

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZAN”
FACULTAD INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS



**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN LA
CALIDAD DE SERVICIOS EN LA SUNARP OFICINA REGISTRAL HUÁNUCO,
PERÚ, 2023**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE SISTEMAS

TESISTAS : **BACH. Soria Rojas Edwar Michael**
 BACH. Cayco Rueda Yoseph Felix

ASESOR : **Mg. Pasquel Cajas Alexander Frank**

HUÁNUCO-PERÚ
2023

DEDICATORIA

A nuestros padres, por estar a nuestro lado brindándonos su apoyo incondicional en todo este maravilloso camino que comprende nuestra formación hasta obtener el título profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos la vida, salud y fuerzas para cumplir una meta tan importante en nuestras vidas y también por haber puesto a las personas correctas en nuestro camino que nos motivaron y brindaron su valioso tiempo para alcanzar nuestra meta trazada.

A nuestros padres por apoyarnos de manera incondicional todo el tiempo, aconsejarnos y por ayudarnos a ser mejores personas en la vida y tener una determinación para alcanzar y cumplir los objetivos propuestos.

A nuestro asesor Mg. Alexander Pasquel Cajas por brindarnos su valioso conocimiento en todo momento y por tenernos paciencia durante todo el proceso de desarrollo del presente trabajo de investigación.

A nuestros maestros por los conocimientos, consejos, enseñarnos a valorar los estudios, superarnos cada día, brindarnos su tiempo para un mejor aprendizaje y ser parte del proceso de nuestra formación profesional.

RESUMEN

El estudio tenía como objetivo principal investigar sobre la incidencia de los procesos en la calidad de los servicios de acuerdo a diferentes dimensiones que se identificaron y de acuerdo a la metodología acorde al estudio. Se planteó la hipótesis de como la gestión por procesos tiene un impacto en la calidad de servicio de esta entidad. Este estudio se clasifica como investigación aplicada con un enfoque explicativo y utiliza un diseño de investigación preexperimental.

Se tomo una muestra de 82 empleados, a quienes se les aplicó un cuestionario antes y después de poner en práctica la nueva propuesta de la gestión por procesos para evaluar la calidad de servicio. El cuestionario se basó en la Metodología ServQual y constaba de 23 ítems que medían dimensiones de acuerdo a la metodología. Las respuestas se registraron en una escala de Likert que iba desde 1=Totalmente en desacuerdo hasta 5=Totalmente de acuerdo.

Para probar la hipótesis, se utilizó como método estadístico la prueba de Wilcoxon ya que el análisis de normalidad de los datos (realizado antes y después de la aplicación del cuestionario) mostró un valor de significación inferior a 0.05, lo que indicó que la investigación era de naturaleza no paramétrica. Como resultado, se concluyó que la gestión por procesos tiene un impacto significativo en la calidad de servicio de la Oficina Zonal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos en Huánuco.

Palabras clave: Gestión por procesos, calidad de servicio.

ABSTRACT

The main objective of the study was to investigate the impact of the processes on the quality of services according to different dimensions that were identified and according to the methodology according to the study. The hypothesis was raised as to how process management has an impact on the quality of service of this entity. This study is classified as applied research with an explanatory approach and uses a pre-experimental research design.

A sample of 82 employees was taken and a questionnaire was applied before and after implementing the new proposal of process management to evaluate the quality of service. The questionnaire was based on the ServQual Methodology and consisted of 23 items that measured dimensions according to the methodology. Responses were recorded on a Likert scale ranging from 1=Strongly Disagree to 5=Strongly Agree.

To test the hypothesis, the Wilcoxon test was used as a statistical method since the normality analysis of the data (performed before and after the application of the questionnaire) showed a significance value of less than 0.05, which indicated that the research was non-parametric in nature. As a result, it was concluded that process management has a significant impact on the quality of service of the Zonal Office of the National Superintendence of Public Registries in Huanuco.

Keywords: Process management, quality of service.

Índice

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
RESUMEN.....	IV
ABSTRACT.....	V
INTRODUCCION.....	IX
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA.....	10
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	12
1.2.1. General.....	12
1.2.2. Especifico.....	12
1.3. OBJETIVOS.....	13
1.3.1. Objetivo General.....	13
1.3.2. Objetivos Específicos.....	13
1.4. HIPÓTESIS.....	13
1.4.1. GENERAL.....	13
1.4.2. ESPECÍFICOS.....	13
1.5. VARIABLES.....	14
1.5.1. Independiente.....	14
1.5.2. Dependiente.....	14
1.6. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	15
1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	16
1.7.1. Justificación Practica.....	16
1.7.2. Justificación Social.....	17
1.7.3. Importancia.....	17
1.8. LIMITACIONES.....	17
CAPITULO II: MARCO TEORICO.....	18
2.1. ANTECEDENTES BIBLIOGRAFICOS.....	18
2.1.1. Antecedentes Nacionales.....	18
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	21
2.2. LEYES FUNDAMENTALES, PRINCIPIOS, DEFINICIONES Y CONCEPTOS FUNDAMENTALES.....	23
2.2.1. Gestión por Procesos.....	23
2.3. 2.2 FASES DE LA GESTIÓN POR PROCESOS.....	29
2.2.2 FASE 1: Determinación de procesos:....	¡Error! Marcador no definido.
2.2.3 FASE 2: Seguimiento, medición y análisis de procesos:	¡Error!
Marcador no definido.	
2.2.4 Paso 2: Análisis de procesos.....	¡Error! Marcador no definido.
2.2.6 Mapa de Procesos.....	31

2.2.7	Caracterización del proceso.....	32
2.2.8	Manual de Procedimiento.....	33
2.2.9	Diagrama de flujo.....	33
2.2.10	Figuras para realizar diagramas de flujo.....	35
2.2.11	Calidad de Servicio	37
2.2.12	Dimensiones de la calidad de servicio.....	39
2.2.13	Modelo SERVQUAL	40
2.2.14	Evaluación de la calidad de servicio.....	42
2.2.15	Calidad y satisfacción.....	44
2.2.16	Atención al cliente.....	¡Error! Marcador no definido.
a)	Características de los clientes.....	¡Error! Marcador no definido.
b)	Tipos de clientes.....	¡Error! Marcador no definido.
2.2.17	Método de evaluación de la satisfacción al cliente.....	46
CAPÍTULO III: MARCO METODOLOGICO.....		50
3.2	NIVEL Y TIPO DE INVESTIGACION.....	50
3.2.6	Tipo de Investigación	50
3.2.7	Nivel de investigación.....	50
3.3	SELECCIÓN DE MUESTRA	51
3.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	53
3.5	DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	54
3.6	PROCESAMIENTO Y PRESENTACION DE DATOS	54
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN		56
4.1.	Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos.....	56
4.2.	Análisis de datos.....	¡Error! Marcador no definido.
4.4	Presentación de Resultados.....	59
4.5	Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis	66
4.6	Discusión de resultados	72
4.7	Aporte científico de la investigación	77
CONCLUSIONES.....		79
SUGERENCIAS.....		80
REFERENCIAS		81
BIBLIOGRAFIA		84
ANEXO		86
	Instrumentos	83
	Resultados de la Gestión por Procesos	84
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....		99
FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DE NIVEL 0: GESTIÓN DE LA MODERNIZACIÓN ..		162
6.1.- DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....		163

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DE NIVEL 0: GESTIÓN DE INVERSIONES	193
6.2.- DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	194

INTRODUCCION

En la actualidad, las entidades públicas de nuestro país enfrentan nuevos desafíos debido a la rápida evolución tecnológica, económica, cultural y social. Estos cambios generan una serie de respuestas por parte de la ciudadanía con respecto a la calidad de los servicios ofrecidos por la administración pública. Por lo tanto, los procesos de gestión se deben modificar continuamente para adaptarse eficientemente y responder de manera clara y precisa a las necesidades.

En este contexto, la mejora de los procesos se ha implementado en la nueva gestión pública como un modelo para dar un servicio de calidad centrado en la satisfacción de los usuarios y la ciudadanía en general. Es en este marco que surge la necesidad de investigar si la gestión por procesos afecta la calidad de servicio proporcionada por la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Zonal Huánuco.

La tesis se estructura en cinco capítulos. El primero aborda los aspectos básicos del problema de investigación, incluyendo la justificación, importancia y objetivos generales y específicos. El segundo capítulo se enfoca en las hipótesis, variables y su definición conceptual. El tercer capítulo presenta el marco teórico, que incluye antecedentes internacionales y nacionales, así como las bases teóricas de la investigación. En el cuarto capítulo se aborda el marco metodológico, donde se describen el ámbito de estudio, tipo y nivel de investigación, población y muestra, diseño de investigación y técnicas e instrumentos utilizados para el procesamiento y análisis de datos. También se mencionan aspectos éticos relacionados con la investigación. El quinto capítulo muestra los resultados y discusiones de la investigación, donde se contrastan las hipótesis y se analiza la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Zonal Huánuco. Se presentan conclusiones basadas en los hallazgos y se hacen comparaciones con antecedentes y teorías existentes. Además, se incluyen las referencias bibliográficas y anexos que respaldan el estudio, como el instrumento utilizado en la investigación, las matrices de validación de los instrumentos y los resultados obtenidos de la aplicación de la metodología de gestión por procesos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA

A inicios del siglo XXI, se ha hecho evidente que la mayoría de las organizaciones han mostrado un interés creciente en elevar la calidad de sus servicios y el valor que los clientes perciben en sus actividades y operaciones. Por esta razón, se han enfocado en el proceso conocido como *Bastes Management*, cuyo objetivo esencial es mejorar los resultados mediante el incremento de la satisfacción del cliente y la optimización de la productividad al minimizar costos innecesarios. Esto ha llevado a tiempos de entrega más breves y a una mejora en la calidad del servicio. No obstante, no siempre logran su meta de alcanzar un alto nivel de satisfacción del cliente a través de la gestión de procesos. Esto se debe principalmente a la falta de estrategias adecuadas, un exceso de reglamentaciones o formalidades, temor al cambio, la falta de personal cualificado y el crecimiento de las empresas en cuanto a la calidad de sus servicios.. “(Oscoco y Ramos, 2017).

Debido a la globalización, las empresas se desarrollan en un entorno altamente competitivo en donde las necesidades y requerimientos de los clientes se modifican cada vez más rápido, razón por la cual las organizaciones despliegan sus sistematizaciones en un escenario que solicita de un encargo eficiente y eficaz.

Debido a esto, las empresas deben tener presente que uno de los aspectos fundamentales para la consecución de su finalidad es mejorar los requerimientos del cliente, Por lo tanto, es esencial tener una gestión comprometida con el aumento de los niveles de satisfacción. A pesar de esto, a menudo los resultados deseados no se alcanzan. La razón detrás de esto es que los encargados de la gestión suelen enfocarse en satisfacer las necesidades de los clientes externos, obviando la importancia de otro elemento crucial: el cliente interno. Este último, responsable de realizar las tareas que facilitan la entrega de productos y servicios de alta calidad, es un elemento fundamental para lograr los objetivos establecidos.

Por lo tanto, un aspecto importante de la empresa es no, luchar por la conquista de clientes finales, como también prestar servicios de calidad a los clientes internos a través de las administraciones, cuyo comportamiento incidirá sin duda en la mejora de la atención a los consumidores finales.

Cabe señalar que la mayoría de las organizaciones están interesadas en mejorar la calidad del servicio y la calificación del valor percibido de los clientes en sus diferentes actividades y operaciones, por lo que enfocan sus esfuerzos en la gestión basada en procesos con el objetivo principal de reducir el aumento innecesario de la satisfacción del cliente. y aumento de la productividad al reducir costos, acortar los plazos de entrega y mejorar la calidad del servicio para aumentar los resultados.

Para adoptar un enfoque basado en procesos, una organización debe identificar todas las actividades que realiza. Sin embargo, no siempre logran su deseo de lograr un alto nivel de satisfacción de los usuarios a través de la gestión por procesos, principalmente por falta de estrategia, exceso de regulación o trámites, y una serie de otras razones que ralentizan el crecimiento de la empresa en términos de calidad. (Instituto Andaluz de Tecnología, 2009)

Actualmente, hay un mayor énfasis en la gestión de procesos en las organizaciones del sector público, a veces rígido pero a menudo inflexible. En consecuencia, los usuarios experimentan cierta incomodidad al realizar el trámite, ya que los plazos, costos, requisitos y funcionamiento de los organismos públicos mencionados no cumplen con sus expectativas.

Entrando en este escenario, las organizaciones necesitan de manera urgente reordenarse y ser definidos desde perspectivas diferentes, que permitan canalizar las relaciones del entorno, transformando valor a sus clientes, reflejo del trabajo auto-organizado y adaptativo de toda organización.

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp), un ente autónomo y descentralizado perteneciente al Sector Justicia y que lidera el Sistema Nacional de los Registros Públicos, enfrenta problemas de desorganización interna. Esto se debe a su operación bajo un modelo tradicional y una estructura jerárquica funcional que carece de una

perspectiva integradora, políticas motivacionales y liderazgo eficaz en la gestión de sus actividades y recursos. Esta situación ha debilitado las interacciones internas. Por tanto, es crucial mejorar la eficiencia y eficacia de la Sunarp, prestando continua atención a las necesidades, quejas y señales de insatisfacción de los clientes.

“Mejorar y controlar los procesos de trabajo incrementa la capacidad y el rendimiento de una organización. Sin embargo, es igualmente crucial comprender con precisión lo que el cliente percibe y explorar formas de mejorar el servicio proporcionado”, señala el Ministerio de Fomento en 2005. Por ello, es fundamental implementar una gestión basada en procesos y reconocer las necesidades y expectativas de los clientes internos, utilizando herramientas como ServQual. Esta metodología permite identificar áreas específicas que requieren mejoras institucionales.

En este contexto, el propósito principal del estudio a realizar es examinar cómo la gestión por procesos afecta la calidad del servicio ofrecido por la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos en la Oficina Zonal Huánuco.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1. General

¿De qué manera la gestión por procesos incide en la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Zonal HUANUCO?

1.2.2. Especifico

PE1: ¿De qué manera la gestión por procesos incide en la confiabilidad de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Zonal HUANUCO?

PE2: ¿De qué manera la gestión por procesos incide en la capacidad de respuesta en la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Zonal HUANUCO?

PE3: ¿De qué manera la gestión por procesos incide en la empatía de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Zonal HUANUCO?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Establecer cómo la implementación de la gestión por procesos afecta la calidad del servicio en la Oficina Zonal Huánuco de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.

1.3.2. Objetivos Específicos

OE1: Determinar como la gestión por procesos incide en la confiabilidad de la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Zonal HUANUCO.

OE2: Determinar como la gestión por procesos incide en la capacidad de respuesta en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Zonal HUANUCO.

OE3: Determinar como la gestión por procesos incide en la empatía en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Zonal HUANUCO.

1.4. HIPÓTESIS

1.4.1. GENERAL

HG: La gestión por procesos incide en la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Zonal HUANUCO.

1.4.2. ESPECÍFICOS

HE1: La gestión por procesos incide en la confiabilidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Zonal HUANUCO.

HE2: La gestión por procesos incide en la capacidad de respuesta en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Zonal HUANUCO.

HE3: La gestión por procesos incide en la empatía en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Zonal HUANUCO.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Independiente

(Muñoz Razo, 2011), una variable independiente “es aquella que sufre las modificaciones (esperadas o no esperadas). Siempre que la variable independiente cambia, provocará una repercusión en la variable dependiente. También se puede definir como la propiedad o característica que se modifica mediante la manipulación de la variable independiente.” (pág. 150)

En relación con lo antes descrito **la variable independiente para este trabajo será el la Gestión por Procesos** que influye directamente en la variable dependiente, realizando modificaciones según el criterio del autor.

1.5.2. Dependiente

(Muñoz Razo, 2011), una variable dependiente “es aquella que produce ciertas modificaciones en otra variable con la cual está relacionada. Es aquella propiedad, característica o circunstancia que se supone será la causa directa de la modificación en el comportamiento del fenómeno en estudio. En una investigación experimental, es la variable que el investigador puede manipular.” (pág. 149)

De acuerdo con la antes mencionado **la variable dependiente para el presente estudio será la Calidad del Servicio**, cuyas modificaciones provocaron repercusiones en la variable independiente.

1.6. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1: *Tabla de definición operacional de términos.*

<i>Variable</i>	<i>Definición Conceptual</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicador</i>
v. Independiente Gestión por Procesos	(PCM, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, pág. 8) El objetivo de la gestión de procesos es estructurar, liderar y supervisar las tareas laborales en una entidad pública de forma integral, abarcando las diversas unidades organizativas. Esto se hace con el fin de apoyar el cumplimiento de los objetivos de la institución y se enmarca dentro del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.	<ul style="list-style-type: none"> • Determinación de procesos. • Seguimiento, medición y análisis de procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de productos o servicios. • Identificación de procesos. • Caracterización de los procesos • Determinación de la secuencia e interacción de los procesos • Seguimiento y medición de procesos • Análisis de procesos
v. Dependiente Calidad de Servicio	(PCM, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público) "El grado en que	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios oportunos • Facilidad de información

<p>los bienes y servicios proporcionados por el Estado cumplen con las necesidades y expectativas de las personas. Esto implica cuán bien estos bienes y servicios se ajustan a los objetivos y resultados que la gente espera alcanzar, lo que requiere que las entidades públicas se organicen eficazmente, logrando los resultados deseados utilizando los recursos de manera eficiente."</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Correcto desempeño del servicio prestado. • Cero Errores
	<ul style="list-style-type: none"> • Informes sobre plazos de ejecución del servicio. • Rapidez en el servicio • Buena disposición en la atención. • Compromiso de Atención
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta 	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad en la atención • Atención personalizada • Interés en los clientes • Comprensión de necesidades • Solución a problemas.
	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía

Nota: Se definen las variables y sus indicadores del presente estudio.

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.7.1. Justificación Práctica

La presente investigación permitirá aplicar y discutir los postulados teóricos referidos a la calidad de servicio, ya que se empiezan a incorporar el sentido humanista, es decir se empiezan a preocupar por el servicio que se brinda al usuario, en tal sentido, se justifica su importancia y en la medida que los resultados obtenidos brindan información con lo cual se incrementara el conocimiento ya que en un inicio la aplicación de los conceptos de

calidad de servicio estaba restringido a empresas prestadoras de servicio, mas ahora es un término que se enfoca a toda institución, así mismo al ponerse en práctica beneficiará a la comunidad huanuqueña, porque se brindaría y mejoraría la calidad del servicio a los usuarios y por ende la satisfacción a los usuarios con la mejora de los procesos que se plantea.

1.7.2. Justificación Social

Los resultados de la investigación promoverán alternativas de desarrollo ya que permitirá conocer la percepción de los usuarios y podrá identificar e implementar mejoras en la calidad de servicio así como mejorar en los procesos actuales para la satisfacción de los clientes en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Oficina Zonal HUANUCO.

1.7.3. Importancia

La presente investigación es importante, porque permitió mejorar y encaminar a una buena atención enfocándose en la calidad en el servicio, y así poder mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios, resulta de gran trascendencia que la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Oficina Zonal HUANUCO brinde calidad de servicio ya que es un factor muy importante que contribuye a generar una ventaja competitiva sobre las instituciones públicas en la ciudad de Huánuco.

1.8. LIMITACIONES

Las limitaciones que se presentan es que debemos tener presente que todo proceso de mejora siempre tiene que tener un permiso o ser una política aprobada por la máxima instancia de la institución y esta se encuentra en la Sede Central.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES BIBLIOGRAFICOS

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Angulo & Seminario (2022) en la tesis “GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA L&M SEMINARIO GROUP SAC, TRUJILLO 2021” tiene como objetivo principal Determinar cómo la gestión por procesos influye en la calidad del servicio de la empresa L&M Seminario Group S.A.C, tiene un tipo de investigación aplicada, un diseño experimental y su muestra es de 37 trabajadores, llegando a concluir que existe un nivel de influencia significativo de la gestión por procesos sobre la calidad de servicio, ya que, según las pruebas realizadas a través de la T de Student, demuestran que los 3 indicadores evaluados (Cumplimiento en la entrega de proyectos, quejas atendidas por retrasos y contratación de próximos servicios) tienen una significancia positiva debido a que el valor $p < 0.05$.

Morales Vera (2020) en la tesis “La Gestión por procesos y su influencia en la calidad de servicio en la empresa Strategics Jobs, Lima 2020”, planteó como objetivo principal determinar la influencia de la implementación de la gestión por procesos en la calidad del servicio de la empresa Strategics Jobs E.I.R.L. en Lima para el año 2020. Basado en dicho propósito, se desarrolló una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y de diseño no experimental del tipo correlacional causal; en la cual se ha considerado como población a 57 empleados de la referida empresa que colaboran en las unidades de administración e investigación. Visto el tamaño poblacional, se decidió por un estudio del tipo censal aplicándose un muestreo no probabilístico o dirigido, empleándose como técnica de recolección de datos la encuesta mediante la aplicación de dos cuestionarios los cuales fueron adaptados de dos investigaciones previas; uno de ellos para la medición de la variable gestión de procesos y otro para la variable calidad del servicio; los cuales gozaron la validez y confiabilidad requerida

(con α de 0.892 y 0.906, respectivamente). Los resultados reflejan que el 49.1% de los encuestados considera que la gestión de procesos en la empresa. La calidad del servicio en la empresa Strategic Jobs E.I.R.L. en Lima durante el año 2020 se observa como baja, y según un análisis de regresión logística ordinal, esta calidad está significativamente afectada por varias dimensiones de la gestión de procesos. En detalle, la gestión de procesos estratégicos muestra un pseudo R² de 0.422 y una puntuación de 20.79 (grados de libertad = 1, p-valor = 0.000, menor que 0.05), la gestión de procesos operativos registra un pseudo R² de 0.433 y una puntuación de 22.43 (grados de libertad = 1, p-valor = 0.000, menor que 0.05), y la gestión de procesos de soporte y apoyo tiene un pseudo R² de 0.390 y una puntuación de 20.31 (grados de libertad = 1, p-valor = 0.000, menor que 0.05). Estos resultados indican que la gestión por procesos tiene un impacto significativo en la calidad del servicio de la empresa, con un pseudo R² general de 0.470 y una puntuación global de 24.35 (grados de libertad = 1, p-valor = 0.000, menor que 0.05).

García & Ledesma (2019) en la tesis “Gestión por procesos y su influencia en la calidad de servicio de la empresa Servicios Generales y Turismo Milagritos S.A.C del Distrito de Trujillo 2018”, García & Ledesma se propusieron analizar cómo la gestión por procesos afecta la calidad del servicio. Para ello, utilizaron el Modelo SERVQUAL en un estudio cuantitativo, no experimental y transversal, con una muestra de 54 trabajadores y el mismo número de clientes, seleccionados mediante un muestreo probabilístico de diseño correlacional. Utilizando dos cuestionarios de 15 y 17 ítems, validados con un Alfa de Cronbach del 96.9% y 98.7% respectivamente, concluyeron que existe una relación significativa entre la gestión de procesos y la calidad del servicio, con una correlación positiva muy alta de 0.949. La hipótesis se contrastó con un valor de chi cuadrado de 70.064 y un p-valor de 0.000, indicando una influencia significativa de la gestión de procesos en la calidad del servicio al 5%. Respecto a la calidad del servicio, los clientes mostraron satisfacción con la apariencia del personal, las instalaciones modernas, la seguridad en las transacciones y el profesionalismo de

los conductores, pero calificaron como regular el servicio de la empresa. Se identificó la necesidad de mejorar en aspectos como la cordialidad del personal, la conformidad con los precios del servicio interprovincial y turístico, y la puntualidad de los buses.

Cortez (2018) en la tesis "Gestión por procesos y la satisfacción de los clientes de la Secretaría de la Comandancia General de la Marina, 2016" se centró en investigar si hay una relación directa entre la gestión por procesos y la satisfacción de los clientes en la Secretaría de la Comandancia General de la Marina. Se utilizó un enfoque cuantitativo con el método hipotético-deductivo, siendo un estudio básico y correlacional de tipo no experimental y transversal. La investigación incluyó una muestra censal de 40 trabajadores, y los datos se recolectaron mediante encuestas. Para verificar la fiabilidad de los instrumentos, se empleó el Alfa de Cronbach, obteniendo un 94.9% en gestión de procesos y un 80.2% en satisfacción del cliente. El análisis de datos se realizó con el software SPSS v.24, usando la prueba no paramétrica correlacional Rho de Spearman. Los resultados indicaron una correlación altamente significativa, con un p-valor de $0.000 < 0.05$ y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.923, considerado alto según Bisquerra (2009). Se concluyó que hay una relación directa entre la gestión por procesos y la satisfacción del cliente en la Secretaría, según lo demuestra la significancia del coeficiente estadístico Rho de Spearman

Vargas (2016) en la tesis "Implementación de una gestión por procesos bajo la metodología PHVA para la mejora de la calidad del servicio al cliente interno en el Área de Recursos Humanos de la Empresa Lives S.A.C. de Barranco, Lima – Perú en 2016", buscó determinar cómo un modelo de gestión por procesos aplicando la metodología PHVA puede mejorar la calidad del servicio al cliente interno. Con un enfoque cuantitativo y un diseño pre-experimental de pre prueba y post prueba, el estudio definió la calidad del servicio como la variable dependiente y la gestión por procesos como la independiente. La investigación incluyó a 665 trabajadores de la empresa, seleccionando una muestra probabilística de 244 empleados. Los datos se

recopilaron mediante encuestas basadas en el modelo SERVQUAL y se procesaron usando SPSS V23.0 y hojas de cálculo Excel para los análisis estadísticos. La fiabilidad de los instrumentos se verificó con un Alfa de Cronbach, alcanzando una validación del 97,5% y 82,5%.

Se concluyó que implementar la gestión por procesos bajo la metodología PHVA mejora significativamente la calidad del servicio al cliente interno en el área de Recursos Humanos de Lives S.A.C. en Barranco, Lima – Perú. Esta mejora se atribuye a la eficiencia en la ejecución de tareas, el equilibrio en la distribución de las cargas de trabajo y la claridad en la asignación de responsabilidades a usuarios específicos. Además, el modelo promueve la transparencia y permite una gestión más eficaz de las actividades diarias, facilitando la toma de acciones correctivas o de mejora de manera oportuna. También se encontró que este modelo mejora aspectos como la fiabilidad del servicio, los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, resaltando la importancia de entender las expectativas de los clientes en cada proceso y fomentar una cultura de trabajo en equipo para su gestión.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Baño (2017) en la tesis “Modelo de Gestión Por Procesos Para el Mejoramiento Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Dureno El estudio realizado en el Cantón Lago Agrio, Provincia de Sucumbíos, Ecuador, en 2013, tuvo como meta evaluar el modelo de gestión por procesos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Dureno. El propósito era identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas tanto internas como externas para mejorar la administración. Se emplearon métodos inductivos, deductivos, descriptivos y bibliográficos, y técnicas como la observación directa, encuestas y entrevistas. La investigación, de carácter directo, descriptivo y bibliográfico, consideró como variable independiente el modelo de gestión por procesos y como dependiente la

administración. Involucró a una población de 6,000 personas, con una muestra de 375 individuos.

Los resultados revelaron que la mayoría desconoce la Gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Dureno, destacando la necesidad de una propuesta de mejora. También se observó la falta de aplicación de estrategias en los procesos, indicando desconocimiento sobre cómo añadir valor a cada proceso para optimizar tiempo y recursos. Entre las conclusiones, se destacó que la principal fortaleza reside en la disciplina y flexibilidad de la institución, aunque los procesos administrativos no se planifican adecuadamente debido a la ausencia de una guía orientada a los objetivos y metas institucionales. El estudio subrayó que el conocimiento de los procesos internos es clave para el buen desempeño y calidad de la gestión, influyendo significativamente en el comportamiento de los integrantes de la organización.

Fernández (2015) en la tesis “Calidad en atención a usuarios de la Administración Pública, Caso de estudio: Obra Social S.E.R.O.S. Chubut – Argentina, año 2015”, presenta como objetivo general elaborar propuestas de mejora en la calidad de atención al afiliado en el Instituto de Seguridad Social y Seguros en el área de obra social, en la ciudad de Esquel. El método aplicado para el estudio es el modelo SERVQUAL para medir la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes. La investigación fue de tipo descriptiva, explicativa básica, sincrónica, secundaria. La técnica fue mixta. Respecto al nivel planteado se utilizó la escala Likert con 5 alternativas. La población consta de 500.000 habitantes, 11.848 afiliados y la muestra estuvo conformada por 372 personas quienes son afiliados directos e indirectos, con nivel de confianza del 95%. Dentro de los resultados se tiene que los afiliados a la obra social SEROS están altamente satisfechos con la dimensión tangibilidad, comprensión al ciudadano y accesibilidad, satisfechos con la dimensión confiabilidad, comunicación, equidad y competencia, insatisfechos con la dimensión capacidad de respuesta y transparencia, en desacuerdo con la dimensión amabilidad y cortesía. Concluye que las dimensiones

tangibilidad, comunicación y accesibilidad son las que presentan una mejor percepción de parte de los afiliados a la obra social. Es decir, todo lo que hace a la apariencia tanto de los empleados como de las instalaciones físicas, el horario de atención, el tiempo de espera para ser atendidos y la información que se le da a los afiliados, son los aspectos más destacados por parte de estos a la hora de evaluar el servicio que se le brinda en este momento. Por otro lado, se ha identificado una percepción de bajo rendimiento entre los afiliados en áreas como amabilidad, cortesía, capacidad de respuesta y transparencia, lo cual ha generado insatisfacción debido a que el desempeño real no cumple con las expectativas que ellos tenían.

2.2. LEYES FUNDAMENTALES, PRINCIPIOS, DEFINICIONES Y CONCEPTOS FUNDAMENTALES

2.2.1. Gestión por Procesos

Bravo (2011) considera que la gestión por procesos es una técnica administrativa que ayuda a la gerencia a identificar, visualizar, formalizar, supervisar, mejorar y elevar la productividad de los procesos de la organización, lo que resulta en la confianza del cliente. Esta metodología se basa en la participación activa de todos los integrantes de la organización, con expertos en procesos funcionando como facilitadores.

Por su parte, Hitpass (2017) describe la gestión por procesos como una disciplina integral que fusiona varias técnicas y subdisciplinas, cubriendo aspectos de negocio y tecnología, y funcionando como un sistema unificado gestionado a través de sus procesos.

El CLAD (2008) define la gestión por procesos como una estrategia en la que entidades y órganos públicos se enfocan en el desarrollo de una planificación basada en procesos, respaldada por datos y evidencia, con objetivos y metas claros. Esta gestión mejora las actividades de la Administración Pública, enfocándose en el servicio al público y en la obtención de resultados. Los procesos se ven como secuencias ordenadas y conectadas de actividades que añaden valor.

En el marco de la Gestión Pública orientada a Resultados, se establece que la gestión por procesos implica un cambio desde un modelo organizativo tradicional a uno basado en procesos, integrados en las cadenas de valor de cada entidad. Esto asegura que los bienes y servicios generen resultados positivos para los ciudadanos, transformando entradas en salidas y añadiendo valor en cada etapa.

Finalmente, según la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006- 2018-PCM/SGP (2018), la gestión por procesos se define como un método para planificar, organizar, dirigir y controlar el trabajo de manera transversal y secuencial, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos y alcanzar objetivos institucionales. Se trata de un sistema que consiste en una red de procesos y sus interacciones, mejorando la comprensión de cómo se crea valor en la entidad.

En resumen, la gestión por procesos es esencial para crear o agregar valor a los ciudadanos y otros beneficiarios, jugando un papel fundamental en la consecución de resultados deseados.

Para Bravo (2011), La gestión por procesos es una metodología administrativa que asiste a la gerencia en identificar, visualizar, formalizar, supervisar, optimizar y aumentar la productividad de los procesos organizacionales para ganar la confianza del cliente. Dentro de esta estrategia, las definiciones clave se establecen en un ambiente de participación activa de todos los miembros de la organización, donde los expertos en procesos actúan como facilitadores.

Hitpass (2017), señaló con respecto a la gestión por procesos,

La gestión por procesos es una disciplina holística que combina diversas técnicas y subdisciplinas, abarcando tanto aspectos de negocio como tecnológicos, entendida como una entidad integrada y gestionada a través de sus procesos.

Según el CLAD (2008), la gestión por procesos implica que las entidades y órganos públicos dirijan sus esfuerzos hacia el desarrollo de una estrategia basada en procesos, fundamentada en datos y evidencias, estableciendo objetivos, metas y compromisos claros. Adoptar esta gestión mejora las actividades de la Administración Pública, enfocándose en el servicio público y en la obtención de resultados. En términos de calidad en la gestión pública, los procesos son entendidos como una secuencia organizada y correlacionada de actividades que generan valor añadido.." (p.16).

Además, se especifica en los Componentes de la Gestión Pública orientada a Resultados lo siguiente: "d) Gestión por procesos: Una gestión centrada en el ciudadano implica necesariamente un cambio del modelo organizativo funcional tradicional hacia una estructura basada en procesos, integrados en las 'cadenas de valor' de cada entidad. Esto garantiza que los bienes y servicios públicos bajo su responsabilidad generen resultados e impactos positivos para el ciudadano, considerando los recursos disponibles. Los procesos se definen como secuencias de actividades que transforman una entrada o insumo (como una solicitud de un bien o servicio) en una salida (la entrega de dicho bien o servicio), añadiendo valor en cada etapa de la cadena (mejorando aspectos como calidad/precio, rapidez, facilidad, comodidad, entre otros)." (Decreto Supremo N°004-2013-PCM, 2013, p.9)

Según La Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006- 2018-PCM/SGP (2018), que "ratifica la Norma Técnica N°001-2018-SGP, para la implementación de la gestión por procesos en entidades administrativas públicas", define la gestión por procesos como un método para planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades laborales de manera transversal y secuencial a través de las diferentes unidades de una organización. El objetivo es satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos y alcanzar los objetivos institucionales. Según esta perspectiva, los procesos se manejan como un sistema caracterizado por una red de procesos, sus productos y sus interacciones, facilitando un mejor entendimiento de cómo se genera valor en la entidad (p.4).

Por tanto, en el contexto de una gestión orientada a resultados, la gestión por procesos se convierte en un elemento clave para generar o añadir valor para los ciudadanos, individuos, grupos, entidades, empresas o destinatarios de bienes y servicios, contribuyendo así a la obtención de los resultados deseados.

2.2.1.1 Principios de gestión por Procesos

Los principios que guían la gestión de procesos se basan en varios conceptos clave, como señala Suárez (2011):

- ✓ La razón de ser de una organización es generar valor para sus clientes; por lo tanto, cada puesto de trabajo debería existir con este propósito.
- ✓ Los procesos deben enfocarse siempre en la satisfacción de los clientes.
- ✓ El valor añadido en una organización es generado por los empleados a través de su participación en los procesos; de ahí que los empleados sean el recurso más valioso de una organización.
- ✓ La mejora continua de los procesos es esencial para aumentar el valor que estos procesos aportan.
- ✓ Los procesos se convierten en el eje central donde convergen los conocimientos de las personas de distintas unidades funcionales de la organización. Esto permite integrar los intereses de cada unidad en un objetivo común, que es satisfacer las expectativas de los clientes a los que va dirigido el proceso.

Pérez (2010), Expone que, por ende, tiene sentido estructurar la organización conforme a una perspectiva enfocada en procesos, que incluya desde la estrategia corporativa hasta su ejecución operativa. Así se pueden desarrollar sistemas de responsabilidad conjunta que llegan hasta la provisión de productos o servicios, integrando indicadores estratégicos, tácticos y operativos. La administración orientada a procesos facilita la percepción de la empresa como un sistema creado

específicamente para satisfacer las exigencias de tanto clientes internos como externos.

2.2.1.2 Cambio de Enfoque funcional al enfoque por procesos

El cambio de un enfoque funcional a un enfoque por procesos en una organización implica una transformación significativa en la manera en que se estructura y se gestiona el trabajo. A continuación, se describen las características principales de este cambio:

De Departamentos Aislados a Procesos Integrados:

Enfoque Funcional: Se centra en departamentos especializados (como finanzas, marketing, operaciones) que operan de manera independiente.

Enfoque por Procesos: Enfatiza procesos que atraviesan diferentes departamentos, promoviendo la integración y la colaboración entre distintas áreas.

De Tareas Específicas a Flujos de Trabajo Continuos:

Enfoque Funcional: Se focaliza en tareas específicas dentro de un departamento.

Enfoque por Procesos: Considera cómo estas tareas se conectan en un flujo de trabajo continuo que atraviesa varios departamentos.

De Responsabilidades Limitadas a Responsabilidad Compartida:

Enfoque Funcional: Cada departamento es responsable solo de su parte del trabajo.

Enfoque por Procesos: Hay una responsabilidad compartida por el resultado final del proceso, fomentando una mentalidad de 'propiedad' del proceso completo.

De Objetivos Departamentales a Objetivos Organizacionales:

Enfoque Funcional: Cada departamento tiene sus propios objetivos, a menudo desconectados de los de otros departamentos.

Enfoque por Procesos: Los objetivos se establecen con una visión organizacional en mente, alineando los esfuerzos de diferentes departamentos hacia metas comunes.

De Mejora Aislada a Mejora Continua Transversal:

Enfoque Funcional: Las mejoras suelen ser específicas de un departamento y no siempre se traducen en beneficios para toda la organización.

Enfoque por Procesos: Se promueve una cultura de mejora continua que abarca toda la organización, buscando optimizar cada paso del proceso.

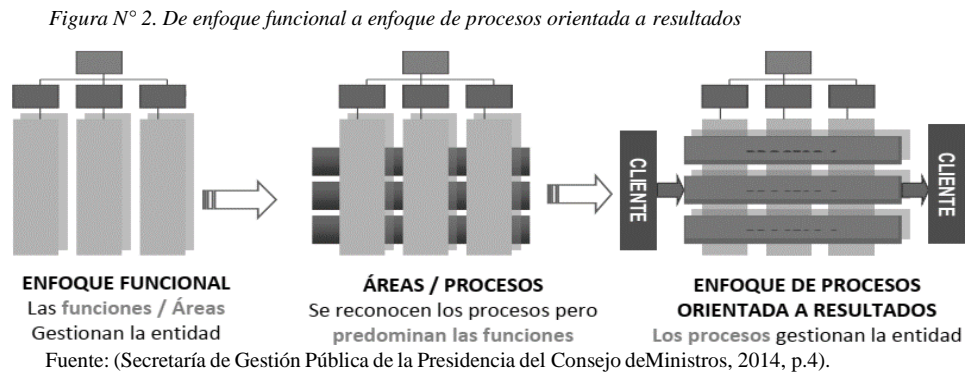
De Resultados a Corto Plazo a Sostenibilidad a Largo Plazo:

Enfoque Funcional: Puede enfocarse en resultados a corto plazo dentro de áreas específicas.

Enfoque por Procesos: Se enfoca en la sostenibilidad y eficiencia a largo plazo de toda la organización.

Este cambio requiere no solo una reestructuración organizativa, sino también un cambio cultural, donde la colaboración, la comunicación y la comprensión del flujo de trabajo global se vuelven fundamentales para el éxito de la organización..” (p.4)

En el siguiente gráfico se puede apreciar el cambio de enfoque funcional al enfoque por procesos orientada a resultados.



En la siguiente tabla se muestra las principales diferencias entre el enfoque funcional (vertical) y la gestión por procesos(horizontal).

Tabla N° 3

Principales diferencias entre el enfoque funcional y la gestión por procesos orientada a resultados

<p>Enfoque funcional (Vertical)</p> <p>Énfasis en el bien y servicio (producto)</p>	<p>Gestión por procesos orientada a resultados (Horizontal)</p> <p>Énfasis en el ciudadano o destinatario de los bienes y servicios</p>
--	--

¿Quién cometió el error
Controlar a los servidores
los servidores
Sólo busca hacer su trabajo
Demora en adaptarse a los
cambios del Departamentalismo
(Compartimentos estancos)

¿Por qué ocurrió el error?
Desarrollar competencias de

Busca hacer un trabajo eficaz

Lenta coordinación

Se adapta rápidamente a los cambios del entorno

Trabajo en equipo

Rápida Coordinación

2.3. FASES DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

La gestión por procesos, una metodología clave para mejorar la eficiencia y efectividad en las organizaciones, se desarrolla generalmente a través de varias fases estructuradas. Estas fases son:

Identificación de Procesos:

Descripción: Esta fase implica reconocer y definir los procesos clave de la organización. Incluye la identificación de procesos estratégicos, operativos y de apoyo.

Actividades: Determinar los procesos que son críticos para la organización, mapear el flujo de trabajo actual y definir los límites y alcance de cada proceso.

Modelado de Procesos:

Descripción: En esta etapa, se detallan los procesos identificados. Se modelan los flujos de trabajo, se identifican las entradas y salidas, y se describen las actividades en cada paso.

Actividades: Crear representaciones visuales de los procesos (como diagramas de flujo), describir las actividades, y definir las responsabilidades y los recursos necesarios.

Análisis de Procesos:

Descripción: Aquí se evalúan los procesos para identificar problemas, cuellos de botella, redundancias o ineficiencias.

Actividades: Analizar el rendimiento del proceso actual, identificar áreas de mejora y priorizar problemas a abordar.

Rediseño de Procesos:

Descripción: Esta fase implica modificar o reestructurar los procesos existentes para mejorar su eficiencia y efectividad.

Actividades: Desarrollar soluciones para los problemas identificados, rediseñar flujos de trabajo, y actualizar o cambiar procedimientos y políticas.

Implementación de Procesos:

Descripción: Se pone en práctica el proceso rediseñado, lo cual puede incluir cambios en la estructura organizativa, la introducción de nuevas tecnologías y la capacitación del personal.

Actividades: Ejecutar los cambios, comunicarlos a los empleados, proporcionar formación y recursos necesarios, y gestionar la transición.

Monitoreo y Control de Procesos:

Descripción: Después de la implementación, es fundamental monitorear el rendimiento de los procesos para asegurar que se cumplen los objetivos establecidos.

Actividades: Utilizar indicadores de rendimiento clave (KPIs) para evaluar la efectividad del proceso, realizar auditorías regulares y recopilar feedback.

Mejora Continua:

Descripción: En esta fase, se busca la mejora constante de los procesos a través de una evaluación y refinamiento continuos.

Actividades: Aplicar metodologías como Six Sigma o Lean, realizar revisiones periódicas de los procesos, e incorporar nuevas ideas o tecnologías para mejorar constantemente.

Cada una de estas fases es crucial para asegurar que la gestión por procesos sea efectiva y conduzca a mejoras sustanciales en el desempeño organizacional.

2.2.6 Mapa de Procesos

Un mapa de procesos es una herramienta de gestión visual que representa los flujos de trabajo o procesos dentro de una organización. Es esencial para entender cómo se realizan las tareas y cómo fluyen a través de las diferentes áreas de la empresa. Los mapas de procesos son útiles para identificar ineficiencias, redundancias o cuellos de botella, y son fundamentales en la gestión y mejora de procesos. Aquí te explico cómo se estructura y qué contiene típicamente un mapa de procesos:

Identificación de Procesos:

Los procesos se identifican y categorizan (por ejemplo, en procesos estratégicos, operativos y de soporte).

Cada proceso se nombra y se le asigna un identificador único.

Flujo de Procesos:

El mapa muestra cómo fluyen las tareas o actividades desde el inicio hasta el final.

Se representa el orden secuencial de las actividades y cómo están interconectadas.

Departamentos o Funciones:

Se identifican los departamentos o grupos funcionales involucrados en cada proceso.

El mapa muestra cómo el trabajo fluye a través de diferentes áreas de la organización.

Entradas y Salidas:

Cada proceso tiene entradas (recursos, información, materiales) y salidas (productos, servicios, decisiones).

El mapa ilustra qué insumos se requieren para cada proceso y qué resultados se generan.

Puntos de Decisión:

Se indican los puntos en el proceso donde se toman decisiones que afectan el flujo del trabajo.

Estos puntos suelen representarse con un símbolo específico (como un rombo).

Interacciones con Otros Procesos:

Se muestran las interacciones o interfaces con otros procesos dentro de la organización.

Esto ayuda a comprender la interdependencia entre diferentes procesos.

Indicadores de Rendimiento:

Se pueden incluir indicadores clave de rendimiento (KPIs) para evaluar la eficacia de los procesos.

Información Adicional:

El mapa puede incluir detalles como tiempo estimado para cada proceso, recursos necesarios, o responsables de cada paso.

El mapa de procesos es una herramienta dinámica que debe actualizarse regularmente para reflejar cambios en los procesos o en la estructura organizativa. Es fundamental para la gestión por procesos, ya que proporciona una visión clara y comprensible de cómo se realiza el trabajo y cómo se puede mejorar.. (Bravo, 2011).

“Representación gráfica y estructurada de las interrelaciones entre los procesos que conforman el sistema de gestión.” (Abad & Sánchez-Toledo, 2012, p. 40).

2.2.7 Caracterización del proceso

La caracterización del proceso es un método utilizado para describir y documentar detalladamente un proceso específico dentro de una organización. Esta descripción incluye todos los elementos relevantes del proceso, desde su inicio hasta su conclusión. El propósito de la caracterización es entender completamente el proceso, identificar oportunidades de mejora, y asegurar que el proceso se realice de manera eficiente y efectiva. Aquí se describen los elementos clave que se incluyen típicamente en la caracterización de un proceso. (Agudelo, 2012)

2.2.8 Manual de Procedimiento

Un manual de procedimientos es un documento que detalla de manera sistemática los métodos y actividades necesarios para realizar las tareas o procesos de una organización. Su propósito es asegurar la consistencia y calidad en la ejecución del trabajo, proporcionar una guía clara para los empleados y facilitar la capacitación y la inducción de nuevo personal. (Palma,2003)

Pérez & Lanza (2014) precisan El manual de procedimientos es una herramienta vital para mantener la consistencia, eficiencia y calidad en las operaciones de una organización, y debe ser accesible para todos los empleados relevantes. Su implementación efectiva contribuye significativamente a la estandarización y optimización de los procesos de trabajo.

2.2.9 Diagrama de flujo

Alteco (2013), Un diagrama de flujo es una representación gráfica de los pasos o procesos en una secuencia de actividades. Es una herramienta ampliamente utilizada en la gestión de procesos y en la programación para visualizar el flujo de trabajo, decisiones y actividades en una operación o sistema. Los elementos clave de un diagrama de flujo incluyen:

Símbolos Estándar:

Óvalo: Utilizado para indicar el inicio y el final del proceso.

Rectángulo: Representa una instrucción o acción.

Rombo (Diamante): Señala una decisión que debe tomarse, con dos o más caminos posibles.

Paralelogramo: Indica una entrada o salida de datos.

Flechas: Muestran la dirección del flujo del proceso.

Secuencia de Pasos:

El diagrama detalla cada paso en el proceso en el orden en que ocurren.

Las flechas conectan los símbolos en la dirección del flujo.

Puntos de Decisión:

Los rombos representan decisiones con diferentes rutas o alternativas basadas en sí/no o en otros criterios.

Subprocesos:

Si un proceso es complejo, puede dividirse en subprocesos, que a veces se muestran en un diagrama de flujo separado.

Información Adicional:

A menudo, se incluyen anotaciones o comentarios para explicar ciertos pasos o decisiones.

Límites del Proceso:

El diagrama identifica claramente el inicio y el final del proceso.

Interacción entre Diferentes Unidades o Roles:

En algunos diagramas de flujo, se pueden indicar distintos roles o departamentos y cómo interactúan en el proceso.

Los diagramas de flujo son útiles para:

Identificar ineficiencias o problemas en un proceso.

Facilitar la comprensión de procesos complejos.

Servir como guía en la formación y capacitación de empleados.

Ayudar en el análisis y la mejora de procesos.












Para maximizar su efectividad, los diagramas de flujo deben ser claros, fáciles de seguir y precisos en la representación de los procesos que describen.

2.2.10 Figuras para realizar diagramas de flujo

La notación BPM (Bizagi Process Modeler), Para realizar diagramas de flujo, se utilizan diversas figuras o símbolos estándar, cada uno con un significado específico. Estos símbolos ayudan a representar de forma clara y concisa los diferentes tipos de acciones o pasos en un proceso. De acuerdo a Bizagi(2020) entre los más comunes tenemos:

Tabla N° 4

Figuras comunes del estándar BPMN para realizardiagramas de flujo

ELEMENTO	DEFINICION	NOTACION
INICIO	Indica el inicio de un proceso. No tiene algún comportamiento particular.	
FIN	Indica el fin del proceso, sin importar que existan <u>mas</u> caminos por donde el flujo pueda continuar.	
Actividad	Indica acción, es la actividad que se realiza dentro del proceso	
<u>Sub proceso</u>	Indica que existen un grupo de actividades que generan un producto/servicio intermedio.	
Decisión exclusiva	Indica decisión puede tomarse uno u otro camino, pero no los dos al mismo tiempo.	
Compuerta inclusiva	Se utiliza cuando se activan uno o <u>mas</u> caminos o para sincronizar caminos activados por una compuerta inclusiva.	
Compuerta paralela	Se utiliza cuando dos o <u>mas</u> actividades se deben realizar en forma paralela.	
Evento de mensaje	Indica que un mensaje puede ser enviado o recibido	
Evento de temporización	Indica una espera dentro del proceso.	
Evento de enlace	Permite conectar dos secciones del proceso	 

2.2.11 Calidad de Servicio

Dessler (2009), La calidad de servicios se refiere a la evaluación de cómo un servicio entregado por una organización cumple con las expectativas y necesidades del cliente. Es una medida crucial del rendimiento de una empresa y tiene un impacto directo en la satisfacción del cliente, la lealtad y la reputación del negocio. Los aspectos clave de la calidad de servicios incluyen:

Expectativas del Cliente:

La calidad se mide en gran parte por cómo se percibe el servicio en comparación con las expectativas del cliente.

Dimensiones de la Calidad del Servicio:

Fiabilidad: Capacidad para proporcionar el servicio prometido de manera confiable y precisa.

Capacidad de Respuesta: Prontitud y disposición para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.

Seguridad: Conocimientos y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza y seguridad.

Empatía: Cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes.

Aspectos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Evaluación Continua:

Medir y evaluar de manera continua la satisfacción del cliente para identificar áreas de mejora.

Gestión de la Calidad del Servicio:

Implementar prácticas de gestión para mantener y mejorar la calidad del servicio, como la formación del personal, el desarrollo de estándares de servicio y la implementación de sistemas de retroalimentación del cliente.

Percepción vs. Realidad:

La calidad del servicio no solo se trata de cómo se entrega el servicio, sino también de cómo se percibe. La gestión de las expectativas y la percepción del cliente es fundamental.

Personalización:

Adaptar el servicio a las necesidades y expectativas individuales de los clientes.

Consistencia:

Proporcionar un servicio consistente en todas las interacciones y puntos de contacto.

Resolución de Problemas:

La capacidad de la empresa para resolver problemas y manejar quejas de manera efectiva y eficiente.

La calidad del servicio es un diferenciador competitivo clave en muchos sectores y puede ser un factor decisivo en la elección del cliente entre una empresa y sus competidores. La excelencia en la calidad del servicio no solo satisface a los clientes, sino que también crea defensores de la marca y puede generar un crecimiento empresarial sostenible.

Para Mateos (2013), los sistemas de calidad en la actualidad se basan en establecer el propósito de mejorar constantemente el producto y el servicio, con

la meta de ser más competitivos y continuar en el mercado.

2.2.12 Dimensiones de la calidad de servicio

Según Dessler (2009),

Las dimensiones de la calidad de servicios son criterios esenciales que los clientes utilizan, a menudo de manera subconsciente, para evaluar la calidad del servicio que reciben. Estas dimensiones fueron inicialmente conceptualizadas por Parasuraman, Zeithaml y Berry en su modelo SERVQUAL y son ampliamente reconocidas en el ámbito de la gestión de servicios. Las cinco dimensiones principales son:

Fiabilidad (Reliability):

Se refiere a la habilidad de la empresa para prestar el servicio prometido de manera confiable y precisa. Esto incluye la consistencia en el servicio y el cumplimiento de las promesas hechas a los clientes.

Capacidad de Respuesta (Responsiveness):

Indica la disposición de la empresa para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido. Esto se refiere a la rapidez con la que la empresa atiende las consultas, solicitudes y problemas de los clientes.

Seguridad (Assurance):

Para Riveros (2007), Se relaciona con el conocimiento y la cortesía de los empleados, así como su habilidad para inspirar confianza y credibilidad. La seguridad también abarca aspectos como la confidencialidad y la seguridad de la información del cliente.

Empatía (Empathy):

Implica brindar cuidado y atención individualizados a los clientes. La empatía se manifiesta en la comprensión de las necesidades específicas de cada cliente, ofreciendo un trato personalizado y mostrando un interés genuino en resolver sus problemas.

Aspectos Tangibles (Tangibles):

Según Evans & Lindsay (2008), Se refiere a la apariencia física de las instalaciones, equipamientos, personal y materiales de comunicación. Esto incluye la limpieza, el diseño moderno y atractivo y la presentación profesional del personal y del material publicitario.

Estas dimensiones ayudan a las organizaciones a analizar y mejorar su servicio, asegurando que cumplen con las expectativas de los clientes en todos los aspectos críticos. La calidad del servicio no es solo una cuestión de satisfacer las necesidades del cliente, sino también de crear experiencias positivas en cada punto de contacto.

2.2.13 Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en la década de 1980, es un marco conceptual utilizado para medir la calidad del servicio. Este modelo es fundamental en la investigación y gestión de servicios y se basa en la percepción de la brecha entre las expectativas del servicio y el servicio realmente experimentado por los clientes. Las características principales del modelo SERVQUAL incluyen:

Dimensiones de la Calidad del Servicio:

El modelo identifica cinco dimensiones clave de la calidad del servicio: Fiabilidad (Reliability), Capacidad de Respuesta (Responsiveness), Seguridad (Assurance), Empatía (Empathy) y Aspectos Tangibles (Tangibles).

Brechas de Calidad del Servicio:

El SERVQUAL mide la calidad del servicio a través de la identificación de brechas entre las expectativas del cliente y las experiencias reales. Estas brechas pueden ocurrir en diferentes puntos, como la brecha entre lo que promete la gerencia y lo que se entrega, o la brecha entre las expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido.

Cuestionario Estructurado:

El modelo utiliza un cuestionario estructurado para recopilar datos. Este cuestionario contiene preguntas relacionadas con las expectativas y percepciones de los clientes en cada una de las cinco dimensiones.

Evaluación de la Brecha:

La calidad del servicio se evalúa midiendo la diferencia entre las percepciones de los clientes sobre el servicio recibido y sus expectativas previas.

Enfoque en la Percepción del Cliente:

SERVQUAL pone un énfasis significativo en la percepción del cliente, reconociendo que la calidad del servicio es evaluada subjetivamente por los usuarios.

Aplicabilidad Universal:

Aunque originalmente desarrollado para el sector de servicios, el modelo se ha aplicado en una variedad de industrias y contextos.

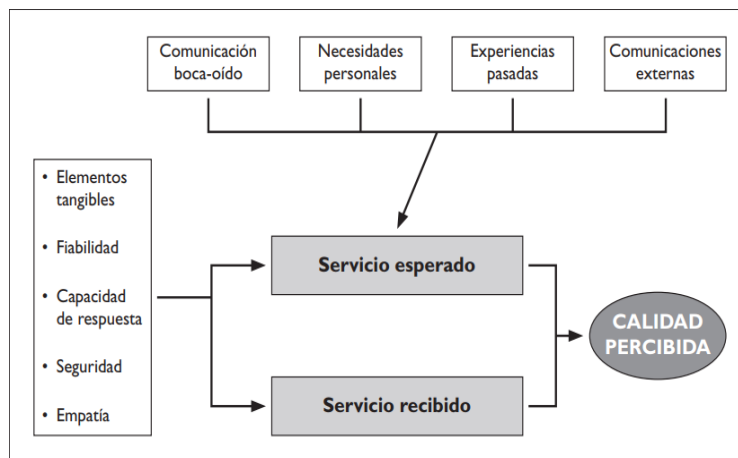
Identificación de Áreas de Mejora:

Los resultados del análisis SERVQUAL pueden ayudar a las organizaciones a identificar áreas específicas donde necesitan mejorar para aumentar la satisfacción del cliente.

Críticas y Adaptaciones:

Aunque ampliamente utilizado, el modelo ha sido objeto de críticas, por ejemplo, en cuanto a su aplicabilidad en diferentes culturas o sectores. Esto ha llevado a la creación de versiones adaptadas y mejoradas del modelo original. (Camisón et al., 2006).

Figura N° 4. Marco conceptual del modelo SERVQUAL



Fuente: Camisón et al. (2006) Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. p.919.

2.2.14 Evaluación de la calidad de servicio

De acuerdo a Dessler (2009), La evaluación de la calidad del servicio es un proceso crucial para las organizaciones que buscan entender, medir y mejorar la experiencia de sus clientes. Se centra en evaluar cómo los clientes perciben los servicios proporcionados y en qué medida estos servicios cumplen o superan sus expectativas. Los pasos y métodos comunes en la evaluación de la calidad del servicio incluyen:

Definir los Criterios de Calidad:

Establecer qué dimensiones de la calidad del servicio son más importantes para la organización y sus clientes. Por ejemplo, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles.

Recolección de Datos:

Utilizar encuestas, entrevistas, grupos focales y otras herramientas de recopilación de datos para obtener feedback directo de los clientes sobre su experiencia.

Uso de Herramientas de Medición Establecidas:

Implementar modelos como SERVQUAL, que mide las brechas entre las expectativas de los clientes y sus percepciones del servicio recibido.

Análisis de Comentarios de Clientes:

Analizar las quejas, sugerencias y comentarios de los clientes para identificar áreas comunes de insatisfacción o aspectos destacados del servicio.

Evaluación del Desempeño del Servicio:

Medir el desempeño del servicio utilizando indicadores clave de rendimiento (KPIs), como tiempo de respuesta, tasa de resolución de problemas, etc.

Benchmarking:

Comparar la calidad del servicio con la de competidores o con estándares de la industria para evaluar la posición relativa de la organización.

Realizar Auditorías de Servicio:

Llevar a cabo auditorías internas o externas para evaluar el cumplimiento de los estándares de servicio establecidos.

Análisis de Tendencias y Reportes:

Analizar los datos a lo largo del tiempo para identificar tendencias, patrones y áreas de mejora.

Mejora Continua:

Utilizar los resultados de la evaluación para implementar mejoras continuas en los procesos de servicio.

Capacitación y Desarrollo del Personal:

Formar y capacitar al personal en función de los hallazgos para mejorar la entrega del servicio.

Seguimiento y Reevaluación:

Realizar seguimientos periódicos para asegurar que las mejoras sean efectivas y para ajustar las estrategias según sea necesario.

2.2.15 Calidad y satisfacción

La relación entre calidad y satisfacción en el contexto de servicios y productos es fundamental en el ámbito de la gestión empresarial y la experiencia del cliente. A continuación, se describen los conceptos clave y cómo interactúan entre sí:

Calidad:

Definición: La calidad se refiere a la medida en que un producto o servicio cumple o supera las expectativas del cliente. Incluye factores como la fiabilidad, durabilidad, desempeño, diseño y atención al cliente.

Enfoque: La calidad se centra en los atributos intrínsecos del producto o servicio y en la consistencia de su entrega o producción.

Satisfacción:

Definición: La satisfacción es la percepción del cliente sobre cómo un producto o servicio ha cumplido sus expectativas. Es una respuesta emocional basada en la comparación entre las expectativas previas y la experiencia real del cliente.

Enfoque: La satisfacción es más subjetiva y puede ser influenciada por diversas experiencias y aspectos del servicio o producto, incluyendo factores externos a la calidad intrínseca del producto o servicio.

Relación entre Calidad y Satisfacción:

Calidad como Predicador de Satisfacción: Una alta calidad generalmente conduce a una mayor satisfacción del cliente. Si los clientes perciben que un producto o servicio es de alta calidad, es más probable que estén satisfechos.

Expectativas: Las expectativas del cliente juegan un papel crucial. Incluso un producto de alta calidad puede no satisfacer si las expectativas del cliente son excepcionalmente altas.

Experiencia del Cliente: La satisfacción también puede ser influenciada por la experiencia global del cliente con la empresa, que incluye la interacción con el

personal, el ambiente y otros servicios de apoyo.

Importancia de la Retroalimentación:

Recoger y analizar la retroalimentación de los clientes es vital para entender su nivel de satisfacción y percepciones de calidad.

Mejora Continua:

Las empresas deben esforzarse constantemente por mejorar la calidad, lo que a su vez puede aumentar la satisfacción del cliente, fidelidad, y en última instancia, el éxito comercial.

Diferencias en la Percepción:

Cada cliente puede percibir la calidad y la satisfacción de manera diferente, basada en sus necesidades, experiencias previas y expectativas personales.

Lealtad del Cliente:

Una alta satisfacción, influenciada por la calidad del producto o servicio, puede llevar a una mayor lealtad del cliente y a la repetición de compras.

2.2.16 Método de evaluación de la satisfacción al cliente

Evaluar la satisfacción del cliente es esencial para cualquier negocio que busque mejorar su servicio, retener clientes y fomentar la lealtad. Existen varios métodos para evaluar esta satisfacción, cada uno con sus propias fortalezas. Algunos de los métodos más comunes incluyen:

Encuestas de Satisfacción del Cliente:

Descripción: Se utilizan cuestionarios con preguntas específicas para obtener feedback directo de los clientes.

Aplicación: Pueden ser encuestas online, telefónicas o impresas, y a menudo incluyen preguntas de escala de valoración, como el Net Promoter Score (NPS).

Entrevistas y Grupos Focales:

Descripción: Conversaciones directas con clientes para obtener una comprensión más profunda de su experiencia.

Aplicación: Pueden ser presenciales, telefónicas o virtuales y proporcionan insights cualitativos detallados.

Análisis de Comentarios en Redes Sociales y Sitios Web:

Descripción: Monitoreo y análisis de lo que los clientes dicen sobre la empresa en plataformas digitales.

Aplicación: Utiliza herramientas de análisis de sentimiento y monitoreo de redes sociales para recopilar y analizar comentarios.

Mystery Shopping (Cliente Misterioso):

Descripción: Evaluadores anónimos experimentan y evalúan varios aspectos del servicio al cliente.

Aplicación: Utilizado en entornos de retail y hospitalidad para evaluar la experiencia del cliente de manera objetiva.

Análisis de Tendencias de Compra y Repetición de Negocios:

Descripción: Evalúa la satisfacción del cliente a través de sus patrones de compra y lealtad.

Aplicación: Análisis de datos de ventas y tendencias de repetición de compras para medir la fidelidad del cliente.

Sistemas de Retroalimentación Instantánea:

Descripción: Tecnologías como kioscos o aplicaciones que recogen impresiones del cliente justo después de la experiencia del servicio.

Aplicación: A menudo utilizados en servicios de hospitalidad, eventos y locales de retail.

Seguimiento Post-venta:

Descripción: Contacto con los clientes después de una compra para recoger su opinión sobre la experiencia.

Aplicación: Puede ser a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos o mensajes de texto.

Análisis de Quejas y Reclamaciones:

Descripción: Revisar y analizar las quejas y reclamaciones de los clientes para identificar áreas comunes de insatisfacción.

Aplicación: Utilizado para identificar y abordar problemas específicos en el servicio o producto

.Tabla N° 5

Escalas Likert utilizadas para satisfacción del cliente

Muy deficiente 1	Deficiente 2	Ni deficiente ni buena 3	Buena 4	Muy buena 5
Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
Muy insatisfecho 1	Insatisfecho 2	Ni satisfecho ni insatisfecho 3	Satisfecho 4	Muy satisfecho 5

En la presente tabla se muestra ejemplos de escalas Likert utilizadas para medir la satisfacción del cliente, que pueden ser empleadas en el instrumento de recolección de información.

Fuente: Evans & Lindsay (2008). Administración y control de la calidad.p.182.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLOGICO

3.2 NIVEL Y TIPO DE INVESTIGACION

3.2.6 Tipo de Investigación

Vargas (2020) La investigación aplicada constituye un enlace importante entre ciencia y sociedad. Con ella, los conocimientos son devueltos a las áreas de demanda ubicadas en el contexto donde se da la situación que será intervenida, mejorada o transformada. Por ello se dice que este tipo de investigación explotan teorías científicas previamente validadas, para la solución de problemas prácticos y el control de situaciones de la vida cotidiana (p.155).

De acuerdo con esta definición, la presente investigación se centra en manipular la variable calidad de servicio, para ver el efecto que produce la implementación de la gestión por procesos a fin de encontrar soluciones prácticas, para la realidad problemática identificada.

3.2.7 Nivel de investigación

El presente estudio desarrolla dos niveles de investigación que definen el grado de profundidad a abordar la problemática. En primer lugar, presenta un nivel descriptivo de enfoque cuantitativo, de acuerdo con (Argimon Pallás & Jiménez Villa, 2004) señalan que “un estudio se considera descriptivo cuando no busca evaluar una presunta relación causa-efecto, sino que sus datos son utilizados con finalidades puramente descriptivas”.

Se empleo un nivel de investigación explicativa, ya que pretende explicar la gestión de los procesos que intervienen en la calidad dentro del servicio al cliente buscando la satisfacción.

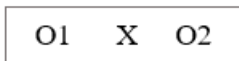
La investigación de nivel explicativa busca una relación entre variables dependientes e independientes y su estudio va más allá de una simple descripción, sino que intenta explicar el porqué de la relación entre dos o más variables.

Diseño de investigación

Hernández et al. (2014) Los estudios pre-experimentales implican la aplicación de un estímulo o tratamiento a un grupo seguido por la medición de una o más variables para determinar el efecto en dicho grupo. A menudo, estos estudios funcionan como investigaciones exploratorias, aunque los resultados obtenidos deben tratarse con cautela. No es aconsejable sacar conclusiones definitivas de ellos. Sin embargo, son valiosos como una aproximación inicial a un problema de investigación en un contexto real, aunque no deben ser considerados como el enfoque único y concluyente. Estos estudios sirven para iniciar la exploración del tema, pero deben dar paso a investigaciones más detalladas y profundas.. (p.141)

El diseño de la investigación es pre experimental ya que se realizara un pre y un post prueba a la calidad del servicio y determinar la incidencia de la gestión de los procesos en la calidad del servicio.

Se determina mediante el siguiente esquema:



Donde:

X: Gestión por Procesos

O1: Aplicación del Pre test de Calidad de Servicio

O2: Aplicación del Posttest de Calidad de Servicio

En este sentido al lograr implementar la gestión por procesos como estímulo, se espera ver cambios en la variable calidad de servicio, luego de dicha implementación, entre los escenarios pre y post test.

3.3 SELECCIÓN DE MUESTRA

“Se describe el universo afectado por el estudio, el grupo seleccionado, las características, tamaño y metodología seguida para la selección de la muestra o de los sujetos, la asignación de las unidades a grupos o categorías y otros aspectos que se consideren necesarios.” (Universidad Pedagógica Experimental Libertador, 2006, pág. 25)

Población

La población está representada por la totalidad de los trabajadores que trabajan en la Oficina Zonal de Registros Públicos siendo un total de 104 trabajadores.

Muestra

En cuanto a la muestra del estudio esta será probabilística estratificada.

Para el calculo del tamaño se realizara planteando la siguiente formula.

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 (N - 1) + z^2 * p * q}$$

N = Población.

n = Muestra.

p = Probabilidad a favor.

q = Probabilidad en contra.

z = Nivel de confianza.

e = Error de muestra.

Tabla 2: *Tabla de población y muestra del estudio.*

Población	Muestra	Muestreo
------------------	----------------	-----------------

104 trabajadores	$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 104}{0.05^2 (104 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$ $n = 82$	Muestreo probabilístico, estratificado
------------------	---	--

Nota: Descripción de la población y obtención de la muestra.

Debido al tamaño de nuestra población, se ha considerado utilizarla en su totalidad para la toma de información durante el desarrollo del proyecto.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el presente estudio se utilizaron las siguientes técnicas de recolección de acuerdo con el tipo de investigación.

Observación directa: “Cada día cobra mayor credibilidad y su uso tiende a generalizarse, debido a que permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un procedimiento sistematizado y muy controlado, para lo cual hoy están utilizándose medios audiovisuales muy completos, especialmente en estudios del comportamiento de las personas en sus sitios de trabajo.” (Bernal Torres, 2010, pág. 194)

Entrevista: “Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio.” (Bernal Torres, 2010, pág. 194)

Tabla 3: *Tabla de técnicas e instrumentos de recolección.*

TECNICA	JUSTIFICACION	INSTRUMENTOS
✓ Entrevista Servqual	El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Para ello utiliza un cuestionario estandarizado, si bien puede ajustarse según las necesidades de cada organización. El cuestionario consiste en una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora.	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario
✓ Observación Directa	Nos ha permitido obtener información durante el estudio y desarrollo del sistema	<ul style="list-style-type: none"> • Video • cámara • Apuntes

Nota: Descripción de las técnicas y sus herramientas para recolección de datos del estudio.”

3.5 DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La aplicación del instrumento se realizará de acuerdo a la muestra probabilística estratificada de la población de la investigación, donde se obtendrá datos de un total de 82 trabajadores administrativos.

3.6 PROCESAMIENTO Y PRESENTACION DE DATOS

Para el análisis de los datos se trabajara con el SSPS por tener dos muestras (pre y post) utilizando la misma prueba, se utilizará el estadístico de t de Student a las muestras relacionadas, para ver la confiabilidad del instrumento, para lo cual se trabajará con el nivel de significancia de ($p < 0.05$). Teniendo en consideración el margen de error y la cantidad de la población y muestra el

margen de confianza será de 95 %. De acuerdo con el procesamiento, los datos obtenidos son manejados en el SPSS para la obtención de los indicadores establecidos como parte de la operacionalización de las variables para determinar su evolución antes y después de la medición.

Para validar el instrumento se obtendrá a partir de los resultados de la prueba t de Student; contrastando los resultados de las encuestas por cada dimensión con el valor del indicador. Así mismo se realizará la prueba de correlación con Wilcoxon para comprobar las hipótesis de la investigación.

La prueba de Wilcoxon se utiliza para determinar un coeficiente que muestra la asociación entre variables que no siguen una distribución normal, especialmente en el caso de variables ordinales. Esta prueba se basa en el cálculo de rangos asignados a los datos. Similar a la correlación de Pearson, los valores del coeficiente obtenido por la prueba de Wilcoxon oscilan entre -1 y 1. Un valor de 0 señala la ausencia de correlación, mientras que los valores positivos y negativos indican correlaciones directas e inversas, respectivamente. (Díaz, et al., 2014).

Para el análisis de datos se utilizan programas que precisen los resultados y permiten agilizar en el procesamiento de la información que se obtienen del recojo de los datos.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

La confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos es un aspecto crítico en la investigación, ya que se refiere a la consistencia y estabilidad de las mediciones obtenidas mediante estos instrumentos. Un instrumento confiable es aquel que proporciona resultados consistentes en condiciones similares y en distintos momentos..

Dado el siguiente cuadro los rangos de validez y los niveles de confiabilidad para el alfa de Cronbach:

Validez y confiabilidad del instrumento

CRITERIO DE CONFIABILIDAD	VALORES
Inaceptable	Menor a 0,5
Pobre	Mayor a 0,5 hasta 0,6
Cuestionable	Mayor a 0,6 hasta 0,7
Aceptable	Mayor a 0,7 hasta 0,8
Bueno	Mayor 0,8 hasta 0,9
Excelente	Mayor 0,9

Rango de validez y confiabilidad de un instrumento de evaluación.

Fuente: (George & Mallery, 2003, p. 231)

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplica el coeficiente alfa de Cronbach a un 25% de la muestra. Esta evaluación se realiza utilizando el software SPSS Statistics, lo que permite obtener el resultado respectivo.

Estadístico de Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	23

Nota: Fuente: Realizado por el investigador.

Interpretación: En razón a los resultados obtenidos del análisis de Confiabilidad se determina que el Alfa de Cronbach obtenido es de 0,847 y según los criterios de confiabilidad, se evidencia que el instrumento tiene una confiabilidad de “BUENO.

Se llevó a cabo el análisis de los datos obtenidos en las encuestas, enfocándose en cada dimensión y los valores de sus indicadores correspondientes. Adicionalmente, se implementó la prueba de correlación de Wilcoxon para verificar las hipótesis planteadas en el estudio.

La prueba de Wilcoxon es útil para establecer un coeficiente que mide la asociación entre variables ordinarias que no siguen una distribución normal. Este coeficiente se calcula a partir de una serie de rangos asignados. Al igual que en el método de Pearson, los valores de este coeficiente varían de -1 a 1, donde 0 indica la ausencia de correlación y los signos positivos o negativos representan correlaciones directas o inversas, respectivamente. (Díaz, et al., 2014).

4.3 Análisis descriptivo

Se implementó la gestión por procesos siguiendo las dimensiones especificadas en este estudio. Como resultado, se elaboró un Manual de Procedimientos para cada Proceso de Nivel 0 identificado. Este manual incluye tanto la caracterización del proceso como su respectivo diagrama de flujo, elaborados conforme a la metodología propuesta. Además, se creó una matriz de seguimiento que ofrece una visión general de todos los indicadores identificados, detallando sus características para la medición y ejecución.

En el ámbito de la investigación, presentamos los hallazgos obtenidos a través del uso del instrumento de encuesta denominado "ServQual", diseñado para evaluar la "Calidad de Servicio". Este cuestionario, que abarca 3 dimensiones y consta de 23 ítems, fue aplicado a 82 trabajadores.

El cuestionario se administró inicialmente a los 82 trabajadores (pre test), luego se implementaron los procesos de gestión según las dimensiones e indicadores establecidos en el estudio, y finalmente, se volvió a aplicar el mismo cuestionario a los mismos trabajadores (post test). Para interpretar mejor los resultados, se organizaron los datos en tablas de distribución de frecuencias y gráficos estadísticos.

Se recopiló toda la información en una base de datos, utilizando el software SPSS Statistics para procesar la información y obtener resultados de la encuesta ServQual. Los datos se organizaron en tablas de distribución de frecuencia y gráficos estadísticos para una interpretación clara. Posteriormente, se realizó una segmentación en rangos de calificación para cada dimensión evaluada.

4.4 Presentación de Resultados

Tabla N° 1

Resultados obtenidos del desarrollo de la investigación aplicando la Gestión por Procesos

DIMENSIONES	INDICADORES	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN
Determinación de procesos	• Identificación de productos o servicios	• Determinación de producto/servicio • Matriz Cliente - Producto
	• Identificación de procesos	• Mapa de Procesos • Inventario de procesos
	• Caracterización de los procesos	
	• Determinación de la secuencia e interacción de los procesos	• Manual de procedimientos
Seguimiento, medición y análisis de procesos	• Seguimiento y medición de procesos	• Matriz de seguimiento de indicadores
	• Análisis de procesos	

Los resultados de la aplicación del instrumento de investigación son los siguientes:

Tabla N° 1

Distribución de frecuencia de la variable CALIDAD DE SERVICIO

		Calidad de Servicio					Total	
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
Grupo	PRE-TEST	Recuento	9	60	13	0	0	82
		% dentro de Grupo	10,6%	71,8%	17,6%	0,0%	0,0%	100,0%
	POST TEST	Recuento	0	0	7	64	10	82
		% dentro de Grupo	0,0%	0,0%	9,5%	77,6%	12,9%	100,0%

Fuente: Realizado por el investigador - SPSS.

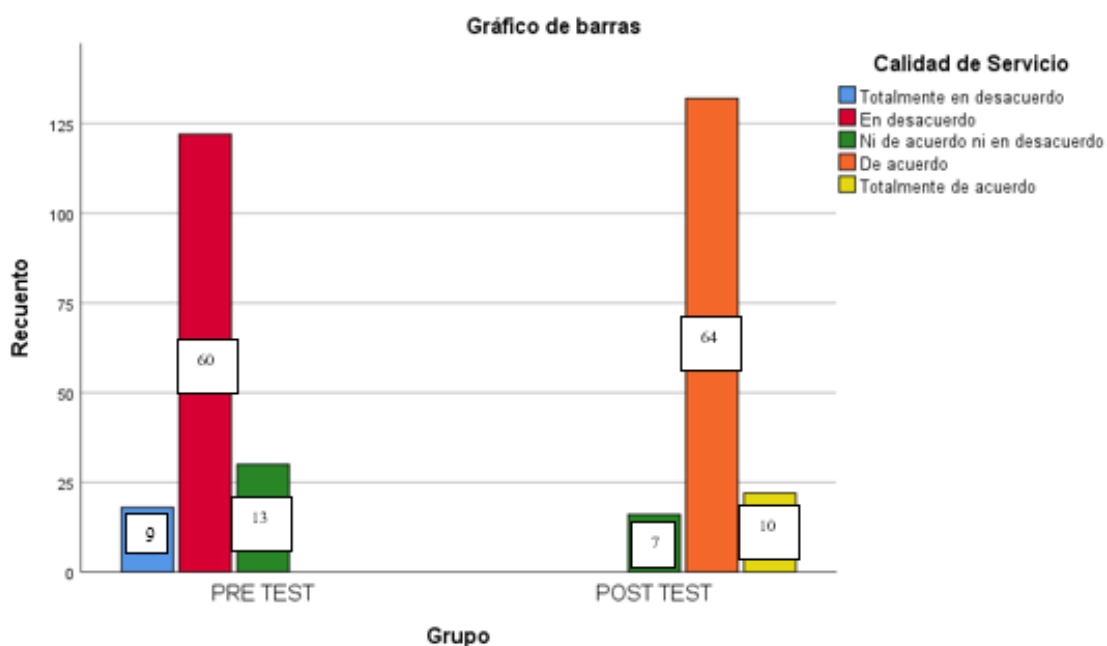


Figura N° 1. Distribución porcentual de la variable Calidad de Servicio

Interpretación: Los datos recogidos se centran en la variable "Calidad de Servicio". En los resultados del PRE TEST (antes de la intervención), se observa que un 10.6% del personal

está totalmente en desacuerdo con la calidad del servicio proporcionado. Además, un 71.8% del personal expresa su desacuerdo con la calidad del servicio ofrecido, mientras que un 17.6% se muestra neutral, ni de acuerdo ni en desacuerdo, con la calidad del servicio a los clientes.

Tras implementar la gestión por procesos, se percibe una mejora notable en la percepción de la calidad del servicio. En el POST TEST (después de la intervención), un 9.5% del personal se sitúa en una posición neutral respecto a la calidad del servicio. Por otro lado, un 77.6% de los empleados indica estar de acuerdo con la calidad del servicio proporcionado y un 12.9% afirma estar totalmente de acuerdo con la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

Tabla N° 2

Distribución de la frecuencia de la Dimensión 1. CONFIABILIDAD

		Dimensión Confiabilidad					Total	
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
Grupo	PRE TEST	Recuento	7	65	10	0	0	82
		% dentro de Grupo	8,2%	78,8%	12,9%	0,0%	0,0%	100,0%
	POST TEST	Recuento	0	0	7	65	10	82
		% dentro de Grupo	0,0%	0,0%	8,2%	78,8%	12,9%	100,0%

Fuente: Realizado por el investigador - SPSS.

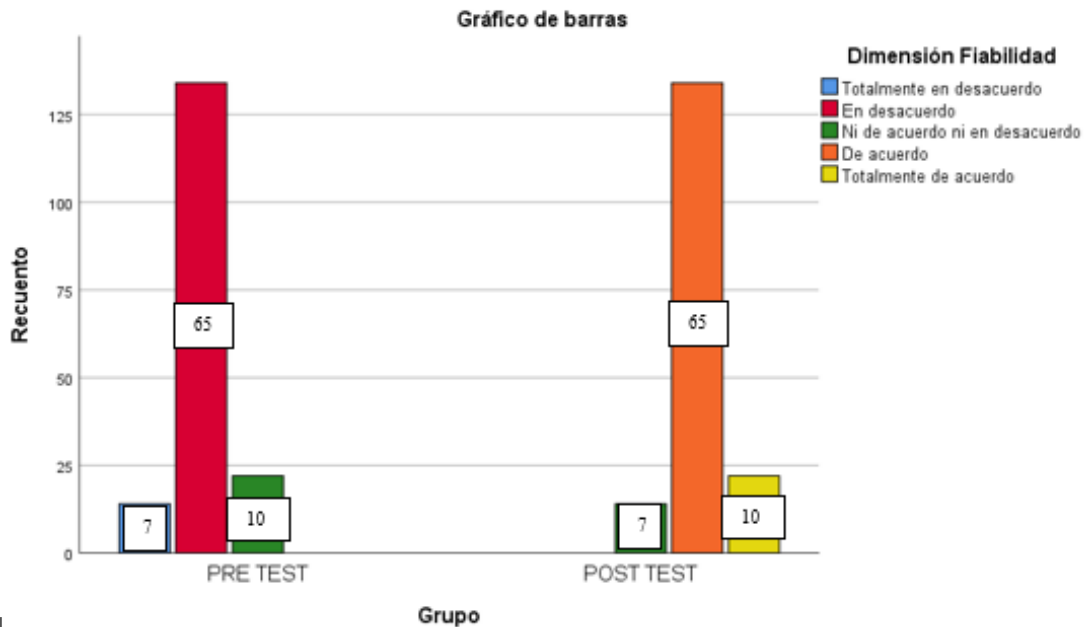


Figura N° 2. Distribución porcentual de la Dimensión 1. Confiabilidad.

Interpretación: Los resultados obtenidos se enfocan en la primera dimensión, Confiabilidad, de la variable Calidad de Servicio. De acuerdo con el PRE TEST (antes de la intervención), un 8,2% del personal expresó un total desacuerdo con respecto a la confiabilidad en la calidad del servicio. Asimismo, un 78,8% manifestó su desacuerdo con la calidad del servicio en esta dimensión específica, y un 12,9% se posicionó en un término medio, ni de acuerdo ni en desacuerdo, con la calidad del servicio ofrecido en términos de confiabilidad.

Tras la aplicación de la gestión por procesos, se observó una mejora en la percepción de la calidad del servicio, especialmente en la dimensión de Confiabilidad. Los resultados del POST TEST (después de la intervención) muestran que un 8,2% del personal se sitúa en una posición neutral respecto a la calidad del servicio en esta dimensión. Además, un 78,8% ahora está de acuerdo con la calidad del

servicio en términos de Confiabilidad, y un 12,9% está completamente de acuerdo con la calidad del servicio en la dimensión de Confiabilidad que se ofrece a los clientes.

Tabla N° 3

Distribución de la frecuencia de la Dimensión 2. CAPACIDAD DE RESPUESTA

Grupo		Dimensión Capacidad de Respuesta					Total	
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
Grupo	PRE TEST	Recuento	10	56	16	0	0	82
		% dentro de Grupo	12,9%	67,1%	20,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	POST TEST	Recuento	0	0	10	54	18	82
		% dentro de Grupo	0,0%	0,0%	12,9%	65,9%	21,2%	100,0%

Fuente: Realizado por el investigador – SPSS.

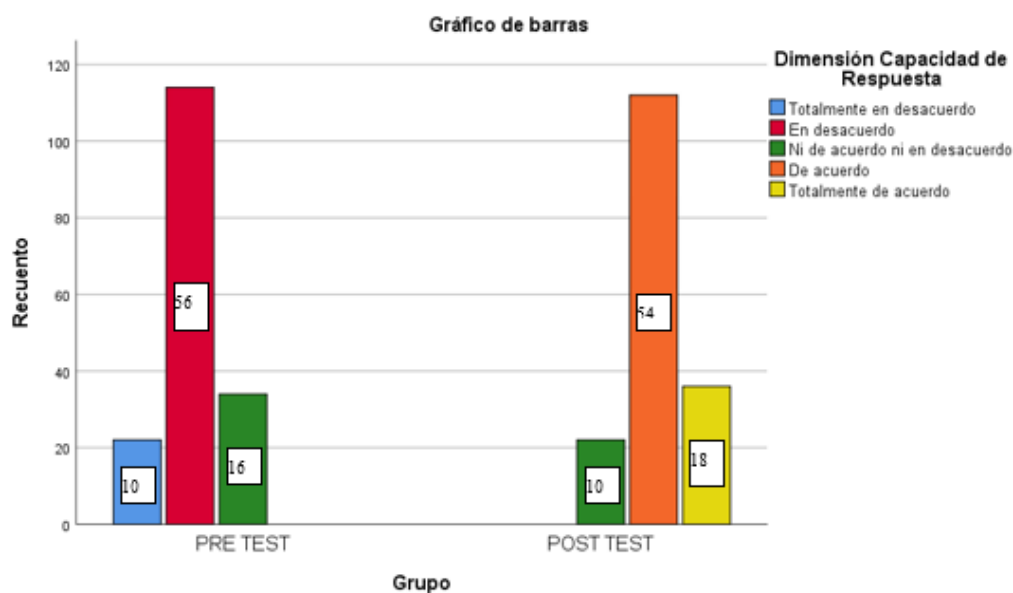


Figura N° 3. Distribución porcentual de la Dimensión 2. Capacidad de Respuesta.

Interpretación: Los hallazgos se centran en la segunda dimensión, Capacidad de Respuesta, de la variable Calidad de Servicio. En el PRE TEST (antes de implementar cambios), un 12,9%

del personal expresó un total desacuerdo con la calidad de servicio en lo que respecta a la Capacidad de Respuesta. Además, un 67,1% no estaba de acuerdo con la calidad del servicio en esta dimensión, y un 20,0% se situaba en una posición neutral, sin estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la calidad del servicio ofrecido en términos de Capacidad de Respuesta.

Después de aplicar la gestión por procesos, se observó una mejora en la percepción de la calidad del servicio en la dimensión de Capacidad de Respuesta. Los resultados del POST TEST (tras la intervención) indican que un 12,9% del personal sigue sin tener una opinión definida sobre la calidad del servicio en esta dimensión. Por otro lado, un 65,9% ahora está de acuerdo con la calidad del servicio en términos de Capacidad de Respuesta, y un 21,2% se muestra totalmente de acuerdo con la calidad del servicio en esta área específica.

Tabla N° 4

Distribución de la frecuencia de la Dimensión 3. EMPATÍA

		Dimensión Empatía					Totalmente de acuerdo	Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
Grupo	PRE TEST	Recuento	16	42	24	0	0	82
		% dentro de Grupo	20,0%	52,9%	27,1%	0,0%	0,0%	100,0%
	POST TEST	Recuento	0	0	13	45	24	82
		% dentro de Grupo	0,0%	0,0%	17,6%	55,3%	27,1%	100,0%

Fuente: Realizado por el investigador - SPSS.

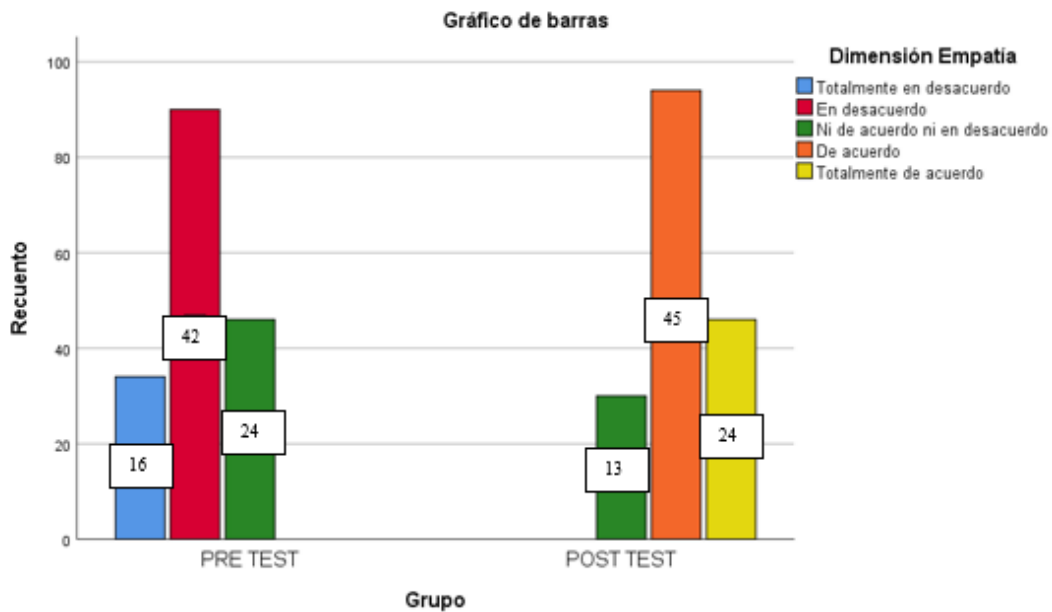


Figura N° 4. Distribución porcentual de la Dimensión 3. Empatía.

Interpretación: Los resultados obtenidos se refieren específicamente a la tercera dimensión, Empatía, dentro de la variable Calidad de Servicio. En el PRE TEST (antes de la intervención), un 20,0% del personal manifestó estar completamente en desacuerdo con la calidad del servicio en lo que respecta a Empatía. Además, un 52,9% indicó su desacuerdo con la calidad del servicio en esta misma dimensión, mientras que un 27,1% se posicionó en un término medio, ni de acuerdo ni en desacuerdo, respecto a la calidad del servicio en la dimensión de Empatía.

Tras la aplicación de la gestión por procesos, se ha notado una mejora en la percepción de la calidad del servicio en la dimensión de Empatía. Los resultados del POST TEST (después de la intervención) muestran que un 17,6% del personal se sitúa en una posición neutral con respecto a la calidad del servicio en Empatía. Por otro lado, un 55,3% ahora se muestra de

acuerdo con la calidad del servicio en esta dimensión, y un 27,1% indica estar completamente de acuerdo con la calidad del servicio en términos de Empatía ofrecida a los clientes.

4.5 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

ANÁLISIS INFERENCIAL

- **Prueba de Normalidad:**

Tabla N° 5

Prueba de normalidad de la Variable Calidad de Servicio

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Calidad de Servicio Pretest	Calidad de Servicio Post test
N		82	82
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,0706	4,0353
	Desv. Desviación	,52822	,47286
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,377	,400
	Positivo	,377	,400
	Negativo	-,341	-,376
Estadístico de prueba		,377	,400
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

Fuente: Realizado por el investigador - SPSS.

Interpretación: La tabla mostrada presenta los resultados utilizados para determinar la prueba estadística apropiada para analizar la hipótesis de la investigación. Se observa que el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$), lo cual indica que los datos recolectados provienen de muestras con distribuciones que no son normales. En consecuencia, se concluye que el análisis de estos datos se realizará mediante la prueba no paramétrica de Wilcoxon.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para contrastar la hipótesis de investigación, se empleó la prueba de Wilcoxon, la cual se centró en evaluar la relación entre dos variables mediante una comparación antes y después (pre prueba y post prueba). La Hipótesis General se verificó utilizando la prueba de rangos y el cálculo del estadístico de prueba, siguiendo el mismo procedimiento para las Hipótesis Específicas..

- **Comprobación de Hipótesis General:**

HG₁: La gestión por procesos incide en la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Zonal HUANUCO.

HG₀: La gestión por procesos no incide en la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Zonal HUANUCO.

Al utilizar la Prueba de Wilcoxon, se obtiene lo siguiente:

Tabla N° 6

Distribución de Rangos con Signo de Wilcoxon: Variable CALIDAD DE SERVICIO

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Calidad de	Rangos negativos	0 ^a	,00	,00
Servicio Post test	Rangos positivos	82 ^b	85,50	14535,00
- Calidad de	Empates	0 ^c		
Servicio Pre test	Total	82		

Fuente: Realizado por el investigador - SPSS.

Tabla N° 8

Estadístico de Prueba: Variable CALIDAD DE SERVICIO

Estadísticos de prueba	
	Calidad de Servicio Post test - Calidad de Servicio Pretest
Z	-12,695 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

Fuente: Realizado por el investigador - SPSS.

Interpretación: La tabla muestra que el nivel de significancia es inferior a 0,05 ($0.00 < 0.05$), lo que lleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Esto conduce a la conclusión de que, con un nivel de significancia del 0,05, la gestión por procesos tiene un impacto significativo en la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.

- **Comprobación de la Hipótesis Específica 1:**

HE₁: La gestión por procesos incide en la confiabilidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Zonal HUANUCO.

HE₁₀: La gestión por procesos no incide en la confiabilidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Zonal HUANUCO.

Al utilizar la Prueba de Wilcoxon, se obtiene lo siguiente:

Tabla N° 7

Distribución de rangos de la Dimensión: CONFIABILIDAD de la variable Calidad de Servicio.

Rangos				
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Dimensión	Rangos negativos	0 ^a	,00	,00
	Rangos positivos	82 ^b	85,50	14535,00
Confiabilidad Post test - Dimensión	Empates	0 ^c		
Confiabilidad Pre test	Total	82		

Fuente: Realizado por el investigador - SPSS.

Tabla N° 10

Estadístico de Prueba de la Dimensión: CONFIABILIDAD de la variable Calidad de Servicio.

Estadísticos de prueba	
	Dimensión Confiabilidad Post test - Dimensión Confiabilidad Pretest
Z	-13,038 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

Fuente: Realizado por el investigador - SPSS.

Interpretación: La tabla revela que el nivel de significancia es inferior a 0,05 ($0,00 < 0,05$). Por esta razón, se procede al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa. Esto indica que, con un nivel de significancia de 0,05, la gestión por procesos influye de manera significativa en la Confiabilidad de la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos

- **Comprobación de la Hipótesis Específica 2:**

HE₂₁: La gestión por procesos incide en la capacidad de respuesta en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Zonal HUANUCO.

HE₂₀: La gestión por procesos no incide en la capacidad de respuesta en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Zonal HUANUCO.

Al utilizar la Prueba de Wilcoxon, se obtiene lo siguiente:

Tabla N° 11

Distribución de rangos de la Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA de la variable Calidad de Servicio.

Rangos				
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Dimensión Capacidad de	Rangos negativos	0 ^a	,00	,00
Respuesta Post test -	Rangos positivos	82 ^b	85,50	14535,00
Dimensión Capacidad de	Empates	0 ^c		
Respuesta Pretest	Total	82		

Fuente: Realizado por el investigador - SPSS.

Tabla N° 12

Estadístico de Prueba de la Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA de la variable Calidad de Servicio.

Estadísticos de prueba	
Dimensión Capacidad de Respuesta Post test - Dimensión Capacidad de Respuesta Pre test	
Z	-12,964 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

Fuente: Realizado por el investigador - SPSS.

Interpretación: Según los datos presentados en la tabla, el nivel de significancia es inferior a 0,05 ($0,00 < 0,05$). Esto lleva a descartar la hipótesis nula y a aceptar la hipótesis alternativa. En consecuencia, se concluye que, con un nivel de significancia de 0,05, la gestión por procesos afecta de manera significativa la capacidad de respuesta en la calidad del servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos

- **Comprobación de la Hipótesis Específica 3:**

HE3: La gestión por procesos incide en la empatía en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Zonal HUANUCO.

HE3₀: La gestión por procesos no incide en la empatía en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Zonal HUANUCO.

Al utilizar la Prueba de Wilcoxon, se obtiene lo siguiente:

Tabla N° 13

Distribución de rangos de la Dimensión: EMPATÍA de la variable Calidad de Servicio.

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Dimensión	Rangos negativos	0 ^a	,00	,00
Empatía Post test	Rangos positivos	82 ^b	85,50	14535,00
- Dimensión	Empates	0 ^c		
Empatía Pre test	Total	82		

Fuente: Realizado por el investigador - SPSS.

Tabla N° 14

Estadístico de Prueba de la Dimensión: EMPATÍA de la variable Calidad de Servicio.

Estadísticos de prueba^a	
Dimensión Empatía Post test - Dimensión Empatía Pre test	
Z	-12,893 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

Fuente: Realizado por el investigador - SPSS.

Interpretación: La tabla muestra que el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,00 < 0,05$).

Por esta razón, se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

Esto implica que, con un nivel de significancia de 0,05, la gestión por procesos tiene un impacto significativo en la dimensión de empatía de la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos

4.6 Discusión de resultados

- ✓ En relación con la variable Calidad de Servicio, se observó que en el PRE TEST (antes de la implementación de la gestión por procesos), ningún miembro del personal indicó estar "totalmente de acuerdo" con la calidad del servicio. Sin embargo, en el POST TEST (después de la aplicación de la gestión por procesos), el 12,9% del personal expresó estar "totalmente de acuerdo" con la calidad del servicio. Además, se notó que inicialmente ningún empleado se consideraba "de acuerdo" con la calidad del servicio, pero después de la implementación de la gestión por procesos, esta cifra aumentó significativamente a un 77,6%.

Por otra parte, mientras que en el PRE TEST, un 10,6% del personal se mostraba "totalmente en desacuerdo" con la calidad del servicio, este porcentaje disminuyó a 0% en el POST TEST. Del mismo modo, se registró una disminución significativa del desacuerdo general con la calidad del servicio, pasando de un 71,8% en el PRE TEST a un 0% en el POST TEST.

Estos resultados indican que la gestión por procesos ha tenido un impacto considerable en la calidad del servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.

- ✓ En cuanto a la variable Calidad de Servicio, los resultados del PRE TEST (antes de la intervención) mostraron que ningún empleado estaba "totalmente de acuerdo" con la calidad del servicio. Sin embargo, tras implementar la gestión por procesos, el POST TEST (después de la intervención) reveló que un 12,9% del personal ahora se encuentra "totalmente de acuerdo" con la calidad del servicio. Además, se encontró que inicialmente ningún miembro del personal estaba "de acuerdo" con la calidad del servicio, pero esta cifra aumentó a un 77,6% en el POST TEST.

También se observó que en el PRE TEST, un 10,6% del personal estaba "totalmente en desacuerdo" con la calidad del servicio, cifra que disminuyó a 0% en el POST TEST. De manera similar, el porcentaje de personal que estaba "en desacuerdo" con la calidad del servicio disminuyó de manera notable, pasando de un 71,8% en el PRE TEST a un 0% en el POST TEST.

Estos hallazgos indican que la implementación de la gestión por procesos ha tenido una influencia significativa en la mejora de la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.

- ✓ Respecto a la primera dimensión, Confiabilidad, los resultados del PRE TEST (antes de implementar cambios) indicaron que ningún empleado estaba "totalmente de acuerdo" con la calidad del servicio en términos de Confiabilidad. No obstante, después de aplicar la gestión por procesos, en el POST TEST (después de la implementación) un 12,9% del personal afirmó estar "totalmente de acuerdo" con la calidad del servicio en esta dimensión. También se observó que, inicialmente, ningún miembro del personal estaba "de acuerdo" con la calidad del servicio en Confiabilidad, pero esta cifra aumentó a un 78,8% en el POST TEST.

Además, se notó que en el PRE TEST, un 8,2% del personal estaba "totalmente en desacuerdo" con la calidad del servicio en Confiabilidad, cifra que disminuyó a 0% en el POST TEST. De manera similar, el porcentaje de personal que estaba "en desacuerdo" con la calidad del servicio en Confiabilidad disminuyó de manera notable, pasando de un 78,8% en el PRE TEST a un 0% en el POST TEST.

Estos hallazgos sugieren que la implementación de la gestión por procesos ha tenido un impacto significativo en la mejora de la Confiabilidad de la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.

- ✓ En lo que respecta a la dimensión de Confiabilidad, los hallazgos del PRE TEST (antes de la intervención) mostraron que ningún miembro del personal se consideraba "totalmente de acuerdo" con la calidad del servicio en este aspecto. Sin embargo, tras la implementación de la gestión por procesos, los resultados del POST TEST (después de la intervención) revelaron que un 12,9% del personal ahora se identifica como "totalmente de acuerdo" con la calidad del servicio en términos de Confiabilidad. Además, mientras que inicialmente ningún empleado estaba "de acuerdo" con la calidad del servicio en esta dimensión, este porcentaje ascendió a un 78,8% en el POST TEST.

También se observó que en el PRE TEST, un 8,2% del personal estaba "totalmente en desacuerdo" con la calidad del servicio en lo que respecta a Confiabilidad, pero este porcentaje disminuyó a 0% en el POST TEST. De manera similar, el porcentaje de personal "en desacuerdo" con la calidad del servicio en Confiabilidad disminuyó de un 78,8% en el PRE TEST a un 0% en el POST TEST.

Estos resultados indican que la aplicación de la gestión por procesos ha tenido un impacto considerable en la mejora de la Confiabilidad en la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.

- ✓ En relación con la dimensión de Confiabilidad, los datos del PRE TEST (antes de implementar cambios) indicaron que ningún empleado estaba "totalmente de acuerdo" con la calidad del servicio en este aspecto. No obstante, después de aplicar la gestión por procesos, los resultados del POST TEST (después de la implementación) mostraron que un

12,9% del personal ahora se identifica como "totalmente de acuerdo" con la calidad del servicio en términos de Confiabilidad. Adicionalmente, se observó que, inicialmente, ningún miembro del personal estaba "de acuerdo" con la calidad del servicio en Confiabilidad, pero esta cifra aumentó a un 78,8% en el POST TEST.

También se notó que en el PRE TEST, un 8,2% del personal estaba "totalmente en desacuerdo" con la calidad del servicio en Confiabilidad, pero este porcentaje disminuyó a 0% en el POST TEST. De manera similar, el porcentaje de personal "en desacuerdo" con la calidad del servicio en Confiabilidad disminuyó significativamente de un 78,8% en el PRE TEST a un 0% en el POST TEST.

Estos hallazgos sugieren que la implementación de la gestión por procesos ha tenido un impacto significativo en la mejora de la Confiabilidad en la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.

- ✓ Respecto a la dimensión de Confiabilidad, se observó en el análisis del PRE TEST (antes de la intervención) que ningún miembro del personal indicaba estar "totalmente de acuerdo" con la calidad del servicio en esta área específica. Sin embargo, tras la implementación de la gestión por procesos, en el POST TEST (después de la intervención) un 12,9% del personal expresó estar "totalmente de acuerdo" con la calidad del servicio en términos de Confiabilidad. Además, inicialmente ningún empleado se identificaba como "de acuerdo" con la calidad del servicio en esta dimensión, pero después de la gestión por procesos, este porcentaje aumentó a un 78,8%.

Asimismo, se encontró que, en el PRE TEST, un 8,2% del personal estaba "totalmente en desacuerdo" con la calidad del servicio en la dimensión Confiabilidad, pero esta cifra disminuyó a 0% en el POST TEST. Del mismo modo, el porcentaje de empleados "en desacuerdo" con la calidad del servicio en Confiabilidad se redujo significativamente de un 78,8% en el PRE TEST a un 0% en el POST TEST.

Por lo tanto, se concluye que la aplicación de la gestión por procesos ha tenido un impacto significativo en la mejora de la Confiabilidad en la calidad del servicio ofrecido por la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.

- ✓ En relación con la dimensión 2: Capacidad de Respuesta, los resultados del PRE TEST (antes de la implementación de cambios) indicaron que ningún empleado estaba "totalmente de acuerdo" con la calidad del servicio en este aspecto. Sin embargo, después de aplicar la gestión por procesos, los datos del POST TEST (después de la intervención) mostraron que un 21,2% del personal ahora se identifica como "totalmente de acuerdo" con la calidad del servicio en términos de Capacidad de Respuesta. Además, mientras que en el PRE TEST ningún miembro del personal estaba "de acuerdo" con la calidad del servicio en esta dimensión, este porcentaje aumentó a un 65,9% en el POST TEST.

También se observó que en el PRE TEST, solo un 12,9% del personal estaba "totalmente en desacuerdo" con la calidad del servicio en lo que respecta a Capacidad de Respuesta, pero este porcentaje disminuyó a 0% en el POST TEST. Del mismo modo, el porcentaje de personal "en desacuerdo" con la calidad del servicio en Capacidad de Respuesta disminuyó de un 67,1% en el PRE TEST a un 0% en el POST TEST.

Estos resultados sugieren que la implementación de la gestión por procesos ha tenido un impacto significativo en la mejora de la Capacidad de Respuesta en la calidad del servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.

- ✓ En lo que respecta a la dimensión 3: Empatía, los resultados del PRE TEST (antes de la implementación de cambios) mostraron que ningún empleado estaba "totalmente de acuerdo" con la calidad del servicio en esta dimensión. Sin embargo, después de aplicar la gestión por procesos, los datos del POST TEST (después de la intervención) revelaron que un 27,1% del personal ahora se identifica como "totalmente de acuerdo" con la calidad del servicio en términos de Empatía. Además, mientras que en el PRE TEST ningún miembro del personal estaba "de acuerdo" con la calidad del servicio en esta dimensión, este porcentaje aumentó a un 55,3% en el POST TEST.

También se observó que en el PRE TEST, un 20,0% del personal estaba "totalmente en desacuerdo" con la calidad del servicio en lo que respecta a Empatía, pero este porcentaje disminuyó a 0% en el POST TEST. Del mismo modo, el porcentaje de personal "en desacuerdo" con la calidad del servicio en Empatía disminuyó de un 52,9% en el PRE TEST a 0% en el POST TEST.

Estos resultados indican que la implementación de la gestión por procesos ha tenido un impacto significativo en la mejora de la Empatía en la calidad del servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.

4.7 Aporte científico de la investigación

Los resultados de la encuesta servirán de base para otros estudios y se generalizarán a otras organizaciones que apliquen la gestión de procesos, ya sean públicas o privadas, interesadas en la investigación de la calidad del servicio proporcionado por los empleados de su organización. gestión eficaz de procesos. Esta encuesta también ayudará a los gerentes de la organización a darse cuenta de la importancia de fortalecer la gestión de procesos en la organización para mejorar la calidad del servicio de los empleados.

CONCLUSIONES

1. Se concluye a un nivel de significancia del 0,05 que la aplicación de la gestión por procesos incide significativamente en la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. Esto Se debe a que la calidad del servicio en pre-test en promedio tiene valor de 2 que significa “En desacuerdo” y en el pos-test la calidad del servicio en promedio tiene el valor de 4 que significa “De acuerdo”; por lo tanto, sabemos el valor de incidencia es igual 2. En porcentajes “En desacuerdo” y “De acuerdo” es 71,8% y 77,8% respectivamente. El valor de incidencia en porcentaje es 6%.
2. Se concluye a un nivel de significancia del 0,05 que la aplicación de la gestión por procesos incide significativamente en la confiabilidad de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. En porcentajes “En desacuerdo” y “De acuerdo” es 78,8% y 78,8% respectivamente. Esto Se debe a que la confiabilidad de la calidad del servicio en pre-test en promedio tiene valor de 2 que significa “En desacuerdo” y en el pos-test en la confiabilidad de la calidad del servicio en promedio tiene el valor de 4 que significa “De acuerdo”; por lo tanto, sabemos el valor de incidencia es igual 0.
3. Se concluye a un nivel de significancia del 0,05 que la aplicación de la gestión por procesos incide significativamente en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. Esto Se debe a que la capacidad de la calidad del servicio en pre-test en promedio tiene valor de 2 que significa “En desacuerdo” y en el pos-test en la capacidad de la calidad del servicio en promedio tiene el valor de 4 que significa “De acuerdo”; por lo tanto, sabemos el valor de incidencia es igual 2.
4. Se concluye a un nivel de significancia del 0,05 que la aplicación de la gestión por procesos incide significativamente en la empatía de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. Esto Se debe a que la empatía de la calidad del servicio en pre-test en promedio tiene valor de 2 que significa “En desacuerdo” y en el pos-test en la empatía de la calidad del servicio en promedio tiene el valor de 4 que significa “De acuerdo”; por lo tanto, sabemos el valor de incidencia es igual 2.

SUGERENCIAS

1. Según los resultados obtenidos, se aconseja mantener una evaluación continua de la calidad del servicio para identificar áreas de mejora, ya que un número significativo de empleados tiene una opinión neutral sobre la calidad del servicio en la organización.
2. Recomendamos llevar a cabo la implementación de la gestión por procesos y la mejora de la calidad del servicio en toda la entidad, incluyendo sus unidades descentralizadas.
3. Es importante comunicar y compartir con el personal las mejoras y logros tanto internos como externos de la institución.
4. Se sugiere destacar y fortalecer los aspectos tangibles de la entidad con el fin de obtener mejores resultados en las futuras evaluaciones de la calidad del servicio.

REFERENCIAS

- Abad Puente, J., & Sánchez-Toledo Ledesma, A. (2012). *Aspectos clave de la integración de sistemas de gestión*. España: AENOR.
- Agudelo Tobón, L. F. (2012). *Evolución de la Gestión por Procesos*. Colombia: ICONTEC.
- Alén González, M. E., & Fraiz Brea, J. A. (2006). *Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. Vigo, España: Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa.
- Alteco, I. (2013). *Diagrama de flujo en gestión de procesos*. Obtenido de <http://www.aiteco.com/que-es-un-diagrama-de-flujo/>
- Asociación Española para la Calidad (AEC). (2019). *Gestión por Procesos*. Obtenido de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-por-procesos>
- Baño Mena, M. L. (2017). *Modelo de Gestión Por Procesos Para el Mejoramiento Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Dureno Cantón Lago Agrio Provincia de Sucumbíos en el año 2013 (Tesis de Pregrado)*. Universidad Estatal de Bolívar, Guaranda, Ecuador.
- Bizagi. (2020). *Bizagi Studio: Modelado para Ejecución*. Obtenido de Asistente de Procesos, Modelar Procesos: Modelado para ejecución: http://help.bizagi.com/bpm-suite/es/index.html?bpnmn_shapes.htm
- Bravo Carrasco, J. (2011). *Gestión de Procesos (Alineados con la Estrategia)*. Obtenido de https://www.academia.edu/8599803/Gesti%C3%B3n_de_Procesos_Alineados_con_la_estrategia
- Camacho Castellano, J. C. (2010). *El Cliente y la empresa*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros/2011a/894/EL%20CLIENTE%20Y%20LA%20EMPRES>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: PEARSON Prentice Hall.
- Campaña Campaña, D. S. (2012). *Gestión por Procesos y su incidencia en la calidad del Servicio Público de la Dirección De Gestión Económica, Social, Agropecuaria DIGESA del Gobierno Provincial de Cotopaxi de la Ciudad de Latacunga (Tesis de Maestría)*. Universidad Técnica de Ámbato, Ámbato, Ecuador.
- Cantú Delgado, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- CLAD, C. L. (2008). Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. El Salvador.
- Cortez Osorio, J. (2018). *Gestión por procesos y la satisfacción de los clientes de la Secretaría de la Comandancia General de la Marina, 2016 (Tesis de Maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Decreto Supremo N°004-2013-PCM. (09 de Enero de 2013). El Peruano. *Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Lima, Perú: Presidencia del Consejo de Ministros. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357174/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>
- Dessler, G. (2009). *Administración de Personal*. México: Prentice-Hall.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2008). *Administración y Control de la Calidad*. México: Cengage Learning.
- Fernández Cabrera, A., & Ramírez Olascoaga, L. Á. (2017). *Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la Empresa Distribuidores A & B (Tesis de Pregrado)*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- Fernández, E. (2015). *Calidad en atención a usuarios de la Administración Pública: Obra Social S.E.R.O.S Chubut (Tesis de Pregrado)*. Universidad F.A.S.T.A, Chubut, Argentina.

- Fernández, P., & Bajac, H. (2013). *La gestión del marketing de servicios*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica.
- Fontalvo Herrera, T. J., & Vergara Schmalbach, J. C. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008*. Málaga, España: Eumed - Universidad de Málaga.
- García Polo, J. D., & Ledesma Gamarra, G. A. (2019). *Gestión por procesos y su influencia en la calidad de servicio de la Empresa Servicios Generales y Turismo Milagritos S.A.C. del Distrito de Trujillo 2018 (Tesis de Pregrado)*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update*. Boston: Allyn & Bacon.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Education.
- Hitpass, B. (2017). *Business Process Management*. Santiago de Chile: BHH Ltda.
- Instituto Andaluz de Tecnología. (2009). *Guía para una gestión basada en procesos*. Málaga, España. Obtenido de https://www.euskadi.eus/web01-s2ing/es/contenidos/informacion/bibl_digital/es_documento/adjuntos/Guia%20para%20una%20gestion-basada-procesos.pdf
- Juran, J. M. (2007). *Architect of Quality: The autobiography of Dr. Joseph M. Juran*. New York City: McGraw-Hill.
- Liza Soriano de Silva, C. M., & Siancas Ascoy, C. D. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016 (Tesis de Maestría)*. Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Martínez Muñoz, L. (2007). *Consideraciones teóricas sobre atención al cliente*. Obtenido de Universidad de la Habana: <https://www.eumed.net/ce/2007a/lmm.htm>
- Mateos De Pablo Blanco, M. Á. (2013). *Atención Básica al Cliente*. Málaga, España: IC Editorial.
- Ministerio de Fomento. (Mayo de 2005). *La gestión por procesos. Principios de la gestión de la calidad*. Obtenido de <https://www.fomento.es/NR/rdonlyres/9541ACDE-55BF-4F01-B8FA-03269D1ED94D/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>
- Oscoco Rojas, O., & Ramos Estica, A. (2017). *Relación entre la gestión por procesos y el nivel de satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) San Borja, Lima (Tesis de Pregrado)*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Palma, J. (2003). *Creación de un manual de procedimientos*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/creacion-de-un-manual-de-procedimientos/>
- Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2010). *Gestión por Procesos*. Madrid: Alfaomega.
- Pérez Gutiérrez, J. L., & Lanza González, E. B. (2014). *Manual de procedimientos y el control interno: Una necesaria interrelación*. Obtenido de <https://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2014/manual-procedimiento.html>
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP. (27 de Diciembre de 2018). El Peruano - Diario Oficial del Bicentenario. *Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública*. Lima, Perú.
- Resolución de Secretaría de Gestión pública N°006-2019-PCM/SGP. (27 de Febrero de 2019). El Peruano - Diario Oficial del Bicentenario. *Norma Técnica N°001-2019-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. Lima, Perú.
- Riveros Silva, P. E. (2007). *Sistema de gestión de calidad del servicio*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.

- Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. (2014). Documento Orientador: Metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del D.S. N° 004-2013-PCM - Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Lima, Perú: Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. Obtenido de https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/Metodologia_de_GxP.pdf
- Serna Gómez, H. (2006). *Conceptos básicos. En Servicio al Cliente*. Colombia: Panamericana Editorial Ltda.
- Suárez González, M. I. (2011). *Método de Diseño para Gestión por Procesos*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/metodo-diseno-gestion-por-procesos/>
- Talavera Pleguezuelos, C. (2009). *Calidad total en la Administración Pública*. España: Centro Estudios Municipales y de Cooperación Internacional.
- Uribe Macías, M. E. (2017). *Gerencia del Servicio: Alternativa para la competitividad*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Valle Barra, M. (2008). Modelo de gestión universitaria basado en indicadores por dimensiones relevantes. *Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653)*, 15. Obtenido de <https://rieoei.org/historico/deloslectores/948valle.PDF>
- Vargas Castro, N. B. (2016). *Implementación de una gestión por procesos bajo la metodología PHVA para la mejora de la calidad del servicio al cliente interno proporcionado por el Área de Recursos Humanos de la Empresa Lives S.A.C. de Barranco, Lima - Perú año 2016 (Tesis de Pregrado)*. Universidad Privada del Norte, Lima, Perú.
- Vásquez Lema, M. (2007). *Concepto de Calidad para la Organización*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/concepto-de-calidad-para-la-organizacion/>
- Vite Rivas, N. M. (2019). *Gestión por procesos y calidad de servicio según colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2015 (Tesis de Maestría)*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.

BIBLIOGRAFIA

- Agudelo Tobón, L. F. (2012). Evolución de la Gestión por Procesos. Colombia: ICONTEC.
- Alén González, M. E., & Fraiz Brea, J. A. (2006). Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Vigo, España: Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa.
- Bizagi. (2020). Bizagi Studio: Modelado para Ejecución. Obtenido de Asistente de Procesos, Modelar Procesos: Modelado para ejecución: http://help.bizagi.com/bpm-suite/es/index.html?bpmn_shapes.htm
- Bravo Carrasco, J. (2011). Gestión de Procesos (Alineados con la Estrategia).
- Camacho Castellano, J. C. (2010). El Cliente y la empresa. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros/2011a/894/EL%20CLIENTE%20Y%20LA%20EMPRES>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: PEARSON Prentice Hall.
- Cantú Delgado, H. (2011). Desarrollo de una cultura de calidad. México: McGraw-Hill Interamericana.
- CLAD, C. L. (2008). Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. El Salvador.
- Cortez Osorio, J. (2018). Gestión por procesos y la satisfacción de los clientes de la Secretaría de la
- Dessler, G. (2009). Administración de Personal. México: Prentice-Hall. Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2008). Administración y Control de la Calidad. México: Cengage Learning.
- Fernández Cabrera, A., & Ramírez Olascoaga, L. Á. (2017). Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la Empresa Distribuidores A & B (Tesis de Pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill Education.
- Hitpass, B. (2017). Business Process Management. Santiago de Chile: BHH Ltda.
- Juran, J. M. (2007). Architect of Quality: The autobiography of Dr. Joseph M. Juran. New York City: McGraw-Hill.
- Liza Soriano de Silva, C. M., & Siancas Ascoy, C. D. (2016). Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016 (Tesis de Maestría). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Martínez Muñoz, L. (2007). Consideraciones teóricas sobre atención al cliente. Obtenido de Universidad de la Habana: <https://www.eumed.net/ce/2007a/lmm.htm>
- Mateos De Pablo Blanco, M. Á. (2013). Atención Básica al Cliente. Málaga, España: IC Editorial.
- Palma, J. (2003). Creación de un manual de procedimientos. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/creacion-de-un-manual-de-procedimientos/>
- Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2010). Gestión por Procesos. Madrid: Alfaomega.

- Pérez Gutiérrez, J. L., & Lanza González, E. B. (2014). Manual de procedimientos y el control interno: Una necesaria interrelación. Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2014/manual-procedimiento.html>
- Suárez González, M. I. (2011). Método de Diseño para Gestión por Procesos. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/metodo-diseno-gestion-por-procesos/>
- Talavera Pleguezuelos, C. (2009). Calidad total en la Administración Pública.
España: Centro Estudios Municipales y de Cooperación Internacional.
- Uribe Macías, M. E. (2017). Gerencia del Servicio: Alternativa para la competitividad. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Vargas Castro, N. B. (2016). Implementación de una gestión por procesos bajo la metodología PHVA para la mejora de la calidad del servicio al cliente interno proporcionado por el Área de Recursos Humanos de la Empresa Lives S.A.C. de Barranco, Lima - Perú año 2016 (Tesis de Pregrado). Universidad Privada del Norte, Lima, Perú.
- Vásquez Lema, M. (2007). Concepto de Calidad para la Organización. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/concepto-de-calidad-para-la-organizacion/>
- Vite Rivas, N. M. (2019). Gestión por procesos y calidad de servicio según colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2015 (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.

ANEXO

ANEXO N°1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	
<p style="text-align: center;">ANALISIS DE LA GESTION POR PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN LOS SERVICIOS EN LA SUNARP OFICINA REGISTRAL HUÁNUCO, PERÚ, 2023</p>	PROBLEMA GENERAL:	OBJETIVO GENERAL:	HIPÓTESIS GENERAL:	TIPOS	INDICADORES
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS: PE1: ¿De qué manera la gestión por procesos incide en el aseguramiento de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos	OBJETIVOS ESPECÍFICOS: OE1: Determinar como la gestión por procesos incide en el aseguramiento de la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Zonal HUANUCO.	HIPÓTESIS ESPECIFICOS HE1: La gestión por procesos incide en el aseguramiento de la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Zonal HUANUCO. HE2: La gestión por procesos incide en la capacidad de respuesta en	VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión por Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de productos o servicios. • Identificación de procesos • Caracterización de los procesos • Determinación de la secuencia e interacción de los procesos • Seguimiento y medición de procesos

	<p>Oficina Zonal HUANUCO?</p> <p>PE2: ¿De qué manera la gestión por procesos incide en la capacidad de respuesta en la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Zonal HUANUCO?</p> <p>PE3: ¿De qué manera la gestión por procesos incide en la empatía de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Zonal HUANUCO?</p>	<p>OE2: Determinar como la gestión por procesos incide en la capacidad de respuesta en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Zonal HUANUCO.</p> <p>OE3: Determinar como la gestión por procesos incide en la empatía en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Zonal HUANUCO.</p>	<p>la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Zonal HUANUCO.</p> <p>HE3: La gestión por procesos incide en la empatía en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Oficina Zonal HUANUCO.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad en la atención • Atención personalizada • Interés en los clientes • Comprensión de necesidades <p>Solución a problemas.</p>
--	--	--	--	--	--

Instrumentos

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN” HUÁNUCO

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombres: _____ DNI: _____

Órgano o Unidad Orgánica: _____

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

• INSTRUCCIONES

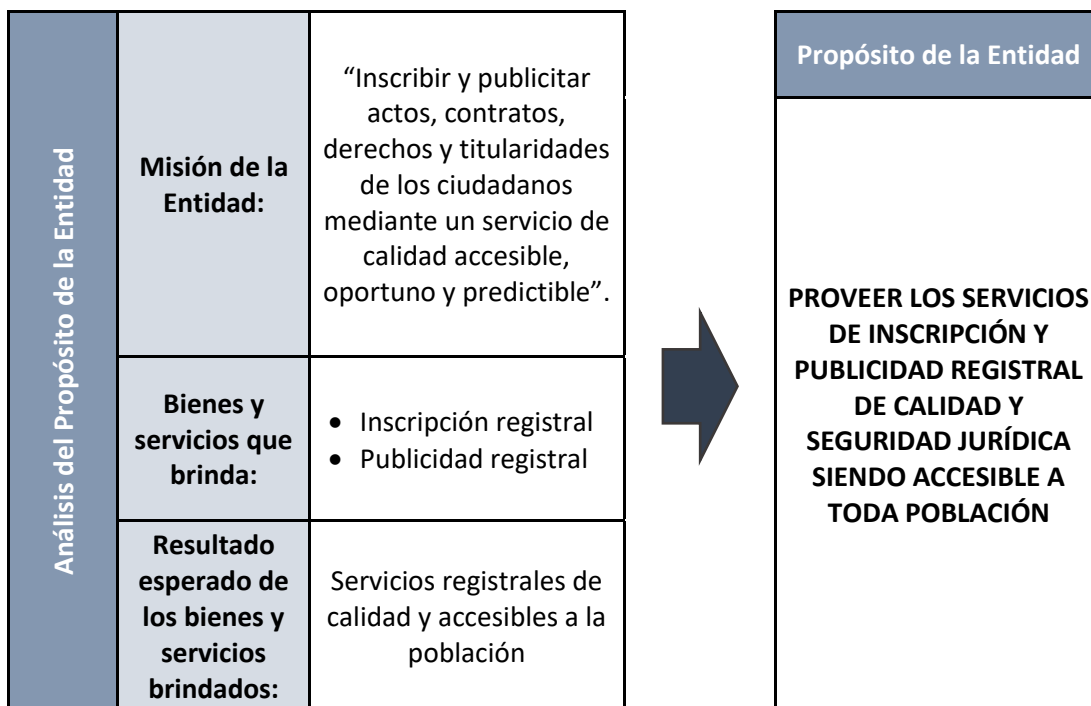
El presente instrumento está estructurado en (23) ítems cada uno de ellos correspondientes a una dimensión, cuyos datos de la información suministrada servirán para la presente investigación.

ESCALA DE VALORES						
Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo		
1	2	3	4	5		
N°	CRITERIOS POR VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADOR	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
DIMENSION: CONFIABILIDAD						
1	¿El área proporciona sus servicios en la oportunidad en la que promete hacerlo?					
2	¿Le facilitan la información necesaria para resolver su duda o problema?					
3	¿El área desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez?					
4	¿Se cumple con el desarrollo de los procesos del servicio y actividades pactadas?					
5	¿Desempeña sus funciones con un registro libre de errores?					
DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
6	¿El personal informa sobre los plazos de ejecución del servicio y sus características?					
7	¿El personal brinda el servicio con rapidez?					
8	¿El personal muestra buena disposición para realizar la atención?					
9	¿El personal se encuentra a disposición para responder sus preguntas?					
10	¿El personal demuestra compromiso en la atención a los clientes?					
DIMENSION: EMPATÍA						
11	¿Se brinda atención individualizada a sus requerimientos de forma efectiva?					
12	¿Los trabajadores brindan una atención personalizada?					
13	¿Se preocupan de cuidar los intereses de sus clientes?					
14	¿El personal comprende sus necesidades específicas?					
15	¿El personal le ayuda a dar solución a sus problemas sobre el servicio?					
16	¿El personal le inspira confianza?					
17	¿Usted se siente seguro que el servicio que le están brindando le apoya en el desarrollo de sus actividades?					
18	¿El personal brinda el servicio con amabilidad y de manera oportuna?					
19	¿El personal tiene conocimientos suficientes para responder las preguntas o dudas planteadas?					
20	¿El personal demuestra igualdad para todos sus clientes?					
21	¿Los equipos y herramientas son los más idóneos para brindar un buen servicio al cliente?					
22	¿Cuentan con instalaciones cómodas y ofrece bienestar para brindar un buen servicio al cliente?					
23	¿Los materiales que emplean son adecuados?					

Resultados de la Gestión por Procesos

DETERMINACIÓN DE PRODUCTO/SERVICIO

Entidad Pública: SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS



MAPA DE PROCESOS



INVENTARIO DE PROCESOS

TIPO DE PROCESO	CÓD DE PROCESO N0	NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 0	CÓD DE PROCESO N1	NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 1	CÓD DE PROCESO N2	NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 2	DUEÑO DEL PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE DEL PROPROCEDIMIENTO
Estratégico	E01	Planificación y Presupuesto	E01.01	Formulación Estratégica y Presupuestal	E01.01.01	Formulación Estratégica	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Planeamiento	E01.01.01.01	Formulación del Plan Estratégico Institucional
								E01.01.01.02	Elaboración del Programa Presupuestal
								E01.01.01.03	Formulación del Plan Operativo Institucional
					E01.01.02	Programación y Formulación Presupuestaria	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Presupuesto	E01.01.02.01	Programación y Formulación del Presupuesto Institucional
			E01.01.02.02	Aprobación del Presupuesto Institucional					
			E01.02	Ejecución y Evaluación Estratégica y Presupuestal	E01.02.01	Seguimiento de la Planificación Estratégica	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Planeamiento	E01.02.01.01	Seguimiento y Evaluación del Plan Estratégico Institucional
								E01.02.01.02	Seguimiento y Evaluación del Plan Operativo Institucional
					E01.02.02	Ejecución Presupuestal	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Presupuesto	E01.02.02.01	Emisión de Disponibilidad Presupuestal
								E01.02.02.02	Certificación de Crédito Presupuestal
			E01.02.02.03	Modificación Presupuestal					
			E01.02.02.04	Evaluación del Presupuesto Institucional					
			E01.03	Seguimiento de los Servicios Registrales	E01.03.01	Elaboración de Información estadística y evaluación de estudios de creación y conversión de oficinas	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Planeamiento	E01.03.01.01	Elaboración de Reportes Estadísticos de Servicios Registrales
								E01.03.01.02	Creación, Supresión y/o Traslado de Oficinas Receptoras
E01.03.01.03	Conversión de Oficinas Receptoras a Oficinas Registrales								
E01.03.01.04	Diagnóstico de Satisfacción de los Servicios Registrales								
Estratégico	E02	Gestión de Comunicaciones e Imagen Institucional	E02.01	Administración de la Comunicación	E02.01.01	Planificación de la Comunicación	Oficina General de Comunicaciones	E02.01.01.01	Formulación del Plan de Comunicaciones
								E02.01.01.02	Formulación del Plan de Estrategia Publicitaria
								E02.01.01.03	Elaboración y ejecución de Campaña(s) publicitaria(s)

							E02.01.01.04	Seguimiento y evaluación de planes			
					E02.01.02	Administración de Medios Tradicionales	Oficina General de Comunicaciones	E02.01.02.01	Seguimiento Diario de Medios de Comunicación Tradicionales		
								E02.01.02.02	Elaboración de contenidos para Notas de prensa y entrevistas con Medios de Comunicación		
					E02.01.03	Administración de Medios Alternativos de Comunicación	Oficina General de Comunicaciones	E02.01.03.01	Administración de Intranet Institucional		
								E02.01.03.02	Administración de Redes Sociales		
								E02.01.03.03	Administración de Página Web y Portal de Transparencia		
			E02.02	Administración de la Imagen Institucional	E02.02.01	Diseño, edición y difusión de publicaciones y material institucional	Oficina General de Comunicaciones	E02.02.01.01	Diseño de material o comunicaciones institucionales		
								E02.02.01.02	Administración de Medios Audiovisuales		
								E02.02.01.03	Difusión de material o comunicaciones Institucionales		
					E02.02.02	Promoción de la Imagen Institucional y Protocolo	Oficina General de Comunicaciones	E02.02.02.01	Organización de Eventos Institucionales		
								E02.02.02.02	Promoción de campañas de proyección Social		
								E02.02.02.03	Evaluación de la identidad corporativa en oficinas registrales y oficinas receptoras		
								E02.02.02.04	Elaboración de comunicaciones protocolares		
Estratégico	E03	Gestión de la Modernización	E03.01	Administración Normativa	E03.01.01	Elaboración de Documentos de Gestión	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	E03.01.01.01	Modificación y Actualización de Documentos de Gestión		
								E03.01.01.02	Actualización del TUPA		
					E03.01.02	Elaboración de Directivas internas	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	E03.01.02.01	Elaboración y Actualización de Directivas Internas		
					E03.01.03	Elaboración de Memoria Anual	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	E03.01.03.01	Elaboración de la Memoria Anual		
					E03.02	Gestión por Procesos	E03.02.01	Implementación de la Gestión por Procesos	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	E03.02.01.01	Determinación de procesos
										E03.02.01.02	Seguimiento, medición y análisis de procesos
			E03.02.01.03	Mejora de procesos							
			E03.02.01.04	Aplicación de simplificación administrativa							

					E03.02.02	Gestión de la Calidad de los servicios	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	E03.02.02.01	Aplicación de la Norma Técnica para la gestión de la Calidad de servicios
					E03.02.03	Articulación de los Sistemas de Gestión	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	E03.02.03.01	Monitoreo y seguimiento de los Sistemas de Gestión
Estratégico	E04	Gestión de Inversiones	E04.01	Gestión de Inversiones	E04.01.01	Programación multianual de inversiones	Unidad Formuladora	E04.01.01.01	Requerimiento para la programación multianual de inversiones
					E04.01.02	Evaluación de las inversiones	Unidad Formuladora	E04.01.02.01	Formulación y evaluación de los proyectos de inversión
								E04.01.02.02	Registro de inversiones IOARR o inversiones no previstas en el PMI
E04.01.03	Gestión para la ejecución de las inversiones	Unidad Ejecutora	E04.01.03.01	Ejecución de las inversiones					
Estratégico	E05	Gestión Registral	E05.01	Dirección Técnica Registral	E05.01.01	Gestión de Catastro Registral	Sub Dirección de Catastro Registral	E05.01.01.01	Supervisión de Órganos Desconcentrados
								E05.01.01.02	Elaboración de proyectos de normas técnicas y lineamientos vinculadas con la función de Catastro Registral
								E05.01.01.03	Seguimiento a la actualización, mantenimiento y estandarización de la información de catastro registral (BGR)
								E05.01.01.04	Elaboración de informes técnicos de segunda instancia para duplicidades
					E05.01.02	Gestión de Capacitación Registral	Sub Dirección de Capacitación Registral	E05.01.02.01	Formulación, implementación, seguimiento y evaluación de actividades de Predictibilidad Registral
								E05.01.02.02	Gestión de programas de capacitación presencial para la función registral
								E05.01.02.03	Gestión de la virtualización de cursos para la función registral
								E05.01.02.04	Diseño y gestión de plataformas tecnológicas de predictibilidad y capacitación registral
								E05.01.02.05	Gestión de convenios de capacitación con organismos especializados
								E05.01.02.06	Formulación, implementación y evaluación de encuentros del Archivo Registral
								E05.01.02.07	Edición y publicación de material bibliográfico especializado en materia registral
E05.01.02.08	Gestión del Centro de Documentación e Información Registral								

							E05.01.02.09	Oficialización y Gestión de Eventos Nacionales e Internacionales en materia Registral
							E05.01.02.10	Gestión de encuentros Interinstitucionales en materia registral
							E05.01.02.11	Formulación de propuestas de lineamientos de predictibilidad y capacitación registral
							E05.01.02.12	Gestión para la capacitación de usuarios de los servicios registrales
							E05.01.02.13	Formulación de cuestionario para selección de personal CAS o Suplencias a Nivel Nacional
							E05.01.02.14	Gestión de la virtualización de tutoriales para usuarios del servicio registral
			E05.01.03	Gestión de Normativa Registral	Sub Director de Normativa Registral		E05.01.03.01	Atención de apelación en los procedimientos de duplicidad de partidas y reconstrucción de títulos archivados
							E05.01.03.02	Absolución de consultas técnico registrales formuladas por los Órganos y Unidades Orgánicas
							E05.01.03.03	Elaboración de proyectos de directivas y normas de carácter registral que deben ser aprobados por la DTR
							E05.01.03.04	Formulación de proyectos normativos generales de carácter registral
							E05.01.03.05	Emisión de dictámenes en los procedimientos administrativos sancionadores contra verificadores
							E05.01.03.06	Emisión de opinión especializada en los asuntos de su competencia
			E05.01.04	Gestión de Operaciones Registrales	Sub Director de Operaciones Registrales / Director Técnico Registral		E05.01.04.01	Formulación de la propuesta de Política General para el desarrollo de los servicios registrales
							E05.01.04.02	Planificación, supervisión de acciones de gestión y control de riesgos en la función registral a nivel nacional
							E05.01.04.03	Control de calidad de los procedimientos de calificación y servicios de publicidad registral a nivel nacional
							E05.01.04.04	Elaboración de propuestas de perfeccionamiento y simplificación de los procedimientos registrales
							E05.01.04.05	Formulación y supervisión de programas de inclusión registral a nivel nacional
							E05.01.04.06	Absolución de consultas y orientación al ciudadano respecto a procedimientos registrales a nivel nacional

								E05.01.04.07	Formulación de propuesta de Política de atención de reclamos y mejora de servicios, elaboración de lineamientos y seguimiento
								E05.01.05.01	Gestión de Encuentro de Unidades Registrales de todas las Zonas Registrales
								E05.01.05.02	Implementación del Sistema de Control Interno, identificación de riesgos y establecimiento de medidas de control en procedimientos de inscripción y servicios de publicidad registral
			E05.02	Tribunal Registral	E05.02.01	Gestión Tribunal Registral	Salas del Tribunal Registral / Presidente del Tribunal Registral	E05.02.01.01	Atención de Recursos de apelación contra denegatoria de inscripción y publicidad registral
								E05.02.01.02	Supervisión del cumplimiento de las Normas Legales o Reglamentarias y Precedentes de observancia obligatoria
								E05.02.01.03	Plenos del Tribunal Registral
								E05.02.01.04	Atención de Recursos de Apelación contra la decisión de la Unidad Registral respecto a la oposición al Saneamiento Catastral Registral
Soporte	S01	Gestión Documental y Atención al Ciudadano	S01.01	Trámite Documentario y Atención al Ciudadano	S01.01.01	Atención de Solicitudes de Información	Oficina General de Administración	S01.01.01.01	Atención de Solicitudes de Acceso a la Información Pública
								S01.01.01.02	Atención de Solicitudes de Información por Entidades del Estado
					S01.01.02	Trámite de Documentación Externa	Gerencia General	S01.01.02.01	Trámite de Documentación Externa
					S01.01.03	Atención de Reclamos	Gerencia General	S01.01.03.01	Atención de Reclamos, Quejas y Sugerencias
			S01.01.04	Atención de Documentos por Mesa de Trámite Documentario Virtual	Gerencia General	S01.01.04.01	Ingreso de solicitud por Mesa de Trámite Documentario Virtual y derivación al Sistema de Trámite Documentario		
						S01.01.04.02	Respuesta al ciudadano y notificación de un documento externo por Mesa de Trámite Documentario Virtual		
			S01.02	Administración del Archivo	S01.02.01	Administración del Archivo	Gerencia General	S01.02.01.01	Programa de Control Documental
								S01.02.01.02	Transferencia documental al Archivo Central Administrativo
								S01.02.01.03	Servicios Archivísticos
								S01.02.01.04	Eliminación de Documentos
Soporte	S02	Asesoría Jurídica	S02.01	Apoyo Legal	S02.01.01	Opinión sobre procedencia para	Oficina General de Asesoría Jurídica	S02.01.01.01	Suscripción o prórroga de convenios interinstitucionales y adendas

						suscripción de convenios					
					S02.01.02	Atención a consultas legales	Oficina General de Asesoría Jurídica	S02.01.02.01	Atención de consultas y emisión de opinión legal		
								S02.01.02.02	Atención a Procedimiento Administrativo Sancionador de Martillero Público		
Soporte	S03	Gestión Logística	S03.01	Contrataciones de Bienes y Servicios	S03.01.01	Programación y Seguimiento	Oficina General de Administración - Oficina de Abastecimiento	S03.01.01.01	Formulación del Cuadro de Necesidades y Plan Anual de Contrataciones		
							S03.01.01.02	Modificación del Plan Anual de Contrataciones			
					S03.01.02	Ejecución de las Adquisiciones	Oficina General de Administración - Oficina de Abastecimiento	S03.01.02.01	Contrataciones bajo la Ley de Contrataciones del Estado		
							S03.01.02.02	Bienes y Servicios excluidos del ámbito de la Ley de Contrataciones del Estado			
					S03.01.03	Seguimiento Contractual	Oficina General de Administración - Oficina de Abastecimiento	S03.01.03.01	Ejecución Contractual de Bienes y Servicios		
							S03.01.03.02	Elaboración de Contratos Adicionales, Reducciones y/o Complementarios			
					S03.02	Administración de Bienes	S03.02.01	Administración del Almacén	Oficina General de Administración - Oficina de Abastecimiento	S03.02.01.01	Recepción y Registro de Bienes en Almacén
								S03.02.01.02	Salida de Bienes de Almacén		
								S03.02.01.03	Inventario de Almacén		
								S03.02.02.01	Registro y Codificación de Bienes Patrimoniales		
								S03.02.02.02	Alta de Bienes Patrimoniales		
								S03.02.02.03	Asignación de Bienes Patrimoniales		
								S03.02.02.04	Inventario físico de Bienes Patrimoniales		
								S03.02.02.05	Autorización para el Desplazamiento Interno y Externo de los Bienes Patrimoniales		
								S03.02.02.06	Afectación de Bienes en Uso		
			S03.02.02.07	Atención de Siniestros							
			S03.02.02.08	Baja de Bienes Patrimoniales							
			S03.02.02.09	Disposición de Bienes Patrimoniales dados de Baja							
Soporte	S04		S04.01		S04.01.01			S04.01.01.01	Proyección de personal CAS y Practicante		

			Planificación de Recursos Humanos		Planificación de Recursos Humanos	Oficina General de Recursos Humanos	S04.01.02.01	Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas
		S04.02	Organización del Trabajo y su Distribución	S04.02.01	Diseño y Administración de Puestos	Oficina General de Recursos Humanos	S04.02.01.01	Actualización de documentación de gestión organizacional
	Gestión de Recursos Humanos	S04.03	Gestión del Empleo	S04.03.01	Selección de Personal	Oficina General de Recursos Humanos	S04.03.01.01	Selección de Personal
S04.03.01.02							Vinculación del Personal	
S04.03.01.03							Incorporación de personal	
S04.03.02				Gestión de la Administración de Personas	Oficina General de Recursos Humanos	S04.03.02.01	Actualización y Préstamo de Legajos	
						S04.03.02.02	Supervisión de la asistencia	
						S04.03.02.03	Asignación de desplazamiento y encargaturas	
S04.03.02.04		Ejecución de medidas disciplinarias						
S04.03.02.05		Renovación de contratos o convenios con el Personal						
S04.03.02.06		Desvinculación del personal						
S04.04		Gestión del Rendimiento	S04.04.01	Gestión del Rendimiento	Oficina General de Recursos Humanos	S04.04.01.01	Establecimiento de metas y compromisos	
						S04.04.01.02	Seguimiento y Evaluación de Metas y Compromisos	
						S04.04.01.03	Evaluación de Desempeño	
S04.05	Gestión de la Compensación	S04.05.01	Administración de Compensaciones y Pensiones	Oficina General de Recursos Humanos	S04.05.01.01	Compensación del personal y pago de pensiones		
					S04.05.01.02	Liquidación de Beneficios Sociales		
					S04.05.01.03	Solicitud y rendición de viáticos		
S04.06	Gestión del Desarrollo y Capacitación	S04.06.01	Capacitación del Personal	Oficina General de Recursos Humanos	S04.06.01.01	Preparación de recursos y ejecución de capacitación del personal		
					S04.06.01.02	Seguimiento y evaluación de la eficacia de la Capacitación		
S04.07	Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales	S04.07.01	Supervisión de las relaciones laborales, individuales y colectivas	Oficina General de Recursos Humanos	S04.07.01.01	Supervisión de las relaciones laborales, individuales y colectivas		

					S04.07.02	Seguridad y Salud en el Trabajo	Oficina General de Recursos Humanos	S04.07.02.01	Implementación del Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo
					S04.07.03	Bienestar Social	Oficina General de Recursos Humanos	S04.07.03.01	Supervisión de condiciones de Bienestar Social
								S04.07.03.02	Atención a las necesidades médicas del Personal
					S04.07.04	Cultura y Clima Organizacional	Oficina General de Recursos Humanos	S04.07.04.01	Estudios de Cultura y Clima organizacional
								S04.07.04.02	Incentivos y reconocimientos
					S04.07.05	Comunicación Interna	Oficina General de Recursos Humanos	S04.07.05.01	Administración de la Comunicación Interna
Soporte	S05	Gestión Contable y Financiera	S05.01	Administración Financiera	S05.01.01	Administración de Ingresos	Oficina General de Administración - Oficina de Tesorería	S05.01.01.01	Administración de Ingresos
					S05.01.02	Administración de Fondo de Caja Chica	Oficina General de Administración - Oficina de Tesorería	S05.01.02.01	Apertura de Fondo de Caja Chica
								S05.01.02.02	Ejecución de Fondo de Caja Chica
								S05.01.02.03	Cierre de Fondo de Caja Chica
					S05.01.03	Administración de Fondo de Compensaciones	Oficina General de Administración - Oficina de Tesorería	S05.01.03.01	Otorgamiento del Fondo de Compensación
								S05.01.03.02	Rendición del Fondo de Compensación
					S05.01.04	Rendición de fondos por encargo y viáticos	Oficina General de Administración - Oficina de Tesorería	S05.01.04.01	Rendición de fondos por encargo y viáticos
					S05.01.05	Arqueos de Fondos	Oficina General de Administración - Oficina de Tesorería	S05.01.05.01	Arqueo de Fondos
					S05.01.06	Administración de Egresos	Oficina General de Administración - Oficina de Tesorería	S05.01.06.01	Programación, redistribución y ampliación de Calendario de Pago
								S05.01.06.02	Administración de Egresos
								S05.01.06.03	Devolución a la Cuenta Única del Tesoro Público
								S05.01.06.04	Presentación de declaraciones tributarias
					S05.01.07	Administración de Documentos Titulo Valor	Oficina General de Administración - Oficina de Tesorería	S05.01.07.01	Registro y Custodia de Documentos Titulo Valor
S05.01.07.02	Ejecución de Documento Titulo Valor								
S05.01.08	Transferencias y traspasos	Oficina General de Administración - Oficina de Tesorería	S05.01.08.01	Transferencia de la Cuenta Recaudadora a la CUT					
S05.01.09	Conciliación de cuentas	Oficina General de Administración - Oficina de Tesorería	S05.01.09.01	Conciliación de Cuentas Bancarias					

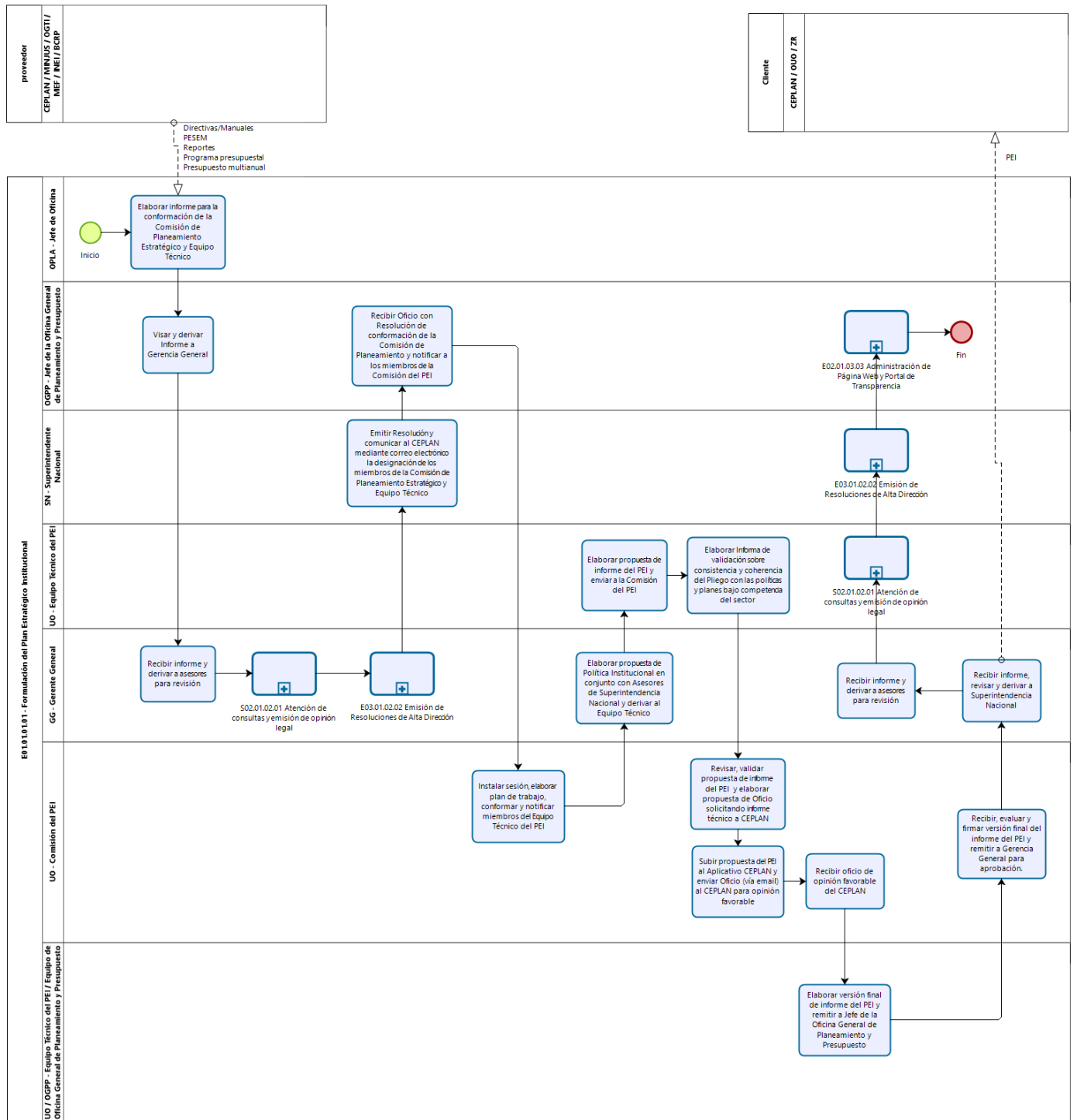
					S05.01.10	Reportes Financieros	Oficina General de Administración - Oficina de Tesorería	S05.01.10.01	Elaboración del Reporte de Saldos de Fondos Públicos
								S05.01.10.02	Elaboración del Reporte de Flujo de Caja Financiero
								S05.01.10.03	Elaboración del Reporte de Demostración del Saldo Balance
			S05.02	Administración Contable	S05.02.01	Apertura de Cuentas Contables	Oficina General de Administración - Oficina de Contabilidad	S05.02.01.01	Apertura de Cuentas Contables
					S05.02.02	Contabilización de Ingresos, Egresos y Operaciones Complementarias	Oficina General de Administración - Oficina de Contabilidad	S05.02.02.01	Contabilización de Ingresos, Egresos y Operaciones Complementarias
					S05.02.03	Conciliación Contable y Presupuestal	Oficina General de Administración - Oficina de Contabilidad	S05.02.03.01	Conciliación de Operaciones Recíprocas con Entidades del Estado
				S05.02.03.02				Conciliación Presupuestal	
				S05.02.03.03				Conciliación de Demandas Judiciales en contra de la SUNARP	
				S05.02.03.04				Conciliación de la Ejecución Presupuestaria y Financiera	
					S05.02.04	Presentación de la Confrontación de Operaciones Autodeclaradas a la SUNAT	Oficina General de Administración - Oficina de Contabilidad	S05.02.04.01	Presentación de la Confrontación de Operaciones Autodeclaradas a la SUNAT
					S05.02.05	Elaboración de Estados Financieros	Oficina General de Administración - Oficina de Contabilidad	S05.02.05.01	Elaboración del Estado de Flujos de Efectivo
				S05.02.05.02				Elaboración de Notas a los Estados Financieros	
				S05.02.05.03				Elaboración de Estados Financieros	
					S05.02.06	Evaluación Contable - Financiera	Oficina General de Administración - Oficina de Contabilidad	S05.02.06.01	Evaluación de Resultados
					S05.02.07	Determinación de Costos	Oficina General de Administración - Oficina de Contabilidad	S05.02.07.01	Determinación de Costos para el Establecimiento de Tasas Registrales
Soporte	S06	Gestión de Tecnologías de	S06.01		S06.01.01	Planificación y Dirección de TICs		S06.01.01.01	Elaboración del Plan de Continuidad de la Información

	la Información y Comunicación (TIC's)	Gobierno Corporativo de TIC's	S06.01.02	Gestión Estratégica de TICs	Oficina General de Tecnologías de Información	S06.01.01.02	Elaboración del Plan de Recuperación ante desastres	
						S06.01.01.03	Elaboración del Plan de Seguridad de la Información	
					Oficina General de Tecnologías de Información	S06.01.02.01	Gestión de infraestructura tecnológica	
						S06.01.02.02	Innovación de tecnología	
						S06.01.02.03	Gestión de niveles de servicio de terceros	
						S06.01.02.04	Definición de procesos y organización de TIC's	
		S06.01.02.05	Evaluación y gestión de riesgos de TIC's					
		S06.02	Administración de TIC's	S06.02.01	Ingeniería de software y gestión del cambio de TIC's	Oficina General de Tecnologías de Información	S06.02.01.01	Gestión de proyectos Ingeniería de Software
							S06.02.01.02	Control de Calidad de Software
							S06.02.01.03	Gestión de Pases a Producción
				S06.02.02	Gestión de la continuidad de los servicios TIC's	Oficina General de Tecnologías de Información	S06.02.02.01	Operatividad de redes y comunicaciones
							S06.02.02.02	Operatividad de servidores
							S06.02.02.03	Operatividad de Bases de Datos
							S06.02.02.04	Operatividad de la bodega de datos
							S06.02.02.05	Activación del Plan de Recuperación ante desastres
				S06.02.03	Soporte de TIC's	Oficina General de Tecnologías de Información	S06.02.03.01	Atención por mesa de servicios e incidentes
							S06.02.03.02	Mantenimiento de software aplicativo
							S06.02.03.03	Configuración de software y hardware
							S06.02.03.04	Administración de licencias e inventario de software
							S06.02.03.05	Administración de inventario de hardware
S06.02.03.06	Mantenimiento de infraestructura tecnológica							
S06.03	Evaluación y monitoreo del desempeño de TIC's			S06.03.01	Seguridad de la Información	Oficina General de Tecnologías de Información	S06.03.01.01	Administración del data center
							S06.03.01.02	Administración de roles y perfiles de acceso
							S06.03.01.03	Ejecución y restauración de copia de respaldo de información

					S06.03.02	Calidad de los Servicios de TICs	Oficina General de Tecnologías de Información	S06.03.02.01	Evaluación y monitoreo del control interno de TI
								S06.03.02.02	Evaluación del desempeño de planes
								S06.03.02.03	Aseguramiento del cumplimiento regulatorio
			S06.04	Atención y Entrenamiento a usuarios	S06.04.01	Respuesta a solicitudes internas, externas y capacitación de usuarios	Oficina General de Tecnologías de Información	S06.04.01.01	Elaboración de informes técnicos
								S06.04.01.02	Capacitación y entrenamiento de usuarios
Soporte	S07	Defensa Jurídica	S07.01	Atención de la Defensa Jurídica	S07.01.01	Presentación y/o contestación de la Demanda o Denuncia	Órgano de Defensa Jurídica Institucional	S07.01.01.01	Presentación y/o contestación de la Demanda o Denuncia
					S07.01.02	Atención de Audiencias y Sentencias	Órgano de Defensa Jurídica Institucional	S07.01.02.01	Defensa Jurídica en Proceso Arbitral
								S07.01.02.02	Defensa Jurídica en Procesos Laborales o Civil
								S07.01.02.03	Defensa Jurídica en Proceso Penal
								S07.01.02.04	Presentación de Recursos en Proceso Constitucional o Contencioso Administrativo
					S07.01.03	Ejecución de Obligaciones y Pagos Judiciales	Órgano de Defensa Jurídica Institucional	S07.01.03.01	Ejecución de obligaciones judiciales
								S07.01.03.02	Ejecución de pago de reparación civil
					S07.01.04	Seguimiento y reportes de acciones de la Defensa Jurídica	Órgano de Defensa Jurídica Institucional	S07.01.04.01	Seguimiento y reporte de desempeño de casos judiciales al Procurador General del Estado
								S07.01.04.02	Reporte de ejecución de demandas judiciales y arbitrales

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DE NIVEL 0: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO

FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 0						
Código	E01		Clasificación/Tipo	Estratégico		
Nombre	Gestión de Planificación y Presupuesto					
Objetivo	Realizar el proceso presupuestal y proponer los planes de desarrollo y de gestión institucional a corto, mediano y largo plazo de la Sunarp.					
Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto					
Alcance	OGA/OAB, OGRH, OGPP/OPLA, GG, OGPP, Sede Central, Unidades Ejecutoras					
Proveedores	Entradas / Insumos	Listado de Procesos Nivel 1	Código de Procesos Nivel 1	Responsable del Proceso Nivel 1	Salidas	Usuarios / Clientes
CEPLAN MINJUS OGTI MEF/INE/BCRP Unidades Orgánicas Zonas Registrales	Directivas/Manuales PESEM Reportes Programa presupuestal Presupuesto multianual Directivas en el marco del PPR Estadísticas Programa Presupuestal	Formulación Estratégica y Presupuestal	E01.01	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	PEI Programa Presupuestal POI	CEPLAN Unidades Orgánicas Zonas Registrales DGPP - MEF
OGPP DGPP - MEF	Reporte de recaudación de tasas registrales Oficio Reporte oficial desagregado del presupuesto				Proyecto de Presupuesto Multianual Memorándum Resolución PIA Aprobado	DGPP - MEF CGR Congreso SC - Unidades Orgánicas Zonas Registrales
CEPLAN Unidades Ejecutoras Sede Central CGR	Directiva para el proceso de Planeamiento Formatos de evaluación del POI Directiva de rendición de cuentas de los titulares	Ejecución y Evaluación Estratégica y Presupuestal	E01.02	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Informe de Análisis Estratégico Informe de seguimiento Informe de evaluación Informe de Rendición de Cuentas del Titular	Alta Dirección CGR OGPP
SC - Unidades Orgánicas	Memorándum, Oficio Solicitud de certificación presupuestal Oficio de Solicitud de Nota Modificatoria Ejecución de ingresos y gastos devengado Metas físicas ejecutadas registradas en el módulo presupuestario del SIAF-SP				Documento de disponibilidad presupuestal Memo de certificación presupuestal Reporte del SIAF aprobada Informe de evaluación del presupuesto institucional	SC - Unidades Orgánicas MEF CGR Congreso
OGPP	Oficio Circular con Lineamientos del ejercicio anterior	Seguimiento de los Servicios Registrales	E01.03	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Planeamiento	Reportes estadísticos consolidados a nivel de Unidad Ejecutora Reportes estadísticos consolidados a nivel de PLIEGO	OGPP Unidades Orgánicas
Indicador	Nombre	Grado de cumplimiento de objetivos estratégicos y presupuestales				
	Fórmula	1) (Nro. de indicadores que alcanzaron la meta en el periodo de evaluación / Nro. Total de Indicadores) * 100 % 2) (Monto total de certificaciones realizadas / Monto total presupuestado) * 100 %				



DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 1						
Código	E01.01	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1	
Nombre	Formulación Estratégica y Presupuestal					
Objetivo	Formular los planes estratégicos y presupuestales de mediano y largo plazo para tener claro sus objetivos y meta presupuestaria.					
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Presupuesto / Oficina de Planeamiento					
Áreas participantes/Alcance	OGPP, OGTI, OGC, Unidades Ejecutoras, Sede Central					
Base Legal/ normativa aplicable	<ul style="list-style-type: none"> - Leyes de Presupuesto del Sector Público. - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado - TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. - Decreto Supremo N° 304-2012-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado - TUO de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto. - Resolución Directoral N° 024-2016-EF/50.01, que aprueba la Directiva N° 002-2016-EF/50.01 "Directiva para los Programas Presupuestales en el marco del Presupuesto por Resultados". - Resolución Directoral N° 009-2020-EF/50.01, que aprueba la Directiva N° 001-2020-EF/50.01 "Directiva de Programación Multianual Presupuestaria y Formulación Presupuestaria", y sus modificatorias. - Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 033- 2017/CEPLAN/PCD, que aprueba la "Guía para el Planeamiento Institucional", y sus modificatorias. - Resolución N° 086-2020-SUNARP/SN, que aprueba el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2023 de la Sunarp. 					
Proveedores	Entradas	Código de Procesos Nivel 2	Listado de Procesos Nivel 2	Responsable del Proceso Nivel 2	Salidas	Cliente
CEPLAN MINJUS OGTI MEF/INE/BCRP Unidades Orgánicas Zonas Registrales	Directivas/Manuales PESEM Reportes Programa presupuestal Presupuesto multianual Directivas en el marco del PPR Estadísticas Programa Presupuestal	E01.01.01	Formulación Estratégica	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Planeamiento	PEI Programa Presupuestal POI	CEPLAN Unidades Orgánicas Zonas Registrales DGPP - MEF
OGPP DGPP - MEF	Reporte de recaudación de tasas registrales Oficio Reporte oficial desagregado del presupuesto	E01.01.02	Programación y Formulación Presupuestaria	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Presupuesto	Proyecto de Presupuesto Multianual Memorándum Resolución PIA Aprobado	DGPP - MEF CGR Congreso SC - Unidades Orgánicas Zonas Registrales
Indicador	Nombre	Mejoras en el cumplimiento de plazos para la Formulación Estratégica y Presupuestal				
	Fórmula	1) $(1 - (\text{Plazo de elaboración del PEI} / \text{Plazo de elaboración establecido por Sede Central})) * 100 \%$ 2) $(1 - (\text{Plazo de elaboración del Presupuesto Institucional} / \text{Plazo de elaboración establecido por Sede Central})) * 100$				

Controles	<ol style="list-style-type: none"> 1) Revisión y validación del Plan Estratégico Institucional 2) Revisión y validación del Plan Operativo Institucional 3) Revisión y validación del Programa Presupuestal 4) Revisión de las propuestas remitidas por las Unidades Orgánicas para la Formulación del Presupuesto Institucional 5) Revisión y validación del Proyecto de Resolución para la aprobación de PIA
Recursos Humanos	Jefe de la Oficina de Presupuesto, Especialista de Presupuesto, Jefe de la Oficina de Planeamiento, Jefe de la OGPP, Equipo Técnico PP, Comisión PP
Instalaciones	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto
Sistemas Informáticos	SISTRAM, CEPLAN, SIAF
Equipos	Computadoras

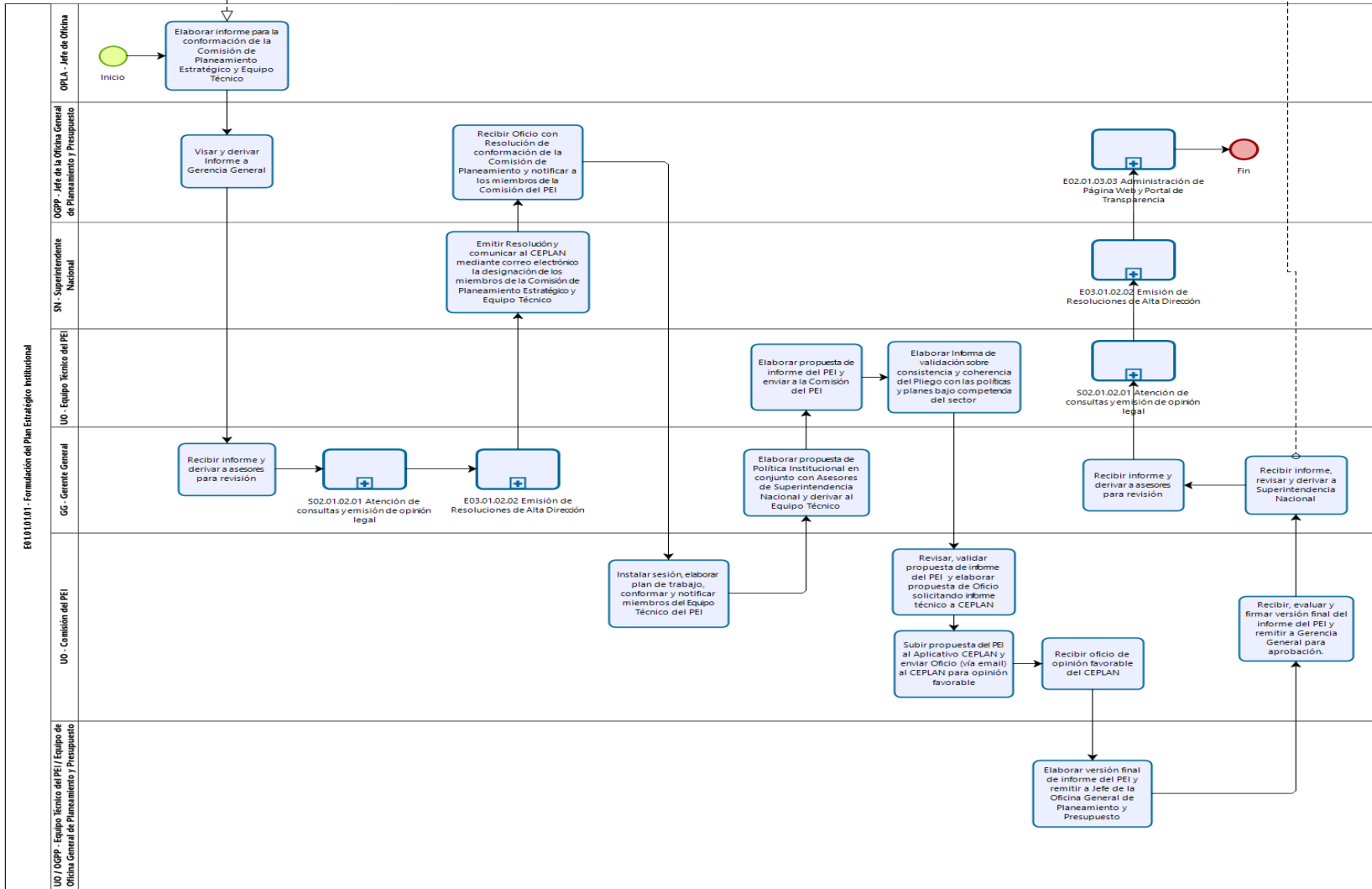
FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 2						
Código	E01.01.01	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1	
Nombre	Formulación Estratégica					
Objetivo	Desarrollar los planes estratégicos de largo y mediano plazo para guiar a la entidad en base a los planes del sector					
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Planeamiento					
Áreas participantes/Alcance	OGTI, Unidades Ejecutoras, Sede Central, UO-ZR					
Base Legal/ normativa aplicable	<ul style="list-style-type: none"> - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado - TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. - Decreto Supremo N° 304-2012-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado - TUO de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto. - Resolución Directoral N° 024-2016-EF/50.01, que aprueba la Directiva N° 002-2016-EF/50.01 "Directiva para los Programas Presupuestales en el marco del Presupuesto por Resultados". - Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 033-2017/CEPLAN/PCD, que aprueba la "Guía para el Planeamiento Institucional", y sus modificatorias. - Resolución N° 086-2020-SUNARP/SN, que aprueba el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2023 de la Sunarp. 					
Proveedores	Entradas	Código de Procesos Nivel 3	Listado de Procesos Nivel 3	Responsable del Proceso Nivel 3	Salidas	Cliente
CEPLAN MINJUS OGTI MEF/INE/BCRP	Directivas/Manuales PESEM Reportes Programa presupuestal Presupuesto multianual	E01.01.01.01	Formulación del Plan Estratégico Institucional	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Planeamiento	PEI	CEPLAN Unidades Orgánicas Zonas Registrales
Ministerio de Economía y Finanzas	Directivas en el marco del PPR	E01.01.01.02	Elaboración del Programa Presupuestal	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Planeamiento	Programa Presupuestal	DGPP - MEF Unidades Orgánicas
Unidades Orgánicas Zonas Registrales	Estadísticas Programa Presupuestal	E01.01.01.03	Formulación del Plan Operativo Institucional	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Planeamiento	POI	Unidades Orgánicas Zonas Registrales
Indicador	Nombre	Mejoras en el cumplimiento de plazos de elaboración del PEI, PP y POI				
	Fórmula	$(1 - (\text{Plazo de elaboración del PEI} / \text{Plazo de elaboración establecido por Sede Central})) * 100 \%$ $(1 - (\text{Plazo de elaboración del PP} / \text{Plazo de elaboración establecido por Sede Central})) * 100 \%$ $(1 - (\text{Plazo de elaboración del POI} / \text{Plazo de elaboración establecido por Sede Central})) * 100 \%$				
Controles	1) Revisión y validación del Plan Estratégico Institucional 2) Revisión y validación del Plan Operativo Institucional 3) Revisión y validación del Programa Presupuestal					
Recursos Humanos	Jefe de la Oficina de Planeamiento, Jefe de la OGPP, Equipo Técnico PP, Comisión PP					
Instalaciones	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto					
Sistemas Informáticos	SISTRAM, CEPLAN					
Equipos	Computadoras					

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Código	E01.01.01.01	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1
Nombre	Formulación del Plan Estratégico Institucional				
Objetivo	Desarrollar las acciones estratégicas de la SUNARP para el logro de los objetivos y acciones estratégicos del Sector y de la Política Institucional de la SUNARP.				
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Planeamiento	Proceso relacionado	Formulación Estratégica		
Áreas participantes/Alcance	Desde la elaboración del informe para la conformación de la Comisión de Planeamiento Estratégico, hasta la emisión de la Resolución que aprueba el PEI de la SUNARP.				
Base Legal/ normativa aplicable	- Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 033- 2017/CEPLAN/PCD, que aprueba la "Guía para el Planeamiento Institucional", y sus modificatorias.				
Siglas y Definiciones	PEI: Plan Estratégico Institucional				
Proveedores		Entradas		Salidas	
CEPLAN MINJUS OGTI MEF/INE/BCRP		Directivas/Manuales PESEM Reportes Programa presupuestal Presupuesto multianual		PEI	
				Cliente	
				CEPLAN Unidades Orgánicas Zonas Registrales	
N°	Actividad	Nombre del puesto ejecutor	Número correlativo del puesto	Unidad Orgánica	Documentos que se generan
1	Elaborar informe para la conformación de la Comisión de Planeamiento Estratégico y Equipo Técnico.	Jefe de Oficina		Oficina de Planeamiento	
2	Visar y derivar Informe a Gerencia General	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
3	Recibir informe y derivar a asesores para revisión. Ejecutar procedimiento S02.01.02.01 Atención de consultas y emisión de opinión legal E03.01.02.02 Emisión de Resoluciones de Alta Dirección	Gerente General		Gerencia General	
4	Emitir Resolución y comunicar al CEPLAN mediante correo electrónico la designación de los miembros de la Comisión de Planeamiento Estratégico y Equipo Técnico.	Superintendente Nacional		Superintendencia General	
5	Recibir Oficio con Resolución de conformación de la Comisión de Planeamiento y notificar a los miembros de la Comisión del PEI.	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
6	Instalar sesión, elaborar plan de trabajo, conformar y notificar miembros del Equipo Técnico del PEI	Comisión del PEI		Unidades Orgánicas	
7	Elaborar propuesta de Política Institucional en conjunto con Asesores de Superintendencia Nacional y derivar al Equipo Técnico	Gerente General		Gerencia General	Propuesta de Política Institucional

8	Elaborar propuesta de informe del PEI y enviar a la Comisión del PEI. Nota: La propuesta de informe incluye: Elaborar, Misión, objetivos estratégicos, acciones estratégicas, indicadores y ruta estratégica institucional. Asimismo, deberá incluir un enfoque de gestión de riesgos de desastres.	Equipo Técnico del PEI		Unidades Orgánicas	Propuesta de informe del PEI
9	Elaborar Informe de validación sobre consistencia y coherencia del Pliego con las políticas y planes bajo competencia del sector (OGPP - MINJUS)	Equipo Técnico del PEI		Unidades Orgánicas	
10	Revisar, validar propuesta de informe del PEI y elaborar propuesta de Oficio solicitando informe técnico a CEPLAN	Comisión del PEI		Unidades Orgánicas	
11	Subir propuesta del PEI al Aplicativo CEPLAN y enviar Oficio (vía email) al CEPLAN para opinión favorable	Comisión del PEI		Unidades Orgánicas	
12	Recibir oficio de opinión favorable del CEPLAN	Comisión del PEI		Unidades Orgánicas	
13	Elaborar versión final de informe del PEI y remitir a Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Equipo Técnico del PEI / Equipo de Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Unidades Orgánicas / Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Informe Final del PEI
14	Recibir, evaluar y firmar versión final del informe del PEI y remitir a Gerencia General para aprobación.	Comisión del PEI		Unidades Orgánicas	
15	Recibir informe, revisar y derivar a Superintendencia Nacional.	Gerente General		Gerencia General	
16	Recibir informe y derivar a asesores para revisión. Ejecutar procedimiento S02.01.02.01 Atención de consultas y emisión de opinión legal E03.01.02.02 Emisión de Resoluciones de Alta Dirección E02.01.03.03 Administración de Página Web y Portal de Transparencia Nota: Informar la aprobación del PEI al CEPLAN	Gerente General		Gerencia General	
Indicador	Nombre	Mejoras en el cumplimiento de plazos de elaboración del PEI			
	Fórmula	$(1 - (\text{Plazo de elaboración del PEI} / \text{Plazo de elaboración establecido por Sede Central})) * 100 \%$			

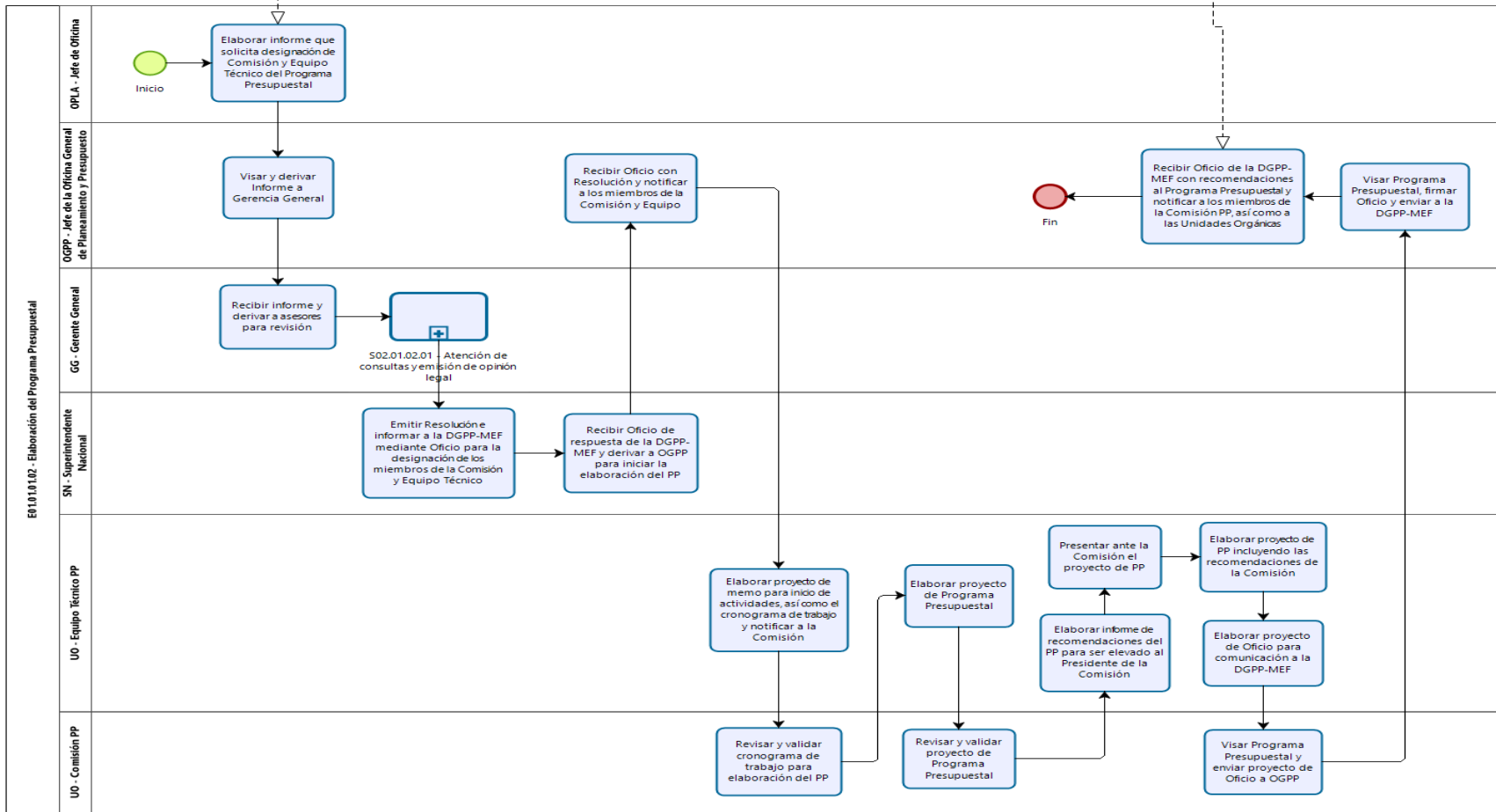
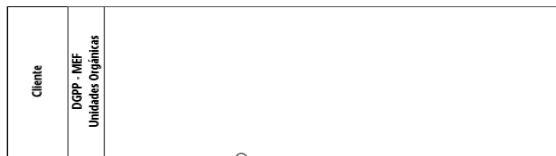
Proveedor	CEPLAN / INABUS / OSTI / INE / INET / BCP
-----------	---

Cliente	CEPLAN / ODD / ZR
---------	-------------------



FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Código	E01.01.01.02	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1
Nombre	Elaboración del Programa Presupuestal				
Objetivo	Proveer servicios registrales para lograr un resultado específico en la población, a través de la programación de acciones.				
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Planeamiento	Proceso relacionado	Formulación Estratégica		
Áreas participantes/Alcance	Desde la elaboración de las Resoluciones que designan a los miembros de la Comisión y Equipo Técnico; hasta la recepción del Oficio de la DGPP-MEF con recomendaciones al Programa Presupuestal y su comunicación a las Unidades Orgánicas				
Base Legal/ normativa aplicable	- Resolución Directoral N° 024-2016-EF/50.01, que aprueba la Directiva N° 002-2016-EF/50.01 "Directiva para los Programas Presupuestales en el marco del Presupuesto por Resultados".				
Siglas y Definiciones	PP: Programa Presupuestal PPR: Presupuesto por Resultados				
Proveedores		Entradas		Salidas	
Ministerio de Economía y Finanzas		Directivas en el marco del PPR		Programa Presupuestal	
				DGPP - MEF Unidades Orgánicas	
N°	Actividad	Nombre del puesto ejecutor	Número correlativo del puesto	Unidad Orgánica	Documentos que se generan
1	Elaborar informe que solicita designación de Comisión y Equipo Técnico del Programa Presupuestal	Jefe de Oficina		Oficina de Planeamiento	Solicitud de Designación de Comisión y Equipo Técnico
2	Visar y derivar Informe a Gerencia General	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
3	Recibir informe y derivar a asesores para revisión. Ejecutar procedimiento S02.01.02.01 - Atención de consultas y emisión de opinión legal	Gerente General		Gerencia General	
4	Emitir Resolución e informar a la DGPP-MEF mediante Oficio para la designación de los miembros de la Comisión y Equipo Técnico	Superintendente Nacional		Superintendencia General	
5	Recibir Oficio de respuesta de la DGPP-MEF y derivar a OGPP para iniciar la elaboración del PP.	Superintendente Nacional		Superintendencia General	
6	Recibir Oficio con Resolución y notificar a los miembros de la Comisión y Equipo.	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
7	Elaborar proyecto de memo para inicio de actividades, así como el cronograma de trabajo y notificar a la Comisión	Equipo Técnico PP		Unidades Orgánicas	Proyecto de Memorandum de Inicio de Actividades / Cronograma de trabajo
8	Revisar y validar cronograma de trabajo para elaboración del PP	Comisión PP		Unidades Orgánicas	
9	Elaborar proyecto de Programa Presupuestal	Equipo Técnico PP		Unidades Orgánicas	Proyecto de Programa Presupuestal
10	Revisar y validar proyecto de Programa Presupuestal	Comisión PP		Unidades Orgánicas	
11	Elaborar informe de recomendaciones del PP para ser elevado al Presidente de la Comisión	Equipo Técnico PP		Unidades Orgánicas	Informe de recomendaciones del PP

12	Presentar ante la Comisión el proyecto de PP	Equipo Técnico PP		Unidades Orgánicas	
13	Elaborar proyecto de PP incluyendo las recomendaciones de la Comisión	Equipo Técnico PP		Unidades Orgánicas	Proyecto de PP
14	Elaborar proyecto de Oficio para comunicación a la DGPP-MEF	Equipo Técnico PP		Unidades Orgánicas	
15	Visar Programa Presupuestal y enviar proyecto de Oficio a OGPP	Comisión PP		Unidades Orgánicas	
16	Visar Programa Presupuestal, firmar Oficio y enviar a la DGPP-MEF	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
17	Recibir Oficio de la DGPP-MEF con recomendaciones al Programa Presupuestal y notificar a los miembros de la Comisión PP, así como a las Unidades Orgánicas.	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
Indicador	Nombre	Mejoras en el cumplimiento de plazos de elaboración del PP			
	Fórmula	$(1 - (\text{Plazo de elaboración del PP} / \text{Plazo de elaboración establecido por Sede Central})) * 100 \%$			



FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Código	E01.01.01.03	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1
Nombre	Formulación del Plan Operativo Institucional				
Objetivo	Contribuir a la gestión de la SUNARP para el logro de los objetivos estratégicos establecidos en el PEI.				
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Planeamiento	Proceso relacionado	Formulación Estratégica		
Áreas participantes/Alcance	Desde la elaboración de los lineamientos para la formulación del POI desde Sede Central, hasta la comunicación del POI aprobado mediante resolución que le corresponde a cada Unidad Orgánica de la Sede Central de la SUNARP.				
Base Legal/ normativa aplicable	<ul style="list-style-type: none"> - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado - TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. - Decreto Supremo N° 304-2012-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado - TUO de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto. - Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 033- 2017/CEPLAN/PCD, que aprueba la "Guía para el Planeamiento Institucional", y sus modificatorias. - Resolución N° 086-2020-SUNARP/SN, que aprueba el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2023 de la Sunarp. 				
Siglas y Definiciones	POI: Plan Operativo Institucional				

Proveedores	Entradas	Salidas	Cliente
Unidades Orgánicas	Estadísticas Programa Presupuestal	POI	Unidades Orgánicas

N°	Actividad	Nombre del puesto ejecutor	Número correlativo del puesto	Unidad Orgánica	Documentos que se generan
1	Elaborar propuesta de lineamientos para la elaboración del POI, así como proyecto de Oficio circular. Nota: los lineamientos incluirán un estimado de presupuestos máximos para las Unidades Ejecutoras. Posterior a la aprobación del PIA, se incluirán techos presupuestales establecidos por MEF.	Jefe de Oficina		Oficina de Planeamiento	Propuesta de Lineamiento
2	Validar propuesta de lineamientos para la elaboración del POI, así como propuesta de Oficio circular	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
3	Aprobar mediante firma los lineamientos para la elaboración del POI, así como Oficio circular y remitir mediante email a las Oficinas Generales y Unidades Ejecutoras	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
4	Recibir Oficio circular y remitir al Jefe de la Oficina General (Sede Central) para su comunicación a las Unidades Orgánicas y/o Jefe de la Unidad Ejecutora	Secretaria		Oficina General / Unidad Ejecutora	
5	Comunicar Oficio circular a los responsables de las Unidades Orgánicas para la elaboración del cuadro POI y a la Unidad de Planeamiento y Presupuesto para seguimiento y consolidación.	Jefe		Oficina General / Unidad Ejecutora	
6	Solicitar la elaboración de la propuesta de POI (actividades operativas: funcionales y estratégicas) de la Unidad Orgánica.	Jefe		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
7	Elaborar propuesta de POI en el formato establecido dentro de los lineamientos y derivar al Jefe de la Oficina General correspondiente de la Sede Central	Analista de Unidad Orgánica		Oficina General / Unidad Ejecutora	Propuesta de POI

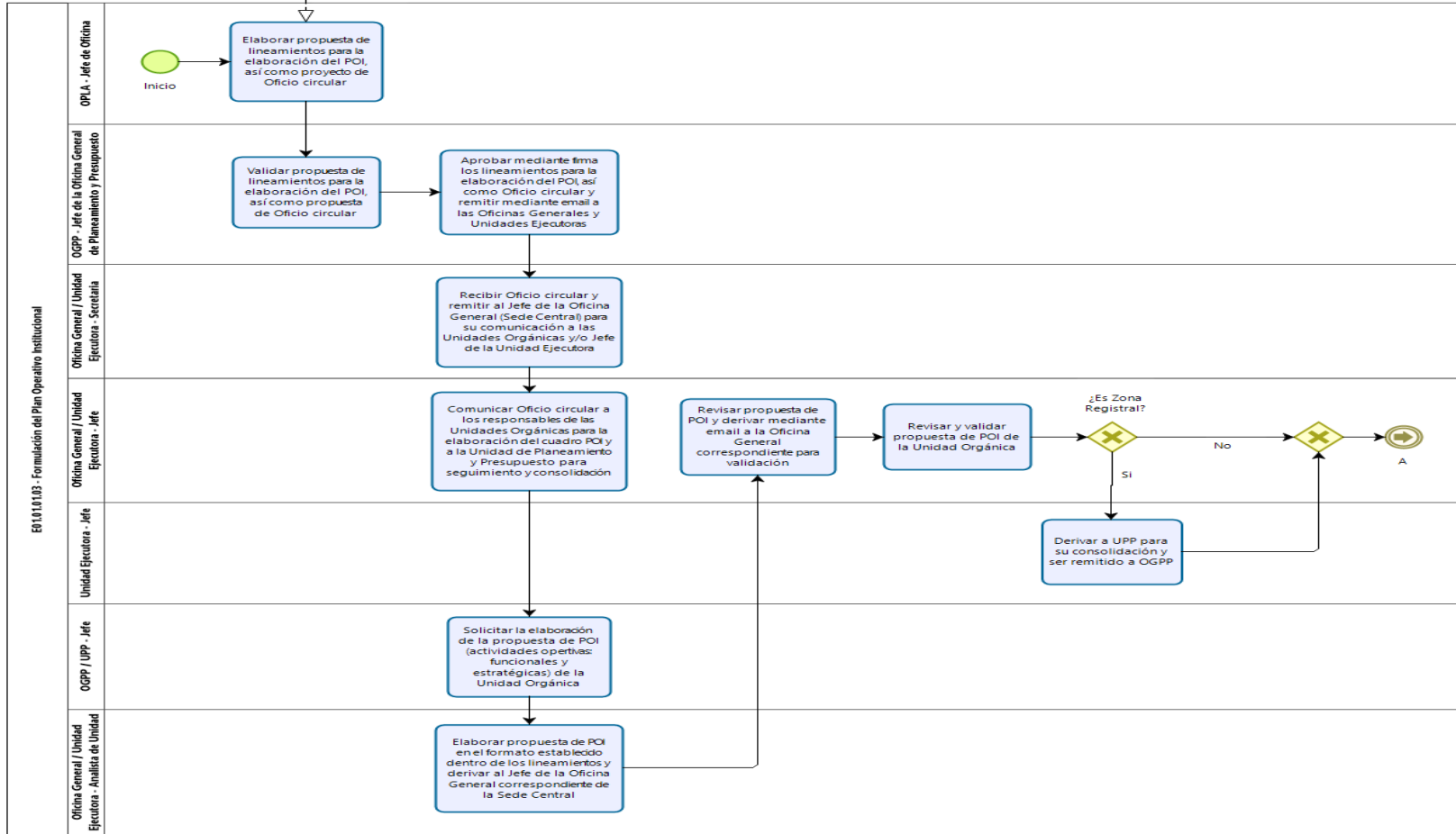
8	Revisar propuesta de POI y derivar mediante email a la Oficina General correspondiente para validación.	Jefe		Oficina General / Unidad Ejecutora	
9	Revisar y validar propuesta de POI de la Unidad Orgánica. ¿Es Zona Registral? Si: Ir a la siguiente actividad No: Ir a la actividad 11	Jefe		Oficina General / Unidad Ejecutora	
10	Derivar a UPP para su consolidación y ser remitido a OGPP.	Jefe		Unidad Ejecutora	
11	Recibir validación de propuesta de POI, ingresar información de la UO al Aplicativo Ceplan, luego comunicar a la Oficina/Unidad de Planeamiento correspondiente	Jefe de Unidad		Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
12	Verificar información registrada en el Aplicativo Ceplan por parte de las Unidades Orgánicas, imprimir los Anexos correspondientes, luego elaborar propuesta de Proyecto de POI de la Unidad Ejecutora. Nota 1: Se realiza a partir de la incorporación de actividades funcionales y estratégicas, generación de resumen de actividades estratégicas con partida presupuestal e importe, generación del cuadro de metas físicas para interrelación del POI con presupuesto. Nota 2: Para la modificación del POI, el registro en el Aplicativo será en la Etapa de Seguimiento.	Analista de Planeamiento		Oficina de Planeamiento	
13	Revisar propuesta de proyecto POI de la Unidad Ejecutora y derivar al responsable de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto/Oficina General de Planeamiento y Presupuesto Nota: el proyecto del POI de la UE incluye los Anexos B-3 y B-4.	Especialista de Planeamiento		Oficina de Planeamiento	
14	Revisar, visar proyecto de POI de la UE y remitir al Jefe de la OGPP. Luego supervisar su registro en el CEPLAN. Nota 1: el proyecto del POI de la UE incluye los Anexos B-3 y B-4.	Jefe de Oficina		Oficina de Planeamiento	
15	Validar proyecto de POI de la UE y enviar para consolidación al responsable de Sede Central (Pliego). Nota: el proyecto del POI de la UE incluye los Anexos B-3 y B-4.	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
16	Recibir los proyectos de POI de las UE y verificar en el Aplicativo Ceplan las actividades consignadas, de acuerdo a los lineamientos y normas relacionadas (PEI).	Analista de Planeamiento		Oficina de Planeamiento	
17	Consolidar la información y elaborar informe técnico a ser remitido a Gerencia General, adjuntando proyecto de Resolución. Nota: la consolidación deberá incluir todos los Anexos B-3 y B-4 remitidos por las Unidades Ejecutoras.	Jefe de Oficina		Oficina de Planeamiento	
18	Revisar el informe técnico y proyecto de Resolución y derivar a Gerencia General	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
19	Revisar y convocar presentación del POI por parte de la OGPP	Gerente General		Gerencia General	
20	Exponer contenidos del POI	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	

21	Enviar información a los asesores para el proyecto de Resolución Ir al Procedimiento E03.01.02.02 Emisión de Resoluciones de Alta Dirección E02.01.03.03 Administración de Página Web y Portal de Transparencia	Gerente General		Gerencia General	
22	Recibir Oficio circular y remitir al Jefe de la Oficina General para su comunicación a las Unidades Orgánicas.	Secretaria		Oficina General	
23	Recibir copia de la Resolución que aprueba el POI y comunicar a las Unidades Orgánicas.	Jefe		Oficina General	
24	Elaborar proyecto de memorandum múltiple a las unidades orgánicas con el POI por áreas.	Especialista de Planeamiento		Oficina de Planeamiento	Proyecto de Memorandum Múltiple
25	Validar memorándum múltiple y derivar a las demás unidades orgánicas el POI aprobado de sus respectivas áreas disponiendo su ejecución y seguimiento, comunicando a la jefatura zonal.	Jefe de Oficina		Oficina de Planeamiento	
26	Solicitar publicación en el Portal de Transparencia Estandar la Resolución de SuperIntendencia y sus anexos respectivos. Fin del Procedimiento	Jefe de Oficina		Oficina de Planeamiento	

Indicador	Nombre	Mejoras en el cumplimiento de plazos de elaboración del POI
	Fórmula	$(1 - (\text{Plazo de elaboración del POI} / \text{Plazo de elaboración establecido por Sede Central})) * 100 \%$

proveedor	Unidades Orgánicas
-----------	--------------------

Estadísticas
Programa
Presupuestal



FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 2						
Código	E01.01.02	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1	
Nombre	Programación y Formulación Presupuestaria					
Objetivo	Coordinar la gestión de la programación y aprobación del presupuesto institucional según los lineamientos presupuestales del MEF					
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Presupuesto					
Áreas participantes/Alcance	OGPP, MEF					
Base Legal/ normativa aplicable	<ul style="list-style-type: none"> - Leyes de Presupuesto del Sector Público. - Decreto Supremo N° 304-2012-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado - TUO de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto. - Resolución Directoral N° 024-2016-EF/50.01, que aprueba la Directiva N° 002-2016-EF/50.01 "Directiva para los Programas Presupuestales en el marco del Presupuesto por Resultados". - Resolución Directoral N° 009-2020-EF/50.01, que aprueba la Directiva N° 001-2020-EF/50.01 "Directiva de Programación Multianual Presupuestaria y Formulación Presupuestaria", y sus modificatorias. 					
Proveedores	Entradas	Código de Procesos Nivel 3	Listado de Procesos Nivel 3	Responsable del Proceso Nivel 3	Salidas	Cliente
OGPP	Reporte de recaudación de tasas registrales	E01.01.02.01	Programación y Formulación del Presupuesto Institucional	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Presupuesto	Proyecto de Presupuesto Multianual	DGPP - MEF
DGPP - MEF	Oficio Reporte oficial desagregado del presupuesto	E01.01.02.02	Aprobación del Presupuesto Institucional	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Presupuesto	Memorándum Resolución PIA Aprobado	MEF CGR Congreso SC - Unidades Orgánicas
Indicador	Nombre	Mejoras en el cumplimiento de plazos para la programación y formulación del Presupuesto Institucional Mejoras en los plazos para la difusión de la Aprobación del Presupuesto Institucional				
	Fórmula	$(1 - (\text{Plazo de elaboración del Presupuesto Institucional} / \text{Plazo de elaboración establecido por Sede Central})) * 100 \%$ $(1 - (\text{Plazo para difundir la aprobación del PIA} / \text{Plazo para difundir PIA establecido por Sede Central})) * 100 \%$				
Controles	1) Revisión de las propuestas remitidas por las Unidades Orgánicas para la Formulación del Presupuesto Institucional 2) Revisión y validación del Proyecto de Resolución para la aprobación de PIA					
Recursos Humanos	Jefe de la Oficina de Presupuesto, Especialista de Presupuesto, Jefe de la OGPP					
Instalaciones	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto					
Sistemas Informáticos	SISTRAM, SIAF					
Equipos	Computadoras					

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Código	E01.01.02.01	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1
Nombre	Programación y Formulación del Presupuesto Institucional				
Objetivo	Programar el presupuesto multianual, conforme a las disposiciones técnicas emitidas por la DGPP - MEF.				
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Presupuesto	Proceso relacionado	Programación y Formulación Presupuestaria		
Áreas participantes/Alcance	Desde la determinación de la programación multianual de ingresos de la SUNARP, hasta la sustentación del proyecto de presupuesto multianual del Pliego ante la DGPP - MEF.				
Base Legal/ normativa aplicable	<ul style="list-style-type: none"> - Leyes de Presupuesto del Sector Público. - Resolución Directoral N° 024-2016-EF/50.01, que aprueba la Directiva N° 002-2016-EF/50.01 "Directiva para los Programas Presupuestales en el marco del Presupuesto por Resultados". - Resolución Directoral N° 009-2020-EF/50.01, que aprueba la Directiva N° 001-2020-EF/50.01 "Directiva de Programación Multianual Presupuestaria y Formulación Presupuestaria", y sus modificatorias. 				
Siglas y Definiciones	DGPP: Dirección General de Presupuesto Público				

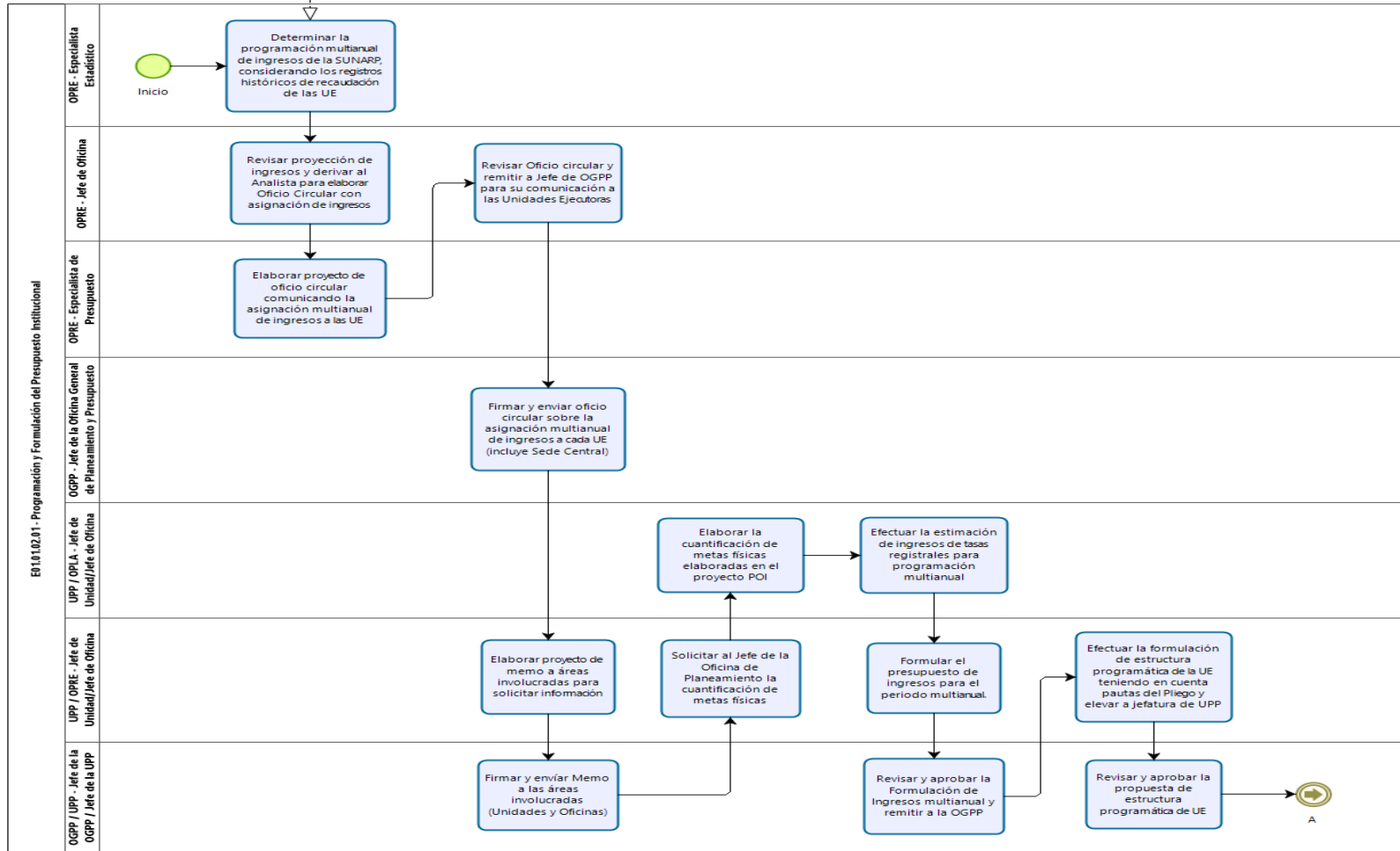
Proveedores	Entradas	Salidas	Cliente
OGPP	Reporte de recaudación de tasas registrales	Proyecto de Presupuesto Multianual	DGPP - MEF

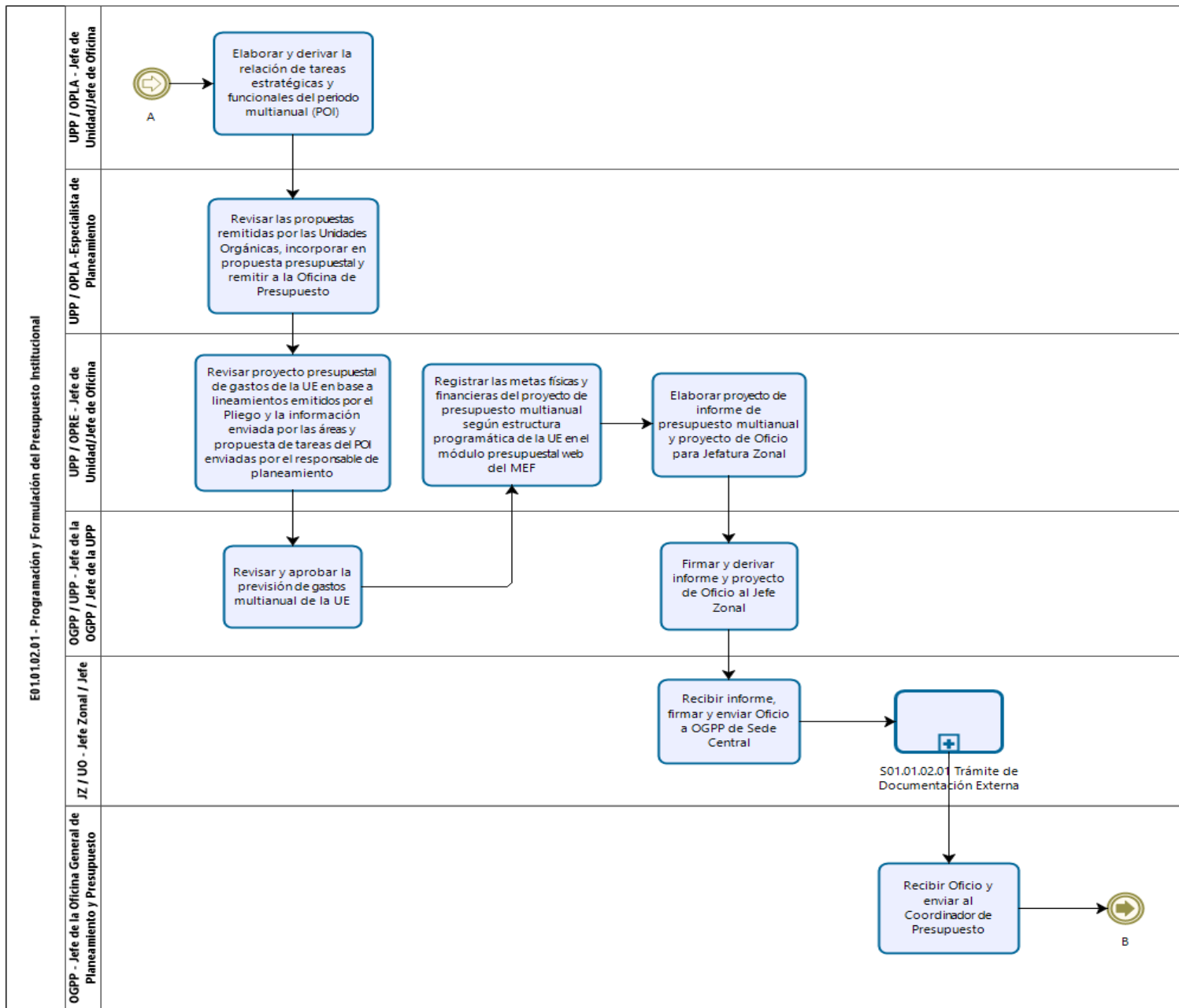
N°	Actividad	Nombre del puesto ejecutor	Número correlativo del puesto	Unidad Orgánica	Documentos que se generan
1	Determinar la programación multianual de ingresos de la SUNARP, considerando los registros históricos de recaudación de las UE	Especialista Estadístico		Oficina de Presupuesto	
2	Revisar proyección de ingresos y derivar al Analista para elaborar Oficio Circular con asignación de ingresos	Jefe de Oficina		Oficina de Presupuesto	
3	Elaborar proyecto de oficio circular comunicando la asignación multianual de ingresos a las UE.	Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto	Proyecto de Oficio Circular
4	Revisar Oficio circular y remitir a Jefe de OGPP para su comunicación a las Unidades Ejecutoras	Jefe de Oficina		Oficina de Presupuesto	
5	Firmar y enviar oficio circular sobre la asignación multianual de ingresos a cada UE (incluye Sede Central). Ejecutar procedimiento S01.01.02.01 Trámite de Documentación Externa	Jefe de la OGPP		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
6	Elaborar proyecto de memo a áreas involucradas para solicitar información	Jefe de Unidad/Jefe de Oficina		Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Oficina de Presupuesto	Proyecto de Memorandum
7	Firmar y enviar Memo a las áreas involucradas (Unidades y Oficinas).	Jefe de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
8	Solicitar al Jefe de la Oficina de Planeamiento la cuantificación de metas físicas	Jefe de Unidad/Jefe de Oficina		Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Oficina de Presupuesto	

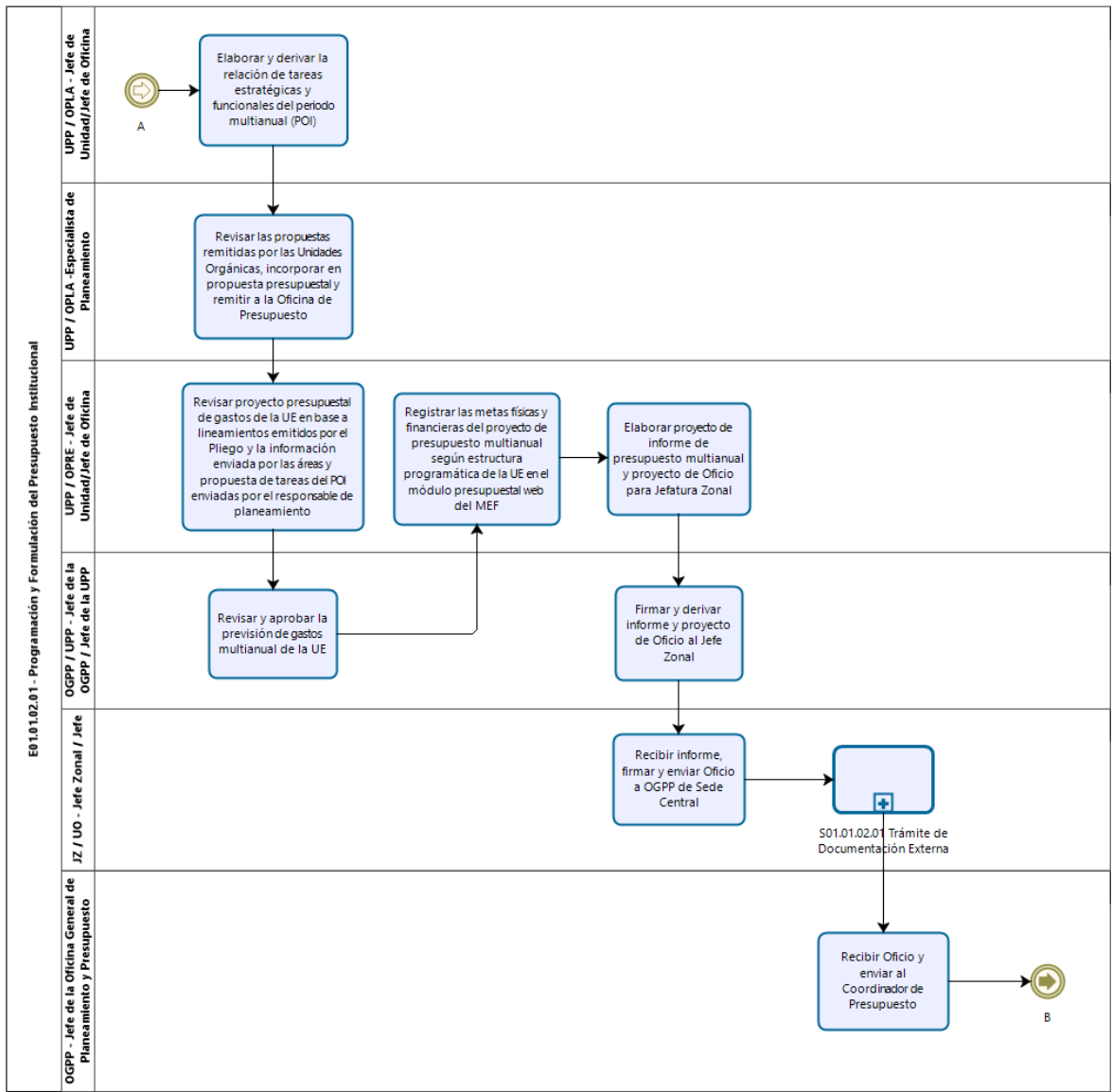
9	Elaborar la cuantificación de metas físicas elaboradas en el proyecto POI	Jefe de Unidad/Jefe de Oficina		Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Oficina de Planeamiento	
10	Efectuar la estimación de ingresos de tasas registrales para programación multianual	Jefe de Unidad/Jefe de Oficina		Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Oficina de Planeamiento	
11	Formular el presupuesto de ingresos para el periodo multianual.	Jefe de Unidad/Jefe de Oficina		Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Oficina de Presupuesto	
12	Revisar y aprobar la Formulación de Ingresos multianual y remitir a la OGPP	Jefe de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
13	Efectuar la formulación de estructura programática de la UE teniendo en cuenta pautas del Pliego y elevar a jefatura de UPP	Jefe de Unidad/Jefe de Oficina		Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Oficina de Presupuesto	
14	Revisar y aprobar la propuesta de estructura programática de UE	Jefe de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
15	Elaborar y derivar la relación de tareas estratégicas y funcionales del periodo multianual (POI)	Jefe de Unidad/Jefe de Oficina		Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Oficina de Planeamiento	Tareas estratégicas y funcionales del periodo multianual (POI)
16	Revisar las propuestas remitidas por las Unidades Orgánicas, incorporar en propuesta presupuestal y remitir al la Oficina de Presupuesto	Especialista de Planeamiento		Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Oficina de Planeamiento	
17	Revisar proyecto presupuestal de gastos de la UE en base a lineamientos emitidos por el Pliego y la información enviada por las áreas y propuesta de tareas del POI enviadas por el responsable de planeamiento	Jefe de Unidad/Jefe de Oficina		Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Oficina de Presupuesto	
18	Revisar y aprobar la previsión de gastos multianual de la UE	Jefe de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
19	Registrar las metas físicas y financieras del proyecto de presupuesto multianual según estructura programática de la UE en el módulo presupuestal web del MEF	Jefe de Unidad/Jefe de Oficina		Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Oficina de Presupuesto	
20	Elaborar proyecto de informe de presupuesto multianual y proyecto de Oficio para Jefatura Zonal	Jefe de Unidad/Jefe de Oficina		Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Oficina de Presupuesto	Proyecto de informe de presupuesto multianual / Proyecto de Oficio
21	Firmar y derivar informe y proyecto de Oficio al Jefe Zonal	Jefe de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
22	Recibir informe, firmar y enviar Oficio a OGPP de Sede Central. Ejecutar procedimiento S01.01.02.01 Trámite de Documentación Externa	Jefe Zonal / Jefe		Jefatura Zonal / Unidad Orgánica	
23	Recibir Oficio y enviar al Coordinador de Presupuesto	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
24	Recibir proveído y derivar al Analista para revisión de la información proporcionada por las Unidades Ejecutoras	Jefe de Oficina		Oficina de Presupuesto	
25	Recibir, revisar y dar conformidad a los proyectos de presupuesto remitidos por las Unidades Ejecutoras.	Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto	

26	Verificar que la información esté registrada correctamente en el aplicativo web de Programación y Formulación Multianual de la DGPP - MEF	Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto	
27	Generar reportes y elaborar anexos para el Proyecto del Presupuesto Multianual del Pliego y derivar a la Jefatura de OGPP	Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto	
28	Elaborar informe ejecutivo del proyecto de presupuesto multianual del Pliego y derivar a la Jefe de OGPP	Especialista de Planeamiento		Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Oficina de Planeamiento	Informe ejecutivo del Proyecto de presupuesto multianual del Pliego
29	Recibir informe ejecutivo y presupuesto multianual del Pliego y derivar a Superintendencia Nacional para firma.	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
30	Revisar informe ejecutivo y presupuesto multianual del Pliego y derivar a asesor de GG.	Gerente General		Gerencia General	
31	Revisar informe ejecutivo y presupuesto multianual del Pliego y derivar a Superintendencia General	Asesor		Gerencia General	
32	Recibir y firmar informe ejecutivo y presupuesto multianual del Pliego, luego derivar a OGPP	Superintendente Nacional		Superintendencia Nacional	
33	Elaborar proyecto de oficio para remisión del proyecto de presupuesto multianual al MEF.	Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto	
34	Revisar, visar y firmar el proyecto de oficio y el expediente del proyecto de presupuesto multianual del Pliego y enviar a la DGPP-MEF	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
35	Sustentar el proyecto de presupuesto multianual del Pliego ante la DGPP - MEF	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
Indicador	Nombre	Mejoras en el cumplimiento de plazos para la programación y formulación del Presupuesto Institucional			
	Fórmula	(1 - (Plazo de elaboración del Presupuesto Institucional / Plazo de elaboración establecido por Sede Central)) * 100 %			

proveedor	
OGPP	







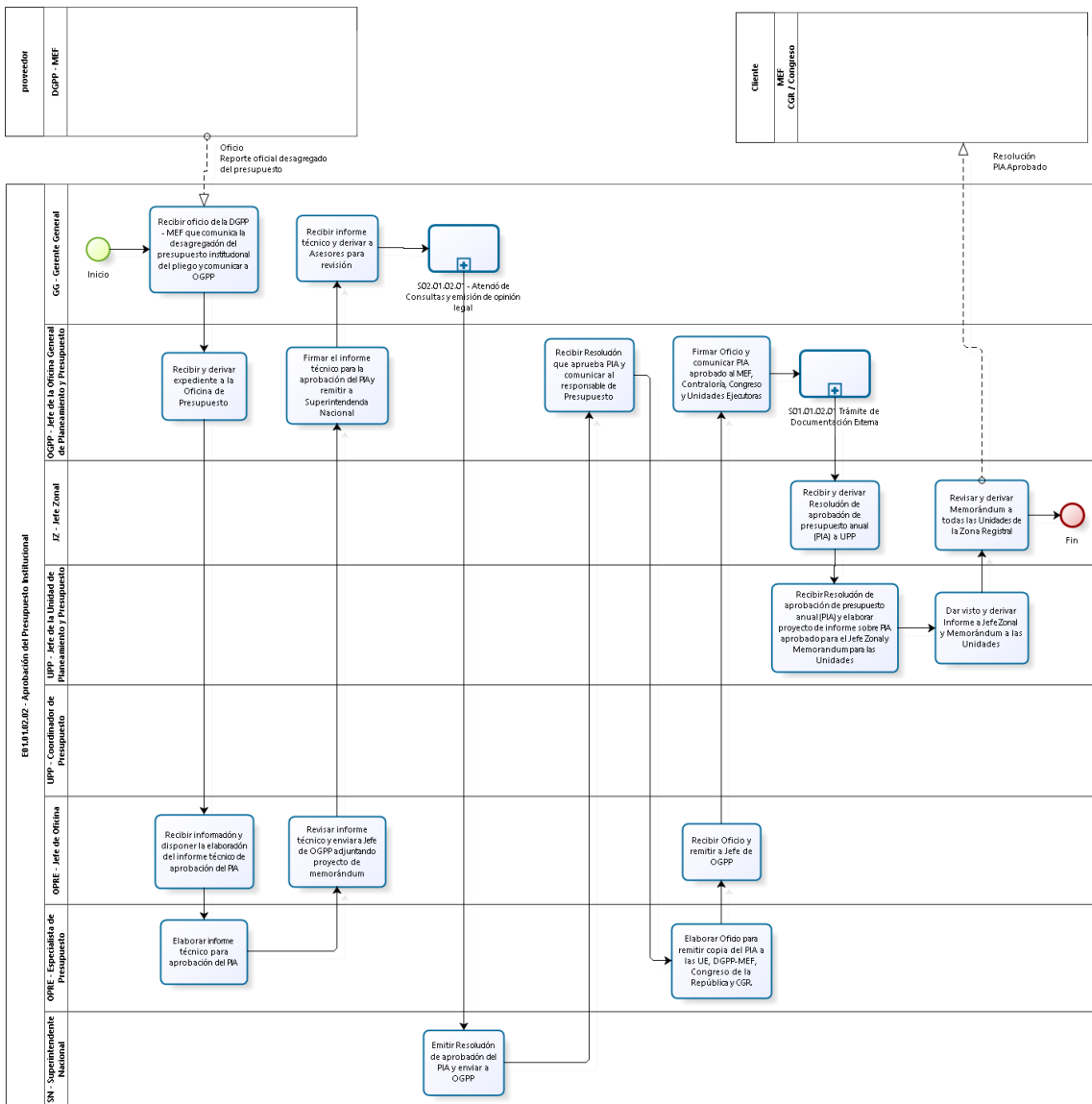
FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Código	E01.01.02.02	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1
Nombre	Aprobación del Presupuesto Institucional				
Objetivo	Aprobar el presupuesto institucional de apertura de la SUNARP				
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Presupuesto	Proceso relacionado	Programación y Formulación Presupuestaria		
Áreas participantes/Alcance	Desde la recepción del Oficio del MEF que comunica la desagregación del presupuesto institucional de ingresos y egresos de la SUNARP, hasta la comunicación del PIA a la DGPP - MEF, Contraloría, Congreso y Unidades Ejecutoras de la SUNARP.				
Base Legal/ normativa aplicable	- Decreto Supremo N° 304-2012-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado - TUO de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto. - Resolución Directoral N° 036-2019-EF/50.01, que aprueba la Directiva N° 011-2019-EF/50.01 "Directiva para la Ejecución Presupuestaria".				
Siglas y Definiciones	DGPP: Dirección General de Presupuesto Público				

Proveedores	Entradas	Salidas	Cliente
DGPP - MEF	Oficio Reporte oficial desagregado del presupuesto	Resolución PIA Aprobado	MEF CGR Congreso SC - Unidades Orgánicas

N°	Actividad	Nombre del puesto ejecutor	Número correlativo del puesto	Unidad Orgánica	Documentos que se generan
1	Recibir oficio de la DGPP - MEF que comunica la desagregación del presupuesto institucional del pliego y comunicar a OGPP	Gerente General		Gerencia General	
2	Recibir y derivar expediente al la Oficina de Presupuesto	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
3	Recibir información y disponer la elaboración del informe técnico de aprobación del PIA	Jefe de Oficina		Oficina de Presupuesto	
4	Elaborar informe técnico para aprobación del PIA	Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto	Informe Técnico
5	Revisar informe técnico y enviar a Jefe de OGPP adjuntando proyecto de memorándum	Jefe de Oficina		Oficina de Presupuesto	
6	Firmar el informe técnico para la aprobación del PIA y remitir a Superintendencia Nacional	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
7	Recibir informe técnico y derivar a Asesores para revisión Ejecutar procedimiento S02.01.02.01 - Atenció de Consultas y emisión de opinión legal	Gerente General		Gerencia General	
8	Emitir Resolución de aprobación del PIA y enviar a OGPP	Superintendente Nacional		Superintendencia Nacional	
9	Recibir Resolución que aprueba PIA y comunicar al responsable de Presupuesto	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
10	Elaborar Oficio para remitir copia del PIA a las UE, DGPP-MEF, Congreso de la República y CGR.	Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto	

11	Recibir Oficio y remitir a Jefe de OGPP	Jefe de Oficina		Oficina de Presupuesto	
12	Firmar Oficio y comunicar PIA aprobado al MEF, Contraloría, Congreso y Unidades Ejecutoras. Ejecutar procedimiento S01.01.02.01 Trámite de Documentación Externa	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
13	Recibir y derivar Resolución de aprobación de presupuesto anual (PIA) a UPP	Jefe Zonal		Jefatura Zonal	
14	Recibir Resolución de aprobación de presupuesto anual (PIA) y Elaborar proyecto de informe sobre PIA aprobado para el Jefe Zonal y Memorandum para las Unidades	Jefe de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto		Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
15	Dar visto y derivar Informe a Jefe Zonal y Memorándum a las Unidades	Jefe de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto		Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
16	Revisar y derivar Memorándum a todas las Unidades de la Zona Registral. Fin del Procedimiento	Jefe Zonal		Jefatura Zonal	

Indicador	Nombre	Mejoras en los plazos para la difusión de la Aprobación del Presupuesto Institucional
	Fórmula	$(1 - (\text{Plazo para difundir la aprobación del PIA} / \text{Plazo para difundir PIA establecido por Sede Central})) * 100 \%$



FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 1						
Código	E01.02	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1	
Nombre	Ejecución y Evaluación Estratégica y Presupuestal					
Objetivo	Realizar el seguimiento a las acciones de los planes estratégicos y presupuestales para asegurar el cumplimiento de las metas					
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Presupuesto / Oficina de Planeamiento					
Áreas participantes/Alcance	OGA/OAB, OGRH, OGPP/OPLA, GG, OGPP, Sede Central, Unidades Ejecutoras					
Base Legal/ normativa aplicable	<ul style="list-style-type: none"> - Leyes de Presupuesto del Sector Público. - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado - TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. - Decreto Supremo N° 304-2012-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado - TUO de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto. - Resolución de Contraloría N° 159-2016-CG, que aprueba la Directiva N° 015-2016-CG/GPROD "Rendición de Cuentas de los Titulares de las Entidades". - Resolución Directoral N° 036-2019-EF/50.01, que aprueba la Directiva N° 011-2019-EF/50.01 "Directiva para la Ejecución Presupuestaria". - Resolución Directoral N° 024-2016-EF/50.01, que aprueba la Directiva N° 002-2016-EF/50.01 "Directiva para los Programas Presupuestales en el marco del Presupuesto por Resultados". - Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 033-2017/CEPLAN/PCD, que aprueba la "Guía para el Planeamiento Institucional", y sus modificatorias. - Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 26-2014-CEPLAN/PCD, que aprueba la Directiva N° 001-2014-CEPLAN "Directiva General del Proceso de Planeamiento Estratégico - Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico", y su modificatoria. - Resolución N° 086-2020-SUNARP/SN, que aprueba el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2023 de la Sunarp. - Resolución N° 049-2018-SUNARP/SN, que aprueba la Directiva N° 03-2018-SUNARP-OGPP/SN "Directiva para la Ejecución Presupuestaria de las Unidades Ejecutoras del Pliego 067 Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sunarp". - Instructivo para el Monitoreo, Seguimiento y Evaluación del POI de la Sunarp. 					
Proveedores	Entradas	Código de Procesos Nivel 2	Listado de Procesos Nivel 2	Responsable del Proceso Nivel 2	Salidas	Cliente
CEPLAN Unidades Ejecutoras Sede Central CGR	Directiva para el proceso de Planeamiento Formatos de evaluación del POI Directiva de rendición de cuentas de los titulares	E01.02.01	Seguimiento de la Planificación Estratégica	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Planeamiento	Informe de Análisis Estratégico Informe de seguimiento Informe de evaluación Informe de Rendición de Cuentas del Titular	Alta Dirección CGR OGPP
SC - Unidades Orgánicas	Memorándum, Oficio Solicitud de certificación presupuestal Oficio de Solicitud de Nota Modificatoria Ejecución de ingresos y gastos devengado Metas físicas ejecutadas registradas en el módulo presupuestario del SIAF-SP	E01.02.02	Ejecución Presupuestal	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Presupuesto	Documento de disponibilidad presupuestal Memo de certificación presupuestal Reporte del SIAF aprobado Informe de evaluación del presupuesto institucional	SC - Unidades Orgánicas MEF CGR Congreso

Indicador	Nombre	Grado de cumplimiento de objetivos estratégicos y presupuestales
	Fórmula	<p>1) (Nro. de indicadores que alcanzaron la meta en el periodo de evaluación / Nro. Total de Indicadores) * 100 %</p> <p>2) (Monto total de certificaciones realizadas / Monto total presupuestado) * 100 %</p>
Controles	<p>1) Validación del Informe de Evaluación del PEI</p> <p>2) Validación del Informe de Evaluación del POI</p> <p>3) Análisis de la solicitud y verificación el saldo del marco presupuestal disponible para la emisión de la Disponibilidad Presupuestal</p> <p>4) Verificación del registro de la certificación presupuestal por parte del área usuaria</p> <p>5) Revisión de la Modificación Presupuestal por el Jefe de la OGPP</p> <p>6) Revisión de los Informes de Evaluación Presupuestal</p>	
Recursos Humanos	Jefe de la Oficina de Presupuesto, Especialista de Presupuesto, de la Oficina de Planeamiento, Especialista de Planeamiento, Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
Instalaciones	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
Sistemas Informáticos	SISTRAM, CEPLAN, SIAF	
Equipos	Computadoras	

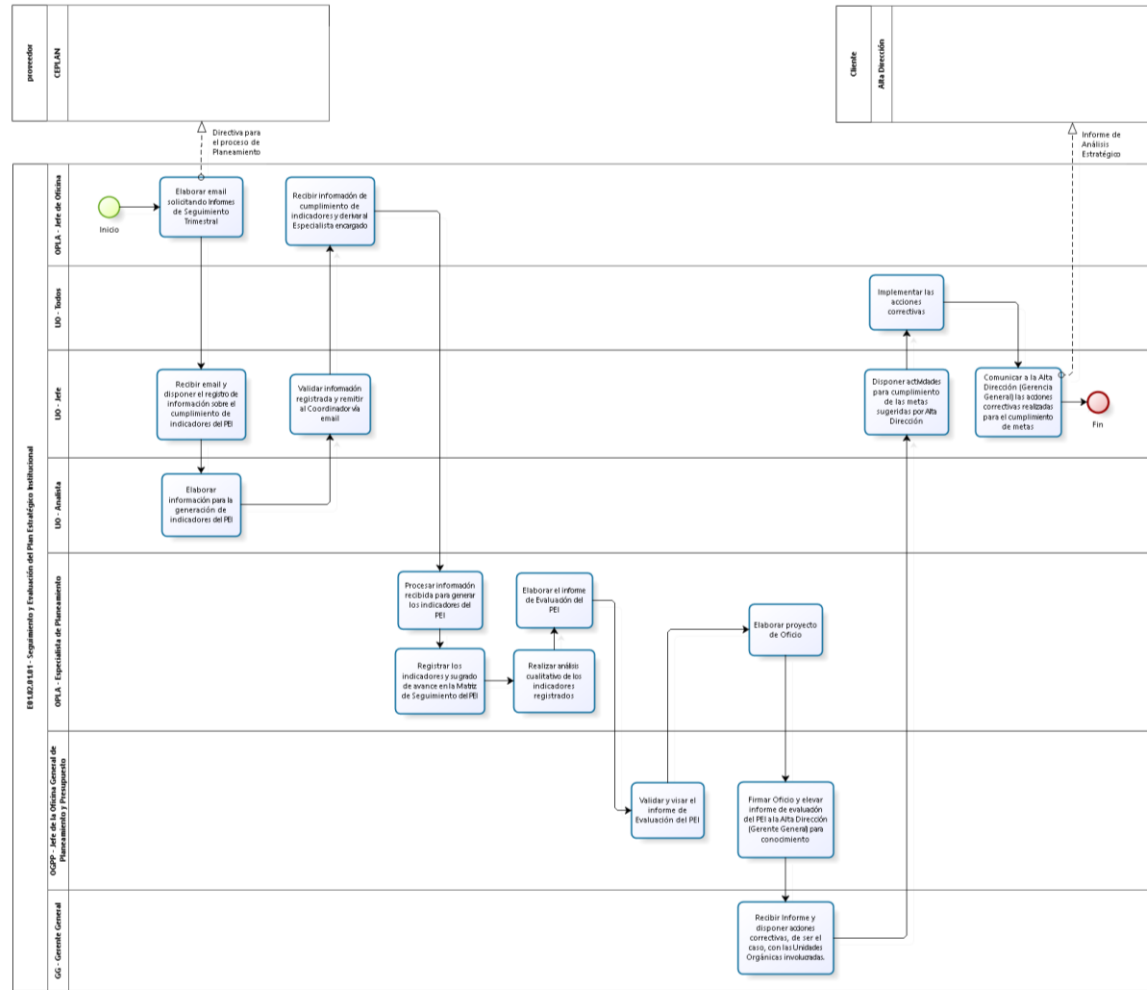
FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 2						
Código	E01.02.01	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1	
Nombre	Seguimiento de la Planificación Estratégica					
Objetivo	Contribuir al logro de los objetivos estratégicos a través del control y evaluación periódica de las metas, con el fin de retroalimentar el proceso de planeamiento estratégico					
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Planeamiento					
Áreas participantes/Alcance	SG, Unidades Ejecutoras, Sede Central					
Base Legal/ normativa aplicable	<ul style="list-style-type: none"> - Leyes de Presupuesto del Sector Público. - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado - TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. - Decreto Supremo N° 304-2012-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado - TUO de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto. - Resolución de Contraloría N° 159-2016-CG, que aprueba la Directiva N° 015-2016-CG/GPROD "Rendición de Cuentas de los Titulares de las Entidades". - Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 033- 2017/CEPLAN/PCD, que aprueba la "Guía para el Planeamiento Institucional", y sus modificatorias. - Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 26-2014-CEPLAN/PCD, que aprueba la Directiva N° 001-2014-CEPLAN "Directiva General del Proceso de Planeamiento Estratégico - Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico", y su modificatoria. - Resolución N° 086-2020-SUNARP/SN, que aprueba el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2023 de la Sunarp. - Instructivo para el Monitoreo, Seguimiento y Evaluación del POI de la Sunarp. 					
Proveedores	Entradas	Código de Procesos Nivel 3	Listado de Procesos Nivel 3	Responsable del Proceso Nivel 3	Salidas	Cliente
CEPLAN	Directiva para el proceso de Planeamiento	E01.02.01.01	Seguimiento y Evaluación del Plan Estratégico Institucional	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Planeamiento	Informe de Análisis Estratégico	Alta Dirección
Unidades Ejecutoras Sede Central	Formatos de evaluación del POI	E01.02.01.02	Seguimiento y Evaluación del Plan Operativo Institucional	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Planeamiento	Informe de seguimiento Informe de evaluación	Alta Dirección
Indicador	Nombre	Efectividad de cumplimiento de los objetivos estratégicos				
	Fórmula	(Nro. de indicadores que alcanzaron la meta en el periodo de evaluación / Nro. Total de Indicadores) * 100 %				
Controles	1) Validación del Informe de Evaluación del PEI 2) Validación del Informe de Evaluación del POI					
Recursos Humanos	Jefe de la Oficina de Planeamiento, Especialista de Planeamiento, Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto					
Instalaciones	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto					
Sistemas Informáticos	SISTRAM, CEPLAN					
Equipos	Computadoras					

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Código	E01.02.01.01	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1
Nombre	Seguimiento y Evaluación del Plan Estratégico Institucional				
Objetivo	Contribuir al logro de los objetivos estratégicos a través del control y evaluación trimestral de las metas, con el fin de retroalimentar el proceso de planeamiento estratégico.				
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Planeamiento	Proceso relacionado	Seguimiento de la Planificación Estratégica		
Áreas participantes/Alcance	Desde el procesamiento de la información recibida para generar los indicadores del PEI hasta la comunicación a la Alta Dirección (SG) de las acciones correctivas implementadas por los Órganos y Unidades Orgánicas observadas.				
Base Legal/ normativa aplicable	- Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 033- 2017/CEPLAN/PCD, que aprueba la "Guía para el Planeamiento Institucional", y sus modificatorias.				
Siglas y Definiciones	PEI: Plan Estratégico Institucional				

Proveedores	Entradas	Salidas	Cliente
CEPLAN	Directiva para el proceso de Planeamiento	Informe de Análisis Estratégico	Alta Dirección

N°	Actividad	Nombre del puesto ejecutor	Número correlativo del puesto	Unidad Orgánica	Documentos que se generan
1	Elaborar email solicitando Informes de Seguimiento Trimestral	Jefe de Oficina		Oficina de Planeamiento	
2	Recibir email y disponer el registro de información sobre el cumplimiento de indicadores del PEI	Jefe		Unidades Orgánicas	
3	Elaborar información para la generación de indicadores del PEI	Analista		Unidades Orgánicas	
4	Validar información registrada y remitir al Coordinador vía email	Jefe		Unidades Orgánicas	
5	Recibir información de cumplimiento de indicadores y derivar al Especialista encargado	Jefe de Oficina		Oficina de Planeamiento	
6	Procesar información recibida para generar los indicadores del PEI	Especialista de Planeamiento		Oficina de Planeamiento	
7	Registrar los indicadores y su grado de avance en la Matriz de Seguimiento del PEI	Especialista de Planeamiento		Oficina de Planeamiento	
8	Realizar análisis cualitativo de los indicadores registrados.	Especialista de Planeamiento		Oficina de Planeamiento	
9	Elaborar el informe de Evaluación del PEI	Especialista de Planeamiento		Oficina de Planeamiento	Informe de Análisis Estratégico del PEI
10	Validar y visar el informe de Evaluación del PEI	Jefe de la OGPP		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
11	Elaborar proyecto de Oficio	Especialista de Planeamiento		Oficina de Planeamiento	Proyecto de Oficio
12	Firmar Oficio y elevar informe de evaluación del PEI a la Alta Dirección (Gerente General) para conocimiento	Jefe de la OGPP		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
13	Recibir Informe y disponer acciones correctivas, de ser el caso, con las Unidades Orgánicas involucradas.	Gerente General		Gerencia General	

14	Disponer actividades para cumplimiento de las metas sugeridas por Alta Dirección.	Jefes		Unidades Orgánicas	
15	Implementar las acciones correctivas	Todos		Unidades Orgánicas	
16	Comunicar a la Alta Dirección (Gerencia General) las acciones correctivas realizadas para el cumplimiento de metas	Jefes		Unidades Orgánicas	
Indicador	Nombre	Efectividad de cumplimiento de indicadores trimestrales del PEI			
	Fórmula	(Nro. de indicadores que cumplen las metas en el trimestre de evaluación / Nro. Total de Indicadores) * 100 %			



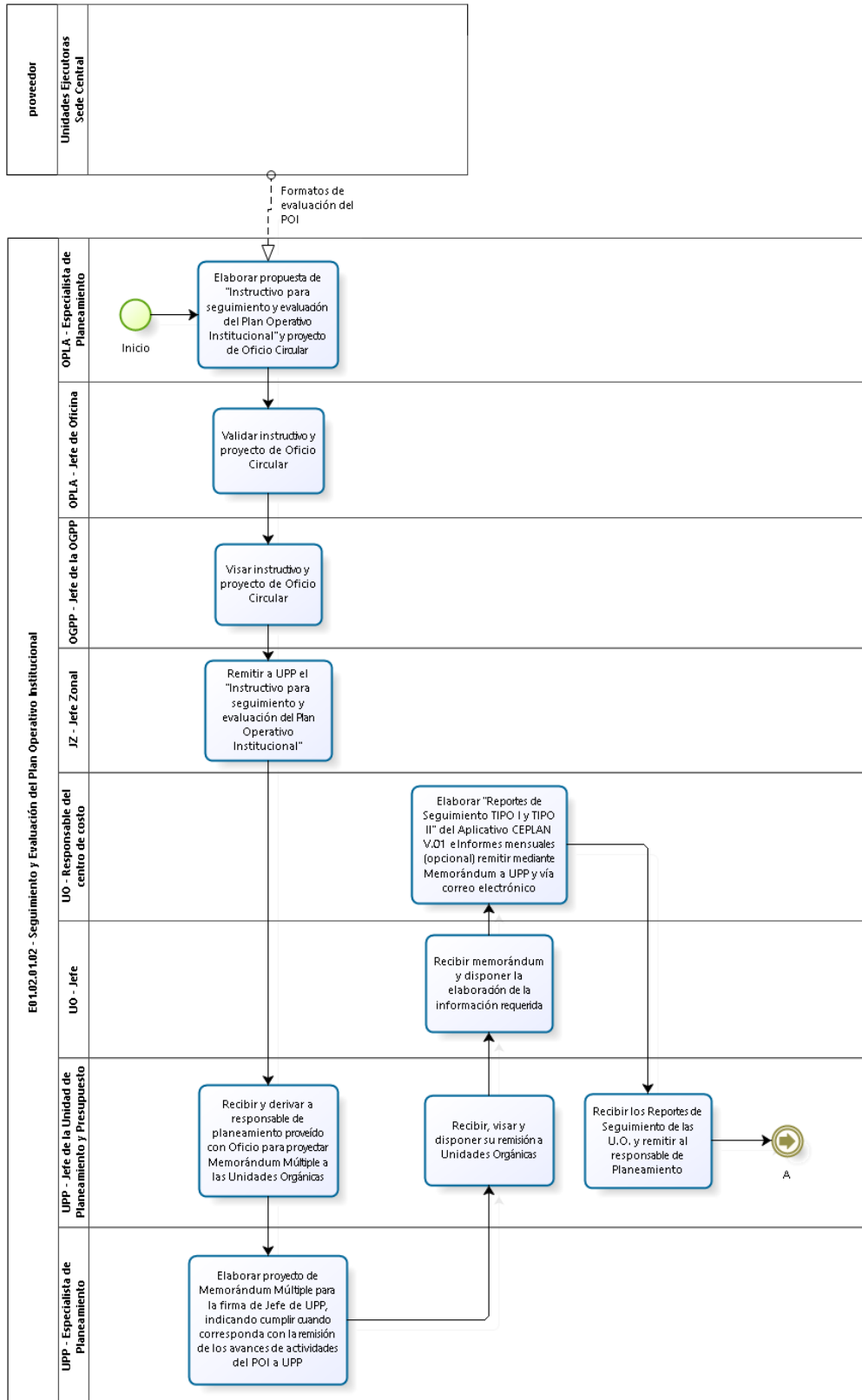
FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Código	E01.02.01.02	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1
Nombre	Seguimiento y Evaluación del Plan Operativo Institucional				
Objetivo	Contribuir al logro de los objetivos estratégicos a través del control y evaluación mensual, trimestral y semestral de las metas, con el fin de retroalimentar el proceso de planeamiento estratégico.				
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Planeamiento	Proceso relacionado	Seguimiento de la Planificación Estratégica		
Áreas participantes/Alcance	Desde la elaboración de los instructivos de evaluación del POI hasta la comunicación a la Alta Dirección (SG) de las acciones correctivas implementadas por los Órganos y Unidades Orgánicas observadas.				
Base Legal/ normativa aplicable	<ul style="list-style-type: none"> - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado - TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. - Decreto Supremo N° 304-2012-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado - TUO de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto. - Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 033- 2017/CEPLAN/PCD, que aprueba la "Guía para el Planeamiento Institucional", y sus modificatorias. - Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 26-2014-CEPLAN/PCD, que aprueba la Directiva N° 001-2014-CEPLAN "Directiva General del Proceso de Planeamiento Estratégico - Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico", y su modificatoria. - Resolución N° 086-2020-SUNARP/SN, que aprueba el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2023 de la Sunarp. - Instructivo para el Monitoreo, Seguimiento y Evaluación del POI de la Sunarp. 				
Siglas y Definiciones	POI: Plan Operativo Institucional				

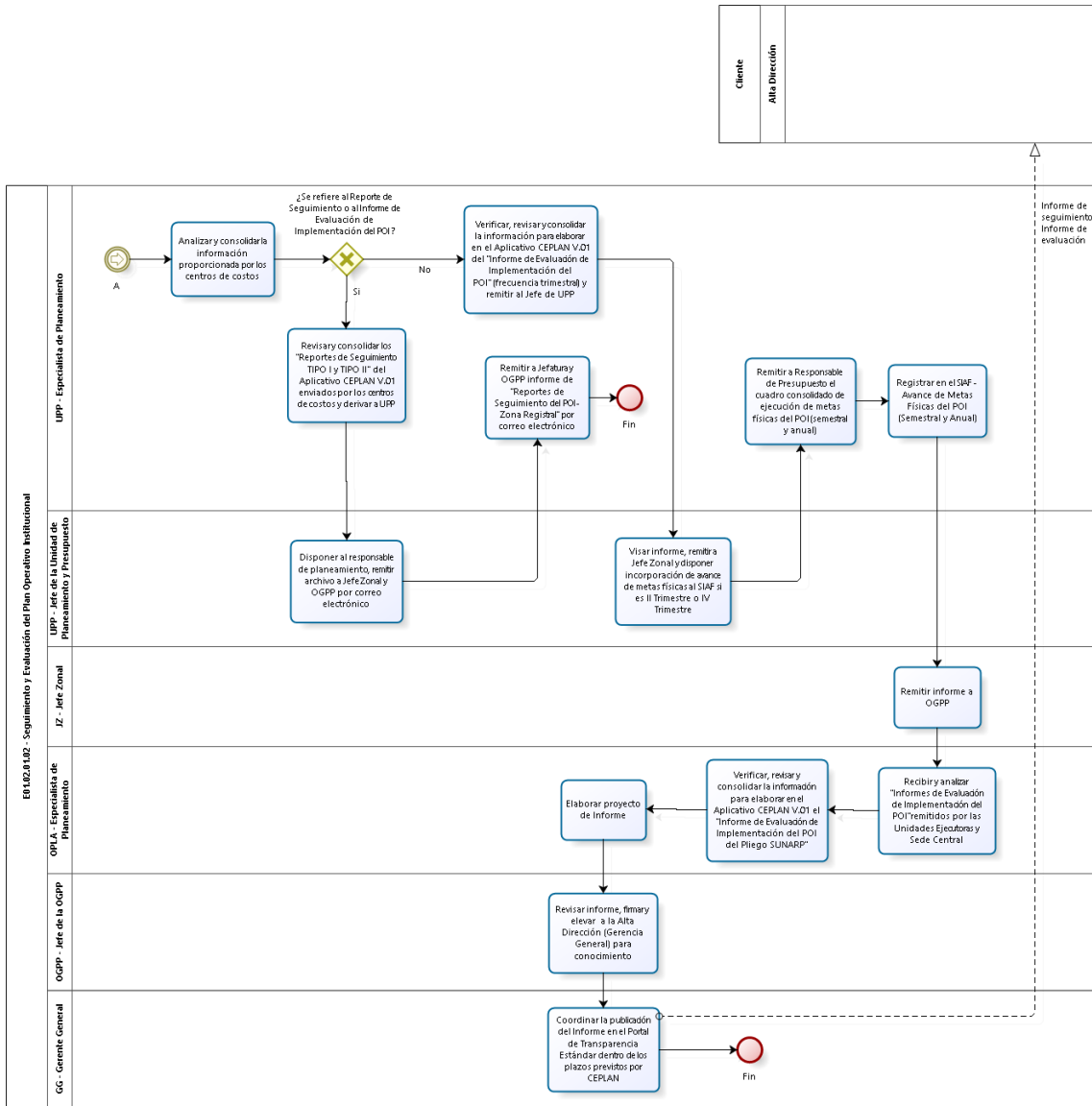
Proveedores	Entradas	Salidas	Cliente
Unidades Ejecutoras Sede Central	Formatos de evaluación del POI	Informe de seguimiento Informe de evaluación	Alta Dirección

N°	Actividad	Nombre del puesto ejecutor	Número correlativo del puesto	Unidad Orgánica	Documentos que se generan
1	Elaborar propuesta de " <i>Instructivo para seguimiento y evaluación del Plan Operativo Institucional</i> " y proyecto de Oficio Circular	Especialista de Planeamiento		Oficina de Planeamiento	
2	Validar instructivo y proyecto de Oficio Circular	Jefe de Oficina		Oficina de Planeamiento	
3	Visar instructivo y proyecto de Oficio Circular	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
4	Remitir a UPP el " <i>Instructivo para seguimiento y evaluación del Plan Operativo Institucional</i> "	Jefe Zonal		Jefatura Zonal	
5	Recibir y derivar a responsable de planeamiento proveído con Oficio para proyectar Memorándum Múltiple a las Unidades Orgánicas	Jefe de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto		Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
6	Elaborar proyecto de Memorándum Múltiple para la firma de Jefe de UPP, indicando cumplir cuando corresponda con la remisión de los avances de actividades del POI a UPP	Especialista de Planeamiento		Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
7	Recibir, visar y disponer su remisión a Unidades Orgánicas	Jefe de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto		Unidad de Planeamiento y Presupuesto	Proyecto de Memorándum Múltiple
8	Recibir memorándum y disponer la elaboración de la información requerida	Jefe		Unidades Orgánicas	

9	Elaborar "Reportes de Seguimiento TIPO I y TIPO II" del Aplicativo CEPLAN V.01 e Informes mensuales (opcional) remitir mediante Memorándum a UPP y vía correo electrónico.	Responsable del centro de costo		Unidades Orgánicas	
10	Recibir los Reportes de Seguimiento de las U.O. y remitir al responsable de Planeamiento.	Jefe de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto		Unidad de Planeamiento y Presupuesto	Reporte de Avance
11	Analizar y consolidar la información proporcionada por los centros de costos. ¿Se refiere al Reporte de Seguimiento o al Informe de Evaluación de Implementación del POI? Sí, ir a la actividad siguiente. No, ir a la actividad 18 (informes de frecuencia trimestral)	Especialista de Planeamiento		Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
12	Revisar y consolidar los "Reportes de Seguimiento TIPO I y TIPO II" del Aplicativo CEPLAN V.01 enviados por los centros de costos y derivar a UPP. Continuar en la actividad 14	Especialista de Planeamiento		Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
13	Validar informe y derivar a Jefe de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto. Continuar en la actividad 16	Especialista de Planeamiento		Unidad de Planeamiento y Presupuesto	Informe de evaluación del POI
14	Disponer al responsable de planeamiento, remitir archivo a Jefe Zonal y OGPP por correo electrónico.	Jefe de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto		Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
15	Remitir a Jefatura y OGPP informe de "Reportes de Seguimiento del POI - Zona Registral" por correo electrónico. Fin del procedimiento	Especialista de Planeamiento		Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
16	Verificar, revisar y consolidar la información para elaborar en el Aplicativo CEPLAN V.01 del "Informe de Evaluación de Implementación del POI" (frecuencia trimestral) y remitir al Jefe de UPP.	Especialista de Planeamiento		Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
17	Visar informe, remitir a Jefe Zonal y disponer incorporación de avance de metas físicas al SIAF si es II Trimestre o IV Trimestre	Jefe de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto		Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
18	Remitir a Responsable de Presupuesto el cuadro consolidado de ejecución de metas físicas del POI (semestral y anual)	Especialista de Planeamiento		Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
19	Registrar en el SIAF - Avance de Metas Físicas del POI (Semestral y Anual)	Especialista de Planeamiento		Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
20	Remitir informe a OGPP	Jefe Zonal		Jefatura Zonal	
21	Recibir y analizar "Informes de Evaluación de Implementación del POI" remitidos por las Unidades Ejecutoras y Sede Central	Especialista de Planeamiento		Oficina de Planeamiento	
22	Verificar, revisar y consolidar la información para elaborar en el Aplicativo CEPLAN V.01 el "Informe de Evaluación de Implementación del POI del Pliego SUNARP"	Especialista de Planeamiento		Oficina de Planeamiento	
23	Elaborar proyecto de Informe	Especialista de Planeamiento		Oficina de Planeamiento	Propuesta de Informe de Seguimiento
24	Revisar informe, firmar y elevar a la Alta Dirección (Gerencia General) para conocimiento	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
25	Coordinar la publicación del Informe en el Portal de Transparencia Estándar dentro de los plazos previstos por CEPLAN. Fin del procedimiento	Gerente General		Gerencia General	

Indicador	Nombre	Efectividad de cumplimiento de avance del POI
	Fórmula	(Nro. de actividades cumplidas durante el periodo de evaluación del POI / Nro. Total de actividades programadas durante el periodo de evaluación del POI) * 100 %





FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 2						
Código	E01.02.02	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1	
Nombre	Ejecución Presupuestal					
Objetivo	Dirigir la ejecución y evaluación del presupuesto para hacerle seguimiento respecto a los planes presupuestales.					
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Presupuesto					
Áreas participantes/Alcance	OGPP, SN, GG, Zonas Registrales.					
Base Legal/ normativa aplicable	<ul style="list-style-type: none"> - Leyes de Presupuesto del Sector Público. - Decreto Supremo N° 304-2012-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado - TUE de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto. - Resolución Directoral N° 036-2019-EF/50.01, que aprueba la Directiva N° 011-2019-EF/50.01 "Directiva para la Ejecución Presupuestaria". - Resolución Directoral N° 024-2016-EF/50.01, que aprueba la Directiva N° 002-2016-EF/50.01 "Directiva para los Programas Presupuestales en el marco del Presupuesto por Resultados". - Resolución N° 049-2018-SUNARP/SN, que aprueba la Directiva N° 03-2018-SUNARP-OGPP/SN "Directiva para la Ejecución Presupuestaria de las Unidades Ejecutoras del Pliego 067 Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sunarp". 					
Proveedores	Entradas	Código de Procesos Nivel 3	Listado de Procesos Nivel 3	Responsable del Proceso Nivel 3	Salidas	Cliente
SC - Unidades Orgánicas	Memorándum, Oficio	E01.02.02.01	Emisión de Disponibilidad Presupuestal	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Presupuesto	Documento de disponibilidad presupuestal	SC - Unidades Orgánicas
SC - Unidades Orgánicas	Solicitud de certificación presupuestal	E01.02.02.02	Certificación de Crédito Presupuestal	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Presupuesto	Memo de certificación presupuestal	SC - Unidades Orgánicas
SC - Unidades Orgánicas	Oficio de Solicitud de Nota Modificatoria	E01.02.02.03	Modificación Presupuestal	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Presupuesto	Reporte del SIAF aprobado	SC - Unidades Orgánicas
ZR - Unidades Orgánicas	Ejecución de ingresos y gastos devengado Metas físicas ejecutadas registradas en el módulo presupuestario del SIAF-SP	E01.02.02.04	Evaluación del Presupuesto Institucional	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Presupuesto	Informe de evaluación del presupuesto institucional	MEF CGR Congreso
Indicador	Nombre	Grado de Efectividad en la Ejecución Presupuestal				
	Fórmula	1) (1 - (Nro. de solicitudes de disponibilidad derivadas a notas modificatorias / Total de solicitudes de disponibilidad presupuestal)) * 100 % 2) (Monto total de certificaciones realizadas / Monto total presupuestado) * 100 %				
Controles	1) Análisis de la solicitud y verificación el saldo del marco presupuestal disponible para la emisión de la Disponibilidad Presupuestal 2) Verificación del registro de la certificación presupuestal por parte del área usuaria 3) Revisión de la Modificación Presupuestal por el Jefe de la OGPP 4) Revisión de los Informes de Evaluación Presupuestal					
Recursos Humanos	Jefe de la Oficina de Presupuesto, Especialista de Presupuesto, Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto					
Instalaciones	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto					
Sistemas Informáticos	SISTRAM, SIAF					
Equipos	Computadoras					

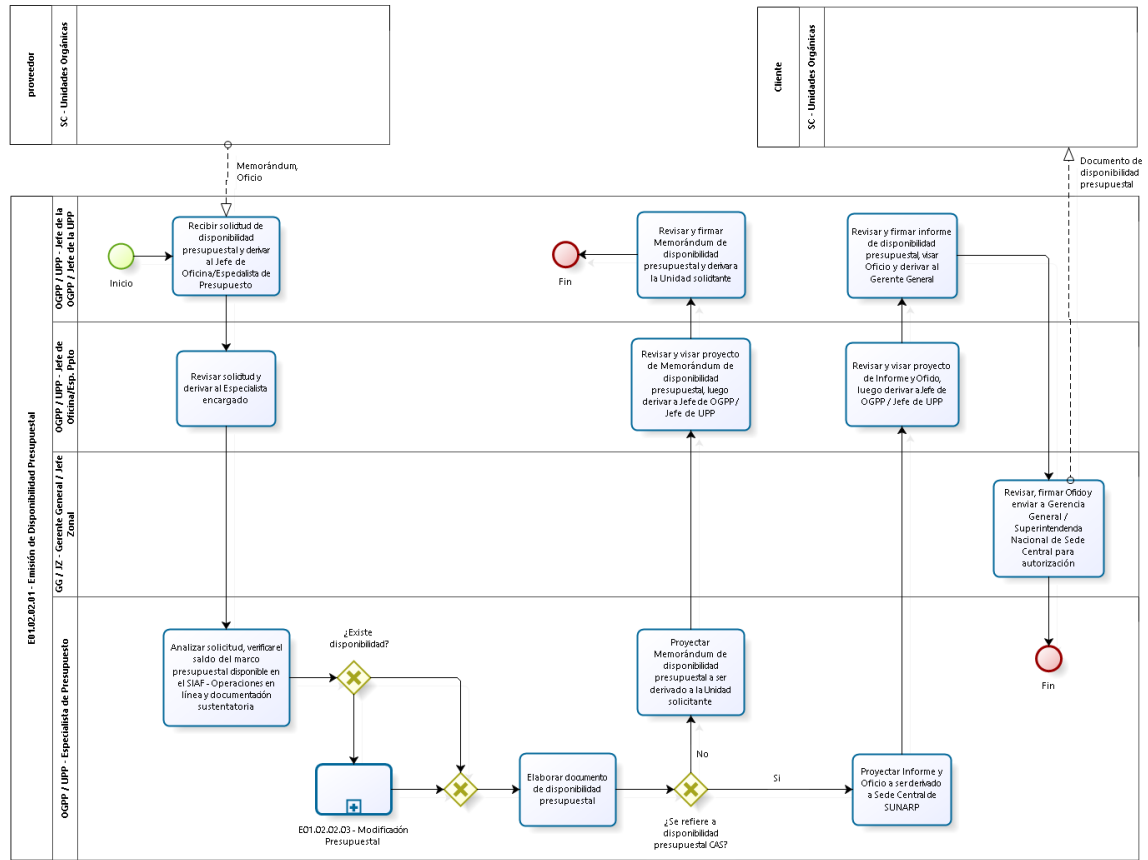
FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Código	E01.02.02.01	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1
Nombre	Emisión de Disponibilidad Presupuestal				
Objetivo	Verificar la existencia de recursos presupuestales para atender los requerimiento de gastos de las Unidades Orgánicas de Sede Central y Zonas Registrales.				
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Presupuesto	Proceso relacionado	Ejecución Presupuestal		
Áreas participantes/Alcance	Desde la recepción de la solicitud de disponibilidad presupuestal, hasta la emisión del documento de disponibilidad presupuestal.				
Base Legal/ normativa aplicable	<ul style="list-style-type: none"> - Decreto Supremo N° 304-2012-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado - TUO de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto. - Resolución Directoral N°036-2019-EF/50.01, que aprueba la Directiva N° 011-2019-EF/50.01 "Directiva para la Ejecución Presupuestaria". - Resolución N° 049-2018-SUNARP/SN, que aprueba la Directiva N° 03-2018-SUNARP-OGPP/SN "Directiva para la Ejecución Presupuestaria de las Unidades Ejecutoras del Pliego 067 Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sunarp". 				
Siglas y Definiciones	SC: Sede Central				

Proveedores	Entradas	Salidas	Cliente
SC - Unidades Orgánicas	Memorándum, Oficio	Documento de disponibilidad presupuestal	SC - Unidades Orgánicas

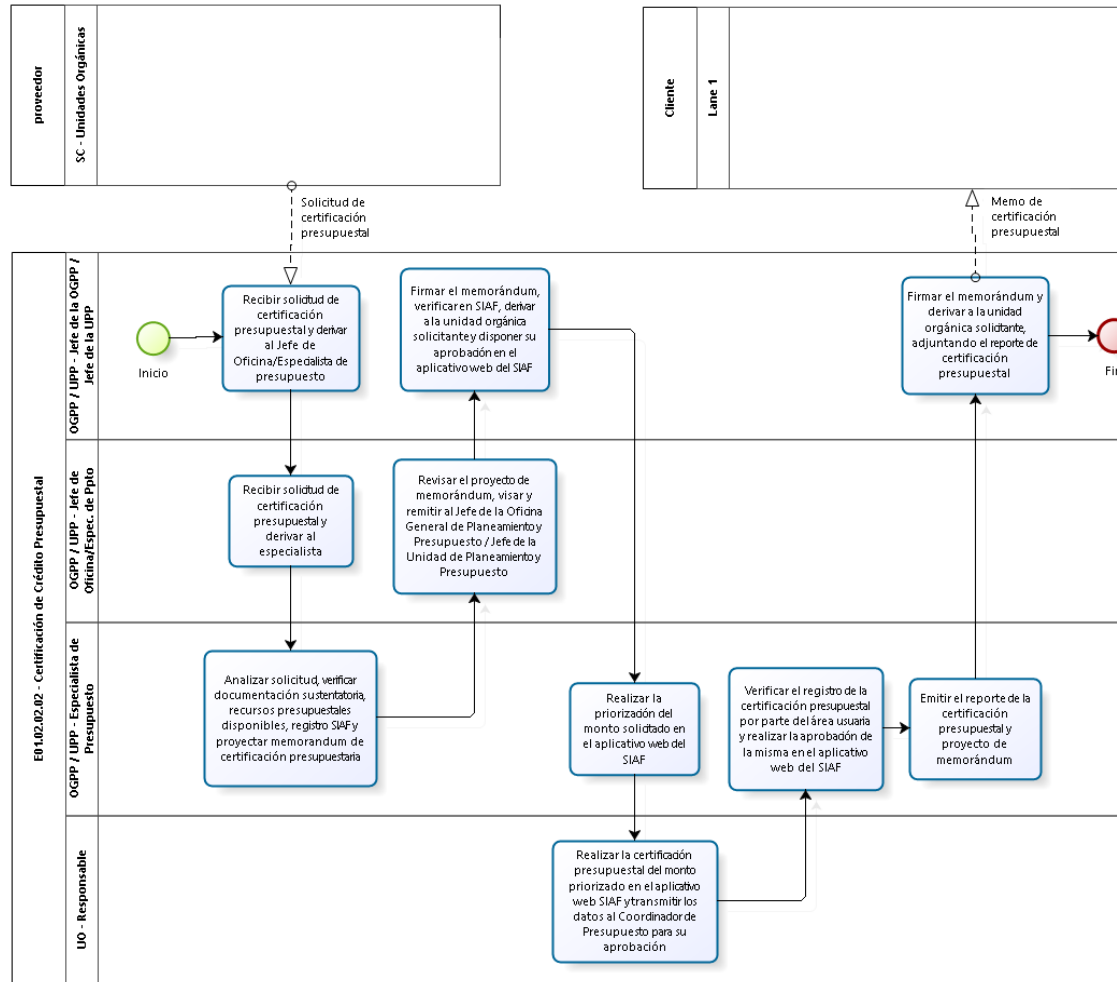
N°	Actividad	Nombre del puesto ejecutor	Número correlativo del puesto	Unidad Orgánica	Documentos que se generan
1	Recibir solicitud de disponibilidad presupuestal y derivar al Jefe de Oficina/Especialista de Presupuesto.	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto / Jefe de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
2	Revisar solicitud y derivar al Especialista encargado	Jefe de Oficina/Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto / Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
3	Analizar solicitud, verificar el saldo del marco presupuestal disponible en el SIAF - Operaciones en línea y documentación sustentatoria. ¿Existe disponibilidad? Sí, ir a la actividad 4. No, ejecutar procedimiento E01.02.02.03 - Modificación Presupuestal. Luego ir a la actividad 4.	Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto / Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
4	Elaborar documento de disponibilidad presupuestal. ¿Se refiere a disponibilidad presupuestal CAS? Sí, ir a la actividad 5. No, ir a la actividad 9.	Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto / Unidad de Planeamiento y Presupuesto	Documento de Disponibilidad Presupuestal
5	Proyectar Informe y Oficio a ser derivado a Sede Central de SUNARP.	Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto / Unidad de Planeamiento y Presupuesto	

6	Revisar y visar proyecto de Informe y Oficio, luego derivar a Jefe de OGPP / Jefe de UPP	Jefe de Oficina/Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto / Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
7	Revisar y firmar informe de disponibilidad presupuestal, visar Oficio y derivar al Gerente General	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto / Jefe de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
8	Revisar, firmar Oficio y enviar a Gerencia General / Superintendencia Nacional de Sede Central para autorización. Fin del Procedimiento	Gerente General / Jefe Zonal		Gerencia General / Jefatura Zonal	
9	Proyectar Memorándum de disponibilidad presupuestal a ser derivado a la Unidad solicitante.	Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto / Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
10	Revisar y visar proyecto de Memorándum de disponibilidad presupuestal, luego derivar a Jefe de OGPP / Jefe de UPP	Jefe de Oficina/Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto / Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
11	Revisar y firmar Memorándum de disponibilidad presupuestal y derivar a la Unidad solicitante. Fin del Procedimiento	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto / Jefe de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Planeamiento y Presupuesto	

Indicador	Nombre	Grado de disponibilidad de fondos presupuestales
	Fórmula	(1 - (Nro. de solicitudes de disponibilidad derivadas a notas modificatorias / Total de solicitudes de disponibilidad presupuestal)) * 100 %



FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Código	E01.02.02.02	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1
Nombre	Certificación de Crédito Presupuestal				
Objetivo	Garantizar que se cuenta con los créditos presupuestales disponibles para comprometer el gasto de las Unidades Orgánicas de la SUNARP.				
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Presupuesto	Proceso relacionado	Ejecución Presupuestal		
Áreas participantes/Alcance	Desde la recepción de la solicitud de disponibilidad presupuestal, hasta el envío del memorándum que emite el reporte de certificación presupuestal.				
Base Legal/ normativa aplicable	- Decreto Supremo N° 304-2012-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado - TUO de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto. - Resolución Directoral N°036-2019-EF/50.01, que aprueba la Directiva N° 011-2019-EF/50.01 "Directiva para la Ejecución Presupuestaria". - Resolución N° 049-2018-SUNARP/SN, que aprueba la Directiva N° 03-2018-SUNARP-OGPP/SN "Directiva para la Ejecución Presupuestaria de las Unidades Ejecutoras del Pliego 067 Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sunarp".				
Siglas y Definiciones	SC: Sede Central				
Proveedores		Entradas		Salidas	
SC - Unidades Orgánicas		Solicitud de certificación presupuestal		Memo de certificación presupuestal	
N°	Actividad	Nombre del puesto ejecutor	Número correlativo del puesto	Unidad Orgánica	Documentos que se generan
1	Recibir solicitud de certificación presupuestal y derivar al Jefe de Oficina/Especialista de Presupuesto	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto / Jefe de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
2	Recibir solicitud de certificación presupuestal y derivar al especialista	Jefe de Oficina/Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto / Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
3	Analizar solicitud, verificar documentación sustentatoria, recursos presupuestales disponibles, registro SIAF y proyectar memorandum de certificación presupuestaria	Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto / Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
4	Revisar el proyecto de memorándum, visar y remitir al Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto / Jefe de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto	Jefe de Oficina/Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto / Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
5	Firmar el memorándum, verificar en SIAF, derivar a la unidad orgánica solicitante y disponer su aprobación en el aplicativo web del SIAF	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto / Jefe de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
6	Realizar la priorización del monto solicitado en el aplicativo web del SIAF.	Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto / Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
7	Realizar la certificación presupuestal del monto priorizado en el aplicativo web SIAF y transmitir los datos al Coordinador de Presupuesto para su aprobación.	Responsable		Unidades Orgánicas	
8	Verificar el registro de la certificación presupuestal por parte del área usuaria y realizar la aprobación de la misma en el aplicativo web del SIAF.	Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto / Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
9	Emitir el reporte de la certificación presupuestal y proyecto de memorándum	Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto / Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
10	Firmar el memorándum y derivar a la unidad orgánica solicitante, adjuntando el reporte de certificación presupuestal	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto / Jefe de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
Indicador	Nombre	Grado de cumplimiento de certificaciones presupuestales según presupuesto total asignado			
	Fórmula	(Monto total de certificaciones realizadas / Monto total presupuestado) * 100 %			



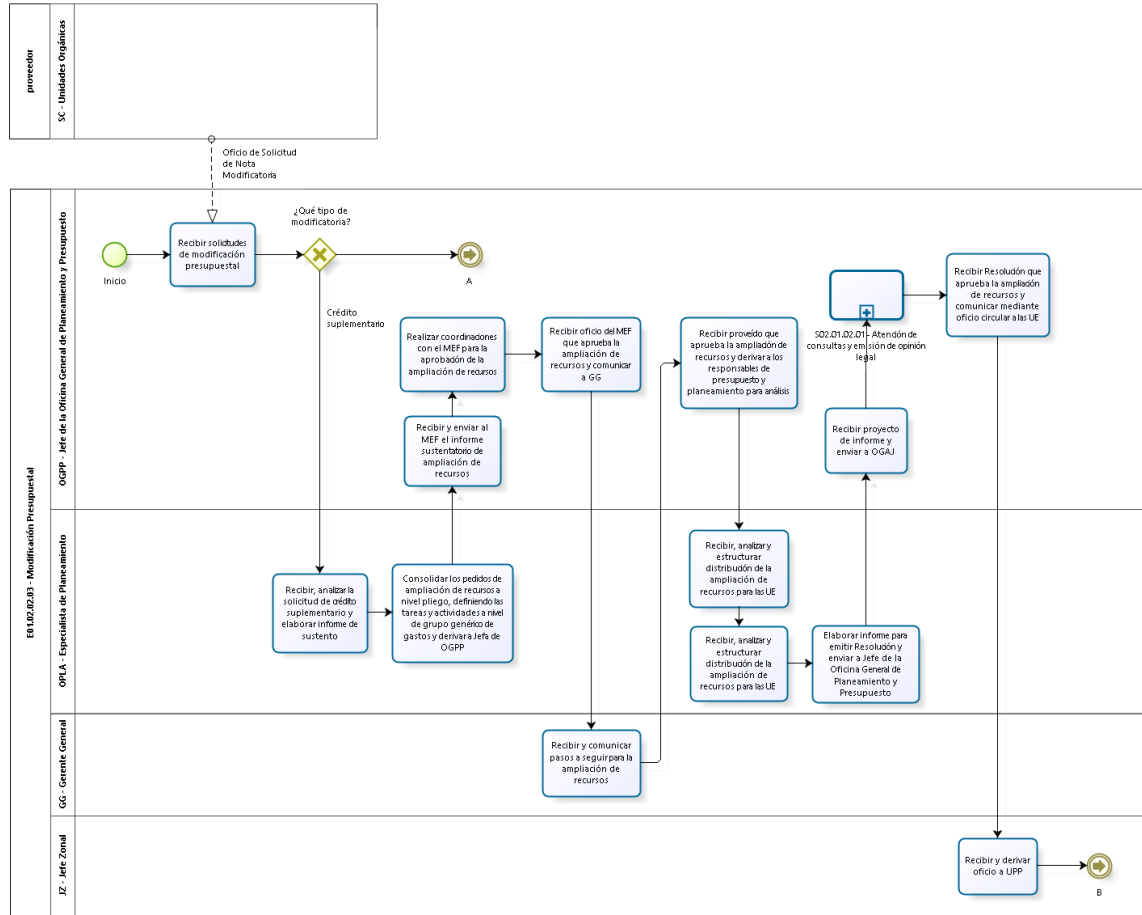
FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Código	E01.02.02.03	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1
Nombre	Modificación Presupuestal				
Objetivo	Priorizar los recursos a través de su reordenamiento para la atención de certificaciones presupuestarias				
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Presupuesto	Proceso relacionado	Ejecución Presupuestal		
Áreas participantes/Alcance	Desde la recepción del Oficio de solicitud de la Nota de Modificación, hasta la aprobación mediante Resolución y su aplicación en el SIAF				
Base Legal/ normativa aplicable	- Leyes de Presupuesto del Sector Público. - Resolución Directoral N° 024-2016-EF/50.01, que aprueba la Directiva N° 002-2016-EF/50.01 "Directiva para los Programas Presupuestales en el marco del Presupuesto por Resultados".				
Siglas y Definiciones	SC: Sede Central				

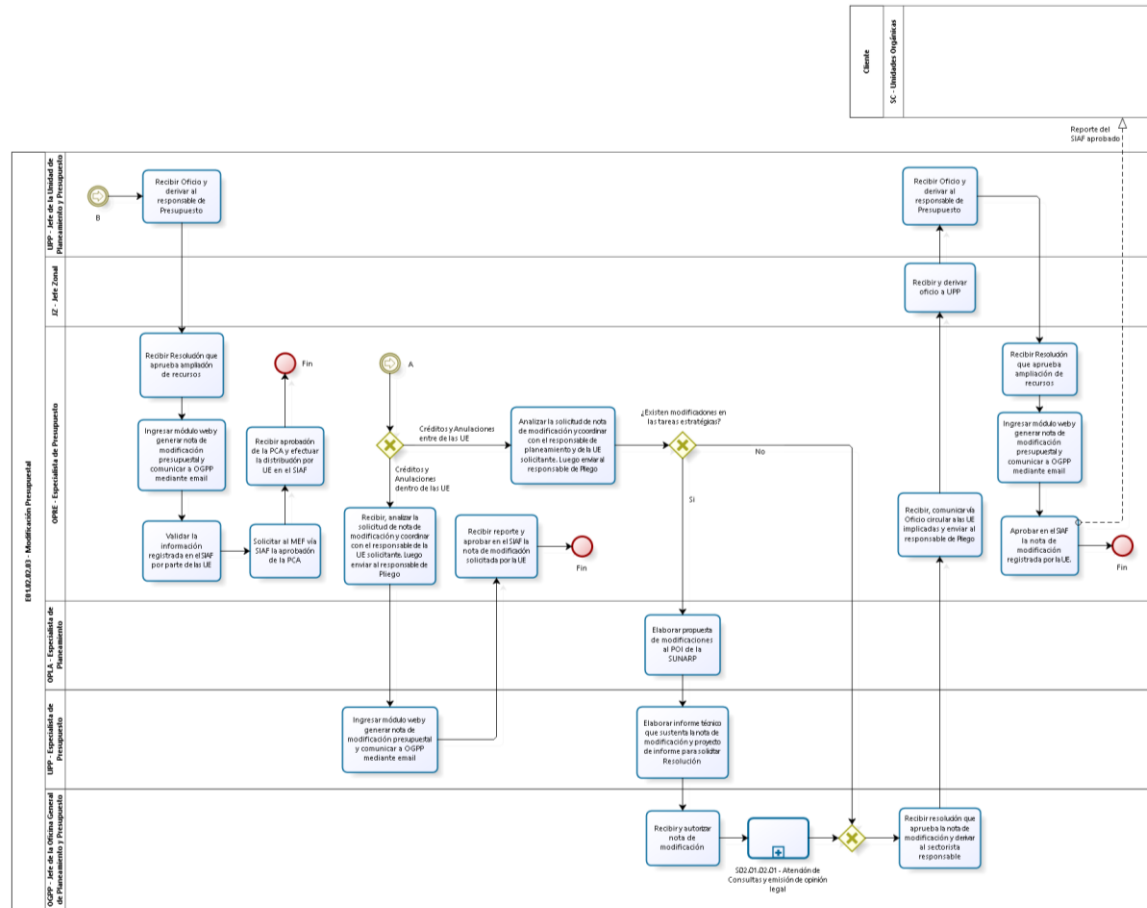
Proveedores	Entradas	Salidas	Cliente
SC - Unidades Orgánicas	Oficio de Solicitud de Nota Modificatoria	Reporte del SIAF aprobado	SC - Unidades Orgánicas

N°	Actividad	Nombre del puesto ejecutor	Número correlativo del puesto	Unidad Orgánica	Documentos que se generan
1	Recibir solicitudes de modificación presupuestal. ¿Qué tipo de modificatoria? Crédito suplementario, ir a la actividad siguiente Créditos y Anulaciones dentro de las UE, ir a la actividad 21 Créditos y Anulaciones entre de las UE, ir a la actividad 24	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
2	Recibir, analizar la solicitud de crédito suplementario y elaborar informe de sustento.	Especialista de Planeamiento		Oficina de Planeamiento	
3	Consolidar los pedidos de ampliación de recursos a nivel pliego, definiendo las tareas y actividades a nivel de grupo genérico de gastos y derivar a Jefa de OGPP	Especialista de Planeamiento		Oficina de Planeamiento	
4	Recibir y enviar al MEF el informe sustentatorio de ampliación de recursos.	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
5	Realizar coordinaciones con el MEF para la aprobación de la ampliación de recursos.	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
6	Recibir oficio del MEF que aprueba la ampliación de recursos y comunicar a GG	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
7	Recibir y comunicar pasos a seguir para la ampliación de recursos.	Gerente General		Gerencia General	
8	Recibir proveído que aprueba la ampliación de recursos y derivar a los responsables de presupuesto y planeamiento para análisis	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
9	Recibir, analizar y estructurar distribución de la ampliación de recursos para las UE.	Especialista de Planeamiento		Oficina de Planeamiento	
10	Recibir, analizar y estructurar distribución de la ampliación de recursos para las UE.	Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto	

11	Elaborar informe para emitir Resolución y enviar a Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto	
12	Recibir proyecto de informe y enviar a OGAJ Ejecutar procedimiento de S02.01.02.01 - Atención de consultas y emisión de opinión legal	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
13	Recibir Resolución que aprueba la ampliación de recursos y comunicar mediante oficio circular a las UE.	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
14	Recibir y derivar oficio a UPP	Jefe Zonal		Jefatura Zonal	
15	Recibir Oficio y derivar al responsable de Presupuesto	Jefe de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto		Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
16	Recibir Resolución que aprueba ampliación de recursos	Especialista de Presupuesto		Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
17	Ingresar módulo web y generar nota de modificación presupuestal y comunicar a OGPP mediante email.	Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto	
18	Validar la información registrada en el SIAF por parte de las UE.	Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto	
19	Solicitar al MEF vía SIAF la aprobación de la PCA	Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto	
20	Recibir aprobación de la PCA y efectuar la distribución por UE en el SIAF Fin del procedimiento	Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto	
21	Recibir, analizar la solicitud de nota de modificación y coordinar con el responsable de la UE solicitante. Luego enviar al responsable de Pliego	Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto	
22	Ingresar módulo web y generar nota de modificación presupuestal y comunicar a OGPP mediante email.	Especialista de Presupuesto		Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
23	Recibir reporte y aprobar en el SIAF la nota de modificación solicitada por la UE. Fin del Procedimiento	Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto	
24	Analizar la solicitud de nota de modificación y coordinar con el responsable de planeamiento y de la UE solicitante. Luego enviar al responsable de Pliego. ¿Existen modificaciones en las tareas estratégicas? Sí, ir a la actividad siguiente. No, ir a la actividad 28	Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto	
25	Elaborar propuesta de modificaciones al POI de la SUNARP.	Especialista de Planeamiento		Oficina de Planeamiento	Propuesta de Modificación del POI
26	Elaborar informe técnico que sustenta la nota de modificación y proyecto de informe para solicitar Resolución	Especialista de Presupuesto		Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
27	Recibir y autorizar nota de modificación Ejecutar procedimiento S02.01.02.01 - Atención de Consultas y emisión de opinión legal	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
28	Recibir resolución que aprueba la nota de modificación y derivar al sectorista responsable	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
29	Recibir, comunicar vía Oficio circular a las UE implicadas y enviar al responsable de Pliego	Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto	
30	Recibir y derivar oficio a UPP	Jefe Zonal		Jefatura Zonal	

31	Recibir Oficio y derivar al responsable de Presupuesto	Jefe de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto		Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
32	Recibir Resolución que aprueba ampliación de recursos	Especialista de Presupuesto		Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
33	Ingresar módulo web y generar nota de modificación presupuestal y comunicar a OGPP mediante email.	Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto	
34	Aprobar en el SIAF la nota de modificación registrada por la UE. Fin del procedimiento	Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto	
Indicador	Nombre	Grado de aprobación de notas modificatorias			
	Fórmula	$\frac{\text{Nro. de notas modificatorias aprobadas dentro de UE al mes}}{\text{Total de notas modificatorias solicitadas al mes}} * 100 \%$ $\frac{\text{Nro. de notas modificatorias aprobadas entre de UE al año}}{\text{Total de notas modificatorias solicitadas al año}} * 100 \%$			



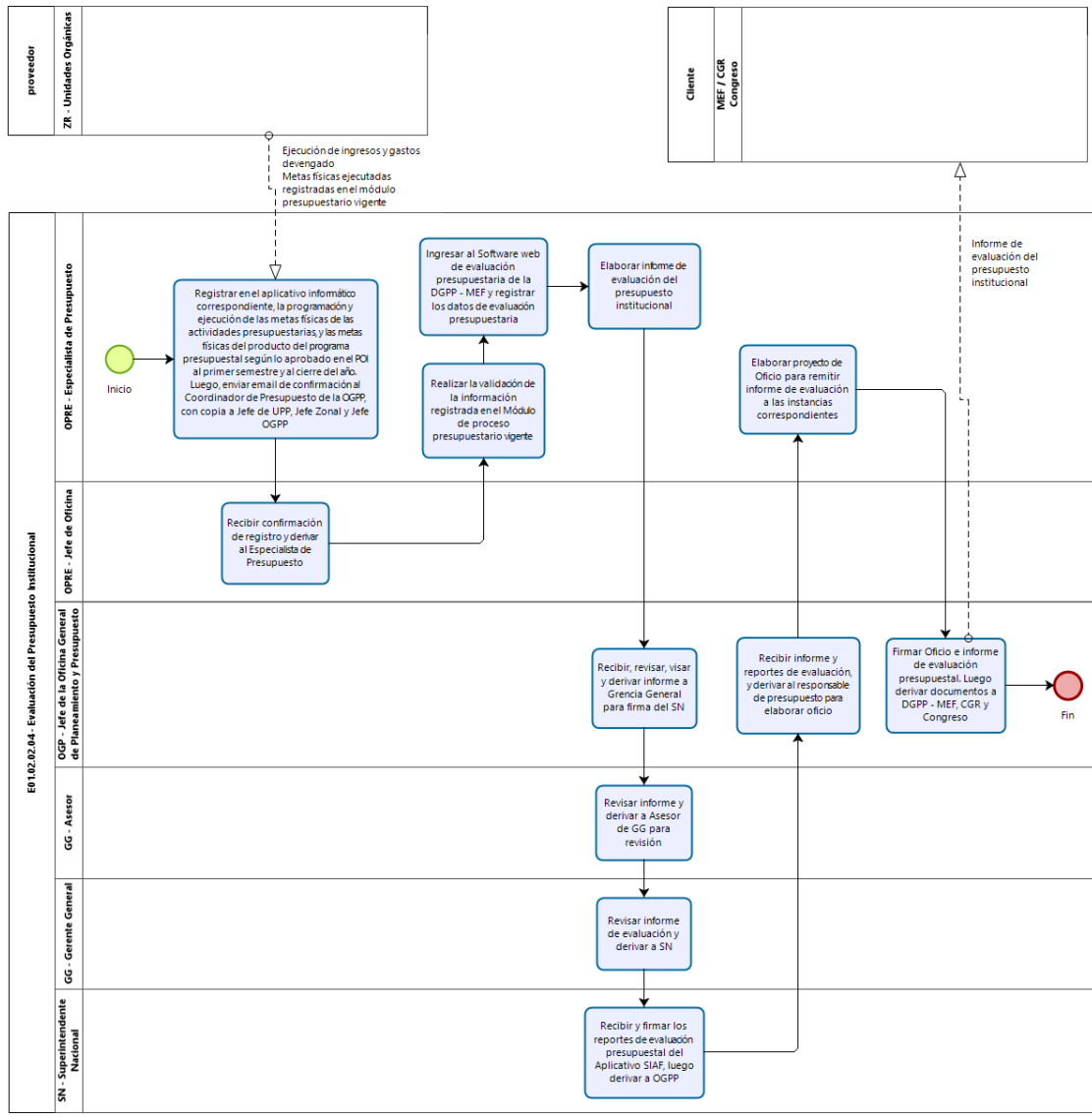


FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Código	E01.02.02.04	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1
Nombre	Evaluación del Presupuesto Institucional				
Objetivo	Evaluar la gestión presupuestaria, sobre la base del análisis y medición de la ejecución de ingresos, costos y montos, en relación a lo aprobado en el Presupuesto Institucional.				
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Presupuesto	Proceso relacionado	Ejecución Presupuestal		
Áreas participantes/Alcance	Desde el registro de las metas físicas en el aplicativo informático de las unidades ejecutoras, hasta el envío del informe de evaluación presupuestal al MEF, CGR y Congreso.				
Base Legal/ normativa aplicable	- Resolución Directoral N° 030-2019-EF/50.01, que aprueba la Directiva N° 007-2019-EF/50.01 "Directiva que regula la Evaluación en el marco de la fase de Evaluación Presupuestaria".				
Siglas y Definiciones	CGR: Contraloría General de la República				

Proveedores	Entradas	Salidas	Cliente
ZR - Unidades Orgánicas	Ejecución de ingresos y gastos devengado Metas físicas ejecutadas registradas en el módulo presupuestario vigente	Informe de evaluación del presupuesto institucional	MEF CGR Congreso

N°	Actividad	Nombre del puesto ejecutor	Número correlativo del puesto	Unidad Orgánica	Documentos que se generan
1	Registrar en el aplicativo informático correspondiente, la programación y ejecución de las metas físicas de las actividades presupuestarias, y las metas físicas del producto del programa presupuestal según lo aprobado en el POI al primer semestre y al cierre del año. Luego, enviar email de confirmación al Coordinador de Presupuesto de la OGPP, con copia a Jefe de UPP, Jefe Zonal y Jefe OGPP. Nota: Se realiza 15 días vencido el semestre y el ejercicio anual, según corresponda.	Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto	
2	Recibir confirmación de registro y derivar al Especialista de Presupuesto	Jefe de Oficina		Oficina de Presupuesto	
3	Realizar la validación de la información registrada en el Módulo de proceso presupuestario vigente.	Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto	
4	Ingresar al Software web de evaluación presupuestaria de la DGPP - MEF y registrar los datos de evaluación presupuestaria. Nota: (1) registrar visión sectorial y misión institucional (2) priorizar y otorgar pesos a los objetivos institucionales (3) asociar proyectos y actividades con los objetivos institucionales, asignando los respectivos pesos (4) analizar el resultado de la ejecución y registrar comentarios a los ingresos y gastos (5) registrar las variaciones PIA/PIM de las actividades y proyectos con una variación mayor o igual al 10% (6) registrar las variaciones a los proyectos con PIM mayor a 800 mil soles (7) Asociar el programa presupuestal con los objetivos institucionales, registrar las intervenciones, indicador de desempeño y comentarios al programa presupuestal. (según la periodicidad de la evaluación semestral o anual).	Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto	

5	Elaborar informe de evaluación del presupuesto institucional.	Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto	Informe de evaluación del presupuesto institucional
6	Recibir, revisar, visar y derivar informe a Gerencia General para firma del SN.	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
7	Revisar informe y derivar a Asesor de GG para revisión.	Gerente General		Gerencia General	
8	Revisar informe de evaluación y derivar a SN. Nota: de existir observaciones se devuelve a OGPP, que una vez subsanado pasa directamente a SN	Asesor		Gerencia General	
9	Recibir y firmar los reportes de evaluación presupuestal del Apicativo SIAF, luego derivar a OGPP	Superintendente Nacional		Superintendencia Nacional	
10	Recibir informe y reportes de evaluación, y derivar al responsable de presupuesto para elaborar oficio	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
11	Elaborar proyecto de Oficio para remitir informe de evaluación a las instancias correspondientes.	Especialista de Presupuesto		Oficina de Presupuesto	
12	Firmar Oficio e informe de evaluación presupuestal. Luego derivar documentos a DGPP - MEF, CGR y Congreso. Fin del Procedimiento	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
Indicador	Nombre	Mejoras en el cumplimiento de plazos de evaluación presupuestaria			
	Fórmula	$(1 - (\text{Plazo de realización de la evaluación presupuestaria} / \text{Plazo dispuesto por Directiva del MEF para realización de la evaluación presupuestaria})) * 100 \%$			



FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 1						
Código	E01.03	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1	
Nombre	Seguimiento de los Servicios Registrales					
Objetivo	Dar un Seguimiento a los Servicios Registrales apoyandose con Reportes Estadísticos de los mismos					
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Planeamiento					
Áreas participantes/Alcance	Unidades Orgánicas					
Base Legal/ normativa aplicable	<ul style="list-style-type: none"> - Decreto Supremo N° 012-2013-JUS, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la Sunarp. - Decreto Supremo N° 304-2012-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado - TUO de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto. - Resolución N° 347-2015-SUNARP/SN, que aprueba la Directiva N° 11-2015-SUNARP/SN "Directiva que establece los lineamientos para sustentar y gestionar la propuesta de autorización, supresión o traslado de funcionamiento de oficinas receptoras". - Resolución N° 012-2015-SUNARP/SN, que aprueba la Directiva N° 002-2015-SUNARP/SN "Directiva que establece lineamientos para la conversión de Oficina Receptora a Oficina Registral y/o Apertura y Funcionamiento desconcentrado de un Registro o Sección Registral". 					
Proveedores	Entradas	Código de Procesos Nivel 2	Listado de Procesos Nivel 2	Responsable del Proceso Nivel 2	Salidas	Cliente
OGPP	Oficio Circular con Lineamientos del ejercicio anterior	E01.03.01	Elaboración de Información estadística y evaluación de estudios de creación y conversión de oficinas	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Planeamiento	Reportes estadísticos consolidados a nivel de Unidad Ejecutora Reportes estadísticos consolidados a nivel de PLIEGO	OGPP Unidades Orgánicas
Indicador	Nombre	Grado de evolución de los servicios registrales				
	Fórmula	(% de crecimiento de los servicios registrales brindados / Meta establecida en el PEI de los servicios registrales) x 100%				
Controles	1) Revisión de la información estadística en los Reportes Estadísticos 2) Validación del Cronograma de Estudio de las Oficinas Receptoras					
Recursos Humanos	Especialista de Planeamiento, Jefe de la Oficina de Planeamiento, Jefe de Oficina General de Planeamiento y Presupuesto					
Instalaciones	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto					
Sistemas Informáticos	Bases de Datos (SIR, SIR Vehicular, SARP y Sistema de Ingresos), SISTRAM					
Equipos	Computadoras					

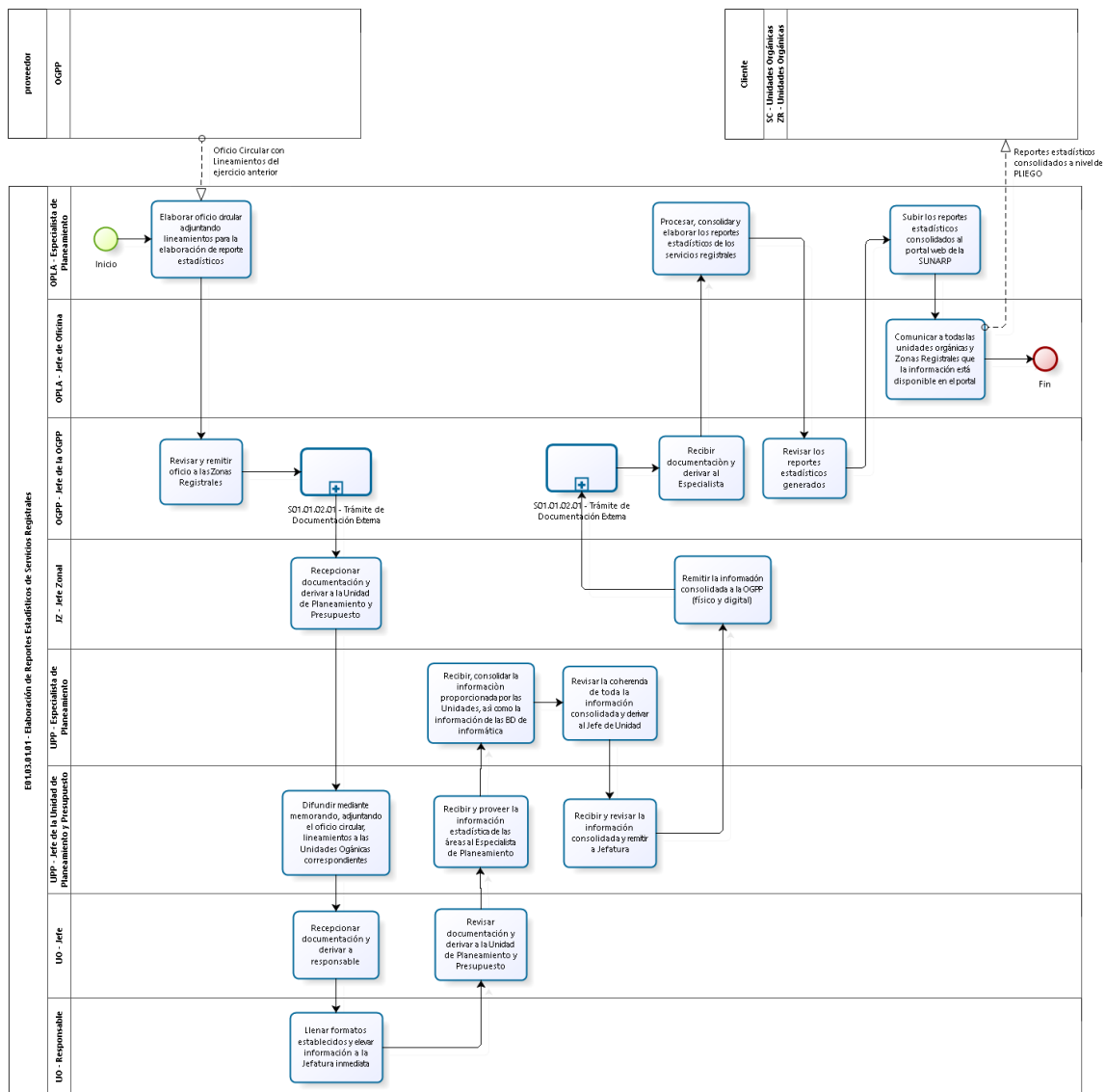
FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 2						
Código	E01.03.01	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1	
Nombre	Elaboración de Información estadística y evaluación de estudios de creación y conversión de oficinas					
Objetivo	Generar reportes estadísticas de los Servicios Registrales de la SUNARP					
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Planeamiento					
Áreas participantes/Alcance	Unidades Orgánicas					
Base Legal/ normativa aplicable	<ul style="list-style-type: none"> - Decreto Supremo N° 012-2013-JUS, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la Sunarp. - Decreto Supremo N° 304-2012-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado - TUO de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto. - Resolución N° 347-2015-SUNARP/SN, que aprueba la Directiva N° 11-2015-SUNARP/SN "Directiva que establece los lineamientos para sustentar y gestionar la propuesta de autorización, supresión o traslado de funcionamiento de oficinas receptoras". - Resolución N° 012-2015-SUNARP/SN, que aprueba la Directiva N° 002-2015-SUNARP/SN "Directiva que establece lineamientos para la conversión de Oficina Receptora a Oficina Registral y/o Apertura y Funcionamiento desconcentrado de un Registro o Sección Registral". 					
Proveedores	Entradas	Código de Procesos Nivel 3	Listado de Procesos Nivel 3	Responsable del Proceso Nivel 3	Salidas	Cliente
OGPP	Oficio Circular con Lineamientos del ejercicio anterior	E01.03.01.01	Elaboración de Reportes Estadísticos de Servicios Registrales	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Planeamiento	Reportes estadísticos consolidados a nivel de Unidad Ejecutora Reportes estadísticos consolidados a nivel de PLIEGO	OGPP Unidades Orgánicas
ZR - JEF	POI - Zona Registral	E01.03.01.02	Creación, Supresión y/o Traslado de Oficinas Receptoras	Oficina General de Presupuesto y Planeamiento - Oficina de Planeamiento	Resolución	ZR - Unidades Orgánicas
ZR - JEF	POI - Zona Registral	E01.03.01.03	Conversión de Oficinas Receptoras a Oficinas Registrales	Oficina General de Presupuesto y Planeamiento - Oficina de Planeamiento	Resolución	ZR - Unidades Orgánicas
OGPP	Reportes Estadísticos	E01.03.01.04	Diagnóstico de Satisfacción de los Servicios Registrales	Oficina General de Presupuesto y Planeamiento - Oficina de Planeamiento	Encuesta de Resultados	Unidades Orgánicas
Indicador	Nombre	1) Grado de evolución de los servicios registrales 2) % de Expansión de los servicios registrales				
	Fórmula	1) (% de crecimiento de los servicios registrales brindados / Meta establecida en el PEI de los servicios registrales) x 100% 2) (Nro. Total de Oficinas Receptoras creadas, trasladadas y/o suprimidas + Nro. Total de Oficinas Receptoras convertidas en Registrales / Nro. de Oficinas Receptoras propuestas para creación, traslado y/o supresión en el POI + Nro. de Oficinas Receptoras a ser convertidas en Registrales propuestas en el POI) x 100%				
Controles	1) Revisión de la información estadística en los Reportes Estadísticos 2) Validación del Cronograma de Estudio de las Oficinas Receptoras					
Recursos Humanos	Especialista de Planeamiento, Jefe de la Oficina de Planeamiento, Jefe de Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica, Superintendente Nacional, Gerente General					
Instalaciones	Oficina de Planeamiento, Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, Oficina General de Asesoría Jurídica, Superintendencia Nacional, Gerencia General					
Sistemas Informáticos	Bases de Datos (SIR, SIR Vehicular, SARP y Sistema de Ingresos)					
Equipos	Computadoras					

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Código	E01.03.01.01	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1
Nombre	Elaboración de Reportes Estadísticos de Servicios Registrales				
Objetivo	Generar información sobre la evolución de los servicios registrales que brinda la SUNARP.				
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Planeamiento	Proceso relacionado	Elaboración de Reportes Estadísticos de Servicios Registrales		
Áreas participantes/Alcance	Desde la elaboración del oficio circular que comunica los lineamientos para la elaboración de los reportes, hasta la remisión de los Reportes Estadísticos consolidados a las Unidades Orgánicas				
Base Legal/ normativa aplicable	- Decreto Supremo N° 012-2013-JUS, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la Sunarp. - Decreto Supremo N° 304-2012-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado - TUO de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.				
Siglas y Definiciones	OGPP: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto UPP: Unidad de Planeamiento y Presupuesto SC: Sede Central ZR: Zona Registral				

Proveedores	Entradas	Salidas	Cliente
OGPP	Oficio Circular con Lineamientos del ejercicio anterior	Reportes estadísticos consolidados a nivel de PLIEGO	SC - Unidades Orgánicas ZR - Unidades Orgánicas

N°	Actividad	Nombre del puesto ejecutor	Número correlativo del puesto	Unidad Orgánica	Documentos que se generan
1	Elaborar oficio circular adjuntando lineamientos para la elaboración de reporte estadísticos	Especialista de Planeamiento		Oficina de Planeamiento	Oficio Circular
2	Revisar y remitir oficio a las Zonas Registrales Ejecutar procedimiento S01.01.02.01 - Trámite de Documentación Externa	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
3	Recepcionar documentación y derivar a la Unidad de Planeamiento y Presupuesto	Jefe Zonal		Jefatura Zonal	
4	Difundir mediante memorando, adjuntando el oficio circular, lineamientos a las Unidades Orgánicas correspondientes	Jefe de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto		Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
5	Recepcionar documentación y derivar a responsable	Jefe		Unidades Orgánicas	
6	Llenar formatos establecidos y elevar información a la Jefatura inmediata	Responsable		Unidades Orgánicas	
7	Revisar documentación y derivar a la Unidad de Planeamiento y Presupuesto	Jefe		Unidades Orgánicas	
8	Recibir y proveer la información estadística de las áreas al Especialista de Planeamiento	Jefe de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto		Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
9	Recibir, consolidar la información proporcionada por las Unidades, así como la información de las BD de informática. Nota: Para Zonas Registrales se cuentan con las BD SIR, SIR Vehicular, SARP y Sistema de Ingresos.	Especialista de Planeamiento		Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
10	Revisar la coherencia de toda la información consolidada y derivar al Jefe de Unidad.	Especialista de Planeamiento		Unidad de Planeamiento y Presupuesto	

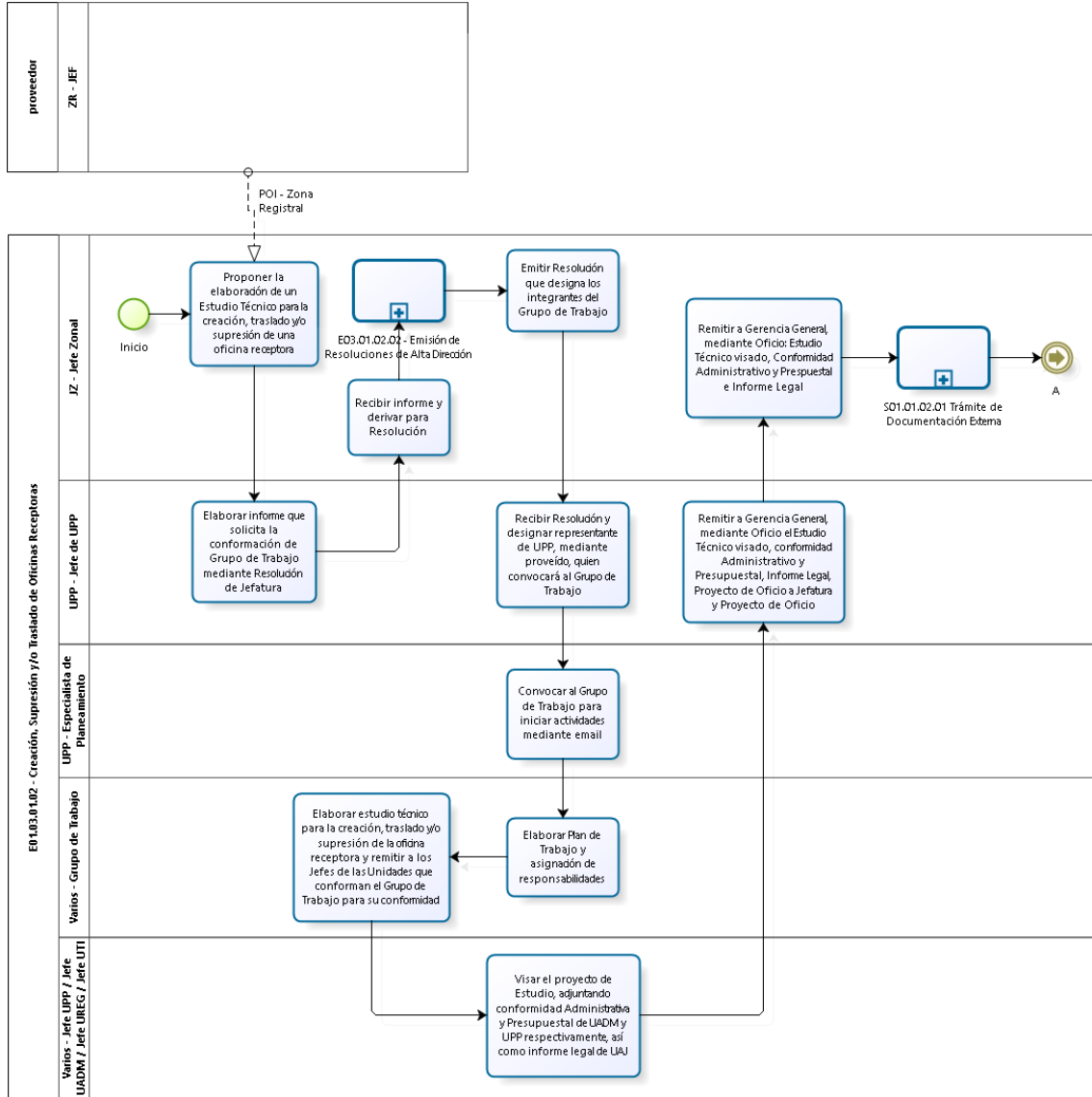
11	Recibir y revisar la información consolidada y remitir a Jefatura.	Jefe de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto		Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
12	Remitir la información consolidada a la OGPP (físico y digital) Ejecutar procedimiento de S01.01.02.01 - Trámite de Documentación Externa	Jefe Zonal		Jefatura Zonal	
13	Recibir documentación y derivar al Especialista	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
14	Procesar, consolidar y elaborar los reportes estadísticos de los servicios registrales.	Especialista de Planeamiento		Oficina de Planeamiento	Reportes estadísticos de los servicios registrales
15	Revisar los reportes estadísticos generados.	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
16	Subir los reportes estadísticos consolidados al portal web de la SUNARP	Especialista de Planeamiento		Oficina de Planeamiento	
17	Comunicar a todas las unidades orgánicas y Zonas Registrales que la información está disponible en el portal	Jefe de Oficina		Oficina de Planeamiento	
Indicador	Nombre	Grado de evolución de los servicios registrales			
	Fórmula	(% de crecimiento de los servicios registrales brindados / Meta establecida en el PEI de los servicios registrales)*100%			

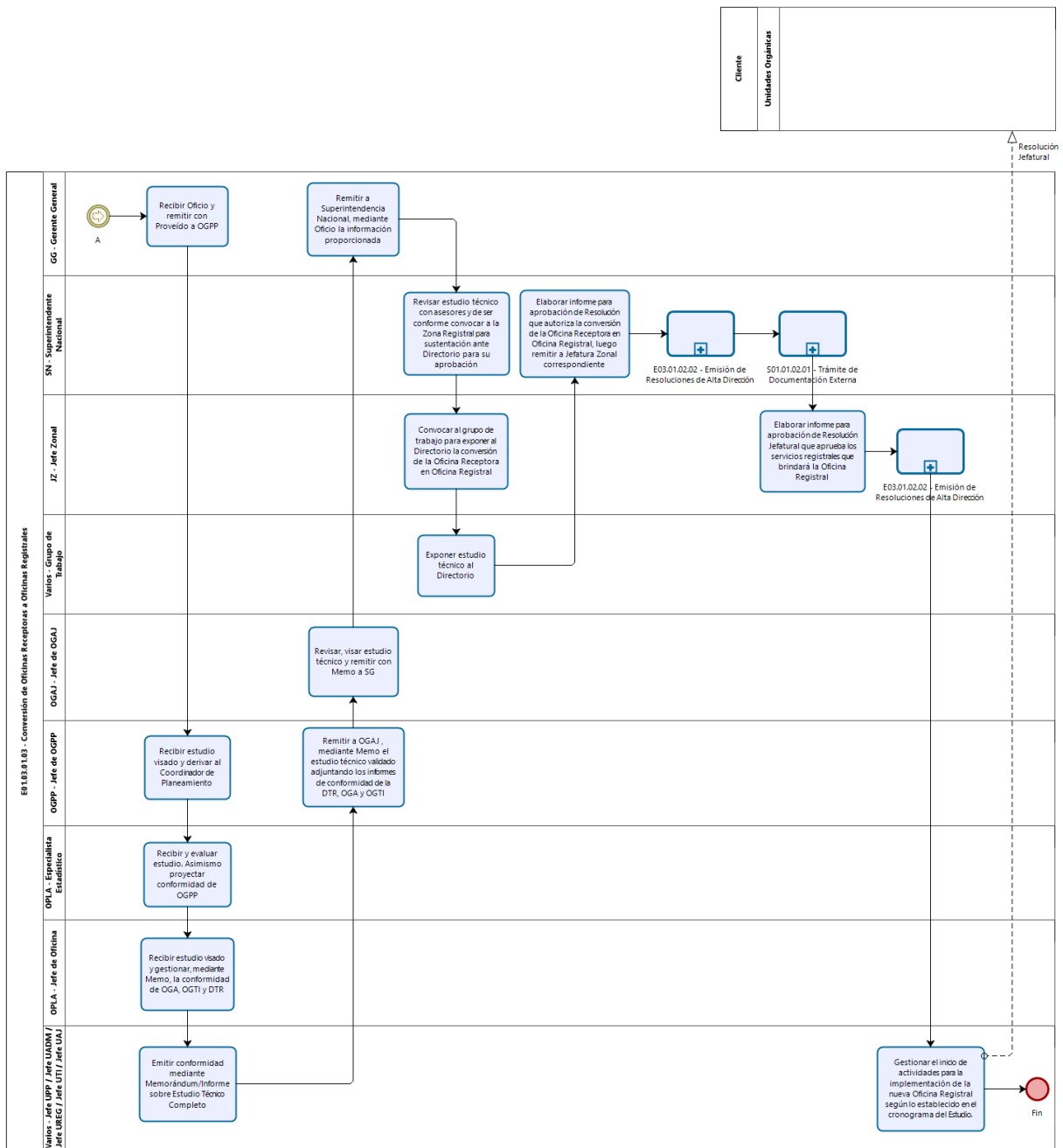


FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Código	E01.03.01.02	Clasificación/Tipo	Soporte	Versión	V1
Nombre	Creación, Supresión y/o Traslado de Oficinas Receptoras				
Objetivo	Expandir los servicios de publicidad registral y de inscripción de títulos que brinda la SUNARP				
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Presupuesto y Planeamiento - Oficina de Planeamiento	Proceso relacionado	Creación, Conversión y Modificación de Oficinas Receptoras		
Áreas participantes/Alcance	Desde proponer la elaboración de un Estudio Técnico para la creación/conversión de una oficina receptora hasta gestionar el inicio de actividades para la implementación de la nueva Oficina Receptora según lo establecido en el cronograma del Estudio.				
Base Legal/ normativa aplicable	- Resolución N° 347-2015-SUNARP/SN, que aprueba la Directiva N° 11-2015-SUNARP/SN "Directiva que establece los lineamientos para sustentar y gestionar la propuesta de autorización, supresión o traslado de funcionamiento de oficinas receptoras". - Resolución N° 012-2015-SUNARP/SN, que aprueba la Directiva N° 002-2015-SUNARP/SN "Directiva que establece lineamientos para la conversión de Oficina Receptora a Oficina Registral y/o Apertura y Funcionamiento desconcentrado de un Registro o Sección Registral".				
Siglas y Definiciones	ZR: Zona Registral JEF: Jefatura POI: Plan Operativo Institucional OGA: Oficina General de Administración OGPP: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto UPP: Unidad de Planeamiento y Presupuesto				
Proveedores		Entradas		Salidas	
ZR - JEF		POI - Zona Registral		Resolución Jefatural	
				Unidades Orgánicas	
N°	Actividad	Nombre del puesto ejecutor	Número correlativo del puesto	Unidad Orgánica	Documentos que se generan
1	Proponer la elaboración de un Estudio Técnico para la creación, traslado y/o supresión de una oficina receptora.	Jefe Zonal		Jefatura Zonal	
2	Elaborar informe que solicita la conformación de Grupo de Trabajo mediante Resolución de Jefatura.	Jefe de UPP		Unidad de Planeamiento y Presupuesto	Informe de la Conformación de Grupo de Trabajo
3	Recibir informe y derivar para Resolución. Ejecutar procedimiento E03.01.02.02 - Emisión de Resoluciones de Alta Dirección	Jefe Zonal		Jefatura Zonal	
4	Emitir Resolución que designa los integrantes del Grupo de Trabajo. Nota: Grupo de Trabajo está conformado por representantes de UPP, UREG, UADM y UTL.	Jefe Zonal		Jefatura Zonal	
5	Recibir Resolución y designar representante de UPP, mediante proveído, quien convocará al Grupo de Trabajo.	Jefe de UPP		Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
6	Convocar al Grupo de Trabajo para iniciar actividades mediante email.	Especialista de Planeamiento		Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
7	Elaborar Plan de Trabajo y asignación de responsabilidades.	Grupo de Trabajo		Varios	Plan de Trabajo
8	Elaborar estudio técnico para la creación, traslado y/o supresión de la oficina receptora y remitir a los Jefes de las Unidades que conforman el Grupo de Trabajo para su conformidad. Nota: implica realizar el análisis de demanda, evaluación tecnológica, análisis costo/beneficio pertinente, así como cronograma de actividades.	Grupo de Trabajo		Varios	

9	Visar el proyecto de Estudio, adjuntando conformidad Administrativa y Presupuestal de UADM y UPP respectivamente, así como informe legal de UAJ.	Jefe UPP, Jefe UADM, Jefe UREG, Jefe UTI		Varios	
10	Remitir a Gerencia General, mediante Oficio el Estudio Técnico visado, conformidad Administrativa y Presupuestal, Informe Legal, Proyecto de Oficio a Jefatura y Proyecto de Oficio.	Jefe de UPP		Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
11	Remitir a Gerencia General, mediante Oficio: Estudio Técnico visado, Conformidad Administrativa y Presupuestal e Informe Legal. Ejecutar procedimiento S01.01.02.01 Trámite de Documentación Externa.	Jefe Zonal		Jefatura Zonal	
12	Recibir Oficio y remitir con Proveído a OGPP.	Gerente General		Gerencia General	
13	Recibir estudio visado y derivar al Coordinador de Planeamiento	Jefe de OGPP		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
14	Recibir y evaluar estudio. Asimismo proyectar conformidad de OGPP	Especialista Estadístico		Oficina de Planeamiento	
15	Recibir estudio visado y gestionar, mediante Memo, la conformidad de OGA, OGTI y DTR	Jefe de Oficina		Oficina de Planeamiento	
16	Emitir conformidad mediante Memorándum/Informe sobre Estudio Técnico Completo.	Director DTR, Jefe OGA, Jefe OGPP, Jefe OGTI		Varios	Memorándum / Informe sobre Estudio Técnico Completo
17	Remitir a OGAJ, mediante Memo el estudio técnico validado adjuntando los informes de conformidad de la DTR, OGA, OGPP y OGTI.	Jefe de OGPP		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
18	Revisar, visar estudio técnico y remitir con Memo a SG	Jefe de OGAJ		Oficina General de Asesoría Jurídica	
19	Remitir a Superintendencia Nacional, mediante Oficio la información proporcionada.	Gerente General		Gerencia General	
20	Revisar estudio técnico con asesores y de ser conforme convocar a la Zona Registral para sustentación ante su Despacho	Superintendente Nacional		Superintendencia Nacional	
21	Convocar al grupo de trabajo para exponer al Consejo Directivo la creación, traslado y/o supresión de la Oficina Receptora	Jefe Zonal		Jefatura Zonal	
22	Exponer Estudio Técnico el Superintendente. Nota: participan un representante del Equipo de Trabajo, Jefe Zonal y Jefe de UPP.	Grupo de Trabajo		Varios	
23	Emitir Resolución Jefatural aprobando los servicios registrales que brindará la Oficina Receptora E03.02.02.02 Emisión de Resoluciones de Alta Dirección	Jefe Zonal		Jefatura Zonal	Resolución Jefatural
24	Gestionar el inicio de actividades para la implementación de la nueva Oficina Receptora según lo establecido en el cronograma del Estudio. Fin.	Jefe UPP, Jefe UADM, Jefe UREG, Jefe UTI		Varios	

Indicador	Nombre	% de Expansión de los servicios registrales
	Fórmula	(Nro. Total de Oficinas Receptoras creadas,trasladas y/o suprimidas / Nro. de Oficinas Receptoras propuestas para creación, traslado y/o supresión en el POI) x 100%

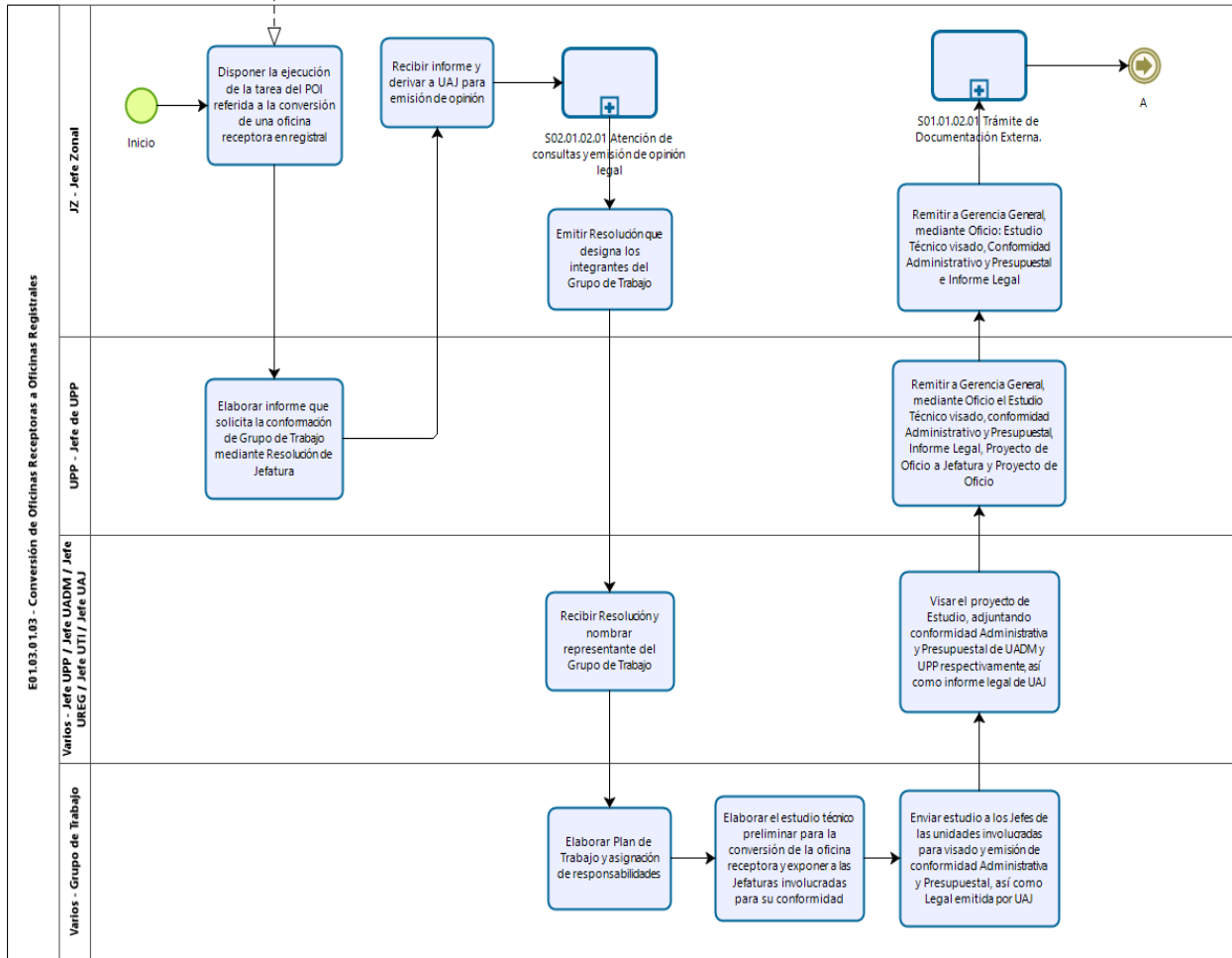
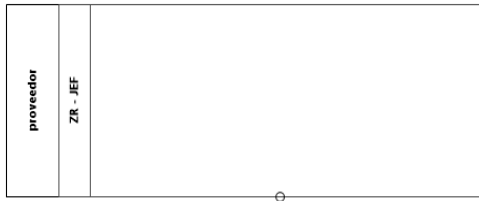




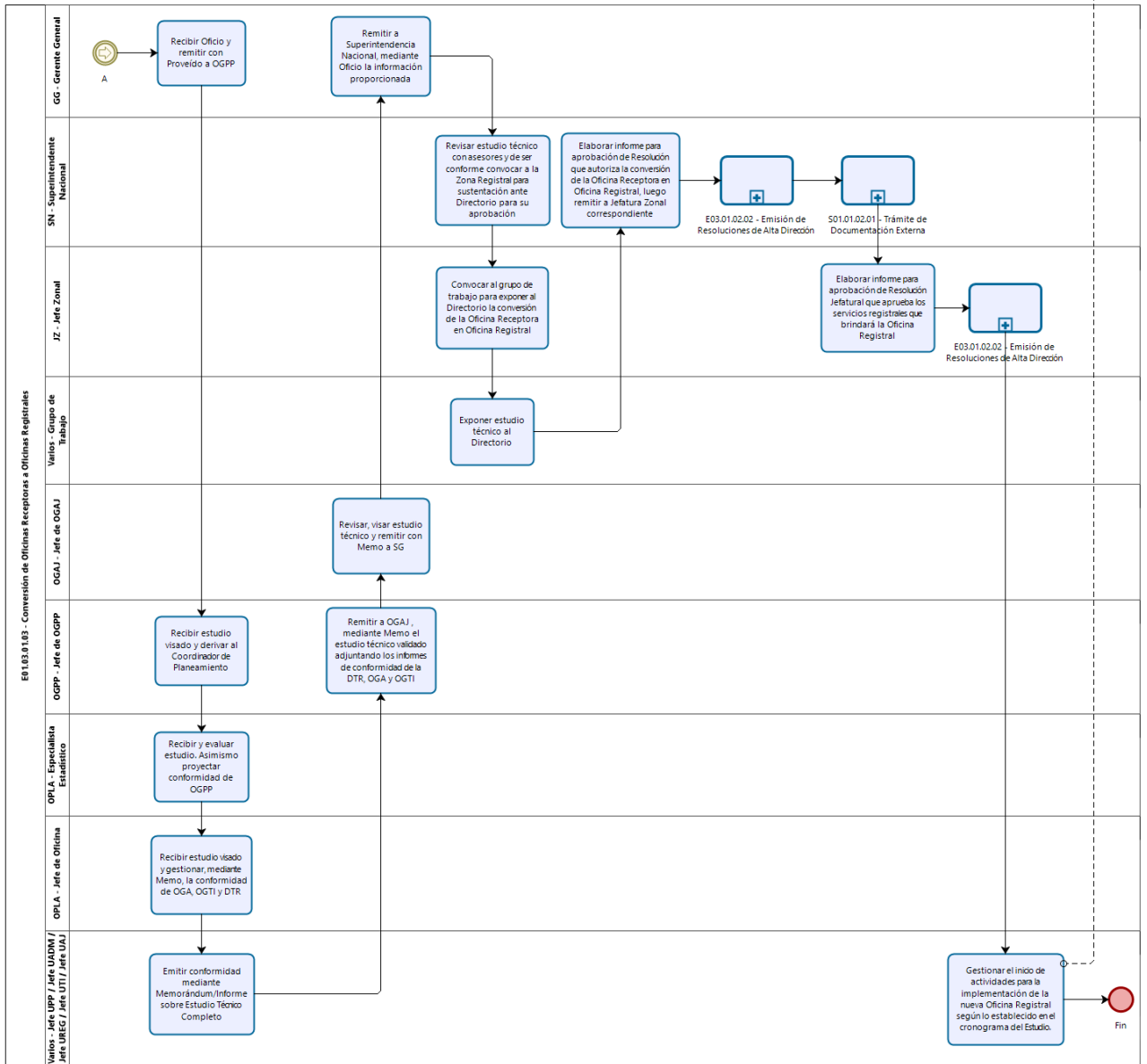
FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Código	E01.03.01.03	Clasificación/Tipo	Soporte	Versión	V1
Nombre	Conversión de Oficinas Receptoras a Oficinas Registrales				
Objetivo	Expandir los servicios de publicidad registral y de inscripción de títulos que brinda la SUNARP				
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Planeamiento	Proceso relacionado	Creación, Conversión y Modificación de Oficinas Receptoras		
Áreas participantes/Alcance	Desde la ejecución de la tarea del POI referida a la conversión de una oficina receptora en registral hasta gestionar el inicio de actividades para la implementación de la nueva Oficina Registral según lo establecido en el cronograma del Estudio.				
Base Legal/ normativa aplicable	- Resolución N° 347-2015-SUNARP/SN, que aprueba la Directiva N° 11-2015-SUNARP/SN "Directiva que establece los lineamientos para sustentar y gestionar la propuesta de autorización, supresión o traslado de funcionamiento de oficinas receptoras". - Resolución N° 012-2015-SUNARP/SN, que aprueba la Directiva N° 002-2015-SUNARP/SN "Directiva que establece lineamientos para la conversión de Oficina Receptora a Oficina Registral y/o Apertura y Funcionamiento desconcentrado de un Registro o Sección Registral".				
Siglas y Definiciones	ZR: Zona Registral JEF: Jefatura POI: Plan Operativo Institucional OGA: Oficina General de Administración OGPP: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto UPP: Unidad de Planeamiento y Presupuesto UREG: Unidad Registral UAJ: Unidad de Asesoría Jurídica				
Proveedores	Entradas	Salidas		Cliente	
ZR - JEF	POI - Zona Registral	Resolución Jefatural		Unidades Orgánicas	
N°	Actividad	Nombre del puesto ejecutor	Número correlativo del puesto	Unidad Orgánica	Documentos que se generan
1	Disponer la ejecución de la tarea del POI referida a la conversión de una oficina receptora en registral.	Jefe Zonal		Jefatura Zonal	
2	Elaborar informe que solicita la conformación de Grupo de Trabajo mediante Resolución de Jefatura.	Jefe de UPP		Unidad de Planeamiento y Presupuesto	Informe de la Conformación de Grupo de Trabajo
3	Recibir informe y derivar a UAJ para emisión de opinión Ejecutar procedimiento S02.01.02.01 Atención de consultas y emisión de opinión legal	Jefe Zonal		Jefatura Zonal	
4	Emitir Resolución que designa los integrantes del Grupo de Trabajo. Nota: Grupo de Trabajo está conformado por representantes de UPP, UREG, UADM y UTI.	Jefe Zonal		Jefatura Zonal	
5	Recibir Resolución y nombrar representante del Grupo de Trabajo.	Jefe UPP, Jefe UADM, Jefe UREG, Jefe UTI, Jefe UAJ		Varios	
6	Elaborar Plan de Trabajo y asignación de responsabilidades.	Grupo de Trabajo		Varios	Plan de Trabajo
7	Elaborar el estudio técnico preliminar para la conversión de la oficina receptora y exponer a las Jefaturas involucradas para su conformidad. Nota: implica realizar el análisis de demanda, evaluación tecnológica, análisis costo/beneficio pertinente, así como cronograma de actividades.	Grupo de Trabajo		Varios	

8	Enviar estudio a los Jefes de las unidades involucradas para visado y emisión de conformidad Administrativa y Presupuestal, así como Legal emitida por UAJ.	Grupo de Trabajo		Varios	
9	Visar el proyecto de Estudio, adjuntando conformidad Administrativa y Presupuestal de UADM y UPP respectivamente, así como informe legal de UAJ.	Jefe UPP, Jefe UADM, Jefe UREG, Jefe UTI		Varios	
10	Remitir a Gerencia General, mediante Oficio el Estudio Técnico visado, conformidad Administrativo y Presupuestal, Informe Legal, Proyecto de Oficio a Jefatura y Proyecto de Oficio.	Jefe de UPP		Unidad de Planeamiento y Presupuesto	
11	Remitir a Gerencia General, mediante Oficio: Estudio Técnico visado, Conformidad Administrativo y Presupuestal e Informe Legal. Ejecutar procedimiento S01.01.02.01 Trámite de Documentación Externa.	Jefe Zonal		Jefatura Zonal	
12	Recibir Oficio y remitir con Proveído a OGPP.	Gerente General		Gerencia General	
13	Recibir estudio visado y derivar al Coordinador de Planeamiento	Jefe de OGPP		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
14	Recibir y evaluar estudio. Asimismo proyectar conformidad de OGPP	Especialista Estadístico		Oficina de Planeamiento	
15	Recibir estudio visado y gestionar, mediante Memo, la conformidad de OGA, OGTI y DTR	Jefe de Oficina		Oficina de Planeamiento	
16	Emitir conformidad mediante Memorándum/Informe sobre Estudio Técnico Completo.	Director DTR, Jefe OGA, Jefe OGPP, Jefe OGTI		Varios	Memorándum/Informe sobre Estudio Técnico Completo
17	Remitir a OG AJ , mediante Memo el estudio técnico validado adjuntando los informes de conformidad de la DTR, OGA y OGTI.	Jefe de OGPP		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
18	Revisar, visar estudio técnico y remitir con Memo a SG	Jefe de OG AJ		Oficina General de Asesoría Jurídica	
19	Remitir a Superintendencia Nacional, mediante Oficio la información proporcionada.	Gerente General		Gerencia General	
20	Revisar estudio técnico con asesores y de ser conforme convocar a la Zona Registral para sustentación ante Directorio para su aprobación	Superintendente Nacional		Superintendencia Nacional	
21	Convocar al grupo de trabajo para exponer al Directorio la conversión de la Oficina Receptora en Oficina Registral.	Jefe Zonal		Jefatura Zonal	
22	Exponer estudio técnico al Directorio. Nota: participan un representante del Equipo de Trabajo, Jefe Zonal y Jefe de UPP.	Grupo de Trabajo		Varios	
23	Elaborar informe para aprobación de Resolución que autoriza la conversión de la Oficina Receptora en Oficina Registral, luego remitir a Jefatura Zonal correspondiente. E03.01.02.02 - Emisión de Resoluciones de Alta Dirección Ejecutar procedimiento S01.01.02.01 - Trámite de Documentación Externa.	Superintendente Nacional		Superintendencia Nacional	Informe de Aprobación de Resolución Jefatural
24	Elaborar informe para aprobación de Resolución Jefatural que aprueba los servicios registrales que brindará la Oficina Registral. E03.02.02.02 - Emisión de Resoluciones de Alta Dirección	Jefe Zonal		Jefatura Zonal	
25	Gestionar el inicio de actividades para la implementación de la nueva Oficina Registral según lo establecido en el cronograma del Estudio. Fin.	Jefe UPP, Jefe UADM, Jefe UREG, Jefe UTI		Varios	

Indicador	Nombre	% de Expansión de los servicios registrales
	Fórmula	(Nro. Total de Oficinas Receptoras convertidas en Registrales / Nro. de Oficinas Receptoras a ser convertidas en Registrales propuestas en el POI) x 100%



Cliente	
Unidades Orgánicas	

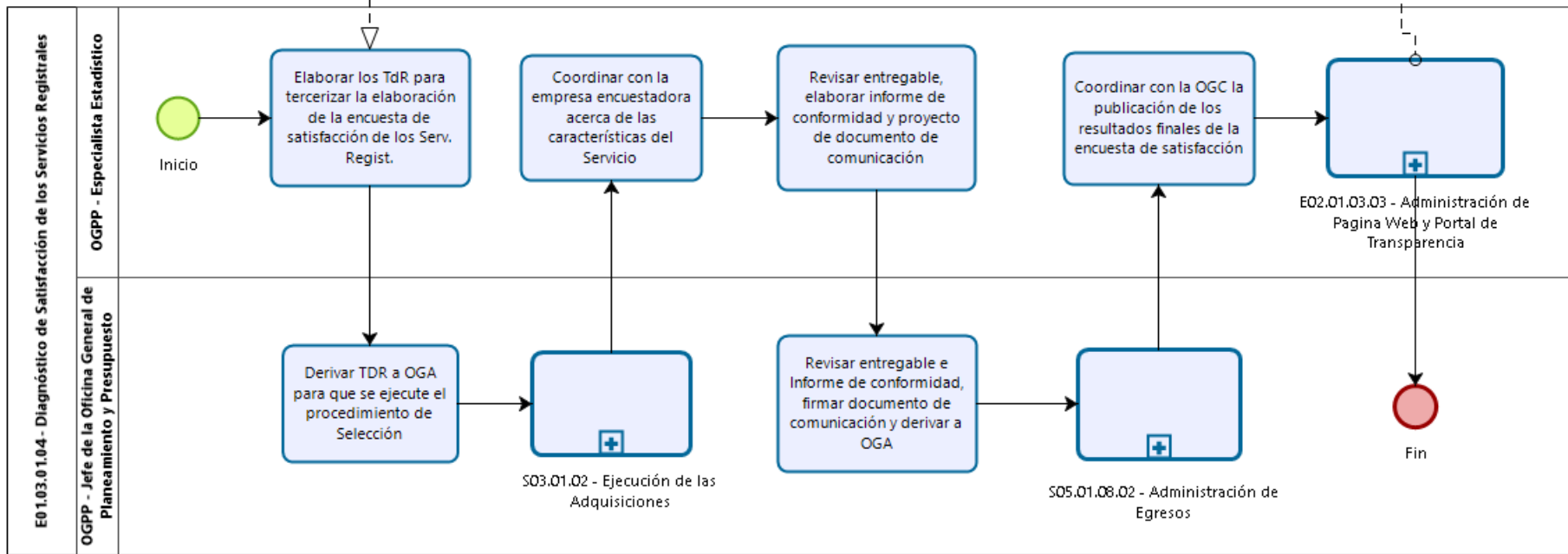
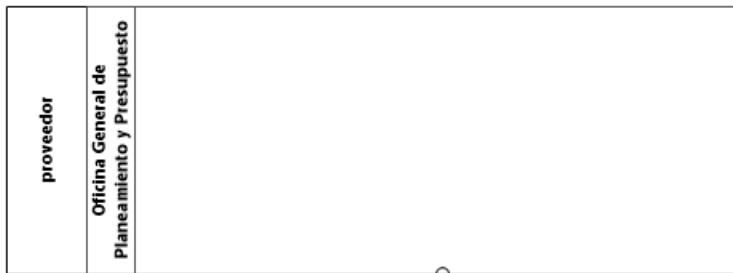


FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Código	E01.03.01.04	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1
Nombre	Diagnóstico de Satisfacción de los Servicios Registrales				
Objetivo	Conocer el Nivel de satisfacción de los Clientes de la SUNARP				
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Proceso relacionado	Elaboración de Información estadística y evaluación de estudios de creación y conversión de oficinas		
Áreas participantes/Alcance	Desde la elaboración del TDR para la tercerización de la encuesta de satisfacción, hasta la publicación de los resultados en la intranet de la Sunarp				
Base Legal/ normativa aplicable	- Decreto Supremo N° 012-2013-JUS, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la Sunarp. - Decreto Supremo N° 304-2012-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado - TUO de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.				
Siglas y Definiciones	TdR: Términos de Referencia				

Proveedores	Entradas	Salidas	Cliente
Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Reportes Estadísticos	Encuesta de Resultados	Unidades Orgánicas

N°	Actividad	Nombre del puesto ejecutor	Número correlativo del puesto	Unidad Orgánica	Documentos que se generan
1	Elaborar los TdR para tercerizar la elaboración de la encuesta de satisfacción de los servicios registrales	Especialista Estadístico		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Términos de Referencia
2	Derivar TDR a OGA para que se ejecute el procedimiento de Selección. Ejecutar procedimiento S03.01.02 - Ejecución de las Adquisiciones	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
3	Coordinar con la empresa encuestadora acerca de las características del Servicio	Especialista Estadístico		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
4	Revisar entregable, elaborar informe de conformidad y proyecto de documento de comunicación	Especialista Estadístico		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
5	Revisar entregable e Informe de conformidad, firmar documento de comunicación y derivar a OGA. Ejecutar procedimiento S05.01.08.02 - Administración de Egresos	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
6	Coordinar con la OGC la publicación de los resultados finales de la encuesta de satisfacción en la intranet de la SUNARP. Ejecutar procedimiento E02.01.03.03 - Administración de Pagina Web y Portal de Transparencia	Especialista Estadístico		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	

Indicador	Nombre	Grado de Satisfacción de los Servicios Registrales
	Fórmula	% de ciudadanos satisfechos con los servicios registrales brindados por la SUNARP



FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DE NIVEL 0: GESTIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 0						
Código	E03	Clasificación/Tipo	Estratégico			
Nombre	Gestión de la Modernización					
Objetivo	Gestionar las acciones que conduzcan a la implementación de la Modernización en la Sunarp.					
Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto Comité de Simplificación Administrativa Equipo de Mejora Continua					
Alcance	Unidades Orgánicas, Sede Central					
Proveedores	Entradas / Insumos	Listado de Procesos Nivel 1	Código de Procesos Nivel 1	Responsable del Proceso Nivel 1	Salidas	Usuarios / Clientes
Unidades Orgánicas SN GG DTR	Solicitud de Modificación/Actualización de documento de gestión Solicitud de Modificación/Actualización de TUPA Memo de requerimiento	Formulación y revisión de documentos de gestión	E03.01	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Planeamiento	Documento de gestión modificado/actualizado Rediseño de procedimientos Plan de Implementación	Unidades Orgánicas
Unidades Orgánicas	Solicitud de elaboración de Directiva Solicitud/informe de aprobación de Resolución			Comité de Simplificación Administrativa	Directiva	Unidades Orgánicas
OGPP Unidades Orgánicas	Reportes Estadísticos de servicios registrales Oficio Circular con Lineamientos del ejercicio anterior			Equipo de Mejora Continua	Memoria Institucional	Unidades Orgánicas
Todos los Órganos y unidades orgánicas de la Sunarp Secretaría de Gestión Pública - PCM SN GG DTR	POI, PEI, TUPA, ROF, norma de creación entre otros MAPRO Proceso medido y analizado Memo de requerimiento Norma Técnica Peruana para la gestión de Servicios en el Sector Público Documento, Informe ISO	Gestión por Procesos	E03.02	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Planeamiento	MAPRO Proceso medido y analizado Proceso mejorado/actualizado Rediseño de procedimientos Plan de Implementación Servicio Mejorado Informe ISO revisado	Todos los Órganos y unidades orgánicas de la Sunarp Unidades Orgánicas Usuario
Indicador	Nombre	Grado de efectividad de la implementación de la gestión de la modernización en la Sunarp				
	Fórmula	(Nro de actividades implementadas en la entidad respecto a la Gestión de la Modernización / Nro Total de actividades propuestas de la Gestión de Modernización) * 100 %				

6.1.- DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 1						
Código	E03.01	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1	
Nombre	Formulación y revisión de documentos de gestión					
Objetivo	Contar con un control de la Administración de Documentos de Gestión hasta la Elaboración de Directivas					
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto Comité de Simplificación Administrativa Equipo de Mejora Continua					
Áreas participantes/Alcance	Unidades Orgánicas					
Base Legal/ normativa aplicable	<ul style="list-style-type: none"> - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado - TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. - Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado y sus modificatorias. - Decreto Supremo N° 012-2013-JUS, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la Sunarp. - Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. - Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba la metodología de simplificación administrativa y establece disposiciones para su implementación, para la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad. - Decreto Supremo N° 064-2010-PCM, Decreto Supremo que aprueba la metodología de determinación de costos de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad comprendidos en los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos de las Entidades Públicas, en cumplimiento del numeral 44.6 del artículo 44 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. - Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 005-2018-PCM-SGP, que aprueba los lineamientos y formatos para la elaboración y aprobación del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA). 					
Proveedores	Entradas	Código de Procesos Nivel 2	Listado de Procesos Nivel 2	Responsable del Proceso Nivel 2	Salidas	Cliente
SC: Unidades Orgánicas ZC: Unidades Orgánicas	Solicitud de Modificación/Actualización de documento de gestión Solicitud de Modificación/Actualización de TUPA	E03.01.01	Elaboración de Documentos de Gestión	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto Comité de Simplificación Administrativa Equipo de Mejora Continua	Documento de gestión modificado/actualizado	SC: Unidades Orgánicas ZC: Unidades Orgánicas
Unidades Orgánicas	Solicitud de elaboración de Directiva Solicitud/informe de aprobación de Resolución	E03.01.02	Emisión de Directivas Internas	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Directiva Resolución aprobada	Unidades Orgánicas
OGPP Unidades Orgánicas	Oficio Circular con Lineamientos del ejercicio anterior	E03.01.03	Elaboración de la Memoria Anual	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Memoria Institucional	Unidades Orgánicas

Indicador	Nombre	Grado de efectividad en la formulación y revisión de documentos de gestión
	Fórmula	$(\text{Nro de documentos de gestión formulados y revisados} / \text{Nro Total de documentos de gestión propuestos}) \times 100 \%$
Controles	1) Revisar la propuesta de modificación/actualización contrastando con la normatividad interna y externa vigente 2) Analizar los procesos de inscripción y publicidad para efectos de determinar / confirmar las actividades de dichos procedimientos 3) Revisa la estructura del proyecto en función a la directiva vigente 4) Revisar documentación y/o proyecto de Resolución	
Recursos Humanos	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, Analista de Organización y Métodos, Asistente en Racionalización	
Instalaciones	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, Gerencia General	
Sistemas Informáticos	SISTRAM, Aplicativo SUT	
Equipos	Computadoras	

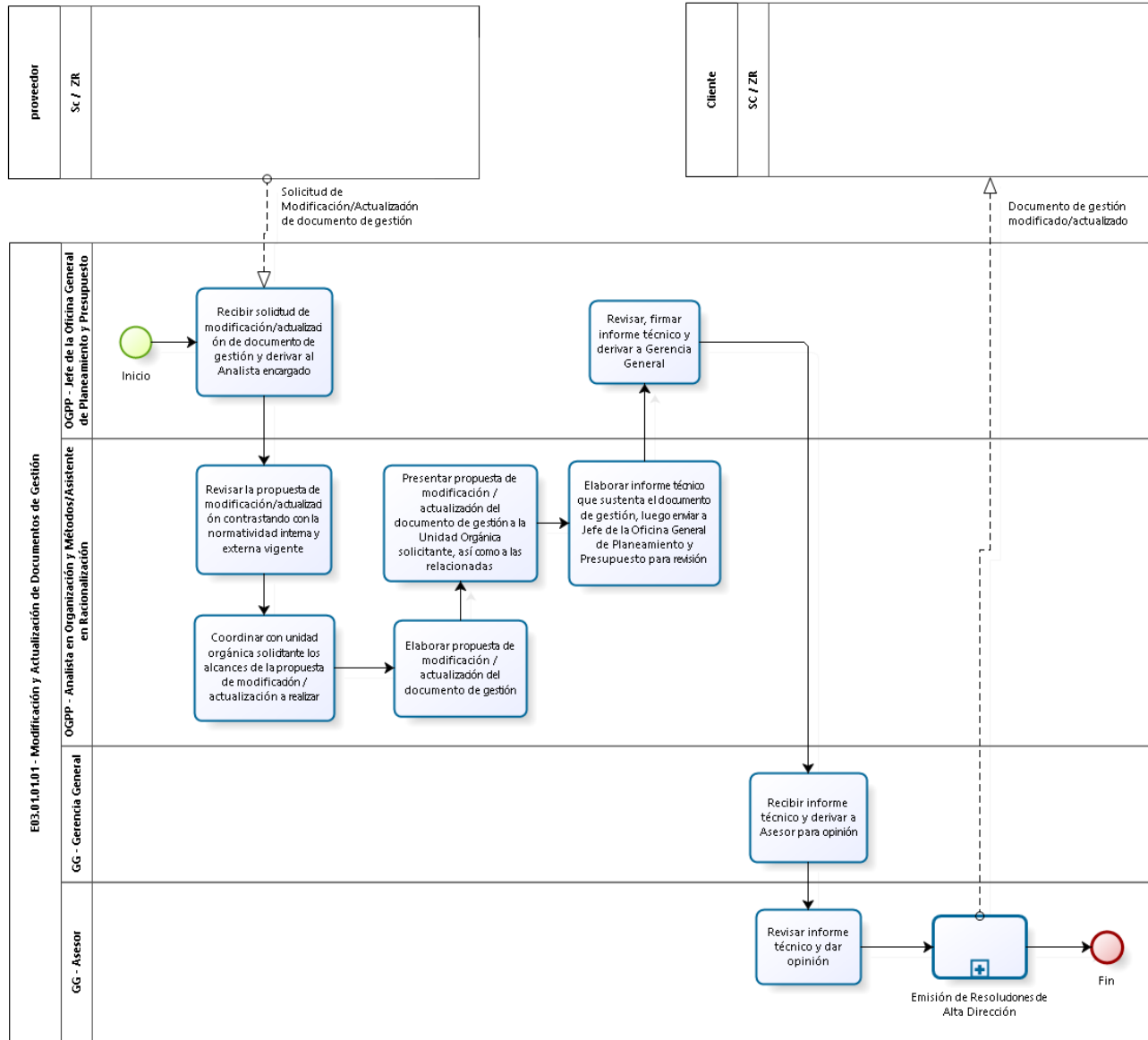
FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 2						
Código	E03.01.01	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1	
Nombre	Elaboración de Documentos de Gestión					
Objetivo	Contar con una correcta Administración de los Documentos de Gestión de la SUNARP					
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto Comité de Simplificación Administrativa Equipo de Mejora Continua					
Áreas participantes/Alcance	Unidades Orgánicas					
Base Legal/ normativa aplicable	<ul style="list-style-type: none"> - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado - TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. - Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado y sus modificatorias. - Decreto Supremo N° 012-2013-JUS, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la Sunarp. - Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. - Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba la metodología de simplificación administrativa y establece disposiciones para su implementación, para la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad. - Decreto Supremo N° 064-2010-PCM, Decreto Supremo que aprueba la metodología de determinación de costos de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad comprendidos en los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos de las Entidades Públicas, en cumplimiento del numeral 44.6 del artículo 44 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. - Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 005-2018-PCM-SGP, que aprueba los lineamientos y formatos para la elaboración y aprobación del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA). 					
Proveedores	Entradas	Código de Procesos Nivel 3	Listado de Procesos Nivel 3	Responsable del Proceso Nivel 3	Salidas	Cliente
SC: Unidades Orgánicas ZR: Unidades Orgánicas	Solicitud de Modificación / Actualización de documento de gestión	E03.01.01.01	Modificación y Actualización de Documentos de Gestión	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Documento de gestión modificado/actualizado	SC: Unidades Orgánicas ZR: Unidades Orgánicas
SC: Unidades Orgánicas ZR: Unidades Orgánicas	Solicitud de Modificación/Actualización de TUPA	E03.01.01.02	Actualización del TUPA	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Documento de gestión modificado/actualizado	SC: Unidades Orgánicas ZR: Unidades Orgánicas
Indicador	Nombre	Grado de efectividad de la simplificación de procedimientos				
	Fórmula	(Nro de procedimientos administrativos simplificados / Nro Total de procedimientos administrativos solicitados para simplificación) x 100 %				
Controles	1) Revisar la propuesta de modificación/actualización contrastando con la normatividad interna y externa vigente 2) Analizar los procesos de inscripción y publicidad para efectos de determinar / confirmar las actividades de dichos procedimientos					
Recursos Humanos	Jefe de Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, Analista en Organización y Métodos, Asistente en Racionalización					
Instalaciones	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto					
Sistemas Informáticos	SISTRAM, Aplicativo SUT					
Equipos	Computadoras					

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Código	E03.01.01.01	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1
Nombre	Modificación y Actualización de Documentos de Gestión				
Objetivo	Modificar / Actualizar los documentos de gestión de la SUNARP, conforme al marco legal vigente, que permita mejorar, estandarizar y simplificar sus procesos en beneficio de la ciudadanía				
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Proceso relacionado	Elaboración de Documentos de Gestión		
Áreas participantes/Alcance	Desde la revisión de la normatividad relacionada al documento de gestión, hasta su publicación en el portal institucional de la SUNARP				
Base Legal/ normativa aplicable	- Decreto Supremo N° 012-2013-JUS, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la Sunarp. - Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.				
Siglas y Definiciones	OGPP: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto UPP: Unidad de Planeamiento y Presupuesto SC: Sede Central ZR: Zona Registral				

Proveedores	Entradas	Salidas	Cliente
SC - Unidades Orgánicas ZR - Unidades Orgánicas	Solicitud de Modificación/Actualización de documento de gestión	Documento de gestión modificado/actualizado	SC - Unidades Orgánicas ZR - Unidades Orgánicas

N°	Actividad	Nombre del puesto ejecutor	Número correlativo del puesto	Unidad Orgánica	Documentos que se generan
1	Recibir solicitud de modificación/actualización de documento de gestión y derivar al Analista encargado.	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
2	Revisar la propuesta de modificación/actualización contrastando con la normatividad interna y externa vigente.	Analista en Organización y Métodos/Asistente en Racionalización		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
3	Coordinar con unidad orgánica solicitante los alcances de la propuesta de modificación/actualización a realizar.	Analista en Organización y Métodos/Asistente en Racionalización		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
4	Elaborar propuesta de modificación/actualización del documento de gestión	Analista en Organización y Métodos/Asistente en Racionalización		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Propuesta de modificación/actualización del documento de gestión
5	Presentar propuesta de modificación/actualización del documento de gestión a la Unidad Orgánica solicitante, así como a las relacionadas.	Analista en Organización y Métodos/Asistente en Racionalización		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
6	Elaborar informe técnico que sustenta el documento de gestión, luego enviar a Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto para revisión	Analista en Organización y Métodos/Asistente en Racionalización		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Informe Técnico Sustentatorio
7	Revisar, firmar informe técnico y derivar a Gerencia General.	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
8	Recibir informe técnico y derivar a Asesor para opinión.	Gerencia General		Gerencia General	
9	Revisar informe técnico y dar opinión.	Asesor		Gerencia General	

Indicador	Nombre	Grado de efectividad de los documentos de gestión modificados y/o actualizados en el año
	Fórmula	(Nro. de documentos de gestión modificados y/o actualizados / Total de documentos de gestión propuestos)



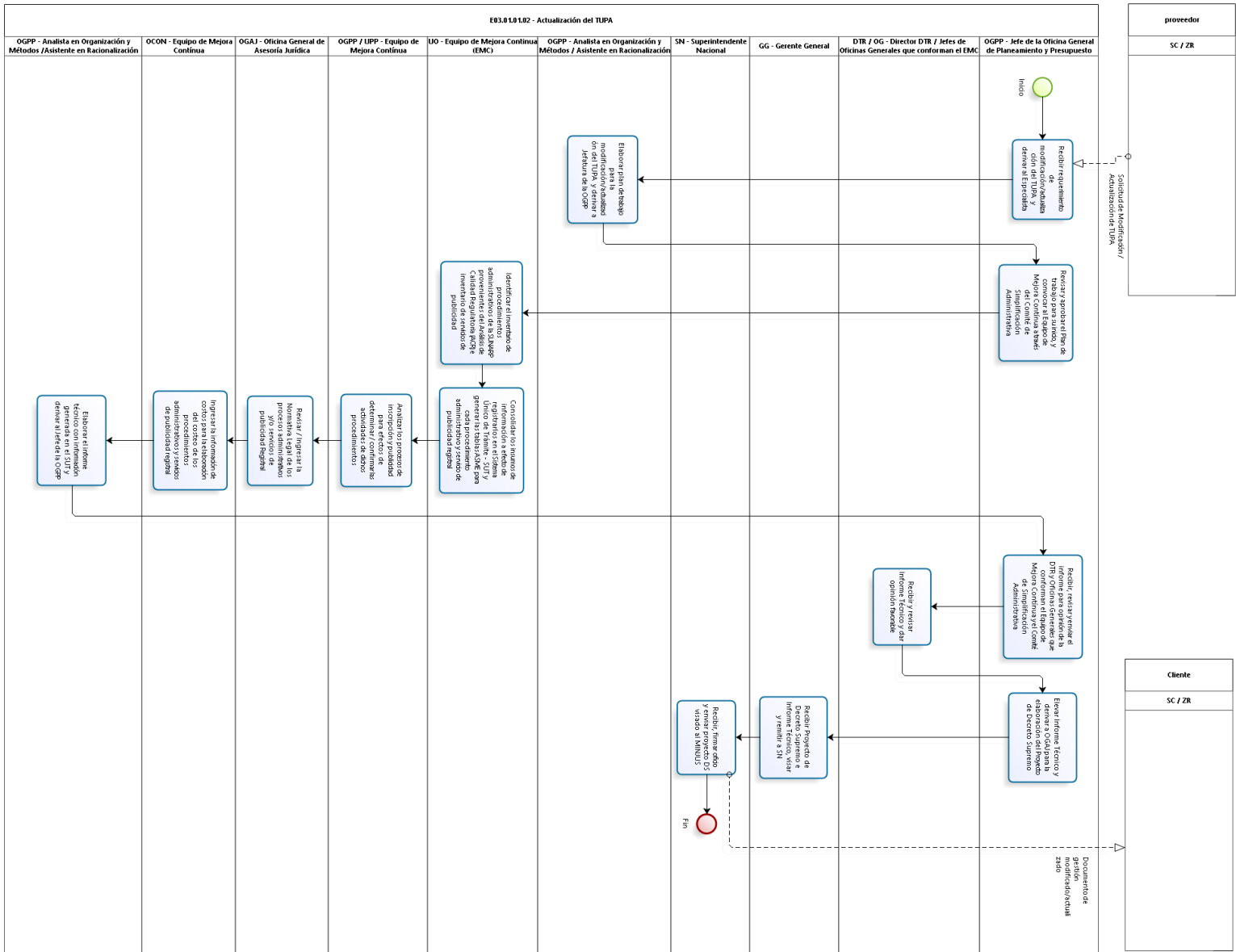
FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Código	E03.01.01.02	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1
Nombre	Actualización del TUPA				
Objetivo	Contar con un documento actualizado que consolide y simplifique los procedimientos registrales que tramitan los ciudadanos				
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Proceso relacionado	Elaboración de documentos de gestión		
Áreas participantes/Alcance	Desde la recepción del requerimiento de actualización de TUPA hasta el envío de proyecto de DS al Ministerio de Justicia				
Base Legal/ normativa aplicable	- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado - TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. - Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 005-2018-PCM-SGP, que aprueba los lineamientos y formatos para la elaboración y aprobación del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).				
Siglas y Definiciones	SC: Sede Central ZR: Zona Registral OGPP: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto				

Proveedores	Entradas	Salidas	Cliente
SC - Unidades Orgánicas ZR - Unidades Orgánicas	Solicitud de Modificación / Actualización de TUPA	Documento de gestión modificado/actualizado	SC - Unidades Orgánicas ZR - Unidades Orgánicas

N°	Actividad	Nombre del puesto ejecutor	Número correlativo del puesto	Unidad Orgánica	Documentos que se generan
1	Recibir requerimiento de modificación/actualización del TUPA y derivar al Especialista	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
2	Elaborar plan de trabajo para la modificación/actualización del TUPA y derivar a Jefatura de la OGPP	Analista en Organización y Métodos / Asistente en Racionalización		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Plan de Trabajo
3	Revisar y aprobar el Plan de trabajo para su inicio, y convocar al Equipo de Mejora Continua a través del Comité de Simplificación Administrativa	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
4	Identificar el inventario de procedimientos administrativos de la SUNARP provenientes del Análisis de Calidad Regulatoria (ACR) e inventario de servicios de publicidad	Equipo de Mejora Continua (EMC)		Unidades Orgánicas	Análisis de Calidad Regulatoria (ACR)
5	Consolidar los insumos de información a efecto de registrarlos en el Sistema Único de Trámite - SUT y generar las tablas ASME para cada procedimiento administrativo y servicio de publicidad registral	Equipo de Mejora Continua (EMC)		Unidades Orgánicas	
6	Analizar los procesos de inscripción y publicidad para efectos de determinar / confirmar las actividades de dichos procedimientos	Equipo de Mejora Continua (OGPP - Sede Central / UPP - Zona Registral IX)		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Planeamiento	
7	Revisar / Ingresar la Normativa Legal de los procesos administrativos y/o servicios de publicidad Registral	Equipo de Mejora Continua (OGAJ - Sede Central)		Oficina General de Asesoría Jurídica	
8	Ingresar la información de costos para la elaboración del costeo de los procedimientos administrativos y servicios de publicidad registral	Equipo de Mejora Continua (OGA / OCON - Sede Central)		Oficina de Contabilidad	
9	Elaborar el informe técnico con información generada en el SUT y derivar al Jefe de la OGPP	Analista en Organización y Métodos / Asistente en Racionalización		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Informe Técnico

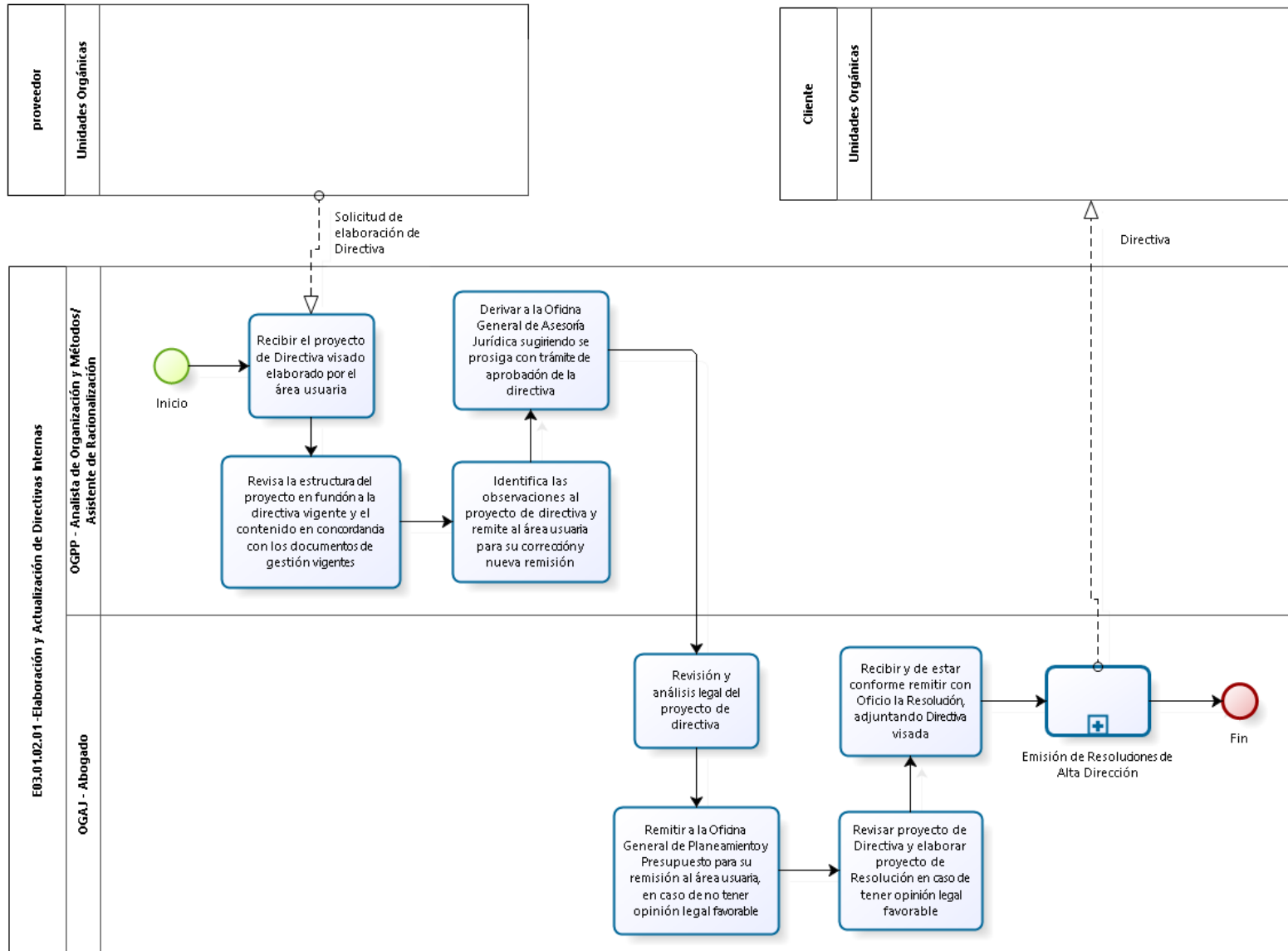
10	Recibir, revisar y enviar el informe para opinión de la DTR y Oficinas Generales que conforman el Equipo de Mejora Continua y el Comité de Simplificación Administrativa	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
11	Recibir y revisar Informe Técnico y dar opinión favorable	Director DTR / Jefes de Oficinas Generales que conforman el EMC		Dirección Técnica Registral / Oficinas Generales	
12	Elevar Informe Técnico y derivar a OGAJ para la elaboración del Proyecto de Decreto Supremo	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Informe de opinión favorable
13	Recibir Proyecto de Decreto Supremo e Informe Técnico, visar y remitir a SN.	Gerente General		Gerencia General	
14	Recibir, firmar oficio y enviar proyecto DS visado al MINJUS	Superintendente Nacional		Superintendencia Nacional	

Indicador	Nombre	Grado de efectividad de los procedimientos administrativos
	Fórmula	(Nro de procedimientos administrativos incluidos en el TUPA / Nro Total de procedimientos administrativos propuestos en el TUPA) * 100 %



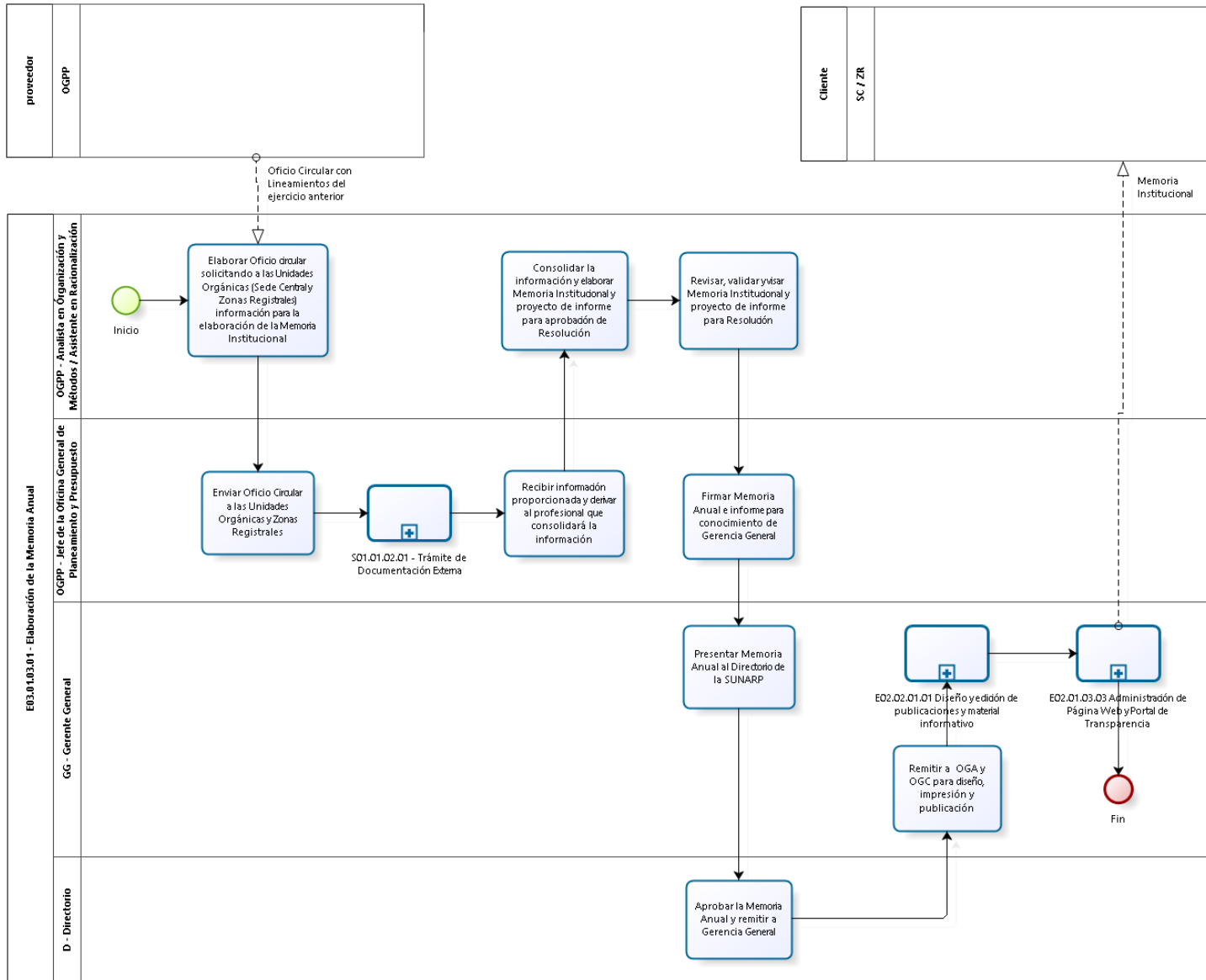
FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 2						
Código	E03.01.02	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1	
Nombre	Elaboración de Directivas Internas					
Objetivo	Tener un control de las Directivas Internas de la SUNARP					
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto					
Áreas participantes/Alcance	Unidades Orgánicas					
Base Legal/ normativa aplicable	<ul style="list-style-type: none"> - Decreto Supremo N° 012- 2013-JUS, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la Sunarp. - Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. - Resolución N° 064-2019-SUNARP/SN, que aprueba la Directiva DI-001-0PL-OGPP - Directiva que Regula la Emisión de los Documentos Normativos de la Sunarp. 					
Proveedores	Entradas	Código de Procesos Nivel 3	Listado de Procesos Nivel 3	Responsable del Proceso Nivel 3	Salidas	Cliente
Unidades Orgánicas	Solicitud de elaboración de Directiva	E03.01.02.01	Elaboración y Actualización de Directivas Internas	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Directiva	Unidades Orgánicas
Indicador	Nombre	Grado de aprobación de documentos normativos				
	Fórmula	(Nro. de documentos normativos aprobados / Total de documentos normativos proyectados) x 100 %				
Controles	1) Revisa la estructura del proyecto en función a la directiva vigente 2) Revisar documentación y/o proyecto de Resolución					
Recursos Humanos	Jefe de Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, Abogado, Analista de Organización y Métodos, Asistente de Racionalización					
Instalaciones	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto					
Sistemas Informáticos	SISTRAM					
Equipos	Computadoras					

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Código	E03.01.02.01	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1
Nombre	Elaboración y Actualización de Directivas Internas				
Objetivo	Ordenar la realización de los procedimientos administrativos de la SUNARP a partir de la elaboración y actualización de sus Directivas internas				
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Proceso relacionado	Elaboración de Directivas Internas		
Áreas participantes/Alcance	Desde la recepción de la solicitud de elaboración y/o actualización de una Directiva Interna, hasta la emisión de la Resolución que aprueba la Directiva				
Base Legal/ normativa aplicable	<ul style="list-style-type: none"> - Decreto Supremo N° 012- 2013-JUS, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la Sunarp. - Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. - Resolución N° 064-2019-SUNARP/SN, que aprueba la Directiva DI-001-0PL-OGPP - Directiva que Regula la Emisión de los Documentos Normativos de la Sunarp. 				
Siglas y Definiciones	OGPP: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto				
Proveedores	Entradas	Salidas	Cliente		
Unidades Orgánicas	Solicitud de elaboración de Directiva	Directiva	Unidades Orgánicas		
N°	Actividad	Nombre del puesto ejecutor	Número correlativo del puesto	Unidad Orgánica	Documentos que se generan
1	Recibir el proyecto de Directiva visado elaborado por el área usuaria	Analista de Organización y Métodos/ Asistente de Racionalización		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
2	Revisa la estructura del proyecto en función a la directiva vigente y el contenido en concordancia con los documentos de gestión vigentes.	Analista de Organización y Métodos/ Asistente de Racionalización		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
3	Identifica las observaciones al proyecto de directiva y remite al área usuaria para su corrección y nueva remisión (en caso de encontrarse observaciones)	Analista de Organización y Métodos/ Asistente de Racionalización		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
4	Derivar a la Oficina General de Asesoría Jurídica sugiriendo se prosiga con trámite de aprobación de la directiva (en caso de contar con opinión favorable)	Analista de Organización y Métodos/ Asistente de Racionalización		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Proyecto de Directiva con opinión favorable de OGPP y Memorandum
5	Revisión y análisis legal del proyecto de directiva	Abogado		Oficina General de Asesoría Jurídica	
6	Remitir a la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto para su remisión al área usuaria, en caso de no tener opinión legal favorable.	Abogado		Oficina General de Asesoría Jurídica	
7	Revisar proyecto de Directiva y elaborar proyecto de Resolución en caso de tener opinión legal favorable .	Abogado		Oficina General de Asesoría Jurídica	
8	Recibir y de estar conforme remitir con Oficio la Resolución, adjuntando Directiva visada	Abogado		Oficina General de Asesoría Jurídica	Informe de aprobación Proyecto de Resolución Proyecto de Oficio
Indicador	Nombre	Grado de efectividad de Directivas Internas elaboradas			
	Fórmula	(Nro. de Directivas internas elaboradas o actualizadas que han sido implementados / Total de Directivas internas solicitadas para elaboración o actualización) * 100 %			



FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 2						
Código	E03.01.03	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1	
Nombre	Elaboración de la Memoria Anual					
Objetivo	Generar la Memoria Anual de la Entidad					
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto					
Áreas participantes/Alcance	Unidades Orgánicas					
Base Legal/ normativa aplicable	- Decreto Supremo N° 012- 2013-JUS, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la Sunarp.					
Proveedores	Entradas	Código de Procesos Nivel 3	Listado de Procesos Nivel 3	Responsable del Proceso Nivel 3	Salidas	Cliente
OGPP Unidades Organicas	Oficio Circular con Lineamientos del ejercicio anterior	E03.01.03.01	Elaboración de la Memoria Anual	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Memoria Institucional	Unidades Orgánicas
Indicador	Nombre	Mejoras en el cumplimiento de plazos de elaboración de la Memoria Anual				
	Fórmula	(1 - (Plazo de elaboración de la Memoria Anual / Plazo de elaboración establecido por Sede Central)) x 100 %				
Controles	Revisar, validar y visar Memoria Institucional y proyecto de informe para Resolución					
Recursos Humanos	Jefe de Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, Analista en Organización y Métodos, Asistente de Racionalización.					
Instalaciones	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto					
Sistemas Informáticos	SISTRAM					
Equipos	Computadoras					

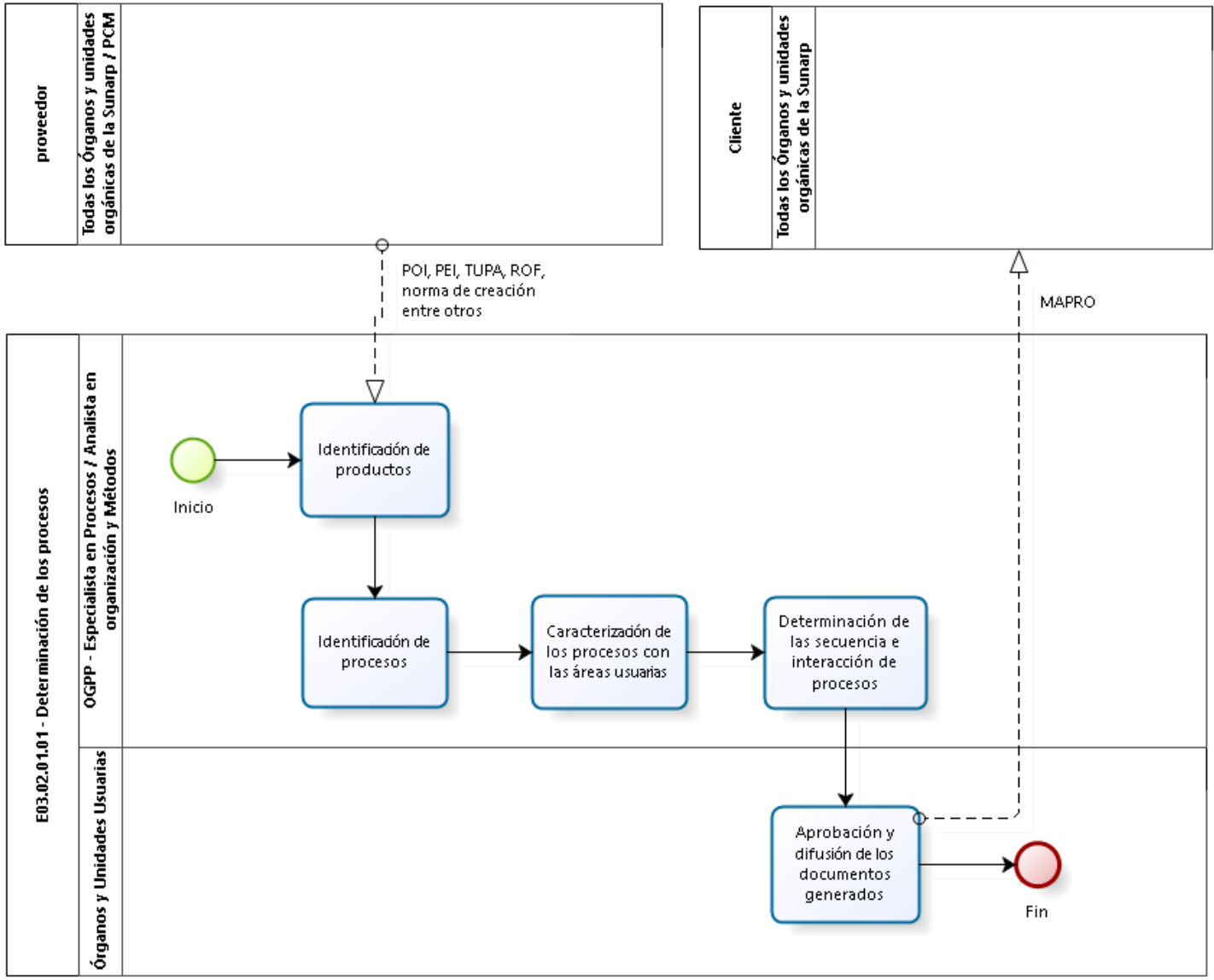
FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Código	E03.01.03.01	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1
Nombre	Elaboración de la Memoria Anual				
Objetivo	Comunicar el cumplimiento de metas, así como eventos destacables realizados a lo largo del año a nivel de Sede Central y Zonas Registrales de la SUNARP				
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Proceso relacionado	Elaboración de la Memoria Anual		
Áreas participantes/Alcance	Desde la elaboración del Oficio circular para solicitar información a las Unidades Orgánicas de Sede Central y Zonas Registrales, hasta la emisión de la Memoria Anual				
Base Legal/ normativa aplicable	- Decreto Supremo N° 012-2013-JUS - ROF DE SUNARP				
Siglas y Definiciones	OGPP: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto UPP: Unidad de Planeamiento y Presupuesto SC: Sede Central ZR: Zona Registral				
Proveedores	Entradas	Salidas	Cliente		
OGPP	Oficio Circular con Lineamientos del ejercicio anterior	Memoria Institucional	SC - Unidades Orgánicas ZR - Unidades Orgánicas		
N°	Actividad	Nombre del puesto ejecutor	Número correlativo del puesto	Unidad Orgánica	Documentos que se generan
1	Elaborar Oficio circular solicitando a las Unidades Orgánicas (Sede Central y Zonas Registrales) información para la elaboración de la Memoria Institucional.	Analista en Organización y Métodos / Asistente en Racionalización		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Oficio Circular
2	Enviar Oficio Circular a las Unidades Orgánicas y Zonas Registrales. Para el caso de Zonas Registrales Ejecutar procedimiento de S01.01.02.01 - Trámite de Documentación Externa.	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
3	Recibir información proporcionada y derivar al profesional que consolidará la información.	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
4	Consolidar la información y elaborar Memoria Institucional y proyecto de informe para aprobación de Resolución	Analista en Organización y Métodos / Asistente en Racionalización		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
5	Revisar, validar y visar Memoria Institucional y proyecto de informe para Resolución	Analista en Organización y Métodos / Asistente en Racionalización		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
6	Firmar Memoria Anual e informe para conocimiento de Gerencia General.	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
7	Presentar Memoria Anual al Directorio de la SUNARP. Nota: la presentación se da mediante reunión	Gerente General		Gerencia General	Memoria Anual
8	Aprobar la Memoria Anual y remitir a Gerencia General. Nota: de no ser aprobada se remitirá a OGPP para efectuar los ajustes que correspondan.	Directorio		Directorio	
9	Remitir a OGA y OGC para diseño, impresión y publicación. Ejecutar procedimiento E02.02.01.01 Diseño y edición de publicaciones y material informativo E02.01.03.03 Administración de Página Web y Portal de Transparencia	Gerente General		Gerencia General	
Indicador	Nombre	Mejoras en el cumplimiento de plazos de elaboración de la Memoria Anual			
	Fórmula	(Memoria Anual elaborada / Memoria Institucional programada para su elaboración) * 100 %			



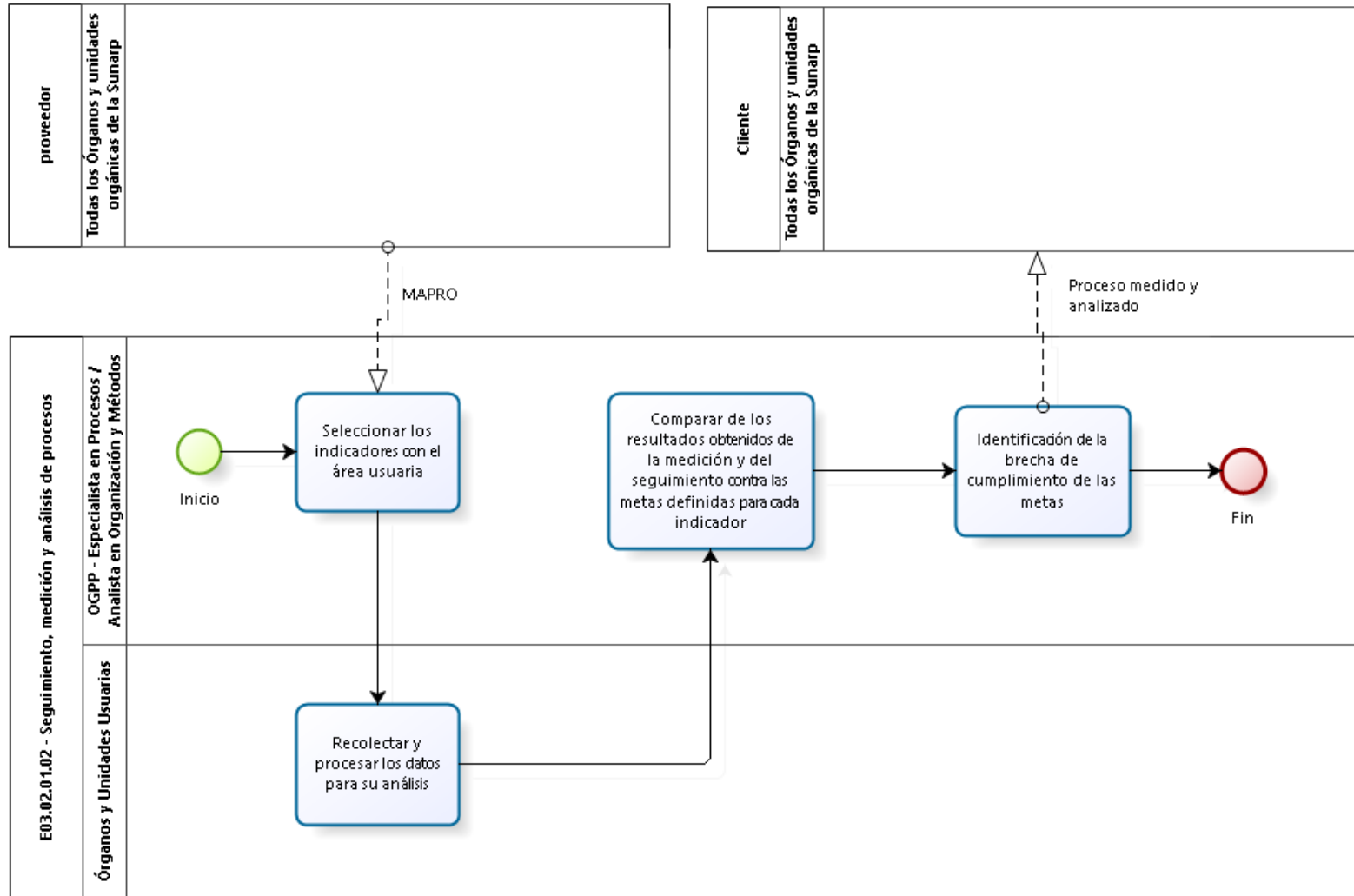
FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 1						
Código	E03.02	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1	
Nombre	Gestión por Procesos					
Objetivo	Contar con un Control de Calidad de los procesos definidos de la Entidad					
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto					
Áreas participantes/Alcance	Unidades Orgánicas					
Base Legal/ normativa aplicable	<ul style="list-style-type: none"> - Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. - Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, que aprueba la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG "Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado". - Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2019-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público. - Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por Procesos en las entidades de la administración pública. - Resolución N° 241-2017-SUNARP/SN, que conforma el Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa y el Equipo de Mejora Continua de la Sunarp, modificada por Resolución N° 088-2019-SUNARP/SN. 					
Proveedores	Entradas	Código de Procesos Nivel 2	Listado de Procesos Nivel 2	Responsable del Proceso Nivel 2	Salidas	Cliente
Todas los Órganos y unidades orgánicas de la Sunarp Secretaría de Gestión Pública - PCM SN GG DTR	POI, PEI, TUPA, ROF, norma de creación entre otros MAPRO Proceso medido y analizado Memo de requerimiento	E03.02.01	Implementación de la Gestión por Procesos	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	MAPRO Proceso medido y analizado Proceso mejorado/actualizado Rediseño de procedimientos Plan de Implementación	Todas los Órganos y unidades orgánicas de la Sunarp Usuarios
Secretaría de Gestión Pública - PCM	Norma Técnica Peruana para la Gestión de Servicios en el Sector Público	E03.02.02	Gestión de la Calidad de los Servicios	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Servicio Mejorado	Usuario / Ciudadano
Todas los Órganos y unidades orgánicas de la Sunarp Secretaría de Gestión Pública - PCM	Documento ISO Informe ISO	E03.02.03	Articulación de los Sistemas de Gestión	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Informe ISO revisado	Todas los Órganos y unidades orgánicas de la Sunarp Usuarios
Indicador	Nombre	Grado de efectividad de la simplificación de procedimientos				
	Fórmula	(Nro de procedimientos administrativos simplificados implementados / Nro Total de procedimientos administrativos solicitados para simplificación) x 100 %				
Controles	1) Seguimiento y medición de los procesos 2) Revisión de informes por profesionales del área					
Recursos Humanos	Comité de Simplificación Administrativa, Equipo de Mejora Continua, Especialista de Procesos y Mejora Continua, Analista en Organización y Métodos					
Instalaciones	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto					
Sistemas Informáticos	SISTRAM					
Equipos	Computadoras					

FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 2						
Código	E03.02.01	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1	
Nombre	Implementación de la Gestión por Procesos					
Objetivo	Contar con una metodología para la implementación de gestión por procesos de la Sunarp					
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto					
Áreas participantes/Alcance	Unidades Orgánicas					
Base Legal/ normativa aplicable	- Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.					
Proveedores	Entradas	Código de Procesos Nivel 3	Listado de Procesos Nivel 3	Responsable del Proceso Nivel 3	Salidas	Cliente
Todas los Órganos y unidades orgánicas de la Sunarp Secretaría de Gestión Pública - PCM	POI, PEI, TUPA, ROF, norma de creación entre otros	E03.02.01.01	Determinación de procesos	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Planeamiento	MAPRO	Todas los Órganos y unidades orgánicas de la Sunarp Usuario/Ciudadano
Todas los Órganos y unidades orgánicas de la Sunarp	MAPRO	E03.02.01.02	Seguimiento, medición y análisis de procesos	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Planeamiento	Proceso medido y analizado	Todas los Órganos y unidades orgánicas de la Sunarp Usuario/Ciudadano
Todas los Órganos y unidades orgánicas de la Sunarp	Proceso medido y analizado	E03.02.01.03	Mejora de procesos	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Planeamiento	Proceso mejorado/actualizado	Todas los Órganos y unidades orgánicas de la Sunarp Usuario/Ciudadano
SN GG DTR	Memo de requerimiento	E03.02.01.04	Aplicación de simplificación administrativa	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Planeamiento	Rediseño de procedimientos Plan de Implementación	Todas los Órganos y unidades orgánicas de la Sunarp Usuario/Ciudadano
Indicador	Nombre	Grado de cumplimiento de avance de la implementación de la gestión por procesos				
	Fórmula	$(\text{Macroproceso mejorado} / \text{Total de macroprocesos}) \times 100 \%$				
Controles	Seguimiento y medición de los procesos					
Recursos Humanos	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, Especialista en Procesos, Analista en organización y Métodos, Unidades Orgánicas					
Instalaciones	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto					
Sistemas Informáticos	--					
Equipos	Computadoras					

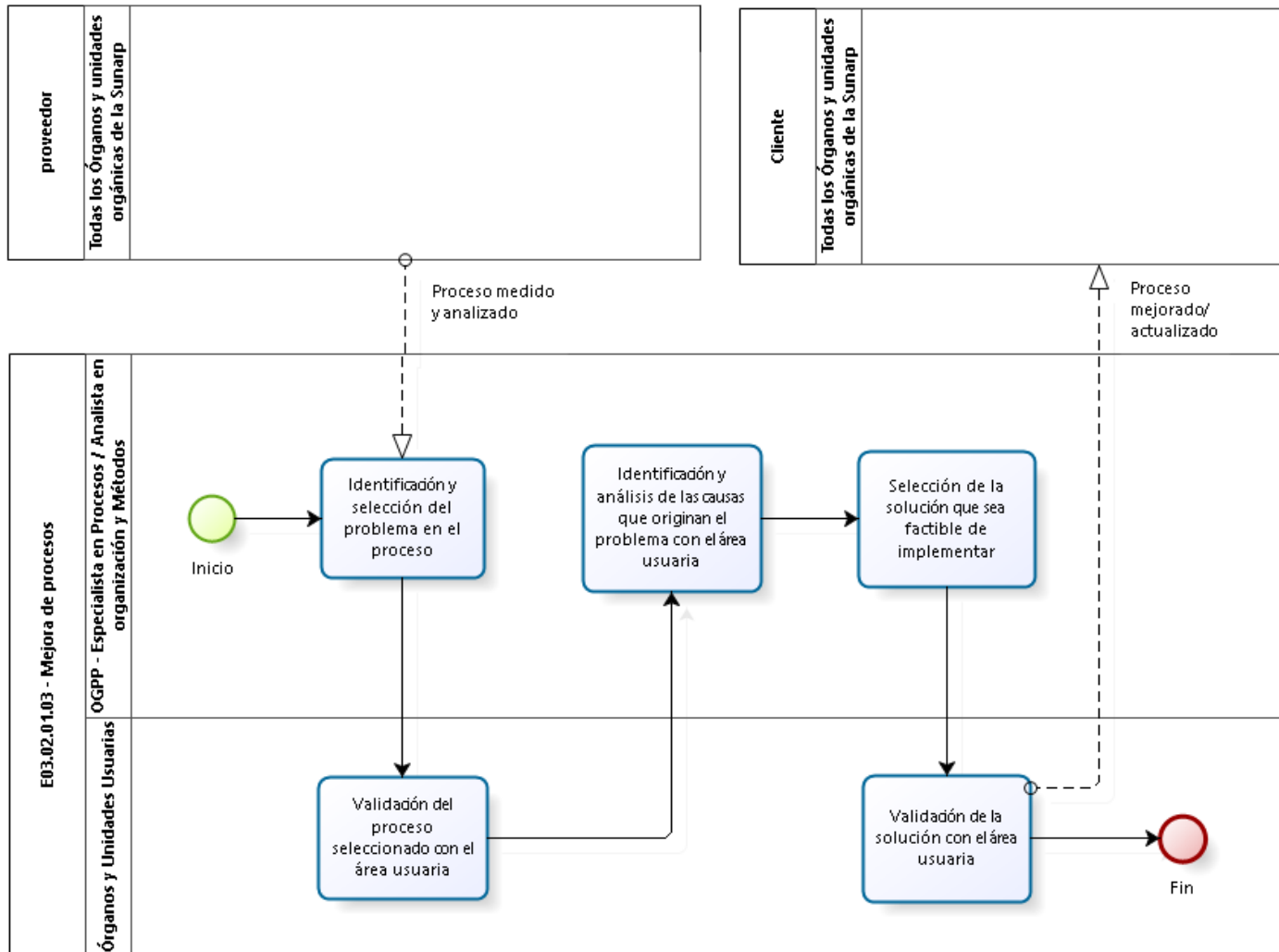
FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Código	E03.02.01.01	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1
Nombre	Determinación de los procesos				
Objetivo	Identificación de los procesos institucionales y la caracterización de los elementos que lo conforman.				
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Proceso relacionado	Implementación de la Gestión por Procesos		
Áreas participantes/Alcance	Desde la identificación de productos hasta la aprobación y difusión de los documentos generados.				
Base Legal/ normativa aplicable	- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.				
Siglas y Definiciones	MAPRO: Manual de Procedimientos				
Proveedores		Entradas	Salidas	Cliente	
Todas los Órganos y unidades orgánicas de la Sunarp Secretaría de Gestión Pública - PCM		POI, PEI, TUPA, ROF, norma de creación entre otros	MAPRO	Todas los Órganos y unidades orgánicas de la Sunarp	
N°	Actividad	Nombre del puesto ejecutor	Número correlativo del puesto	Unidad Orgánica	Documentos que se generan
1	Identificación de productos	Especialista en Procesos / Analista en organización y Métodos		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
2	Identificación de procesos	Especialista en Procesos / Analista en organización y Métodos		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
3	Caracterización de los procesos con las áreas usuarias	Especialista en Procesos / Analista en organización y Métodos		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
4	Determinación de la secuencia e interacción de procesos	Especialista en Procesos / Analista en organización y Métodos		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
5	Aprobación y difusión de los documentos generados	Órganos y Unidades Usuarias		Órganos y Unidades Usuarias	MAPRO
Indicador	Nombre	Porcentaje de MAPROS elaborados			
	Fórmula	(Cantidad MAPROS elaborados) / Total de Macro Procesos x 100%			



FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Código	E03.02.01.02	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1
Nombre	Seguimiento, medición y análisis de procesos				
Objetivo	Consiste en la verificación de su nivel de desempeño e identificación de oportunidades de mejora.				
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Proceso relacionado	Implementación de la Gestión por Procesos		
Áreas participantes/Alcance	Desde el seguimiento y medición de procesos hasta el análisis de procesos.				
Base Legal/ normativa aplicable	- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.				
Siglas y Definiciones	MAPRO: Manual de Procedimientos				
Proveedores		Entradas	Salidas		Cliente
Todas los Órganos y unidades orgánicas de la Sunarp		MAPRO	Proceso medido y analizado		Todas los Órganos y unidades orgánicas de la Sunarp
N°	Actividad	Nombre del puesto ejecutor	Número correlativo del puesto	Unidad Orgánica	Documentos que se generan
1	Seleccionar los indicadores con el área usuaria	Especialista en Procesos / Analista en Organización y Métodos		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
2	Recolectar y procesar los datos para su análisis	Órganos y Unidades Usuarias		Órganos y Unidades Usuarias	
3	Comparar de los resultados obtenidos de la medición y del seguimiento contra las metas definidas para cada indicador	Especialista en Procesos / Analista en Organización y Métodos		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
4	Identificación de la brecha de cumplimiento de las metas	Especialista en Procesos / Analista en Organización y Métodos		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Informe de medición de los procesos
Indicador	Nombre	Porcentaje de procesos analizados			
	Fórmula	(Cantidad de procesos analizados) / Total de Procesos programados para análisis x 100%			



FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Código	E03.02.01.03	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1
Nombre	Mejora de procesos				
Objetivo	Optimización del desempeño de los procesos en el marco de las prioridades de la entidad				
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Proceso relacionado	Implementación de la Gestión por Procesos		
Áreas participantes/Alcance	Desde la selección de problemas en los procesos hasta la implementación de la mejora				
Base Legal/ normativa aplicable	- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por Procesos en las entidades de la administración pública.				
Siglas y Definiciones	MAPRO: Manual de Procedimientos				
Proveedores		Entradas	Salidas	Cliente	
Todas los Órganos y unidades orgánicas de la Sunarp		Proceso medido y analizado	Proceso mejorado/actualizado	Todas los Órganos y unidades orgánicas de la Sunarp Usuario / Ciudadano	
N°	Actividad	Nombre del puesto ejecutor	Número correlativo del puesto	Unidad Orgánica	Documentos que se generan
1	Identificación y selección del problema en el proceso	Especialista en Procesos / Analista en organización y Métodos		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
2	Validación del proceso seleccionado con el área usuaria	Órganos y Unidades Usuarias		Órganos y Unidades Usuarias	
3	Identificación y análisis de las causas que originan el problema con el área usuaria	Especialista en Procesos / Analista en organización y Métodos		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
4	Selección de la solución que sea factible de implementar	Especialista en Procesos / Analista en organización y Métodos		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
5	Validación de la solución con el área usuaria	Órganos y Unidades Usuarias		Órganos y Unidades Usuarias	Procedimiento actualizado o procedimiento mejorado
Indicador	Nombre	Porcentaje de procesos mejorados			
	Fórmula	(Cantidad de procesos mejorados) / Total de Procesos programados para la mejora x 100%			

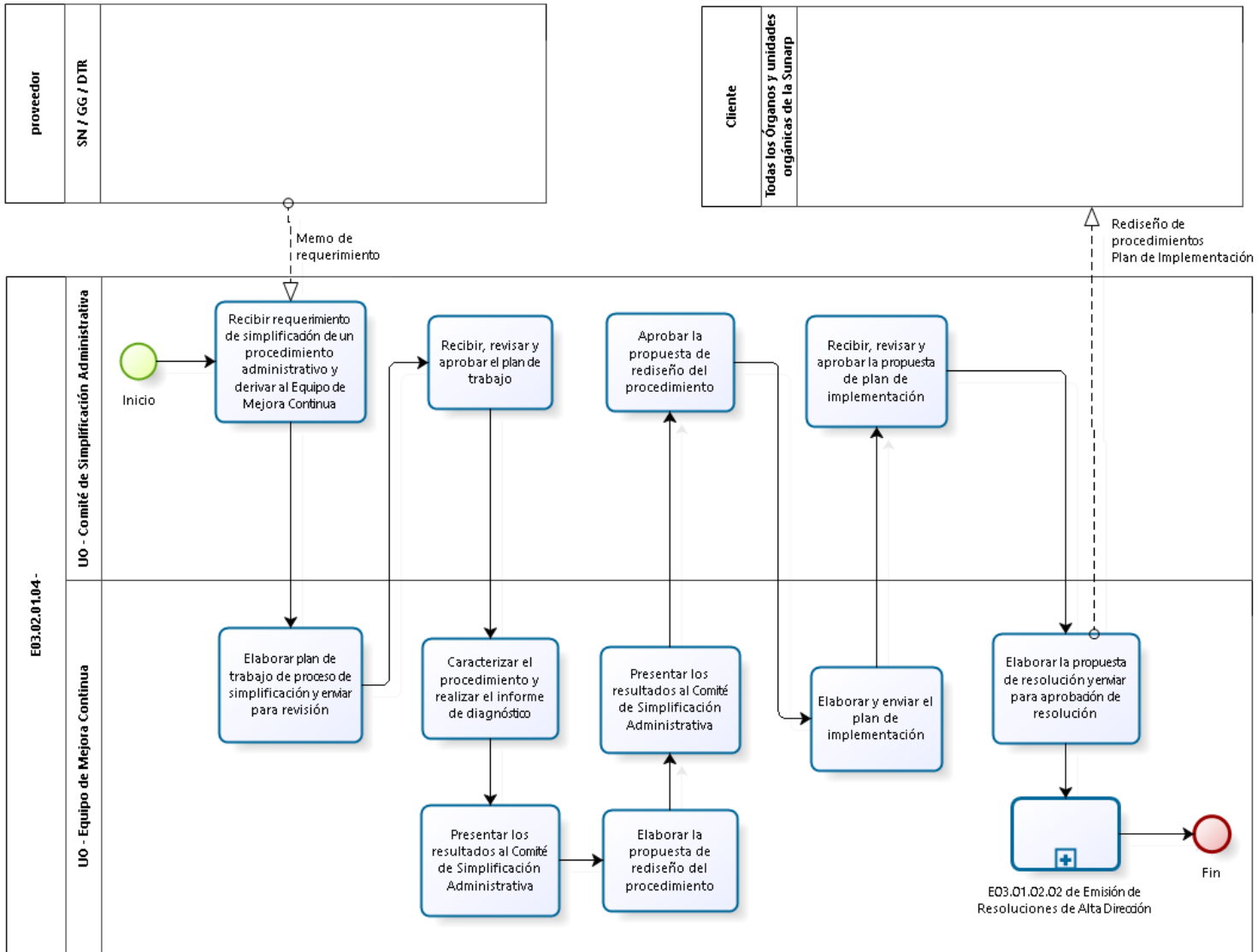


FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Código	E03.02.01.04	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1
Nombre	Aplicación de simplificación administrativa				
Objetivo	Simplificar los procedimientos para facilitar la atención al ciudadano y tener una gestión más rápida y transparente				
Dueño del Proceso/Responsable	Comité de Simplificación Administrativa Equipo de Mejora Continua	Proceso relacionado	Implementación de la gestión por Procesos		
Áreas participantes/Alcance	Desde la recepción del requerimiento hasta el envío de la resolución del rediseño de procesos y el plan de implementación				
Base Legal/ normativa aplicable	- Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba la metodología de simplificación administrativa y establece disposiciones para su implementación, para la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad. - Decreto Supremo N° 064-2010-PCM, Decreto Supremo que aprueba la metodología de determinación de costos de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad comprendidos en los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos de las Entidades Públicas, en cumplimiento del numeral 44.6 del artículo 44 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General				
Siglas y Definiciones	SN: Superintendencia Nacional SG: Secretaría General DTR: Dirección Técnica Registral				

Proveedores	Entradas	Salidas	Cliente
SN GG DTR	Memo de requerimiento	Rediseño de procedimientos Plan de Implementación	Todas los Órganos y unidades orgánicas de la Sunarp Usuario / Ciudadano

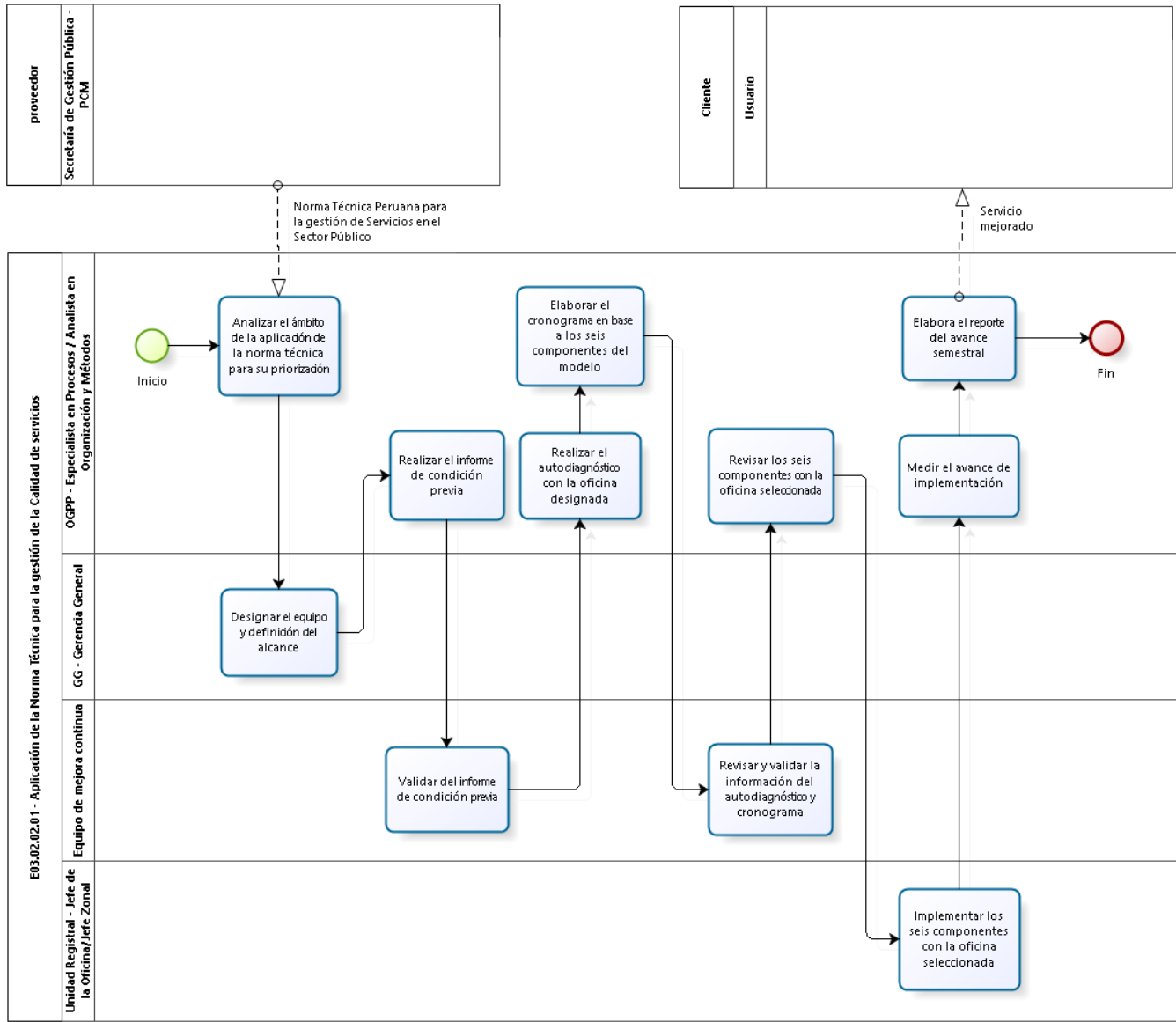
N°	Actividad	Nombre del puesto ejecutor	Número correlativo del puesto	Unidad Orgánica	Documentos que se generan
1	Recibir requerimiento de simplificación de un procedimiento administrativo y derivar al Equipo de Mejora Continua	Comité de Simplificación Administrativa		Unidades Orgánicas	
2	Elaborar plan de trabajo de proceso de simplificación y enviar para revisión	Equipo de Mejora Continua		Unidades Orgánicas	Plan de Trabajo
3	Recibir, revisar y aprobar el plan de trabajo	Comité de Simplificación Administrativa		Unidades Orgánicas	
4	Caracterizar el procedimiento y realizar el informe de diagnóstico.	Equipo de Mejora Continua		Unidades Orgánicas	
5	Presentar los resultados al Comité de Simplificación Administrativa	Equipo de Mejora Continua		Unidades Orgánicas	
6	Elaborar la propuesta de rediseño del procedimiento	Equipo de Mejora Continua		Unidades Orgánicas	Propuesta de rediseño del procedimiento
7	Presentar los resultados al Comité de Simplificación Administrativa	Equipo de Mejora Continua		Unidades Orgánicas	
8	Aprobar la propuesta de rediseño del procedimiento	Comité de Simplificación Administrativa		Unidades Orgánicas	
9	Elaborar y enviar el plan de implementación.	Equipo de Mejora Continua		Unidades Orgánicas	Plan de Implementación
10	Recibir, revisar y aprobar la propuesta de plan de implementación	Comité de Simplificación Administrativa		Unidades Orgánicas	
11	Elaborar la propuesta de resolución y enviar para aprobación de resolución Ejecutar procedimiento E03.01.02.02 de Emisión de Resoluciones de Alta Dirección	Equipo de Mejora Continua		Unidades Orgánicas	

Indicador	Nombre	Grado de efectividad de la simplificación de procedimientos
	Fórmula	$(\text{Nro de procedimientos administrativos simplificados implementados} / \text{Nro Total de procedimientos administrativos solicitados para simplificación}) * 100 \%$



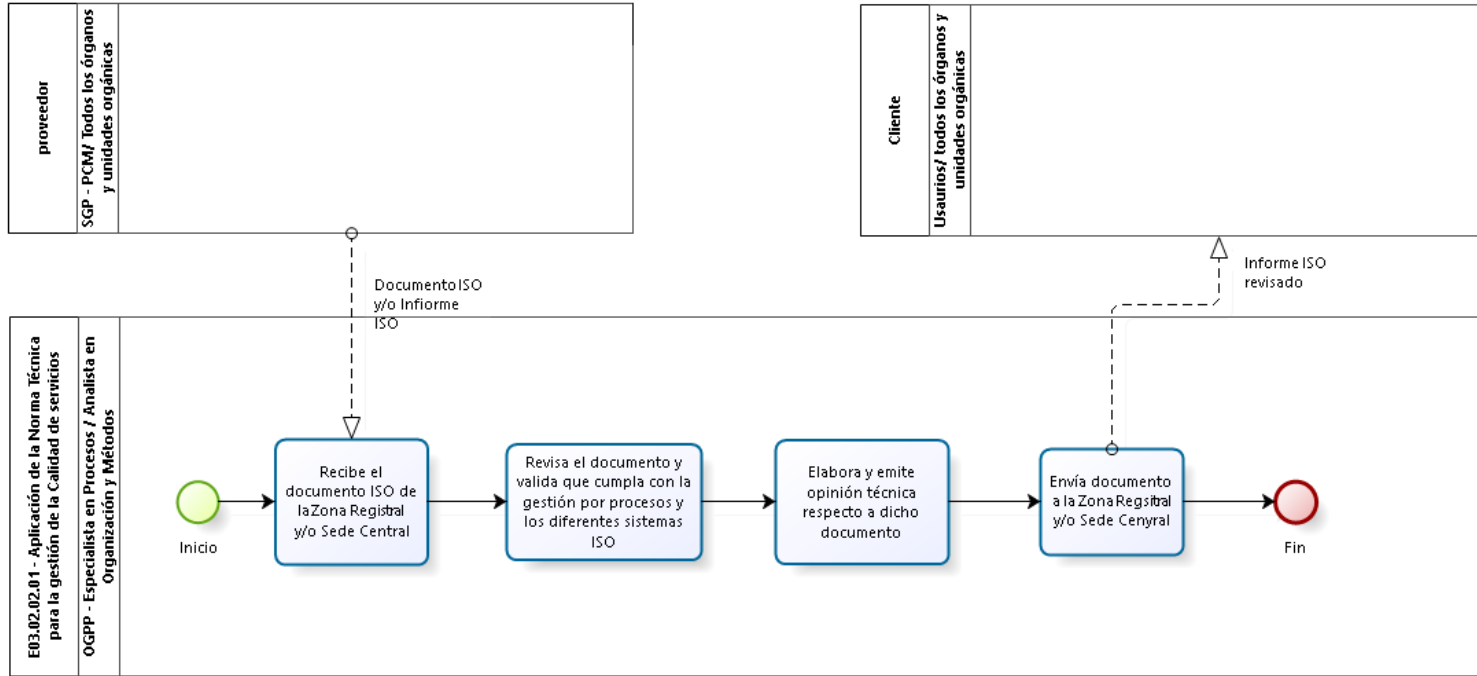
FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 2						
Código	E03.02.02	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1	
Nombre	Gestión de la Calidad de los servicios					
Objetivo	Contar con una herramienta que me permita gestionar la calidad de los servicios en las zonas registrales					
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto					
Áreas participantes/Alcance	Zonas Registrales, Unidades Orgánicas					
Base Legal/ normativa aplicable	Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2019-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público					
Proveedores	Entradas	Código de Procesos Nivel 3	Listado de Procesos Nivel 3	Responsable del Proceso Nivel 3	Salidas	Cliente
Secretaría de Gestión Pública - PCM	Norma Técnica Peruana para la gestión de Servicios en el Sector Público	E03.02.02.01	Aplicación de la Norma Técnica para la gestión de la Calidad de servicios	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Servicio Mejorado	Usuario
Indicador	Nombre	Grado de cumplimiento de los indicadores de procesos				
	Fórmula	(Nro. de indicadores que han alcanzado la meta / Nro. Total de indicadores de procesos) x 100 %				
Controles	Revisión de informes por profesionales del área					
Recursos Humanos	Gerente General, Equipo de mejora continua, Especialista de Procesos y Mejora Continua, Analista en organización y Métodos					
Instalaciones	Oficina de Planeamiento, Oficina General de Planeamiento y Presupuesto					
Sistemas Informáticos	--					
Equipos	Computadoras					

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Código	E03.02.02.01	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1
Nombre	Aplicación de la Norma Técnica para la gestión de la Calidad de servicios				
Objetivo	Gestionar la mejora de los bienes y servicios para contribuir con la mejora de la calidad de vida de las personas				
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Proceso relacionado	Gestión de la Calidad de los servicios		
Áreas participantes/Alcance	Desde la Etapa de Condiciones Previas hasta el seguimiento y control de las acciones de la implementación				
Base Legal/ normativa aplicable	- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2019-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público				
Siglas y Definiciones	NTP: Norma Técnica Peruana				
Proveedores	Entradas	Salidas	Cliente		
Secretaría de Gestión Pública - PCM	Norma Técnica Peruana para la gestión de Servicios en el Sector Público	Servicio mejorado	Usuario		
N°	Actividad	Nombre del puesto ejecutor	Número correlativo del puesto	Unidad Orgánica	Documentos que se generan
1	Analizar el ámbito de la aplicación de la norma técnica para su priorización	Especialista en Procesos / Analista en Organización y Métodos		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
2	Designar el equipo y definición del alcance	Gerencia General		Gerencia General	
3	Realizar el informe de condición previa	Especialista en Procesos / Analista en Organización y Métodos		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
4	Validar del informe de condición previa	Equipo de mejora continua		--	
5	Realizar el autodiagnóstico con la oficina designada	Especialista en Procesos / Analista en Organización y Métodos		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
6	Elaborar el cronograma en base a los seis componentes del modelo	Especialista en Procesos / Analista en Organización y Métodos		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
7	Revisar y validar la información del autodiagnóstico y cronograma	Equipo de mejora continua		--	
8	Revisar los seis componentes con la oficina seleccionada	Especialista en Procesos / Analista en Organización y Métodos		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
9	Implementar los seis componentes con la oficina seleccionada	Jefe de la Oficina/Jefe Zonal		Unidad Registral de la Zona	
10	Medir el avance de implementación	Especialista en Procesos / Analista en Organización y Métodos		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
11	Elabora el reporte del avance semestral	Especialista en Procesos / Analista en Organización y Métodos		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Informe del Avance Semestral
Indicador	Nombre	Porcentaje de avance de la implementación de la norma técnica para la gestión de Servicios en el Sector Público			
	Fórmula	Total de avance realizado / Total de Avance programado de la implementación x 100%			



FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 2						
Código	E03.02.03	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1	
Nombre	Articulación de los Sistemas de Gestión					
Objetivo	Coordinar la implementación de los diferentes sistemas de gestión ISO					
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto					
Áreas participantes/Alcance	Zonas Registrales, Unidades Orgánicas					
Base Legal/ normativa aplicable	- Decreto Supremo Nº 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.					
Proveedores	Entradas	Código de Procesos Nivel 3	Listado de Procesos Nivel 3	Responsable del Proceso Nivel 3	Salidas	Cliente
Todos los Órganos y unidades orgánicas de la Sunarp Secretaría de Gestión Pública - PCM	Documento ISO Informe ISO	E03.02.03.01	Monitoreo y Seguimiento de los Sistemas de Gestión	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Informe ISO revisado	Todos los Órganos y unidades orgánicas de la Sunarp Usuarios
Indicador	Nombre	Procesos ISO implementados y articulados				
	Fórmula	(Nro. Total de documentos ISO respondidos / Nro. Total de documentos ISO) x 100 %				
Controles	Revisión de informes por profesionales del área					
Recursos Humanos	Especialista de Procesos y Mejora Continua, Analista en Organización y Métodos					
Instalaciones	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto					
Sistemas Informáticos	--					
Equipos	Computadoras					

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Código	E03.02.03.01	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1
Nombre	Monitoreo y seguimiento de los Sistemas de Gestión				
Objetivo	Monitorear el seguimiento de la implementación y mantenimientos de los diferentes sistemas de gestión ISO de la SUNARP para que estén articulados entre si.				
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Proceso relacionado	Articulación de los Sistemas de Gestión		
Áreas participantes/Alcance	Zonas Registrales, Unidades Orgánicas				
Base Legal/ normativa aplicable	- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.				
Siglas y Definiciones	ISO: International Organization for Standardization				
Proveedores		Entradas	Salidas		Cliente
Todos los Órganos y unidades orgánicas de la Sunarp Secretaría de Gestión Pública - PCM		Documento ISO Informe ISO	Informe ISO revisado		Todos los Órganos y unidades orgánicas de la Sunarp Usuarios
N°	Actividad	Nombre del puesto ejecutor	Número correlativo del puesto	Unidad Orgánica	Documentos que se generan
1	Recibe el documento o informe ISO de la Zona Registral y/o Sede Central	Especialista en Procesos / Analista en Organización y Métodos		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
2	Revisa el documento y valida que cumpla con la gestión por procesos de la entidad y que está alineado entre los diferentes sistemas ISO	Especialista en Procesos / Analista en Organización y Métodos		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
3	Elabora y emite opinión técnica respecto a dicho documento	Especialista en Procesos / Analista en Organización y Métodos		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
4	Envía documento a la Zona Registral y/o Sede Central	Especialista en Procesos / Analista en Organización y Métodos		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Informe o Memorándum
Indicador	Nombre	Documentos ISO revisados			
	Fórmula	$(\text{Nro. Total de documentos ISO revisados y respondidos} / \text{Nro. Total de documentos ISO}) \times 100 \%$			



FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DE NIVEL 0: GESTIÓN DE INVERSIONES

FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 0						
Código	E04	Clasificación/Tipo		Estratégico		
Nombre	Gestión de Inversiones					
Objetivo	Gestionar la formulación y ejecución de los proyectos de inversión de la SUNARP					
Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Unidad Formuladora					
Alcance	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, Oficina General de Administración, Unidad Formuladora y Unidades Ejecutoras					
Proveedores	Entradas / Insumos	Listado de Procesos Nivel 1	Código de Procesos Nivel 1	Responsable del Proceso Nivel 1	Salidas	Usuarios / Clientes
MINJUS	Comunicación de solicitud para actualización para el PMI del Sector	Gestión de Inversiones	E04.01	Unidad Formuladora / Unidad Ejecutora	Resolución de aprobación del PMI Resolución de aprobación de modificación del PMI	E04.01.02.01 Formulación y evaluación de los proyectos de inversión E04.01.02.02 Registro de inversiones IOARR o inversiones no previstas en el PMI
E04.01.01.01 Requerimiento para la programación multianual de los proyectos de inversión	Resolución de aprobación del PMI Resolución de aprobación de modificación del PMI				Informe Registro de la Viabilidad del PI	E04.01.03.01 Ejecución de las inversiones
E04.01.01.01 Requerimiento para la programación multianual de los proyectos de inversión	Resolución de aprobación del PMI Resolución de aprobación de modificación del PMI				Informe Registro de inversión aprobada	E04.01.03.01 Ejecución de las inversiones
E04.01.02.01 Formulación y evaluación de los proyectos de inversión E04.01.02.02 Registro de inversiones IOARR o inversiones no previstas en el PMI	Informe Registro de la Viabilidad del PI Informe Registro de inversión aprobada				Informe de Consistencia_validado Expediente Técnico_Aprobado	Unidad Ejecutora Gerencia General
Indicador	Nombre				1. % Proyectos de Inversión viables 2. % IOARR 3. % de Asesorías en la Fase de Inversión Realizadas	
Indicador	Fórmula	1. (Nro. de proyectos de inversión registrados en el PMI (3 años) / Nro. Total de Proyectos de Inversión declarados viables tri anual) x 100 % 2. (Nro. de ideas de IOARR registradas / Nro. Total de IOARR aprobados) x 100 % 3. (Nro. de Asesorías realizadas / Nro. de Asesorías solicitadas) x 100 %				

6.2.- DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 1						
Código	E04.01	Clasificación/Tipo	Soporte	Versión	V1	
Nombre	Gestión de Inversiones					
Objetivo	Gestionar la formulación y ejecución de los proyectos de inversión de la SUNARP					
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Unidad Formuladora					
Áreas participantes/Alcance	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, Oficina General de Administración, Unidad Formuladora y Unidades Ejecutoras					
Base Legal/ normativa aplicable	Decreto Legislativo N° 1432, que modifica el Decreto Legislativo N°1252 que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones Decreto Legislativo N° 1252 y su Reglamento de Ley, que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones Resolución Directoral N° 001-2019-EF/63.01 que aprueba la Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones					
Proveedores	Entradas	Código de Procesos Nivel 2	Listado de Procesos Nivel 2	Responsable del Proceso Nivel 2	Salidas	Cliente
MINJUS	Comunicación de solicitud para actualización para el PMI del Sector	E04.01.01	Programación multianual de inversiones	Unidad Formuladora	Resolución de aprobación del PMI Resolución de aprobación de modificación del PMI	E04.01.02.01 Formulación y evaluación de los proyectos de inversión E04.01.02.02 Registro de inversiones IOARR o inversiones no previstas en el PMI
E04.01.01.01 Requerimiento para la programación multianual de los proyectos de inversión	Resolución de aprobación del PMI Resolución de aprobación de modificación del PMI	E04.01.02	Evaluación de las inversiones	Unidad Formuladora	Informe Registro de la Viabilidad del PI	E04.01.03.01 Ejecución de las inversiones
E04.01.01.01 Requerimiento para la programación multianual de los proyectos de inversión	Resolución de aprobación del PMI Resolución de aprobación de modificación del PMI			Unidad Formuladora	Informe Registro de inversión aprobada	E04.01.03.01 Ejecución de las inversiones
E04.01.02.01 Formulación y evaluación de los proyectos de inversión E04.01.02.02 Registro de inversiones IOARR o inversiones no previstas en el PMI	Informe Registro de la Viabilidad del PI Informe Registro de inversión aprobada	E04.01.03	Gestión para la ejecución de las inversiones	Unidad Ejecutora	Informe de Consistencia_validado Expediente Técnico_Aprobado	Unidad Ejecutora Gerencia General
Indicador	Nombre	1. % Proyectos de Inversión viables 2. % IOARR 3. % de Asesorías en la Fase de Inversión Realizadas				
	Fórmula	1. (Nro. de proyectos de inversión registrados en el PMI (3 años) / Nro. Total de Proyectos de Inversión declarados viables tri anual) x 100 % 2. (Nro. de ideas de IOARR registradas / Nro. Total de IOARR aprobados) x 100 % 3. (Nro. de Asesorías realizadas / Nro. de Asesorías solicitadas) x 100 %				

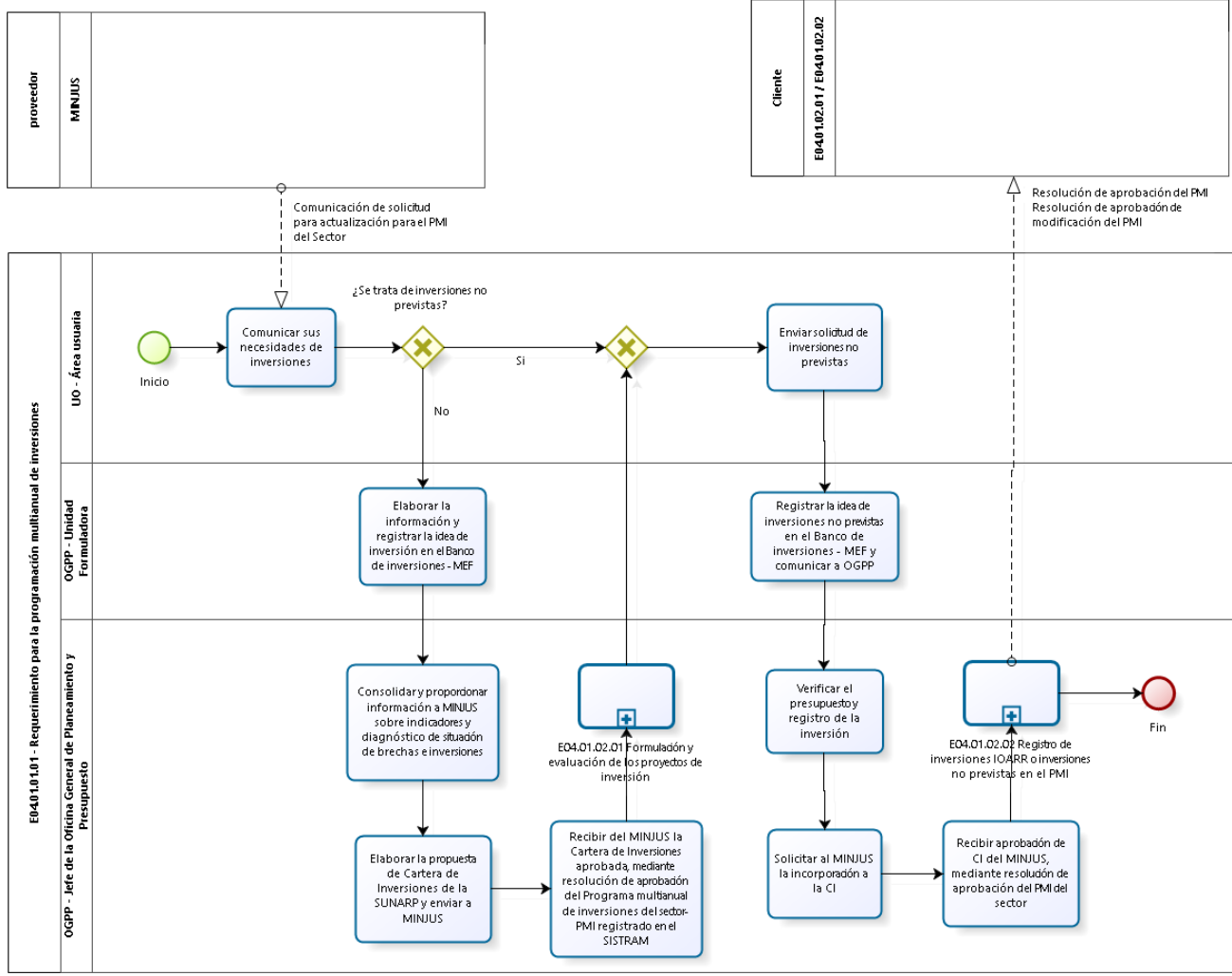
Controles	<ol style="list-style-type: none"> 1) Verificar el presupuesto y registro de la inversión 2) Evaluar el nivel de complejidad del Proyecto de Inversión y determinar el tipo de documento técnico de viabilidad 3) Recibir y verificar la solicitud del área usuaria 4) Validar el estudio de mercado y Verificar el Informe de Consistencia
Recursos Humanos	Unidad Formuladora, Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto
Instalaciones	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, Unidad Formuladora
Sistemas Informáticos	SISTRAM
Equipos	Computadoras

FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 2						
Código	E04.01.01	Clasificación/Tipo	Soporte	Versión	V1	
Nombre	Programación multianual de inversiones					
Objetivo	Formular, evaluar y declarar la viabilidad de los proyectos de inversión considerados en la programación multianual del Sector para la SUNARP					
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Unidad Formuladora					
Áreas participantes/Alcance	Unidades Orgánicas, OGPP, Unidad Formuladora					
Base Legal/ normativa aplicable	<ul style="list-style-type: none"> - Decreto Legislativo N° 1432, que modifica el Decreto Legislativo N°1252 que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones - Reglamento del Decreto Legislativo N°1252, Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones - Resolución Directoral N°001-2019-EF/63.01 que aprueba la Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones. 					
Proveedores	Entradas	Código de Procesos Nivel 3	Listado de Procesos Nivel 3	Responsable del Proceso Nivel 3	Salidas	Cliente
MINJUS	Comunicación de solicitud para actualización para el PMI del Sector	E04.01.01.01	Requerimiento para la programación multianual de inversiones	Unidad Formuladora	Resolución de aprobación del PMI Resolución de aprobación de modificación del PMI	E04.01.02.01 Formulación y evaluación de los proyectos de inversión E04.01.02.02 Registro de inversiones IOARR o inversiones no previstas en el PMI
Indicador	Nombre	% Proyectos de Inversión declarados viables				
	Fórmula	$(\text{Nro. Total de proyectos de inversión declarados viables} / \text{Nro. Total de Proyectos de Inversión propuestos en el PMI aprobado}) \times 100 \%$				
Controles	Verificar el presupuesto y registro de la inversión					
Recursos Humanos	Unidad Formuladora, Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto					
Instalaciones	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, Unidad Formuladora					
Sistemas Informáticos	SISTRAM, Aplicativo Informático del Banco de Inversiones					
Equipos	Computadoras					

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Código	E04.01.01.01	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1
Nombre	Requerimiento para la programación multianual de inversiones				
Objetivo	Solicitar la inclusión de la cartera de inversiones en el programa multianual de inversiones del Sector				
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Unidad Formuladora	Proceso relacionado	Programación multianual de inversiones		
Áreas participantes/Alcance	Desde que el área usuaria comunica sus necesidades de inversiones hasta la recepción de la aprobación de CI del MINJUS, mediante resolución de aprobación del PMI				
Base Legal/ normativa aplicable	<ul style="list-style-type: none"> - Decreto Legislativo N° 1432, que modifica el Decreto Legislativo N°1252 que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones - Reglamento del Decreto Legislativo N°1252, Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones - Resolución Directoral N°001-2019-EF/63.01 que aprueba la Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones. 				
Siglas y Definiciones	MINJUS: Ministerio de Justicia PMI: Programa multianual de inversiones CI: Cartera de inversiones				
Proveedores	Entradas	Salidas		Cliente	
MINJUS	Comunicación de solicitud para actualización para el PMI del Sector	Resolución de aprobación del PMI Resolución de aprobación de modificación del PMI		E04.01.02.01 Formulación y evaluación de los proyectos de inversión E04.01.02.02 Registro de inversiones IOARR o inversiones no previstas en el PMI	
N°	Actividad	Nombre del puesto ejecutor	Número correlativo del puesto	Unidad Orgánica	Documentos que se generan
1	Comunicar sus necesidades de inversiones ¿Se trata de inversiones no previstas? Si, ir a la actividad 6 No, continuar con la siguiente actividad	Área usuaria		Unidad Orgánica	Solicitud de inversión
2	Elaborar la información y registrar la idea de inversión en el Banco de inversiones - MEF	Unidad Formuladora		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Banco de inversiones - MEF
3	Consolidar y proporcionar información a MINJUS sobre indicadores y diagnóstico de situación de brechas e inversiones	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
4	Elaborar la propuesta de Cartera de Inversiones de la SUNARP y enviar a MINJUS	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Propuesta de Cartera de Inversiones de la SUNARP
5	Recibir del MINJUS la Cartera de Inversiones aprobada, mediante resolución de aprobación del Programa multianual de inversiones del sector- PMI Ir al procedimiento E04.01.02.01 Formulación y evaluación de los proyectos de inversión	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Resolución de aprobación del PMI

6	Enviar solicitud de inversiones no previstas	Área usuaria		Unidad Orgánica	
7	Registrar la idea de inversiones no previstas y comunicar a OGPP	Unidad Formuladora		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
8	Verificar el presupuesto y registro de la inversión	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
9	Solicitar al MINJUS la incorporación a la CI	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
10	Recibir aprobación de CI del MINJUS, mediante resolución de aprobación del PMI del sector Ir al procedimiento E04.01.02.02 Registro de inversiones IOARR o inversiones no previstas en el PMI	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Resolución de actualización del PMI

Indicador	Nombre	% Proyectos de Inversión declarados viables
	Fórmula	(Nro. Total de proyectos de inversión declarados viables / Nro. Total de Proyectos de Inversión propuestos en el PMI aprobado) x 100 %



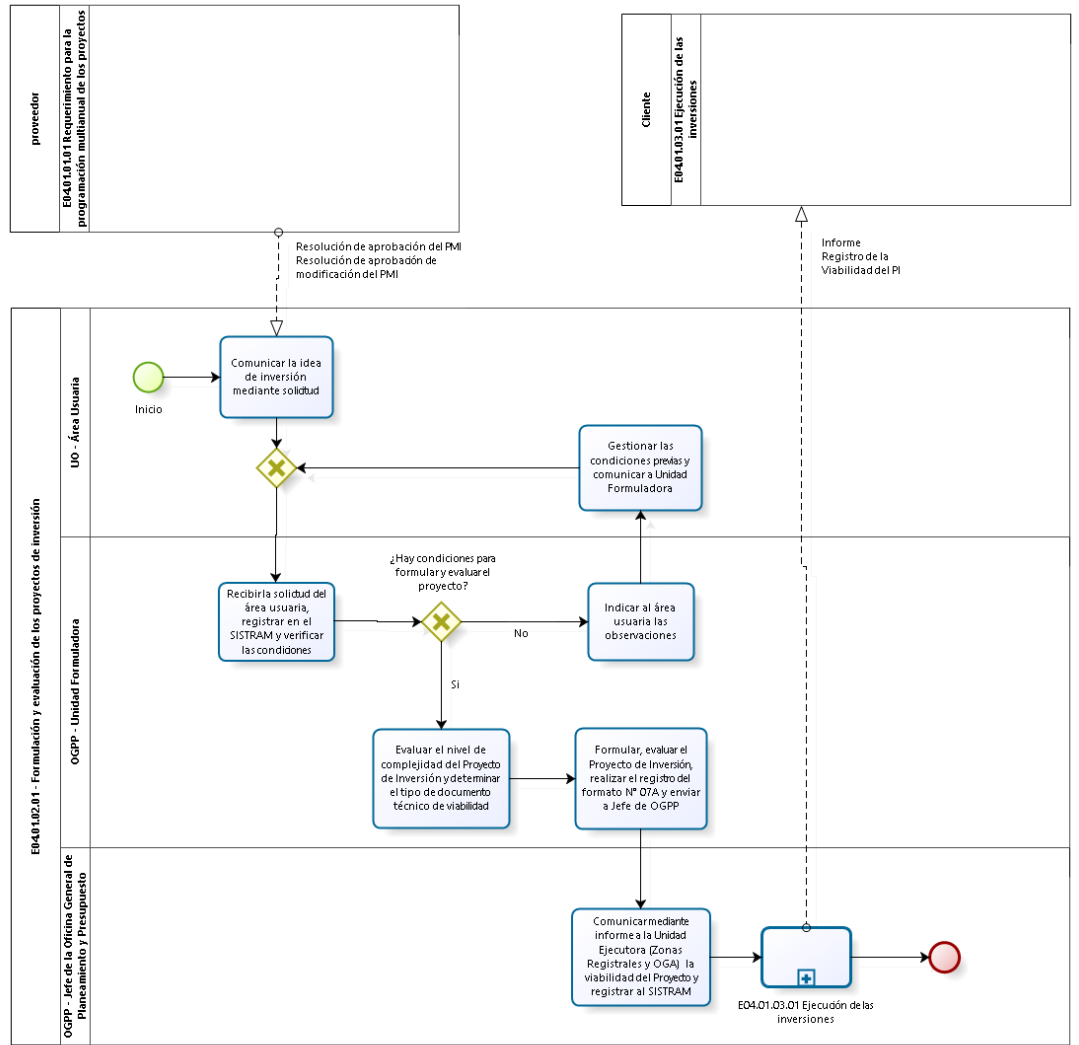
FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 2						
Código	E04.01.02	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1	
Nombre	Evaluación de las inversiones					
Objetivo	Ejecutar los proyectos de inversión pública que han sido declarados viables para la SUNARP					
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Unidad Formuladora					
Áreas participantes/Alcance	Unidades Orgánicas, Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, Unidad Formuladora					
Base Legal/ normativa aplicable	<ul style="list-style-type: none"> - Decreto Legislativo N° 1432, que modifica el Decreto Legislativo N°1252 que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones - Reglamento del Decreto Legislativo N°1252, Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones - Resolución Directoral N°001-2019-EF/63.01 que aprueba la Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones. 					
Proveedores	Entradas	Código de Procesos Nivel 3	Listado de Procesos Nivel 3	Responsable del Proceso Nivel 3	Salidas	Cliente
E04.01.01.01 Requerimiento para la programación multianual de los proyectos de inversión	Resolución de aprobación del PMI Resolución de aprobación de modificación del PMI	E04.01.02.01	Formulación y evaluación de los proyectos de inversión	Unidad Formuladora	Informe Registro de la Viabilidad del PI	E04.01.03.01 Ejecución de las inversiones
E04.01.01.01 Requerimiento para la programación multianual de los proyectos de inversión	Resolución de aprobación del PMI Resolución de aprobación de modificación del PMI	E04.01.02.02	Registro de inversiones IOARR o inversiones no previstas en el PMI	Unidad Formuladora	Informe Registro de inversión aprobada	E04.01.03.01 Ejecución de las inversiones
Indicador	Nombre	1. % Proyectos de Inversión viables 2. % IOARR				
	Fórmula	1. (Nro. de proyectos de inversión registrados en el PMI (3 años) / Nro. Total de Proyectos de Inversión declarados viables tri anual) x 100 % 2. (Nro. de ideas de IOARR registradas / Nro. Total de IOARR aprobados) x 100 %				
Controles	1) Evaluar el nivel de complejidad del Proyecto de Inversión y determinar el tipo de documento técnico de viabilidad 2) Recibir y verificar la solicitud del área usuaria					
Recursos Humanos	Unidad Formuladora, Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto					
Instalaciones	Oficina de Abastecimiento, Oficina General de Administración, Unidad Formuladora					
Sistemas Informáticos	SISTRAM					
Equipos	Computadoras					

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Código	E04.01.02.01	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1
Nombre	Formulación y evaluación de los proyectos de inversión				
Objetivo	Formular y evaluar proyectos de inversión de la SUNARP				
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Unidad Formuladora	Proceso relacionado	Evaluación de las inversiones		
Áreas participantes/Alcance	Desde la comunicación de la idea de inversión mediante solicitud hasta la comunicación a la Unidad Ejecutora de la viabilidad del PI				
Base Legal/ normativa aplicable	<ul style="list-style-type: none"> - Decreto Legislativo N° 1432, que modifica el Decreto Legislativo N°1252 que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones. - Reglamento del Decreto Legislativo N°1252, Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones. - Resolución Directoral N°001-2019-EF/63.01 que aprueba la Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones. 				
Siglas y Definiciones	OGPP: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto MINJUS: Ministerio de Justicia UF: Unidad Formuladora OGA: Oficina General de Administración Unidad Ejecutora: está conformada por las Zonas Registrales y OGA				

Proveedores	Entradas	Salidas	Cliente
E04.01.01.01 Requerimiento para la programación multianual de los proyectos de inversión	Resolución de aprobación del PMI Resolución de aprobación de modificación del PMI	Informe Registro de la Viabilidad del PI	E04.01.03.01 Ejecución de las inversiones

N°	Actividad	Nombre del puesto ejecutor	Número correlativo del puesto	Unidad Orgánica	Documentos que se generan
1	Comunicar la idea de inversión mediante solicitud	Área Usuaria		Unidad Orgánica	Solicitud de inversión
2	Recibir la solicitud del área usuaria y verificar las condiciones ¿Hay condiciones para formular y evaluar el proyecto? Si, ir a la actividad 5 No, continuar con la siguiente actividad	Unidad Formuladora		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
3	Indicar al área usuaria las observaciones	Unidad Formuladora		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
4	Gestionar las condiciones previas y comunicar a Unidad Formuladora Retornar a la actividad 2	Área Usuaria		Unidad Orgánica	
5	Evaluar el nivel de complejidad del Proyecto de Inversión y determinar el tipo de documento técnico de viabilidad.	Unidad Formuladora		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	

6	Formular, evaluar el Proyecto de Inversión, realizar el registro del formato N° 07A y enviar a Jefe de OGPP	Unidad Formuladora		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Informe de Declaración de viabilidad Documento Técnico del PI
7	Comunicar mediante informe a la Unidad Ejecutora (Zonas Registrales y OGA) la viabilidad del Proyecto. Ir al procedimiento E04.01.03.01 Ejecución de las inversiones	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Informe Registro de la Viabilidad del PI
Indicador	Nombre	% Proyectos de Inversión viables			
	Fórmula	(Nro. de proyectos de inversión registrados en el PMI (3 años) / Nro. Total de Proyectos de Inversión declarados viables tri anual) x 100 %			



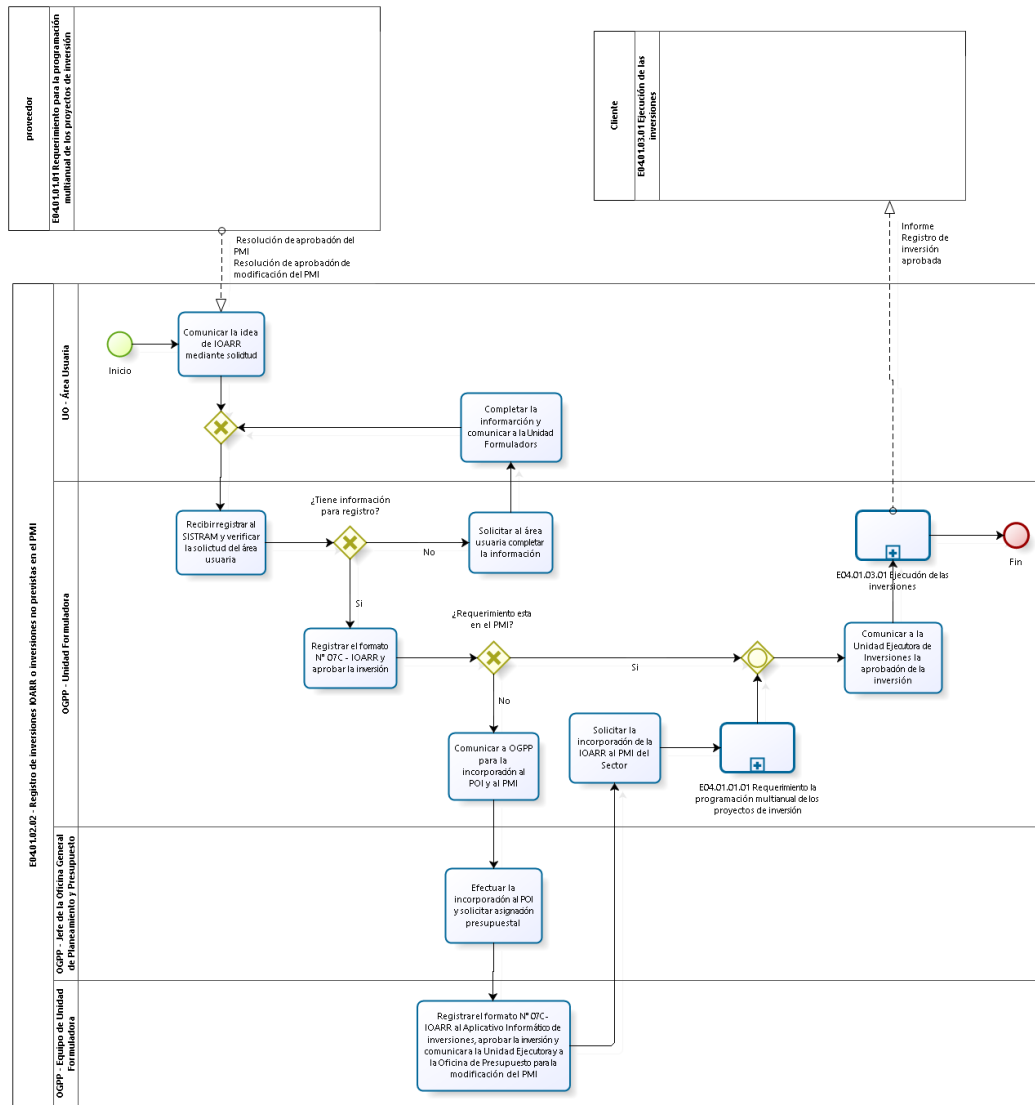
FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Código	E04.01.02.02	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1
Nombre	Registro de inversiones IOARR o inversiones no previstas en el PMI				
Objetivo	Formular y evaluar IOARR o inversiones no previstas de la SUNARP				
Dueño del Proceso/Responsable	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Unidad Formuladora	Proceso relacionado	Evaluación de las inversiones		
Áreas participantes/Alcance	Desde la comunicación de la idea de inversión hasta la comunicación a la Unidad Ejecutora de Inversiones la aprobación de la inversión.				
Base Legal/ normativa aplicable	<ul style="list-style-type: none"> - Decreto Legislativo N° 1432, que modifica el Decreto Legislativo N°1252 que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones - Reglamento del Decreto Legislativo N°1252, Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones - Resolución Directoral N°001-2019-EF/63.01 que aprueba la Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones. 				
Siglas y Definiciones	OGPP: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto MINJUS: Ministerio de Justicia UF IOARR: Inversión de optimización, ampliación marginal, reposición y rehabilitación				

Proveedores	Entradas	Salidas	Cliente
E04.01.01.01 Requerimiento para la programación multianual de los proyectos de inversión	Resolución de aprobación del PMI Resolución de aprobación de modificación del PMI	Informe Registro de inversión aprobada	E04.01.03.01 Ejecución de las inversiones

N°	Actividad	Nombre del puesto ejecutor	Número correlativo del puesto	Unidad Orgánica	Documentos que se generan
1	Comunicar la idea de IOARR mediante solicitud	Área Usuaria		Unidad Orgánica	Solicitud de inversiones
2	Recibir y verificar la solicitud del área usuaria ¿Tiene información para registro? Si, ir a la actividad 5 No, continuar con la siguiente actividad	Unidad Formuladora		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
3	Solicitar al área usuaria completar la información	Unidad Formuladora		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
4	Completar la información y comunicar a la Unidad Formuladora Retornar a la actividad 2	Área Usuaria		Unidad Orgánica	
5	Registrar el formato N° 07C - IOARR y aprobar la inversión ¿Requerimiento esta en el PMI? No, ir a la siguiente actividad Si, ir a la actividad 10	Unidad Formuladora		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Comunicación de inversión aprobada

6	Comunicar a OGPP para la incorporación al POI y al PMI	Unidad Formuladora		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Informe de Declaración de viabilidad Documento Técnico del PI
7	Efectuar la incorporación al POI y solicitar asignación presupuestal	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
8	Registrar el formato N° 07C - IOARR aprobar la inversión y comunicar a Unidad Ejecutora y a presupuesto para la modificación del PMI	Equipo de Unidad Formuladora		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
9	Solicitar la incorporación de la IOARR al PMI del Sector Ir al procedimiento E04.01.01.01 Requerimiento la programación multianual de los proyectos de inversión	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	E04.01.01.01 Formulación y aprobación de la programación multianual de los proyectos de inversión
10	Comunicar a la Unidad Ejecutora de Inversiones la aprobación de la inversión. Ir al procedimiento E04.01.03.01 Ejecución de las inversiones	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Informe Registro de inversión aprobada

Indicador	Nombre	% IOARR
	Fórmula	(Nro. de ideas de IOARR registradas / Nro. Total de IOARR aprobados) x 100 %

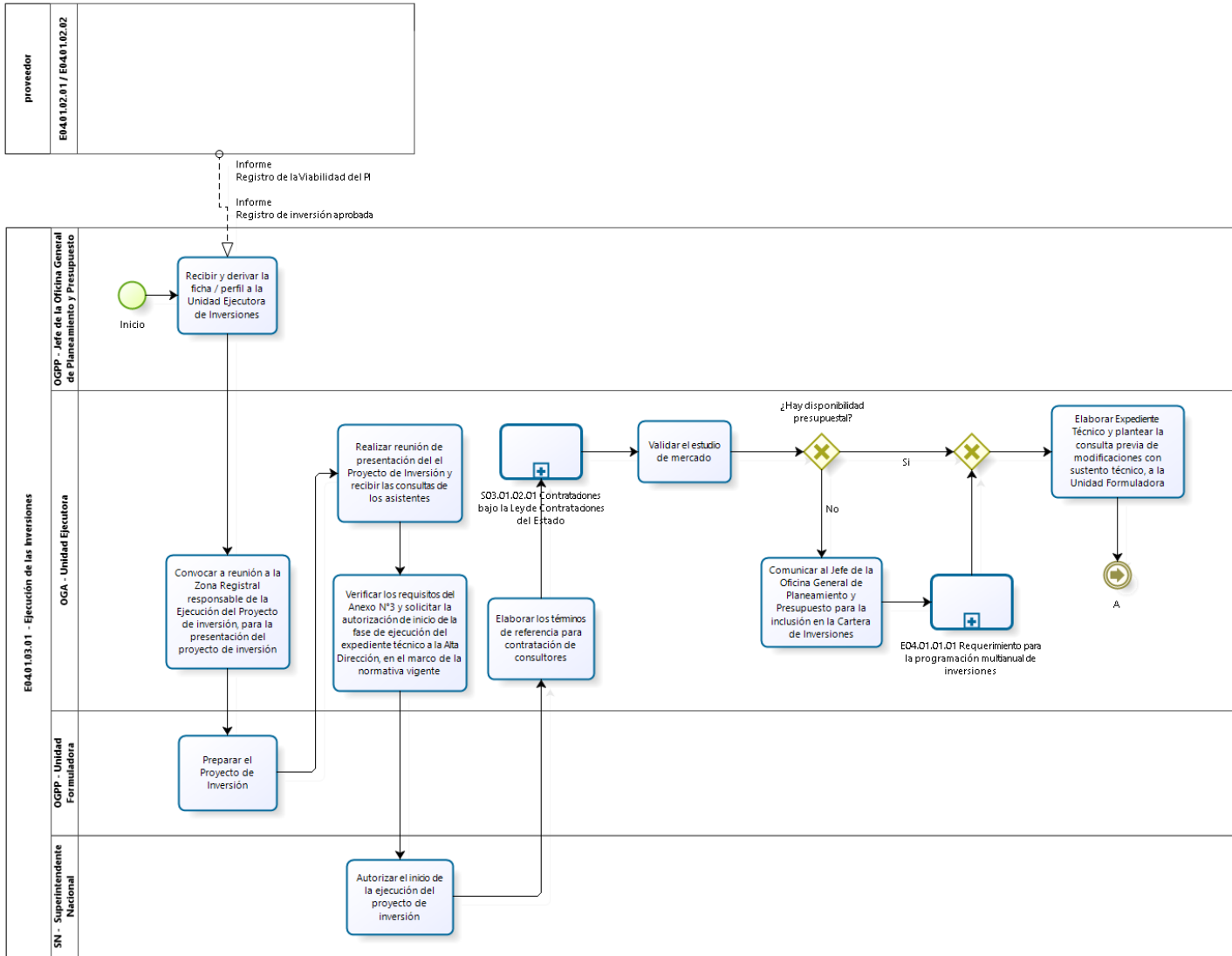


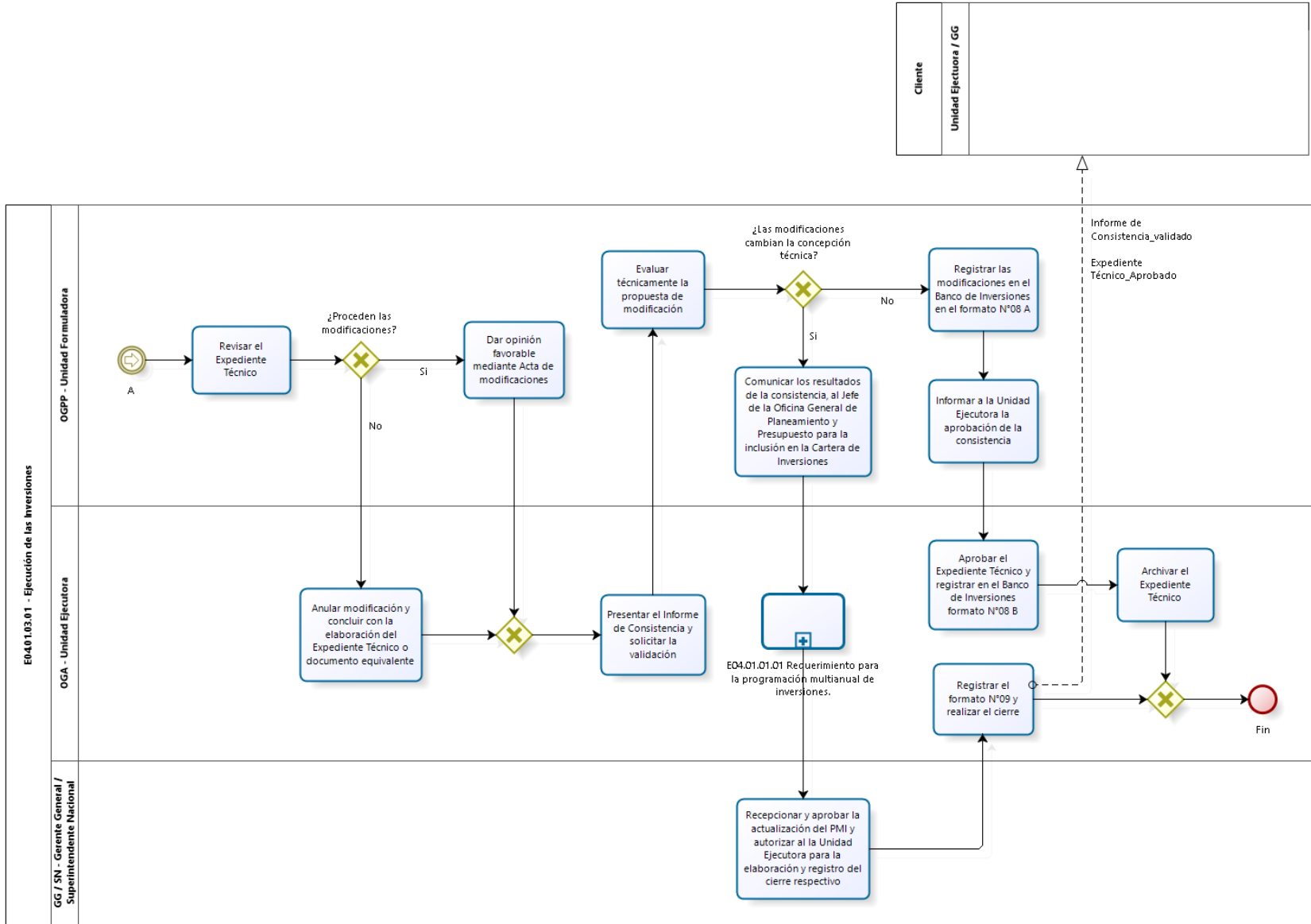
FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 2						
Código	E04.01.03	Clasificación/Tipo	Soporte	Versión	V1	
Nombre	Gestión para la ejecución de las inversiones					
Objetivo	Realizar las gestiones para la correcta ejecución de los proyectos de inversión					
Dueño del Proceso/Responsable	Unidad Ejecutora					
Áreas participantes/Alcance	Unidades Orgánicas, Oficina General de Administración					
Base Legal/ normativa aplicable	Decreto Legislativo N° 1432, que modifica el Decreto Legislativo N°1252 que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones Decreto Legislativo N° 1252 y su Reglamento de Ley, que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones Resolución Directoral N° 001-2019-EF/63.01 que aprueba la Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones Resolución N° 066-2016-SUNARP/SG Lineamientos para realizar visitas de supervisión a los órganos desconcentrados de la SUNARP Directivas internas					
Proveedores	Entradas	Código de Procesos Nivel 3	Listado de Procesos Nivel 3	Responsable del Proceso Nivel 3	Salidas	Cliente
E04.01.02.01 Formulación y evaluación de los proyectos de inversión E04.01.02.02 Registro de inversiones IOARR o inversiones no previstas en el PMI	Informe Registro de la Viabilidad del PI Informe Registro de inversión aprobada	E04.01.03.01	Ejecución de las inversiones	Unidad Ejecutora	Informe de Consistencia_validado Expediente Técnico_Aprobado Documento equivalente	Unidad Ejecutora Gerencia General
Indicador	Nombre	% de Asesorías en la Fase de Inversión Realizadas				
	Fórmula	$(\text{Nro. de Asesorías realizadas} / \text{Nro. de Asesorías solicitadas}) \times 100 \%$				
Controles	Validar el estudio de mercado y Verificar el Informe de Consistencia					
Recursos Humanos	Jefe de la Oficina General de Administración, Equipo Unidad Formuladora, Unidad Ejecutora, Superintendente Nacional, Gerente General					
Instalaciones	Oficina General de Administración					
Sistemas Informáticos	SISTRAM					
Equipos	Computadoras					

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Código	E04.01.03.01	Clasificación/Tipo	Estratégico	Versión	V1
Nombre	Ejecución de las Inversiones				
Objetivo	Describir las actividades para la correcta ejecución de los proyectos en la fase de inversión de la Institución				
Dueño del Proceso/Responsable	Unidad Ejecutora	Proceso relacionado	Gestión para la ejecución de las inversiones		
Áreas participantes/Alcance	Desde la recepción y derivación de la ficha / perfil a la Unidad Ejecutora de Inversiones hasta revisar y aprobar el Expediente Técnico				
Base Legal/ normativa aplicable	Decreto Legislativo N° 1432, que modifica el Decreto Legislativo N°1252 que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones Decreto Legislativo N° 1252 y su Reglamento de Ley, que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones Resolución Directoral N° 001-2019-EF/63.01 que aprueba la Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones Resolución N° 066-2016-SUNARP/SG Lineamientos para realizar visitas de supervisión a los órganos desconcentrados de la SUNARP Directivas internas				
Siglas y Definiciones	OGA: Oficina General de Administración Unidad Ejecutora: está conformada por las Zonas Registrales (14) y OGA				
Proveedores		Entradas		Salidas	
E04.01.02.01 Formulación y evaluación de los proyectos de inversión E04.01.02.02 Registro de inversiones IOARR o inversiones no previstas en el PMI		Informe Registro de la Viabilidad del PI Informe Registro de inversión aprobada		Informe de Consistencia_validado Expediente Técnico_Aprobado	
				Unidad Ejecutora Gerencia General	
N°	Actividad	Nombre del puesto ejecutor	Número correlativo del puesto	Unidad Orgánica	Documentos que se generan
1	Recibir y derivar la ficha / perfil a la Unidad Ejecutora de Inversiones	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Ficha / perfil
2	Convocar a reunión a la Zona Registral responsable de la Ejecución del Proyecto de inversión, para la presentación del proyecto de inversión	Unidad Ejecutora		Oficina General de Administración	
3	Preparar el Proyecto de Inversión	Unidad Formuladora		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
4	Realizar reunión de presentación del el Proyecto de Inversión y recibir las consultas de los asistentes	Unidad Ejecutora		Oficina General de Administración	
5	Verificar los requisitos del Anexo N°3 y solicitar la autorización de inicio de la fase de ejecución del expediente técnico a la Alta Dirección, en el marco de la normativa vigente	Unidad Ejecutora		Oficina General de Administración	

6	Autorizar el inicio de la ejecución del proyecto de inversión	Superintendente Nacional		Superintendencia Nacional	Documento de autorización
7	Elaborar los términos de referencia para contratación de consultores Ir al procedimiento S03.01.02.01 Contrataciones bajo la Ley de Contrataciones del Estado	Unidad Ejecutora		Oficina General de Administración	Términos de Referencia
8	Validar el estudio de mercado. ¿Hay disponibilidad presupuestal? Si, ir a la actividad 10 No, ir a la actividad 9	Unidad Ejecutora		Oficina General de Administración	
9	Comunicar al Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto para la inclusión en la Cartera de Inversiones. Ir al procedimiento E04.01.01.01 Requerimiento para la programación multianual de inversiones. Al concluir pasar a la actividad 10	Unidad Ejecutora		Oficina General de Administración	Comunicación
10	Elaborar Expediente Técnico y plantear la consulta previa de modificaciones con sustento técnico, a la Unidad Formuladora	Unidad Ejecutora		Oficina General de Administración	Expediente Técnico
11	Revisar el Expediente Técnico ¿Proceden las modificaciones? Si, ir a la actividad 13 No, ir a la actividad 12	Unidad Formuladora		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
12	Anular modificación y concluir con la elaboración del Expediente Técnico o documento equivalente. Continuar con la actividad 14	Unidad Ejecutora		Oficina General de Administración	
13	Dar opinión favorable mediante Acta de modificaciones Continuar con la actividad 14	Unidad Formuladora		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Acta de Modificaciones
14	Presentar el Informe de Consistencia y solicitar la validación	Unidad Ejecutora		Oficina General de Administración	Informe de Consistencia
15	Evaluar técnicamente la propuesta de modificación. ¿Las modificaciones cambian la concepción técnica? Si, ir a la actividad 16 No, ir a la actividad 19	Unidad Formuladora		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	

16	Comunicar los resultados de la consistencia, al Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto para la inclusión en la Cartera de Inversiones. Ir al procedimiento E04.01.01.01 Requerimiento para la programación multianual de inversiones.	Unidad Formuladora		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
17	Recepcionar y aprobar la actualización del PMI y autorizar al la Unidad Ejecutora para la elaboración y registro del cierre respectivo	Gerente General / Superintendente Nacional		Gerencia General / Superintendencia Nacional	
18	Registrar el formato N°09 y realizar el cierre. Fin del procedimiento	Unidad Ejecutora		Oficina General de Administración	Formato N°09
19	Registrar las modificaciones en el Banco de Inversiones en el formato N°08 A	Unidad Formuladora		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Formato N°08 A
20	Informar a la Unidad Ejecutora la aprobación de la consistencia	Unidad Formuladora		Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
21	Aprobar el Expediente Técnico y registrar en el Banco de Inversiones formato N°08 B	Unidad Ejecutora		Oficina General de Administración	Formato N°08 B
22	Archivar el Expediente Técnico. Fin del procedimiento	Unidad Ejecutora		Oficina General de Administración	
Indicador	Nombre	% de Asesorías en la Fase de Inversión Realizadas			
	Fórmula	(Nro. de Asesorías realizadas / Nro. de Asesorías solicitadas) x 100 %			







Yoseph Felix Cayco Rueda

Yoseph Felix Cayco Rueda nació el 22 de mayo de 1998 en la ciudad de Huánuco, cursó sus estudios secundarios en el colegio San Agustín Elite; en el año 2015 postula e ingresa a la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Culminó los cursos del plan de estudio en el año 2021 y enseguida concretó sus prácticas pre profesionales en el Centro de Salud Mental Comunitario Pakkarin dedicada a la atención especializada en salud mental.

Fue durante la realización de las practicas que se fue interesando en la calidad de servicio, que podrían mejorarse aplicando la gestión por procesos; esta asociación de su interés por este tema nace con una de las asignaturas de línea en la formación de ingeniero de sistemas, lo que motivó que se concrete una investigación bajo el contexto de la gestión por procesos y su incidencia en la calidad de servicios que hoy se pone a disposición en el ámbito académico



Edwar Michael Soria Rojas

Edwar Michael Soria Rojas, nació en el departamento de Junín provincia de Tarma en el año 1995, con sus padres se mudaron a la ciudad de Huánuco donde empezó sus estudios primarios y secundarios en el colegio Javier Pulgar Vidal, terminando el colegio en el año 2013 realizó su preparación para lograr ingresar a una de las universidades más destacadas del Perú y con tanto esfuerzo logró ingresar a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan a la Escuela Profesional De Ingeniería De Sistemas en el año 2015 donde adquirido habilidades y conocimientos en áreas como programación, bases de datos, redes y telecomunicaciones, sistemas operativos y gestión de proyectos, logró culminar sus estudios universitarios en el año 2022, sus prácticas lo realizó en la Oficina de Proyección Social y Extensión Cultural de la UNHEVAL donde logró fortalecer todos sus conocimientos adquiridos en la universidad, estos conocimientos y habilidades adquiridos durante sus estudios profesionales permitieron abrirle puertas a nuevas oportunidades.



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL

DE INGENIERO DE SISTEMAS

En Huánuco, a los ...21..... días del mes de diciembre..... de 2023, siendo las hrs, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, TÍTULO VII – CAPITULO VI Art. 75° al 80°, aprobado mediante Resolución Consejo Universitario N° 3412-2022-UNHEVAL; se procedió a la evaluación de la sustentación de la tesis colectiva titulado: "ANÁLISIS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA SUNARP OFICINA REGISTRAL HUÁNUCO, PERÚ, 2023", presentado por el Bachiller en Ingeniería de Sistemas: **SORIA ROJAS EDWAR MICHAEL**.

ASESOR DE TESIS: Mg. Mg. Alexander Frank Pasquel Cajas.

Este evento se realizó de forma presencial en la Sala de Sustentaciones de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas, ante los miembros del Jurado Calificador, integrado por los siguientes catedráticos:

PRESIDENTE: Dra. RAMÍREZ REYES GUADALUPE.

SECRETARIO: Mg. REYNA GONZÁLEZ JULISSA ELIZABETH.


VOCAL: Mg. CHUQUIYAURI SALDIVAR ELMER SANTIAGO.

ACCESITARIO: Ing. MEZA ORDOÑEZ LUIS ANDRÉS.

Finalizado el acto de sustentación, se procedió a la calificación conforme al Artículo 78° del Reglamento de Grados y Títulos, obteniéndose el siguiente resultado: **Nota:....16..** (...dieciseis.....) equivalente a la calificación de: BUENO..... Quedando el Bachiller en Ingeniería de Sistemas: **SORIA ROJAS EDWAR MICHAEL: APROBADO**

Con lo que se dio por concluido el acto y en fe de la cual firman los miembros del jurado Calificador.


.....
PRESIDENTE


.....
SECRETARIO


.....
VOCAL



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE INGENIERO DE SISTEMAS

En Huánuco, a los ...21..... días del mes de ...diciembre..... de 2023, siendo las9:00 hrs, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, TÍTULO VII – CAPITULO VI Art. 75° al 80°, aprobado mediante Resolución Consejo Universitario N° 3412-2022-UNHEVAL; se procedió a la evaluación de la sustentación de la tesis colectiva titulado: "ANÁLISIS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA SUNARP OFICINA REGISTRAL HUÁNUCO, PERÚ, 2023", presentado por el Bachiller en Ingeniería de Sistemas: CAYCO RUEDA YOSEPH FELIX.

ASESOR DE TESIS: Mg. Mg. Alexander Frank Pasquel Cajas.

Este evento se realizó de forma presencial en la Sala de Sustentaciones de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas, ante los miembros del Jurado Calificador, integrado por los siguientes catedráticos:

PRESIDENTE: Dra. RAMIREZ REYES GUADALUPE.

SECRETARIO: Mg. REYNA GONZÁLEZ JULISSA ELIZABETH.

VOCAL: Mg. CHUQUIYAURI SALDIVAR ELMER SANTIAGO.

ACCESITARIO: Ing. MEZA ORDOÑEZ LUIS ANDRÉS.

Finalizado el acto de sustentación, se procedió a la calificación conforme al Artículo 78° del Reglamento de Grados y Títulos, obteniéndose el siguiente resultado: Nota: 16..... (...dieciseis.....) equivalente a la calificación de: BUENO..... Quedando el Bachiller en Ingeniería de Sistemas: CAYCO RUEDA YOSEPH FELIX: APROBADO

Con lo que se dio por concluido el acto y en fe de la cual firman los miembros del jurado Calificador.


.....
PRESIDENTE


.....
SECRETARIO


.....
VOCAL



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"

Licenciada con Resolución del Consejo Directivo N° 099-2019-S'UNEDU/CD

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

CONSTANCIA DE SIMILITUD N° 18 SOFTWARE ANTIPLAGIO

TURNITIN-FIIS-UNHEVAL.

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas, emite la presente constancia de Antiplagio, aplicando el Software TURNITIN, la cual reporta un 7% de similitud, correspondiente a los interesados (a) **Soria Rojas Edwar Michael y Cayco Rueda Yoseph Felix** de la Carrera Profesional de Ingeniería de Sistemas. Del trabajo de investigación "**ANALISIS DE LA GESTION POR PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA SUNARP OFICINA REGISTRAL HUÁNUCO, PERÚ, 2023**", considerado como asesor(a) al Mg. Alexander Pasquel Cajas.

DECLARANDO (APTO)

Se expide la presente, para los trámites pertinentes

Pillco Marca, 27 de diciembre 2023

Dr. (a) *Guadalupe Ramírez Reyes*
Director(a) de la Unidad de Investigación
de la Facultad de Ingeniería Industrial y Sistemas
UNHEVAL

NOMBRE DEL TRABAJO
**ANALISIS DE LA GESTION POR PROCESOS Y
SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE
SERVICIOS EN LA SUNARP OFICINA
REGISTRAL HUÁNUCO, PERÚ, 2023**

AUTOR
**Soria Rojas Edwar Michael
Cayco Rueda Yoseph Felix**

RECuento DE PALABRAS
49938 Words

RECuento DE CARACTERES
289645 Characters

RECuento DE PÁGINAS
219 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO
4.3MB

FECHA DE ENTREGA
Dec 27, 2023 9:23 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME
Dec 27, 2023 9:26 PM GMT-5

● **7% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 0% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)

● 7% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 0% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.unheval.edu.pe	7%
	Internet	
2	Universidad Continental on 2018-10-15	<1%
	Submitted works	

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado	X	Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría		Doctorado
-----------------	---	-----------------------------	--	------------------	----------	--	-----------

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS
Escuela Profesional	INGENIERÍA DE SISTEMAS
Carrera Profesional	INGENIERÍA DE SISTEMAS
Grado que otorga	-----
Título que otorga	INGENIERO DE SISTEMAS

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	-----
Nombre del programa	-----
Título que Otorga	-----

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Nombre del Programa de estudio	-----
Grado que otorga	-----

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Apellidos y Nombres:	CAYCO RUEDA YOSEPH FELIX						
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular: 942986216
Nro. de Documento:	71621298				Correo Electrónico: cayco258456@gmail.com		

Apellidos y Nombres:	SORIA ROJAS EDWAR MICHAEL						
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular: 983530872
Nro. de Documento:	76362607				Correo Electrónico: azulitocorazon591@gmail.com		

Apellidos y Nombres:							
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:		

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos** según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Apellidos y Nombres:	PASQUEL CAJAS ALEXANDER FRANK			ORCID ID: https://orcid.org/0000-0002-0603-0329
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>
	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de documento:	46084104

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres** completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	DRA. GUADALUPE RAMÍREZ REYES
Secretario:	MG. JULISSA REYNA GONZÁLEZ
Vocal:	MG. ELMER CHUQUIYAURI SALDIVAR
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	ING. LUIS MEZA ORDOÑEZ

5. Declaración Jurada: *(Ingrese todos los datos requeridos completos)*

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: <i>(Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)</i>
“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA SUNARP OFICINA REGISTRAL HUÁNUCO, PERÚ, 2023”
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: <i>(tal y como está registrado en SUNEDU)</i>
TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE SISTEMAS
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

6. Datos del Documento Digital a Publicar: *(Ingrese todos los datos requeridos completos)*





Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: <i>(Verifique la Información en el Acta de Sustentación)</i>			2023			
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: <i>(Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)</i>	Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis Formato Artículo	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Patente de Invención	<input type="checkbox"/>
	Trabajo de Investigación	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos	<input type="checkbox"/>
	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Otros <i>(especifique modalidad)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palabras Clave: <i>(solo se requieren 3 palabras)</i>	GESTION		PROCESOS		SERVICIOS	
Tipo de Acceso: <i>(Marque con X según corresponda)</i>	Acceso Abierto	<input checked="" type="checkbox"/>	Condición Cerrada (*)	<input type="checkbox"/>		
	Con Periodo de Embargo (*)	<input type="checkbox"/>	Fecha de Fin de Embargo:	<input type="text"/>		
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? <i>(ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):</i>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Información de la Agencia Patrocinadora:	<input type="text"/>					

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma: 		
Apellidos y Nombres:	CAYCO RUEDA YOSEPH FELIX	Huella Digital
DNI:	71621298	
Firma: 		
Apellidos y Nombres:	SORIA ROJAS EDWAR MICHAEL	Huella Digital
DNI:	76362607	
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Fecha: 30 de diciembre del 2023		

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.