato de Asistencia por Acción de Capacitación realizada • Matriz de Ejecución del Plan de Desarrollo de personas • Resultados de satisfacción de la capacitación • Diagnóstico de necesidades • Programa de Bienestar social • Informe de peligros y evaluación de riesgos • Acta de conciliación • Plan anual de trabajo • Matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles • Plan de emergencias y contingencias • Lista de control para inspecciones de seguridad • Informe de peligros y evaluación de riesgos • Informe de seguimiento • Diagnóstico de necesidades • Programa de Bienestar social • Evaluación de Satisfacción de Actividades de Bienestar Social • Diagnóstico de la cultura organizacional actual • Plan de acción de cultura organizacional • Encuesta • Informe de Diagnóstico de Clima Organizacional • Plan de acción de clima organizacional • Plan de comunicación interna
--	--	---

EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO

15) Indicadores

- FI-S1: Porcentaje de políticas, lineamientos y directivas establecidas
- FI-S2: Porcentaje de personal que cumple con el personal requerido
- FI-S3: Porcentaje de puestos ocupados
- FI-S4: Porcentaje de servidores con bajo rendimiento
- FI-S5: Porcentaje de cumplimiento de las compensaciones correspondiente a los trabajadores
- FI-S6: Porcentaje de servidores capacitados
- FI-S7: Número de beneficios complementarios implementados

GESTIÓN DE RIESGOS	
16) Riesgos	17) Controles
<ul style="list-style-type: none"> • Veracidad de documentos • Errores en la elaboración de la planilla • Capacitaciones no realizadas • Capacitación deficiente e insuficiente • Pérdida de datos del personal • Fallas en el sistema de asistencia • Recursos limitados para el desarrollo de los programas establecidos • Deterioro del clima laboral • No implementación del Plan de Inducción • Evaluación del desempeño no ha causado el impacto que esa herramienta busca 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación del Plan de desarrollo de Personas • Verificación de documentos originales • Contar con respaldo de la información • Mantenimiento a los equipos • Presupuesto asignado a cada proceso. • Ejecución del plan de mejoramiento del clima laboral • Realizar la inducción inmediata al ingreso de nuevo personal • Implementar el plan de mejoras para mejorar el rendimiento del personal

	PROCEDIMIENTO	Código: S1.1
	Elaboración y aprobación del Presupuesto Analítico del Personal	Versión 0.2

1. Ficha de procedimiento

FICHA DE PROCEDIMIENTO

1) Nombre	Elaboración y aprobación del Presupuesto Analítico del Personal
2) Objetivo	Elaborar y aprobar un documento normativo de gestión institucional de carácter anual, que contiene el presupuesto para los servicios específicos de personal que percibe una remuneración en función a la disponibilidad presupuestal de la UNHEVAL.
3) Alcance	Abarca desde que se realiza un compendio de costo, hasta solicitar la aprobación del PAP anual.
4) Proceso	S1. PLANIFICACIÓN DE POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS
5) Código	S1.1

6) Proveedores	7) Entradas / Insumos	8) Salidas	9) Usuarios /Clientes
• S5.3 Elaboración de planilla remunerativa	• Planilla del Personal docente y administrativo	• Oficio solicitando aprobación del PAP	• PE4.2 Emisión de Resolución

10) Nro.	11) Nombre de la actividad	12) Descripción	13) Órgano y Unidad Orgánica ejecutora	14) Registro de ejecución
1	Realizar un compendio de costo	Realizar un compendio de costo de acuerdo a la planilla del personal, considerando el ingreso individual multiplicado por 12, sumado la cuota patronal, beneficios por escolaridad, 28 de julio y 25 de diciembre.	Unidad de Recursos Humanos	• Compendio de costo de personal.
2	Elaborar el PAP	Con la información del compendio de costo, se elabora el Presupuesto Analítico del Personal (PAP).	Unidad de Recursos Humanos	• Presupuesto Analítico del Personal

3	Emitir oficio solicitando certificación presupuestal	Se emite un oficio dirigido a la Oficina de Planificación y Presupuesto, solicitando la certificación presupuestal del PAP.	Unidad de Recursos Humanos	• Oficio solicitando certificación presupuestal
4	Emitir proveído para derivar oficio	Se emite un proveído para derivar el oficio a la Unidad de Presupuesto para continuar con el trámite correspondiente.	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	• Proveído para derivar oficio
5	Revisar PAP	El PAP es revisado por el jefe de la Unidad de Presupuesto, verificando que el contenido este correcto.	Unidad de Presupuesto	
6	Emitir informe	Se elabora un informe emitiendo opinión sobre lo revisado en el Presupuesto Analítico del Personal. ¿PAP Correcto? Si: Continuar con la actividad N° 8 No: Continuar con la actividad N° 7	Unidad de Presupuesto	• Informe del PAP
7	Emitir oficio derivando observaciones	Describir observaciones mediante un oficio y derivar a la Unidad de Recursos Humanos, para el levantamiento de las observaciones. Continuar con la actividad N° 2	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	• Oficio derivando observaciones
8	Emitir oficio solicitando aprobación del PAP	Se elabora un oficio dirigido al Rectorado solicitando la aprobación del PAP mediante resolución.	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	• Oficio solicitando aprobación del PAP

2. Diagrama de flujo

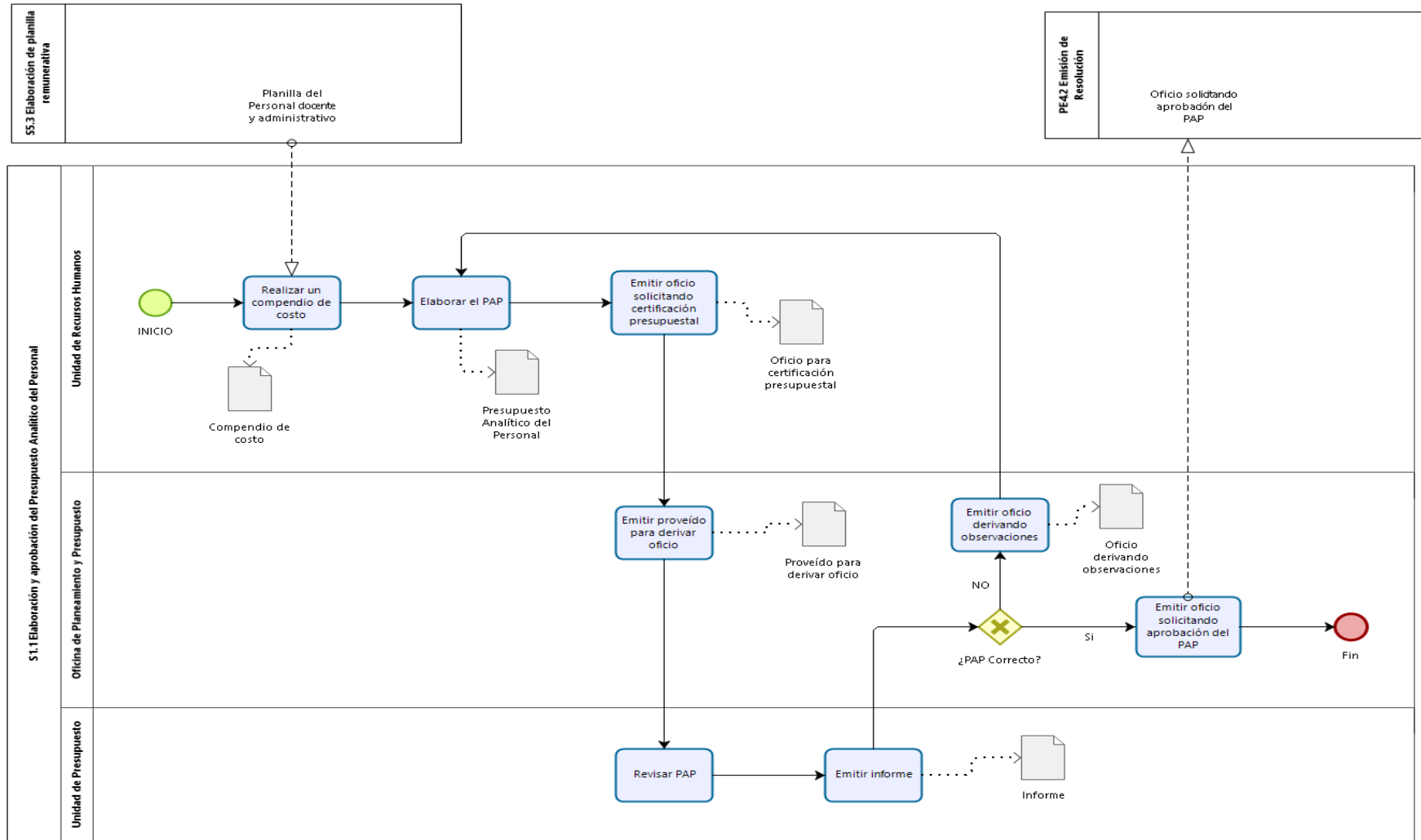



Gráfico 8:S1.1 Elaboración y aprobación del Presupuesto Analítico del Personal

	PROCEDIMIENTO	Código: S1.2
	Elaboración del mapeo de puestos	Versión 0.1

1. Ficha de procedimiento

FICHA DE PROCEDIMIENTO

1) Nombre	Elaboración del mapeo de puestos
2) Objetivo	Recoger y sistematizar la información de los puestos que pertenecen a la entidad y realizar un análisis de la misma para identificar oportunidades de mejora en términos de puestos al interior de la entidad.
3) Alcance	Abarca desde que se conforma el equipo de trabajo, hasta que se emite el acta de aprobación del mapeo de puestos
4) Proceso	S1. PLANIFICACIÓN DE POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS
5) Código	S1.2

6) Proveedores	7) Entradas / Insumos	8) Salidas	9) Usuarios /Clientes
<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Recursos Humanos 	<ul style="list-style-type: none"> Planilla de personal 	<ul style="list-style-type: none"> Acta de aprobación del mapeo de puestos 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Recursos Humanos
<ul style="list-style-type: none"> Dirección General de Administración 	<ul style="list-style-type: none"> Términos de referencia 	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de mapeo de puestos 	
<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Abastecimiento 		<ul style="list-style-type: none"> Reporte de mapeo de puestos 	

10) Nro.	11) Nombre de la actividad	12) Descripción	13) Órgano y Unidad Orgánica ejecutora	14) Registro de ejecución
1	Conformar equipo de trabajo	La comisión de tránsito debe asegurar el compromiso del equipo de trabajo, puesto que esta tarea exige que los profesionales o técnicos asignados tengan una dedicación a tiempo completo	Comisión de tránsito al Régimen del Servicio Civil	

2	Sensibilizar a la entidad sobre el mapeo de puestos	Antes de iniciar con la recopilación de datos, el equipo de trabajo debe realizar una charla de sensibilización a toda la entidad sobre el mapeo de puestos para facilitar el trabajo a realizar.	Equipo de trabajo	
3	Recolectar datos relevantes	Recolectar la información de los puestos y de sus ocupantes, recurriendo a cualquiera de las siguientes tres fuentes de información: Unidad de Recursos Humanos, Dirección General de Administración y la Unidad de Abastecimiento.	Equipo de trabajo	
4	Organizar la información disponible	El conjunto de documentos que se acopie a determinada fecha ('fecha de corte') contendrá información sobre los puestos, y los ocupantes de éstos, comprendidos por la entidad. Sin embargo, su agrupación no discriminará entre órgano/unidad orgánica a la que los puestos y ocupantes estén adscritos. Ante ello, se sugiere revisar la documentación recolectada a la luz de la estructura orgánica de la entidad, contenida en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF). A partir de la agrupación de información, podrán organizar documentos en torno a tres variables comprendidas en la matriz: "Naturaleza del órgano", "Órgano" y "Unidad orgánica". De esta forma, se podrá tener información ordenada y lista para iniciar con la digitación de datos.	Equipo de trabajo	
5	Ingresar datos a la Matriz de mapeo de puestos	Hay que determinar la cantidad de puestos que albergará cada una de las opciones contenidas bajo la variable "Naturaleza del Órgano". Así, se desarrolla una Hoja de Cálculo, empleándola como 'borrador', con la finalidad de listar todos los puestos identificados, debidamente clasificados y distinguiéndolos por régimen laboral/modalidad contractual. Al concluir con ese listado se obtendrá la cantidad de servidores bajo cualquier modalidad o régimen. También se tendrá data suficiente para llenar posteriormente seis de las columnas de la matriz ("Número correlativo", "Naturaleza del órgano", "Órgano", "Unidad orgánica", "Nombre del puesto", "Régimen laboral / Modalidad contractual").	Equipo de trabajo	• Matriz de mapeo de puestos

6	Identificar a los responsables de los órganos y unidades orgánicas de la entidad	Se debe identificar a los responsables de los órganos y unidades orgánicas de la entidad con la finalidad de elaborar una agenda de entrevistas y coordinar con ellos reuniones de trabajo para corroborar que la información que se tiene sobre los puestos a su cargo es la correcta.	Equipo de trabajo	• Cronograma de entrevistas
7	Validar los datos registrados	La revisión de la información será general y se consideran dos aspectos en los que deberán recaer las preguntas en las entrevistas: La pertinencia de las funciones enunciadas y su correlato con la realidad sobre la base de las narraciones que puedan hacer los responsables sobre tareas anuladas, ajustadas o creadas; y la continuidad de las funciones para los casos de los puestos no contenidos en el CAP, bajo los argumentos/justificaciones de la extensión, o no, del periodo de servicio de sus ocupantes.	Equipo de trabajo	• Matriz de mapeo de puestos
8	Elaborar reporte final	A partir de la matriz se obtendrá gráficos y cuadros estadísticos que servirán para explicar de manera resumida los principales resultados del trabajo. La entidad, a este punto, contará con una matriz completa y con un reporte que desarrolla las principales estadísticas producidas a partir de ésta, ambos documentos deberán ser enviados y revisados por los integrantes de la Comisión de Tránsito, quienes serán los encargados de su aprobación.	Equipo de trabajo	• Reporte
9	Aprobar mapeo de puestos	La comisión de tránsito aprueba el mapeo de puesto mediante un acta de aprobación, la cuál será firmada por todos los integrantes de la comisión.	Comisión de tránsito al Régimen del Servicio Civil	• Acta de aprobación

2. Diagrama de flujo

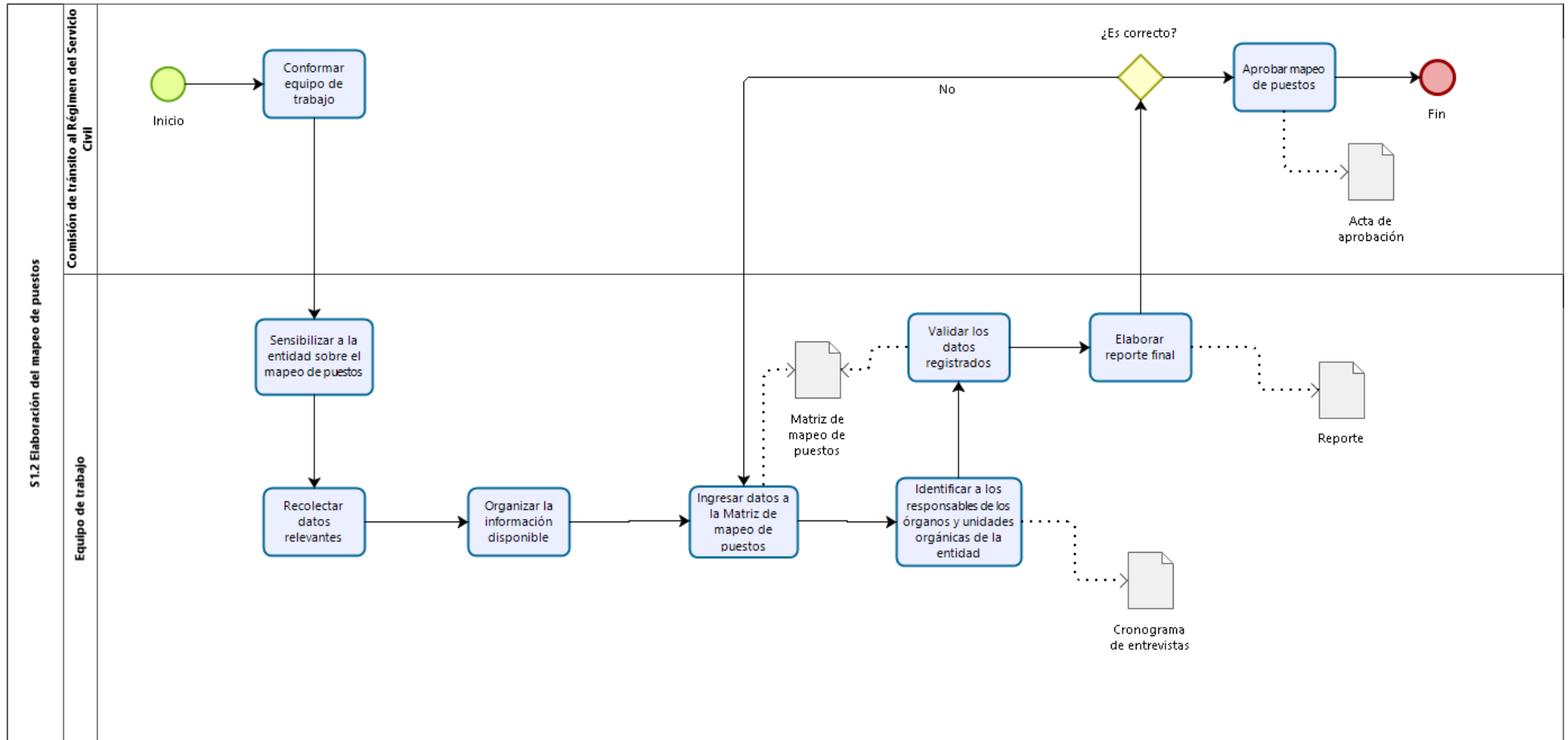



Gráfico 9:S1.2 Elaboración del mapeo de puestos

	PROCEDIMIENTO	Código: S1.3
	Elaboración y aprobación del Cuadro de puestos de la entidad	Versión 0.1

1. Ficha de procedimiento

FICHA DE PROCEDIMIENTO

1) Nombre	Elaboración y aprobación del Cuadro de puestos de la entidad
2) Objetivo	Establecer los puestos, su valorización y el presupuesto asignado a cada uno de ellos, incluidos los puestos vacantes para planificar y gestionar los recursos humanos de la entidad
3) Alcance	Abarca desde que se recopila la información necesaria, hasta que se receptiona la resolución de Presidencia Ejecutiva de SERVIR de aprobación del CPE
4) Proceso	S1. PLANIFICACIÓN DE POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS
5) Código	S1.3

6) Proveedores	7) Entradas / Insumos	8) Salidas	9) Usuarios /Clientes
<ul style="list-style-type: none"> • S2.1 Elaboración del Manual de perfiles de puestos 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Perfil de Puestos 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuadro de Puestos de la Entidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Recursos Humanos
<ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Recursos Humanos 	<ul style="list-style-type: none"> • CAP provisional • Presupuesto Analítico de Personal 		<ul style="list-style-type: none"> • S2.2 Administración de puestos

10) Nro.	11) Nombre de la actividad	12) Descripción	13) Órgano y Unidad Orgánica ejecutora	14) Registro de ejecución
1	Recopilar información	La información necesaria proviene del Informe de Dotación, Manual de Perfil les de Puestos y los resultados de la valorización de la compensación económica, elaborados en el marco del proceso de tránsito al régimen de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, Cuadro para Asignación de Personal (CAP) o Cuadro para Asignación de Personal Provisional (CAP Provisional) y del Presupuesto Analítico de Personal (PAP).	Unidad de Recursos Humanos de	

2	Ingresar datos al formato del Cuadro de Puestos de la Entidad	<p>En base a Informe de Dotación, Manual de Perfiles de Puestos y los resultados de la valorización de la compensación económica, se debe completar lo la sección A del Cuadro N° 1 del CPE.</p> <p>La elaboración de la sección A del Cuadro N° 1 del CPE debe tomar en cuenta las limitaciones presupuestales establecidas en el artículo 6° del Reglamento de Compensaciones de la Ley del Servicio Civil, Ley N° 30057, aprobado por Decreto Supremo N° 138-2014-EF. Para la Sección B del Cuadro N° 1 del CPE, la información utilizada proviene del Cuadro para Asignación de Personal Provisional (CAP Provisional) y del Presupuesto Analítico de Personal (PAP).</p> <p>En el Cuadro N° 2 del CPE, se debe consignar la información sobre los cargos bajo los regímenes de los Decretos Legislativos Nos. 276 y 728 de la entidad, de acuerdo al formato previsto, considerando solo los puestos que en el CAP o CAP Provisional y PAP vigentes de la entidad se encuentren ocupados. Se deberán respetar los nombres, clasificación, montos y demás datos consignados.</p>	Unidad Recursos Humanos	de • Cuadro N° 1 del CPE. • Cuadro N° 2 del CPE.
3	Elaborar el informe técnico sustentatorio	<p>El jefe de la Unidad de Recursos Humanos elabora el Informe Técnico Sustentatorio, referido a la sección A del Cuadro N° 1 del CPE, que contenga, al menos, la siguiente información:</p> <p>i. El resultado de la dotación</p> <p>ii. El monto de las valorizaciones de los puestos conforme a lo establecido en el Reglamento de Compensaciones aprobado por el Decreto Supremo N° 138-2014-EF.</p> <p>iii. Plan de implementación. La propuesta de CPE debe estar acompañada de un Plan de Implementación, el cual debe estar referido a los puestos bajo el régimen de la Ley del Servicio Civil contenidos en la sección A del Cuadro N° 1 del CPE, considerando un horizonte de tres (03) años.</p>	Unidad Recursos Humanos	de • Informe técnico sustentatorio
4	Verificar el Cuadro de Puestos de la Entidad	<p>El Directo de la Oficina de Planificación y Presupuesto verifica el CPE y el informe técnico Sustentatorio para visarlo de estar conforme. ¿Es correcto?</p> <p>Si: Continuar con la actividad N° 5</p> <p>No: Indicar observaciones. Continuar con la actividad N° 2</p>	Oficina Planificación Presupuesto	de y
5	Visar el Cuadro de Puestos de la Entidad	El Directo de la Oficina de Planificación y Presupuesto visa el Cuadro de Puestos de la Entidad	Oficina Planificación Presupuesto	de y • Cuadro de Puestos de la Entidad visado
6	Solicitar aprobación del Cuadro de Puestos de la Entidad	Se elabora un oficio dirigido al Rectorado solicitando la aprobación mediante resolución del CPE	Oficina Planificación Presupuesto	de y • Oficio solicitando aprobación del cuadro de puestos de la entidad

7	Recepcionar resolución	Se recepciona la resolución de aprobación del Cuadro de Puestos de la Entidad.	Rectorado	
8	Remitir el CPE al SERVIR	El titular de la entidad remite el proyecto de CPE e Informe Técnico Sustentatorio al SERVIR	Rectorado	• Documento para remitir CPE al SERVIR
9	Recibir respuesta del SERVIR	<p>En caso de encontrar la propuesta acorde a lo establecido en la normatividad vigente sobre la materia, SERVIR emite un informe de opinión favorable; en un plazo de diez (10) días hábiles contados desde el ingreso a mesa de partes. El mencionado informe será remitido al MEF con copia a la entidad solicitante. En caso SERVIR o el MEF formule observaciones a la propuesta de CPE, la entidad pública debe remitir la propuesta de CPE modificada a la respectiva instancia que formuló la observación, en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles. La mencionada versión debe corresponder estrictamente a la propuesta original incluyendo las modificaciones solicitadas.</p> <p>¿Es favorable? Si: Esperar emisión de resolución de aprobación. Continuar con la actividad N° 10 No: Indicar observaciones. Continuar con la actividad N° 2</p>	Rectorado	
10	Recepcionar resolución de Presidencia Ejecutiva de SERVIR de aprobación del CPE	La aprobación del CPE de la entidad se formaliza mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva de SERVIR, la cual se publica en el Diario Oficial El Peruano y en su portal institucional.	Rectorado	

2. Diagrama de flujo

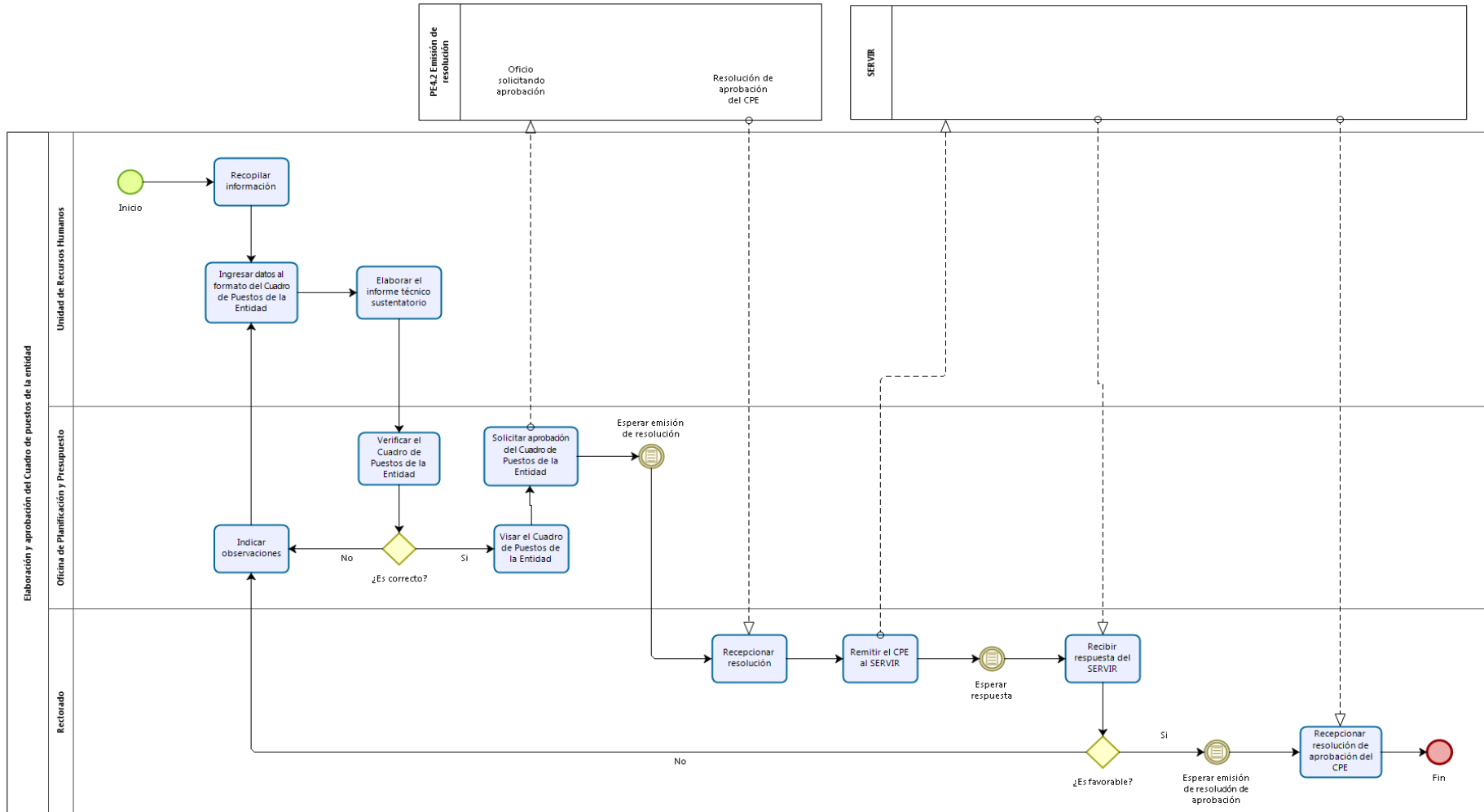


Gráfico 10:S1.3 Elaboración y aprobación del Cuadro de puestos de la entidad

	PROCEDIMIENTO	Código: S2.1
	Elaboración del Manual de perfiles de puestos	Versión 0.1

1. Ficha de procedimiento

FICHA DE PROCEDIMIENTO

1) Nombre	Elaboración del Manual de perfiles de puestos
2) Objetivo	Elaborar un documento que contiene de manera estructurada todos los perfiles de puestos de la entidad, desarrollados a partir de su estructura orgánica, el Reglamento de Organización y Funciones - ROF y el dimensionamiento de la entidad.
3) Alcance	Abarca desde que se elabora un esquema de los equipos funcionales de cada área, hasta que se solicita la aprobación del MPP
4) Proceso	S2. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y SU DISTRIBUCIÓN
5) Código	S2.1

6) Proveedores	7) Entradas / Insumos	8) Salidas	9) Usuarios /Clientes
<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Organización y Métodos 	<ul style="list-style-type: none"> Documentos de Gestión 	<ul style="list-style-type: none"> Oficio solicitando aprobación del MPP 	<ul style="list-style-type: none"> PE4.2 Emisión de Resolución
<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Recursos Humanos 	<ul style="list-style-type: none"> Dotación de la entidad 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Perfil de Puestos 	<ul style="list-style-type: none"> S1.3 Elaboración y aprobación del Cuadro de puestos de la entidad

10) Nro.	11) Nombre de la actividad	12) Descripción	13) Órgano y Unidad Orgánica ejecutora	14) Registro de ejecución
1	Elaborar un esquema de los equipos funcionales de cada área	Revisar la dotación de la entidad para identificar la cantidad de posiciones por cada órgano o unidad orgánica y asignar a los responsables para las coordinaciones y la elaboración de los perfiles de puestos de cada órgano o unidad orgánica. Las personas responsables de elaborar perfiles de puestos deberán analizar el informe de dotación de cada órgano o unidad orgánica asignados para elaborar un esquema de los equipos funcionales de cada área. Para ello se deberá analizar la relación entre los puestos considerando los niveles asignados.	Unidad de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Esquema de los equipos funcionales

2	Realizar reunión con el responsable de cada Órgano o Unidad Orgánica	Las personas responsables de elaborar perfiles de puestos deberán reunirse con el responsable de cada órgano o unidad orgánica asignados para validar el esquema de los equipos funcionales de cada área. En dicha reunión se definirá la cantidad de puestos del área, respetando la cantidad de posiciones obtenidas según nivel en el informe de dotación. Además, el responsable del órgano o unidad orgánica designará a la o las personas que validarán las funciones de cada puesto.	Unidad de Recursos Humanos	
3	Elaborar plan de trabajo	Se deberá diseñar un plan de trabajo considerando la estructura organizacional (número de órganos y unidades orgánicas), así como el número de puestos de la entidad por cada órgano y unidad orgánica. El plan de trabajo deberá contener como mínimo los plazos y responsables (tanto de la Unidad de Recursos Humanos como del órgano o unidad orgánica) para la elaboración de perfiles de puestos en cada área.	Unidad de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de trabajo
4	Identificar el puesto	Identificar los datos del puesto: órgano, unidad orgánica, denominación del puesto, nombre del puesto, dependencia jerárquica lineal, dependencia funcional y puestos a su cargo.	Responsable de la elaboración de perfiles de puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de perfil de puesto
5	Revisar información sobre el puesto	Una vez identificado el puesto, se debe revisar a profundidad los documentos e instrumentos de gestión relacionados al mismo (ROF, MOF, clasificador de cargos, términos de referencia); los cuales pueden brindar mayores datos sobre las funciones y requisitos preexistentes que serán materia de revisión y/o actualización	Oficina de Planificación y Presupuesto	
6	Redactar las funciones del puesto	Se transcribe en el Formato de identificación de las funciones principales del puesto las funciones del puesto obtenidas durante la revisión de los documentos de instrumentos de gestión, para luego agregar aquellas funciones descritas por el o la interlocutor(a) referente del puesto, según corresponda.	Oficina de Planificación y Presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de perfil de puesto
7	Identificar las funciones principales	Para identificar las cuatro (04) funciones principales se debe utilizar la "Tabla de puntuación de funciones", la cual establece los tres (03) factores de evaluación (Frecuencia, Consecuencia de error o no aplicación de la función, y Complejidad de la función), con su respectiva definición y preguntas relacionadas. Se asigna puntaje a cada función considerando cada uno de los factores y respondiendo las preguntas de la "Tabla de puntuación de funciones". Para obtener el puntaje total de cada función, se aplica la fórmula establecida. Las cuatro (04) funciones principales serán aquellas con mayor puntaje total.	Rectorado	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de identificación de las funciones principales del puesto

8	Elaborar las coordinaciones principales	Se identifica las principales coordinaciones que se establecen para el cumplimiento de su misión y funciones. Coordinaciones internas: Indicar las áreas de la Entidad con las que frecuentemente interactúa el puesto para el cumplimiento de sus funciones y misión. Coordinaciones externas: Indicar las organizaciones o instituciones externas a la Entidad con las que frecuentemente establece coordinaciones para cumplir las funciones.	Rectorado	
9	Elaborar la misión del puesto	En base a las cuatro (04) funciones principales, identificadas previamente, se redacta la misión del puesto, en una sola frase que englobe dichas funciones y dé sentido a la razón de ser del puesto.	Rectorado	• Formato de perfil de puesto
10	Establecer los requisitos del puesto	Establecer los requisitos de formación académica, conocimientos, experiencia, nacionalidad y habilidades, necesarios para la ejecución de las funciones del puesto	Rectorado	• Formato de perfil de puesto
11	Revisar la coherencia de la información del puesto	El perfil de puesto se caracteriza por su coherencia, de modo que la información que consigna debe tener una relación lógica y consecuente. En ese sentido, los requisitos y exigencias consignados en el perfil del puesto deben ser los pertinentes y suficientes para el adecuado desempeño de las funciones del puesto. Para ello, es necesario revisar la pertinencia y congruencia de todo el perfil del puesto elaborado		• Formato de perfil de puesto
12	Validar el perfil del puesto	Finalmente, el trabajo de elaboración del perfil del puesto requiere la validación de la jefatura del órgano o unidad orgánica. ¿Es correcto? Si: Continuar la actividad N° 14 No: Continuar la actividad N° 13	Órgano o Unidad Orgánica	• Formato de perfil de puesto
13	Subsanar observaciones	De encontrarse observaciones, se realiza la subsanación de observaciones identificadas. Continuar la actividad N° 12	Órgano o Unidad Orgánica	
14	Elaborar el Manual de Perfiles de puestos	Una vez que los perfiles de cada órgano y unidad orgánica hayan sido validados, se deberán consolidar en un único documento, que es el Manual de Perfiles de Puesto de la entidad. El Manual de Perfiles de Puestos debe contener como mínimo una introducción, la base legal, el organigrama estructural y los perfiles de puestos agrupados por órganos y unidades orgánicas.	Unidad de Recursos Humanos	• Manual de Perfiles de puesto
15	Emitir opinión técnica	El jefe de la Unidad de Organización y Métodos revisa y emite la opinión técnica correspondiente sobre el manual de perfiles de puesto.	Unidad de Organización y métodos	• Opinión técnica
16	Solicitar aprobación del MPP	Se solicita mediante oficio al Rectorado la aprobación del Manual de Perfiles de Puesto.	Unidad de Recursos Humanos	• Oficio solicitando aprobación del MPP

2. Diagrama de flujo

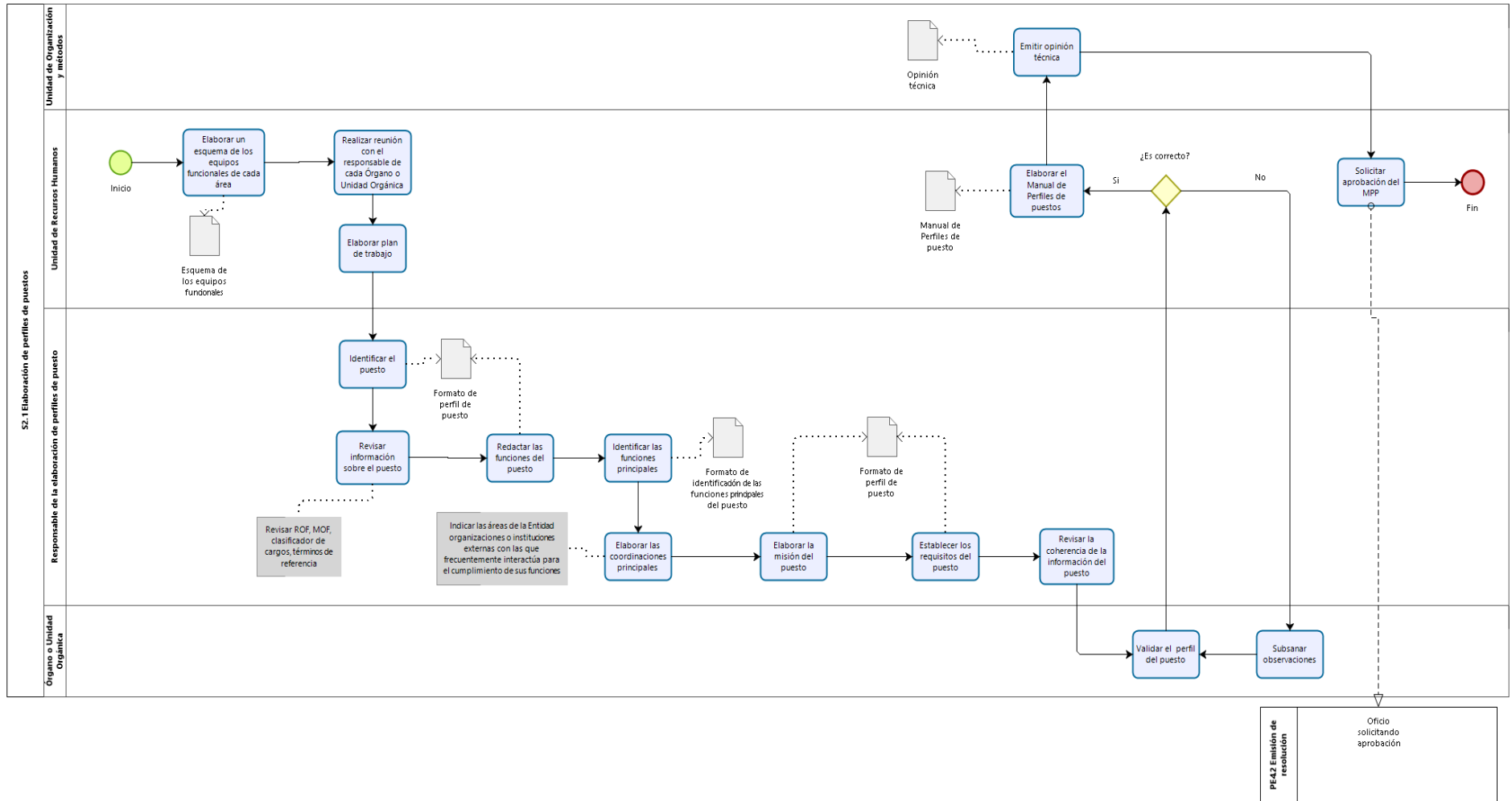



Gráfico 11: S2.1 Elaboración del Manual de perfiles de puestos

	PROCEDIMIENTO	Código: S2.2
	Administración de puestos	Versión 0.1

1. Ficha de procedimiento

FICHA DE PROCEDIMIENTO

1) Nombre	Administración de puestos
2) Objetivo	Realiza ajustes al Cuadro de Puestos de la Entidad cuando sea necesario según la normatividad vigente
3) Alcance	Abarca desde el ingreso de datos al formato del CPE, hasta que se solicita la aprobación del CPE
4) Proceso	S2. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y SU DISTRIBUCIÓN
5) Código	S2.2

6) Proveedores	7) Entradas / Insumos	8) Salidas	9) Usuarios /Clientes
• S1.3 Elaboración y aprobación del Cuadro de puestos de la entidad	• Cuadro de puestos de la entidad	• Cuadro de Puestos de la Entidad	• Unidad de Recursos Humanos

10) Nro.	11) Nombre de la actividad	12) Descripción	13) Órgano y Unidad Orgánica ejecutora	14) Registro de ejecución
1	Ingresar datos al formato del Cuadro de Puestos de la Entidad	Se ingresan los datos modificados al formato del Cuadro de Puestos de la Entidad. Ningún ajuste realizado en el marco del procedimiento de administración de los puestos puede modificar la dotación de los puestos del CPE aprobado. De igual forma, la administración de los puestos no implica en ningún caso la eliminación de puestos ocupados, variación de los componentes de la compensación económica de los puestos, cambios o movimientos de recursos del presupuesto global asignado a la entidad para financiar determinado régimen.	Unidad de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Formato del Cuadro de Puestos de la Entidad
2	Elaborar el informe técnico sustentatorio	El jefe de la Unidad elabora el informe técnico sustentatorio de las modificaciones realizadas al Cuadro de Puestos de la Entidad. ¿Modificación de recursos presupuestales? Si: Continuar con la actividad N° 3 No: Continuar con la actividad N°	Unidad de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Informe técnico sustentatorio

3	Verificar el Cuadro de Puestos de la Entidad	La Oficina de Planificación y Presupuesto verifica que la modificación realizada se encuentre dentro de la normatividad vigentes ¿Es correcto? Si: Continuar con la actividad N° 4 No: Indicar observaciones. Continuar con la actividad N° 1	Oficina de Planificación y Presupuesto	
4	Visar el Cuadro de Puestos de la Entidad	El jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto visa el CPE, dando así la conformidad.	Oficina de Planificación y Presupuesto	• Cuadro de Puestos de la Entidad
5	Solicitar aprobación del Cuadro de Puestos de la Entidad	Se solicita mediante oficio al Rectorado la aprobación del Cuadro de Puestos de la Entidad	Oficina de Planificación y Presupuesto	• Oficio solicitando aprobación del CPE

2. Diagrama de flujo

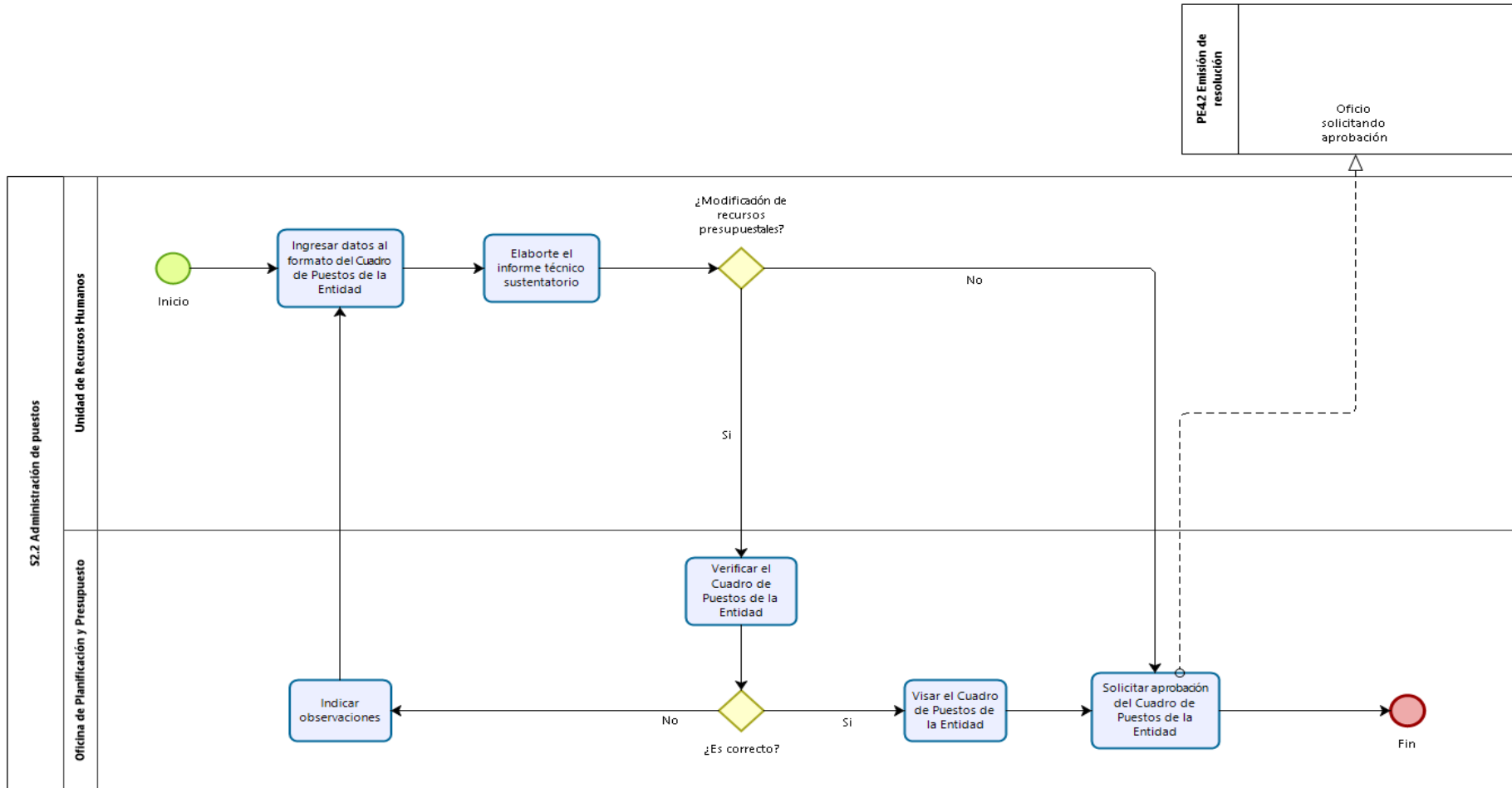



Gráfico 12: S2.2 Administración de puestos

	PROCEDIMIENTO	Código: S3.1.1.1
	Selección del personal administrativo	Versión 0.2

1. Ficha de procedimiento

FICHA DE PROCEDIMIENTO

1) Nombre	Selección del personal administrativo
2) Objetivo	Seleccionar e incorporar el personal idóneo y competente con el perfil requerido, para el cumplimiento de los objetivos de la institución.
3) Alcance	Abarca desde la elaboración de requerimiento de personal, hasta solicitar la emisión de resolución de ganadores
4) Proceso	S3. GESTIÓN DEL EMPLEO
5) Código	S3.1.1.1

6) Proveedores	7) Entradas / Insumos	8) Salidas	9) Usuarios /Clientes
• S1.1 Elaboración y aprobación del Presupuesto Analítico del Personal	• Presupuesto Analítico de Personal	• Hoja de elevación solicitando emisión de resolución de ganadores	• PE4.2 Emisión de resolución

10) Nro.	11) Nombre de la actividad	12) Descripción	13) Órgano y Unidad Orgánica ejecutora	14) Registro de ejecución
1	Elaborar requerimiento de personal	El jefe del área usuaria elabora los Términos de Referencia para solicitar el contrato de un nuevo personal. El TDR debe de contener: - Requerimiento del personal - Funciones a cumplir - Perfil	Área Usuaria	• Términos de Referencia • Oficio para derivar TDR
2	Elaborar proveído solicitando opinión sobre concurso	Se elabora un proveído solicitando a la Unidad de Recursos Humanos elabore un informe para la justificación del concurso.	Dirección General de Administración	• Proveído solicitando opinión del concurso
3	Emitir informe técnico	El jefe de la Unidad de Recursos Humanos elabora un informe sobre lo solicitado por la Dirección General de Administración, basándose en la documentación revisada.	Unidad de Recursos Humanos	• Informe técnico

4	Recepcionar y Registrar informe técnico	Se recepciona el oficio con los sellos respectivos y se registra en el Sistema para el control respectivo. ¿Existe fundamento? Si: Continuar con la actividad N° 5 No: Informar al área usuaria. Fin del procedimiento	Dirección General de Administración	• Registro de documentos
5	Elaborar proveído solicitando disponibilidad presupuestal	Elaborar un proveído para solicitar la disponibilidad presupuestal a la Oficina de Planificación y Presupuesto. Esperar emisión del informe de disponibilidad presupuestal	Dirección General de Administración	• Proveído para solicitar la disponibilidad presupuestal
6	Recepcionar y Registrar proveído	Se recepciona proveído con el informe de disponibilidad presupuestal con los sellos respectivos y se registra en un formato en el Sistema para el control respectivo ¿Existe disponibilidad presupuestal? Si: Continuar con la actividad N° 7 No: Informar al área usuaria. Fin del procedimiento	Dirección General de Administración	• Registro de documentos
7	Emitir hoja de elevación solicitando aprobación del Concurso CAS	Se elabora una hoja de elevación dirigida al Rector solicitando se emita la resolución de aprobación del concurso Esperar emisión de resolución	Dirección General de Administración	• Hoja de elevación solicitando aprobación del Concurso
8	Elaborar bases para el concurso	Elaborar bases para concurso (Reglamento y cronograma) a cargo de la Comisión Evaluadora.	Comisión Evaluadora	• Bases • Libro de actas
9	Emitir oficio para aprobación de las bases	Elaborar un oficio dirigido a la Dirección General de Administración solicitando la aprobación de las bases del concurso.	Comisión Evaluadora	• Oficio solicitando aprobación de bases
10	Emitir hoja de elevación solicitando aprobación de bases	Elaborar hoja de elevación dirigida al Rectorado solicitando la aprobación mediante resolución de las bases de concurso Esperar emisión de resolución	Dirección General de Administración	• Hoja de elevación solicitando aprobación de bases
11	Publicar convocatoria en la página web	Se publica la convocatoria en la página web de la universidad para el conocimiento de la población Esperar fecha del concurso	Unidad de Informática	
12	Recepcionar currículos de los postulantes	En función a las Bases del concurso para contrato de personal administrativo, se recepciona los currículos de los postulantes en Mesa de Partes.	Unidad de Trámite documentario	• Cuaderno de registro
13	Derivar currículos	Se derivan los currículos recepcionados a la comisión evaluadora	Unidad de Trámite documentario	• Cuaderno de registro

14	Recepcionar y evaluar currículos	Se recepciona los currículos presentados por los postulantes, se evalúa y selecciona los currículos de acuerdo las bases del concurso para contrato de personal administrativo.	Comisión Evaluadora	• Resultados de evaluación de currículos
15	Elaborar y publicar relación de aptos y no aptos	Elaborar relación de postulantes aptos y no aptos para la evaluación escrita, y se publica dicha relación en la página web de la UNHEVAL.	Comisión Evaluadora	• Relación de aptos y no aptos
16	Organizar evaluación escrita	Elaborar examen para evaluar a los postulantes. Este examen es elaborado por una fuente externa (un especialista) o por los mismos miembros de la Comisión Evaluadora con ayuda del área solicitante.	Comisión Evaluadora	• Evaluación escrita
17	Realizar la evaluación escrita	Se realiza la evaluación escrita en el ambiente designado por un tiempo establecido por la Comisión Evaluadora	Comisión Evaluadora	
18	Calificar examen y publicar relación de aprobados	Calificar el examen de evaluación de los postulantes a cargo de la Comisión Evaluadora. De acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba escrita, se elabora la relación de aptos y no aptos a la entrevista personal, dicha relación es publicada en la página web de la UNHEVAL. Esperar día de entrevista	Comisión Evaluadora	• Relación de aprobados en el examen escrito
19	Realizar entrevista al postulante	Realizar la entrevista a los postulantes para el concurso de contrato, a cargo de la Comisión Evaluadora.	Comisión Evaluadora	• Resultados de la entrevista
20	Elaborar y publicar resultados	Se promedia los resultados de todas las evaluaciones anteriores y se elabora los resultados finales del concurso, y posteriormente es publicada en la página web de la UNHEVAL.	Comisión Evaluadora	• Resultados del concurso
21	Elaborar informe final de evaluación	Se elabora el informe Final de evaluación de concurso para contrato	Comisión Evaluadora	• Informe final de evaluación.
22	Emitir hoja de elevación solicitando emisión de resolución	Elabora la hoja de elevación dirigida al rectorado solicitando la emisión de la resolución de ganadores del concurso.	Dirección General de Administración	• Hoja de elevación solicitando emisión de resolución de ganadores

2. Diagrama de flujo

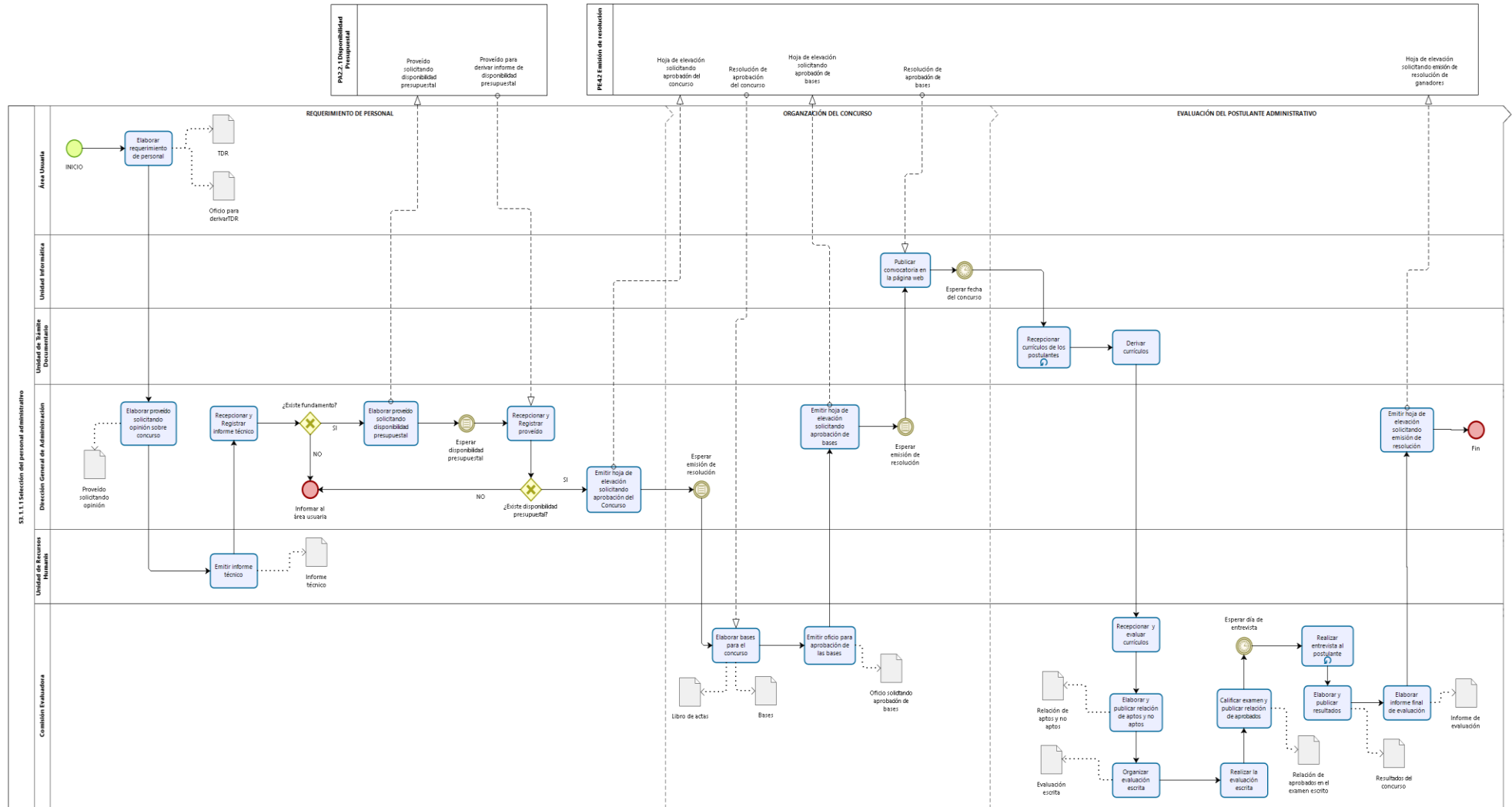



Gráfico 13: S3.1.1.1 Selección del personal administrativo

	PROCEDIMIENTO	Código: S3.1.1.2
	Selección del personal docente	Versión 0.2

1. Ficha del procedimiento

FICHA DE PROCEDIMIENTO

1) Nombre	Selección del personal docente
2) Objetivo	Realizar concursos de contrato o nombramiento para docentes o jefes de práctica para así seleccionar a los postulantes idóneos para la formación profesional de los estudiantes.
3) Alcance	Abarca desde la elaboración de requerimiento de personal, hasta la emisión de resolución de Consejo de Facultad de ganadores
4) Proceso	S3. GESTIÓN DEL EMPLEO
5) Código	S3.1.1.2

6) Proveedores	7) Entradas / Insumos	8) Salidas	9) Usuarios /Clientes
• Oficina de Planificación y Presupuesto	• Plan Operativo Institucional	• Resolución de aprobación de los ganadores del concurso público	• S3.1.2.1 Emisión del contrato

10) Nro.	11) Nombre de la actividad	12) Descripción	13) Órgano y Unidad Orgánica ejecutora	14) Registro de ejecución
1	Elaborar requerimiento de contrato o nombramiento	Elaborar requerimiento para contrato o nombramiento a cargo del Director Académico. Para contrato: - Perfil, requisitos y asignatura. Para nombramiento: - Número de plazas, asignatura, la categoría, la dedicación y requisitos mínimos	Departamento Académico	• Requerimiento • Oficio para evaluación de requerimientos.
2	Derivar a Consejo de Facultad	La secretaria del Decanato presenta el oficio y el requerimiento para contrato o nombramiento en la sesión de Consejo de Facultad para su evaluación y aprobación.	Decanato	

3	Aprobar en Consejo de facultad	Revisar el requerimiento de contrato o nombramiento de los docentes por los miembros del Consejo de Facultad en función a la Carga Académica de la Facultad. Los miembros del Consejo de Facultad aprueban la emisión de la resolución.	Consejo de Facultad	
4	Emitir Resolución para contrato o nombramiento	Terminado la sesión de Consejo de Facultad la secretaria del Decanato elabora la resolución de aprobación de número de plazas para contrato o nombramiento de docentes, y el Decano firma en conformidad de lo redactado.	Decanato	• Resolución de aprobación de número de plazas para contrato o nombramiento de docentes.
5	Emitir oficio solicitando ratificación	Elabora oficio dirigido al Vicerrectorado Académico para solicitar la aprobación del concurso de contrato o nombramiento de docentes.	Decanato	• Oficio solicitando ratificación
		¿Cuenta con Disponibilidad presupuestal? Si: Continuar con la actividad N° 9 No: Continuar con la actividad N° 6		
6	Emitir proveído solicitando disponibilidad presupuestal	Elaborar un proveído para solicitar la disponibilidad presupuestal a la Oficina de Planificación y Presupuesto. Esperar informe de disponibilidad presupuestal	Vicerrectorado Académico	• Proveído para solicitar la disponibilidad presupuestal
7	Recepcionar y Registrar proveído de disponibilidad presupuestal	Se recepciona proveído con el informe de disponibilidad presupuestal con los sellos respectivos y se registra en un formato en el Sistema para el control respectivo ¿Existe disponibilidad presupuestal? Si: Continuar con la actividad N° 8 No: Continuar con la actividad N° 9	Vicerrectorado Académico	• Registro de documentos
8	Emitir oficio negando solicitud	NO: Elaborar oficio de rechazo de contrato, se traslada a la decanatura para su conocimiento. Fin del proceso	Vicerrectorado Académico	• Oficio negando solicitud
9	Emitir hoja de elevación para aprobación del concurso	Se elabora una hoja de elevación dirigida al Rector solicitando se emita la resolución de aprobación para el contrato o nombramiento de docentes y jefes de práctica. Esperar emisión de resolución	Vicerrectorado Académico	• Hoja de elevación solicitando aprobación del Concurso

10	Emitir oficio para aprobación de comisión evaluadora	Designar la comisión evaluadora para el concurso de contrato o nombramiento de docentes y jefes de práctica, la misma que debe estar integrada por el Director Académico que lo preside y dos profesores principales a tiempo completo y/o dedicación exclusiva de la Escuela Profesional o Departamento Académico. Asimismo, integra esta comisión un estudiante miembro del Consejo de Facultad en su condición de veedor. Elaborar un oficio para la aprobación de la comisión evaluadora en Consejo de Facultad.	Decanato	• Oficio para aprobación de comisión evaluadora
11	Aprobar en Consejo de facultad	Los miembros del Consejo de Facultad aprueban la emisión de la resolución y firman un acta dando así la conformidad correspondiente.	Consejo de Facultad	• Acta de reunión de aprobación de la comisión evaluadora
12	Elaborar resolución de designación de comisión evaluadora	Terminado la sesión de Consejo de Facultad la secretaria elabora la resolución de designación de la comisión evaluadora, y el Decano firma dando así la conformidad a la resolución emitida.	Decanato	• Resolución de designación de comisión evaluadora
13	Emitir oficio para ratificación	Elabora oficio para solicitar la ratificación de la resolución de designación de la comisión evaluadora para concurso de contrato o nombramiento de docentes y jefes de práctica por el Vicerrectorado Académico	Decanato	• Oficio solicitando ratificación de resolución
14	Emitir hoja de elevación solicitando ratificación	Elabora la hoja de elevación dirigida al Rectorado solicitando la ratificación de la resolución. Esperar emisión de resolución	Vicerrectorado Académico	• Hoja de elevación solicitando ratificación de resolución
15	Elaborar cronograma	La comisión evaluadora elabora el cronograma para concurso de contrato o nombramiento de docentes y jefes de práctica.	Comisión Evaluadora	• Cronograma para el concurso.
16	Emitir oficio para aprobación de cronograma	Elaborar un oficio dirigido al Vicerrectorado para solicitar la aprobación del cronograma.	Comisión Evaluadora	• Oficio para aprobación del cronograma
17	Emitir hoja de elevación para aprobación	Se elabora una hoja de elevación para remitir el cronograma al Rectorado y solicitar la aprobación correspondiente. Esperar emisión de resolución	Vicerrectorado Académico	• Hoja de elevación solicitando aprobación
18	Publicar convocatoria en la página web	Se receptiona la resolución de aprobación del cronograma y se publica la convocatoria en la página web de la universidad	Unidad de Informática	

19	Recepcionar recibo de pago por derecho de inscripción y entregar carpeta del postulante	Se recepciona el recibo de pago por concepto de venta de Bases del concurso. Entregar al postulante la carpeta respectiva conteniendo el Reglamento del concurso público y el cuadro analítico de plazas a someterse a concurso público por facultades y/o Escuela Profesional.	Secretaría General	
20	Recepcionar y registrar legajos del postulante	Se recepciona y registra los legajos del postulante y demás documentos solicitados de acuerdo al reglamento del concurso.	Secretaría General	
21	Emitir oficio para derivar legajos	Elabora un oficio para remitir los legajos de los postulantes a la Comisión evaluadora	Secretaría General	• Oficio para derivar legajos
22	Evaluar cumplimiento de requisitos	La comisión evalúa el cumplimiento de los requisitos legales para el contrato de acuerdo con la plaza que postula el interesado y la presentación de los documentos especificados en el reglamento correspondiente.	Comisión Evaluadora	• Resultados de la evaluación
23	Elaborar y publicar relación de postulantes aptos y no aptos	Elaborar relación de postulantes aptos y no aptos a la siguiente etapa del concurso. La relación es publicada en el periódico mural de la facultad y en la página web de la UNHEVAL.	Comisión Evaluadora	• Relación de aptos y no aptos
24	Evaluar y calificar los aspectos externos e internos del postulante	Evaluar los aspectos externos en presencia del postulante en forma obligatoria, si el postulante no se presentara, la comisión procederá a efectuar la calificación respectiva. La evaluación de los aspectos externos e internos del concursante se realizará según los puntajes que se establecen en las tablas de calificaciones del reglamento correspondiente.	Comisión Evaluadora	
25	Elaborar y publicar relación de aptos y no aptos para prueba de capacidades	Elaborar relación de aptos y no aptos de los postulantes en función a la evaluación de los aspectos externos e internos del postulante. Se publica la relación de postulantes aptos y no aptos en el periódico mural de la Facultad y en la página web de la UNHEVAL.	Comisión Evaluadora	• Relación de aptos y no aptos
26	Realizar prueba de conocimientos	Se realiza la prueba de conocimientos en el aula designado por un tiempo de 2 horas	Comisión Evaluadora	
27	Calificar pruebas y publicar resultados	La Comisión revisa y califica las pruebas de capacidad y publica los resultados de aprobados en el periódico mural de la Facultad y en la página web de la UNHEVAL.	Comisión Evaluadora	• Resultados de la prueba de conocimientos

28	Realizar clase magistral y entrevista personal	La Clase Modelo o Magistral es pública y tendrá una duración máxima de treinta (30) minutos y luego se procederá a las preguntas respectivas. La entrevista personal no excederá de treinta (30) minutos. La comisión calificará la entrevista por separado. Los resultados de la clase magistral, así como los resultados de la entrevista se harán llegar al presidente de la Comisión cada una en un sobre lacrado y firmado.	Comisión Evaluadora	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la clase magistral • Resultados de la entrevista personal
29	Elaborar y publicar resultados finales	Se elabora la relación de resultados final y se registra las actividades de la comisión evaluadora en el libro de acta. Se publican los resultados en el periódico mural de la Facultad y en la página web de la UNHEVAL	Comisión Evaluadora	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados del concurso • Libro de acta
30	Elabora informe final de evaluación	Elabora informe final de evaluación de concurso para contrato o nombramiento, por la comisión evaluadora.	Comisión Evaluadora	<ul style="list-style-type: none"> • Informe final de evaluación.
31	Aprobar en Consejo de facultad	Se autoriza la emisión de resolución en vista de conformidad del informe, y al terminar la sesión de CF, las actividades se registran en el acta respectiva.	Consejo de Facultad	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de aprobación
32	Emitir resolución de aprobación	Terminado la sesión de Consejo de Facultad la secretaria elabora la resolución de aprobación de los ganadores del concurso público, y el Decano lo firma en conformidad de lo redactado	Decanato	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de aprobación de los ganadores del concurso público

2. Diagrama de flujo

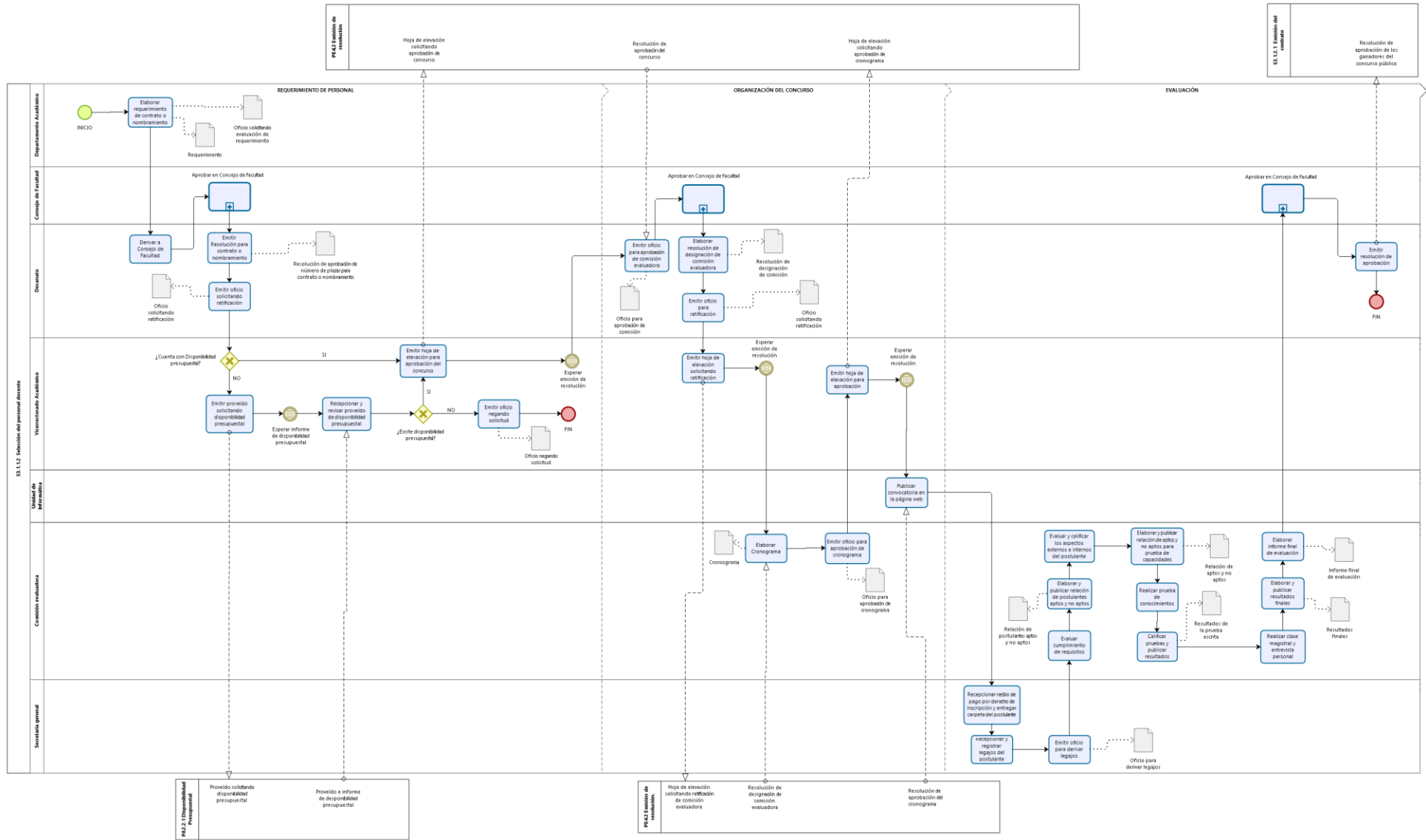



Gráfico 14: S3.1.1.2 Selección del personal docente

	PROCEDIMIENTO	Código: S3.1.2.1
	Emisión del contrato	Versión 0.2

1. Ficha del procedimiento

FICHA DE PROCEDIMIENTO


1) Nombre	Emisión del contrato
2) Objetivo	Emitir el documento legal donde se establecerá los acuerdos legales entre la Universidad y el contratado para el desarrollo de las actividades de manera adecuada.
3) Alcance	Abarca desde la recepción de la resolución de ganadores, hasta el registro del personal contratado en la base de datos correspondiente.
4) Proceso	S3. GESTIÓN DEL EMPLEO
5) Código	S3.1.2.1

6) Proveedores	7) Entradas / Insumos	8) Salidas	9) Usuarios /Clientes
• PE4.2 Emisión de resolución	• Resolución de aprobación de ganadores del concurso público	• Contrato del personal administrativo	• S3.1.3 Inducción • Personal administrativo
• S3.1.1.2 Selección del personal docente	• Resolución de Consejo de Facultad de aprobación de los ganadores del concurso público.	• Resolución de CU de ganadores del concurso de docentes	• Docente

10) Nro.	11) Nombre de la actividad	12) Descripción	13) Órgano y Unidad Orgánica ejecutora	14) Registro de ejecución
		Tipo de contrato: Contrato administrativo: Continuar con la actividad N° 1 Contrato docente: Continuar con la actividad N° 16		
1	Recepcionar resolución	Se recepciona la resolución de ganadores del concurso procedente de Secretaría General.	Unidad de Recursos Humanos	
2	Emitir contrato	Se elabora el Contrato del personal ganador del concurso público.	Unidad de Recursos Humanos	• Contrato

3	Emitir oficio para derivar contrato	Elaborar oficio para la Dirección General de Administración para la firma del contrato.	Unidad de Recursos Humanos	• Oficio para derivar contrato
4	Recepcionar y registrar oficio	Se recepciona el oficio procedente de la Unidad de Recursos Humanos con los sellos respectivos, y se registra en el Sistema de Trámite Documentario para el control correspondiente. Se deriva al director para la revisión correspondiente. ¿Contrato correcto? Si: Continuar con la actividad N° 7 No: Continuar con la actividad N° 5	Dirección General de Administración	• Registro de documentos
5	Enviar observaciones mediante oficio	Se elabora un oficio dirigido a la Unidad de Recursos Humanos para describir las observaciones correspondientes.	Dirección General de Administración	• Oficio de observaciones
6	Recepcionar y registrar oficio	Se recepciona el oficio de observaciones con los sellos respectivos, y se registra en un formato de Microsoft Excel elaborado por la Unidad de Recursos Humanos para el control correspondiente. Continuar con la actividad N° 2	Unidad de Recursos Humanos	• Registro de documentos
7	Emitir Hoja de envío para visar contrato	Se elabora una hoja de envío para que el Asesor Legal vise el contrato.	Dirección General de Administración	• Hoja de envío para visar contrato
8	Visar contrato	El Asesor Legal revisa las formalidades legales que deben contener el contrato del personal, otorgando su rúbrica y respectivo sello.	Asesoría Legal	• Contrato visado
9	Firmar Contrato	Firmar contrato a cargo del Director General de Administración	Dirección General de Administración	• Contrato firmado
10	Emitir proveído para derivar contrato	Elaborar proveído para remitir contrato firmado a la Unidad de Recursos Humanos	Dirección General de Administración	• Proveído para derivar contrato
11	Recepcionar y Registrar proveído	Se recepciona el proveído con los sellos respectivos, y se registra en un formato de Microsoft Excel elaborado por la Unidad de Recursos Humanos para el control correspondiente.	Unidad de Recursos Humanos	• Registro de documentos
12	Supervisar firma del contrato	El nuevo personal contratado firma el contrato en la Unidad de Recursos Humanos bajo de supervisión del Asistente Administrativo de la oficina.	Unidad de Recursos Humanos	
13	Entregar copia de contrato	Entregar copia de contrato al personal contratado y a la Unidad de Escalafón y Control.	Unidad de Recursos Humanos	
14	Recepcionar documento	La Unidad de Escalafón y Control recepciona la copia del contrato en el caso de contrato de administrativos, o la resolución de ganadores en caso de personal docente.	Sub Unidad de Escalafón y Control	

15	Registrar personal en la Base de Datos	Se registra al nuevo personal en la Base de Datos de administrativos o docentes, según corresponda Fin del procedimiento	Sub Unidad de Escalafón y Control	• Base de Datos del personal
16	Emitir oficio de solicitud de ratificación	Ya contando con la resolución de Consejo de Facultad de aprobación de los ganadores del concurso público, se elabora un oficio para solicitar la revisión del informe por el Vicerrectorado Académico y la ratificación de la resolución por Consejo Universitario.	Decanato	• Oficio de solicitud de ratificación
17	Emitir hoja de elevación solicitando ratificación	Elabora la hoja de elevación dirigida al Rectorado solicitando la ratificación de la resolución por el Consejo Universitario Esperar emisión de resolución Continuar con la actividad N° 14	Vicerrectorado Académico	• Hoja de elevación solicitando ratificación

	PROCEDIMIENTO	Código: S3.1.2.2
	Emisión de adendas	Versión 0.2

1. Ficha de procedimiento

FICHA DE PROCEDIMIENTO

1) Nombre	Emisión de adendas
2) Objetivo	Favorecer a la continuidad del contrato del personal administrativo o docente que ya tiene experiencia desempeñando las funciones encargadas, mediante la ampliación de sus contratos de acuerdo a las normas vigentes, para así evitar realizar un nuevo concurso que conlleva a gastos administrativos.
3) Alcance	Abarca desde la recepción de la solicitud de ampliación de contrato, hasta el registro del personal en la base de datos correspondiente.
4) Proceso	S3. GESTIÓN DEL EMPLEO
5) Código	S3.1.2.2

6) Proveedores	7) Entradas / Insumos	8) Salidas	9) Usuarios /Clientes
<ul style="list-style-type: none"> • Órgano o Unidad Orgánica 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de ampliación de contrato. 	<ul style="list-style-type: none"> • Adenda del personal administrativo o docente 	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Recursos Humanos
<ul style="list-style-type: none"> • Facultad 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de personal docente y/o jefes de práctica 		<ul style="list-style-type: none"> • Personal administrativo o docente

10) Nro.	11) Nombre de la actividad	12) Descripción	13) Órgano y Unidad Orgánica ejecutora	14) Registro de ejecución
		Tipo de adenda: Contrato administrativo: Continuar con la actividad N° 1 Contrato docente: Continuar con la actividad N° 12		
1	Recepcionar y registrar solicitud de ampliación de contrato	Se recepciona la solicitud de ampliación del contrato del personal por parte del Área Usuaria con los sellos respectivos, y se registra en el formato de Microsoft Excel para el control correspondiente.	Unidad de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de documentos

2	Emitir oficio para derivar solicitud	Se elabora un oficio para derivar la solicitud de ampliación de contrato. Se anexa la opinión del jefe de la Unidad de Recursos Humanos sobre la solicitud	Unidad de Recursos Humanos	• Oficio para derivar solicitud
3	Recepcionar, registrar y verificar solicitud	Recepciona el oficio con los sellos respectivos y se registra en el Sistema de trámite documentario para el control correspondiente. Se verifica si existe la necesidad de realizar la ampliación del contrato del personal solicitante. ¿Se justifica la solicitud? SI: Continuar con la actividad N° 5 NO: Continuar con la actividad N° 4	Dirección General de Administración	• Registro de documentos
4	Emitir oficio de negativa a la Unidad de Recursos Humanos	Al no encontrar sustento para la ampliación del contrato del personal CAS, se informa a la Unidad de Recursos Humanos mediante oficio la negativa. Fin del Procedimiento.	Dirección General de Administración	• Oficio de negativa
5	Emitir hoja de elevación solicitando emisión de resolución	Se elabora una hoja de elevación dirigida al Rectorado solicitando la emisión de resolución de aprobación de la ampliación del contrato CAS Esperar emisión de resolución	Dirección General de Administración	• Hoja de elevación solicitando emisión de resolución
6	Emitir adenda de contrato	Luego de recepcionar la resolución de aprobación de ampliación de contrato se elabora la adenda del contrato (cuando se cambia la modalidad de contrato, básicamente por cambio de ubicación).	Unidad de Recursos Humanos	• Adenda de contrato
7	Firmar adenda del contrato	Firmar adenda a cargo del jefe de la Unidad de Recursos y el Director General de administración.	Unidad de Recursos Humanos	
8	Supervisar firma del contrato	El personal firma el contrato en la Unidad de Recursos Humanos bajo de supervisión del Asistente Administrativo de la oficina. Producto: Contrato firmado por el personal contratado.	Unidad de Recursos Humanos	
9	Entregar copia de adenda del contrato	Entregar copia de contrato al personal contratado y a la Unidad de Escalafón y Control.	Unidad de Recursos Humanos	
10	Recepcionar documento	La Unidad de Escalafón y Control recepciona la adenda del contrato cuando se trata de personal administrativo, y la resolución de ratificación cuando se trata de personal docente	Sub Unidad de Escalafón y Control	
11	Registrar personal en la Base de Datos	Se registra al personal en la Base de Datos correspondiente Fin del procedimiento	Sub Unidad de Escalafón y Control	• Base de Datos de CAS Y/O Planilla

12	Elaborar requerimiento para ampliación de contrato	Elaborar requerimiento para ampliación de contrato a propuesta del Decano de la Facultad.	Decanato	• Requerimiento para ampliación
13	Aprobar ampliación de contrato (Firmar acta)	Aprobar en reunión de Consejo de Facultad a base del requerimiento emitido la ampliación de contrato	Consejo de Facultad	• Acta de reunión de ampliación de contrato
14	Emitir resolución de ampliación de contrato	Terminado la sesión de Consejo de Facultad la secretaria del Decanato elabora la resolución de aprobación de ampliación de contrato de docentes.	Decanato	• Resolución de ampliación de contrato
15	Emitir oficio de solicitud de ratificación	Se elabora oficio para solicitar la ratificación de la resolución por Consejo Universitario.	Decanato	• Oficio de solicitud de ratificación
16	Recepcionar y registrar oficio	La secretaria recepciona el oficio procedente del Decanato con los sellos respectivo, se registra en el sistema para el control correspondiente. El Vicerrector revisa el oficio y la resolución para verificar si se cuenta con Disponibilidad Presupuestal. ¿Cuenta con Disponibilidad Presupuestal? SI: Continuar con la actividad N° 20 NO: Continuar con la actividad N° 17	Vicerrectorado Académico	• Registro de documentos
17	Emitir proveído solicitando disponibilidad presupuestal	Elabora un proveído para solicitar a la Oficina de Planificación y Presupuesto la disponibilidad presupuestal para la ampliación de contrato Esperar respuesta de disponibilidad presupuestal	Vicerrectorado Académico	• Proveído solicitando disponibilidad presupuestal
18	Recepcionar y registrar oficio de respuesta de DP	Se recepciona el oficio procedente de la Oficina de Planificación y Presupuesto con los sellos respectivos y se registra en el sistema para el control respectivo. El Vicerrector Académico revisa si se cuenta don disponibilidad presupuestal. ¿Existe disponibilidad presupuestal? SI: Continuar la actividad N° 20 NO: Continuar la actividad N° 19	Vicerrectorado Académico	• Registro de documentos
19	Emitir oficio de rechazo de contrato	Elaborar oficio de rechazo de contrato dirigido a la decanatura, para su conocimiento.	Vicerrectorado Académico	• Oficio de rechazo de contrato
20	Emitir hoja de elevación para ratificación	Elabora la hoja de elevación dirigido al rectorado solicitando la ratificación de la resolución. Continuar con la actividad N° 10	Vicerrectorado Académico	• Hoja de elevación para ratificación

2. Diagrama de flujo

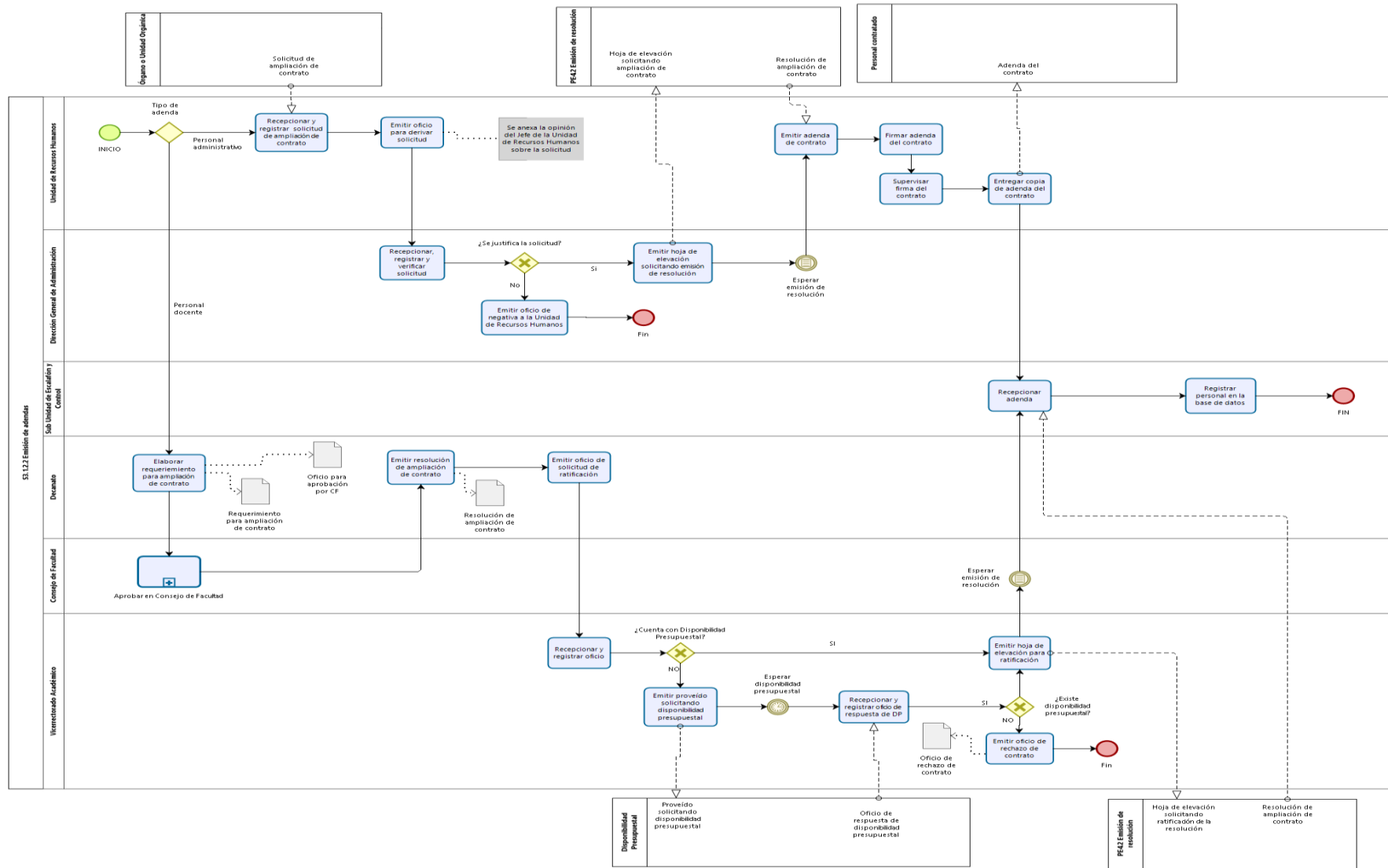



Gráfico 16: S3.1.2.2 Emisión de adendas

	PROCEDIMIENTO	Código: S3.1.3
	Inducción	Versión 0.1

1. Ficha del procedimiento

FICHA DE PROCEDIMIENTO

1) Nombre	Inducción
2) Objetivo	Realizar la socialización y orientación de los/las servidores/as civiles que se incorporan o se reincorporan a un puesto en la entidad.
3) Alcance	Abarca desde que se determina los temas de inducción, hasta realizar la encuesta de satisfacción
4) Proceso	S3. GESTIÓN DEL EMPLEO
5) Código	S3.1.3

6) Proveedores	7) Entradas / Insumos	8) Salidas	9) Usuarios /Clientes
•S3.1.2.1 Emisión del contrato	• Contrato del personal administrativo	• Encuestas de satisfacción	• Unidad de Recursos Humanos

10) Nro.	11) Nombre de la actividad	12) Descripción	13) Órgano y Unidad Orgánica ejecutora	14) Registro de ejecución
1	Determinar los temas de inducción	Se elige los temas a desarrollar durante la inducción general y específica, así como el desarrollo de los contenidos y presentaciones para la inducción	Unidad de Recursos Humanos	• Temas de inducción
2	Determinar la modalidad de inducción	Se define las modalidades de inducción que utilizará, en función de los recursos y prácticas institucionales. Puede darse a través de las siguientes modalidades: a. Presencial: Puede realizarse a modo charla, taller, seminario, etc. b. Semipresencial. Se combina la actividad presencial con el uso de medios virtuales y/o materiales complementarios, que permitan el cumplimiento de los objetivos de la inducción. c. Virtual. Se emplea una plataforma y/o medios virtuales, que permitan desarrollar los temas de la inducción. La ejecución de la inducción general y específica se ejecutará paralelamente.	Unidad de Recursos Humanos	

3	Definir de tiempos y plazos	Se establece el tiempo de la ejecución de la inducción, según sus particularidades, debiendo iniciar el primer día de labores.	Unidad de Recursos Humanos	• Registro de documentos
4	Elaborar el programa de inducción	Se elabora un único documento que contenga los temas, modalidad, tiempos y plazos de la inducción; que fueron definidos en las fases previas. Adicionalmente se determina los indicadores de cumplimiento y de efectividad del proceso de inducción, que serán aplicados en la fase de evaluación de la inducción. Esperar fecha de inducción	Unidad de Recursos Humanos	• Oficio de negativa
5	Ejecutar programa de inducción	Se ejecuta la inducción general y de la inducción específica, para lo cual previamente se define un cronograma para su realización. Para la inducción general: se comunica a los servidores que participarán el lugar, la fecha, el horario de la inducción; y se desarrollan los temas de la inducción en una o más sesiones. Para la inducción específica: El jefe del área respectiva es responsable de la ejecución de la inducción.	Unidad de Recursos Humanos	• Registro de inducción
6	Realizar una encuesta de la inducción	Se realiza una encuesta de satisfacción a los servidores sobre la inducción general y específica. La información obtenida permitirá identificar oportunidades de mejora del proceso de inducción, a fin de aplicar las acciones correctivas que correspondan.	Unidad de Recursos Humanos	• Encuestas

2. Diagrama de flujo

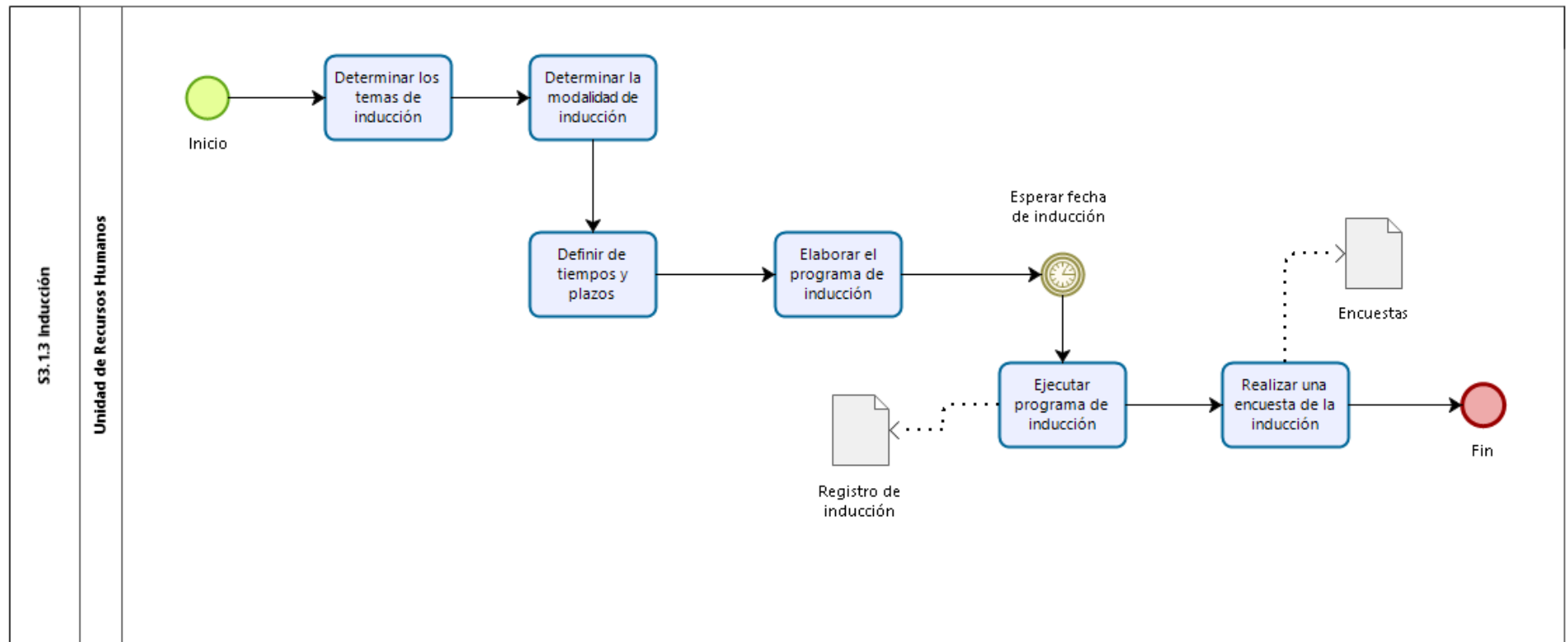



Gráfico 17: S3.1.3 Inducción

	PROCEDIMIENTO	Código: S3.2.1
	Administración de legajos	Versión 0.1

1. Ficha de procedimiento

FICHA DE PROCEDIMIENTO

1) Nombre	Administración de legajos
2) Objetivo	Administrar y custodiar la información y documentación de cada trabajador administrativo y docente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán
3) Alcance	Abarca desde se recepciona los documentos del personal, hasta archivar el legajo del personal.
4) Proceso	S3. GESTIÓN DEL EMPLEO
5) Código	S3.2.1

6) Proveedores	7) Entradas / Insumos	8) Salidas	9) Usuarios /Clientes
• Personal administrativo o docente	• Documentos (Contratos, diplomas, etc.)	• Legajo del personal actualizado	• Unidad de Recursos Humanos

10) Nro.	11) Nombre de la actividad	12) Descripción	13) Órgano y Unidad Orgánica ejecutora	14) Registro de ejecución
1	Recepcionar documentos del personal	Se recepciona la documentación presentada por el personal administrativo o docente, la cual debe encontrarse en soporte físico y digital.	Unidad de Recursos Humanos	
2	Derivar a la Sub Unidad de Escalafón y Control	Se deriva la documentación recibida para su inclusión en el legajo del personal.	Unidad de Recursos Humanos	• Proveído derivando documentación
3	Verificar si la documentación es correcta	El personal técnico verifica que la documentación presentada sea correcta ¿Es correcto? Si: ¿Es personal nuevo? Si: Continuar con la actividad N° 5 No: Continuar con la actividad N° 4 No: Comunicar observaciones. Esperar levantamiento de observaciones. Continuar con la actividad N° 3	Sub Unidad de Escalafón y Control	

4	Registrar documento en la base de datos del personal	Se registra la documentación digital presentada en la base de datos del personal. Continuar con la actividad N° 8	Sub Unidad de Escalafón y Control	• Base de datos del personal
5	Asignar código de identificación de legajo personal	Se asigna un código único de identificación de legajo personal a cada servidor administrativo o docente	Sub Unidad de Escalafón y Control	
6	Registrar al personal en la Base de datos	Se registra la documentación digital presentada en la base de datos del personal.	Sub Unidad de Escalafón y Control	• Base de datos del personal
7	Elaborar el legajo del personal	Se elabora el legajo físico del personal con la documentación presentada por el servidor	Sub Unidad de Escalafón y Control	• Legajo del personal
8	Archivar legajo en el lugar correspondiente	Se archiva el legajo en el estante que le corresponde, según se trate de un docente o personal administrativo	Sub Unidad de Escalafón y Control	

2. Diagrama de flujo

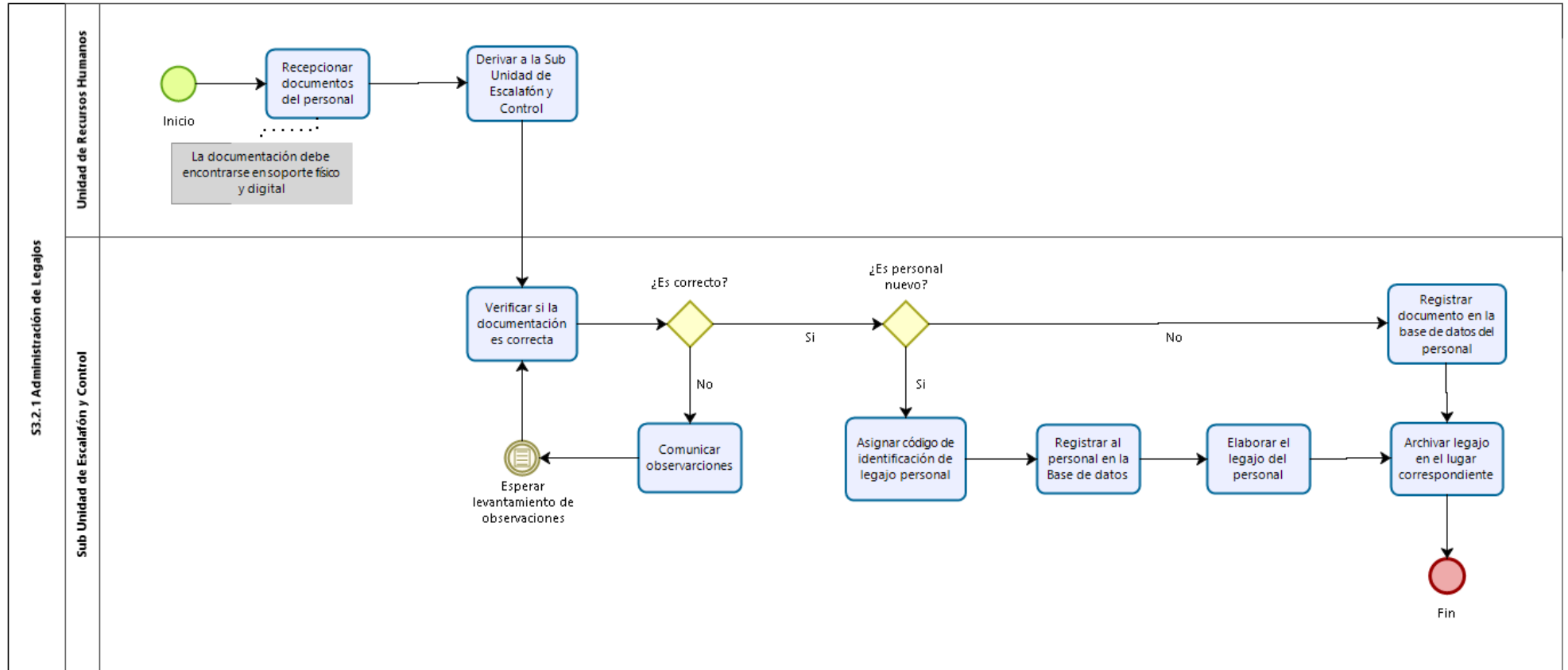



Gráfico 18: S3.2.1 Administración de legajos

	PROCEDIMIENTO	Código: S3.2.2
	Permisos	Versión 0.2

1. Ficha de procedimiento

FICHA DE PROCEDIMIENTO

1) Nombre	Permisos
2) Objetivo	Otorgar el permiso al personal que lo requiera para ausentarse por motivos justificados, por horas y con remuneración, mediante la papeleta de servicio.
3) Alcance	Abarca desde la solicitud del permiso por parte del personal administrativo o docente, hasta registrar la papeleta en la base de datos de asistencia de personal.
4) Proceso	S3. GESTIÓN DEL EMPLEO
5) Código	S3.2.2

6) Proveedores	7) Entradas / Insumos	8) Salidas	9) Usuarios /Clientes
• Personal administrativo o docente	• Solicitud de permiso	• Resolución de permiso aprobado.	• S3.2.4 Control de asistencia
	• Papeleta de permiso firmada por el jefe inmediato	• Permiso registrado en la base de datos	

10) Nro.	11) Nombre de la actividad	12) Descripción	13) Órgano y Unidad Orgánica ejecutora	14) Registro de ejecución
1	Solicitar permiso	Solicitar permiso al jefe inmediato. ¿Se necesita resolución de permiso? SI: Continuar con la actividad N° 2 NO: Continuar con la actividad N° 7	Personal administrativo o docente	
2	Presentar solicitud y los requisitos necesarios	Presentar solicitud dirigida a la Dirección General de Administración en caso de administrativos, o al Decanato en el caso de docente, y los requisitos de acuerdo al motivo del permiso.	Personal administrativo o docente	
3	Recepcionar y registrar solicitud	Se recepciona la solicitud con los sellos respectivos y es registrada en el Sistema de Trámite Documentario para el control correspondiente ¿Procede el permiso? Si: Continuar con la actividad N° 5 No: Continuar con la actividad N° 4	Dirección General de Administración/ Decanato	• Registro de documentos

4	Emitir oficio denegando permiso	Se elabora el oficio dirigido al solicitante denegando el permiso por motivos justificados. Fin del procedimiento	Dirección General de Administración/ Decanato	• Oficio denegando permiso
5	Emitir resolución	Se elabora la resolución otorgando el permiso correspondiente	Dirección General de Administración/ Decanato	• Resolución aprobando permiso
6	Registrar permiso	Se registra la resolución de permiso en el control de asistencia para el seguimiento correspondiente.	Sub Unidad de Escalafón y Control	
7	Solicitar papeleta de permiso	Solicitar a la Unidad de Escalafón y Control una papeleta de permiso.	Personal administrativo o docente	
8	Entregar papeleta	Entregar la papeleta de permiso a cargo de la secretaria de la Unidad de Escalafón y Control. El personal registra el número de papeleta que saca, sus datos personales y los motivos en el libro de permisos.	Sub Unidad de Escalafón y Control	
9	Rellenar papeleta	Llenar la papeleta con sus datos personales (Nombre y Apellido, Área de trabajo, Motivo de permiso) y hace firmar a su jefe inmediato. A demás, si el motivo del permiso es por una citación de Autoridad Judicial, Militar o Policial, el interesado deberá presentar previamente la notificación o citación correspondiente	Personal administrativo o docente	• Papeleta
10	Registrar salida del personal	Se registra la hora de salida en la papeleta y se coloca el sello respectivo. Esperar retorno del personal	Sub Unidad de Escalafón y Control	
11	Recepcionar papeleta	Recepcionar papeleta a cargo de la jefa de la Unidad de Escalafón y Control y Control. A demás, el trabajador debe adjuntar un documento sustentatorio de acuerdo al permiso otorgado.	Sub Unidad de Escalafón y Control	
12	Registrar papeletas en la BD de asistencia	Registrar papeleta en la base de datos de asistencia de personal.	Sub Unidad de Escalafón y Control	• Base de datos de asistencia

2. Diagrama de flujo

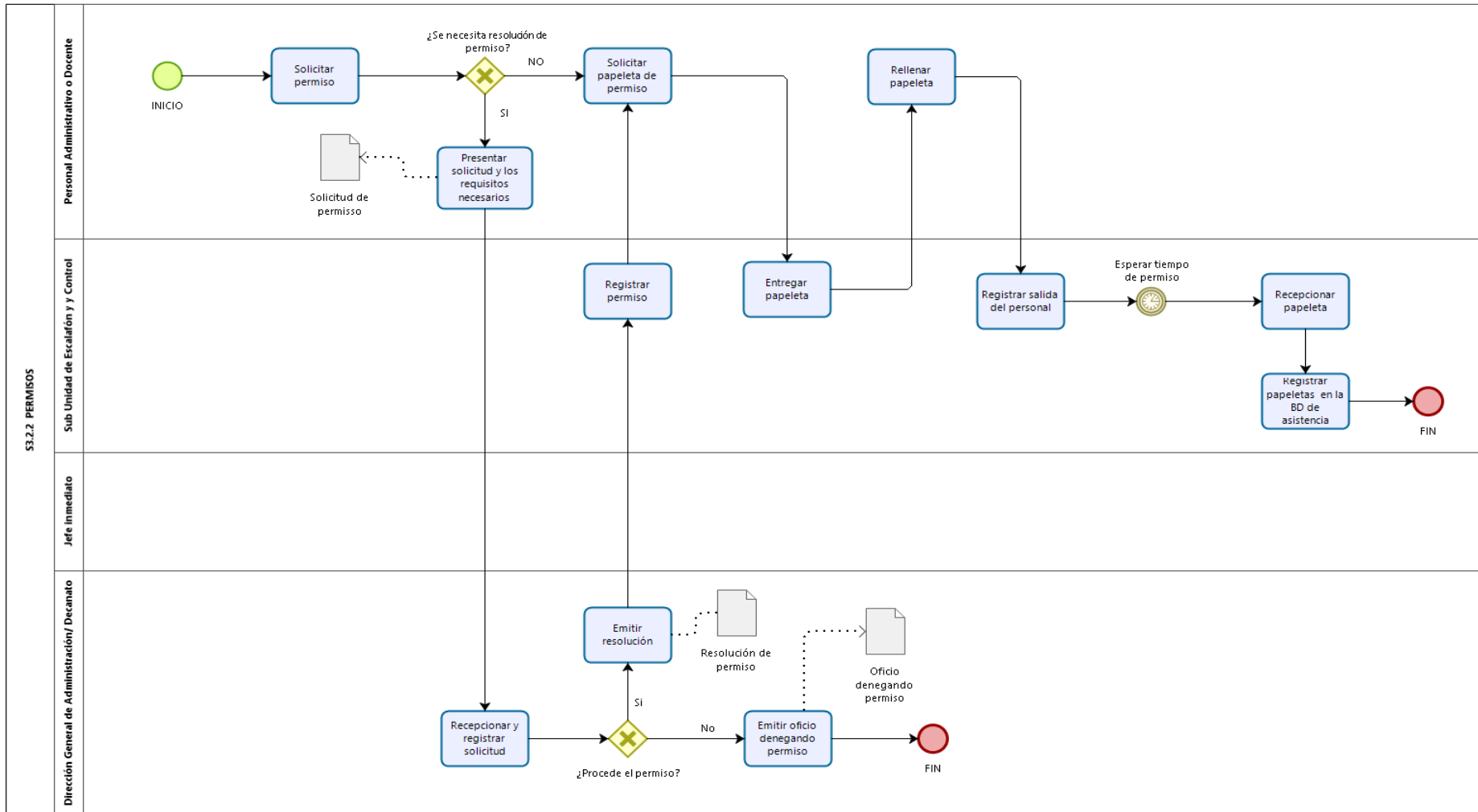



Gráfico 19: S3.2.2 Permisos

	PROCEDIMIENTO	Código: S3.2.3
	Licencias	Versión 0.2

1. Ficha de procedimiento

FICHA DE PROCEDIMIENTO

1) Nombre	Licencias
2) Objetivo	Otorgar al personal administrativo y docente autorización escrita para no asistir al centro de trabajo uno o más días, con goce de haber sólo si la solicitud es justificada.
3) Alcance	El alcance va desde la recepción de la solicitud de licencia del personal hasta registrar la resolución de aprobación de la licencia en el sistema.
4) Proceso	S3. GESTIÓN DEL EMPLEO
5) Código	S3.2.3

6) Proveedores	7) Entradas / Insumos	8) Salidas	9) Usuarios /Clientes
• Personal administrativo o docente	• Solicitud de licencia	• Licencia registrada en la Base de datos	• S3.2.4 Control de asistencia

10) Nro.	11) Nombre de la actividad	12) Descripción	13) Órgano y Unidad Orgánica ejecutora	14) Registro de ejecución
1	Recepcionar solicitud de licencia del personal	El personal interesado presenta la solicitud de licencia con goce al jefe inmediato con copia a la Sub Unidad de Escalafón y Control. A demás se deben presentar los requisitos, de acuerdo al motivo de la licencia, establecidos en el respectivo reglamento	Área Usuaría	
2	Emitir documento para derivar solicitud	Elaborar un oficio para derivar la solicitud a la oficina correspondiente. Tipo de licencia - Licencia a cuenta del periodo vacacional: Continuar con la actividad N° 3 - Años sabático: Continuar con la actividad N° 5 - Otro tipo de licencia: Continuar con la actividad N° 12	Área Usuaría	• Documento para derivar solicitud

3	Recepcionar y registrar proveído	Recepciona el proveído con los sellos respectivos y se registra en el formato de Microsoft Excel elaborado por la Unidad para el control correspondiente	Unidad de Recursos Humanos	• Registro de documentos
4	Emitir proveído para derivar solicitud	Elaborar un proveído para derivar la solicitud a la Sub Unidad de Escalafón y Control. Continuar con la actividad N° 17	Unidad de Recursos Humanos	• Proveído para derivar solicitud
5	Recepcionar y agendar reunión	La secretaria del Decanato recepciona el documento, lo registra y agenda para reunión de Consejo de Facultad, previa autorización del Decano Esperar Sesión de CF	Decanato	• Cuaderno de control
6	Evaluar solicitud de año sabático	Revisar solicitud de año sabático en función al tiempo de servicio del docente. ¿Se aprueba? SI: Continuar con la actividad N° 7 No: Fin del procedimiento	Consejo de Facultad	
7	Aprobar emisión de resolución	Los miembros del Consejo de Facultad aprueban la emisión de la resolución y firman el acta dando así la conformidad correspondiente	Consejo de Facultad	• Acta de aprobación
8	Emitir resolución de aprobación	La secretaria del Decanato elabora la resolución de aprobación de año sabático, el Decano firma en conformidad de lo redactado	Decanato	• Resolución de aprobación de año sabático
9	Emitir oficio solicitando ratificación	Elabora oficio para solicitar la ratificación de la resolución por Consejo Universitario.	Decanato	• Oficio solicitando ratificación
10	Recepcionar y registrar oficio	Recepciona el proveído con los sellos respectivos y se registra en el Sistema para el control correspondiente	Vicerrectorado Académico	• Registro de documentos
11	Emitir hoja de elevación solicitando ratificación	Elabora la hoja de elevación dirigido el Rectorado para la ratificación de la resolución por Consejo Universitario Esperar emisión de resolución Continuar con la actividad N° 17	Vicerrectorado Académico	• Hoja de elevación solicitando ratificación
12	Recepcionar y registrar documento	Recepciona el documento con los sellos respectivos y se registra en el Sistema de Trámite Documentario para el control correspondiente ¿Procede la solicitud? Si: ¿Licencia mayor a 8 días? Si: Continuar con la actividad N° 14 No: Continuar con la actividad N° 15 No: Continuar con la actividad N° 13	Dirección General de Administración	• Registro de documentos
13	Emitir oficio indicando la negativa	Se elabora un oficio dirigido al solicitante informando el rechazo de su petición Fin del procedimiento	Dirección General de Administración	• Oficio indicando la negativa

14	Emitir proveído para aprobación de licencia	Se elabora un proveído dirigido al Rectorado solicitando la aprobación de la resolución de licencia. Esperar emisión de resolución Continuar con la actividad N° 16	Dirección General de Administración	• Proveído para aprobación de licencia
15	Emitir resolución de aprobación	Se elabora la resolución de aprobación de la licencia a cargo de la Dirección General de Administración.	Dirección General de Administración	• Resolución de aprobación de licencia
16	Recepcionar resolución	Recepcionar resolución de aprobación de la licencia con los sellos respectivos	Sub Unidad de Escalafón y Control	
17	Registrar en el sistema	Se registra la solicitud de licencia en el sistema de control	Sub Unidad de Escalafón y Control	• Base de datos de asistencia

2. Diagrama de flujo

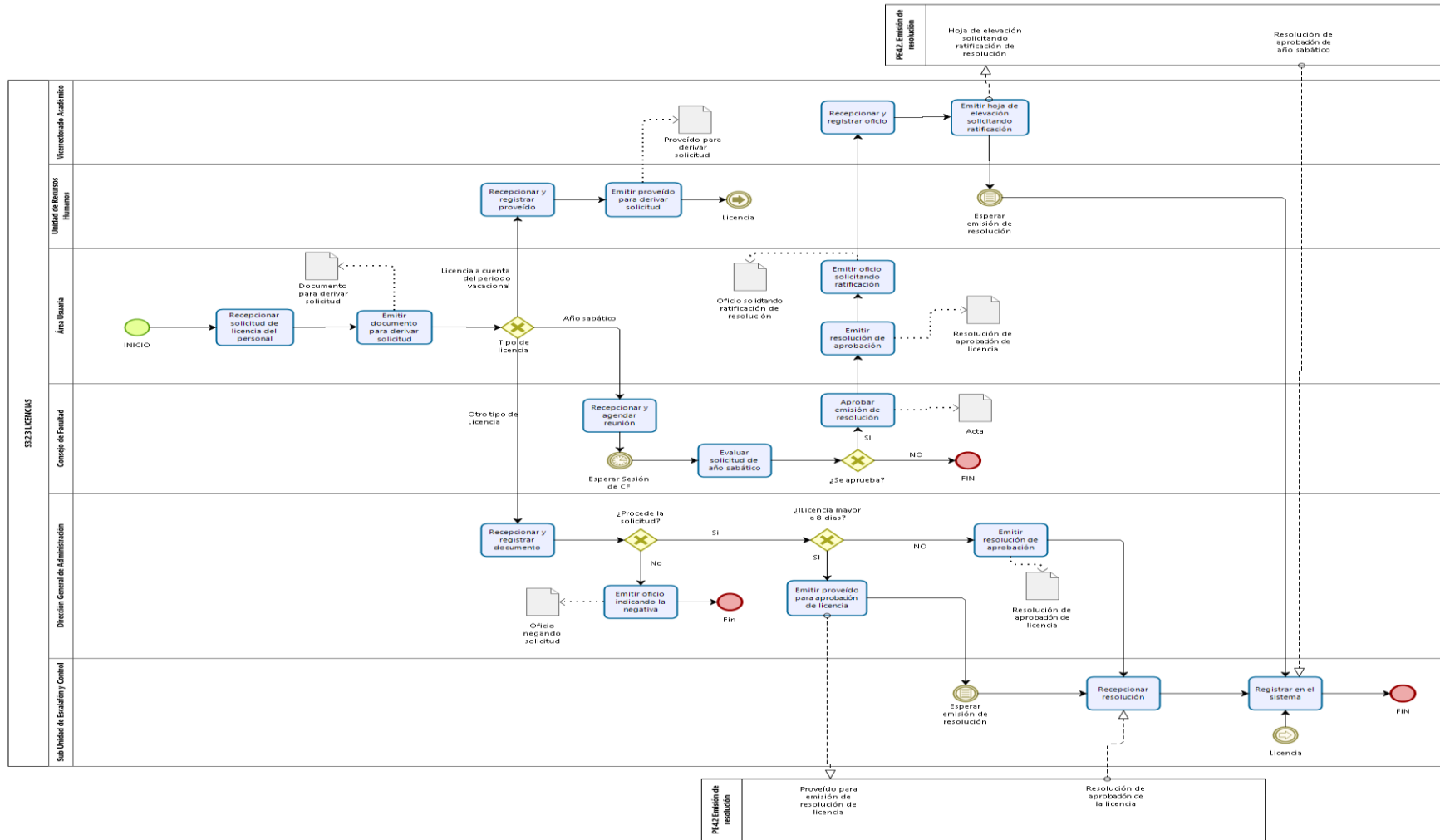


Gráfico 20: S3.2.3 Licencias

	PROCEDIMIENTO	Código: S3.2.4
	Control de Asistencia	Versión 0.2

1. Ficha de procedimiento

FICHA DE PROCEDIMIENTO

1) Nombre	Control de Asistencia
2) Objetivo	Controlar y consolidar la información mensual de asistencia del personal administrativo de la UNHEVAL mediante el control de los horarios de trabajo que le corresponde al personal para garantizar la asistencia
3) Alcance	El alcance va desde que se genera el reporte de la máquina de asistencia hasta la emisión del proveído para la elaboración de planilla
4) Proceso	S3. GESTIÓN DEL EMPLEO
5) Código	S3.2.4

6) Proveedores	7) Entradas / Insumos	8) Salidas	9) Usuarios /Clientes
• S3.2.2 Permisos	• Permiso registrado en la base de datos	• Reporte de descuentos	• S5.3 Elaboración de planilla remunerativa
• S3.2.3 Licencias	• Licencia registrada en la Base de datos		

10) Nro.	11) Nombre de la actividad	12) Descripción	13) Órgano y Unidad Orgánica ejecutora	14) Registro de ejecución
	Tipo de asistencia	Asistencia de administrativos: Continuar con la actividad N° 2 Asistencia de docentes: Continuar con la actividad N° 1		
1	Controlar asistencia diaria de docentes	Diariamente se controla la asistencia de los docentes de las facultades, en coordinación con cada departamento académico, quien es el encargado de remitir la lista de asistencia diaria. Continuar con la actividad N° 3	Sub Unidad de Escalafón y Control	
2	Generar reporte de máquina de asistencia	El técnico administrativo es el encargado de generar el reporte de todas las máquinas de asistencia en la fecha programada	Sub Unidad de Escalafón y Control	• Reporte de asistencia

3	Contar faltas y tardanzas por persona	El técnico contabiliza las faltas y tardanzas de cada persona sea administrativo o docente	Sub Unidad de Escalafón y Control	
4	Contrastar asistencia con papeletas	Contrastar asistencia con papeletas y justificaciones por diversos motivos del personal.	Sub Unidad de Escalafón y Control	
5	Emitir reporte final de faltas y tardanzas	Elaborar reporte final de faltas y tardanzas del personal, el cual permitirá realizar los descuentos respectivos.	Sub Unidad de Escalafón y Control	• Reporte de descuentos
6	Emitir oficio para remitir reporte para descuento	Elaborar oficio dirigido a la Unidad de Recursos Humanos para remitir reporte de faltas y tardanzas para descuento del personal.	Sub Unidad de Escalafón y Control	• Oficio para remitir reporte para descuento
7	Recepcionar y registrar oficio	Se recepciona el oficio con los sellos respectivos y se registra en el formato de Microsoft Excel elaborado por la Unidad de Recursos Humanos para su control correspondiente	Unidad de Recursos Humanos	• Registro de documentos
8	Emitir proveído para derivar reporte	Elaborar un proveído para derivar el reporte de descuentos del personal a la Sub Unidad de Remuneraciones, Pensiones y Compensaciones	Unidad de Recursos Humanos	• Proveído para derivar reporte

2. Diagrama de flujo

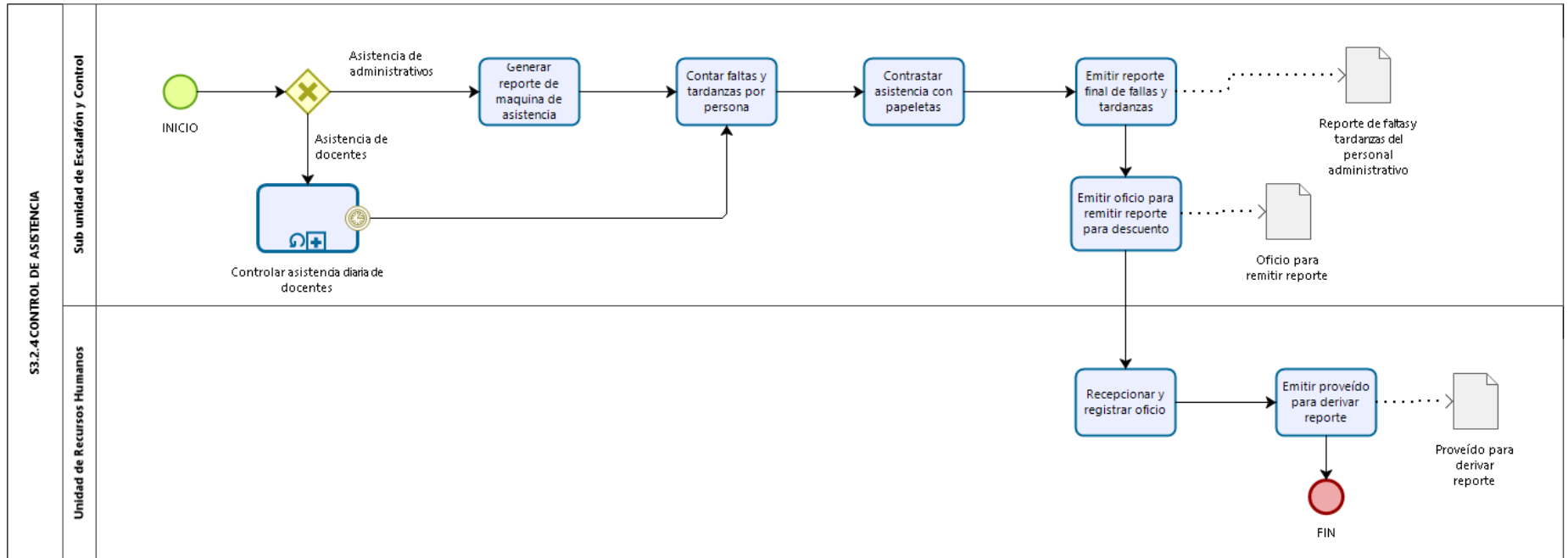


Gráfico 21: S3.2.4 Control de Asistencia

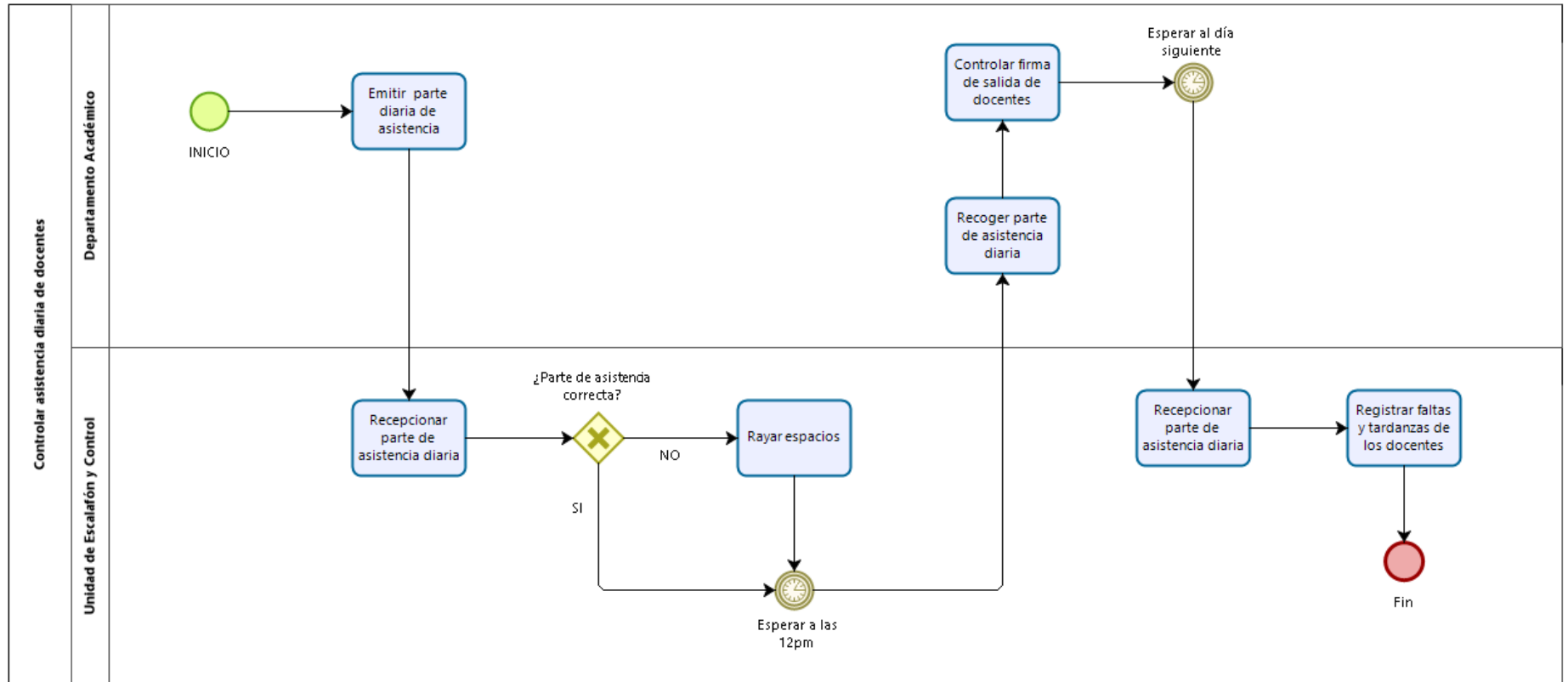


Gráfico 22: Controlar asistencia diaria

	PROCEDIMIENTO	Código: S3.2.5.1
	Rotación de personal	Versión 0.2

1. Ficha de procedimiento

FICHA DE PROCEDIMIENTO

1) Nombre	Rotación de personal
2) Objetivo	Distribuir adecuadamente al personal que labora en la UNHEVAL mediante la evaluación los requerimientos recibidos para la rotación del personal, para el desarrollo óptimo de las actividades de distintas unidades.
3) Alcance	Abarca desde la recepción del requerimiento de rotación del personal, hasta la emisión del memorándum de rotación.
4) Proceso	S3. GESTIÓN DEL EMPLEO
5) Código	S3.2.5.1

6) Proveedores	7) Entradas / Insumos	8) Salidas	9) Usuarios /Clientes
• Órgano o Unidad Orgánica	• Requerimiento de rotación de personal (oficio, proveído o propuesta del rector para cargos de confianza)	• Memorándum para rotación de personal.	• Personal Administrativo

10) Nro.	11) Nombre de la actividad	12) Descripción	13) Órgano y Unidad Orgánica ejecutora	14) Registro de ejecución
1	Recepcionar y registrar documento	Recepciona el requerimiento de rotación de personal (oficio, proveído, resolución o propuesta del rector para cargos de confianza)	Dirección General de Administración	• Registro de documentos
2	Emitir proveído para derivar requerimiento	Elabora un proveído para evaluar requerimiento y disponibilidad de personal.	Dirección General de Administración	• Proveído para derivar requerimiento
3	Recepcionar y registrar proveído	Recepciona el proveído procedente de la Dirección General de Administración con los sellos respectivos y se registra en el formato de Microsoft Excel para el control correspondiente.	Unidad de Recursos Humanos	• Registro de documentos

4	Verificar existencia de personal solicitado	Revisar la existencia del personal solicitado en base a los requerimientos del Unidad Académica o Administrativa. ¿Existe personal para rotación? Si: Continuar con la actividad N° 6 No: Continuar con la actividad N° 5	Unidad de Recursos Humanos	
5	Informar mediante oficio a DIGA de la no disponibilidad de personal para rotación.	Se elabora un oficio dirigido a la Dirección General de Administración informando la no disponibilidad del personal para la rotación solicitada. Fin del procedimiento	Unidad de Recursos Humanos	• Oficio informando la no disponibilidad del personal
6	Emitir memorándum de rotación de personal	Elaborar memorándum de rotación para el personal a rotar, y notificar al personal del cambio de área. El personal tiene 3 días para cumplir el memorándum.	Unidad de Recursos Humanos	• Memorándum de rotación de personal

2. Diagrama de flujo

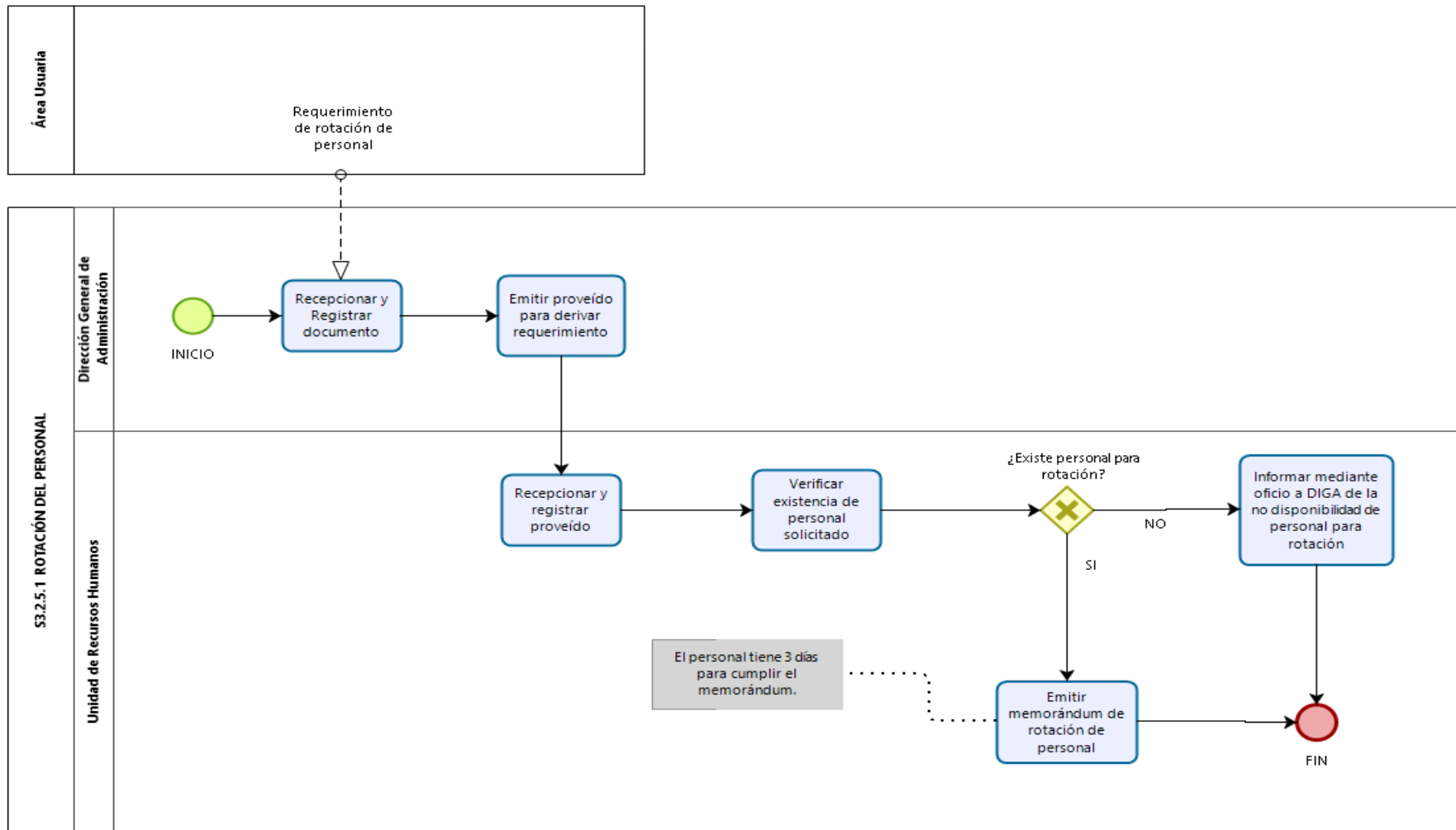



Gráfico 23: S3.2.5.1 Rotación de personal

	PROCEDIMIENTO	Código: S3.2.5.2
	Ascensos o cambio de grupo ocupacional	Versión 0.2

1. Ficha del procedimiento

FICHA DE PROCEDIMIENTO

1) Nombre	Ascensos o cambio de grupo ocupacional
2) Objetivo	Cubrir plazas vacantes por medio de concurso interno de acuerdo al reglamento establecido para este proceso.
3) Alcance	El alcance va desde que se solicita la verificación de plazas existentes para ascensos hasta el registro de la resolución en la base de datos del personal.
4) Proceso	S3. GESTIÓN DEL EMPLEO
5) Código	S3.2.5.2

6) Proveedores	7) Entradas / Insumos	8) Salidas	9) Usuarios /Clientes
• Personal Administrativo	• Solicitud para postular ascenso o cambio de grupo ocupacional	• Resultado finales del concurso	• PE4.2 Emisión de resolución
		• Directiva para el concurso interno de méritos para ascenso o cambio de grupo ocupacional	• Personal administrativo

10) Nro.	11) Nombre de la actividad	12) Descripción	13) Órgano y Unidad Orgánica ejecutora	14) Registro de ejecución
1	Emitir oficio solicitando la verificación de plazas existentes para ascensos	Elaborar oficio solicitando información sobre la existencia de plazas para ascensos.	Unidad de Recursos Humanos	• Oficio solicitando la verificación de plazas existentes para ascensos o cambios de grupo ocupacional
2	Recepcionar y Registrar oficio	Se recepciona el oficio con los sellos respectivos y se registra en el Sistema de trámite documentario para el control correspondiente. El Director verifica la existencia de plazas disponibles para ascensos ¿Existen plazas disponibles? Si: Continuar con la actividad N° 3 No: Informar la inexistencia de plazas. Fin del procedimiento	Dirección General de Administración	• Registro de documentos

3	Emitir proveído solicitando designación de comisión evaluadora	Elaborar proveído para solicitar la designación de la comisión evaluadora de ascensos o cambio de grupo ocupacional. Esperar emisión de resolución	Dirección General de Administración	• Proveído solicitando designación de comisión evaluadora
4	Elaborar o actualizar la directiva para el concurso	Se elabora o actualiza la directiva para el concurso interno de méritos para ascenso o cambio de grupo ocupacional de los servidores nombrados de la UNHEVAL donde se establece las plazas vacantes convocadas a concurso, el cronograma de evaluación, las etapas del concurso, entre otros.	Comisión Evaluadora	• Directiva para el concurso interno de méritos para ascenso o cambio de grupo ocupacional
5	Emitir oficio solicitando aprobación de la directiva	Se elabora un oficio dirigido al Rectorado solicitando la aprobación mediante resolución de la directiva para el concurso. Esperar emisión de resolución	Comisión Evaluadora	• Oficio solicitando aprobación de la directiva
6	Recepcionar resolución y publicar directiva	Se recepciona la resolución de designación de la comisión evaluadora. Y se inicia las actividades como comisión se elabora el cronograma de evaluación, el cual se publica en el periódico mural y en la página web de la Universidad, para que sea de conocimiento público. Esperar inicio según cronograma	Comisión Evaluadora	• Cronograma de evaluación
7	Recepcionar y registrar solicitud de postulantes	Se recepciona la solicitud del postulante, y se registra en el cuaderno de cargo de la Unidad.	Unidad de Trámite Documentario	• Cuaderno de cargo
8	Derivar files de los postulantes	Se deriva a la Comisión los files de los postulantes mediante cuaderno de cargo	Unidad de Trámite Documentario	• Cuaderno de cargo
9	Recepcionar y evaluar CV y documentos presentados por el postulante	Evaluar el currículum vitae y los documentos presentados por los postulantes de acuerdo a los criterios establecidos en la directiva.	Comisión Evaluadora	
10	Elaborar y publicar resultados de evaluación de CV	Elaborar y publicar los resultados de la evaluación realizada en el periódico mural y en la página web de la Universidad.	Comisión Evaluadora	• Resultados de evaluación de CV
11	Evaluar mérito y deméritos individuales	Se evalúa las acciones que trascienden positivamente o negativamente a las funciones de competencia de cada servidor.	Comisión Evaluadora	• Resultados de evaluación de mérito y deméritos

12	Evaluar desempeño laboral	Se evalúa el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de cada servidor y es valorado para cada nivel y comprende la evaluación del desempeño de sus funciones en el cargo que actualmente viene ocupando.	Órgano o Unidad orgánica	• Resultados de evaluación de desempeño laboral
13	Publicar resultados de evaluación	Publicar los resultados de la evaluación realizada en el periódico mural y en la página web de la Universidad.	Comisión Evaluadora	
14	Elaborar examen de conocimientos	Elaborar examen para evaluar. Este examen es elaborado por una fuente externa (un especialista) o por los mismos miembros de la comisión evaluadora con ayuda del Área solicitante. Producto: Examen para evaluar.	Comisión Evaluadora	• Examen de conocimientos
15	Evaluar al postulante	Tomar el examen de Evaluación escrita por un tiempo de 2 horas. Revisar examen de evaluación de los postulantes a cargo de la comisión evaluadora.	Comisión Evaluadora	
16	Elaborar y publicar resultados finales	Se elabora los resultados del concurso interno y se publica en el periódico mural y página web de la UNHEVAL.	Comisión Evaluadora	• Resultado final del concurso
17	Elaborar informe final	Elabora informe Final de evaluación de concurso de ascenso o cambio de grupo ocupacional, a cargo de la comisión evaluadora.	Comisión Evaluadora	• informe final
18	Emitir oficio solicitando emisión de resolución de ganadores	Se emite un oficio para solicitar la emisión de la resolución de aprobación de ganadores del concurso interno	Comisión Evaluadora	• Oficio solicitando emisión de resolución de ganadores
19	Registrar personal en la Base de Datos de personal	La unidad de escalafón recepciona la Resolución de ganadores del concurso para el trámite correspondiente. Se registra lo emitido en la resolución en la Base de Datos de personal ¿Ganadores de concurso de ascenso? Si: Continuar con la actividad N° 20 No: Fin del procedimiento	Sub Unidad de Escalafón y Control	• Base de Datos de personal
20	Establecer y publicar plazas vacantes para cambio de grupo ocupacional	Las plazas para el concurso interno para el cambio de grupo ocupacional se establecen una vez conocido los resultados del concurso interno para ascenso y es publicada en el portal de transparencia y en la página web de la UNHEVAL Esperar inicio según cronograma Continuar con la actividad N° 7	Comisión Evaluadora	• Plazas vacantes para cambio de grupo ocupacional

2. Diagrama de flujo

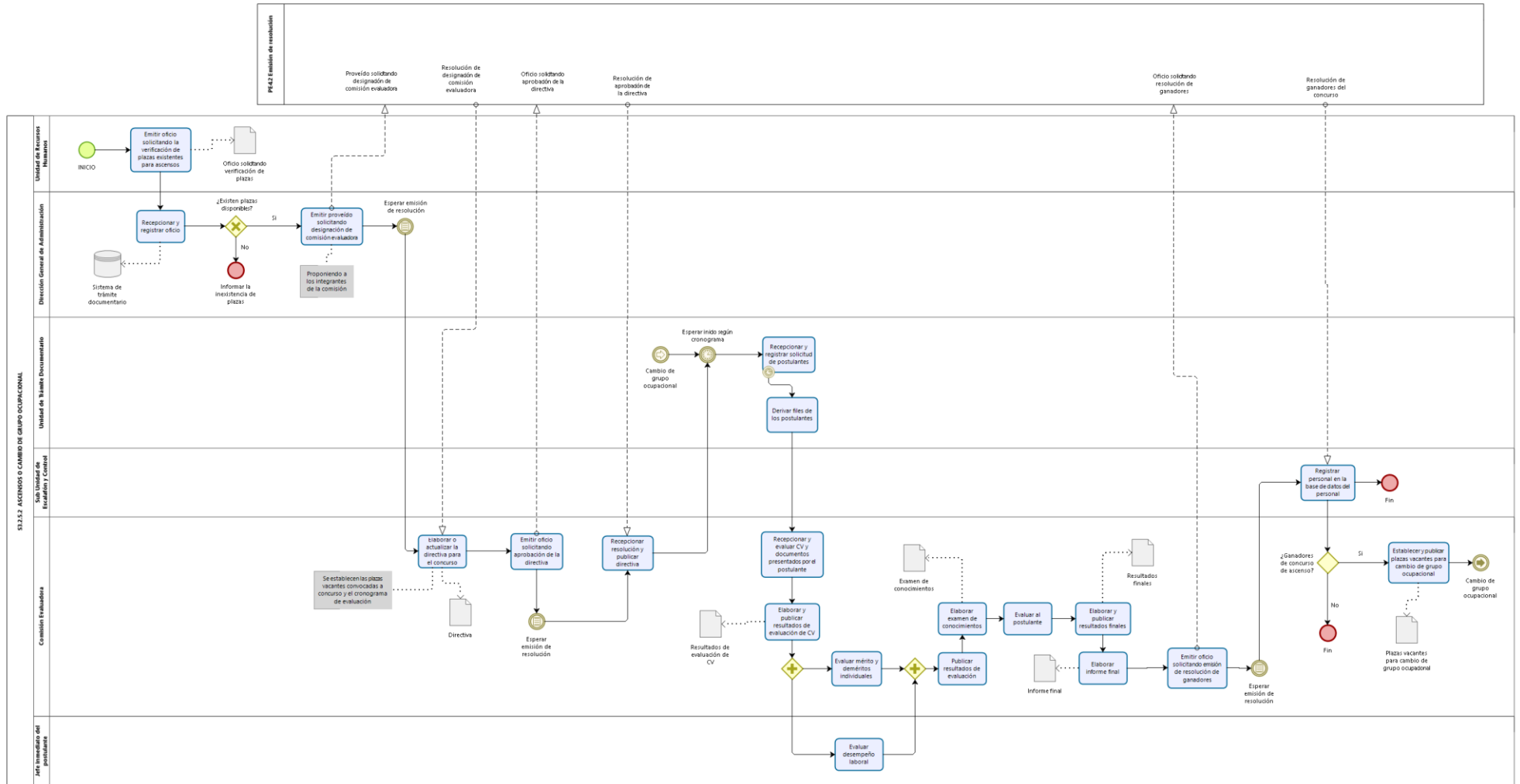



Gráfico 24: S3.2.5.2 Ascensos o cambio de grupo ocupacional

	PROCEDIMIENTO	Código: S3.2.5.3
	Ratificación o promoción de docentes	Versión 0.2

1. Ficha de procedimiento

FICHA DE PROCEDIMIENTO

1) Nombre	Ratificación o promoción de docentes
2) Objetivo	Evaluar la labor desempeñada por los docentes a través de un proceso de evaluación en función de los méritos académicos que incluye la producción científica, lectiva y de investigación.
3) Alcance	Abarca desde la elaboración de cuadro de plazas para ratificación o promoción de docentes, hasta solicitar la ratificación de la resolución de ganadores
4) Proceso	S3. GESTIÓN DEL EMPLEO
5) Código	S3.2.5.3

6) Proveedores	7) Entradas / Insumos	8) Salidas	9) Usuarios /Clientes
PE1.3.2. Aprobación del Plan Operativo Institucional y presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> Plan operativo Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> Resolución de Consejo de Facultad de aprobación de cuadro de plazas para ratificación o promoción de docentes 	<ul style="list-style-type: none"> PE4.2 Emisión de resolución
<ul style="list-style-type: none"> Docente 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud para participar en la ratificación o promoción de docentes. 	<ul style="list-style-type: none"> Resolución de Consejo de Facultad de aprobación de ganadores para ratificación o promoción de docentes Cuadro de plazas para ratificación o promoción de docentes 	

10) Nro.	11) Nombre de la actividad	12) Descripción	13) Órgano y Unidad Orgánica ejecutora	14) Registro de ejecución
1	Elaborar cuadro de plazas para ratificación o promoción de docentes	El Decano elabora el cuadro de plazas para ratificación, promoción o cambio de régimen de docentes.	Decanato	<ul style="list-style-type: none"> Cuadro de plazas para ratificación o promoción de docentes
2	Emitir oficio solicitando aprobación de cuadro de plazas	Se elabora un oficio para solicitar la aprobación del cuadro de plazas para ratificación o promoción de docentes.	Decanato	<ul style="list-style-type: none"> Oficio solicitando aprobación de cuadro de plazas
3	Recepcionar documento y agendar reunión	Recepcionar oficio que procede de Decanato y se pone en agenda el tema de aprobación de cuadro de plazas para ratificación o promoción de docentes para reunión de Consejo de Facultad. Esperar sesión de CF	Consejo de Facultad	<ul style="list-style-type: none"> Cuaderno de control

4	Aprobar cuadro de plazas	Aprobar en reunión de Consejo de Facultad el cuadro de plazas para ratificación o promoción de docentes	Consejo de Facultad	• Acta de aprobación
5	Emitir resolución de aprobación del cuadro de plazas	Se elabora la resolución de la aprobación del cuadro de plazas para ratificación o promoción de docentes, la cual es firmada por el Decano, quien da conformidad de lo dispuesto.	Decanato	• Resolución de aprobación del cuadro de plazas
6	Emitir oficio solicitando ratificación	Se elabora un oficio para solicitar la ratificación de la resolución de aprobación del cuadro de plazas por Consejo Universitario.	Decanato	• Oficio solicitando ratificación
7	Recepcionar y registrar oficio	Se recepciona el oficio enviado por la Facultad con los sellos respectivos y se registra en el sistema para el control correspondiente.	Vicerrectorado Académico	• Registro de documentos
8	Emitir proveído para verificar presupuesto	Se elabora un proveído dirigido a la Oficina de Planificación y Presupuesto solicitando la verificación presupuestal para la ratificación o promoción de docentes. Esperar informe de disponibilidad presupuestal	Vicerrectorado Académico	• Proveído para verificar presupuesto
9	Recepcionar y registrar oficio	La secretaria recepciona el oficio procedente de la Oficina de Planificación y Presupuesto con los sellos respectivos y se registra en el sistema para el control correspondiente El Vicerrector Académico revisa los documentos para verificar si existe disponibilidad presupuestal. ¿Existe disponibilidad presupuestal? SI: Continuar con la actividad N°10 NO: Fin del procedimiento	Vicerrectorado Académico	• Registro de documentos
10	Solicitar ratificación del cuadro de plazas	Se elabora una hoja de elevación solicitando la ratificación de la resolución de aprobación del cuadro de plazas para ratificación o promoción de docentes. Esperar emisión de resolución	Vicerrectorado Académico	• Hoja de elevación para ratificación del cuadro de plazas
11	Emitir oficio solicitando designación de la Comisión de Evaluación	Una vez emitida la resolución de ratificación del cuadro de plazas para ratificación o promoción de docentes, se designa a la Comisión de evaluación para el concurso. Se elabora un oficio para la evaluación de la comisión en Consejo de Facultad.	Decanato	• Oficio solicitando designación de la Comisión de Evaluación
12	Recepcionar documento y agendar reunión	Recepcionar oficio que procede de Decanato y se pone en agenda el tema de aprobación de la designación de la Comisión de Evaluación para reunión de Consejo de Facultad.	Consejo de Facultad	• Cuaderno de control
13	Aprobar Comisión de Evaluación	Los miembros del Consejo de Facultad aprueban la propuesta de los miembros de la Comisión de Evaluación.	Consejo de Facultad	• Acta de aprobación
14	Emitir resolución de designación de la Comisión de Evaluación	Terminado la sesión de Consejo de Facultad la secretaria del Decanato elabora la resolución de designación de la Comisión de evaluación, el Decano firma la resolución dando así la conformidad de lo dispuesto.	Decanato	• Resolución de designación de la Comisión de Evaluación

15	Emitir oficio solicitando ratificación	Elabora oficio dirigido al Vicerrectorado Académico para solicitar la ratificación de la resolución de designación de la Comisión de Evaluación para la ratificación o promoción de docentes por Consejo Universitario.	Decanato	• Oficio solicitando ratificación
16	Recepcionar y registrar oficio	Recepciona el oficio procedente del Decanato con los sellos respectivos y se registra en el Sistema para el control correspondiente.	Vicerrectorado Académico	• Registro de documentos
17	Emitir hoja de elevación solicitando ratificación	Se elabora una hoja de elevación dirigida al Rectorado solicitando la ratificación de la resolución de designación de la Comisión de Evaluación	Vicerrectorado Académico	• Hoja de elevación solicitando ratificación
18	Recepcionar resolución	Luego de recepcionada la resolución de aprobación de la Comisión de evaluación, se espera el inicio de evaluación según el cronograma establecido	Decanato	
19	Recepcionar y registrar solicitud de inscripción del docente	Recepcionar las solicitudes para participar en la ratificación y promoción de docentes, y se registra para el control correspondiente.	Decanato	• Registro de documentos
20	Emitir oficio para elevar solicitudes	Elaborar oficio para elevar las solicitudes de inscripción a la Comisión de Evaluación	Decanato	• Oficio para elevar solicitudes
21	Recepcionar documentos	Recepcionar los documentos procedentes del Decanato de la facultad.	Comisión Evaluadora	
22	Revisar las solicitudes de inscripción	Revisar todas las solicitudes del personal docente a cargo de la Comisión de Evaluación. Seleccionar las solicitudes de los docentes que cumplen con los requerimientos mínimos de tiempo de servicio, de acuerdo al reglamento de Evaluación para ratificación, promoción y cambio de régimen.	Comisión Evaluadora.	
23	Emitir Oficio para solicitar evaluaciones	Elaborar un oficio múltiple para solicitar los informes respectivos a las áreas pertinentes (Vicerrectorado de Investigación, Dirección de Responsabilidad Social Universitaria, Dirección de Asuntos y Servicios Académicos y Unidad de Recursos Humanos) Producto: Oficio preliminar para las diferentes Unidades Administrativas.	Comisión Evaluadora.	• Oficio para solicitar evaluaciones
24	Recepcionar y registrar oficio	Recepcionar el oficio de la Comisión Evaluadora con los sellos respectivos, y se registra para el control correspondiente.	Vicerrectorado de Investigación/ Dirección de Responsabilidad Social Universitaria/ Dirección de Asuntos y Servicios Académicos/ Unidad de Recursos Humanos	• Registro de documentos
25	Emitir informe de evaluación	Cada jefe o director elabora el informe de evaluación de acuerdo a lo que le corresponde con el debido apoyo del personal a su cargo.	Vicerrectorado de Investigación/ Dirección de Responsabilidad Social Universitaria/ Dirección de Asuntos y Servicios Académicos/ Unidad de Recursos Humanos	• Informe de evaluación
26	Recepcionar informes	Recepcionar los informes de las Unidades Administrativas.	Comisión Evaluadora.	

27	Evaluar a los docentes	En función a los informes la comisión evalúa a los docentes	Comisión Evaluadora.	
28	Emitir y publicar los resultados de evaluación	Se elabora el cuadro de resultados de la evaluación, y se publica los resultados de la evaluación en la página web de la UNHEVAL.	Comisión Evaluadora.	• Resultados de evaluación
29	Emitir informe final de evaluación	Elaborar el informe final de evaluación de los docentes. Producto: Informe final de evaluación de docentes.	Comisión Evaluadora.	• Informe final de evaluación
30	Recepcionar y registrar informe	Recepcionar el informe de Comisión Evaluadora con los sellos respectivos y se registra en el sistema para el control correspondiente.	Decanato	• Registro de documentos
31	Elevar a Consejo de Facultad	Se eleva el informe al Consejo de Facultad para su evaluación y aprobación.	Decanato	
32	Recepcionar documento y agendar reunión	Recepcionar el informe que procede de Decanato. Poner en agenda el tema de ganadores de ratificación o promoción de docentes para reunión de Consejo de Facultad. Esperar sesión de CF	Consejo de Facultad	• Cuaderno de control
33	Aprobar resultados de la evaluación	Aprobar en reunión de Consejo de Facultad a base del informe emitido la ratificación o promoción de docentes	Consejo de Facultad	• Acta de aprobación
34	Emitir resolución de resultados de la evaluación	Elaborar resolución de la aprobación de ratificación o promoción de docentes Producto: Resolución preliminar de aprobación de de ratificación o promoción de docentes	Decanato	• Resolución de aprobación del cuadro de plazas
35	Emitir oficio solicitando ratificación	Se elabora un oficio para solicitar la ratificación por Consejo Universitario de la resolución de ganadores.	Decanato	• Oficio solicitando ratificación
36	Recepcionar y registrar oficio	Recepciona el oficio procedente del Decanato con los sellos respectivos y se registra en el Sistema para el control correspondiente.	Vicerrectorado Académico	• Registro de documentos
38	Emitir hoja de elevación solicitando ratificación	Se elabora una hoja de elevación dirigida al Rectorado solicitando la ratificación de la resolución de ganadores de ratificación o promoción de docentes	Vicerrectorado Académico	• Hoja de elevación solicitando ratificación

2. Diagrama de flujo

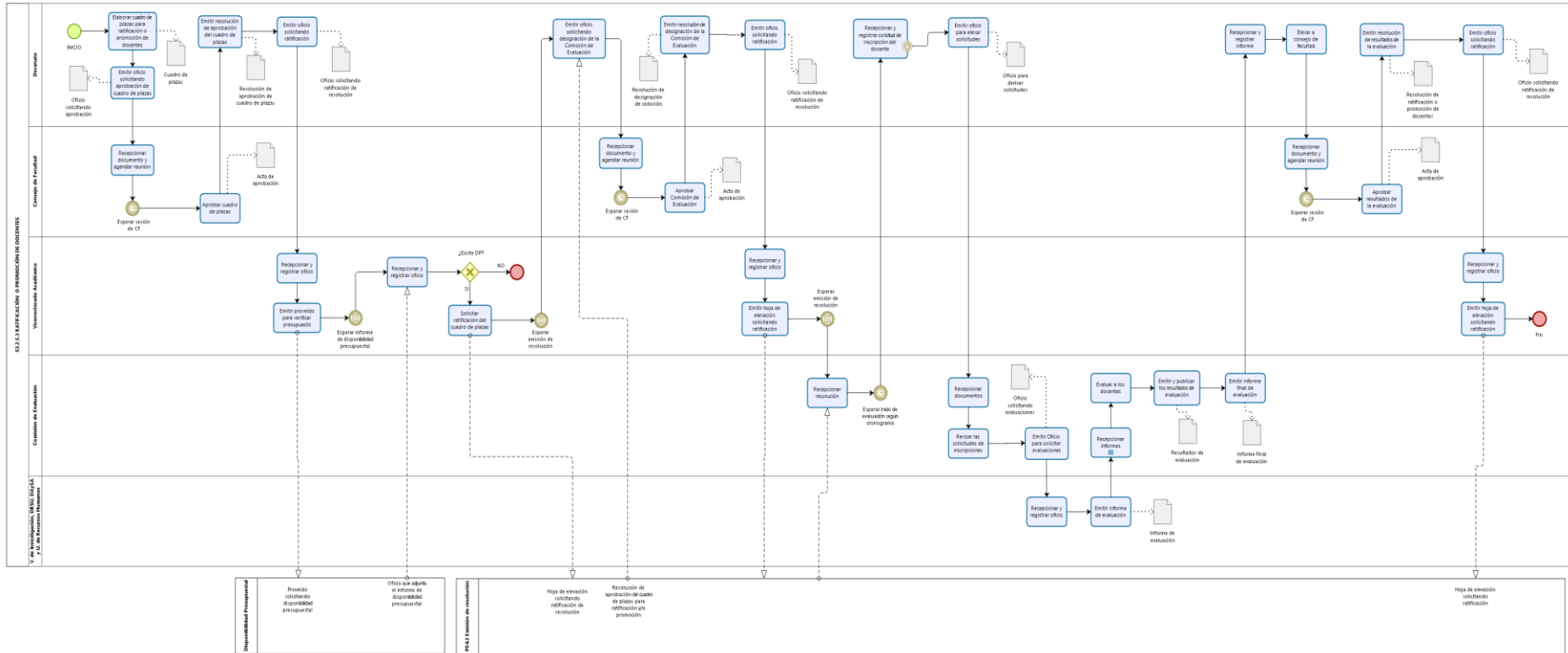



Gráfico 25: S3.2.5.3 Ratificación o promoción de docentes

	PROCEDIMIENTO	Código: S3.2.5.4
	Cambio de régimen de docentes	Versión 0.2

1. Ficha de procedimiento

FICHA DE PROCEDIMIENTO

1) Nombre	Cambio de régimen de docentes
2) Objetivo	Evaluar la solicitud del docente interesado en su cambio de régimen laboral, según el reglamento establecido y la disponibilidad presupuestal.
3) Alcance	Abarca desde la recepción de la solicitud del docente interesado, hasta solicitar la ratificación de la resolución de cambio de régimen de docente.
4) Proceso	S3. GESTIÓN DEL EMPLEO
5) Código	S3.2.5.4

6) Proveedores	7) Entradas / Insumos	8) Salidas	9) Usuarios /Clientes
• Docente	• Solicitud de cambio de régimen	• Resolución de CF de aprobación de cambio de régimen de docentes	• PE4.2 Emisión de resolución

10) Nro.	11) Nombre de la actividad	12) Descripción	13) Órgano y Unidad Orgánica ejecutora	14) Registro de ejecución
1	Recepcionar y registrar solicitud del docente	Recepcionar la solicitud del docente interesado, y los documentos necesarios.	Decanato	• Registro de documentos
2	Emitir oficio solicitando disponibilidad presupuestal	Se elabora un oficio dirigido a la Oficina de Planificación y Presupuesto solicitando la disponibilidad presupuestal correspondiente. Esperar informe de disponibilidad presupuestal	Decanato	• Oficio solicitando disponibilidad presupuestal
3	Recepcionar y registrar oficio	Se recepciona el oficio con los sellos respectivos y se registra en el sistema para el control correspondiente. ¿Existe disponibilidad presupuestal? Si: Continuar con la actividad N° 4 No: Informar al solicitante. Fin del procedimiento	Decanato	• Registro de documentos
4	Emitir oficio para derivar solicitudes	Se elabora un oficio para derivar las solicitudes de cambio de régimen a la Comisión Evaluadora	Decanato	• Oficio para derivar solicitudes

5	Recepcionar y evaluar solicitudes	La Comisión recepciona las solicitudes y evalúa cada una de ellas de acuerdo a lo establecido en el reglamento correspondiente.	Comisión Evaluadora	
6	Emitir resultados del concurso de cambio de régimen	Se elabora un informe con los resultados del concurso de cambio de régimen de docente	Comisión Evaluadora	• Informe de evaluación
7	Recepcionar y registrar informe	Se recepciona el informe con los sellos respectivos y se registra en el sistema para el control correspondiente.	Decanato	• Registro de documentos
8	Emitir oficio solicitando aprobación de cambio de régimen	Se elabora un oficio dirigido al Consejo de Facultad solicitando la aprobación del cambio de régimen	Decanato	• Oficio solicitando aprobación de cambio de régimen
9	Recepcionar documento y agendar reunión	Recepcionar el documento y poner en agenda el tema de aprobación de cambio de régimen de docentes para reunión de Consejo de Facultad.	Consejo de Facultad	
10	Aprobar cambio de régimen (Firmar acta)	Aprobar en reunión de Consejo de Facultad el cambio de régimen de docentes.	Consejo de Facultad	• Acta de aprobación
11	Emitir resolución de cambio de régimen	Se elabora la resolución de aprobación de cambio de régimen de docentes, la cuál es firmada por el Decano de la Facultad	Decanato	• Resolución de cambio de régimen
12	Emitir oficio solicitando ratificación de resolución	Se elabora un oficio dirigido al Vicerrectorado Académico para solicitar la ratificación de la resolución de aprobación de cambio de régimen por Consejo Universitario	Decanato	• Oficio solicitando ratificación de resolución
13	Recepcionar y registrar oficio	Se recepciona los documentos con los sellos respectivos y se registra en el sistema para el control correspondiente.	Vicerrectorado Académico	• Registro de documentos
14	Emitir proveído solicitando ratificación de resolución	Se elabora un proveído dirigido al Rectorado solicitando la ratificación de la resolución de aprobación de cambio de régimen por Consejo Universitario	Vicerrectorado Académico	• Proveído solicitando ratificación de resolución

2. Diagrama de flujo

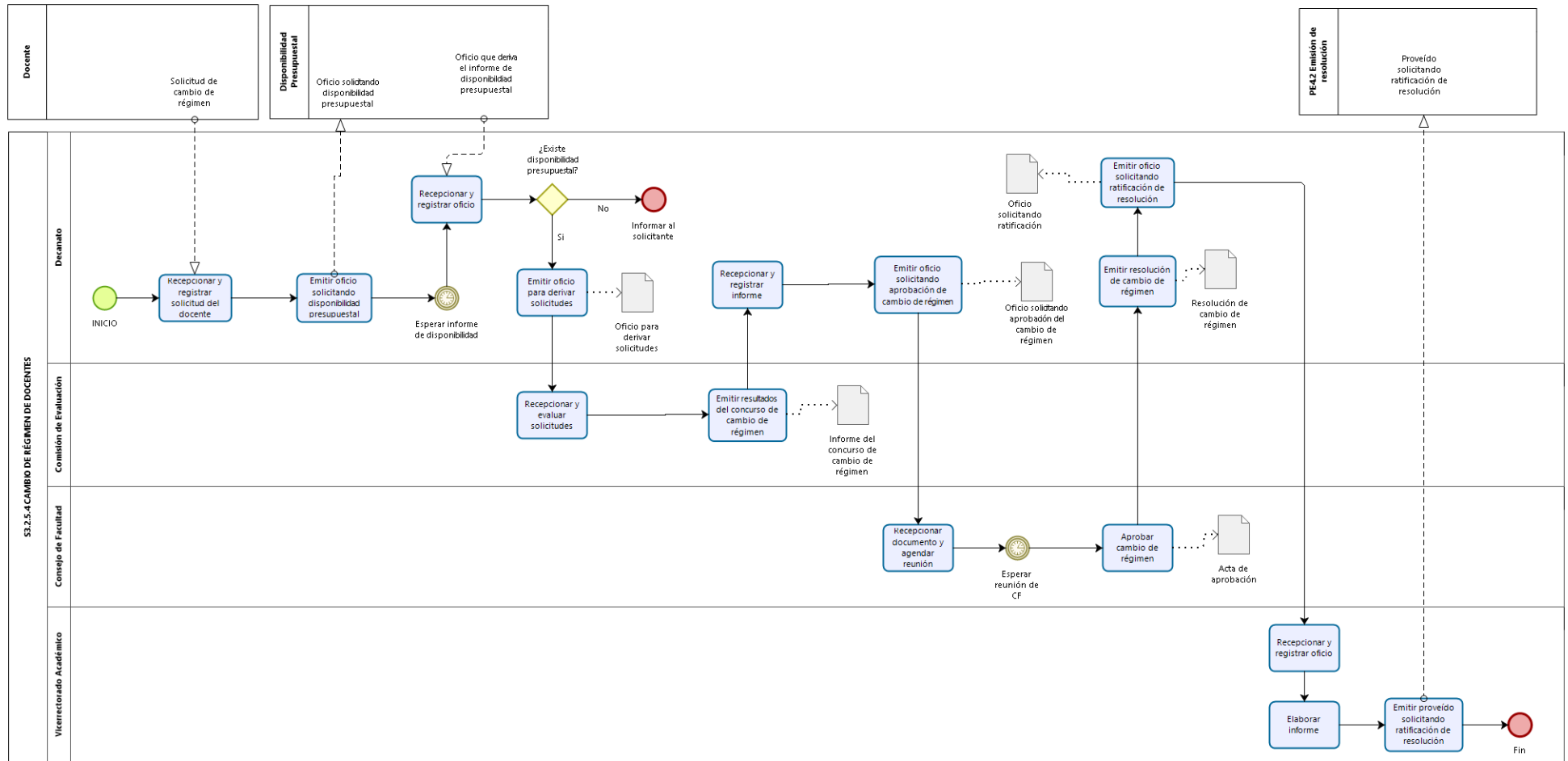


Gráfico 26: S3.2.5.4 Cambio de régimen de docentes

	PROCEDIMIENTO	Código: S3.2.6
	Procedimientos disciplinarios	Versión 0.1

1. Ficha de procedimiento

FICHA DE PROCEDIMIENTO

1) Nombre	Procedimientos disciplinarios
2) Objetivo	Recibir y evaluar las denuncias presentadas contra el personal administrativo o docente, para determinar si se ha configurado una falta administrativa.
3) Alcance	Abarca desde que se recepciona la denuncia, hasta que se emite la resolución final
4) Proceso	S3. GESTIÓN DEL EMPLEO
5) Código	S3.2.6

6) Proveedores	7) Entradas / Insumos	8) Salidas	9) Usuarios /Clientes
<ul style="list-style-type: none"> Personal administrativo Personal docente 	<ul style="list-style-type: none"> Denuncia de falta 	<ul style="list-style-type: none"> Resolución final 	<ul style="list-style-type: none"> Personal administrativo Personal docente Rectorado Unidad de Recursos Humanos

10) Nro.	11) Nombre de la actividad	12) Descripción	13) Órgano y Unidad Orgánica ejecutora	14) Registro de ejecución
1	Recepcionar denuncias	Las denuncias pueden ser presentadas de forma verbal o escrita de manera directa. Las denuncias son presentadas ante la Secretaría Técnica, en el caso de servidores administrativos, o en el Tribunal de Honor, cuando se trate de faltas por función docentes y por estudiantes. La denuncia debe exponer los hechos en que se fundamenta, adjuntando los medios probatorios que la sustentan. La Secretaría Técnica o Tribunal de Honor puede también investigar de oficio cuando existan indicios razonables sobre la comisión de una falta.	Secretaría Técnica o Tribunal de Honor	
2	Evaluar las denuncias recibidas	Se efectúa las investigaciones preliminares. Una vez que la Secretaría Técnica o el Tribunal de Honor de la UNHEVAL inicien las investigaciones preliminares, todos los órganos y unidades orgánicas de la UNHEVAL se encuentran obligados a brindar la información solicitada por aquellos dentro del plazo concedido, bajo responsabilidad.	Secretaría Técnica o Tribunal de Honor	

3	Emitir informe de precalificación	<p>La Secretaria Técnica o el Tribunal de Honor. luego de Culminar las indagaciones preliminares emiten un Informe dirigido al órgano instructor sobre la existencia de mérito para iniciar el procedimiento administrativo disciplinario contra el presunto infractor.</p> <p>¿Existen elementos suficientes para inicio del procedimiento?</p> <p>Si: Continuar con la actividad N° 4</p> <p>No: Archivar denuncia. Fin del procedimiento</p>	Secretaría Técnica o Tribunal de Honor	• Informe
4	Iniciar proceso administrativo disciplinario	<p>Una vez recibido el informe de Precalificación, el órgano instructor emite el acto de inicio del mismo. Para la elaboración del acto de inicio. el Órgano instructor puede solicitar el apoyo Secretario Técnico o del Tribunal Honor. La notificación del acto o resolución de inicio se realiza dentro del término de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de su expedición.</p>	Órgano instructor	• Acto de inicio del procedimiento administrativo disciplinario
5	Notificar al procesado el inicio del acto administrativo disciplinario	<p>Las notificaciones de los actos del procedimiento disciplinario se sujetan a las normas que para tal efecto prevé La Ley del Procedimiento Administrativo General. Tratándose de procesados cuya relación con la UNHEVAL se ha extinguido y no se encuentra vigente, la notificación le será entregada personalmente, bajo cargo en el último domicilio indicado por éste a la Universidad, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles de producida la emisión del acto administrativo. De no hallarse presente el interesado en el momento de entregarse la notificación en el domicilio señalado, podrá ser entregada a la persona que se encuentre en dicho domicilio, dejándose constancia de su nombre y su relación con el notificado. El descargo del procesado deberá hacerse por escrito y será presentado personalmente o a través de su apoderado dentro del plazo no mayor a cinco (05) días hábiles. pudiendo solicitarse una prórroga, antes de que venza el plazo inicial, cuya procedencia y término será evaluada por el órgano instructor, de acuerdo al principio de razonabilidad. El descargo del procesado debe contener la exposición ordenada de los hechos, los fundamentos legales y pruebas con que se desvirtúan los cargos materia del proceso o el reconocimiento de su legalidad,</p> <p>Esperar descargos del procesado</p>	Órgano instructor	• Notificación
6	Realizar actos de investigación	<p>Vencido el plazo de cinco días hábiles y con el respectivo descargo o sin él. el órgano instructor del procedimiento realizará de oficio todas las actuaciones necesarias para el examen de los hechos, recabando los datos e informaciones que sean relevantes para determinar, en su caso, la existencia de responsabilidad susceptible de sanción. Para tal efecto, puede solicitar la ayuda de la Secretaria Técnica o el Tribunal de Honor, según corresponda.</p>	Órgano instructor	

7	Emitir y enviar Informe final	Concluida la recolección de pruebas, el órgano instructor elevará al órgano sancionador un informe final de lo actuado en el procedimiento y de sus resultados, acompañando la propuesta de resolución en la que se determinará, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción para dicha conducta y la sanción que se propone que se imponga; o bien se propondrá la declaración de no existencia de infracción y el consiguiente archivo del procedimiento.	Órgano instructor	• Informe Final
8	Emitir resolución final	El Órgano Sancionador debe emitir la resolución final pronunciándose sobre la comisión de la infracción imputada al investigado o el archivamiento del procedimiento, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de haber recibido el informe del órgano instructor, prorrogable hasta por diez (10) días hábiles adicionales, debiendo sustentar tal decisión. El órgano Sancionador, según sea el caso, se encuentra facultado a modificar la sanción propuesta, que en ningún caso será de mayor gravedad a la se encuentra facultado a dictar. Puede también apartarse de las recomendaciones del órgano instructor, debiendo motivar y sustentar dicha decisión.	Órgano Sancionador	• Resolución final

2. Diagrama de flujo

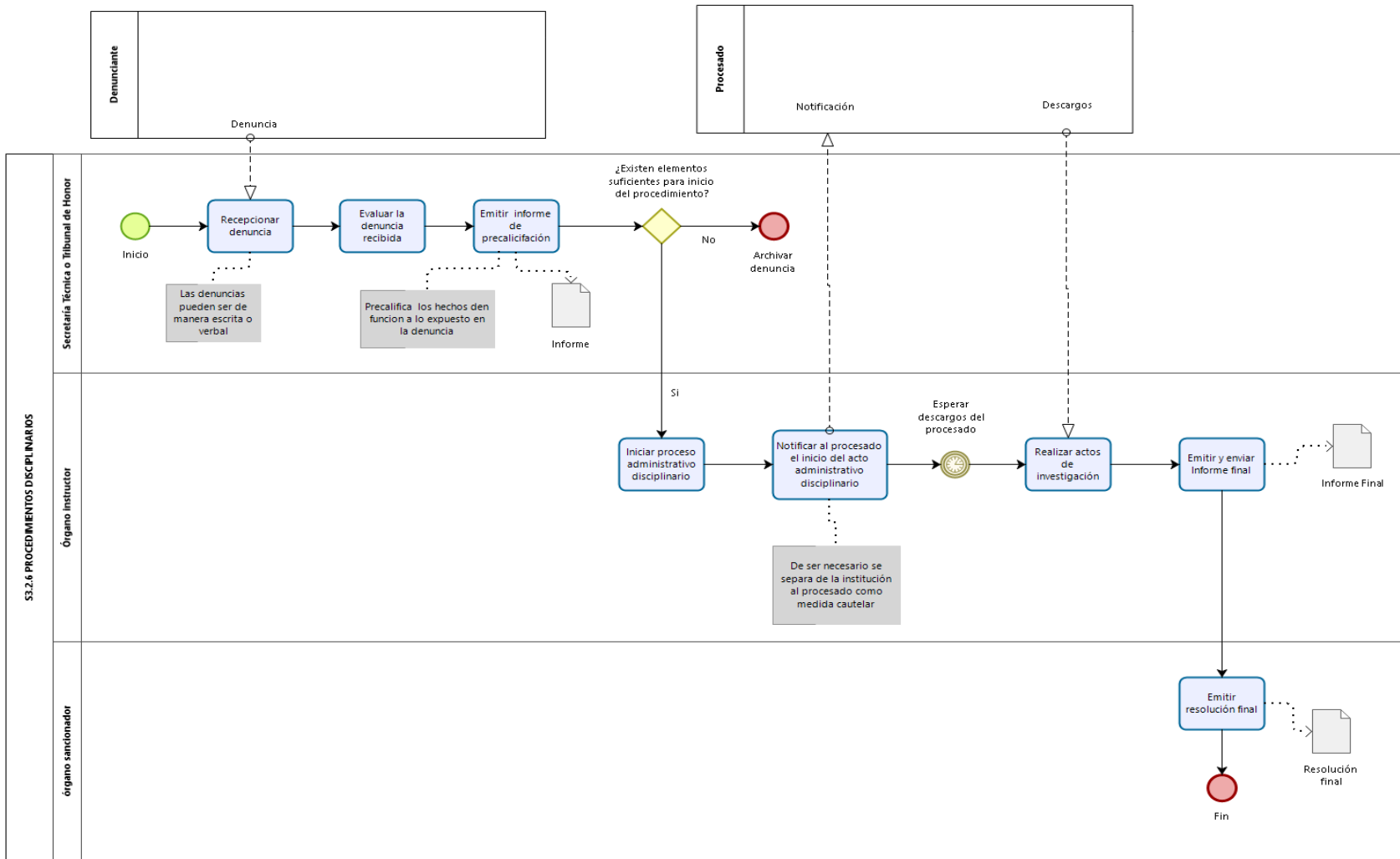



Gráfico 27: S3.2.4 Procedimiento disciplinario

	PROCEDIMIENTO	Código: S3.2.7
	Desvinculación	Versión 0.1

1. Ficha de procedimiento

FICHA DE PROCEDIMIENTO

1) Nombre	Desvinculación
2) Objetivo	Terminar la relación laboral entre la institución y el empleado por motivos debidamente justificados.
3) Alcance	Abarca desde que se recepciona el documento que justifica el motivo de la desvinculación, hasta el registro de la resolución en la base de datos de control de asistencia
4) Proceso	S3. GESTIÓN DEL EMPLEO
5) Código	S3.2.7

6) Proveedores	7) Entradas / Insumos	8) Salidas	9) Usuarios /Clientes
<ul style="list-style-type: none"> Personal administrativo o docente 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de cesantía Carta de renuncia 	<ul style="list-style-type: none"> Resolución de desvinculación 	<ul style="list-style-type: none"> Sub Unidad de Escalafón y Control Sub Unidad de Remuneraciones, Pensiones y Compensaciones
<ul style="list-style-type: none"> Sub Unidad de Escalafón y Control 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de personas que cumplen límite de edad 		

10) Nro.	11) Nombre de la actividad	12) Descripción	13) Órgano y Unidad Orgánica ejecutora	14) Registro de ejecución
	¿Desvinculación por fallecimiento?	Si: Continuar con la actividad N° 1 No: Continuar con la actividad N° 7		
1	Recepcionar documento	Se recepciona el documento que justifica el motivo de desvinculación, el cual puede suscitarse por los siguientes motivos: Por cese voluntario: solicitud de cesantía Por límite de edad: Informe de personas que cumple límite de edad Por renuncia: Carta de renuncia ¿Desvinculación por cesantía? Si: Continuar con la actividad N° 2 No: Continuar con la actividad N° 8.	Unidad de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Registro de documentos
2	Emitir proveído solicitando información necesaria para evaluación del cese	Se elabora un proveído dirigido a la Sub Unidad de Escalafón y Control solicitando la información necesaria para proceder con la solicitud de cese del personal.	Unidad de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Proveído solicitando información necesaria para evaluación del cese
3	Recepcionar y registrar proveído	Se recepciona el proveído con los sellos respectivos y se registra para el control correspondiente	Sub unidad de Escalafón y Control	<ul style="list-style-type: none"> Registro de documentos

4	Verificar el tiempo de servicio y fecha de nacimiento del personal solicitante	El Técnico administrativo verifica el tiempo de servicio del personal de acuerdo a la información en la base de datos.	Sub unidad de Escalafón y Control	
5	Emitir proveído brindando la información solicitada	Se elabora un proveído dirigido a la Unidad de Recursos Humanos informando el tiempo de servicio del personal solicitante. ¿Cumple el tiempo de servicio y edad para cese? Sí: Continuar con la actividad N° 8 No: Continuar con la actividad N° 6	Sub unidad de Escalafón y Control	• Proveído informando
6	Informar que no cumple con las condiciones necesarias para el cese	Se elabora un documento dirigido al solicitante informando la no procedencia de su solicitud por no cumplir con el tiempo de servicio exigido conforme a ley. Fin del procedimiento	Sub unidad de Escalafón y Control	• Documento informando la no procedencia de la solicitud
7	Solicitar acta de defunción a los familiares	En caso de fallecimiento, se solicita a los familiares el acta de defunción del personal, para proceder con los trámites correspondientes.	Unidad de Recursos Humanos	
8	Emitir oficio solicitando emisión de resolución	Se emite un oficio dirigido a la Dirección General de Administración solicitando la emisión de la resolución de desvinculación del personal	Unidad de Recursos Humanos	• Oficio solicitando emisión de resolución
9	Recepcionar y registrar oficio	Se recepciona el proveído con los sellos respectivos y se registra en el Sistema de Trámite Documentario para el control correspondiente	Dirección General de Administración	• Registro de documentos
10	Emitir oficio solicitando emisión de resolución	Se emite un oficio dirigido al Rectorado solicitando la emisión de la resolución de desvinculación del personal Esperar emisión de resolución	Dirección General de Administración	• Oficio solicitando emisión de resolución
11	Registrar en la base de datos de control de asistencia	Se registra en la base de datos de control de asistencia la resolución de desvinculación del personal, y así desactivar el control de asistencia de dicho personal	Sub unidad de Escalafón y Control	• Control de Asistencia

2. Diagrama de flujo

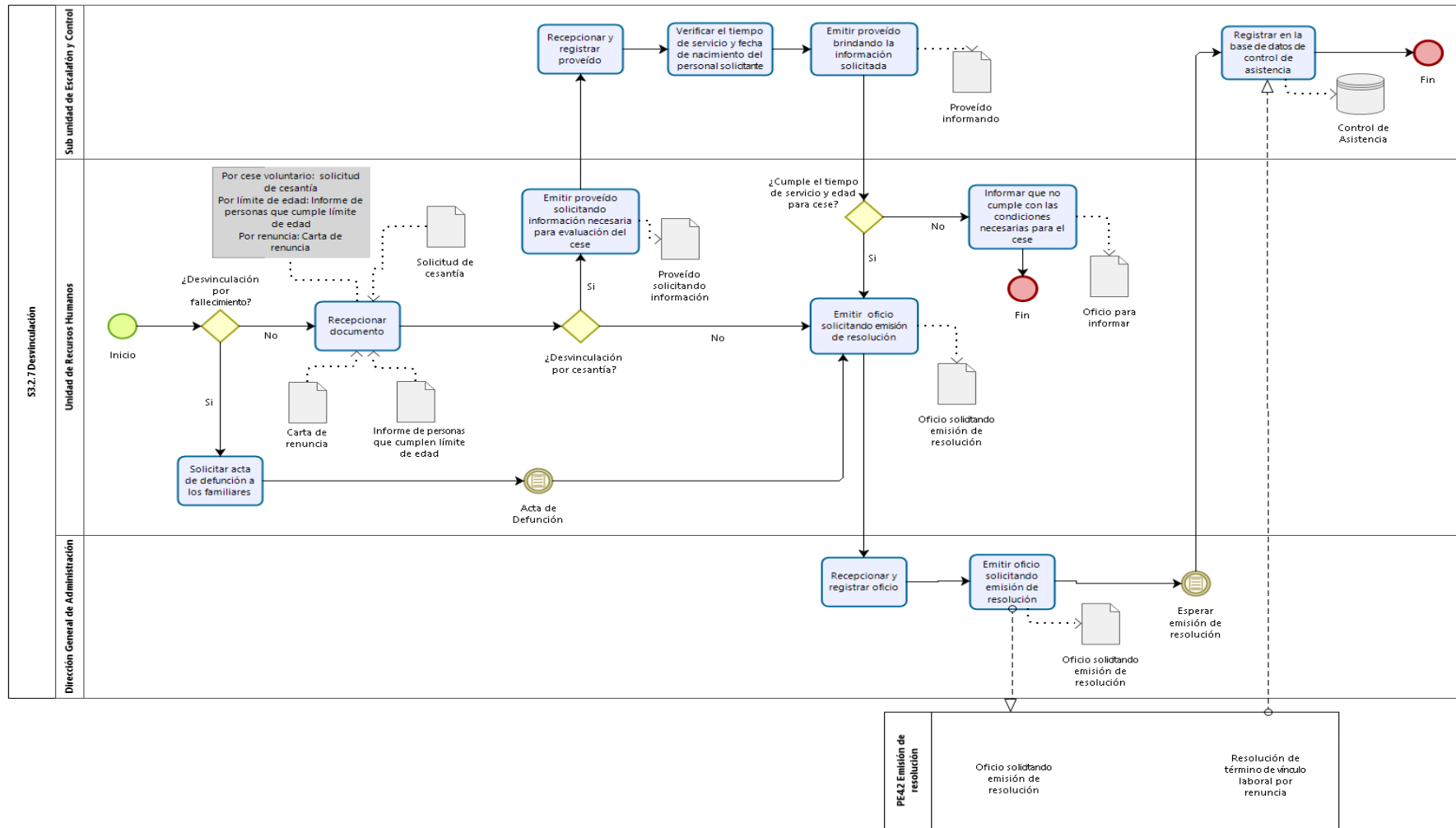



Gráfico 28: S3.2.7 Desvinculación

	PROCEDIMIENTO	Código: S4.1
	Planificación y establecimiento de metas para la Gestión del rendimiento	Versión 0.1

1. Ficha de procedimiento

FICHA DE PROCEDIMIENTO

1) Nombre	Planificación y establecimiento de metas para la Gestión del rendimiento
2) Objetivo	Preparar a la entidad para la ejecución de las etapas de la gestión del rendimiento, asegurando la información y participación de todos los actores involucrados, formulando las metas grupales e individuales, así como los compromisos individuales para cada servidor.
3) Alcance	Abarca desde la elaboración del calendario o cronograma institucional anual, hasta la fijación de factores de evaluación
4) Proceso	S3. GESTIÓN DEL RENDIMIENTO
5) Código	S4.1

6) Proveedores	7) Entradas / Insumos	8) Salidas	9) Usuarios /Clientes
<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de Planificación y Presupuesto • Unidad de Recursos Humanos 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Organización y Funciones • Manual de Perfil de Puestos 	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Fijación de factores de evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> • S4.2 Evaluación del rendimiento

10) Nro.	11) Nombre de la actividad	12) Descripción	13) Órgano y Unidad Orgánica ejecutora	14) Registro de ejecución
1	Elaborar calendario o cronograma institucional anual para la gestión del rendimiento	Se define un cronograma anual donde se especifican las actividades que deben ejecutarse, ello a efectos de garantizar la implementación del ciclo de la Gestión del Rendimiento	Unidad de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Calendario o cronograma institucional anual
2	Solicitar aprobación del calendario o cronograma institucional anual	Se elabora un oficio dirigido a la Dirección General de Administración solicitando la aprobación del calendario o cronograma institucional anual	Unidad de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
3	Recepcionar y registrar oficio	Se recepciona el oficio con los sellos respectivos y se registra en el Sistema de Trámite Documentario para el control correspondiente	Dirección General de Administración	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de documentos
4	Emitir hoja de elevación solicitando aprobación	Se elabora una hoja de elevación dirigida al Rectorado, solicitando la aprobación del calendario o cronograma institucional mediante resolución. Esperar emisión de resolución	Dirección General de Administración	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de elevación solicitando aprobación

5	Recepcionar resolución	Se recepciona la resolución de aprobación del calendario o cronograma institucional anual con los sellos respectivos Esperar fecha programada para las capacitaciones	Unidad de Recursos Humanos	• Proveído informando
6	Realizar acciones de sensibilización y capacitación	Realizar las acciones de capacitación y sensibilización con todos los servidores respecto de las etapas, roles y responsabilidades, beneficios, etc. Para la implementación de la gestión del rendimiento.	Unidad de Recursos Humanos	• Lista de asistencia
7	Solicitar conformación del Comité Institucional de Evaluación	Se solicita mediante oficio dirigido a la Dirección General de Administración la conformación del Comité Institucional de Evaluación, el cual estará conformado por un representante de la Unidad de Recursos humanos, designado por el titular de la entidad; un representante de los servidores evaluados por cada segmento de servidores, elegido por proceso de elección interna; y un representante de los evaluadores, designado por el titular de la entidad.	Unidad de Recursos Humanos	• Oficio
8	Recepcionar y registrar oficio	Se recepciona el oficio con los sellos respectivos y se registra en el Sistema de Trámite Documentario para el control correspondiente	Dirección General de Administración	• Registro de documentos
9	Emitir hoja de elevación solicitando aprobación	Se elabora una hoja de elevación dirigida al Rectorado, solicitando la aprobación del calendario o cronograma institucional mediante resolución. Esperar emisión de resolución	Dirección General de Administración	• Hoja de elevación solicitando aprobación
10	Recepcionar resolución	Se recepciona la resolución de aprobación del Comité Institucional de Evaluación con los sellos respectivos Esperar fecha según el cronograma	Unidad de Recursos Humanos	
11	Establecer metas	El evaluador convoca al servidor evaluado a una reunión en la que se definen los factores de evaluación con los que se evalúa el cumplimiento de logros asignados en forma individual a cada servidor evaluado o al objetivo asignado órgano o unidad orgánica a la que pertenecen. Existen dos (2) tipos de metas: Metas individuales: Están relacionadas con la misión y función del puesto del servidor evaluado. Metas grupales: Están relacionadas con los objetivos del área o unidad orgánica a la que pertenece el servidor evaluado.	Evaluador	• Formato de Fijación de factores de evaluación
12	Establecer compromisos individuales	Para aplicar el factor compromisos se debe tener en cuenta lo siguiente: - Se debe indicar el nombre de la competencia esperada del servidor y la descripción que le corresponde en el diccionario de competencias de la entidad. - Indicar el nivel exigido en el nivel de perfil del puesto (PP) del servidor. De acuerdo a lo señalado en el MMP, MOF o TDR, de ser el caso. - Se deben incluir los indicadores conductuales correspondientes al nivel de desarrollo designado para el servidor.	Evaluador	• Formato de Fijación de factores de evaluación

2. Diagrama de flujo

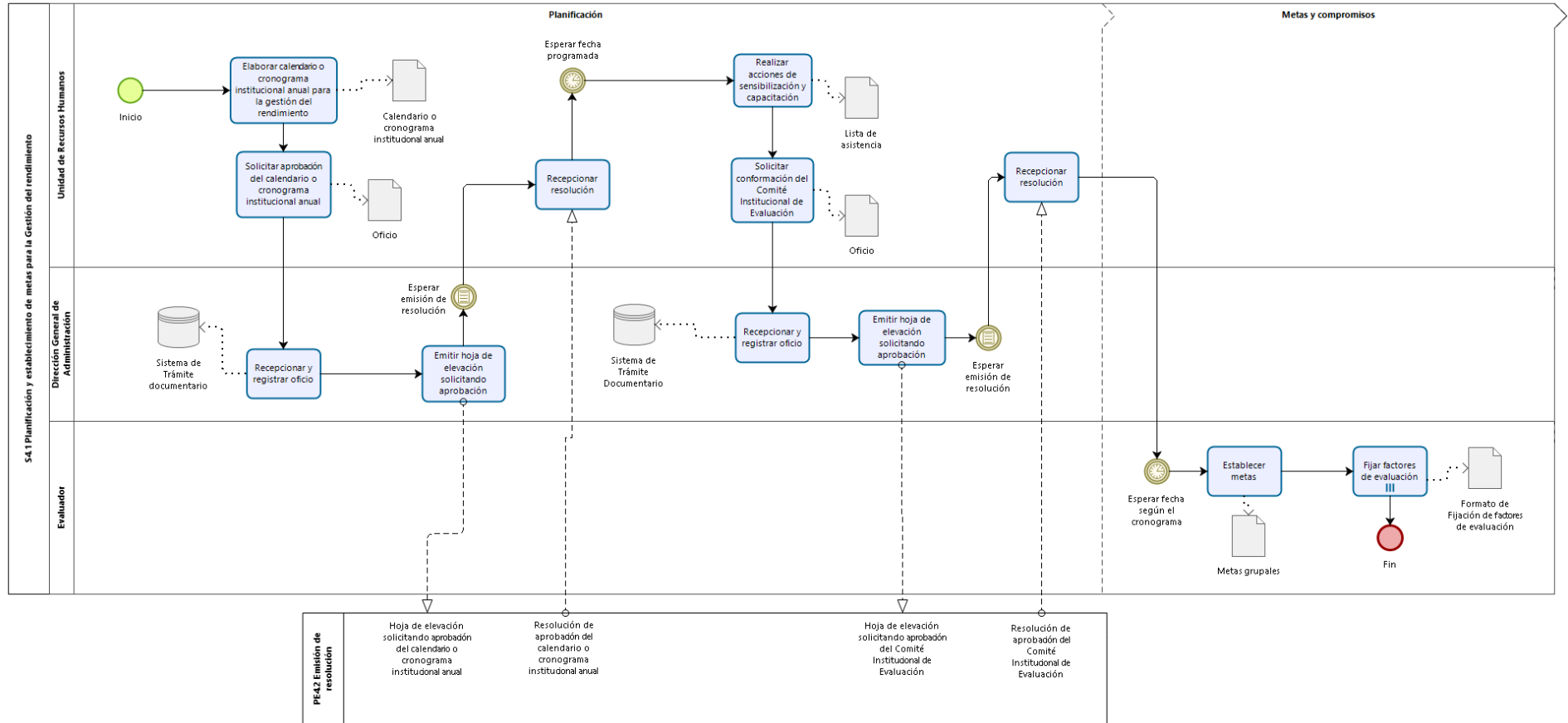



Gráfico 29: S4.1 Planificación y establecimiento de metas para la Gestión del rendimiento

	PROCEDIMIENTO	Código: S4.2
	Evaluación del rendimiento	Versión 0.1

1. Ficha de procedimiento

FICHA DE PROCEDIMIENTO

1) Nombre	Evaluación del rendimiento
2) Objetivo	Valorar el desempeño del evaluado tomando como insumo las metas y/o compromisos establecidos en la etapa 2, según la metodología vigente.
3) Alcance	Abarca desde realizar el seguimiento, hasta realizar la reunión de retroalimentación
4) Proceso	S3. GESTIÓN DEL RENDIMIENTO
5) Código	S4.2

6) Proveedores	7) Entradas / Insumos	8) Salidas	9) Usuarios /Clientes
• S4.1 Planificación y establecimiento de metas para la Gestión del rendimiento	• Formato de Fijación de factores de evaluación	• Plan de mejora	• S6.1 Formulación del plan de desarrollo de personas

10) Nro.	11) Nombre de la actividad	12) Descripción	13) Órgano y Unidad Orgánica ejecutora	14) Registro de ejecución
1	Realizar seguimiento y registro de desempeño	<p>Observar y realizar seguimiento del desempeño de sus evaluados, identificando evidencias. Registrar y documentar las evidencias identificadas. En base a la observación y las evidencias recogidas, identificar las posibles dificultades y aspectos de mejora. Esta información debe ser registrada para luego utilizarla a insumo en la reunión de seguimiento</p> <p>¿Se encontraron dificultades? Si: Tipo de dificultad Leves y subsanables: Continuar con la actividad N° 3 Ajenas a la responsabilidad del servidor: Continuar con la actividad N° 4 No: Continuar con la actividad N° 5</p>	Evaluador	• Registro de evidencias

2	Modificar las metas definidas	Se modificarán las metas siempre que la situación se refiera a uno de los siguientes supuestos: - Cuando se den cambios en el Plan Operativo Institucional que afecten directamente a las metas establecidas. - Cambios de puesto por movilidad temporal o definitiva. - Reasignación significativa de recursos. Continuar con la actividad N° 5	Evaluador	
3	Proponer acciones de mejora	Proponer acciones de mejora para el rendimiento del servidor, como capacitaciones, asignación de nuevos recursos, o similares. Continuar con la actividad N° 5	Evaluador	• Propuesta de acciones de mejora
4	Realizar reuniones de seguimiento y retroalimentación	El Evaluador convoca a las reuniones mediante correo electrónico, aplicativo informático y medio físico, mínimo con cinco (5) días de anticipación previos a la reunión. El evaluador hace seguimiento y se involucra con el cumplimiento de las metas de los servidores a su cargo.	Evaluador	• Formato de reunión de seguimiento
5	Sistematizar reportes y documentos de evidencias	Realizar un análisis de las evidencias recolectadas para identificar elementos que contribuyan a la valoración.	Evaluador	
6	Realizar evaluación del servidor	Valorar la consecución de metas y compromisos establecidos de acuerdo a la metodología y utilizando los instrumentos establecidos. Registrar los resultados de la evaluación en el instrumento correspondiente.	Evaluador	• Formato de fijación de factores de evaluación
7	Emitir informe de evaluación	Remitir el informe de evaluación a la Unidad de Recursos Humanos, dentro de las fechas establecidas en el cronograma.	Evaluador	• Informe de evaluación
8	Recepcionar y registrar informe de evaluación	Se recepciona con los sellos respectivos y se registra para el control correspondiente	Unidad de Recursos Humanos	• Registro de documentos
9	Asginar la calificación correspondiente	Asignar la calificación correspondiente a cada servidor de acuerdo a la metodología establecida.	Unidad de Recursos Humanos	• Instrumento para el establecimiento de metas y la retroalimentación a la calificación final
10	Derivar las calificaciones a los evaluadores	Enviar las calificaciones a los respectivos evaluadores	Unidad de Recursos Humanos	
11	Notificar calificación al evaluado	Comunicar la calificación obtenida al servidor evaluado. Hasta un máximo de dos días después de obtenida la calificación y de acuerdo a las fechas del cronograma y antes de dar inicio a la etapa de retroalimentación.	Evaluador	
12	Realizar reunión de retroalimentación	Durante el desarrollo de la reunión, el Evaluador deberá recoger la opinión del evaluado sobre su desempeño a lo largo del ciclo concluido y sus expectativas sobre el siguiente ciclo. En conjunto, Evaluador y Evaluado, deberán fijar el Plan de Mejora para el servidor.	Evaluador	• Plan de mejora

2. Diagrama de flujo

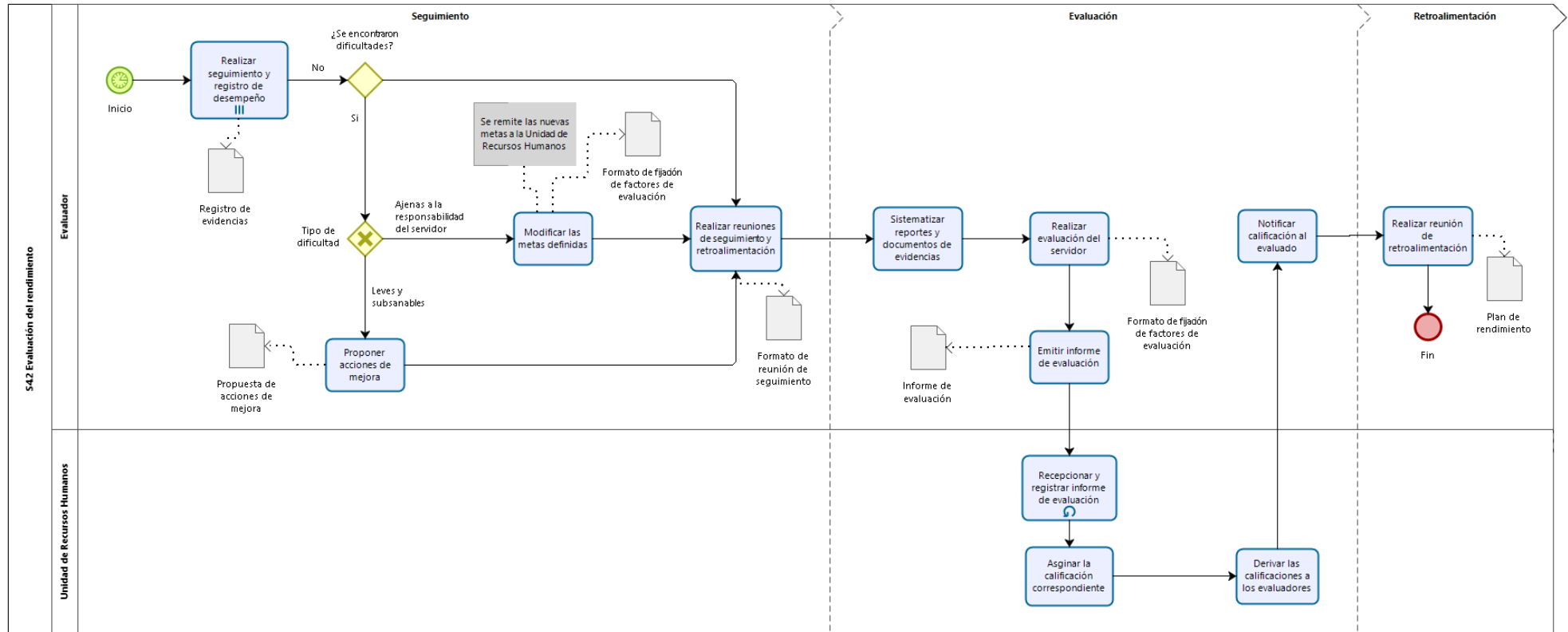



Gráfico 30: S4.2 Evaluación del rendimiento

	PROCEDIMIENTO	Código: S5.1
	Gratificaciones de 25 y 30 años	Versión 0.2

1. Ficha de procedimiento

FICHA DE PROCEDIMIENTO

1) Nombre	Gratificaciones de 25 y 30 años
2) Objetivo	Reconocer el derecho del personal al pago de la bonificación cumplidos los 25 o 30 años de servicio en la institución, emitiendo la Resolución Rectoral correspondiente.
3) Alcance	Abarca desde la revisión de los años de servicio del trabajador hasta solicitar la aprobación mediante resolución de gratificación de 25 y 30 años
4) Proceso	S3. GESTIÓN DE LA COMPENSACIÓN
5) Código	S5.1

6) Proveedores	7) Entradas / Insumos	8) Salidas	9) Usuarios /Clientes
• Unidad de escalafón y Control	• Base de datos del personal	• Hoja de elevación solicitando aprobación de la resolución de gratificaciones	• PE4.2 Emisión de resolución

10) Nro.	11) Nombre de la actividad	12) Descripción	13) Órgano y Unidad Orgánica ejecutora	14) Registro de ejecución
1	Revisar años de servicio del trabajador	Revisar años de servicio del trabajador en el registro de personal a cargo del personal encargado de gratificaciones de la Unidad de Escalafón y Control. ¿El tiempo de servicio es 25 o 30 años? SI: Continuar con la actividad N° 2. NO: Fin del procedimiento.	Sub Unidad de Escalafón y Control	
2	Emitir informe escalafonario	El técnico administrativo elabora un informe escalafonario de los personales que cuentan con un tiempo de servicio de 25 o 30 años.	Sub Unidad de Escalafón y Control	• Informe escalafonario
3	Emitir oficio para derivar informe	Se elabora un oficio para derivar el informe escalafonario a la Unidad de Recursos Humanos	Sub Unidad de Escalafón y Control	• Oficio para derivar informe
4	Recepcionar y Registrar oficio	Se recepciona el oficio con los sellos respectivos y se registra para el control correspondiente.	Unidad de Recursos Humanos	• Registro de documentos

5	Emitir proveído solicitando informe de gratificación	Se elabora un proveído dirigido a la Sub Unidad de Remuneraciones, Pensiones y compensaciones, solicitando el informe de gratificación correspondiente.	Unidad de Recursos Humanos	• Proveído solicitando informe de gratificación
6	Recepcionar y registrar proveído	Se recepciona el proveído con los sellos respectivos y se registra para el control correspondiente.	Sub Unidad de Remuneraciones, Pensiones y Compensaciones.	• Registro de documentos
7	Emitir informe de gratificación	Se calcula el monto de la gratificación por el tiempo de servicio correspondiente, y se elabora un informe donde se sustenta el monto indicado.	Sub Unidad de Remuneraciones, Pensiones y Compensaciones.	• Informe de gratificación
8	Recepcionar y registrar informe	Se recepciona el informe con los sellos respectivos y se registra para el control correspondiente.	Unidad de Recursos Humanos	• Registro de documentos
9	Emitir oficio solicitando emisión de resolución	Se elabora un oficio dirigido a la Dirección General de Administración solicitando la emisión de resolución de gratificación.	Unidad de Recursos Humanos	• Oficio solicitando emisión de resolución
10	Recepcionar y registrar oficio	Se recepciona el oficio con los sellos respectivos y se registra en el Sistema de Trámite Documentario para el control correspondiente.	Dirección General de Administración	• Registro de documentos
11	Emitir oficio solicitando disponibilidad presupuestal	Se elabora un oficio dirigido a la Oficina de Planificación y presupuesto solicitando la disponibilidad presupuestal Esperar informe de disponibilidad presupuestal	Dirección General de Administración	• Oficio solicitando disponibilidad presupuestal
12	Recepcionar y registrar oficio	Se recepciona el oficio con los sellos respectivos y se registra en el Sistema de Trámite Documentario para el control correspondiente.	Dirección General de Administración	• Registro de documentos
13	Emitir hoja de elevación solicitando aprobación	Se elabora la hoja de elevación dirigida al Rectorado solicitando la emisión de la resolución de gratificación por 25 o 30 años de servicio	Dirección General de Administración	• Registro de documentos

2. Diagrama de flujo

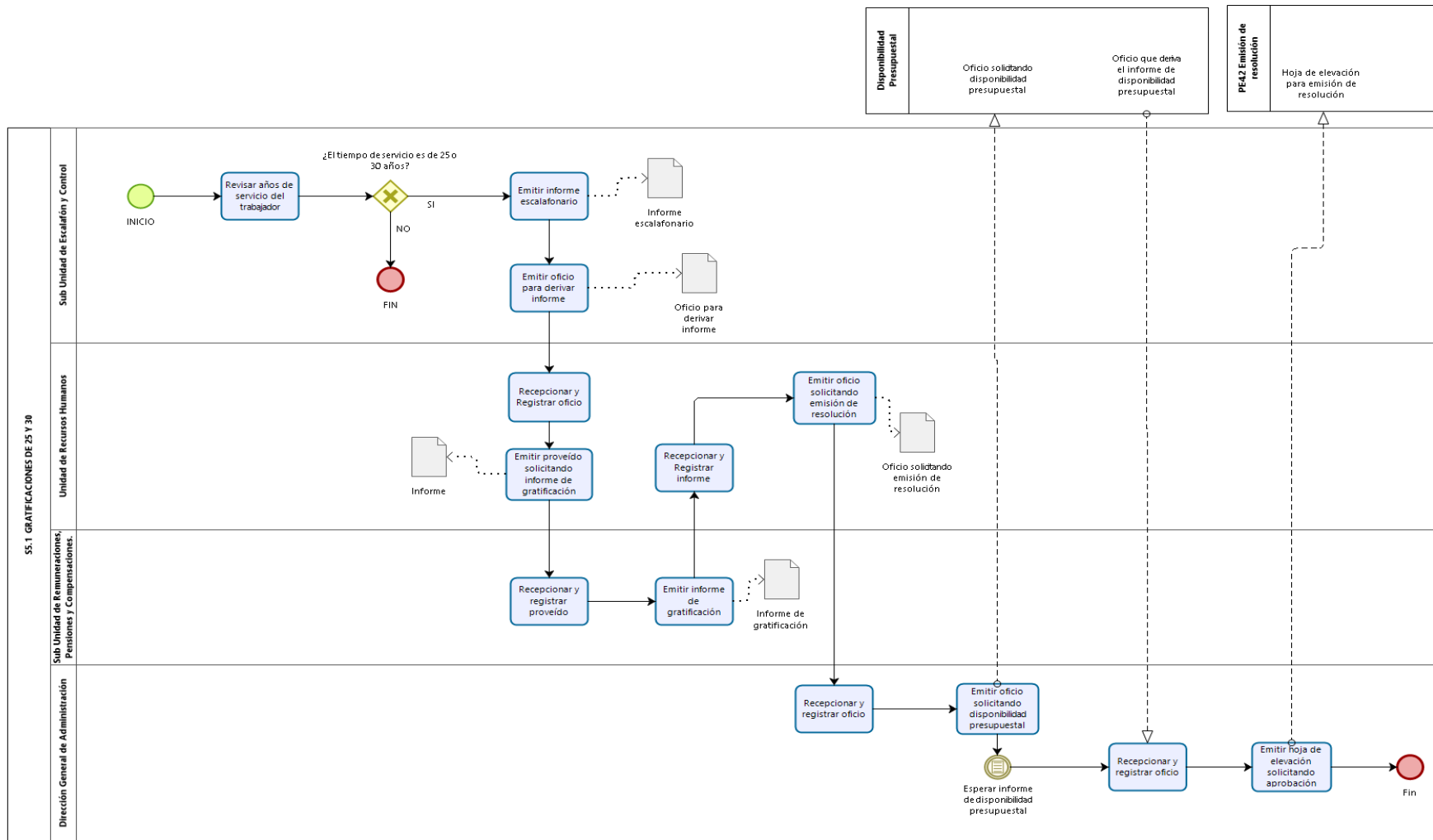



Gráfico 31. S5.1 Gratificaciones de 25 y 30 años

	PROCEDIMIENTO	Código: S5.2
	Pensión o subsidio	Versión 0.1

1. Ficha de procedimiento

FICHA DE PROCEDIMIENTO

1) Nombre	Pensión o subsidio
2) Objetivo	Reconocer el derecho de los trabajadores a recibir una pensión o subsidio según corresponda mediante la emisión de la resolución
3) Alcance	Abarca desde la recepción de la solicitud, hasta la emisión de la hoja de elevación solicitando la resolución correspondiente.
4) Proceso	S3. GESTIÓN DE LA COMPENSACIÓN
5) Código	S5.2

6) Proveedores	7) Entradas / Insumos	8) Salidas	9) Usuarios /Clientes
• Interesado	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de pensión o subsidio • Requisitos 	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de elevación para emisión de resolución de pensión o subsidio 	<ul style="list-style-type: none"> • PE4.2 Emisión de resolución

10) Nro.	11) Nombre de la actividad	12) Descripción	13) Órgano y Unidad Orgánica ejecutora	14) Registro de ejecución
1	Recepcionar solicitud	Se recepciona solicitudes de pensión por cesantía, pensión por orfandad y/o viudez o solicitudes de Subsidio por sepelio y luto. Pensión por cesantía: Continuar con la actividad N° 2 Pensión por orfandad y/o viudez o Subsidio por sepelio y luto: Continuar con la actividad N°5	Dirección General de Administración	
2	Emitir hoja de elevación para emisión de resolución	Se elabora una hoja de elevación solicitando la emisión de resolución de aprobación de cesantía del personal. Esperar emisión de resolución	Dirección General de Administración	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de elevación para emisión de resolución
3	Elaborar informe de tiempo de servicios del personal	Se elabora el informe de tiempo de servicios del personal, el cuál es derivado a la Unidad de Recursos Humanos para el trámite correspondiente.	Sub Unidad de Escalafón y Control	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de tiempo de servicios

4	Recepcionar y registrar informe	Se recepciona el informe con los sellos respectivos y se registra para el control correspondiente Continuar con la actividad N° 9	Sub Unidad de Remuneraciones, Pensiones y Compensaciones	• Registro de documentos
5	Emitir proveído para evaluación de solicitud	Se elabora un proveído dirigido a la Unidad de Recursos Humanos solicitando la evaluación de pensión o de subsidio.	Dirección General de Administración	• Proveído para evaluación de solicitud
6	Recepcionar y registrar proveído	Se recepciona el proveído con los sellos respectivos y se registra para el control correspondiente	Unidad de Recursos Humanos	• Registro de documentos
7	Emitir proveído solicitando informe de pensión o subsidio	Se elabora un proveído dirigido a la Sub Unidad de Remuneraciones, Pensiones y compensaciones solicitando el informe de pensión o subsidio.	Unidad de Recursos Humanos	• Proveído solicitando informe de pensión o subsidio
8	Recepcionar y registrar proveído	Se recepciona el proveído con los sellos respectivos y se registra para el control correspondiente ¿Es correcto? Si: Continuar con la actividad N° 9 No: Emitir observaciones. Fin del procedimiento	Sub Unidad de Remuneraciones, Pensiones y Compensaciones	• Registro de documentos
9	Calcular pensión o subsidio	En caso de pensión, según el Decreto Ley 20530, se calcula la pensión a otorgar al personal según su sueldo. En el caso que se solicite pensión por orfandad y viudez, se divide 50% para la viuda y 50% a los hijos. En caso de subsidio por luto, según el Decreto Legislativo 276 por el fallecimiento del trabajador, los deudos directos recibirán (3) tres remuneraciones totales. (Art. 144). Si los que fallecen son familiares directos del trabajador, serán (2) dos remuneraciones totales. En caso del subsidio por gastos de sepelio será de dos remuneraciones totales (Art. 145).	Sub Unidad de Remuneraciones, Pensiones y Compensaciones	
10	Emitir informe de pensión o subsidio	Se elabora el informe de pensión o subsidio del personal.	Sub Unidad de Remuneraciones, Pensiones y Compensaciones	• Informe de pensión o subsidio
11	Recepcionar y registrar informe	Se recepciona el informe de pensión o subsidio del trabajador con los sellos respectivos y se registra para el control correspondiente	Unidad de Recursos Humanos	• Registro de documentos
12	Emitir oficio para derivar informe	Se elabora un oficio para remitir el informe de pensión o subsidio a la Dirección General de Administración.	Dirección General de Administración	• Oficio para derivar informe
13	Recepcionar y registrar oficio	Recepciona el oficio con los sellos respectivos y se registra en el Sistema de Trámite Documentario para el control correspondiente.	Dirección General de Administración	• Registro de documentos
14	Emitir hoja de elevación para emisión de resolución	Se elabora la hoja de elevación dirigido al Rectorado solicitando la emisión de la resolución de aprobación de la pensión o del subsidio según corresponda.	Dirección General de Administración	• Hoja de elevación para emisión de resolución

2. Diagrama de flujo

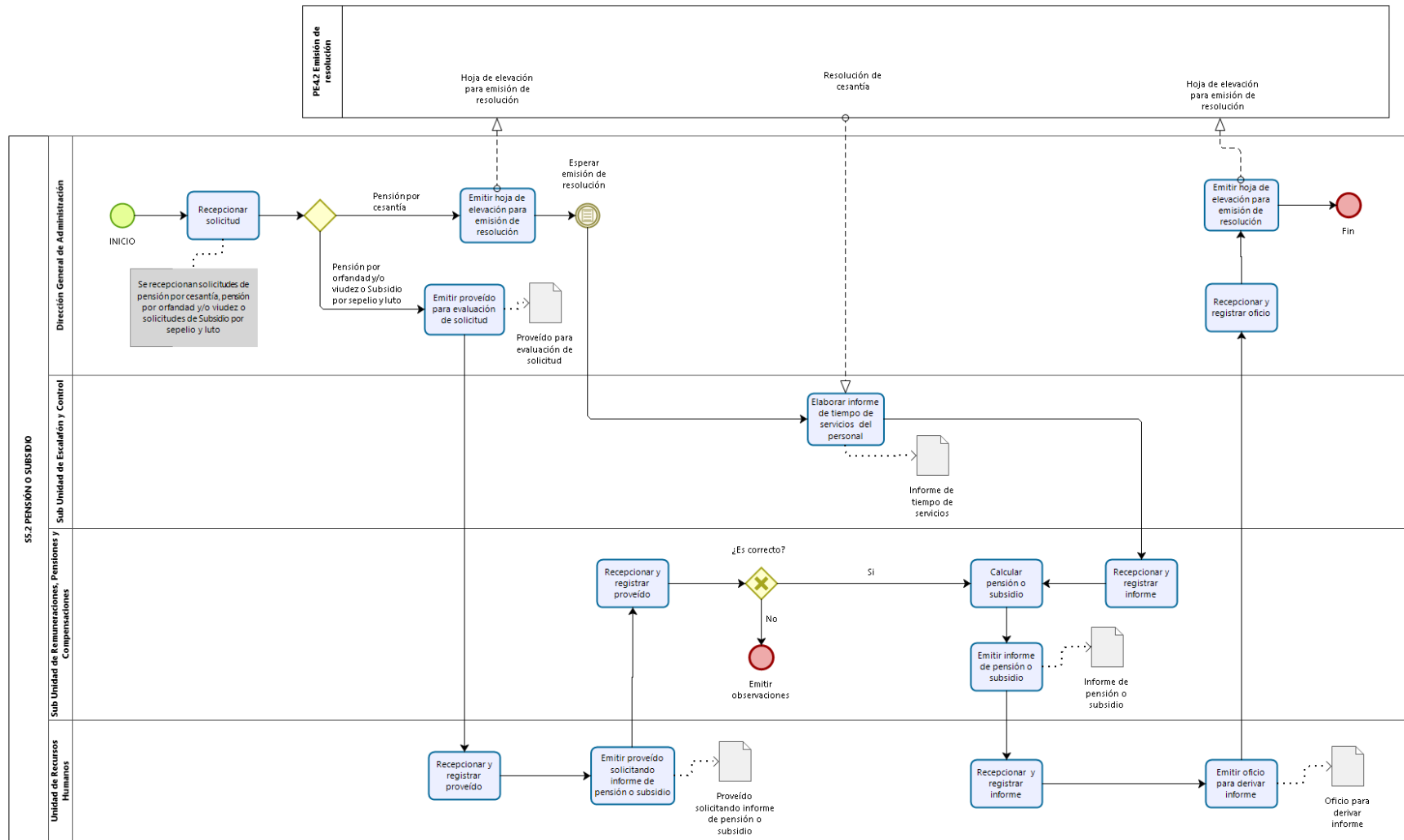



Gráfico 32:S5.2 Pensión o subsidio

	PROCEDIMIENTO	Código: S5.3
	Elaboración de planilla remunerativa	Versión 0.2

1. Ficha de procedimiento

FICHA DE PROCEDIMIENTO

1) Nombre	Elaboración de planilla remunerativa
2) Objetivo	Elaborar los resúmenes de las planillas con diferentes partidas presupuestales; teniendo en cuenta descuentos y bonificaciones que le corresponden al personal, para garantizar el pago de las remuneraciones a tiempo y sin errores en los montos que le corresponden a cada trabajador.
3) Alcance	Abarca desde la recepción del informe de control de personal, hasta la elaboración de planillas y resumen de planillas
4) Proceso	S3. GESTIÓN DE LA COMPENSACIÓN
5) Código	S5.3

6) Proveedores	7) Entradas / Insumos	8) Salidas	9) Usuarios /Clientes
<ul style="list-style-type: none"> • PE4.2 Emisión de resolución 	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de ganadores del concurso • Resolución de ampliación de contrato de personal docente. • Resolución de aprobación de ascenso o cambio de grupo ocupacional • Resolución de aprobación de ratificación o promoción de docentes. • Resolución de aprobación de licencia • Resolución de aprobación de cambio de régimen de docentes. • Resolución de desvinculación • Resolución de otorgamiento de pensión 	<ul style="list-style-type: none"> • Planilla del Personal docente y administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> • PA2. Gestión económica, financiera contable y presupuestal • S1.1 Elaboración y aprobación del Presupuesto Analítico del Personal
<ul style="list-style-type: none"> • S3.2.4 Control de Asistencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de descuentos 		

10) Nro.	11) Nombre de la actividad	12) Descripción	13) Órgano y Unidad Orgánica ejecutora	14) Registro de ejecución
1	Recepcionar y registrar documentos para elaborar planilla	Recepcionar documentos de las diferentes áreas para la elaboración de la planilla.	Sub Unidad de Remuneraciones, pensiones y compensaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de documentos

2	Verificar documentos	Se verifica que tipo de planilla se elaborará. ¿Planilla de CMC? Si: Continuar con la actividad N° 3 No: ¿Documentos procesables? Si: Continuar con la actividad N° 8 No: Continuar con la actividad N° 4	Sub Unidad de Remuneraciones, pensiones y compensaciones	
3	Emitir Planilla de CMC	En caso que se trate de la planilla de CMC se elabora de acuerdo a la información brindada por la Oficina de Calidad. En caso que se trate de la planilla de pensionistas se elabora de acuerdo a las resoluciones de pensionistas y a la información ya registrada anteriormente. Fin del procedimiento	Sub Unidad de Remuneraciones, pensiones y compensaciones	• Planilla de CMC
4	Emitir oficio señalando observaciones	Se emite un oficio para devolver al área remitente los documentos para la subsanación correspondiente.	Sub Unidad de Remuneraciones, pensiones y compensaciones	• Oficio señalando observaciones
5	Recepcionar y registrar oficio	Se recepciona el oficio con los sellos respectivos y se registra para el control correspondiente	Área o Unidad orgánica	• Registro de documentos
6	Subsanar observaciones	Subsanar las observaciones emitidas por la Sub Unidad de Remuneraciones, Pensiones y Compensaciones.	Área o Unidad orgánica	
7	Emitir oficio para derivar subsanación de observaciones	Se emite un oficio para derivar las subsanaciones correspondientes a la Sub Unidad de Remuneraciones, Pensiones y Compensaciones. Continuar con la actividad N° 1	Área o Unidad orgánica	• Oficio para derivar subsanación de observaciones
8	Procesar descuentos	Procesar y digitar descuentos en el software de planilla, para el PDT (Programa de declaración telemática). ¿Existen nuevos contratos? Si: Continuar con la actividad N° 9 No: Continuar con la actividad N° 11	Sub Unidad de Remuneraciones, Pensiones y Compensaciones	• Registro de documentos
9	Ingresar nuevos contratos	Registrar nuevos contratos, términos de contrato y otros documentos en los siguientes Software: - Modulo planilla de la Unidad de Remuneraciones - SIAF (Sistema Integrado de Administración Financiera) - Modulo del MEF (Ministerio de Economía y Finanzas).	Sub Unidad de Remuneraciones, Pensiones y Compensaciones	
10	Actualizar datos del personal contratado	En el caso que exista datos por actualizar, estos se registran nuevamente en los siguientes softwares: - Modulo planilla de la Unidad de Remuneraciones - SIAF (Sistema Integrado de Administración Financiera) - Modulo del MEF (Ministerio de Economía y Finanzas)	Sub Unidad de Remuneraciones, Pensiones y Compensaciones	

11	Generar planilla	General planilla del personal docente nombrado, contratado y personal administrativo.	Sub Unidad de Remuneraciones, Pensiones y Compensaciones	• Planilla en físico.
12	Elaborar planilla auxiliar	Elaborar la planilla auxiliar en una hoja de Microsoft Excel con copia fiel de la planilla impresa, para su tratamiento de datos y clasificación respectiva.	Sub Unidad de Remuneraciones, Pensiones y Compensaciones	• Planilla auxiliar digital.
13	Contrastar datos de planilla	Se contrasta la planilla en físico con la planilla auxiliar ¿Planillas iguales? Si: Continuar con la actividad N° 14 No: Continuar con la actividad N° 12	Sub Unidad de Remuneraciones, Pensiones y Compensaciones	
14	Migrar datos a la AFP NET.	Migración de los datos de la planilla a la AFP NET.	Sub Unidad de Remuneraciones, Pensiones y Compensaciones	
15	Elaborar compromisos y devengados	Elaborar compromisos y devengados en el SIAF (Sistema de administración financiera).	Sub Unidad de Remuneraciones, Pensiones y Compensaciones	
16	Imprimir reporte de compromisos en el SIAF	Imprimir reporte de compromisos en la SIAF modulo administrativo.	Sub Unidad de Remuneraciones, Pensiones y Compensaciones	• Reporte de compromisos
17	Generar reportes de descuentos por metas y clasificador	Generar reportes de descuentos por metas y clasificadores (Metas = Ubicación de trabajador y Clasificador = Condición del trabajador (Contratado, nombrado, etc....)) y tipo de descuento.	Sub Unidad de Remuneraciones, Pensiones y Compensaciones	• Reporte de descuentos por metas y clasificador
18	Generar reporte de migración a SIAF Planilla	Generar reporte de migración al SIAF Planilla a cargo del jefe de la Sub Unidad.	Sub Unidad de Remuneraciones, Pensiones y Compensaciones	• Reporte de migración a SIAF Planilla
19	Enviar planilla para validar por el MEF	Enviar planilla para validar por el MEF de forma virtual. Esperar validación	Sub Unidad de Remuneraciones, Pensiones y Compensaciones	
20	Verificar validación	Se verifica que la validación por el MEF se haya realizado. ¿Planilla validada? Si: Continuar con la actividad N° 21 No: Continuar con la actividad N° 11	Sub Unidad de Remuneraciones, Pensiones y Compensaciones	
21	Tramitar documentos para Tesorería y Contabilidad	Elaborar un oficio para enviar la planilla a la Oficina de Contabilidad y Oficina de Tesorería, para que adjunten al comprobante de pago, los reportes de planilla liquidan para su firma electrónica respectiva.	Sub Unidad de Remuneraciones, Pensiones y Compensaciones	• Oficio para derivar planilla
22	Imprimir boleta para su entrega al personal	Imprimir la boleta de pago del trabajador para su conocimiento.	Sub Unidad de Remuneraciones, Pensiones y Compensaciones	• Boleta de pago
23	Emitir oficio para informar la ejecución del mes	Elaborar oficio para informar las actividades de ejecución del mes.	Sub Unidad de Remuneraciones, Pensiones y Compensaciones	• Oficio para informar la ejecución del mes

2. Diagrama de flujo

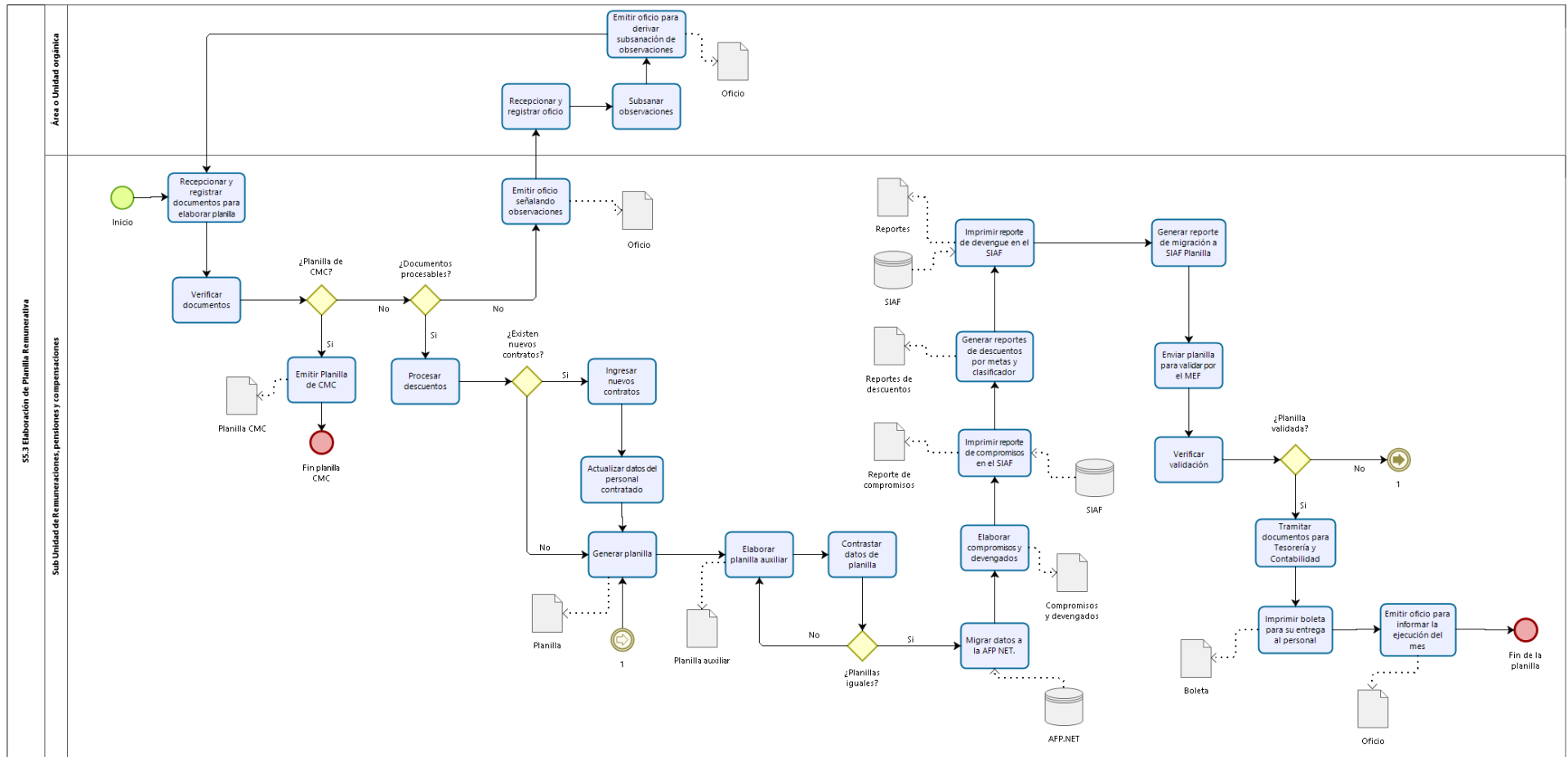



Gráfico 33: S5.3 Elaboración de planilla remunerativa

	PROCEDIMIENTO	Código: S6.1
	Formulación del plan de desarrollo de personas	Versión 0.1

1. Ficha de procedimiento

FICHA DE PROCEDIMIENTO

1) Nombre	Formulación del plan de desarrollo de personas
2) Objetivo	Elaborar un documento donde se determina las Acciones de Capacitación que se realizará en la entidad durante un ejercicio fiscal.
3) Alcance	Abarca desde la propuesta del comité de planificación de la Capacitación, hasta solicitar la aprobación del Plan de Desarrollo de Personas
4) Proceso	S6. GESTIÓN DEL DESARROLLO Y CAPACITACIÓN
5) Código	S6.1

6) Proveedores	7) Entradas / Insumos	8) Salidas	9) Usuarios /Clientes
• Órgano o Unidad Orgánica	• Matriz de requerimientos de capacitación	• Plan de desarrollo de Personas	• S6.2 Capacitación del personal
• S4.2 Evaluación del rendimiento	• Plan de mejora		
• S6.1 Formulación del plan de desarrollo de personas	• Resultados de satisfacción de la capacitación		

10) Nro.	11) Nombre de la actividad	12) Descripción	13) Órgano y Unidad Orgánica ejecutora	14) Registro de ejecución
		¿Existe un Comité de Planificación de la Capacitación Si: Continuar con la actividad N° 3 No: Continuar con la actividad N° 1	Unidad de Recursos Humanos	
1	Proponer a los miembros del comité	El comité está conformado por el jefe de la Unidad de Recursos Humanos, quien preside el Comité; el director de la Oficina de Planificación y Presupuesto, un representante de la Alta Dirección que será responsable de un órgano de línea designado por el Titular de la entidad y el representante de los servidores.	Unidad de Recursos Humanos	
2	Solicitar aprobación del comité de Planificación de la Capacitación	Se elabora un oficio dirigido al Rectorado solicitando aprobación del Comité de Planificación de la Capacitación mediante resolución. Esperar emisión de resolución	Unidad de Recursos Humanos	• Oficio solicitando aprobación

3	Convocar al Comité	La Oficina de Recursos Humanos convocará a los miembros que conforman el Comité de Planificación de la Capacitación para la instalación del Comité; dejando constancia de esto a través de un acta.	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Recursos Humanos • Comité de Planificación de la Capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de instalación
4	Elaborar cronograma de trabajo y plan de comunicación	Se elabora un Cronograma de Trabajo para el desarrollo del DNC en el cual se detallan las acciones y plazos. Este Cronograma debe incluir el Plan de Comunicación que contendrá las estrategias para informar a los servidores sobre la Gestión de la Capacitación. Esperar fecha de sensibilización	Unidad de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Cronograma de trabajo
5	Ejecutar acciones de sensibilización	La sensibilización a los servidores tiene como objetivo dar a conocer en que consiste el Ciclo del Proceso de Capacitación, su importancia y su contribución a la mejora de su desempeño y que a través de las Acciones de Capacitación se puede contribuir al logro de los objetivos estratégicos de la entidad. Asimismo, comprende la sensibilización a los funcionarios y directivos responsables de los órganos o unidades orgánicas; ya que son ellos los que identificarán las necesidades de capacitación y definirán las acciones de capacitación que se desarrollarán.	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Recursos Humanos • Comité de Planificación de la Capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de asistencia
6	Revisar documentos de gestión de la Entidad	Es necesario que la Unidad de Recursos Humanos revise los instrumentos de gestión que le permitan conocer la visión estratégica de la entidad, así como aquellos otros documentos que le brinden información sobre la estructura, las funciones de los órganos o unidades orgánicas y de los puestos	Unidad de Recursos Humanos	
7	Enviar matriz de requerimientos de capacitación	La Matriz de Requerimientos de Capacitación es uno de los insumos para desarrollar el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación. A través de esta matriz la Unidad de Recursos Humanos podrá conocer las necesidades de capacitación por órgano o unidad orgánica y por servidor. Para obtener dicha información la Oficina de Recursos Humanos envía a todos los órganos o unidades orgánicas de la entidad la "Matriz de Requerimientos de Capacitación"	Unidad de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Requerimientos de Capacitación

8	Elaborar requerimiento de capacitación	Cada Órgano o Unidad Orgánica llena la matriz de requerimiento de capacitación, para lo cual se debe revisar el instructivo: Etapa de Planificación, que señala la información que se debe completar por cada variable. Algunas de las variables solicitadas requieren mayor explicación para asegurar el adecuado llenado de la matriz, las cuales son: prioridad, rango de pertinencia, objetivo de la capacitación y costos directos e indirectos	Órgano o Unidad Orgánica	• Registro de documentos
9	Recepcionar y registrar oficio	Se recepciona el oficio con los sellos respectivos y se registra para el control correspondiente	Unidad de Recursos Humanos	• Registro de documentos
10	Ingresar los requerimientos de capacitación en la Matriz de diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC)	La "Primera versión de DNC" se desarrolla a partir de la "Matriz de Requerimientos de Capacitación" que los órganos o unidades orgánicas presentaron. En esta oportunidad, la Oficina de Recursos Humanos verifica que en la "Matriz de Requerimientos de Capacitación" los órganos o unidades orgánicas de la entidad hayan completado correctamente todas las columnas. Las variables que no han sido consignadas en la matriz y que se encuentran previstas en la Matriz DNC deben ser completadas por la Oficina de Recursos Humanos. Después de ello, esta oficina procede a ingresar los requerimientos de capacitación en la Matriz DNC y ordena jerárquicamente las Acciones de Capacitación	Unidad de Recursos Humanos	• Primera versión del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación
11	Remitir el presupuesto requerido para Capacitación	Culminada la primera versión del DNC, la Unidad de Recursos Humanos remitirá a la Oficina de Planificación y Presupuesto el presupuesto requerido para Capacitación, el cual deberá ser incluido en el proyecto de presupuesto para el siguiente año fiscal. Esperar aprobación de PIA	Unidad de Recursos Humanos	• Oficio para remitir presupuesto
12	Desarrollo del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación	La Unidad de Recursos Humanos debe realizar la segunda versión del DNC que consiste en actualizar la información de los requerimientos de los órganos y unidades orgánicas e incorporar las necesidades de capacitación que resulten de los Diagnósticos de Conocimientos que implementan los Entes Rectores con SERVIR y de los Planes de mejora de la Gestión del Rendimiento. Con la información proveniente de los tres (03) insumos en la Matriz DNC y habiéndose asignado el presupuesto destinado para la capacitación, la Oficina de Recursos Humanos prioriza las Acciones de Capacitación de tipo Formación Laboral	Unidad de Recursos Humanos	• Segunda versión del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación

13	Desarrollar los aspectos generales del Plan de desarrollo de personas	Comprende la misión y visión, los objetivos estratégicos, estructura orgánica, número de servidores civiles que conforman la entidad según régimen laboral, resultados del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y fuentes de financiamiento de las Acciones de Capacitación.	Unidad de Recursos Humanos	
14	Completar la matriz de Plan de desarrollo de personas	La Matriz Plan de Desarrollo de Personas es el documento en el cual la Unidad de Recursos Humanos consignan la información detallada y relevante respecto de todas las Acciones de Capacitación que desarrollarán durante un ejercicio fiscal.	Unidad de Recursos Humanos	• Plan de desarrollo de personas
15	Emitir oficio solicitando validación del PDP	Se elabora un oficio dirigido al Comité de Planificación de la Capacitación solicitando la validación de Plan de Desarrollo de personas	Unidad de Recursos Humanos	• Oficio solicitando validación del PDP
16	Verificar Plan de desarrollo de personas	El comité verifica que el Plan de desarrollo de personas se encuentre acorde a las normas establecidas. ¿Es correcto? Si: Continuar con la actividad N° 18 No: Continuar con la actividad N° 17	Comité de Planificación de la Capacitación	
17	Notificar observaciones	En caso que el Comité tuviera alguna observación sobre las Acciones de Capacitación, se notificará a la Unidad de Recursos Humanos para la subsanación de las observaciones a las que hubiera lugar. Continuar con la actividad N°	Comité de Planificación de la Capacitación	
18	Emitir acta de aprobación	El Comité de Planificación de la Capacitación validará el proyecto de PDP a través de un acta, señalando que se ha procedido con la revisión de la priorización de las acciones de capacitación y se encuentra conforme con el plan. Una vez validado el proyecto de PDP, será remitido a la Oficina de Recursos Humanos debidamente visado por cada uno de sus miembros, o en su defecto por la mayoría.	Comité de Planificación de la Capacitación	• Acta de aprobación
19	Emitir oficio solicitando aprobación	Se elabora un oficio dirigido al Rectorado solicitando aprobación del Plan de Desarrollo de Personas mediante resolución. Esperar emisión de resolución	Unidad de Recursos Humanos	• Oficio solicitando aprobación

2. Diagrama de flujo

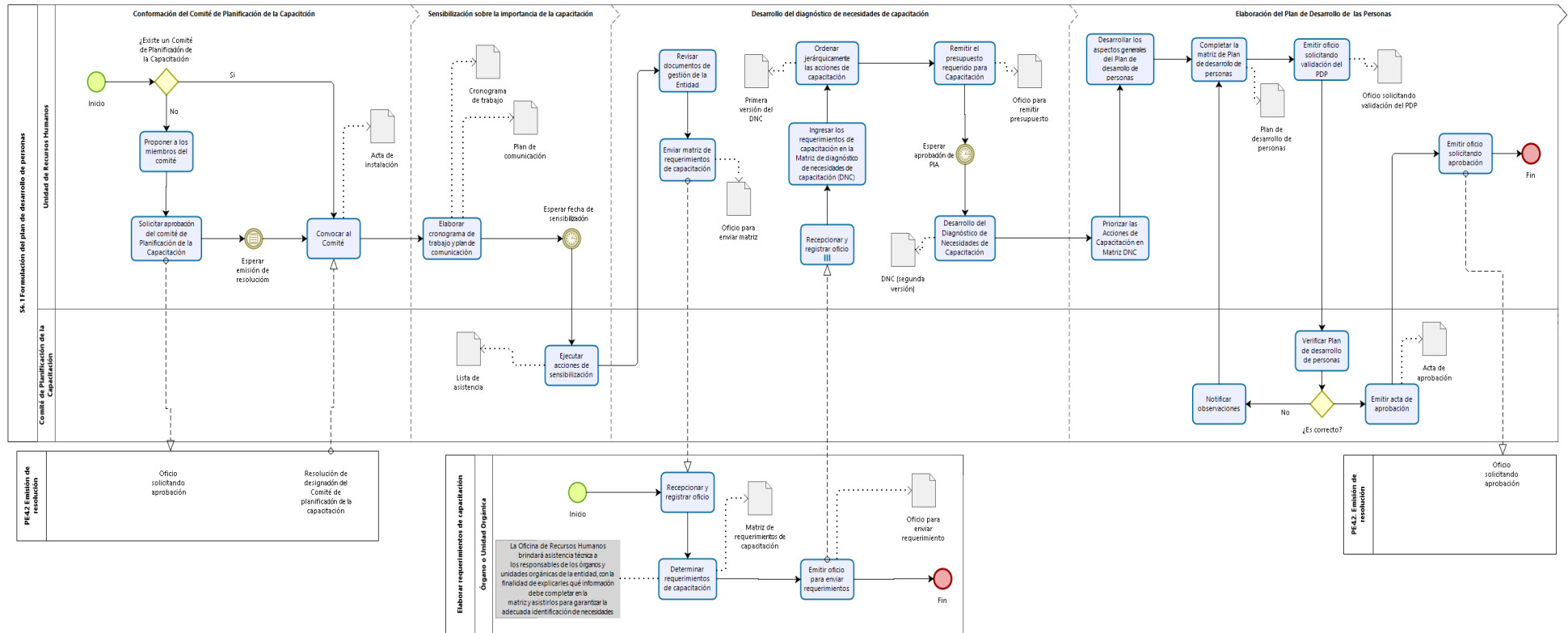



Gráfico 34:S6.1 Formulación del plan de desarrollo de personas

	PROCEDIMIENTO	Código: S6.2
	Capacitación del personal	Versión 0.1

1. Ficha de procedimiento

FICHA DE PROCEDIMIENTO

1) Nombre	Capacitación del personal
2) Objetivo	Mejorar el desempeño de los servidores a través del cierre de brechas o desarrollo de competencias o conocimientos
3) Alcance	Abarca desde la elaboración de los términos de referencia del proveedor de capacitación, hasta el procesamiento de la encuesta de satisfacción.
4) Proceso	S6. GESTIÓN DEL DESARROLLO Y CAPACITACIÓN
5) Código	S6.2

6) Proveedores	7) Entradas / Insumos	8) Salidas	9) Usuarios /Clientes
• S6.1 Formulación del plan de desarrollo de personas	• Plan de desarrollo de Personas	• Resultados de satisfacción de la capacitación	• S6.1 Formulación del plan de desarrollo de personas

10) Nro.	11) Nombre de la actividad	12) Descripción	13) Órgano y Unidad Orgánica ejecutora	14) Registro de ejecución
		<p>¿Quién realiza la capacitación? Personal de la entidad: Continuar con la actividad N° 2 Proveedor de servicios de capacitación: Continuar con la actividad N° 1</p>	Unidad de Recursos Humanos	
1	Elaborar términos de referencia	<p>La Unidad de Recursos Humanos será la encargada de elaborar los términos de referencia para atender los costos directos de la capacitación, y en caso corresponda también los costos indirectos. Estos serán enviados a la Unidad de Abastecimiento para que realice el Estudio de Mercado correspondiente y genere la orden de servicio, orden de compra o desarrolle el proceso de selección en caso corresponda; que garantice la contratación del servicio de capacitación. Esperar contrato</p>	Unidad de Recursos Humanos	• Términos de referencia para contrato

2	Realizar coordinaciones con el capacitador	Se realizar las coordinaciones con el proveedor respecto de: la cantidad de sesiones en las que se llevará a cabo la capacitación, fecha de inicio y término de la acción; la cantidad de asistencias o calificación mínima requerida entre otros aspectos. También se definirán los instrumentos a través del cual serán medidas las acciones de capacitación		<ul style="list-style-type: none"> • Instrumentos de medición de las acciones de capacitación
3	Emitir oficio para comunicar capacitación	Una vez establecida la fecha de inicio de la acción de capacitación, la Unidad de Recursos Humanos mediante oficio informa al responsable del órgano o unidad orgánica donde presta servicios el beneficiario de la Acción de Capacitación, a fin de que se le brinde las facilidades para garantizar su participación. La comunicación que se envíe deberá además adjuntar el "Formato de Compromisos de los beneficiarios de una Acción de Capacitación", a través del cual se formalizan los compromisos que asumirá el servidor durante y después de la capacitación. Esperar inicio de la capacitación	Unidad de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio solicitando aprobación
4	Registrar el inicio de la Acción de Capacitación	Se registra tanto la fecha de inicio como la de término de la acción de capacitación, a fin de hacer seguimiento al proveedor respecto al cumplimiento de las sesiones en las cuales se desarrollará la acción de capacitación. Esta información también servirá para realizar el cómputo de los plazos para el cumplimiento de los compromisos que asume el beneficiario de la acción de capacitación	Unidad de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de inicio
5	Verificar y asegurar el normal desarrollo de la Acción de Capacitación	Realizar el seguimiento y monitoreo a la Acción de Capacitación, a fin de asegurar que se cumpla con la calidad propuesta por parte del proveedor. ¿Capacitación por proveedor de servicios? Si: Continuar con la actividad N° 7 No: Continuar con la actividad N° 6	Unidad de Recursos Humanos	
6	Completar el Formato de Asistencia por Acción de Capacitación realizada	Para las Acciones de Capacitación que no correspondan una calificación, que sean desarrolladas por servidores expertos o proveedores de servicios de capacitación y que se lleven a cabo dentro de la entidad, la Unidad de Recursos Humanos debe completar el "Formato de Asistencia de los beneficiarios de capacitación". A través de este formato, se permitirá llevar un control sobre las asistencias del beneficiario de la acción de capacitación. Continuar con la actividad N° 9	Unidad de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Asistencia por Acción de Capacitación realizada

7	Requerir las calificaciones o las asistencias	Al término de la acción de capacitación la Oficina de Recursos Humanos podrá requerir al proveedor se remitan las calificaciones del beneficiario, a fin de determinar si le corresponde o no la aplicación de penalidades de acuerdo a las Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las entidades públicas". Cuando se trate de acciones de capacitación que no requiera de calificación, las asistencias servirán para determinar el cumplimiento de los compromisos asumidos por el servidor.	Unidad de Recursos Humanos	
8	Completar la Matriz de Ejecución del PDP	Luego de finalizada cada Acción de Capacitación, la Unidad de Recursos Humanos debe completar la "Matriz de Ejecución del PDP", en la cual se registra la información real sobre la ejecución del PDP y todas las modificaciones realizadas de acuerdo con lo establecido en la Directiva "Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las entidades públicas".	Unidad de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Ejecución del Plan de Desarrollo de personas
9	Completar encuesta de satisfacción	La "Encuesta de Satisfacción" es la herramienta que mide las diversas dimensiones para el desarrollo de la Acción de Capacitación, a través de la percepción de los participantes. La Unidad de Recursos Humanos determina qué dimensiones medir. La "Encuesta de Satisfacción" permitirá determinar la calidad de la acción de capacitación desarrollada, ya que cada dimensión tiene un rango del 1 al 4, la sumatoria de la puntuación obtenida en cada una de las dimensiones darán un resultado general, este resultado deberá ser contrastado con los rangos establecidos.	Participantes	
10	Procesar encuestas de satisfacción	Se realiza la sistematización de la información de las encuestas de satisfacción, de manera que los resultados obtenidos permitan identificar oportunidades de mejora en la calidad de las acciones de capacitación siguientes que se ofrecerán a los servidores.	Unidad de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de satisfacción de la capacitación

2. Diagrama de flujo

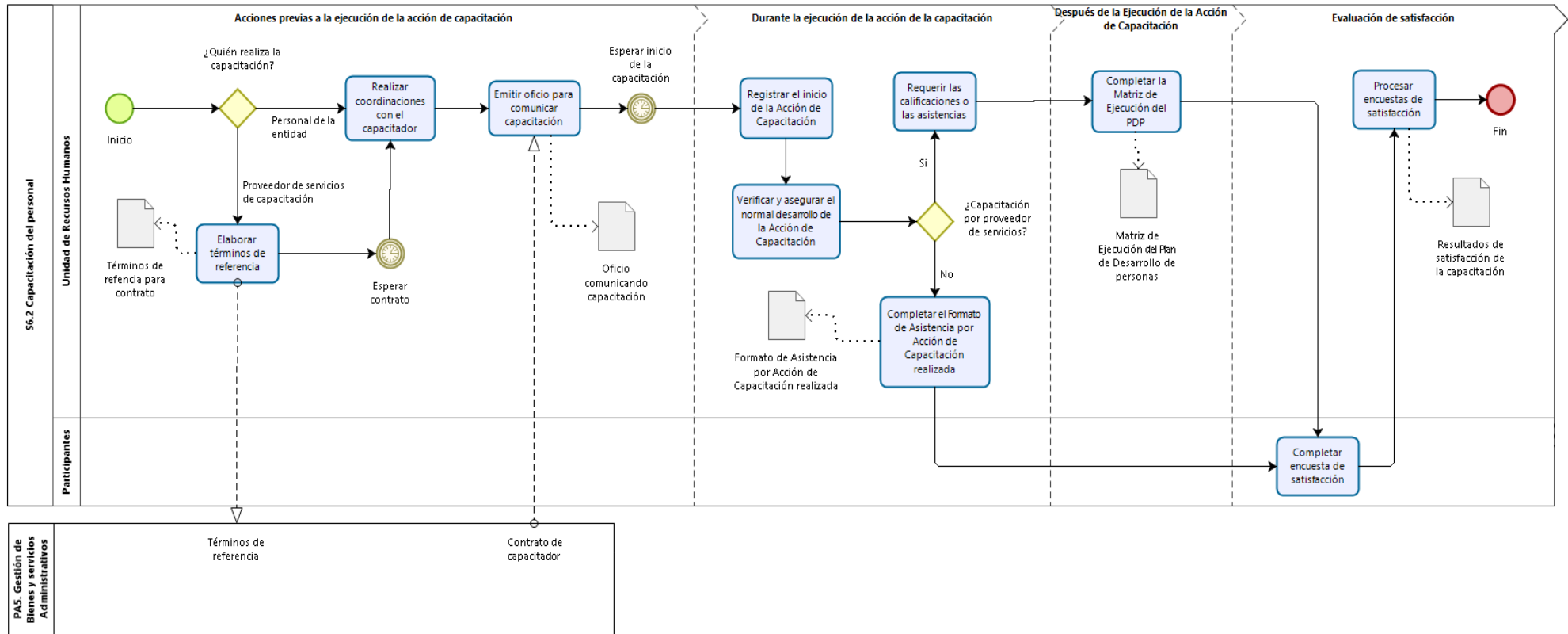



Gráfico 35:S6.2 Capacitación del personal

	PROCEDIMIENTO	Código: S7.1.1
	Conformación del sindicato	Versión 0.1

1. Ficha de procedimiento

FICHA DE PROCEDIMIENTO

1) Nombre	Conformación del sindicato
2) Objetivo	Constituir una organización conformada por trabajadores de la entidad para asumir la representación y legítima defensa de sus asociados, así como promover los intereses económicos, sociales y culturales de los mismos.
3) Alcance	Abarca desde la elección del comité electoral hasta la publicación de la constancia de constitución
4) Proceso	S7. GESTIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES
5) Código	S7.1.1

6) Proveedores	7) Entradas / Insumos	8) Salidas	9) Usuarios /Clientes
• Sindicato	• Término del periodo de la junta directiva	• Constancia de constitución publicada	• Integrantes del sindicato

10) Nro.	11) Nombre de la actividad	12) Descripción	13) Órgano y Unidad Orgánica ejecutora	14) Registro de ejecución
1	Elegir el comité electoral	En asamblea general se elige por votación a los miembros del comité electoral para elegir a los nuevos representantes sindicales	Asamblea general	
2	Establecer el Reglamento de elecciones	Se establece el reglamento que regirá las elecciones de los representantes sindicales	Comité Electoral	• Reglamento de elecciones
3	Elaborar el cronograma de elecciones	Se elabora el cronograma de elecciones, donde se presentarán las listas de los candidatos y la fecha de la elección.	Comité Electoral	• Cronograma de elecciones
4	Llevar a cabo el proceso de elecciones	Se realiza el acto electoral, teniendo como participantes a todos los miembros del sindicato	Comité Electoral	
5	Publicar y proclamar la lista ganadora	Luego de contabilizar los votos, se elabora y publica la lista ganadora	Comité Electoral	• Lista ganadora
6	Instalar a la junta directiva	Se realiza la instalación de la nueva junta directiva del sindicato, y se formaliza mediante un acta.	Comité Electoral	• Acta de instalación
7	Elaborar un informe del proceso electoral	El comité elabora un informe del proceso de elecciones, dando así cuentas de lo ocurrido, y así terminar con sus funciones.	Comité Electoral	• Informe del proceso electoral

8	Solicitar registro de la Junta directiva	<p>La nueva Junta Directiva solicita al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo el registro de los nuevos miembros elegidos en las elecciones, y debe adjuntar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia Legalizada del acta del proceso de elecciones. • Nómina de la junta directiva elegida. • Copia de su estatuto aprobado en la referida asamblea de constitución. • Nómina completa de sus afiliados. <p>Esperar registro</p>	Junta directiva	• Oficio solicitando registro
9	Recepcionar y publicar la constancia de constitución	Se recepciona la constancia de constitución emitida por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, y se publica para el conocimiento de los miembros del sindicato.	Junta directiva	

2. Diagrama de flujo

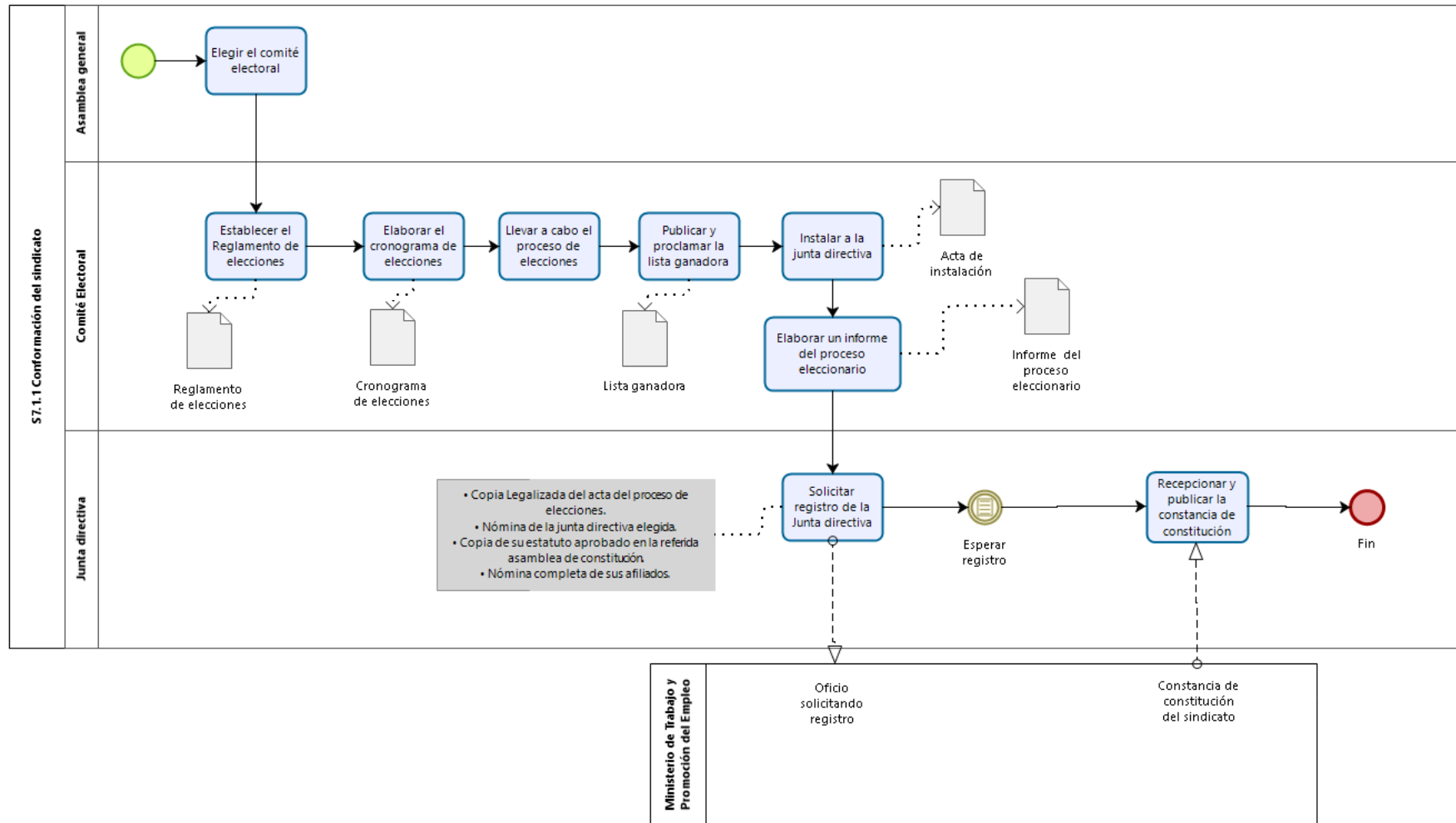



Gráfico 36: S7.1.1 Conformación del sindicato

	PROCEDIMIENTO	Código: S7.1.2
	Atención de quejas o reclamos	Versión 0.1

1. Ficha de procedimiento

FICHA DE PROCEDIMIENTO

1) Nombre	Atención de quejas o reclamos
2) Objetivo	Atender y buscar soluciones a las quejas o reclamos emitidos por los servidores de la entidad.
3) Alcance	
4) Proceso	S7. GESTIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES
5) Código	S7.1.2

6) Proveedores	7) Entradas / Insumos	8) Salidas	9) Usuarios /Clientes
• Servidor • Sindicato	• Solicitud de queja o reclamo	• Acta de conciliación	• Servidor • Sindicato

10) Nro.	11) Nombre de la actividad	12) Descripción	13) Órgano y Unidad Orgánica ejecutora	14) Registro de ejecución
1	Recepcionar pliego de reclamos	Se recepciona el pliego de reclamos presentado por el servidor o por el sindicato.	Rectorado	
2	Convocar a una mesa de diálogo	Se convoca a una mesa de diálogo para resolver los conflictos presentados.	Rectorado	
3	Conciliar con los involucrados	Se realiza la conciliación con los involucrados, y así evitar conflictos mayores ¿Se llegó a un acuerdo? Si: Continuar con la actividad N° 5 No: Continuar con la actividad N° 4	Rectorado	
4	Establecer medida	Al no llegar a una conciliación, se establecen otras medidas, como una huelga de trabajadores. Esperar atención de reclamos Continuar con la actividad N° 2	Sindicato	
5	Emitir acta de conciliación	Se emite un acta de conciliación donde se establecen los acuerdos logrados.	Rectorado	• Acta de conciliación

2. Diagrama de flujo

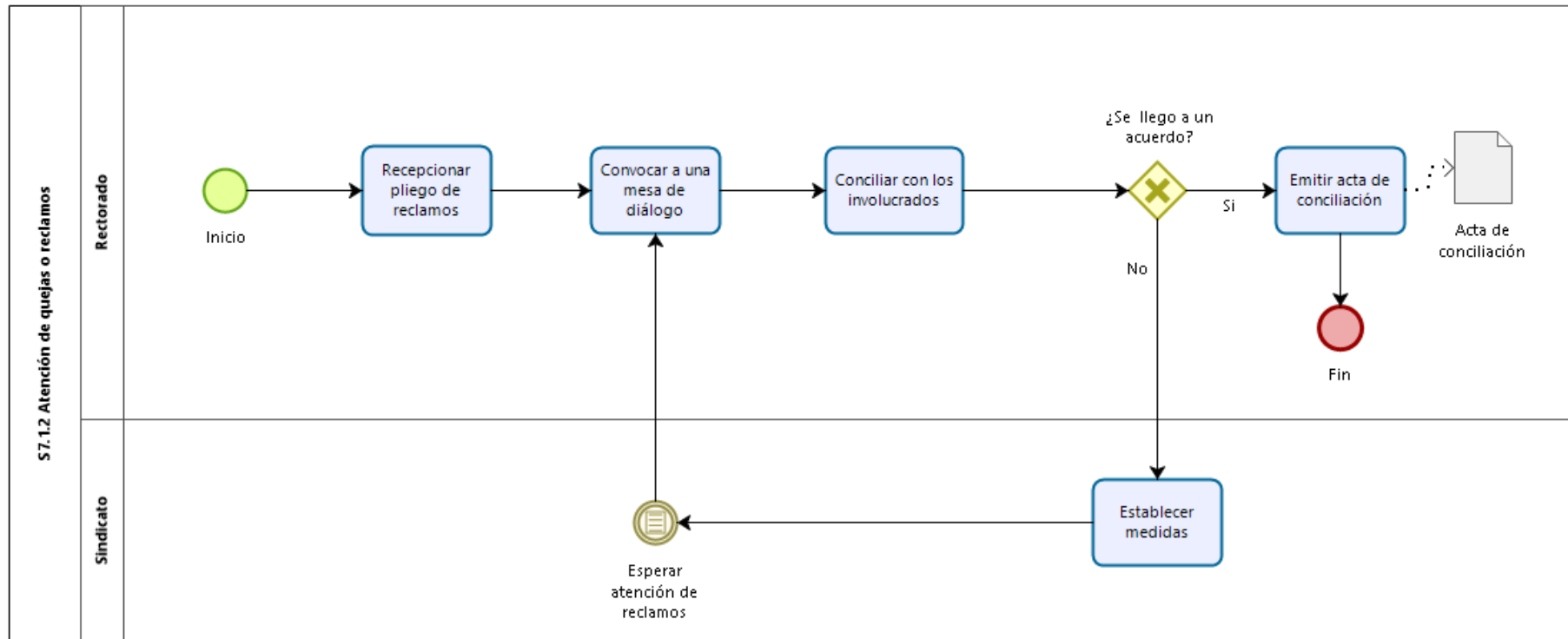



Gráfico 37: S7.1.2 Atención de quejas o reclamos

	PROCEDIMIENTO	Código: S7.2
	Seguridad y Salud en el trabajo	Versión 0.1

1. Ficha del procedimiento

FICHA DE PROCEDIMIENTO

1) Nombre	Seguridad y Salud en el trabajo
2) Objetivo	Promover y mantener las buenas prácticas de Seguridad y Salud en el Trabajo, a través de campañas, planes, programas y eventos con el fin de evitar accidentes de trabajo y enfermedades de origen profesional, para mejorar las condiciones de trabajo, salud y calidad de vida de los trabajadores.
3) Alcance	Abarca desde la definición de políticas, objetivos, directrices y estrategias para fortalecer la gestión de la seguridad y salud en el trabajo, hasta realizar el seguimiento
4) Proceso	S7. GESTIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES
5) Código	S7.2

6) Proveedores	7) Entradas / Insumos	8) Salidas	9) Usuarios /Clientes
• Oficina de Planificación y Presupuesto	• Plan Operativo Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Plan anual de trabajo • Plan de emergencias y contingencias 	• Servidores

10) Nro.	11) Nombre de la actividad	12) Descripción	13) Órgano y Unidad Orgánica ejecutora	14) Registro de ejecución
1	Definir políticas, objetivos, directrices y estrategias para fortalecer la gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Se establece una política de seguridad y salud en el trabajo, la cual constituye el fundamento a partir del cual se desarrollan los objetivos y fines en esta materia. La política de seguridad y salud en el trabajo deberá reflejar la responsabilidad de los empleadores de proporcionar un entorno laboral seguro y saludable. A demás, se establecen las directrices y estrategias para implementar y fortalecer la gestión de seguridad y salud en el trabajo.	Comisión de Seguridad y Salud en el trabajo	
2	Elaborar el plan anual de trabajo	Se elabora el plan anual de trabajo de seguridad y salud en el trabajo, que incluye la asignación de recursos suficientes para el correcto funcionamiento del plan	Comisión de Seguridad y Salud en el trabajo	• Plan anual de trabajo

3	Solicitar aprobación del plan	Se elabora un oficio dirigido al Rectorado, solicitando la aprobación del plan anual de trabajo de seguridad y salud en el trabajo mediante resolución. Esperar emisión de resolución	Comisión de Seguridad y Salud en el trabajo	• Oficio solicitando aprobación
4	Identificar peligros, valorar riesgos y determinar controles	Se realiza la identificación y valorización de los posibles peligros y riesgos para los servidores, y, a partir de aquí, establecer las medidas que hagan más improbable que se produzcan dichos riesgos	Comisión de Seguridad y Salud en el trabajo	• Matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles
5	Identificar y evaluar los requisitos Legales de Seguridad y Salud en el Trabajo	Consultar los requisitos legales asociados a los aspectos de seguridad y salud en el trabajo. Los requisitos legales que se identifiquen deben ser registrados en la Matriz de requisitos legales de Seguridad y Salud en el Trabajo	Comisión de Seguridad y Salud en el trabajo	• Matriz de Requisitos Legales de Seguridad y Salud en el Trabajo
6	Elaborar y/o actualizar el plan de emergencias y contingencias	Elaborar el el plan de emergencias y contingencias donde se encontrarán un conjunto de acciones destinadas a prevenir situaciones de riesgos y actuar al respecto en acciones de prevención. A demás de controlar los eventos que sucedan de emergencia, actuando en forma responsable y con el conocimiento adquirido en las prácticas y evaluaciones.	Comisión de Seguridad y Salud en el trabajo	• Plan de emergencias y contingencias
7	Identificar peligros y evaluar riesgos en el área o puestos de trabajo	Las inspecciones y verificaciones en el área de trabajo son herramientas que se usan para detectar problemas y peligros antes que estas condiciones ocasionen incidentes y lesiones. Para ello se hace una lista de control para inspecciones de seguridad. Luego de la verificación, se elabora un informe de peligros y evaluación de riesgos	Comisión de Seguridad y Salud en el trabajo	• Lista de control para inspecciones de seguridad • Informe de peligros y evaluación de riesgos
8	Implementar controles operacionales	La organización deberá implementar los controles operacionales necesarios para gestionar los riesgos asociados y cumplir los requisitos legales y otros requisitos aplicables de Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, con la finalidad para cumplir con la política definida.	Comisión de Seguridad y Salud en el trabajo	
9	Realizar seguimiento	Se realiza el seguimiento, para verificar el cumplimiento del plan anual de trabajo de seguridad y salud en el trabajo	Comisión de Seguridad y Salud en el trabajo	• Informe de seguimiento

2. Diagrama de flujo

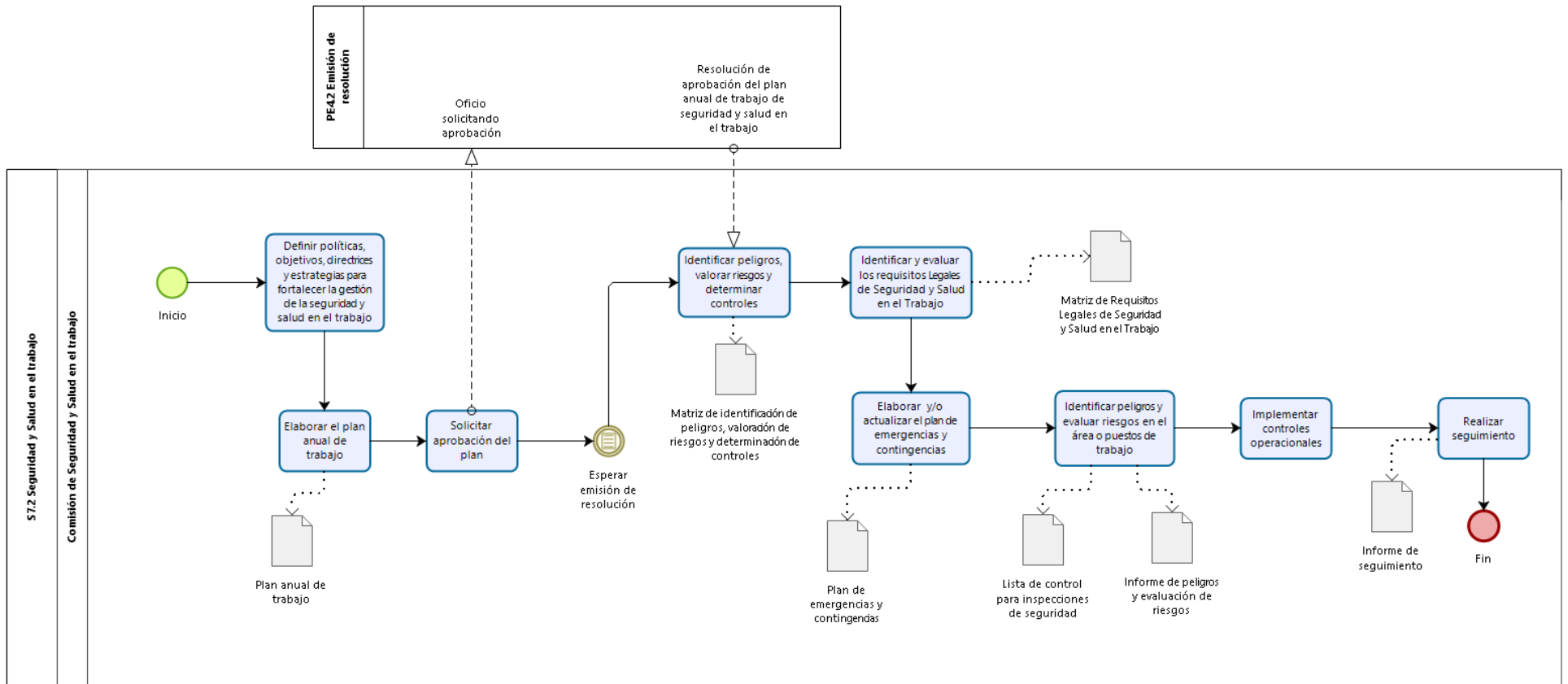



Gráfico 38: S7.2 Seguridad y Salud en el trabajo

	PROCEDIMIENTO	Código: S7.3
	Bienestar social	Versión 01

1. Ficha de procedimiento

FICHA DE PROCEDIMIENTO

1) Nombre	Bienestar social
2) Objetivo	Diseñar y elaborar el Programa de Bienestar Social, orientado al mejoramiento de la calidad de vida de los servidores promoviendo el aumento de los niveles de satisfacción, eficacia y efectividad y su sentido de pertenencia con la institución, a través de un mejor ambiente de trabajo y el logro de los objetivos de la entidad.
3) Alcance	Abarca desde la elaboración del Diagnóstico de Necesidades, hasta el desarrollo del programa de bienestar social
4) Proceso	S7. GESTIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES
5) Código	S7.3

6) Proveedores	7) Entradas / Insumos	8) Salidas	9) Usuarios /Clientes
• Oficina de Planificación y Presupuesto	• Plan Operativo Institucional	• Programa de Bienestar social	• Servidores
		• Evaluación de Satisfacción de Actividades de Bienestar Social	• Unidad de Recursos Humanos

10) Nro.	11) Nombre de la actividad	12) Descripción	13) Órgano y Unidad Orgánica ejecutora	14) Registro de ejecución
1	Elaborar el Diagnóstico de Necesidades	Realizar un estudio para obtener información objetiva de parte de los servidores con relación a sus necesidades y expectativas frente a las actividades de carácter colectivo con máxima cobertura, que consideren deben programarse para ser desarrolladas en el marco del Plan Anual de Bienestar Social, de acuerdo con el presupuesto asignado por la entidad para el servicio de bienestar social.	Unidad de Recursos Humanos	• Diagnóstico de necesidades
2	Formular el Programa de Bienestar Social.	De acuerdo con los resultados del diagnóstico, se formula el Programa de Bienestar Social, teniendo en cuenta tanto las actividades que ofrezcan mayor cobertura como el presupuesto asignado para el servicio de Bienestar Social.	Unidad de Recursos Humanos	• Programa de Bienestar social

3	Emitir oficio solicitando aprobación del programa	Se elabora un oficio dirigido a la Dirección General de Administración solicitando la aprobación del programa anual de bienestar social.	Unidad de Recursos Humanos	• Oficio solicitando aprobación
4	Recepcionar y registrar oficio	Se recepciona el oficio con los sellos respectivos y se registra en el sistema de trámite documentario para el control correspondiente	Dirección General de Administración	• Registro de documentos
5	Emitir hoja de elevación solicitando aprobación	Se elabora una hoja de elevación dirigido al Rectorado solicitando la aprobación del programa anual de bienestar social mediante resolución Esperar emisión de resolución	Dirección General de Administración	• Hoja de elevación solicitando aprobación
6	Recepcionar resolución	Se recepciona la resolución de aprobación del programa anual de bienestar social con los sellos respectivos.	Unidad de Recursos Humanos	
7	Desarrollar Programa de Bienestar social	Se elabora el cronograma para llevar a cabo los diferentes las actividades, incluyendo los programas culturales, educativos, recreativos y deportivos. Una vez realizada la actividad, gestionar el diligenciamiento de la "Evaluación de Satisfacción de Actividades de Bienestar Social" por parte una muestra de los participantes.	Unidad de Recursos Humanos	• Evaluación de Satisfacción de Actividades de Bienestar Social

2. Diagrama de flujo

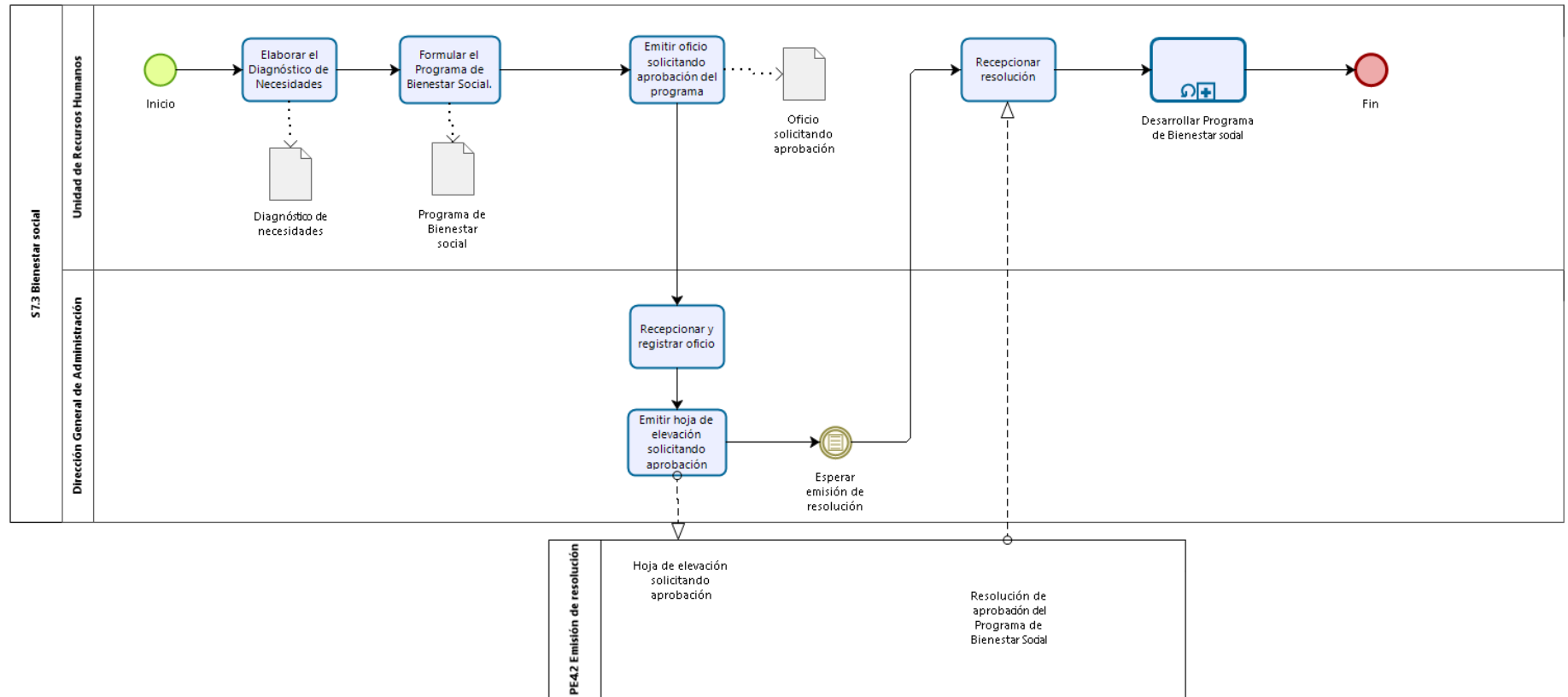


Gráfico 39: S7.3 Bienestar Social

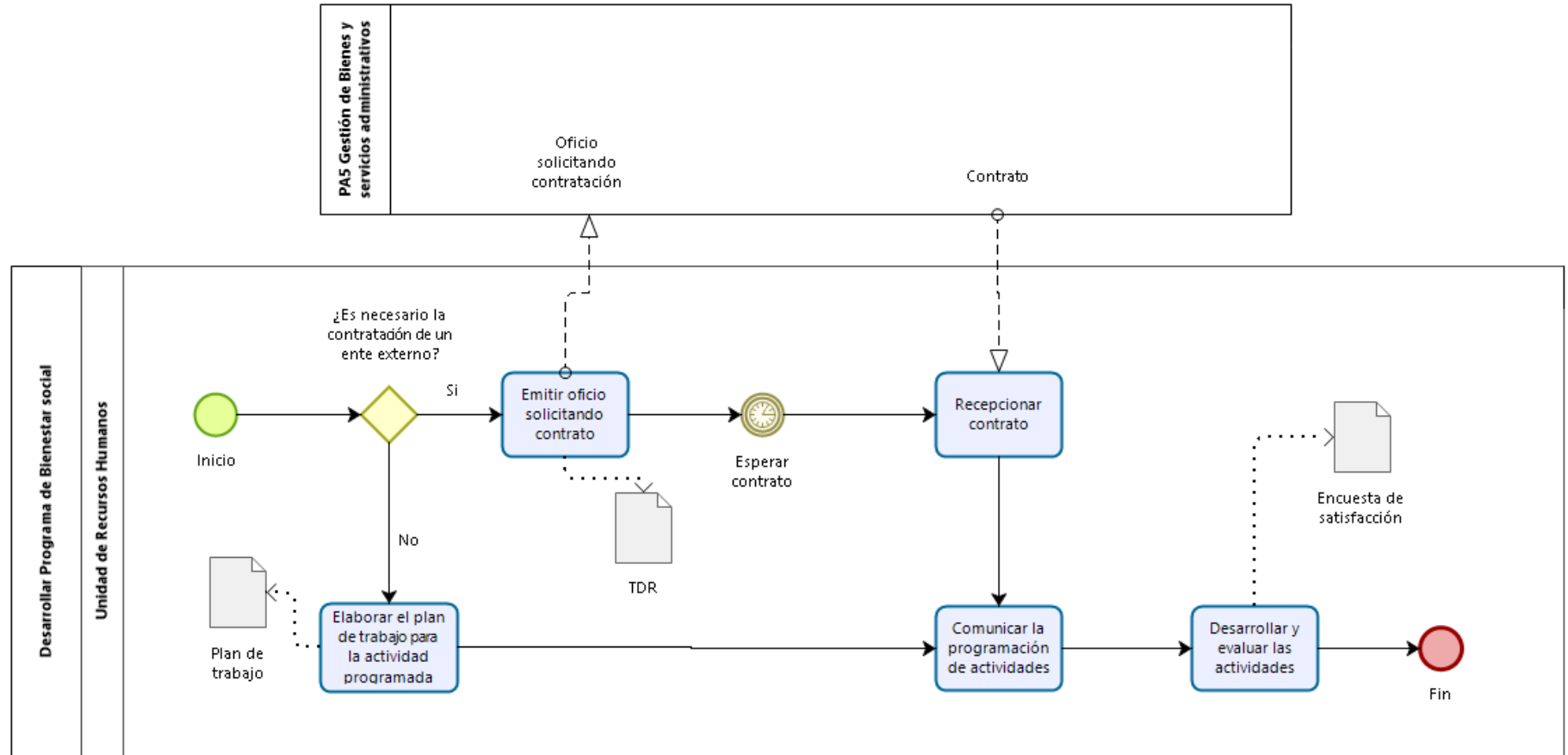



Gráfico 40: Desarrollar Programas de Bienestar Social

	PROCEDIMIENTO	Código: S7.4.1
	Gestión de Cultura organizacional	Versión 01

1. Ficha de procedimiento

FICHA DE PROCEDIMIENTO

1) Nombre	Gestión de Cultura Organizacional
2) Objetivo	Gestionar adecuadamente la cultura organizacional para fortalecer a la organización ayudando a sus miembros a identificarse con los propósitos estratégicos, valores y comportamientos deseados, facilitando la cohesión del grupo, el compromiso y el logro de los objetivos organizacionales.
3) Alcance	Abarca desde la identificación elementos que inciden en la Cultura Organizacional, hasta la implementación del plan de acción
4) Proceso	S7. GESTIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES
5) Código	S7.4.1

6) Proveedores	7) Entradas / Insumos	8) Salidas	9) Usuarios /Clientes
• Oficina de Planificación y Presupuesto	• Plan Operativo Institucional	• Plan de acción de cultura organizacional	• Servidores • Unidad de Recursos Humanos

10) Nro.	11) Nombre de la actividad	12) Descripción	13) Órgano y Unidad Orgánica ejecutora	14) Registro de ejecución
1	Identificar elementos que inciden en la Cultura Organizacional	La cultura organizacional se estudia en base a una serie de elementos culturales, que varían de acuerdo a las bases teóricas y conceptuales acerca del tema. Independiente del marco teórico utilizado, se sugiere considerar al menos los siguientes elementos culturales: Valores, Prácticas compartidas (costumbres y ceremonias), Líderes (héroes), Normas, Comunicación:	Unidad de Recursos Humanos	
2	Definir las características de la cultura organizacional deseada	La Unidad de Recursos Humanos, se reúne con los funcionarios/as o directivos/as del primer nivel organizacional y definen las características de la cultura organizacional deseada para la entidad vinculadas a los elementos culturales identificados.	Unidad de Recursos Humanos	

3	Realizar diagnóstico de la cultura organizacional actual	Se elige una o más técnicas idóneas para recolectar la información que permita diagnosticar la cultura organizacional existente, en base a los elementos definidos en la fase anterior. La Unidad de Recursos investiga, a través de la herramienta elegida, lo que los servidores de la entidad conocen, perciben y esperan de los elementos de cultura organizacional.	Unidad de Recursos Humanos	• Diagnóstico de la cultura organizacional actual
4	Elaborar el plan de acción de cultura organizacional	La Unidad de Recursos Humanos realiza una comparación entre la cultura organizacional deseada y la cultura organizacional existente. Para ello, se revisa de forma paralela lo obtenido en cada uno de los elementos culturales definidos y se analiza la brecha existente entre las características actuales de cada elemento y las características deseadas En base al análisis realizado, se propone el "Plan de Acción de Cultura Organizacional" que contenga al menos los siguientes elementos: - Elementos y/o características culturales a incidir. - Acciones planteadas. - Periodicidad y/o fecha tentativa de ejecución de cada acción planteada. - Evaluación de cada acción planteada.	Unidad de Recursos Humanos	• Plan de acción de cultura organizacional.
5	Elaborar informe técnico	El "Plan de Acción de Cultura Organizacional" va acompañado de un informe que consolide el análisis y las decisiones adoptadas	Unidad de Recursos Humanos	• Informe técnico
6	Emitir oficio solicitando aprobación	Se elabora un oficio dirigido a la Dirección General de Administración solicitando la aprobación del plan de acción de cultura organizacional.	Dirección General de Administración	• Oficio solicitando aprobación
7	Recepcionar y registrar oficio	Se recepciona el oficio con los sellos respectivos y se registra en el Sistema de Trámite Documentario para el control correspondiente.	Dirección General de Administración	• Registro de documentos
8	Emitir hoja de elevación solicitando aprobación	Se elabora una hoja de elevación dirigido al Rectorado solicitando la aprobación del plan de acción de cultura organizacional. Esperar emisión de resolución	Dirección General de Administración	• Hoja de elevación solicitando aprobación
9	Implementar plan de acción	La Unidad de Recursos Humanos es la responsable de que se implemente el plan establecido. Es importante considerar que algunas de las acciones previstas se pueden ejecutar en otros procesos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos	Unidad de Recursos Humanos	

2. Diagrama de flujo

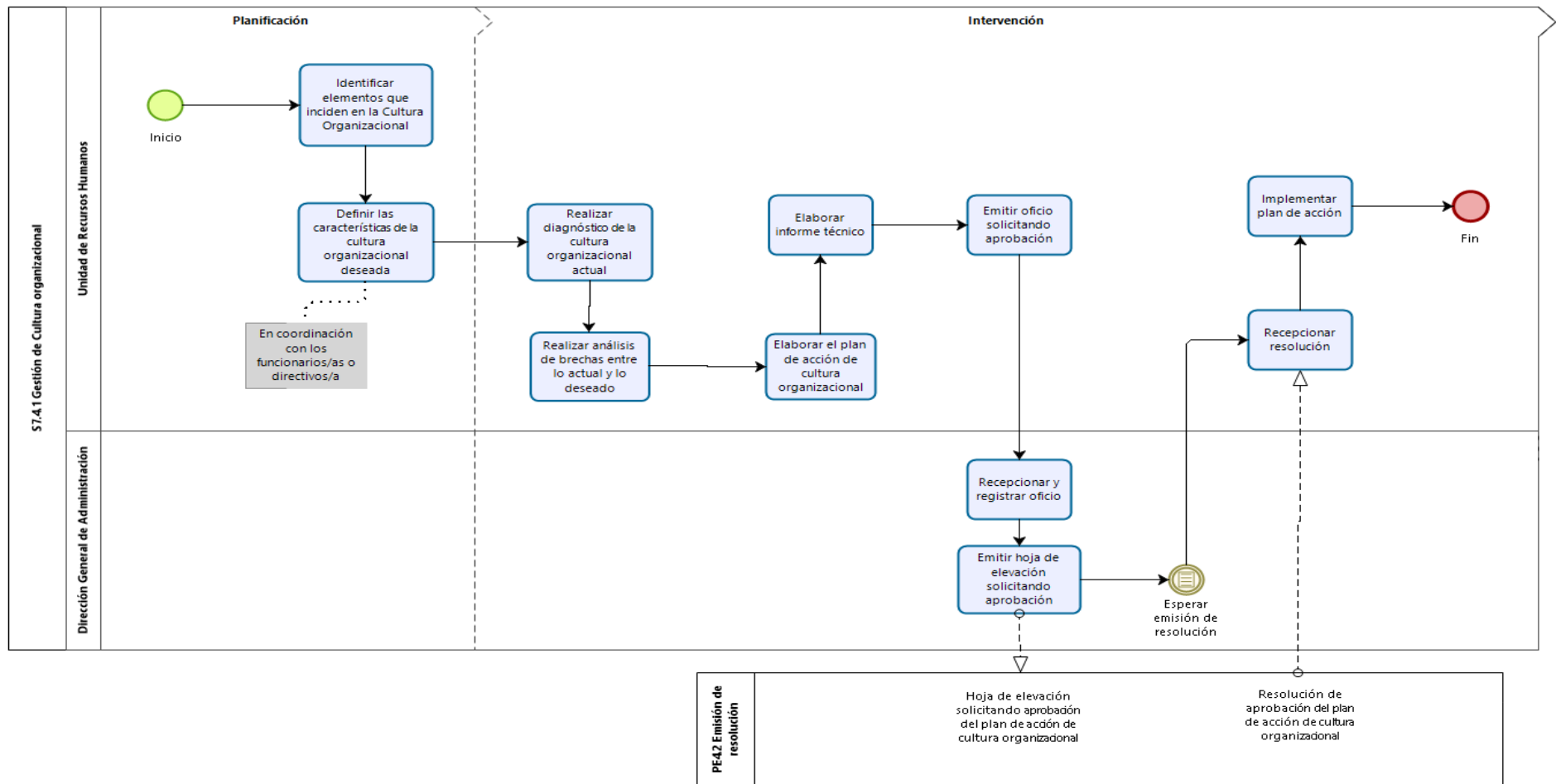



Gráfico 41: S7.4.1 Gestión de Cultura organizacional

	PROCEDIMIENTO	Código: S7.4.2
	Gestión del Clima organizacional	Versión 01

1. Ficha de procedimiento

FICHA DE PROCEDIMIENTO

1) Nombre	Gestión del Clima organizacional
2) Objetivo	Promover un ambiente de trabajo agradable que permita desarrollar el potencial de los/las servidores/as de la entidad.
3) Alcance	Abarca desde la identificación elementos que inciden en la Cultura Organizacional, hasta la implementación del plan de acción
4) Proceso	S7. GESTIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES
5) Código	S7.4.2

6) Proveedores	7) Entradas / Insumos	8) Salidas	9) Usuarios /Clientes
• Oficina de Planificación y Presupuesto	• Plan Operativo Institucional	• Plan de acción de clima organizacional	• Servidores • Unidad de Recursos Humanos

10) Nro.	11) Nombre de la actividad	12) Descripción	13) Órgano y Unidad Orgánica ejecutora	14) Registro de ejecución
1	Definir dimensiones, factores, variables y preguntas a medir en la encuesta de clima organizacional	Se define las dimensiones, factores, variables y preguntas específicas a medir en la encuesta de clima organizacional. La encuesta evaluará entre otras dimensiones o variables las siguientes: Ambiente, motivación y sentido de pertenencia, desarrollo profesional y dirección y liderazgo.	Unidad de Recursos Humanos	• Encuesta

2	Determinar los recursos necesarios para la aplicación de la encuesta	Se determina los recursos necesarios para la aplicación de la encuesta en base al tamaño de la entidad, así como los plazos de ejecución de la encuesta, modalidad de aplicación, procesamiento de resultados, y demás aspectos relacionados. Se desarrolla un plan de comunicación que se ejecute antes, durante y después de la implementación del proceso de Clima Organizacional. Dicho plan permite mantener a las/los servidores de la entidad informados acerca de las fases y los resultados del proceso, así como asegurar su participación durante la aplicación de la encuesta de clima organizacional.	Unidad de Recursos Humanos	• Plan
3	Realizar encuesta para medir el clima organizacional	Se procede a realizar la encuesta con el objetivo de medir el clima organizacional.	Unidad de Recursos Humanos	
4	Procesar los resultados de la encuesta	Concluida la ejecución de las encuestas, se procede al procesamiento de los resultados para hacer el análisis correspondiente, a nivel general y según las variables demográficas establecidas (género, edad, régimen laboral, tiempo de servicio, tipo de servidor, régimen de contratación, área, dimensiones, entre otros factores).	Unidad de Recursos Humanos	
5	Redactar el informe de Diagnóstico de Clima Organizacional	Con los resultados procesados se redacta el informe de "Diagnóstico de Clima Organizacional"	Unidad de Recursos Humanos	• Informe de Diagnóstico de Clima Organizacional
6	Comunicar resultados	La Unidad de Recursos Humanos presenta los resultados a la Alta Dirección y a los responsables de cada órgano y unidad orgánica	Unidad de Recursos Humanos	• Oficio comunicando resultados
7	Elaborar el plan de acción de clima organizacional	Se evalúa los resultados y observaciones obtenidos en las actividades previas de medición y diagnóstico de clima organizacional. Se eligen aquellos aspectos en los que se desea incidir, considerando siempre la estrategia organizacional. Para cada uno de los aspectos seleccionados se proponen acciones que permitan incidir en ellos. Como resultado, se formula un "Plan de Acción de Clima Organizacional" que contenga al menos lo siguiente: - Aspecto a incidir. - Acciones propuestas. - Periodicidad y/o fecha tentativa de cada acción propuesta. - Evaluación/indicador. - Meta de evaluación. - Recursos requeridos.	Unidad de Recursos Humanos	• Plan de acción de clima organizacional.
8	Elaborar informe técnico	El "Plan de Acción de Clima Organizacional" va acompañado de un informe que consolide el análisis y las decisiones adoptadas	Unidad de Recursos Humanos	• Informe técnico

9	Emitir oficio solicitando aprobación	Se elabora un oficio dirigido a la Dirección General de Administración solicitando la aprobación del plan de acción de cultura organizacional.	Dirección General de Administración	• Oficio solicitando aprobación
10	Recepcionar y registrar oficio	Se recepciona el oficio con los sellos respectivos y se registra en el Sistema de Trámite Documentario para el control correspondiente.	Dirección General de Administración	• Registro de documentos
11	Emitir hoja de elevación solicitando aprobación	Se elabora una hoja de elevación dirigido al Rectorado solicitando la aprobación del plan de acción de clima organizacional. Esperar emisión de resolución	Dirección General de Administración	• Hoja de elevación solicitando aprobación
12	Implementar plan de acción	La Unidad de Recursos Humanos es la responsable de implementar las acciones señaladas en el Plan de Acción de Clima Organizacional aprobado. Para facilitar el proceso, es imprescindible que los responsables de cada área estén involucrados en la implementación.	Unidad de Recursos Humanos	

2. Diagrama de flujo

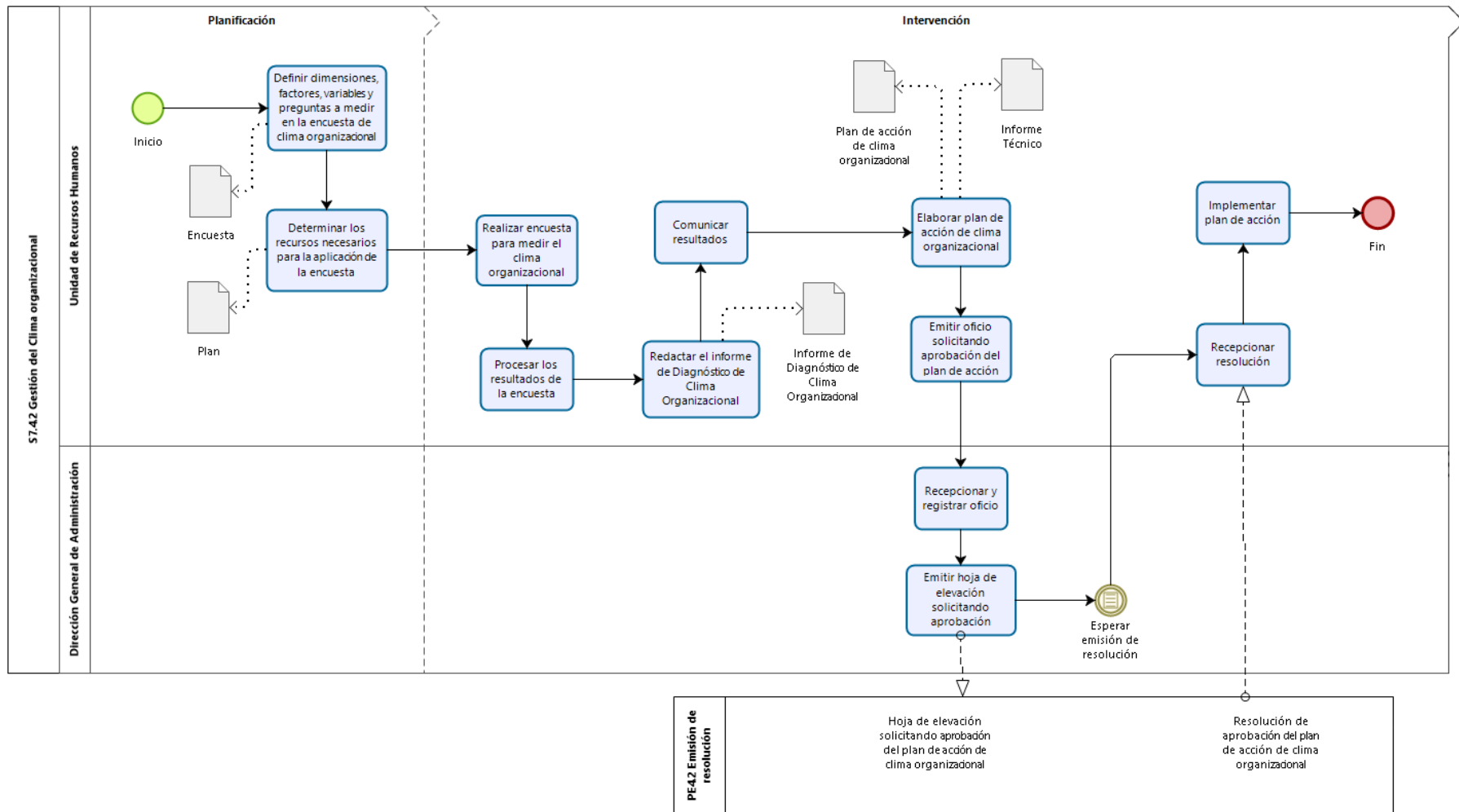



Gráfico 42: S7.4.2 Gestión del Clima organizacional

	PROCEDIMIENTO	Código: S7.5
	Comunicación interna	Versión 01

1. Ficha de procedimiento

FICHA DE PROCEDIMIENTO

1) Nombre	Comunicación interna
2) Objetivo	Establecer los canales mediante los cuales los servidores pueden comunicarse con la alta dirección, dando a conocer sus opiniones y sugerencias de lo que ocurre en la entidad, generando motivación y haciendo que se sientan escuchados y valorados.
3) Alcance	Abarca desde la solicitud de información, hasta realizar el seguimiento del plan de comunicación
4) Proceso	S7. GESTIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES
5) Código	S7.5

6) Proveedores	7) Entradas / Insumos	8) Salidas	9) Usuarios /Clientes
• SERVIR	• Guía del proceso de comunicación interna para el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos	• Plan de comunicación interna	• Servidores

10) Nro.	11) Nombre de la actividad	12) Descripción	13) Órgano y Unidad Orgánica ejecutora	14) Registro de ejecución
1	Emitir oficio solicitando información	La Unidad de Recursos Humanos solicita a los órganos y unidades orgánicas de la entidad una relación de los actos de comunicación interna que desean realizar	Unidad de Recursos Humanos	• Oficio solicitando información
2	Recepcionar y registrar oficio	Se recepciona el oficio con los sellos respectivos y se registra para el control correspondiente.	Órgano o Unidad Orgánica	• Registro de documentos
3	Emitir documento brindando la información solicitada	Se emite un documento con la información solicitada por la Unidad de Recursos Humanos	Órgano o Unidad Orgánica	• Documento brindando la información
4	Recepcionar y registrar documento	Se recepciona el oficio con los sellos respectivos y se registra para el control correspondiente.	Unidad de Recursos Humanos	• Registro de documentos
5	Elaborar Plan de comunicación interna	Se elabora el documento llamado "Plan de Comunicación Interna", usando como insumo la información obtenida previamente de los órganos y unidades orgánicas de la entidad	Unidad de Recursos Humanos	• Plan de comunicación interna

6	Validar con las áreas el contenido final de los mensajes para su difusión	Se valida con las áreas emisoras el contenido final de los mensajes para su difusión, verificando que todos los aspectos de la comunicación guarden relación con los objetivos establecidos en el Plan.	Unidad de Recursos Humanos	
7	Realizar el seguimiento del plan	Se efectúa el seguimiento del plan de comunicación interna, lo que implica realizar un proceso de revisión del cumplimiento de las actividades comunicacionales planificadas. Para ello, se hace el seguimiento constante con relación al cumplimiento de dicho plan en los plazos establecidos. Los motivos de cualquier incumplimiento o variación del mismo deben ser expuestos y sustentados en el informe de seguimiento, ello permitirá implementar mejoras en el proceso de comunicación interna de la entidad.	Unidad de Recursos Humanos	• Informe de seguimiento

2. Diagrama de flujo

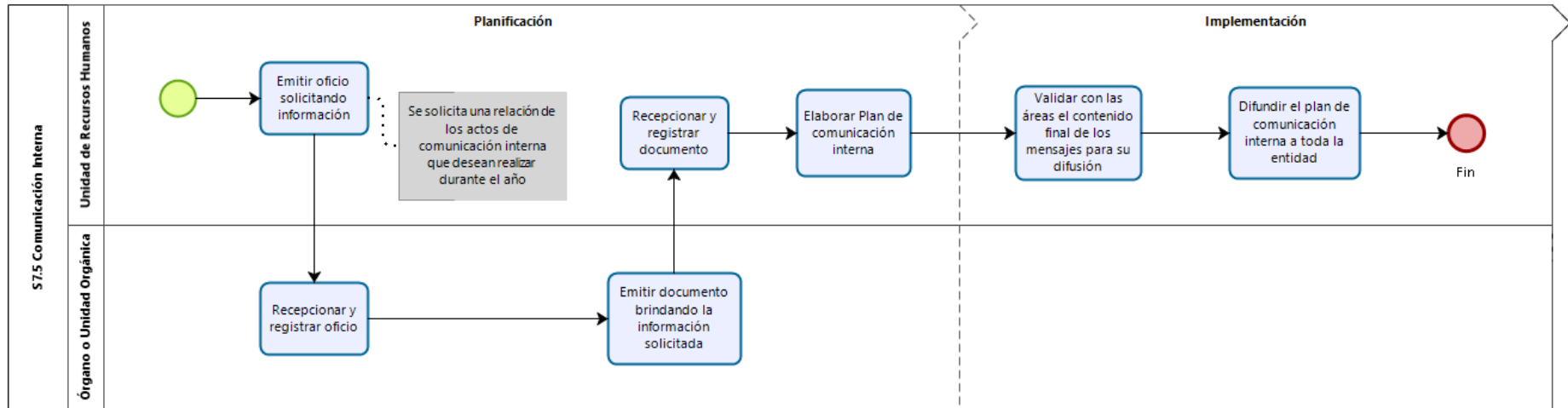


Gráfico 43: S7.5 Comunicación interna

4.3. DISEÑO DEL SISTEMA WEB

4.3.1 Requerimientos funcionales:

- El responsable del proceso podrá registrar o actualizar los procesos, Sub Procesos e indicadores del Sistema de Gestión del Talento Humano de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- El usuario podrá visualizar y tener disponible el manual del sistema de Gestión, Manual de Procedimientos, avances de los indicadores, formatos.
- El responsable del proceso se encargará de asignar al personal el indicador que estará bajo su responsabilidad.
- El responsable y usuario podrá visualizar el porcentaje de avance de los indicadores, con la finalidad de tomar acciones de mejora.

4.3.2 Requerimientos no funcionales:

a) Requerimiento de Disponibilidad:

- El sistema debe estar disponible las 24 horas para consultas.

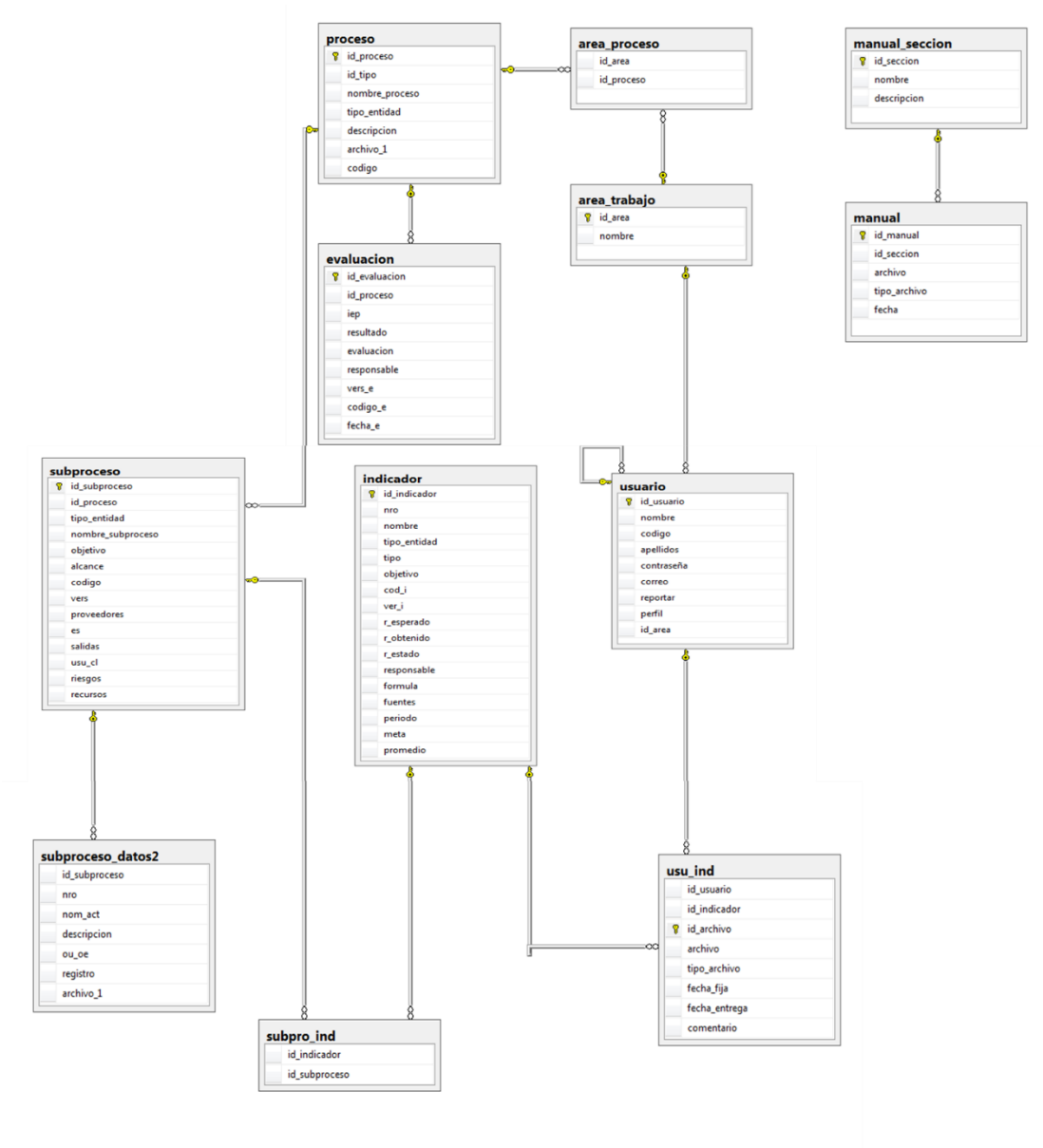
b) Requerimiento del Producto

- La aplicación debe ser compatible con todas las versiones de Windows.
- La interfaz de usuario será implementada para cualquier navegador web, a excepción de Internet explorer.
- El Software debe ser desarrollada en PHP, Javascript y base de Datos MySQL.

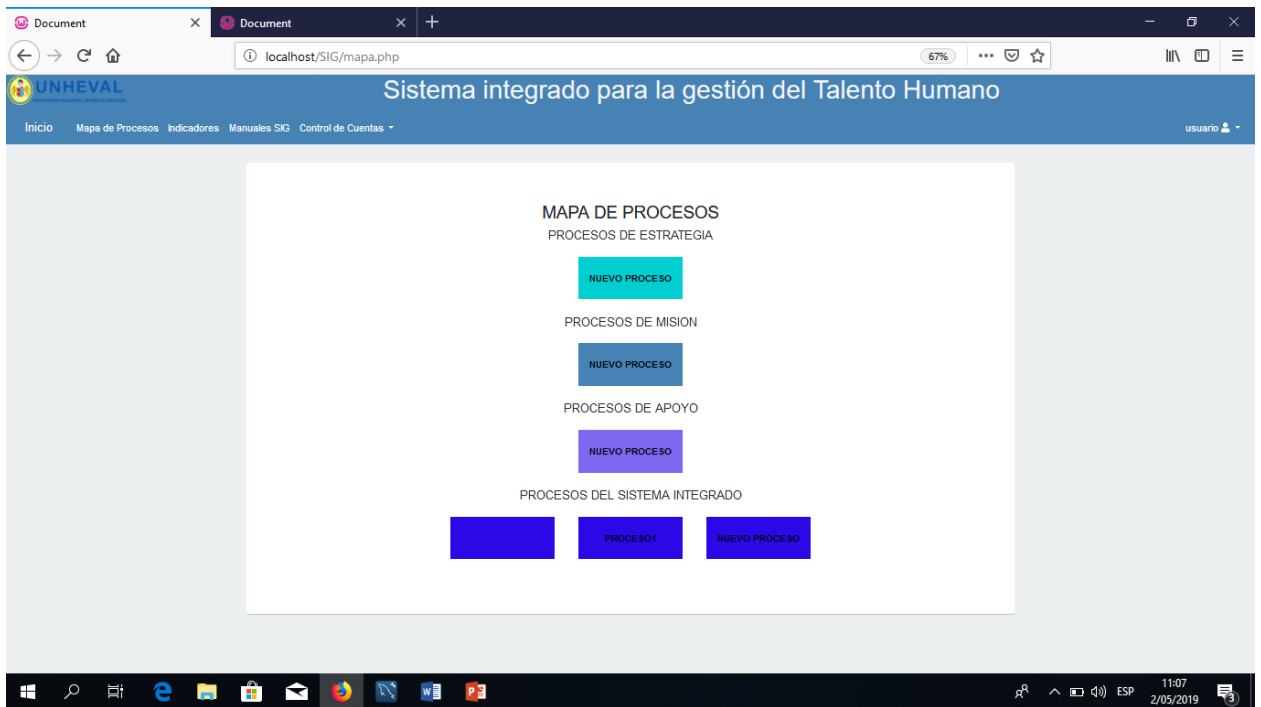
c) Seguridad lógica y de datos

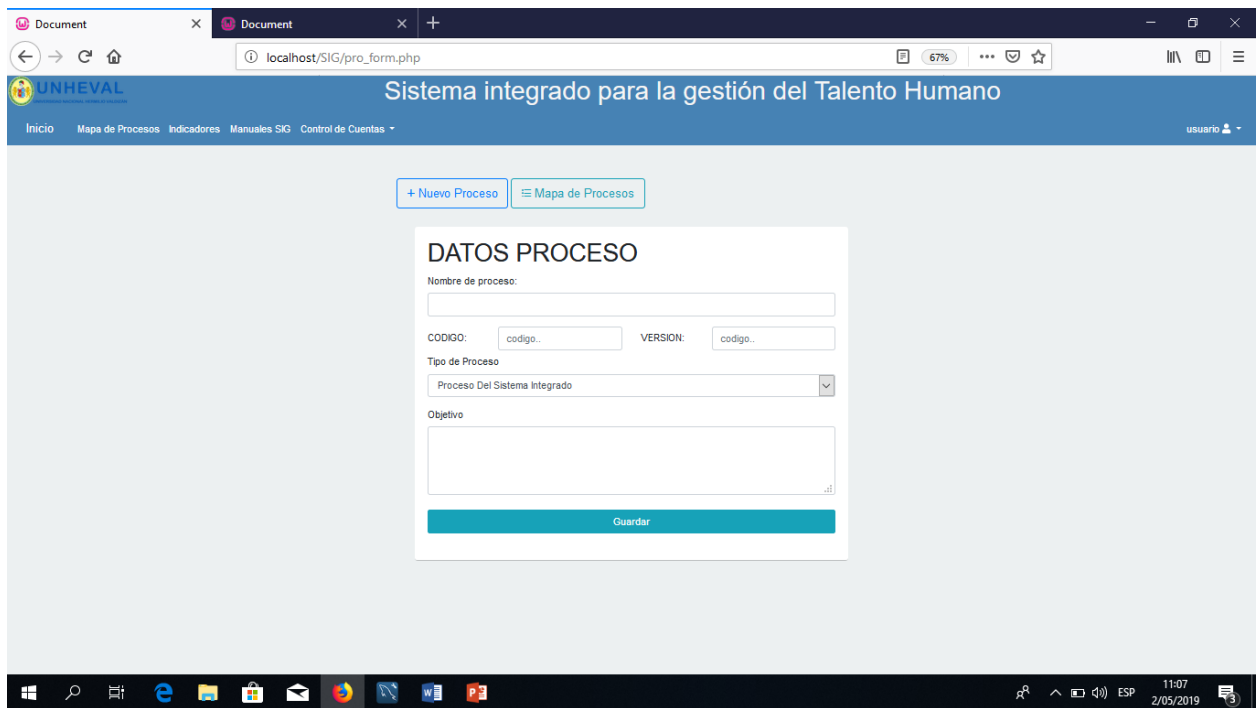
- Los permisos de acceso al sistema podrán ser cambiados solamente por el administrador de acceso a datos.
- El sistema debe respaldarse cada 24 horas.

4.3.3 DIAGRAMA DE CLASES



4.3.4 VISTA DEL SISTEMA WEB





Visualiza los documentos generados para el Sistema de Gestión del Talento humano, Política Procesos, Matrices y Formatos.

Manuales

POLITICA DE SIG[+]
politica_sig.pdf
MANUAL DE SIG[+]
PROCEDIMIENTOS ESPECIFICOS[+]
procedimientos_especificos.pdf
GESTION POR PROCESOS[+]

En la pestaña de Mapa de Procesos se visualiza los procesos del Sistema de Gestión de Talento Humano con sus fichas de Procedimiento, Así mismo se asocia indicadores al proceso.

Cada dueño del proceso será el encargado de definir un responsable para cada indicador e ir evaluando su desempeño de acuerdo al periodo de evaluación de cada indicador.

Procesos	Subprocesos	Indicadores
PLANIFICACIÓN DE POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS	Elaboración y aprobación del Presupuesto Analítico del Personal	Porcentaje de políticas, lineamientos y directivas establecidas
		Porcentaje de personal que cumple con el personal requerido

Atras

PROCESO: PLANIFICACIÓN DE POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS

COD	Nombre Proceso	Procedimientos
S1	PLANIFICACIÓN DE POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS	PROCEDIMIENTOS: S1.1 Elaboración y aprobación del Presupuesto Analítico del Personal S1.2 Elaboración del mapeo de puestos S1.3 Elaboración y aprobación del Cuadro de puestos de la entidad

Atras

Ficha de Procedimiento

1) Nombre	Elaboración y aprobación del Presupuesto Analítico del Personal
2) Objetivo	Elaborar y aprobar un documento normativo de gestión institucional de carácter anual, que contiene el presupuesto para los servicios específicos de personal que percibe una remuneración en función a la disponibilidad presupuestal de la UNHEVAL.
3) Alcance	Abarca desde que se realiza un compendio de costo, hasta solicitar la aprobación del PAP anual.
4) Proceso	PLANIFICACIÓN DE POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS
5) Código	S1.1
6) Versión	0.2

7) Proveedores	8) Entradas/insumos	9) Salidas	10) Usuarios/Clientes
• S5.3 Elaboración de planilla remunerativa	• Planilla del Personal docente y administrativo	• Oficio solicitando aprobación del PAP	• PE4.2 Emisión de Resolución

En la pestaña del indicador se visualiza los indicadores del sistema y el avance que tiene, el responsable anexa la fuente verificación para el cumplimiento del indicador.

Indicador

FICHA DE INDICADOR		CODIGO DEL INDICADOR	FI-56
		VERSION DEL INDICADOR	0.1
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de servidores capacitados		
NOMBRE DEL PROCESO	PLANIFICACIÓN DE POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS		
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir el promedio de servidores de la UNHEVAL que fueron capacitados de acuerdo a lo programado en el Plan de Desarrollo de Personas		
TIPO DE INDICADOR			
Eficiencia	X	Eficacia	Efectividad
RESPONSABLE DE LA MEDICION		UNIDAD	%
FORMULA/CALCULO	(Número de servidores capacitados/Número total de servidores)*100%		
FUENTES DE INFORMACION	<ul style="list-style-type: none"> Plan de desarrollo de Personas Formato de Asistencia por Acción de Capacitación realizada 		
PERIODICIDAD DE MEDICION	Semestral	META	100%
RANGO DE GESTION			
Deficiente	Regular	Optimo	
30%	70%	100%	
Cumplimiento de objetivos del Indicador			
<p>Resultado Faltante - 100% Resultado Obtenido - 0%</p>			
<small>Trials Version CanvasL.com</small>			
PROMEDIO ALCANZADO			

Atras

4.4 MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN:

Desarrollar, implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión del Talento Humano, que corresponden a los sistemas de gestión indicados en el siguiente cuadro. Su aplicación es a nivel de los procesos e infraestructura que forman parte del alcance del SG que se indican en el punto 4.3.

SISTEMA DE GESTIÓN	SIGLAS	NORMA INTERNACIONAL
1. Calidad	SGC	ISO 9001:2015
2. Ambiental	SGA	ISO 14001:2015
5. Seguridad y salud en el Trabajo	SST SGS	ISO 45001:2018

Tabla 10: Normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001

2. REFERENCIAS NORMATIVAS:

Los documentos indicados a continuación, en su totalidad o en parte, son normas para consultas indispensables para la aplicación de este documento

- ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad
- ISO 14001:2015, Sistemas de gestión ambiental
- ISO 45001:2018, Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo
- Ley del Servicio Civil

3. TERMINOS Y DEFINICIONES:

3.3. Abreviaturas:

En el presente Manual del SIG, se utilizan las siguientes abreviaturas:

SIGLA	NOMBRES
SG	Sistema de Gestión
UNHEVAL	Universidad Nacional Hermilio Valdizán
SGC	Sistema de Gestión de Calidad
SST	Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo
CSST	Comité del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo
SGA	Sistema de Gestión Ambiental
IPER	Matriz de identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles
IAEIC	Matriz de identificación de aspectos, evaluación de impactos ambientales y sus controles
NC	No conformidad
SGTH	Sistema de Gestión del Talento Humano

Tabla 11: Abreviaturas Manual del SIG

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN:

4.1. Comprensión de la organización y de su contexto:

Descripción:

La UNHEVAL es una institución pública de educación superior, creada por Ley Nº 14915; se gobierna por la Constitución Política del Perú, se rige con la Ley Universitaria 30220 y actualmente contribuye al progreso de la sociedad.

Actualmente, la Universidad Nacional Hermilio Valdizán tiene una moderna infraestructura en la ciudad universitaria de Cayhuayna, que la pone a la altura de las mejores universidades de Latinoamérica.

En sus claustros se brinda una educación de calidad que contribuye con el desarrollo de la región Huánuco y del país, a través de la formación académico profesional, investigación, responsabilidad social y los estudios de posgrado.

La Universidad Nacional Hermilio Valdizán cuenta con 14 Facultades, 27 Escuelas Profesionales y 18 Direcciones Administrativas.

Misión

“Brindar formación profesional científica, tecnológica y humanística a los estudiantes universitarios de manera competitiva y con responsabilidad social”

Objetivos Estratégicos

- **OEI1.** Mejorar la formación académica de los estudiantes universitarios
- **OEI2.** Fortalecer la investigación formativa, científica y tecnológica en la comunidad académica
- **OEI3.** Promover la responsabilidad social en la comunidad universitaria
- **OEI4.** Mejorar la calidad de la gestión institucional en la Universidad

Análisis FODA DE LA Gestión del Talento Humano

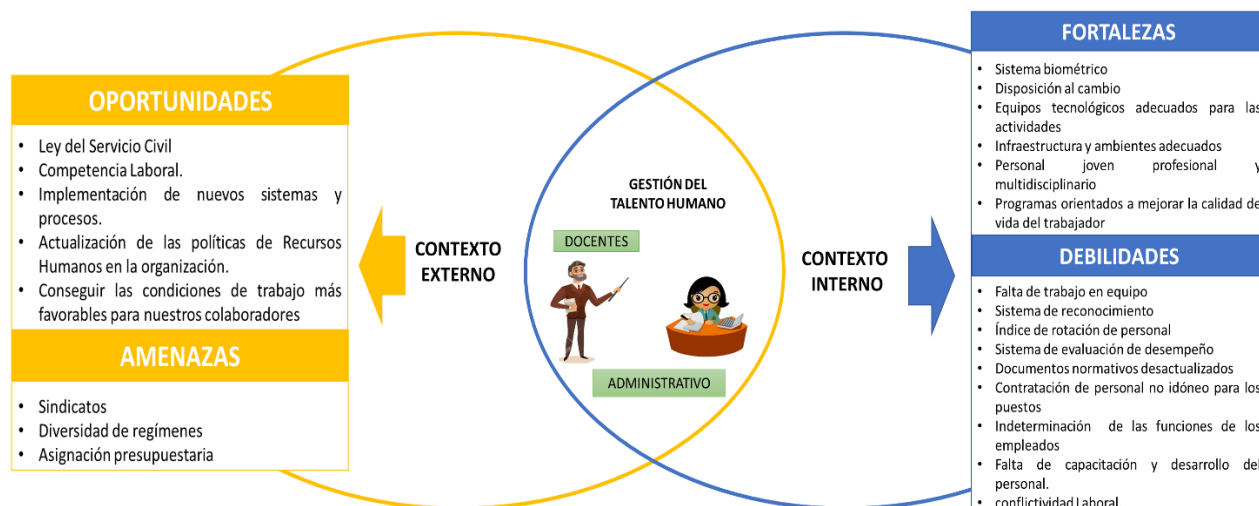


Gráfico 44:FODA del SGTH

4.2. Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas:

La Universidad Nacional Hermilio Valdizán ha determinado las necesidades y cómo se dará respuesta a cada una de las partes interesadas identificadas. formato **F09-SG_REGISTRO DE PARTES INTERESADAS.**

Así mismo se identifican los aspectos ambientales, peligros y riesgos asociados a las actividades que implica la Gestión del Talento Humano y el SG de acuerdo al **Procedimiento P01-SG_GESTIÓN DE RIESGOS DEL SIG.**

4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión-SG:

El alcance del Sistema de Gestión es el Proceso educativo; el cual comprende desde la “Organización del trabajo” hasta la “Gestión del Desarrollo y Capacitación”.

Excluyendo el punto 8.3 Diseños de los Productos y Servicios.

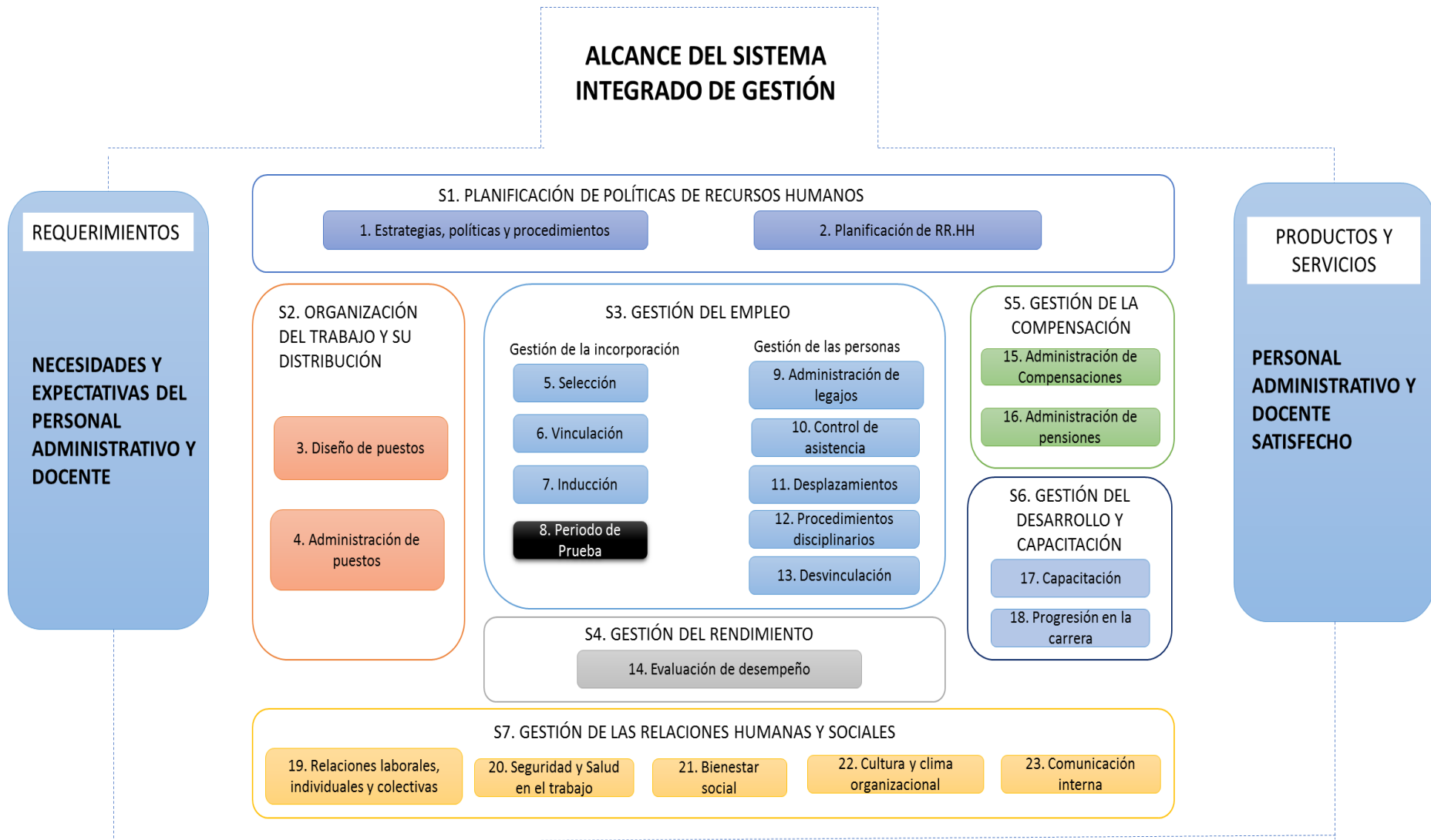
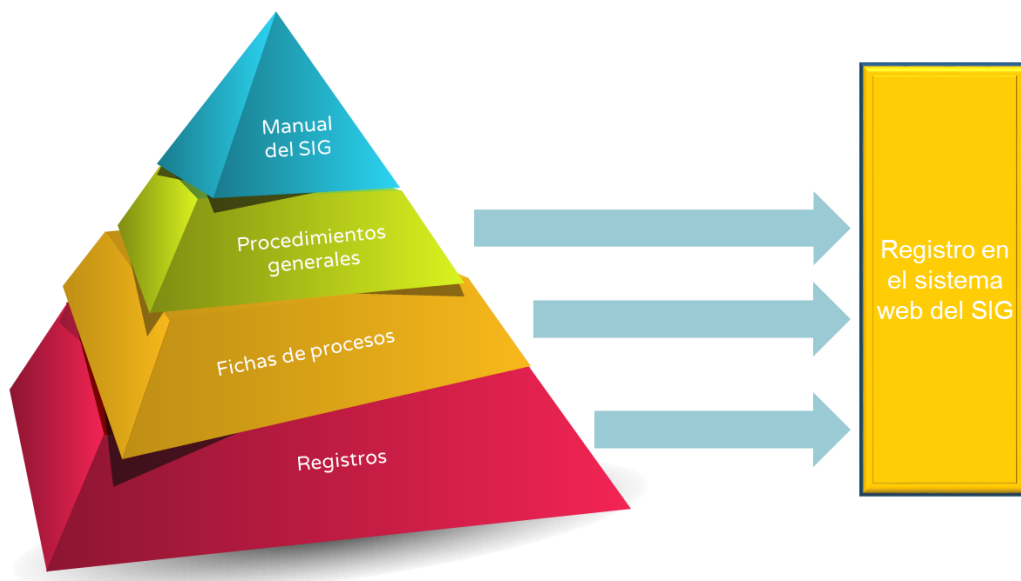


Gráfico 45: Alcance del SG

4.4. Sistema de gestión:

La Universidad Nacional Hermilio Valdizán tiene definido un Sistema de Gestión del Talento Humano como medio para asegurar la conformidad de los servicios brindados a la población universitaria.

Este sistema se estructura en una documentación aplicable por parte de todas las personas implicadas en los procesos realizados, dando respuesta a demás a los diferentes requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 de la siguiente forma.



5

Gráfico 46: Documentación del SG

5. LIDERAZGO:

5.1. Liderazgo y compromiso:

La Alta Dirección garantiza su liderazgo y compromiso con el desarrollo, implementación, mantenimiento y la mejora continua de la eficacia del SG, con las siguientes acciones:

- a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SG en la Revisión por la Dirección.
- b) Estableciendo la política y objetivos del SG, en el presente Manual y asegurando que sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica a través de su

alineamiento con la Misión (propósito) y la Visión (Dirección estratégica) en las reuniones de revisión del Plan Estratégico Institucional

- c) Asegurando la integración de los requisitos del SG dentro de los procesos de la organización.
- d) Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos a través del uso de las Fichas de procedimientos, la revisión de los resultados de los indicadores de desempeño de los procesos, las matrices de riesgos y el seguimiento a las acciones definidas para tratar los riesgos.
- e) Asegurando la disponibilidad de los recursos (humanos, de infraestructura, financieros y tecnológicos), en el Plan Operativo, Presupuesto y Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones.
- f) Comunicando la importancia de una gestión efectiva y el cumplimiento de los requisitos del SG.
- g) Brindando el apoyo a roles y funciones complementarias al SG.

5.2. Política del SG:

El Sistema de Gestión del Talento humano busca el desarrollo integral de las competencias del equipo humano administrativo y docente de la Universidad, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo y la protección del medio ambiente. Por ello nos comprometemos con el cumplimiento de los siguiente:

- Mantener y mejorar el sistema de gestión de acuerdo a las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, logrando obtener una concientización del todos los colaboradores de la UNHEVAL
- Cumplir las normas legales y otros requisitos aplicables en aspectos de calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional.
- Realizar todas las actividades de la Institución cuidando y protegiendo el medio ambiente, utilizando la cantidad de recursos necesarios para mejorar las prácticas medioambientales que logren técnicas más eficientes en el manejo de residuos peligrosos, residuos sólidos y todas aquellas prácticas que puedan afectar el suelo, el aire y el agua; formar al personal con conciencia para que la cultura se expanda a la comunidad.

- Identificar peligros, implementar procedimientos de trabajo seguro, ejecutar el programa de salud ocupacional, de bienestar; diseñar y cumplir un programa de capacitación que se ajuste a las necesidades de los colaboradores enfocados en mitigar los accidentes e incidentes de las labores diarias y esporádicas, empoderar a cada uno de los trabajadores para que cuide de su integridad y la de sus compañeros.

Con finalidad de asegurar el éxito de nuestra gestión, la política integrada es comunicada al personal y estará disponible para otras partes interesadas.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización:

La responsabilidad y autoridad del personal involucrado en el SG, están definidas en los diferentes documentos del SG. con lo cual nos aseguramos que el SG es conforme a los requisitos de las normas correspondientes, que los procesos generen y entreguen las salidas previstas, se informe a la Alta Dirección sobre el desempeño del SG y las oportunidades de mejora, se promueva el enfoque al cliente y se asegure la integridad de los cambios del SG:

- Se ha conformado el siguiente comité: Comité Central del SG
- En el **Anexo 3: Estructura orgánica de la UNHEVAL** se muestra estructura orgánica de la UNHEVAL y del SG; **Error! No se encuentra el origen de la referencia.** se definen las responsabilidades generales en el SG.
- La organización y funciones del CSST, están especificadas en la Ley y Reglamento de SST.

5.4. Consulta y participación de los trabajadores

Se establecen procesos para la consulta y la participación de los trabajadores a todos los niveles y funciones aplicables a través del:

- a) Proceso **S7.1: Relaciones laborales, individuales y colectivas**, donde se asegura la participación de los representantes sindicales de los trabajadores
- b) Acceso a la información del SG a través del Sistema web
- c) Procedimiento del Gráfico 43: S7.5 Comunicación interna
- d) Foro de consultas habilitado en el Sistema Web

6. PLANIFICACIÓN:

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades:

Para abordar los riesgos y oportunidades, se tiene el procedimiento P01-SG_GESTIÓN DE RIESGOS DEL SG, y para el tratamiento de los Riesgos las matrices M01-SG_Gestión de riesgos ambientales – IAEIC y M2-SIG_Gestión de riesgos de seguridad y salud en el trabajo – IPER y Plan de Ecoeficiencia.

6.2. Objetivos del Sistema de Gestión y planificación para lograrlos:

Se han identificado los siguientes objetivos generales del SG:

En el formato **F08-SG_OBJETIVOS GENERALES DEL SG** se establecen, implementan y se mantienen objetivos específicos y los programas para alcanzar los objetivos, metas y evaluación. Dichos programas incluyen: Asignación de responsabilidades, en las funciones y niveles pertinentes; y los recursos y plazos para lograrlo.

OBJETIVO	SISTEMA DE GESTIÓN	DESCRIPCIÓN
OB1	SGC	Desarrollar las competencias del equipo humano
OB2	SGS	Cumplir las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo
OB3	SGA	Elaborar el Programa de intervención Integral para el cuidado del Medio Ambiente

Tabla 12: Objetivos Generales del SIG

6.3. Planificación de los cambios:

Los cambios en el SG se realizan a solicitud de cualquier personal administrativo o docente de la UNHEVAL, resultados de las mediciones del desempeño, objetivos y proyectos de mejora, metas institucionales, auditorías internas o la mejora continua. Para dichos cambios se cuenta con un **F01-SG_SOLICITUD DE CAMBIOS**; así mismo para hacer efectivo un cambio de debe se considera lo siguientes:

- La razón o motivos de los cambios, así como sus potenciales consecuencias en el SG
- Que se mantenga la integridad del SG
- Que se cuente con los recursos necesarios
- Se asignen correctamente las responsabilidades y autoridades

Una vez decidido el cambio, para llevarlo a cabo y asegurar la integridad del SG, la instancia pertinente debe: primero actualizar el Mapa de Procesos si fuese necesario, segundo las Fichas de Proceso, donde se han definido los cambios.

7. APOYO:

7.1. Recursos:

El sistema de Gestión del Talento Humanos tiene asignado en su plan operativo anual, Presupuesto Anual, Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones (PAAC) y Plan analítico de personal (PAP) que aseguran los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión.

7.1.1. Generalidades:

Se determinan y brindan los recursos necesarios para mantener y mejorar el SG, a través de la gestión por procesos y otros mecanismos de gestión implementados. Se toman en cuenta:

- La disponibilidad y limitaciones de los recursos, dentro del marco legal aplicable

7.1.2. Personas:

Se requiere la disposición y participación del personal con las competencias técnica necesarias para llevar a cabo los procesos y actividades inherentes al Sistema; se asegura que el personal cuente con las competencias a través del siguiente proceso y procedimiento.

- Gráfico 13: S3.1.1.1 Selección del personal administrativo y Gráfico 14: S3.1.1.2 Selección del personal docente
- Gráfico 35: S6.2 Capacitación del personal

7.1.3. Infraestructura:

Se determina, provee y mantiene la infraestructura necesaria y adecuada para lograr la conformidad con los requisitos, la misma que incluye:

- Oficinas
- Equipos tecnológicos
- Servicios de apoyo (mantenimiento, seguridad y otros)

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos:

La determinación, gestión y control de las condiciones del ambiente de trabajo se desarrollan por el procedimiento: **Gráfico 38: S7.2 Seguridad y Salud en el trabajo.**

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición:

Veremos la trazabilidad en los procesos de:

- S3.1: Gestión de la Incorporación:
- S6: Gestión de desarrollo y capacitación: Gráfico 34:S6.1 Formulación del plan de desarrollo de personas y Gráfico 35:S6.2 Capacitación del personal

7.1.6. Conocimiento de la organización:

Se asegura el conocimiento de la organización a través del **procedimiento del Gráfico 17: S3.1.3 Inducción** que tiene como objetivo dar a conocer el contexto de la organización; así mismo los documentos de gestión se encuentran disponible en la en la página web institucional

7.2. Competencia:

La universidad contrastara el perfil de puestos para asegurar la conformidad con los requisitos de los servicios.

Para asegurar la competencia, toma de conciencia y formación de los trabajadores la institución realiza lo siguiente:

- a) Determina las competencias necesarias de los puestos de trabajo, especificados en el “Manual de perfil de puestos - MPP”. Evalúa de las competencias de los trabajadores y determina las brechas; esto se realiza según los **procedimientos S3.1.1 Selección (Gráfico 13 y Gráfico 14) y S4.2 Evaluación del rendimiento (Gráfico 30)**
- b) Considerando la evaluación del rendimiento se determina y proporciona capacitaciones necesarias a los trabajadores de acuerdo a lo establecido en **Plan de Capacitación Docente salida del proceso de S6: Gestión del Desarrollo y Capacitación.**
- c) Evalúa la eficacia de la capacitación, la misma que se realiza según **formato F01-S6_EVALUACION EFICACIA DE LAS CAPACITACIONES.**

La Unidad de Escalafón mantiene los “Legajos Personales” de cada trabajador administrativo y docente, en él se incluye también el Historial de Incidentes y reportes de los mismos.

7.3. Toma de conciencia:

Las Gerencias aseguran que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades, y responsabilidades asumidas en la operación del SG, y de cómo estas contribuyen al logro de los objetivos, metas y programas del SG mediante la ejecución de reuniones, talleres de sensibilización y envío de mensajes.

7.4. Comunicación:

Para las comunicaciones internas entre los diferentes niveles y funciones, respecto del SIG y su eficacia, se ha establecido el procedimiento **S7.5 Comunicación Interna (Gráfico 43)**.

7.5. Información documentada:

7.5.1. Generalidades

La documentación que describe los procesos del SG, incluye:

- a) Declaraciones documentadas de la política y objetivos
- b) El presente Manual del SG
- c) El Reglamento Interno de SST
- d) Los procedimientos documentados, formatos, registros requeridos por las Normas del SG y procesos declarados en el alcance.

La documentación del Sistema se encuentra en un mismo formato registrados por nombre, código, fecha de actualización y versión.

7.5.2. Creación y actualización:

Los documentos se encontrarán disponibles en físico y digital en la página web de la institución y se identificarán mediante códigos.

Los documentos serán revisados de forma periódica y actualizados de ser necesario, previa aprobación por la instancia pertinente.

7.5.3. Control de la información documentada:

El acceso a la información es limitado, los documentos que son de carácter público estarán disponibles en la página web de la institución; en el caso de que la información es de uso reservado se debe solicitar permiso al secretario del SG o responsable del área.

8. OPERACION:

8.1 Planificación y control operacional:

Se planifica, implementa y controla las siguientes condiciones para la Gestión del Talento Humano:

- Definir y monitorear el cumplimiento de los requisitos para la realización de los servicios, de acuerdo a la ficha de procedimientos.
- Establecimiento de recursos y equipos de producción necesarios, así como equipos de seguimiento y medición **formato F03-SG_FICHAS DE PROCESO**
- Criterios de aceptación del servicio, para eso se utilizará el procedimiento de **P02-SG_MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS**
- Implementación del seguimiento, medición y control de los procesos se evalúa con el **formato F05-SG_EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE PROCESOS**

8.2. Requisitos de los productos y servicios:

8.2.1. Comunicación con el cliente:

Para la comunicación con el cliente se ha identificado el procedimiento **S7.5: Comunicación Interna (Gráfico 43)** y el procedimiento de **P02-SG_MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS)**

8.2.2. Determinación de requisitos para los productos y servicios:

Los requisitos de los servicios, están definidos en la ficha de procedimiento y diagrama de flujo del procedimiento **S6.2 Capacitación del personal (Gráfico 35).**

8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios:

Los requisitos establecidos para los servicios están definidos en las fichas procedimientos de **S4.2 Evaluación del rendimiento (Gráfico 30)** , **S6.1 Formulación**

del plan de desarrollo de personas (Gráfico 34), y S6.2 Capacitación del personal (Gráfico 35), los cuales serán revisados a detalle por el responsable del proceso antes de firmar la conformidad.

8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios:

Los responsables de los procesos, identificados en los procedimientos, son los responsables de actualizar los cambios en los requisitos de los servicios y actualizarlos oportunamente en dichos documentos. Los cambios efectuados se registran en **formato F01-SG_SOLICITUD DE CAMBIOS**

8.3. Diseños de los Productos y Servicios:

NO APLICA.

8.4. Control de los procesos, productos y servicio suministrados externamente:

8.4.1. Generalidades:

Los criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de los proveedores externos están determinados en los respectivos términos de referencia, bases y contratos; los cuales se conservan en el Archivo de la unidad de Abastecimiento.

Así mismo para los criterios de evaluación y selección se cuenta con el proceso de **P04-SIG_PROCESO DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDOR**, y para la evaluación del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos con un proceso de **P03-SG_EVALUACIÓN DE PROVEEDOR (EMISIÓN DE ORDEN DE SERVICIO)**

8.4.2. Tipo y alcance del control:

Para asegurar que los servicios adquiridos cumplan con los requisitos especificados por los usuarios y controles operacionales ambientales y de SST, se ha establecido el proceso **P04-SG_PROCESO DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDOR**, y proceso de **P03-SG_EVALUACIÓN DE PROVEEDOR (EMISIÓN DE ORDEN DE SERVICIO)**, los cuales se realizan de acuerdo con la Ley de Adquisiciones y Contrataciones del Estado y su Reglamento, y otras normas vigentes.

Adicionalmente, se ha establecido las Bases del Proceso de Selección como documento para cada proceso de selección.

Los resultados de los procesos de selección son publicados en la página Web del SEACE.

8.4.3. Información para proveedores externos:

Se establece Especificaciones Técnicas, Términos de Referencia y bases, para la adquisición de servicios, que se detallan en cada proceso de adquisición, los mismos que incluyen, según sea apropiado:

- Requisitos para la aprobación y calificación del servicio a adquirir
- Requisitos para la calificación del Postor.

La verificación y conformidad del servicio contratado lo realizan las áreas usuarias.

8.5. Producción y provisión del servicio-PPS:

8.5.1. Control de la Producción y de la provisión del servicio - PPS:

El control de las operaciones en la prestación de servicios se apoya en el **procedimiento P02-SG_MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS**

8.5.2. Identificación y trazabilidad:

Las Unidades orgánicas, a través de sus registros, tienen la capacidad de realizar la trazabilidad de los servicios. La identificación, según el proceso, se realiza a través del número de Registro, oficio, expediente o fecha.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos:

Los expedientes, con los datos de los clientes, son identificados, verificados, protegidos y salvaguardados adecuadamente en las unidades correspondientes.

En caso de pérdida o deterioro, se informa a las instancias respectivas y se registra tal situación. Los mecanismos están especificados en los procedimientos específicos de las Oficinas.

8.5.4. Preservación:

La conservación de la documentación generada, con los requisitos de los mismos, están definida en el procedimiento **P06-SG_CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA**.

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega:

Las actividades posteriores a la prestación del servicio, están indicadas en el **procedimiento S6.2 Capacitación del personal (Gráfico 35)** y el marco normativo aplicable.

8.5.6. Control de los cambios:

La revisión y control de los cambios en la prestación del servicio para asegurar la continuidad en la conformidad con los requisitos, se especifican en el **formato F01-SG_SOLICITUD DE CAMBIOS**, en la cual se evidencia la conformidad por el responsable del servicio

8.5.6. Liberación de los productos y servicios:

La liberación del servicio se lleva a cabo una vez se encuentre aprobado el Plan de desarrollo de personas.

8.5.7. Control de las salidas no conformes-SNC:

El SG establece acciones para prevenir y responder ante situaciones potenciales de emergencia, según se establece en el **Procedimiento P05-SG_CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES** Se pondrán a prueba periódicamente las acciones de respuesta planificadas, cuando sea factible.

9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO:

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación:

9.1.1. Generalidades:

Se ha planificado e implementado los procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad con los requisitos.
- b) Asegurar la conformidad del SG.
- c) Mejorar continuamente la eficacia del SG.
- d) El desempeño y efectividad de los sistemas de gestión

Determinando:

- a) Aquello que requiere ser monitoreado y medido en el SG
- b) Los métodos aplicados para monitorear, medir, analizar y evaluarlos, obteniendo resultados válidos.
- c) Cuando se llevarán a cabo el monitoreo y las mediciones.
- d) Quién es el responsable de las mediciones.
- e) Cuando se analizarán y evaluarán los resultados del monitoreo y de las mediciones.
- f) Quién es el responsable del análisis y evaluación de los resultados.

Para la evaluación del desempeño se cuenta el **formato F05-SG_EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE PROCESOS.**

9.1.2. Satisfacción del cliente:

Como una de las medidas del desempeño del SG, se realiza el seguimiento de la información de la percepción de sus clientes con relación al cumplimiento de los requisitos de los servicios. Para ello se hace uso el **formato P02-SG_MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS.**

9.1.3. Análisis y evaluación:

Para demostrar la idoneidad y eficacia del SG, se determina, recopila y analiza los datos apropiados, a fin de identificar donde pueden realizarse la mejora continua. Se incluyen los datos resultados de medición y seguimiento, grado de satisfacción del cliente y

grupos de interés, desempeño y eficacia del SG, eficacia de las acciones para tratar riesgos y oportunidades, desempeño proveedores externos, necesidades de mejora y otros relevantes. Se tiene el **formato F05-SG_EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE PROCESOS**

9.2. Auditoria Interna:

Las auditorías internas estarán a cargo del Comité central del SG, serán los encargados de determinar el grado de implementación del Sistema de Gestión del Talento Humano. Las auditorias serán registradas en el **formato F06-SG_AUDITORIA INTERNA DEL SG.**

9.3. Revisión por la Dirección:

La Alta Dirección, a través del Comité Central del SIG, efectúa, por lo menos una vez al año, la revisión del SIG, a fin de asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia. La realización de la reunión se registrará en el **formato F07-SIG_ACTAS DE REVISIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN** y al finalizar la reunión se elaborará un informe de revisión producto de la reunión.

10. MEJORA:

10.1. Generalidades:

La determinación y selección de las oportunidades de mejora, se han definido a través de la formulación, implementación, desarrollo de políticas, objetivos y resultados de las auditorias de SIG y revisión por la dirección.

10.2. No Conformidades y acción correctiva:

Investigación de Incidentes:

Los incidentes son investigados y registrados según el **procedimiento P05-SG_CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES**

10.3. Mejora continua:

Se ha establecido los procesos necesarios para mejorar continuamente el desempeño del SG a través de: la Política, Objetivos y metas del SG, resultados de las auditorias, análisis de datos, acciones correctivas/preventivas y revisión por la Dirección. Para ello

se cuenta con los procedimientos **P01-SG_GESTIÓN DE RIESGOS DEL SG** y el **Sistema web** que mostrará el avance de los indicadores ingresados al sistema, con el responsable del proceso o comisión de auditoría interna podrá realizar las evaluaciones del porcentaje de cumplimiento e cada indicador definido.

CAPITULO V DISCUSIÓN O CONTRASTE DE RESULTADOS

En la justificación planteada en nuestra investigación, mencionamos la importancia de la Implementación de un Sistema de Gestión del Talento Humano según la ISO 9001, ISO 14001 e ISO 4500, lo cual permitirá una gestión transversal en materias sensibles para la institución, sus trabajadores y la sociedad; elevando así la eficacia y la eficiencia en la toma de decisiones a corto y a largo plazo.

Bajo nuestro enfoque y las investigaciones realizadas por María Augusta Barros Meneses (2010) en su tesis titulada “Diseño de un sistema de gestión del talento humano en el servicio de rentas internas” y Br. Ángel Alfonso Vásquez Aguilar (2018) en su tesis titulada “Gestión del talento humano en el marco de la Ley Servir en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018”; concordamos que es necesario contemplar los Lineamientos establecidos por la Ley del Servicio Civil en el Sistema de Gestión del Talento Humano, y que a su vez nos provea de información idónea para la toma de decisiones y mejor continua.

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015			
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (1 punto: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fases de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).			
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN	
		Cumple	No Cumple
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN			
4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO		1	0
1	¿Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización?	1	
2	¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas?	1	
4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS			
3	¿Se han determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad?	1	
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.	1	
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas y ubicación geográfica.	1	
6	¿El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?	1	
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.	1	
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?	1	
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS			
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización	1	
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.	1	
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.	1	
SUBTOTAL		11	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		100%	
5. LIDERAZGO			
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL			
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.	1	
5.1.2 Enfoque en el cliente			
2	La alta dirección garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.	1	
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.	1	

5.2 POLITICA			
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA			
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.	1	
5.2.2 Comunicación de la política de calidad			
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.	1	
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN			
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.	1	
SUBTOTAL		6	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		100%	
6. PLANIFICACION			
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES			
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.	1	
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.	1	
6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD Y LA PLANIFICACION PARA LOGRARLOS			
3	¿Se han planificado las acciones para el logro de los objetivos del SGC, programas de gestión?	1	
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos	1	
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS			
5	¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?	1	
SUBTOTAL		5	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		100%	
7. APOYO			
7.1 RECURSOS			
7.1.1 Generalidades			
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)	1	
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición			
7.1.5.1 Generalidades			
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?	1	
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones			
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.	1	
7.1.6 Conocimientos de la organización			
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.	1	
7.2 COMPETENCIA			
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria	1	
7.3 TOMA DE CONCIENCIA			
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.	1	

7.4 COMUNICACIÓN			
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SGC dentro de la organización.	1	0
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA			
7.5.1 Generalidades			
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.	1	
7.5.2 Creación y actualización			
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.	1	
7.5.3 Control de la información documentada			
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.	1	
SUBTOTAL		10	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		100%	
8. OPERACIÓN			
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL			
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.	1	
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.	1	
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.	1	
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.	1	
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
8.2.1 Comunicación con el cliente			
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.	1	
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.	1	
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.	1	
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios			
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.	1	
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios			
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.	1	
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.	1	
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.	1	
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	1	
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.	1	
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios			
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.	1	

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
8.3.1 Generalidades			
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.		
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo			
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.		
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo			
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.		
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.		
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.		
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo			
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.		
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.		
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.		
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación		
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.		
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo			
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas		
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios		
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación		
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.		
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.		
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo			
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios		
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.		
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE			
8.4.1 Generalidades			
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.	1	
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	1	
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.	1	
35	Se conserva información documentada de estas actividades	1	

8.4.2 Tipo y alcance del control			
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.	1	
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.	1	
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.	1	
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.	1	
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.	1	
8.4.3 Información para los proveedores externos			
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.	1	
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.	1	
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.	1	
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.	1	
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.	1	
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO			
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio			
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	1	
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.	1	
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.	1	
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados	1	
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.	1	
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.	1	
52	Se controla la designación de personas competentes.	1	
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.	1	
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.	1	
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	1	
8.5.2 Identificación y trazabilidad			
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.	1	
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.	1	
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.	1	
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos			
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.	1	

60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.	1	
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.	1	
8.5.4 Preservación			
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.	1	
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega			
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	1	
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.	1	
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.	1	
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.	1	
67	Considera los requisitos del cliente.	1	
68	Considera la retroalimentación del cliente.	1	
8.5.6 Control de cambios			
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.	1	
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.	1	
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.	1	
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.	1	
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.	1	
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.	1	
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES			
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.	1	
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.	1	
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.	1	
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras	1	
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.	1	
SUBTOTAL		62	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		86%	
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO			
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION			
9.1.1 Generalidades			
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.	1	
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.	1	

3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.	1	
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.	1	
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.	1	
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.	1	
9.1.2 Satisfacción del cliente			
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	1	
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.	1	
9.1.3 Análisis y evaluación			
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.	1	
9.2 AUDITORIA INTERNA			
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.	1	
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de ISO 9001:2015.	1	
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.	1	
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.	1	
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.	1	
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.	1	
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.	1	
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.	1	
9.3 REVISION POR LA DIRECCION			
9.3.1 Generalidades			
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.	1	
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección			
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.	1	
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.	1	
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.	1	
22	Considera los resultados de las auditorías.	1	
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.	1	
24	Considera la adecuación de los recursos.	1	
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.	1	
26	Se considera las oportunidades de mejora.	1	
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección			
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.	1	
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.	1	
29	Incluye las necesidades de recursos.	1	
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.	1	
SUBTOTAL		30	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		100%	

10. MEJORA			
10.1 Generalidades			
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.	1	0
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA			
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.	1	
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.	1	
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.	1	
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.	1	
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.	1	
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.	1	
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	1	
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.	1	
10.3 MEJORA CONTINUA			
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.	1	
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.	1	
SUBTOTAL		11	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		100%	

Tabla 13: Evaluación Final - ISO 9001:2015

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SEGÚN ISO 45001-2018			
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (1 punto: Se establece, se implementa y se mantiene; B. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).			
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN	
		Cumple	No Cumple
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN			
4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO		1	0
1	¿La organización determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito, y que afectan a su capacidad para alcanzar los resultados previstos de su sistema de gestión de la SST?	1	
4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS TRABAJADORES Y DE LAS PARTES INTERESADAS			
2	¿La organización determina las otras partes interesadas, además de los trabajadores, que son pertinentes al sistema de gestión?	1	
3	¿La organización determina las necesidades y expectativas pertinentes (los requisitos) de los trabajadores y de otras partes interesadas?	1	
4	¿La organización determina cuáles de estas necesidades y expectativas son, o podrían convertirse, en requisitos legales y otros requisitos?	1	
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA SST			
5	¿El alcance del SST se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?	1	
6	Se tiene disponible y documentado el alcance del SST	1	
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS			
7	¿La organización establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un sistema de gestión de la SST, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de este documento?	1	
SUBTOTAL		7	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		100%	
5. LIDERAZGO			
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL			
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SST.	1	
5.2 POLITICA DE LA SST			
2	La política de la SST con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.	1	
3	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.	1	
4	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.	1	
5	La política de la SST es pertinente y apropiada.	1	
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN			
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.	1	
5.4 CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES			
7	Se han establecido procesos para la consulta y la participación de los trabajadores a todos los niveles de toda la organización.	1	
SUBTOTAL		7	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		100%	

6. PLANIFICACION			
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES			
1	Se han considerado las cuestiones referidas al contexto, las partes interesadas y el alcance del sistema de gestión de SST	1	
2	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el Sistemas de gestión de SST logre los resultados esperados.	1	
3	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.	1	
4	Se mantiene información documentado los riesgos y oportunidades, y los procesos y acciones necesarios para determinar y abordar los mismos	1	
6.1.2 IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS			
5	Se han establecido, implementado y mantenido procesos de identificación continua y proactiva de los peligros	1	
6	Se han establecido, implementado y mantenido procesos para evaluar los riesgos para la SST a partir de los peligros identificados, teniendo en cuenta la eficacia de los controles existentes	1	
7	Se han establecido, implementado y mantenido procesos para determinar y evaluar los otros riesgos relacionados con el establecimiento, implementación, operación y mantenimiento del sistema de gestión de la SST	1	
8	Se han definido metodologías y criterios para la evaluación de los riesgos para la SST con respecto al alcance, naturaleza y momento en el tiempo, para asegurarse que son más proactivas que reactivas y que se utilicen de un modo sistemático	1	
9	Se mantiene estas metodologías y criterios como información documentada	1	
10	Se establece, implementa y mantiene procesos para evaluar oportunidades para la SST que permitan mejorar el desempeño de la SST	1	
6.1.3. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS			
11	Se establece, implementa y mantiene procesos para determinar y tener acceso a los requisitos legales y otros requisitos actualizados que sean aplicables a sus peligros, sus riesgos para la SST y su sistema de gestión de la SST.	1	
6.1.4. PLANIFICACIÓN DE ACCIONES			
12	Se planifican acciones para abordar riesgos, oportunidades, requisitos legales y otros requisitos	1	
13	Se planifican acciones para prepararse y responder ante situaciones de emergencia	1	
14	Se planifica la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la SST o en otros procesos de negocio, y la manera de evaluar la eficacia de estas acciones.	1	
15	Se considera la jerarquía de controles y las salidas del sistema de gestión de la SST cuando planifican la toma de acciones.	1	
6.2 OBJETIVOS DE LA SST Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS			
6.2.1. Objetivos de la SST			
16	Se establecen objetivos de la SST para las funciones y niveles pertinentes para mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión de la SST y el desempeño de la SST	1	
6.2.2. Planificación para lograr los objetivos de la SST			
17	Se determina como lograr los objetivos, los recursos necesarios, el responsable, el tiempo y cómo se evaluarán los resultados, incluyendo los indicadores de seguimiento	1	
18	Se determina como lograr los objetivos establecidos	1	

19	Se determina los recursos necesarios para el cumplimiento de objetivos	1	
20	Se determina el responsable para el cumplimiento de objetivos	1	
21	Se determina como el tiempo en el que se finalizarán los objetivos establecidos	1	
22	Se determina cómo se evaluarán los resultados, incluyendo los indicadores de seguimiento	1	
23	Se determina cómo se integrarán las acciones para lograr los objetivos de la SST en los procesos de negocio	1	
SUBTOTAL		23	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		100%	
7. APOYO			
7.1 RECURSOS			
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la SST.	1	
7.2 COMPETENCIA			
2	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento de la SST son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria	1	
7.3 TOMA DE CONCIENCIA			
3	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.	1	
7.4 COMUNICACIÓN			
7.4.1 Generalidades			
4	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la SST	1	
7.4.2 Comunicación Interna			
5	Se comunica internamente la información pertinente para el sistema de gestión de la SST en diversos niveles y funciones de la organización, incluyendo los cambios en el sistema de gestión de la SST	1	
6	Los procesos de comunicación permiten a los trabajadores contribuir a la mejora continua	1	
7.4.3 Comunicación Externa			
7	Se comunica externamente la información pertinente para el sistema de gestión de la SST, según se establece en los procesos de comunicación de la organización, teniendo en cuenta los requisitos legales y otros requisitos	1	
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA			
7.5.1 Generalidades			
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces de la SST	1	
7.5.2 Creación y actualización			
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.	1	
7.5.3 Control de la información documentada			
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el Sistema de gestión de la SST	1	
SUBTOTAL		10	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		100%	

8. OPERACIÓN			
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL			
8.1.1 Generalidades			
1	La organización planifica, implementa, controla y mantiene los procesos necesarios para cumplir los requisitos del sistema de gestión de la SST y para implementar las acciones determinadas anteriormente	1	
8.1.2 Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST			
2	La organización establece, implementa y mantiene procesos para la eliminación de los peligros y la reducción de los riesgos para la SST.	1	
8.1.3 Gestión del cambio			
3	La organización establece procesos para la implementación y el control de los cambios planificados temporales y permanentes que impactan en el desempeño de la SST	1	
8.1.4 Compras			
8.1.4.1 Generalidades			
4	La organización establece, implementa y mantiene procesos para controlar la compra de productos y servicios que forma que asegure su conformidad con su sistema de gestión de la SST	1	
8.1.4.2 Contratistas			
5	La organización coordina sus procesos de compras con sus contratistas, para identificar los peligros y para evaluar y controlar los riesgos para la SST.	1	
6	Los procesos de compra definen y aplican los criterios de la seguridad y salud en el trabajo para la selección de contratistas	1	
8.1.4.3 Contratación externa			
7	La organización asegura que las funciones y los procesos contratados externamente estén controlados	1	
8.2 Preparación y respuesta ante emergencias			
8	La organización establece, implementa y mantiene procesos necesarios para prepararse y para responder ante situaciones de emergencia potenciales.	1	
SUBTOTAL		8	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		100%	
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO			
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION DEL DESEMPEÑO			
9.1.1 Generalidades			
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.	1	
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.	1	
3	Determina los criterios frente a los que la organización evaluará su desempeño de la SST	1	
4	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.	1	
5	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.	1	
6	Evalúa el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la SST	1	
7	Asegura que el equipo de seguimiento y medición se calibra o se verifica según sea aplicable y mantiene según sea apropiado	1	
8	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.	1	
9.1.2 Evaluación del cumplimiento			
9	Determina la frecuencia y los métodos para la evaluación del cumplimiento	1	
10	Evalúa el cumplimiento y toma acciones de ser necesario	1	
11	Conserva información documentada de los resultados de la evaluación del cumplimiento	1	

9.2 AUDITORIA INTERNA			
9.2.1 Generalidades			
12	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.	1	
9.2.1 Programa de auditoría interna			
13	Las auditorías proporcionan información sobre el Sistema de gestión de la SST conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de ISO 45001:2018	1	
14	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.	1	
15	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.	1	
16	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.	1	
17	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección, a los trabajadores, y a los representantes de los trabajadores	1	
18	Toma acciones para abordar las no conformidades y mejorar continuamente su desempeño de la SST	1	
19	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.	1	
9.3 REVISION POR LA DIRECCION			
20	La alta dirección revisa el Sistema de gestión de la SST a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia continua	1	
21	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.	1	
22	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de gestión de la SST	1	
23	Considera el grado en el que se han cumplido la política de la SST y los objetivos de la SST	1	
24	Considera la información sobre el desempeño de la SST	1	
25	Considera los resultados de las auditorías.	1	
26	Considera la consulta y la participación de los trabajadores	1	
27	Considera la adecuación de los recursos para mantener un sistema de gestión de la SST eficaz	1	
28	Considera las comunicaciones pertinentes con las partes interesadas.	1	
29	Se considera las oportunidades de mejora continua.	1	
30	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.	1	
31	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el Sistema de gestión de la SST	1	
32	Incluye las necesidades de recursos.	1	
33	Se comunica los resultados pertinentes de las revisiones por la dirección a los trabajadores, y a los representantes de los trabajadores	1	
34	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.	1	
SUBTOTAL		34	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		100%	
10. MEJORA			
10.1 Generalidades			
1	La organización ha determinado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para alcanzar los resultados previstos de su sistema de gestión de la SST	1	

10.2 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas			
2	La organización establece, implementa y mantiene procesos, incluyendo informar, investigar y tomar acciones para determinar y gestionar los incidentes y las no conformidades.	1	
3	La organización reacciona de manera oportuna ante el incidente o la no conformidad	1	
4	La organización evalúa, con la participación de los trabajadores e involucrando a otras partes interesadas pertinentes, la necesidad de acciones correctivas para eliminar la causa raíz del incidente o la no conformidad.	1	
5	La organización revida las evaluaciones existentes de los riesgos para la SST y otros riesgos	1	
6	Determina e implementa cualquier acción necesaria, incluyendo acciones correctivas, de acuerdo con la jerarquía de los controles y la gestión del cambio	1	
7	Evalúa los riesgos de la SST que se relacionan con los peligros nuevos o modificados, antes de tomar acciones	1	
8	Revisa la eficacia de cualquier acción tomada, incluyendo las acciones correctivas	1	
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de los incidentes o las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente.	1	
10	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de cualquier acción y acción correctiva, incluyendo su eficacia	1	
11	La organización comunica esta información documentada a los trabajadores pertinentes, y a los representantes de los trabajadores	1	
10.3 MEJORA CONTINUA			
12	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de gestión de la SST	1	
SUBTOTAL		12	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		100%	

Tabla 14: Evaluación Final - ISO 45001:2018

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION Ambiental SEGÚN NTC ISO 14001-2015			
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (1 punto: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fases de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).			
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN	
		Cumple	No Cumple
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN			
4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO		1	0
1	¿Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión ambiental?	1	
4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS			
2	¿Se han determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión ambiental?	1	
3	¿Se han determinado cuáles de estas necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales y otros requisitos?	1	
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL			
4	El alcance del SGA se ha determinado teniendo en cuenta las cuestiones externas e internas, requisitos legales, otros, unidades, funciones, límites físicos, actividades, productos y servicios, ¿autoridad y capacidad para ejercer control e influencia?	1	
5	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión Ambiental	1	
4.4 SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL			
6	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización	1	
SUBTOTAL		6	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		100%	
5. LIDERAZGO			
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO			
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGA.	1	
5.2 POLÍTICA AMBIENTAL			
2	La política ambiental con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.	1	
3	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.	1	
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN			
4	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.	1	
SUBTOTAL		4	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		100%	
6. PLANIFICACION			
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES			
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGA logre los resultados esperados.	1	
2	¿Se tiene documentado las acciones para abordar los riesgos y oportunidades?	1	

3	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar sus aspectos ambientales significativos, requisitos legales, otros requisitos, riesgos, oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema de Gestión Ambiental	1	
6.2 OBJETIVOS AMBIENTALES Y LA PLANIFICACION PARA LOGRARLOS			
4	¿Se determinaron y planificaron las acciones para lograr los objetivos ambientales?	1	
5	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos ambientales	1	
SUBTOTAL		5	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		100%	
7. APOYO			
7.1 RECURSOS			
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGA	1	
7.2 COMPETENCIA			
2	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGA son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia.	1	
3	La organización ha definido las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria	1	
4	Se mantiene información documentada	1	
7.3 TOMA DE CONCIENCIA			
5	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.	1	
7.4 COMUNICACIÓN			
6	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SGA dentro de la organización.	1	
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA			
7.5.1 Generalidades			
7	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaz del SGA.	1	
7.5.2 Creación y actualización			
8	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.	1	
7.5.3 Control de la información documentada			
9	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGA.	1	
SUBTOTAL		9	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		100%	
8. OPERACIÓN			
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL			
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.	1	
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.	1	
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.	1	
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.	1	
8.2 PREPARACIÓN Y RESPUESTAS ANTE EMERGENCIAS			
5	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para responder ante emergencias identificadas?	1	
SUBTOTAL		5	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		100%	

9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO			
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN			
9.1.1 Generalidades			
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.	1	
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.	1	
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.	1	
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.	1	
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGA.	1	
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.	1	
9.1.2 Evaluación del cumplimiento			
7	La organización cuenta con una metodología para la evaluación del cumplimiento de sus requisitos legales y otros requisitos	1	
9.2 AUDITORIA INTERNA			
8	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.	1	
9	Las auditorías proporcionan información sobre el SGA conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de ISO 14001:2015.	1	
10	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.	1	
11	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.	1	
12	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.	1	
13	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.	1	
14	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.	1	
9.3 REVISION POR LA DIRECCION			
15	La alta dirección revisa el SGA a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.	1	
16	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.	1	
17	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGA.	1	
18	Considera la información sobre el desempeño ambiental de la organización	1	
19	Considera los resultados de las auditorías.	1	
20	Considera la adecuación de los recursos.	1	
21	Considera las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas, incluidas las quejas.	1	
22	Se considera las oportunidades de mejora.	1	

23	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.	1	
24	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGA.	1	
25	Incluye las necesidades de recursos.	1	
26	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.	1	
SUBTOTAL		26	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		100%	
10. MEJORA			
10.1 General			
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para lograr los resultados previstos en su sistema de gestión ambiental.	1	
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS			
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.	1	
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.	1	
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.	1	
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.	1	
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.	1	
7	Hace cambios al SGA si fuera necesario.	1	
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	1	
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.	1	
10.3 MEJORA CONTINUA			
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGA.	1	
SUBTOTAL		10	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		100%	

Tabla 15: Evaluación Final - ISO 14001:2015

Se muestra el cuadro comparativo:

NUMERAL DE LA NORMA		% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION					
		ISO 9001:2015		ISO 14001:2015		ISO 45001:2018	
		Inicial	Final	Inicial	Final	Inicial	Final
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	25%	100%	17%	100%	14%	100%
5	LIDERAZGO	17%	100%	0%	100%	14%	100%
6	PLANIFICACIÓN	0%	100%	0%	100%	0%	100%
7	APOYO	0%	100%	11%	100%	0%	100%
8	OPERACIÓN	28%	86%	0%	100%	13%	100%
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	0%	100%	0%	100%	0%	100%
10	MEJORA	0%	100%	0%	100%	0%	100%

Tabla 16: Cuadro comparativo de Resultados

CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que el diseño un Sistema de Gestión del Talento Humano, gestiona positivamente el Talento Humano en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, considerando que el grado de cumplimiento de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 alcanzan un 100%.
2. Se realizó el diagnóstico del Sistema de Gestión del Talento Humano, obteniendo como grado de cumplimiento un 10% en la norma ISO 9001:2015, 2% en la norma ISO 14001:2015 y de 6% en la norma ISO 45001:2018 lo cual indica que no se cuenta con la documentación necesaria para el cumplimiento de un Sistema de Gestión del Talento Humano de la Universidad Nacional Hermilio Valdiza.
3. Se rediseño los procesos bajo el enfoque de la Gestión por Procesos, alineados a las normas establecidas por la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), eliminando actividades que no generan valor agregado al proceso, para aumentar la propuesta de valor y con la finalidad de contribuir al fortalecimiento del servicio civil y a la mejora continua de la administración pública, optimizando finalmente el servicio al ciudadano. El rediseño de los procesos consta de 7 procesos de nivel 1, 19 procesos de nivel 2, 14 procesos de nivel 3 y 8 de nivel 4, usando fichas técnicas de caracterización y diagramas de flujo bajo la notación BPMN.
4. Se logró el diseño del sistema web para el Sistema de Gestión del Talento Humano de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, el cual nos permitirá manejar eficientemente la documentación e indicadores necesarios para el cumplimiento y buen funcionamiento del Sistema de Gestión.

RECOMENDACIONES

1. Fortalecer al personal encargado de la implementación de la Gestión por Procesos en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
2. Formar y capacitar a un equipo técnico para la implementación del Sistema de Gestión del Talento Humano de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.
3. Sensibilizar a los docentes y personal administrativo de la UNHEVAL sobre la importancia de un Sistema de Gestión a través de capacitaciones, charlas, asesorías, campañas de sugerencias de mejoras y actividades de involucramiento con el personal.
4. Implementación de los Procesos rediseñados de la Gestión del Talento Humano y del Sistema de Gestión por las autoridades pertinentes.
5. Una vez implementado el Sistema de Gestión del Talento Humano, deberá estar en permanente monitoreo, a través de auditorías internas y Sistema Web.
6. Se debe hacer seguimiento a los indicadores propuestos del proceso, con la finalidad de evaluar el progreso y la mejora continua dentro de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar, B. Á. (2018). *Gestión del talento humano en el marco de la Ley Servir en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018*". Lima.
- Alcocer, I. G. (2015). *Diseño del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Seguridad Salud Ocupacional y Ambiental de acuerdo a las normas ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007, ISO 1400:2004 para la Empresa Siembranueva S.A.*
- Cárdenas, S. E. (2014). *Diseño de un sistema integrado de gestión a partir de las normas ISO 9001:2008, ISO 2200:2005 Y OHSAS 18001:2007 para la empresa inversiones Galavis S.A.S.*
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill.
- Civil, Autoridad Nacional del Servicio. (10 de noviembre de 2014). DIRECTIVA Nº 002-2014-SERVIR/GDSRH "NORMAS PARA LA GESTIÓN DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DE RECURSOS". Lima.
- Garimella, K., Lees, M., & Williams, B. (2008). *Introducción a BPM*. Indianápolis, Indiana: Wiley Publishing.
- Minería, O. s. (s.f.). *Sistema Integrado de Gestión - Osinergmin*. Obtenido de <http://www.osinergmin.gob.pe/sig/SitePages/Principal.aspx>
- Morales, R., & Zarate, B. (2016). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LA EFICACIA DE LOS MACROPROCESOS OPERATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN*.
- PORTER, M. (2008). *VENTAJA COMPETITIVA, CREACIÓN Y SOSTENIMIENTO DE UN DESEMPEÑO SUPERIOR*.
- Quispe Alavardo, J. L. (2018). *EVALUACION DEL NIVEL DE VARIACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN EN LA AUTOMATIZACION DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA DXN HUÁNUCO, 2018*. .
- Schmuller, J. (2001). *Aprendiendo UML*. Mexico: Pearson Educación Latinoamerica.
- White, S., & Miers, D. (2009). *Guía de Referencia y Modelado BPMN*. UDA: Future Strategies.

ANEXOS

Anexo 1: Registro Maestro de las partes interesadas de la UNHEVAL



UNIVERSIDAD
NACIONAL HERMILIO
VALDIZÁN

RETENCION DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	VERSION	0.1
	CÓDIGO	F09-SG
	REGISTRO DE PARTES INTERESADAS, IDENTIFICACIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	
	FECHA ELAB	28/01/2019

Registro maestro de partes interesadas												
1. Identificación			2.- Interacción		3. Requerimientos		4. ¿Cómo podría esté interesado...		5. Análisis de relevancia			6. Compromiso
Nombre	Posición	Rol	Contexto	Proceso con el que interacciona	Necesidades	Expectativas	Impactar a la Institución?	Ser impactado por la Institución?	Influencia	Impacto	Resultado del análisis	¿Cómo vamos a involucrar a este grupo de interés?
Estudiantes	Clientes	Cliente	Interno	Investigación, Formación Profesional, Responsabilidad Social	Recibir formación profesional	Buen nivel educativo	Proporciona retroalimentación del programa educativo	Recibiendo formación profesional de calidad	Alta	Alto	Gestionar atentamente	Reuniones con los representantes estudiantiles
Egresados	Clientes	Cliente	Externo	Seguimiento al egresado, Posicionamiento Institucional	Acceso a la bolsa de trabajo	Posicionamiento laboral	Proporciona retroalimentación del programa educativo	Obtener mayores oportunidades en la búsqueda y obtención de trabajo	Alta	Alto	Gestionar atentamente	Implementando un Sistema de Seguimiento al Egresado
Empresarios	Clientes	Cliente	Externo	Posicionamiento Institucional	Profesionales competitivos	Profesionales competitivos	Proporciona retroalimentación del programa educativo	Positivamente en la calidad del servicio que brinda.	Alta	Alto	Gestionar atentamente	Desarrollando convenios

Docentes	Trabajadores	Colaboradora	Interno	Investigación, Formación Profesional, Responsabilidad Social, Gestión del Talento Humano, Gestión del desarrollo y bienestar universitario	Cumplimiento de beneficios	Mejora de los beneficios, remuneraciones y reconocimiento de la labor docente	Calidad de los resultados al aplicar el programa educativo	Desarrollo profesional del docente.	Alta	Alto	Gestionar atentamente	Mantenerle motivados y satisfechos
Personal Administrativo	Trabajadores	Colaboradora	Interno	Gestión del Talento Humano, Gestión del desarrollo y bienestar universitario	Cumplimiento de beneficios	Mejora de los beneficios, remuneraciones y reconocimiento de su labor	Calidad de los resultados programados	Mejora el clima laboral	Alta	Alto	Gestionar atentamente	Mantenerle motivados y satisfechos
Entes Reguladores	Dicta y supervisa la aplicación de requisitos legales en materia de operación y estándares de calidad para centros de educación superior universitaria	Supervisora	Externo	Direccionamiento estratégico, Posicionamiento Institucional, Calidad y acreditación universitaria, Investigación	Aplicación de los requisitos legales	Que la institución sea un modelo a seguir en la aplicación de los requisitos legales	Prestación de apoyos financieros al ser una referencia de calidad en el programa educativo	Se contribuye a los objetivos nacionales en materia de calidad educativa universitaria	Alta	Alto	Gestionar atentamente	Participar en las autoevaluaciones e informar de acuerdo a la programación de los entes reguladores

Anexo 2: Registro Maestro de las partes interesadas del SG

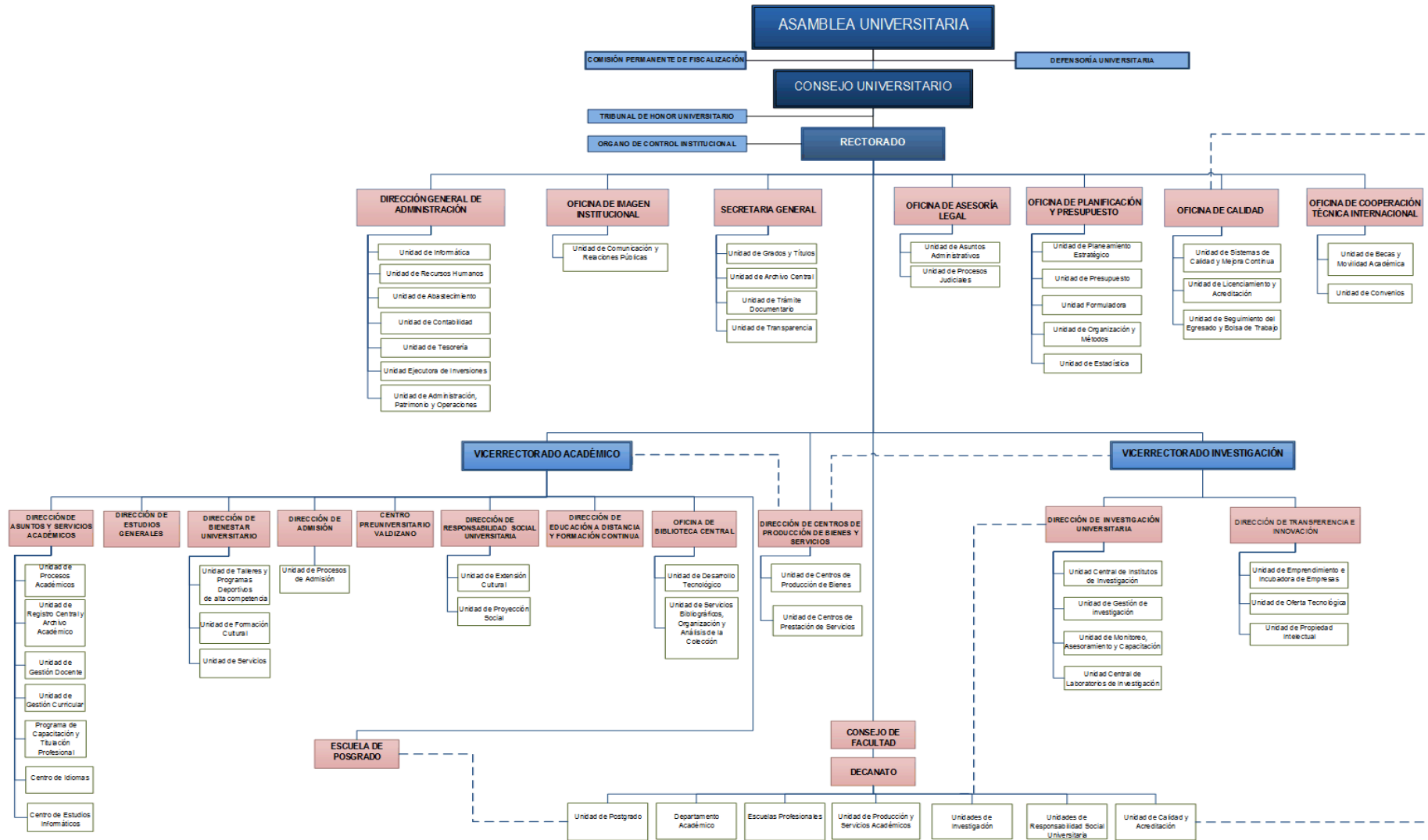
Gestión del Talento Humano de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán			RETENCION DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA									VERSION	0.1
			REGISTRO DE PARTES INTERESADAS, IDENTIFICACIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS									CÓDIGO	F09-SG
												FECHA ELAB	28/01/2019
Registro maestro de partes interesadas													
1. Identificación			2.- Interacción		3. Requerimientos		4. ¿Cómo podría esté interesado...		5. Análisis de relevancia			6. Compromiso	
Nombre	Posición	Rol	Contexto	Proceso con el que interacciona	Necesidades	Expectativas	¿Impactar al SG?	¿Ser impactado por el SG?	Influencia	Impacto	Resultado del análisis	¿Cómo vamos a involucrar a este grupo de interés?	
Docentes	Cientes	Colaboradora	Interno	Gestión del empleo, Gestión del desarrollo y capacitación, Gestión del Rendimiento y Gestión de las relaciones humanas y sociales	Estabilidad, capacitación, seguridad	Capacitaciones, Ascensos, mejora en los beneficios, seguridad y salud en el trabajo	Niveles de exigencia, constantes requerimientos de mejora	Beneficios positivos en el rendimiento	Alta	Alto	Gestionar atentamente	Entrevistas de satisfacción para identificar requerimientos y mejoras	

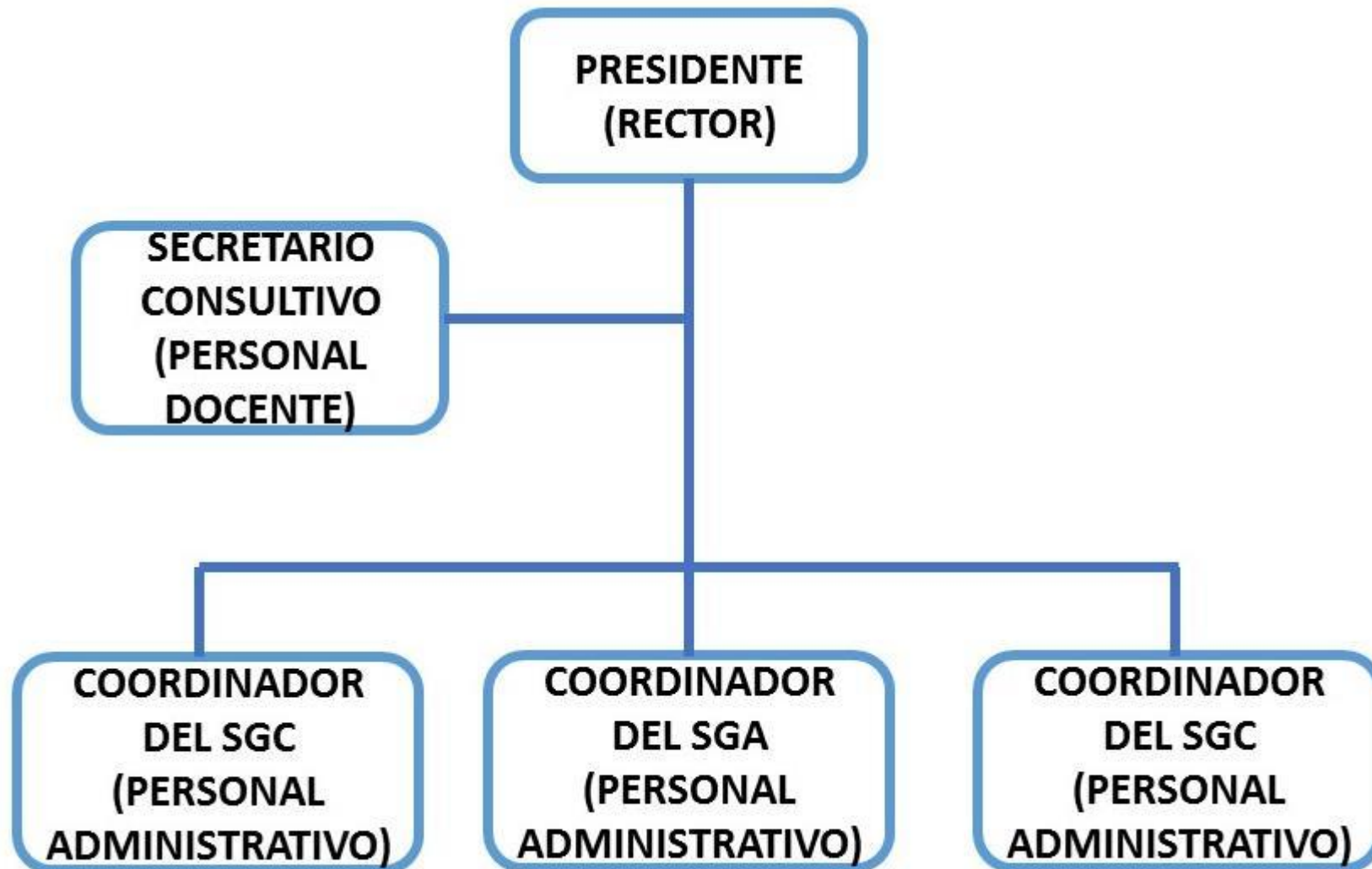
Personal Administrativo	Clientes	Participa	Interno	Planificación de políticas de recursos humanos, Organización del Trabajo y su distribución, Gestión del empleo, Gestión de la Compensación, Gestión del desarrollo y capacitación, Gestión del Rendimiento y Gestión de las relaciones humanas y sociales	Estabilidad, capacitación, seguridad	Capacitaciones, Ascensos, mejora en los beneficios, buen clima laboral, seguridad y salud en el trabajo	Niveles de exigencia, constantes requerimientos de mejora	Beneficios positivos en el rendimiento	Alta	Alto	Gestionar atentamente	Entrevistas de satisfacción para identificar requerimientos y mejoras
Sindicato de Trabajadores	Trabajadores	Colabora	Interno	Relaciones laborales, individuales y colectivas	Mejorar las condiciones y beneficios laborales de los trabajadores de la institución	Lograr mejoras y progresos laborales de los trabajadores de la institución	Su liderazgo puede impulsar o afectar el desarrollo y mejora del SGC	Su falta de liderazgo puede impactar en el logro de los objetivos de la calidad	Alta	Alto	Mantener satisfecho	Mantener constante comunicación con los responsables de los cambios realizados en la institución
SUNAFIL	Trabajadores	Supervisa	Externo	Estrategias, políticas y procedimientos; Seguridad y Salud en el trabajo	Cumplir los derechos laborales, la seguridad y salud en el trabajo	Cumplimiento de los derechos laborales, la seguridad y salud en el trabajo	Proporcionar requerimientos para el cumplimiento de los derechos laborales, la seguridad y salud en el trabajo		Alta	Bajo	Mantener satisfecho	El líder del SGC debe interactuar constantemente con la dirección buscando el patrocinio, participación y respuestas de motivación

SERVIR	Dicta y supervisa la aplicación de requisitos legales en materia de operación y estándares de calidad para instituciones públicas	Supervisa	Externo	Planificación de Recursos Humanos	Aplicación del ordenamiento de las reglas que regulan los deberes y derechos de los servidores.	Implementación de la Ley de Servicio Civil en la Institución	Proporcionar requerimientos para los procesos y procedimientos que realiza la institución a favor del Recurso humano	Se contribuye a los objetivos nacionales en materia de la reforma del Servicio Civil	Alta	Alto	Gestionar atentamente	La Comisión del SIG debe interactuar constantemente con el SERVIR buscando orientación y participación para el cumplimiento de los requisitos legales
--------	---	-----------	---------	-----------------------------------	---	--	--	--	------	------	-----------------------	---

Anexo 3: Estructura orgánica de la UNHEVAL

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN





Anexo 5: Responsabilidades Generales en el SG

<p>COMITÉ CENTRAL DEL SG</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Revisar periódicamente la Política y los Objetivos del SG. b) Asegurar que la Política del SG sea implementada y mantenida en todos los niveles c) Identificar y asegurar los recursos necesarios para el SG. d) Convocar a reuniones periódicas para realizar el seguimiento y tomar las decisiones necesarias con relación al G. e) Promover la Seguridad y salud en el Trabajo y cultura organizacional.
<p>SECRETARIO DEL SG</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Elaborar la Política y Manual del SG b) Supervisar la difusión de la Política y Objetivos del SG. c) Coordinar y dirigir la implementación, despliegue y mantenimiento del SG. d) Apoyar y asesorar al Comité Central del SG. e) Administrar la documentación general del SG. f) Convocar al Comité Central del SG, para que los Coordinadores informen sobre el desempeño del SG y las necesidades de mejora. g) Otras responsabilidades que le asigne el Comité Central del SG. h) Aprobar los criterios de aceptación de riesgos y niveles de riesgo aceptable y de riesgos residuales.
<p>COORDINADOR DEL SGC</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Supervisar la difusión de la política, objetivos, metas y programas del SGC b) Coordinar y dirigir la implementación, despliegue y mantenimiento del SGC. c) Apoyar y asesorar al personal de la institución en asuntos de SGC d) Apoyar en la evaluación el desempeño SGC e) Elaboración de los planes de mejora para el SGC
<p>COORDINADOR DEL SST</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Supervisar la difusión de la política, objetivos, metas y programas del SST b) Coordinar y dirigir la implementación, despliegue y mantenimiento del SST. c) Apoyar y asesorar al personal de la institución en asuntos de SST d) Apoyar en la evaluación el desempeño SST. e) Elaboración de los planes de mejora para e SST

EQUIPO DE GESTIÓN DE RIEGOS	a) Elaborar el programa para el desarrollo de los talleres de Gestión de Riesgos. b) Participar de la elaboración o actualización de los registros de gestión de riesgos, cuando corresponda. c) Proponer controles para el tratamiento de Riesgos
COORDINADOR DEL SGA	a) Supervisar la difusión de la política, objetivos, metas y programas del SGA b) Coordinar y dirigir la implementación, despliegue y mantenimiento del SGA. c) Apoyar y asesorar al personal de la institución en asuntos de SGA d) Apoyar en la evaluación el desempeño SGA. e) Elaboración de los planes de mejora para el SGA



PROCEDIMIENTO: P01: GESTIÓN DE RIESGOS DEL SG

ELABORÓ POR:	REVISÓ POR:
[Nombre]	[Nombre]
[Puesto laboral]	[Puesto laboral]
[Firma]	[Firma]

APROBÓ POR:
[Nombre]
[Puesto laboral]
[Firma]

1. OBJETIVO

Establecer las acciones necesarias para la identificación, análisis y valoración de los riesgos que puedan generar cada uno de los procesos del Sistema de Gestión.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión del Talento Humano.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ISO 9001:2015, capítulo 6.1
- ISO 14001:2015, capítulo 6.1
- ISO 45001:2018, capítulo 6.1

4. DEFINICIONES

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS: Proceso que realiza el Comité del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo.

GESTION DE RIESGOS: Es el conjunto de actividades coordinadas y principios para gestionar los riesgos.

RIESGO: Probabilidad de ocurrencia de algún evento que puede afectar al cumplimiento de los objetivos de los procesos del SG

RIESGO AMBIENTAL: posibilidad de que por forma natural o por acción humana se produzca daño en el medio ambiente.

ECOEficiencia: la relación entre el valor del producto o servicio producido por y la suma de los impactos ambientales a lo largo de su ciclo de vida.

5. PROCEDIMIENTO

a. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGOS

Para la identificación de riesgos se listará los procesos del SG, y juntamente con los responsables de los procesos se identificará los posibles riesgos que afecten al cumplimiento del objetivo del proceso, así mismo se debe establecer las causas de los riesgos.

Para el análisis se toma en cuenta las tablas 1,2 y 3, con ello se determinará si el riesgo es aceptable, moderado o inaceptable.

VALORACIÓN	CONSECUENCIA
1	Menor
2	Bajo
3	Regular
4	Grave
5	Intolerable

Tabla 1: Valoración del impacto

VALORACIÓN	PROBABILIDAD
1	Raro
2	Improbable
3	Posible
4	Probable
5	Casi Seguro

Tabla 2: Valoración de la probabilidad del riesgo

VALORACIÓN	RIESGO
1 - 8	Aceptable
9 - 16	Moderado
17 - 25	Inaceptable

Tabla 2: Índice de Riesgos


b. MONITOREO Y REVISIÓN

Los responsables de los procesos en conjunto con el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo deben monitorear y revisar periódicamente los riesgos y actualizarlos de ser necesarios.

6. REGISTROS

- Matriz de Gestión de Riesgos IAEIC E IPER
- Informe de seguimiento al mapa de Riesgos

Anexo 7: Formato de Solicitud de Cambio

 UNHEVAL SISTEMA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	SOLICITUD DE CAMBIOS EN EL SG		VERSIÓN :	0.1
			CÓDIGO :	F01-SG
			FECHA :	10/01/2019
INFORMACIÓN DEL PROCESO				
Nombre del proceso:			Código del proceso:	
Responsable del proceso:				
Sección 1 Solicitud del cambio				
Nombre del solicitante:		Fecha de la solicitud:	Número de la solicitud de cambio:	
Puesto del solicitante:				
Elemento que requiere ser cambiado:			Prioridad:	
Descripción del cambio:				
Estimación del costo & tiempo:				
Sección 2 Evaluación del cambio:				
Evaluador por:		Trabajo requerido:		
Qué afecta:				
Impacto de costos, plazos, alcance, calidad y riesgos:				
Sección 3 Resolución del cambio:				
Aceptado:	Aprobado por:		Firma:	Fecha:
Rechazado:				
Comentarios:				
Sección 4 Seguimiento del cambio:				
Fecha de terminación:	Completado por:		Firma:	Fecha:
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
[Nombre]		[Nombre]		[Nombre]
[Puesto laboral]		[Puesto laboral]		[Puesto laboral]
[Organización]		[Organización]		[Organización]

Anexo 8: Evaluación de la Eficacia de las capacitaciones

 UNHEVAL	EVALUACION DE EFICACIA DE LAS CAPACITACIONES	VERSIÓN:	0.1
		CÓDIGO:	F01-S6
		PÁGINA:	28/01/2019

Período:			
Nombre del Trabajador:		Cargo:	
Capacitaciones Recibidas:			

La presente evaluación tiene como objetivo determinar el nivel de desempeño del personal, respecto a las actividades de capacitación y sensibilización en las que participo durante el periodo evaluado. Esta información servirá para mejorar la calidad, la eficacia y eficiencia de los ejercicios de capacitación, por lo que su valoración es de gran importancia para continuar con el proceso de desarrollo del personal.

Los parámetros de evaluación y sus correspondientes valores son los siguientes:

Sobresaliente: El Desempeño Sobresaliente representa los valores de resultado que superan las expectativas.	20
Satisfactorio: El Desempeño Satisfactorio representa el valor aprobatorio que implica el cumplimiento de lo esperado.	15
Mínimo Aprobatorio: El Desempeño Mínimo Aprobatorio representa el valor aprobatorio que implica un cumplimiento por debajo de lo esperado.	10
No Aprobatorio: Cualquier valor que no cumple con el mínimo aprobatorio será considerado Desempeño No Aprobatorio.	5

ASPECTOS		RESULTADO	OBSERVACIONES
1	El desempeño de las funciones y responsabilidades del evaluado despues de las capacitaciones ha sido:		
2	Con las capacitaciones recibidas, la calidad del trabajo y los resultados del evaluado han sido:		
3	La responsabilidad en el desarrollo de las actividades de su puesto de trabajo ha sido:		
4	El incremento en la productividad del evaluado ha sido:		
5	La actitud del evaluado con respecto al trabajo que desempeña cotidianamente es:		
6	El nivel de cumplimiento de lo requerido y su satisfacción respecto a los resultados presentados por el funcionario es:		

CALIFICACION	
Aspectos	Valoracion
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	0
Resultado	0

EFICACIA DE CAPACITACION	
EFICAZ	Si el resultado esta entre 13 y 20
NO EFICAZ	Si el resultado esta entre 5 y 12

RESULTADO
0

Firma del evaluador _____
 Fecha evaluación _____

Anexo 9: Procedimiento de Control de la Información documentada



PROCEDIMIENTO: P06-SG: CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

ELABORÓ POR:	REVISÓ POR:
[Nombre]	[Nombre]
[Puesto laboral]	[Puesto laboral]
[Firma]	[Firma]

APROBÓ POR:
[Nombre]
[Puesto laboral]
[Firma]

1. OBJETIVOS, ALCANCE Y USUARIOS

El objetivo de este procedimiento es asegurar el control sobre la creación, aprobación, distribución, actualización, retención y disposición de los documentos utilizados en el Sistema de Gestión.

Este procedimiento se aplica a todos los documentos y registros del Sistema de Gestión.

Los usuarios de este documento son las Oficinas que participan en la Gestión del Talento Humano de la UNHEVAL.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ISO 9001:2015, capítulo 7.5
- ISO 14001:2015, capítulo 7.5
- ISO 45001:2018, capítulo 7.5

3. PROCEDIMIENTO

3.1 Creación y aprobación de documentos

Los documentos creados son identificados por nombre, código, fecha de actualización y versión **ítem 01 del formato control de la Información documentada**

- Los sub procesos tienen la siguiente codificación: **SXY.X. Y**

SXY : Representa los procesos de NIVEL 0.

X : Representa los procesos de Nivel 1

Y : Representa los procesos de Nivel 2

- Los procedimientos tienen la siguiente codificación: **SXY.X.Y. Z**

SXY : Representa los procesos de NIVEL 0.

X : Representa los procesos de Nivel 1

Y : Representa los procesos de Nivel 2

Z : Representa los procesos de Nivel 3

PXY – SG : Representa el código de un procedimiento para el sistema de Gestión

- Los formatos tienen la siguiente codificación: **FXY- SXY.X.Y. Z o FXY - SG**

FXY : Representa en número de formato.

SXY.X.Y. Z : Representa el código del procedimiento al cual pertenece

FXY – SG : Representa el código de un formato para el sistema de Gestión

- Las matrices tienen la siguiente codificación: **MXY- SXY.X.Y. Z - SG**

MXY : Representa en número de formato.

SXY.X.Y. Z : Representa el código del procedimiento al cual pertenece

SG : Representa el código de una matriz para el sistema de Gestión

Todos los documentos y formatos creados o actualizados deben ser revisados por el Comité Central del Sistema de Gestión

3.2 Publicación y acceso a los documentos

Después de aprobar la creación o actualización de un documento, el Comité Central del SG se queda con la versión original y el Secretario del SG se encarga de subir a la intranet los documentos etiquetados como "Copia no controlada", y entregar a las Oficinas mencionadas en la lista de distribución (la recepción se registra en el formato de control de la Información documentada – **Anexo 9**).

Las demás oficinas que requieran una copia del documento ("Copia no controlada"), podrá ingresar a la página de la UNHEVAL o solicitar con documento al secretario del SG.

3.3 Control de cambios de la información y documentos

La persona designada como propietaria de la información o del documento tiene la responsabilidad de actualizar y controlar los cambios. Las actualizaciones y revisiones son realizadas de acuerdo la frecuencia definida por jefe de la persona designada como propietaria.

Para el control de cambios de los documentos se debe detallar en el ítem 03 "Historial de modificaciones"; para controlar la información la persona asignada como responsable de cumplir esa actividad debe actualizar la información de acuerdo a la fecha establecida y en el ítem "modificaciones",

indicar las actualizaciones realizadas; en la intranet solo se visualiza la última fecha en la que se realizó el cambio.

4. REGISTRO

- Formato de control de información documentada

5. ANEXO

 UNHEVAL SISTEMA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	FORMATO DE CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	VERSIÓN : 0.1			
		CÓDIGO : F10-SG			
		FECHA : 28/01/2019			
ITEM 01: CREACIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS					
Nombre :					
Código :					
Versión :					
Creado por :					
Revisado por :					
Aprobado por :					
Fecha de la versión :					
ITEM 02: PUBLICACIÓN Y ACCESO A LOS DOCUMENTOS					
Copia Nro.	Distribuida a	Fecha	Firma	Reintegrada	
				Fecha	Firma
ITEM 03: CONTROL DE CAMBIOS DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS					
Fecha	Versión	Creado por:	Aprobado por:	Modificaciones realizadas	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
[Nombre]		[Nombre]		[Nombre]	
[Puesto laboral]		[Puesto laboral]		[Puesto laboral]	
[Organización]		[Organización]		[Organización]	

Anexo 10: Ficha de Proceso

	UNHEVAL UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN	TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0
---	---	------------------------------------

1) Nombre		5) Clasificación	
2) Código		6) Responsable	
3) Objetivo		7) Áreas participantes	
4) Alcance		8) Versión	

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO						
9) Proveedores	10) Entradas	11) Procesos Nivel 1			12) Salidas	13) Ciudadano o Destinatario de Bienes y Servicios
		Código	Identificación del Proceso	Responsable		

EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO
17) Indicadores

GESTIÓN DE RIESGOS	
18) Riesgos	19) Controles

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Anexo 12: Procedimiento de Medición de la Satisfacción de los Servicios



PROCEDIMIENTO: P02-SG: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS

ELABORÓ POR:	REVISÓ POR:
[Nombre]	[Nombre]
[Puesto laboral]	[Puesto laboral]
[Firma]	[Firma]

APROBÓ POR:
[Nombre]
[Puesto laboral]
[Firma]

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto medir la satisfacción de los clientes respecto a los servicios prestados por parte del Sistema Gestión del Talento Humano de la UNHEVAL.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica al proceso S6.2 Capacitación del personal.

3. DEFINICIONES

- **CLIENTE.** Docentes, personal administrativo y estudiantes.
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.
- **SUGERENCIA.** Recomendación verbal o escrita del cliente respecto al servicio brindado.
- **QUEJA.** Insatisfacción que se manifiesta de manera verbal o escrita por parte del cliente respecto al servicio brindado
- **RECLAMO.** Manifestación de desacuerdo, generalmente escrita por parte del cliente respecto al servicio brindado.

4. PROCEDIMIENTO

La medición de la satisfacción de los servicios se lleva a cabo al finalizar el servicio prestado, y semestralmente se realiza un resumen estadístico.


Un servicio con más del 30% con quejas o reclamos esto pasara a ser una NO CONFORMIDAD.

N°	Actividad	Responsable	Documento / Registro
1	<p>Elaborar de los cuestionarios de evaluación de satisfacción del servicio, los cuestionarios evaluarán el desempeño de los docentes y personal administrativo.</p> <p>Enviar mediante oficio las encuestas a los jefes de las unidades y decanos de las 14 facultades para que apliquen el instrumento a los diferentes clientes o usuarios relacionados con el proceso.</p>	RESPONSABLE DEL PROCESO	Encuesta de satisfacción al cliente
2	Aplicar el Instrumento a los diferentes clientes o usuarios relacionados con el proceso.	RESPONSABLE DEL PROCESO	Encuestas realizadas
3	Realizar el análisis y tabulaciones de los cuestionarios realizados.	RESPONSABLE DEL PROCESO	Informe de análisis
4	Identificar y aplicar acciones correctivas/preventivas y de mejora de acuerdo al resultado del informe de medición de la satisfacción de los servicios.	RESPONSABLE DEL PROCESO	Plan de Mejora

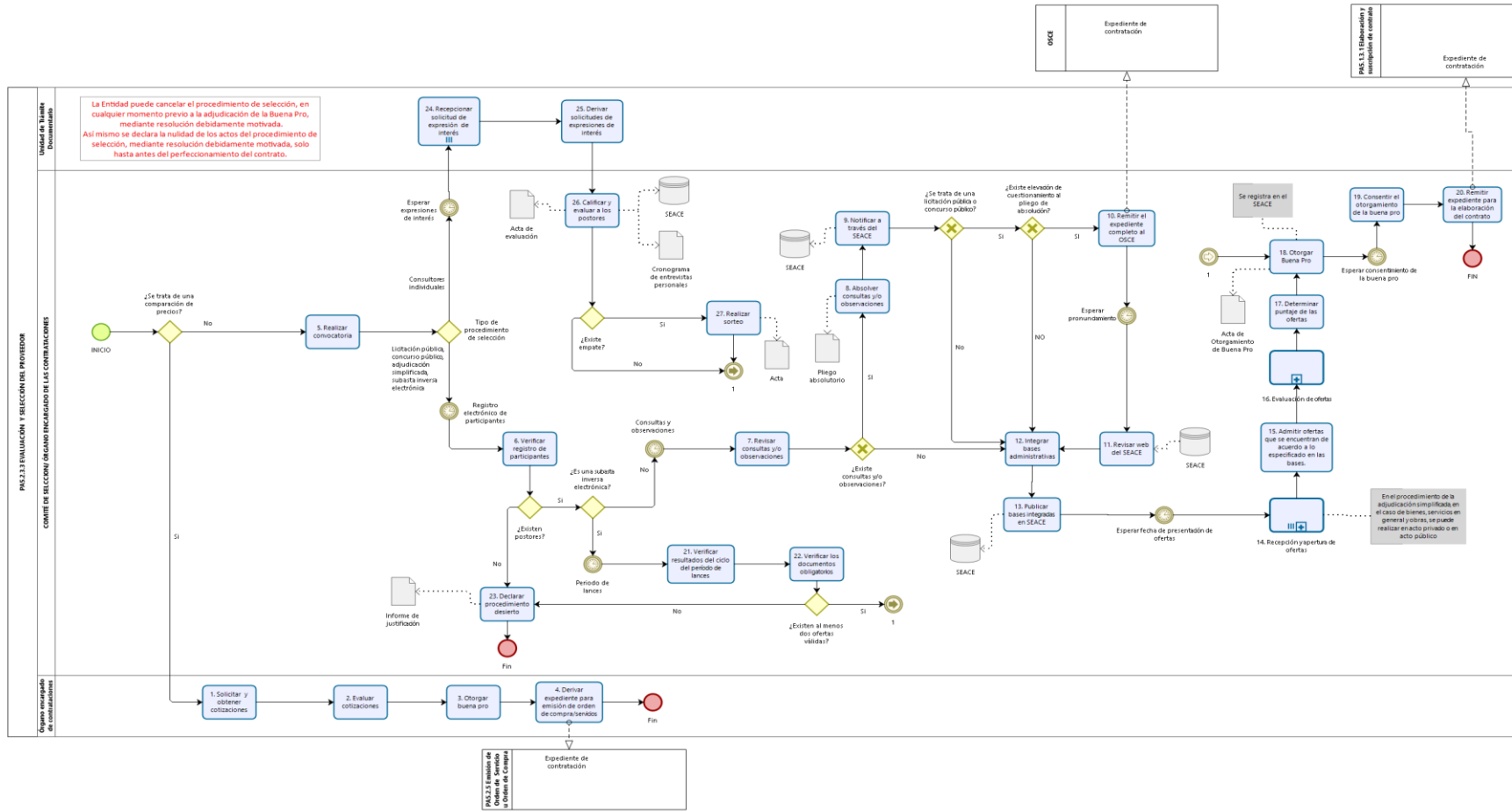
5. REGISTROS

- Encuestas de medición de satisfacción de los Servicios.
- Registro de Clientes Insatisfechos
- Informe de análisis de cuestionarios realizados

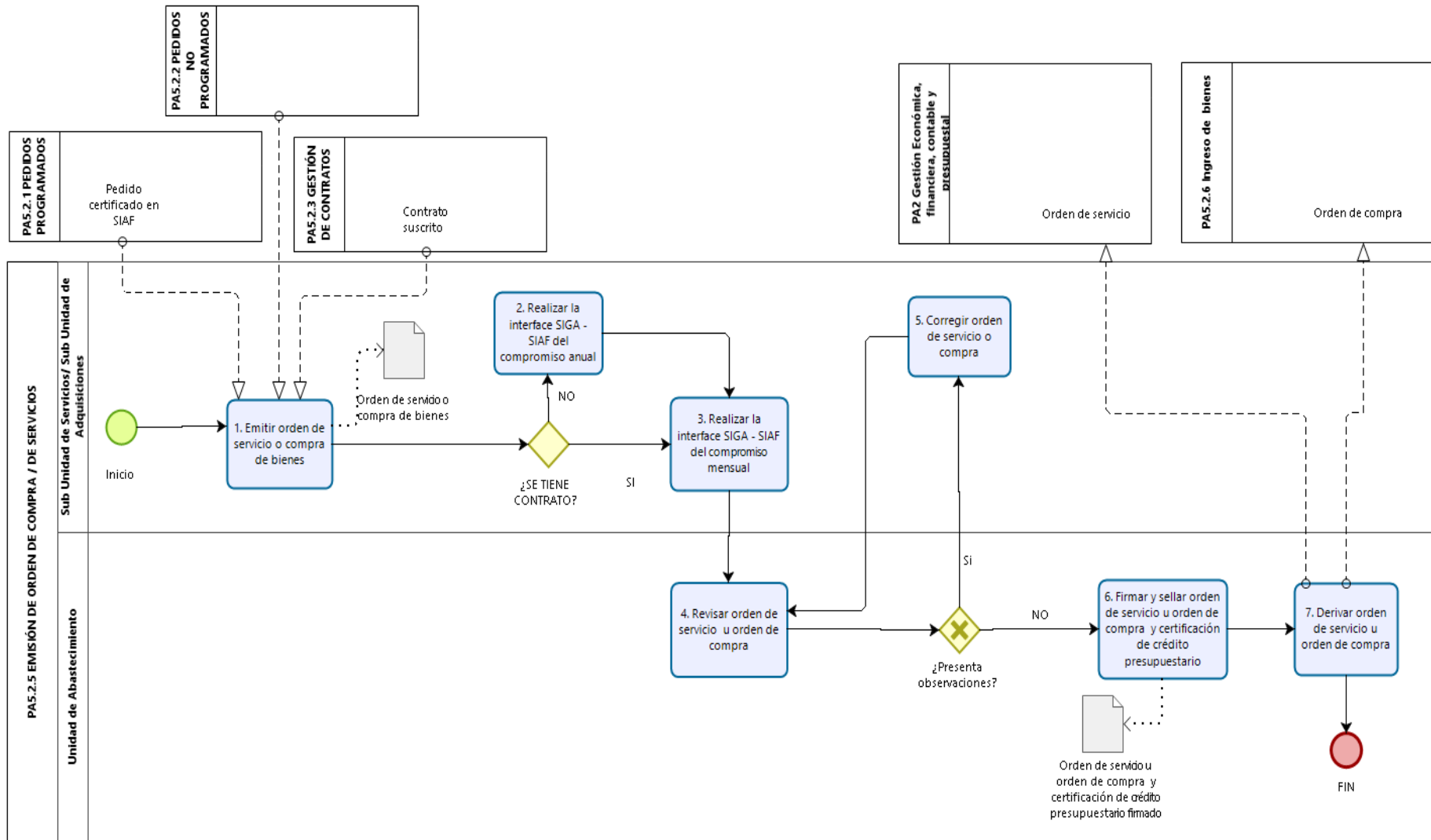
Anexo 13: Evaluación del desempeño del proceso

 UNHEVAL	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO		VERSIÓN :	0.1
			CÓDIGO :	F05-SG
			FECHA :	28/01/2019
PROCESO :				
RESPONSABLE :				
Nº	INDICADOR EVALUADO	RESULTADO		
		ESPERADO	OBTENIDO	ESTADO
INDICE DE EFICACIA DEL PROCESO		RESULTADO DE LA EVALUACIÓN		
Esperado:	<input type="checkbox"/>	Real:	<input type="checkbox"/>	EFICAZ <input type="checkbox"/> NO EFICAZ <input type="checkbox"/>
SEGUIMIENTO DE LA EFICACIA DEL PROCESO				
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
[Nombre]		[Nombre]		[Nombre]
[Puesto laboral]		[Puesto laboral]		[Puesto laboral]
[Organización]		[Organización]		[Organización]

Anexo 14: Proceso de Evaluación y Selección del Personal



Anexo 15: Proceso de Selección de Proveedor



*Anexo 16: Procedimiento control de Solidas no
Conformes*



PROCEDIMIENTO: P05-SG: CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

ELABORÓ POR:	REVISÓ POR:
[Nombre]	[Nombre]
[Puesto laboral]	[Puesto laboral]
[Firma]	[Firma]

APROBÓ POR:
[Nombre]
[Puesto laboral]
[Firma]

1. OBJETIVO

Establecer las pautas necesarias para asegurar que los servicios o productos No Conformes generados en el SG sean identificados, registrados, solucionados y evaluados.

2. ALCANCE

Aplica a los procesos del Sistema de Gestión del Talento Humano de la UNHEVAL.

3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- Norma ISO 9001:2015
- Norma ISO 14001:2015
- Norma ISO 45001:2018

4. PROCEDIMIENTO

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1	Identificación del servicio no conformidad por el personal administrativo o docente, debe identificar un Servicio No Conforme.	
2	Registro del servicio no conforme en el formato Control de NO conformidades	
3	Revisión del tipo de no conformidad, el responsable del proceso o subproceso, debe revisar y registrar la NO conformidad del servicio e Informa a quien reporta la no conformidad sobre la acción tomada.	
4	Determinación de las acciones, el responsable de proceso o subproceso determina las acciones inmediatas de ejecutarlas y la fecha de ejecución, para eso, se utilizará el Anexo 20 Solicitud de Acción correctiva	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Control de NO conformidades • Solicitud de Acción correctiva
5	Ejecución de las acciones, el responsable asignado ejecuta la acción correctiva. El tiempo de respuesta de la corrección propuesta a la no conformidad no debe superar los 15 días hábiles después de detectada.	
6	Verificación de la efectividad de la acción tomada. Si la acción no fue efectiva, se devuelve al responsable del proceso para que proponga una nueva acción.	
7	Análisis trimestral del consolidado de Tratamiento de servicio no conforme y verificación de acciones correctivas y presentación a los responsables del SG	
8	Archivar el informe de Análisis de Tratamiento de servicios no conforme.	

5. REGISTROS

- Formato de Control de no Conformidades
- Formato de Solicitudes de Acción correctiva

6. ANEXO

	SISTEMA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	CONTROL DE NO CONFORMIDADES	VERSIÓN :	0.1
			CÓDIGO :	F11-SG
			FECHA :	28/01/2019

PROCESO:							
Nº NC	FECHA	PERSONA QUE REPORTA EL NC	PROVEEDOR	DETALLE	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE VERIFICACION

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
[Nombre]	[Nombre]	[Nombre]
[Puesto laboral]	[Puesto laboral]	[Puesto laboral]
[Organización]	[Organización]	[Organización]

Anexo 17: Formato de auditoría del SG

 UNHEVAL SISTEMA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	AUDITORIA INTERNA DEL SG	VERSIÓN :	0.1
		CÓDIGO :	F06-SG
		FECHA :	28/01/2019


PROCESO :	
AUDITOR LÍDER :	
EQUIPO AUDITOR :	

ACTIVIDADES REALIZADAS

RESULTADOS

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
[Nombre]	[Nombre]	[Nombre]
[Puesto laboral]	[Puesto laboral]	[Puesto laboral]
[Organización]	[Organización]	[Organización]

Anexo 18: Formato de Acta de Revisión

 UNHEVAL SISTEMA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ACTA DE REVISIÓN		VERSIÓN :	0.1	
			CÓDIGO :	F07-SG	
			FECHA :	28/01/2019	
Lugar :					
Acta N°		Fecha:		Hora :	
Integrantes :					
OBJETIVOS					
TEMAS A TRATAR					
RESULTADOS					
ELABORÓ	REVISÓ		APROBÓ		
[Nombre] [Puesto laboral] [Organización]	[Nombre] [Puesto laboral] [Organización]		[Nombre] [Puesto laboral] [Organización]		