



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**

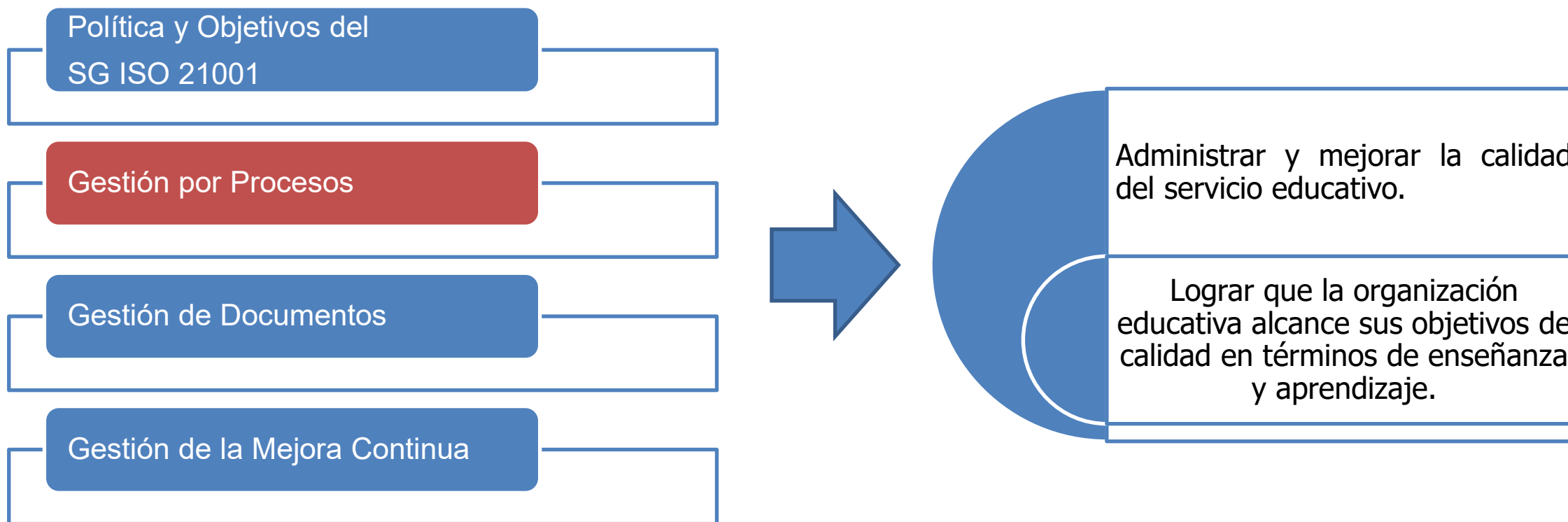


INSTITUTO PARA LA  
**CALIDAD  
PUCP**

# GESTIÓN POR PROCESOS COMO HERRAMIENTA DE MEJORA



## ¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS?





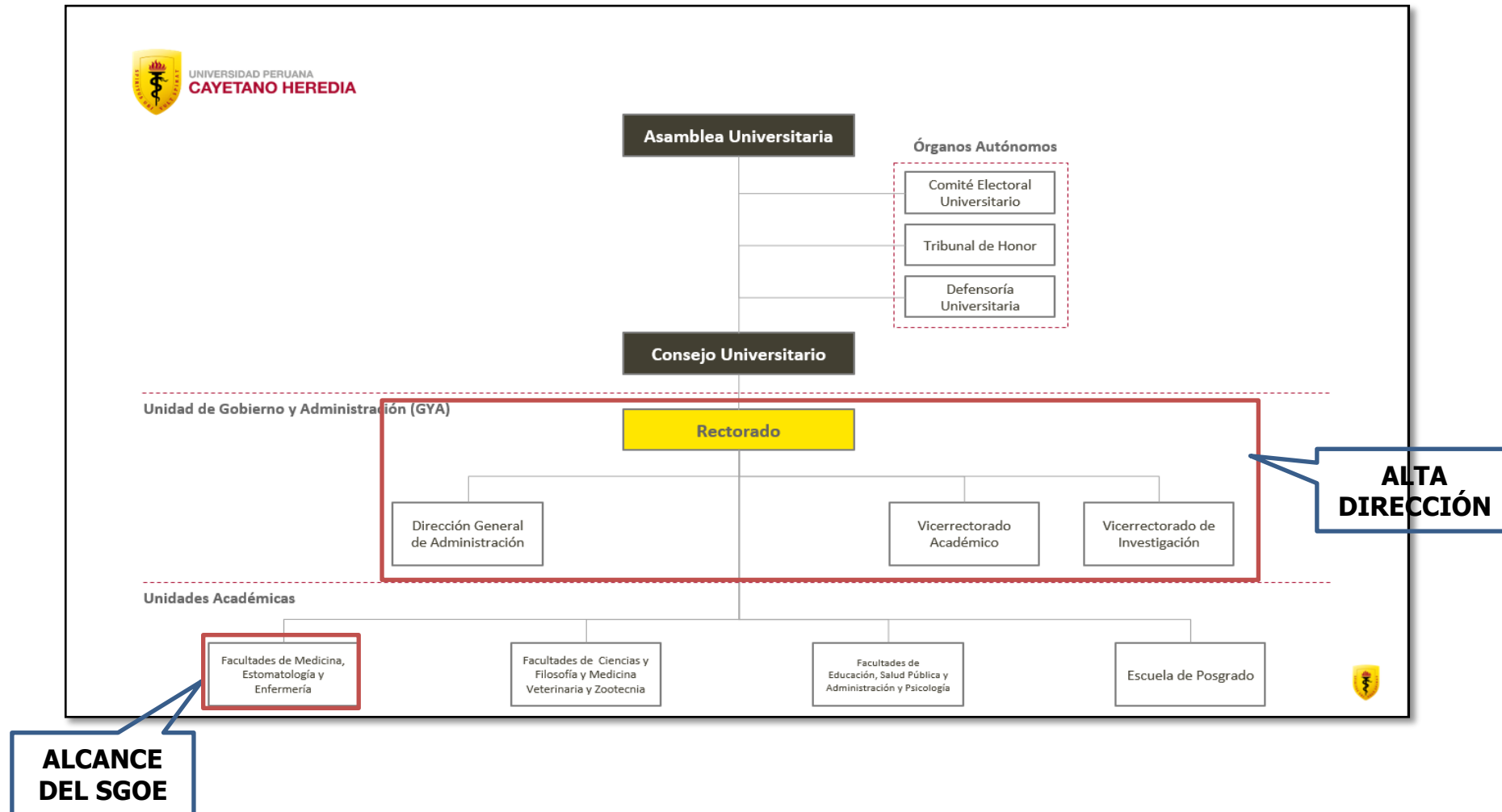
## Aplicabilidad de la Norma ISO 21001



Es aplicable para todas las organizaciones educativas que use un currículo para apoyar el desarrollo de competencias a través de la enseñanza, el aprendizaje o la investigación, independientemente del tipo, tamaño o método de presentación.



## ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EDUCATIVA





## POLITICA DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN EDUCATIVA

La Universidad Peruana Cayetano Heredia (UPCH) es una institución de educación superior, que tiene como propósito fundamental convertir a las personas en agentes de cambio científico, tecnológico, social y ambiental, a través de la educación a lo largo de la vida, formando profesionales con compromiso social y ético, que aportan soluciones integrales de impacto con una fuerte base de investigación y respeto a la diversidad y el entorno; por ello nos comprometemos a:

Brindar una formación profesional integral, a través de procesos alineados al plan estratégico de la UPCH, que aporte al desarrollo sostenible y a la solución de los problemas nacionales y globales, consolidando a la universidad como referente académico, de investigación e innovación de alta calidad e interdisciplinaridad;

Cumplir con el marco normativo vigente, compromisos legales y otros aplicables y asumidos por la UPCH.

Mejorar en forma continua el desempeño del sistema de gestión.

Asegurar la satisfacción de nuestros estudiantes y grupos de interés, así como la responsabilidad social de acuerdo a las necesidades requeridas.

Mantener la gestión de la propiedad intelectual, aplicada en todos los procesos de la UPCH, comprometiéndonos al cumplimiento de los derechos de la propiedad que se generen en base a la investigación y desarrollo de la universidad.

---

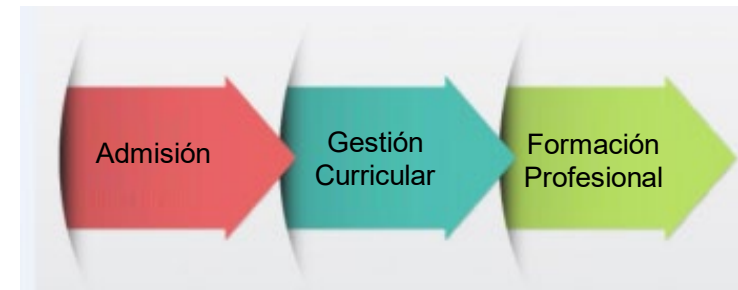
Dr. Enrique Castañeda Saldaña  
RECTOR

Revisión: 2  
Fecha: 20/01/2023

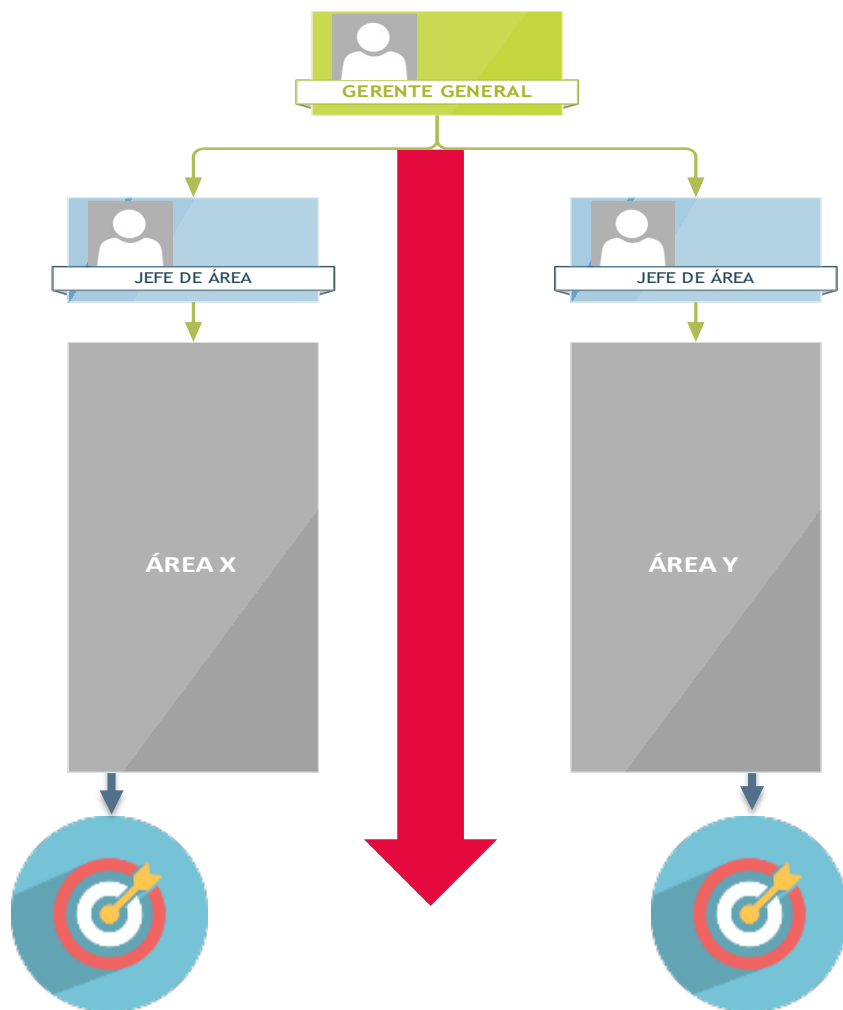
¿Cuál es la diferencia entre la gestión por procesos y la gestión funcional?



ORGANIGRAMA  
Enfoque Funcional



INTERACCIÓN  
Enfoque por Procesos



Modelo donde las funciones y/o áreas son el eje de la gestión de la organización



**¿Y LOS USUARIOS DE NUESTROS SERVICIOS?**



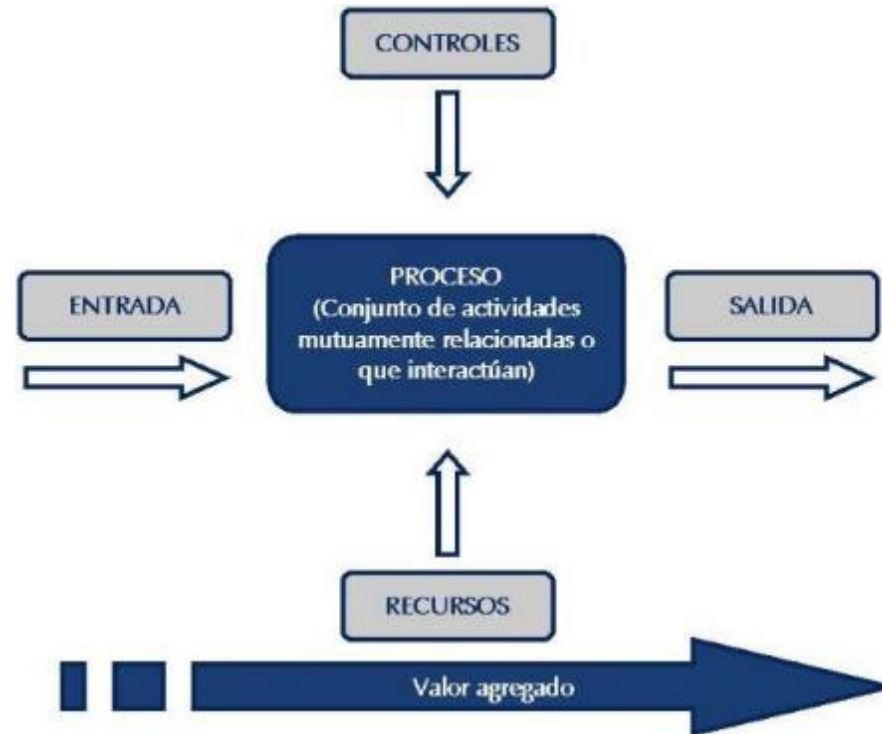
¿Qué es un proceso?







# Proceso



Fuente: ISO 9000



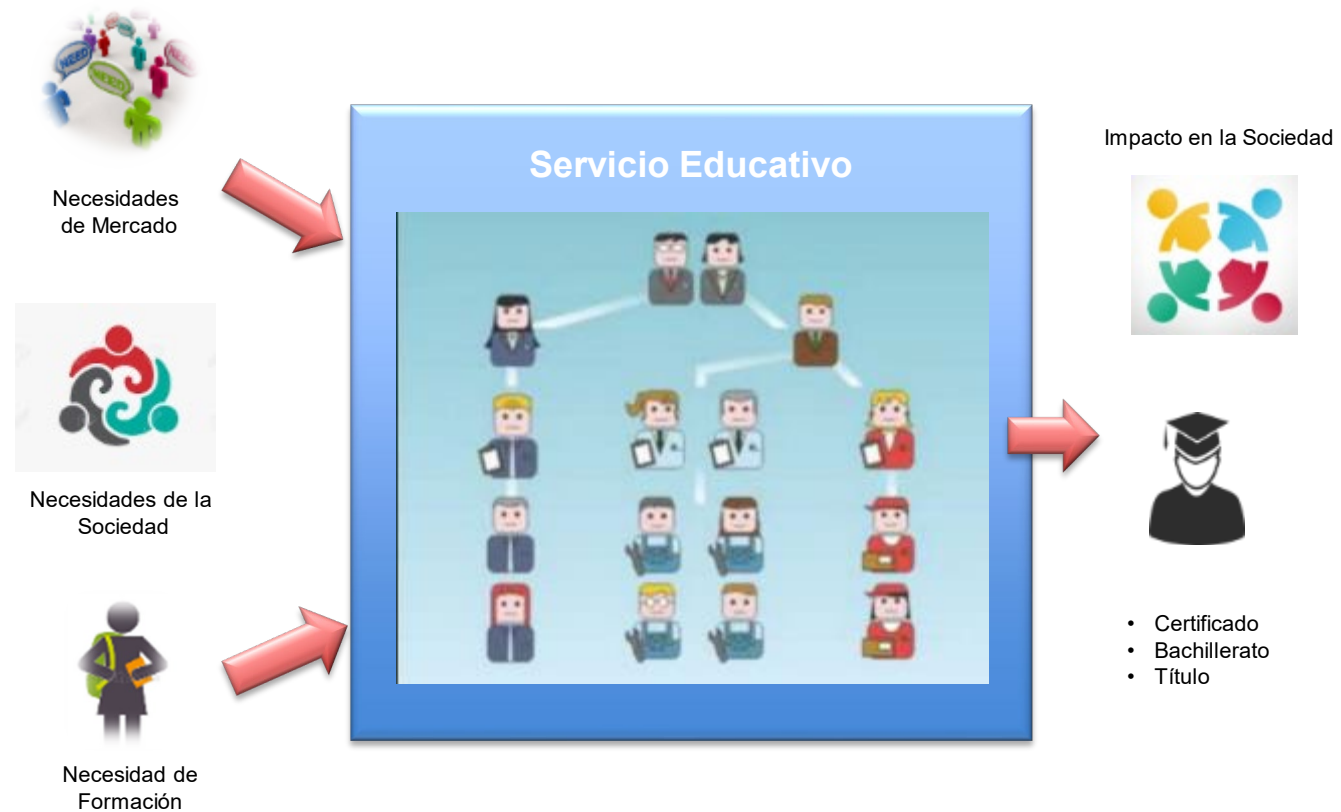
Y....



Cómo sería el enfoque por  
procesos en una Institución  
Educativa

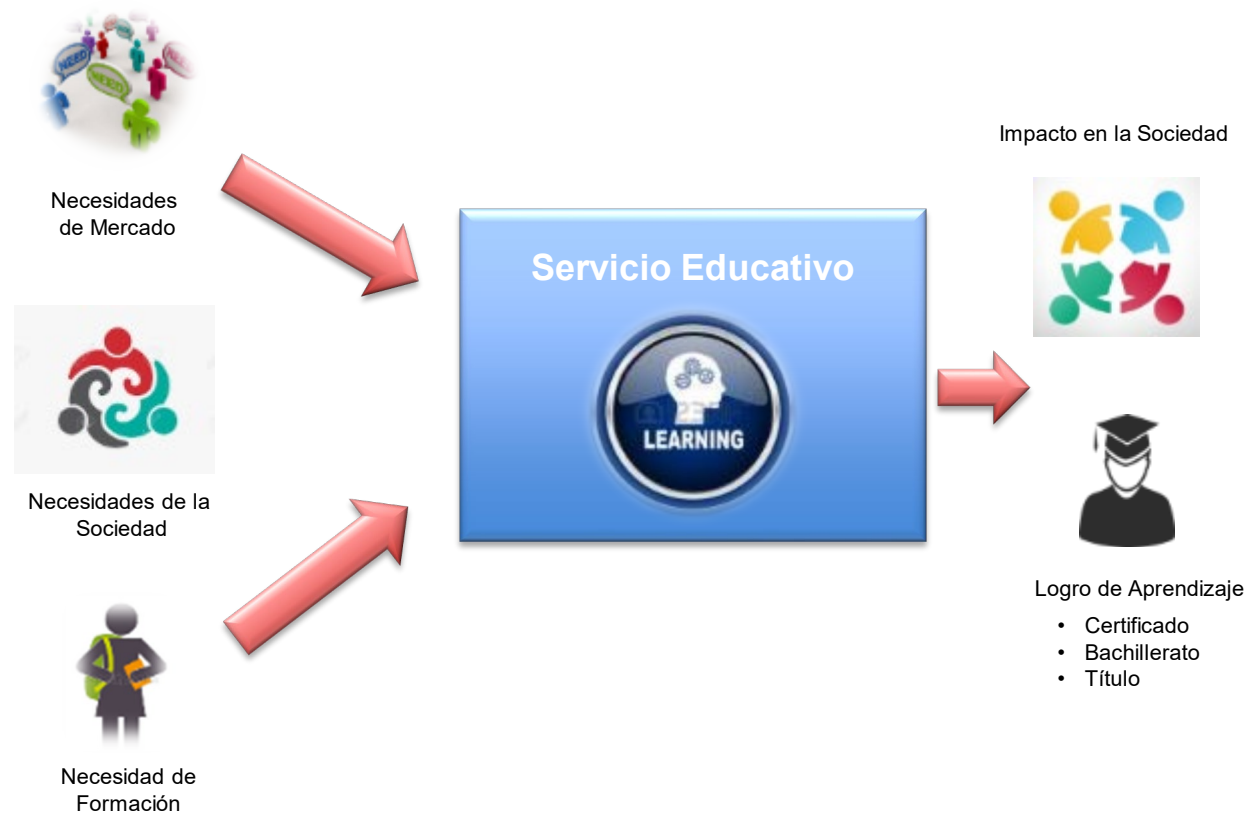


## Gestión por Procesos – Funcional





# Enfoque por Procesos





## TIPOS DE PROCESOS

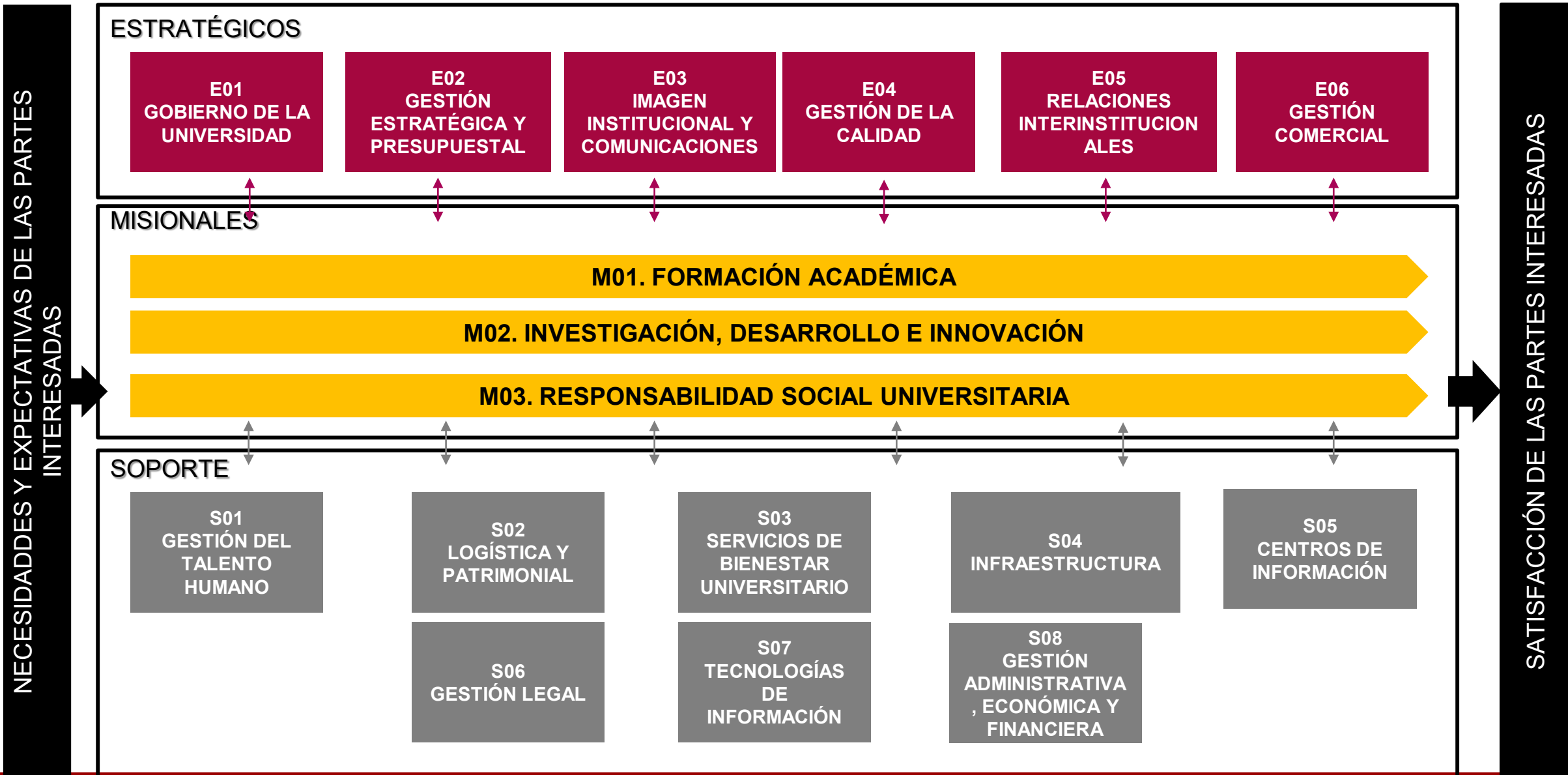
Generalmente, se trabaja con tres tipos de procesos dentro de las organizaciones, los que dan forma a la representación gráfica del Mapa de Procesos:

- ❖ **Procesos Estratégicos**
- ❖ **Procesos Operativos o Misionales**
- ❖ **Procesos de Apoyo o Soporte**





# MAPA DE PROCESOS NIVEL 0





## Mapa de procesos Definición

Es un diagrama que muestra, de manera visual, los procesos que conforman la organización, así como las relaciones que existen entre ellos.

Los mapas de proceso nos muestran:

- ✓ La conexión entre las entradas : los productos y servicios que entrega la organización y las salidas mostradas por flechas.
- ✓ Los flujos de procesos interrelacionados desde sus límites o alcances, conectados por flechas.
- ✓ Un panorama de todos las operaciones, actividades, tareas y medidas de un proceso.

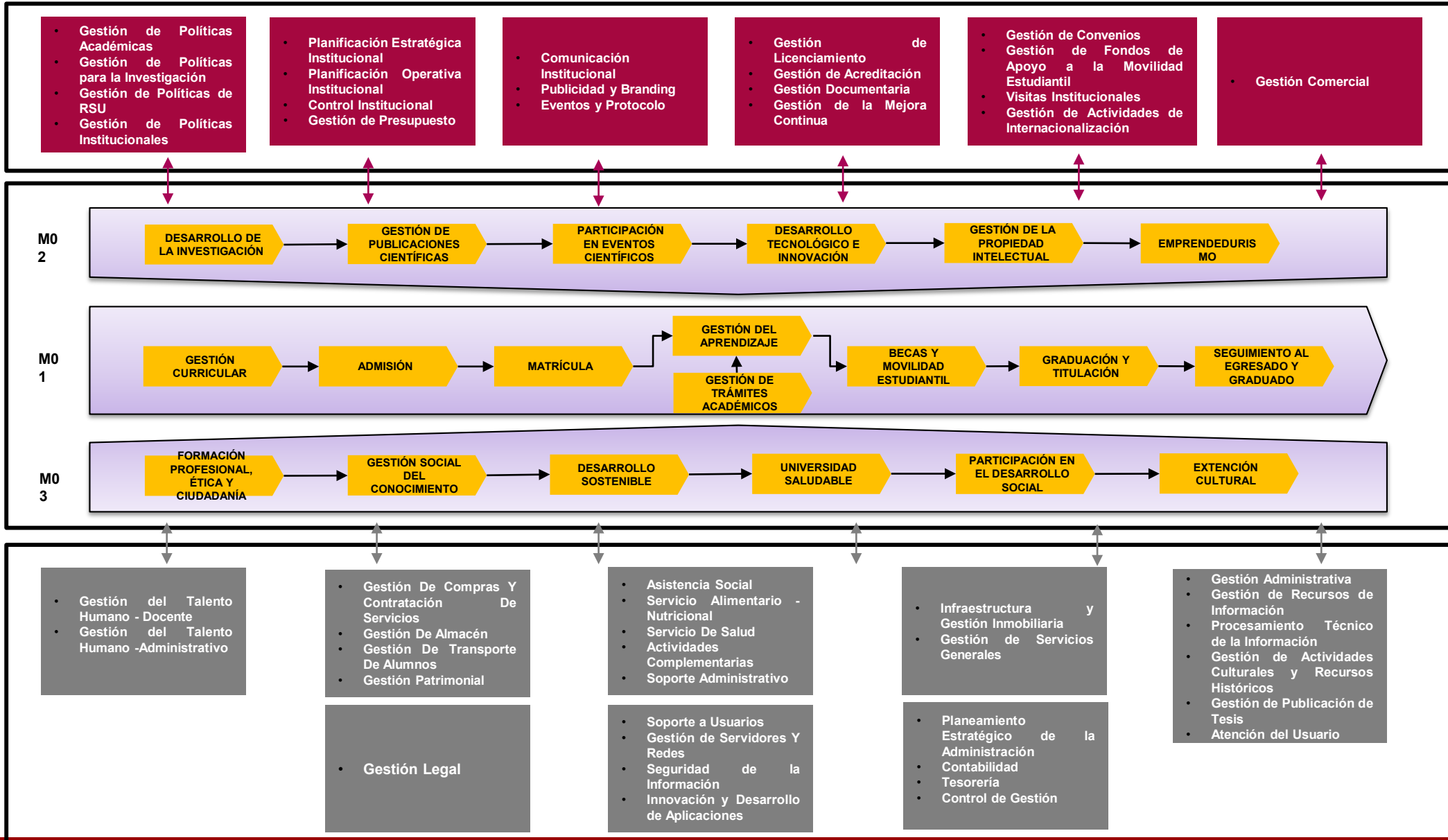


# MAPA DE PROCESOS - NIVEL 1



NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

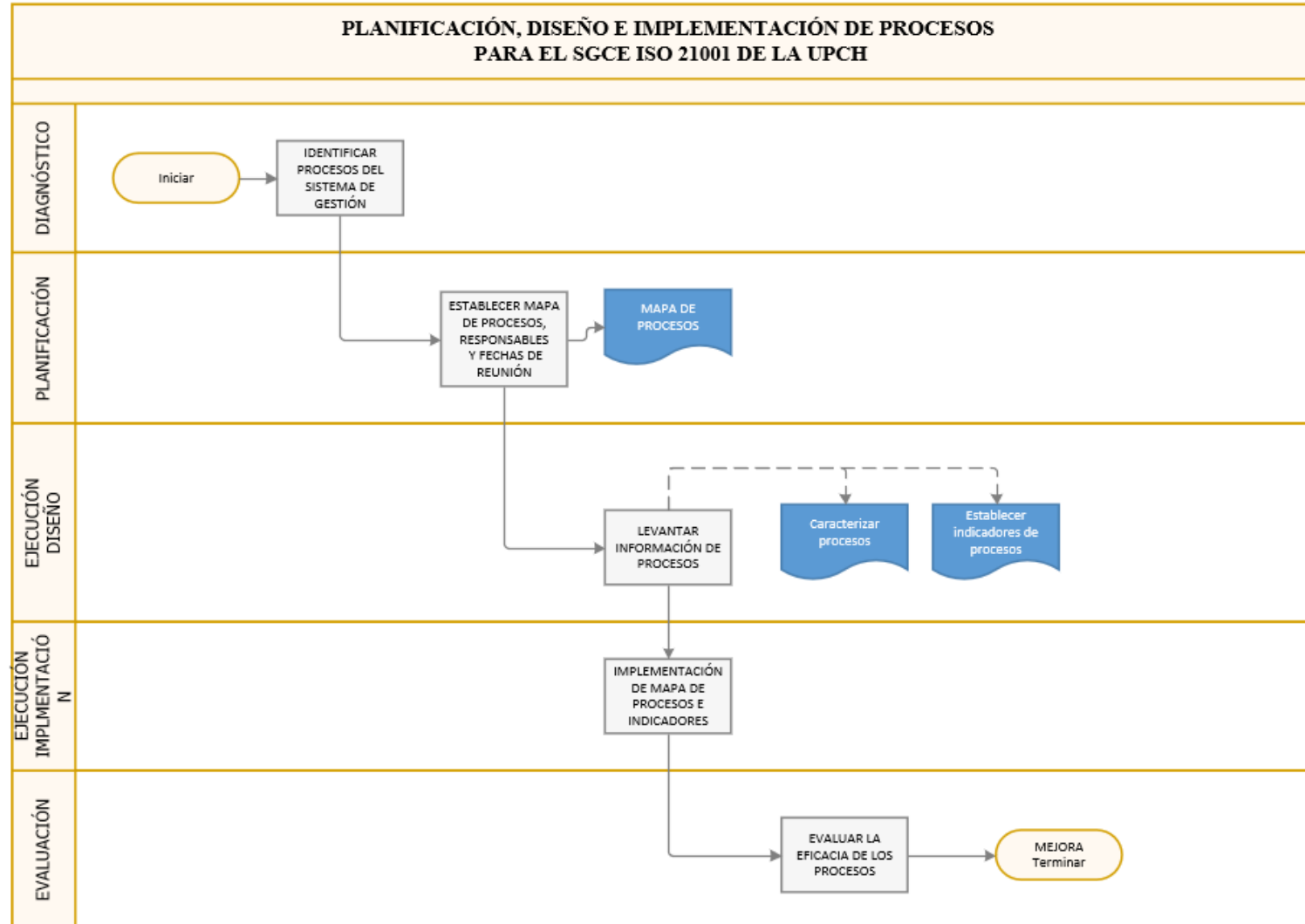
SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS







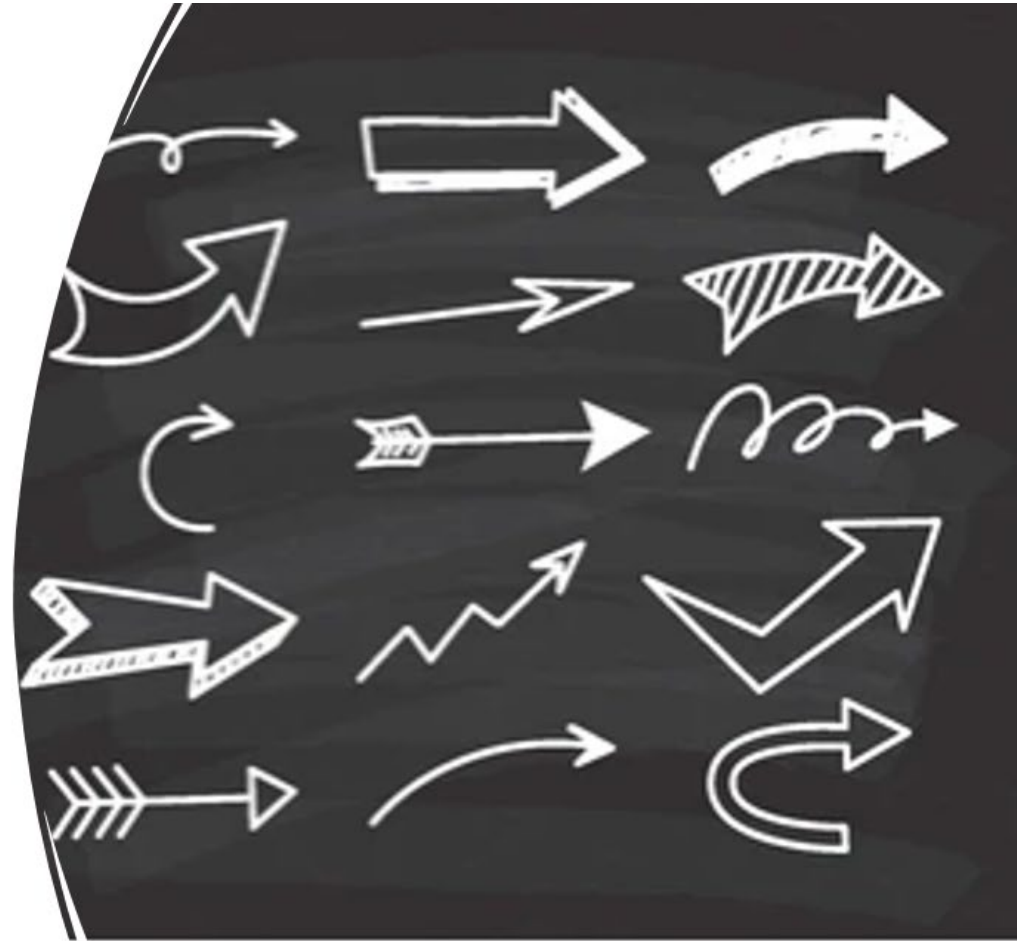
## PASOS PARA GESTIÓN POR PROCESOS





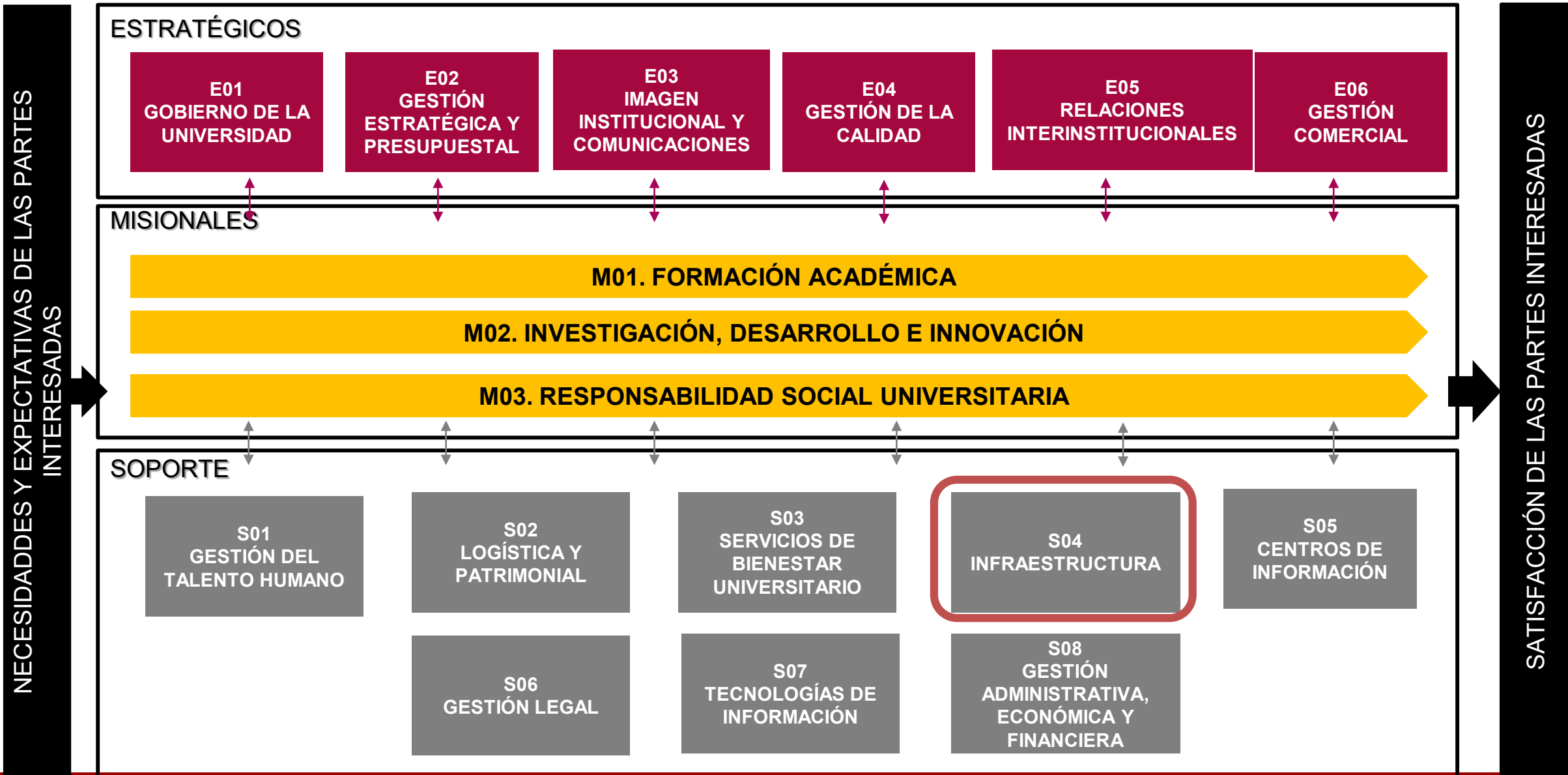
¿Y cómo se  
aplica dentro  
del Sistema de  
Gestión?

---





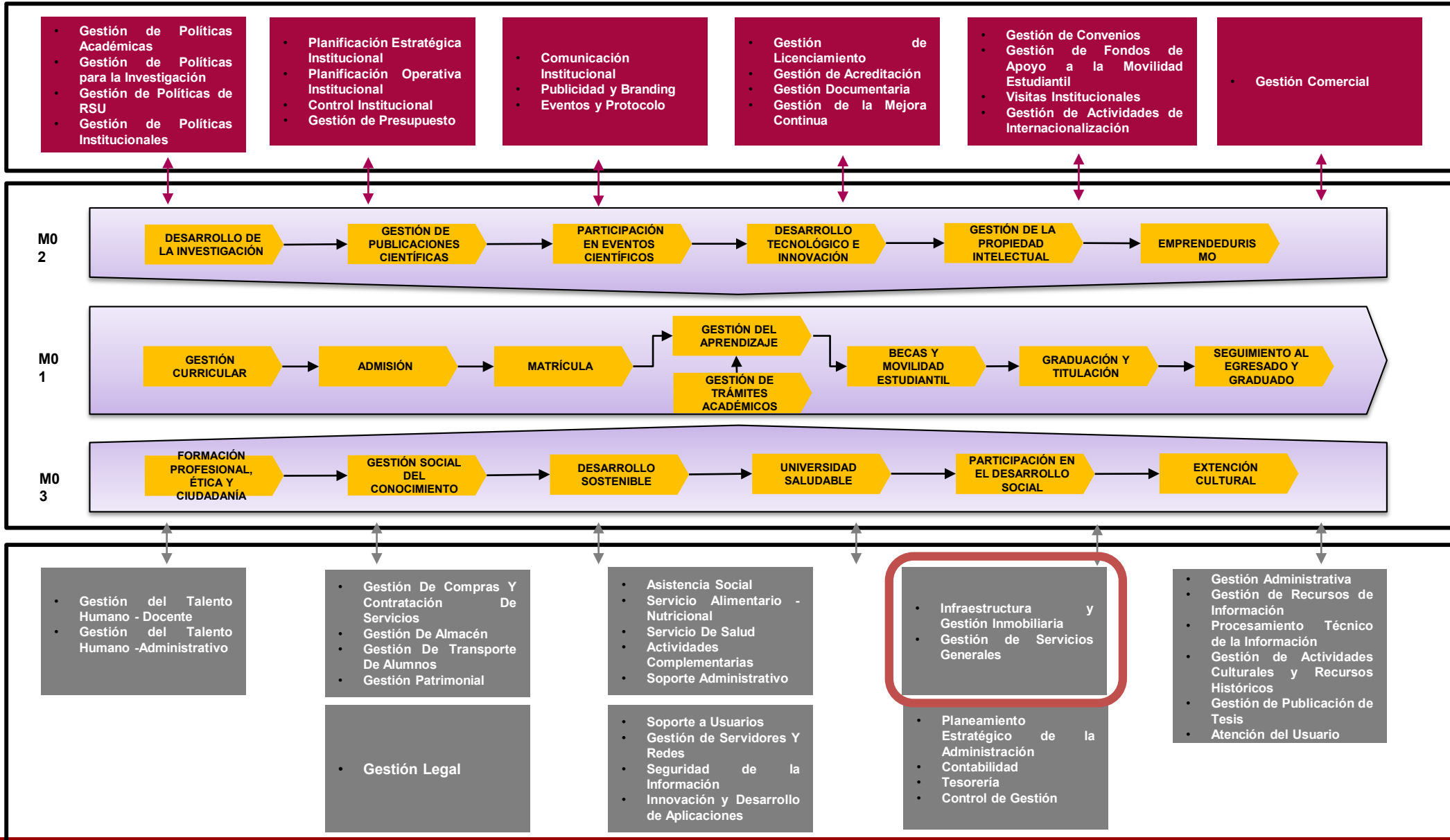
# MAPA DE PROCESOS NIVEL 0



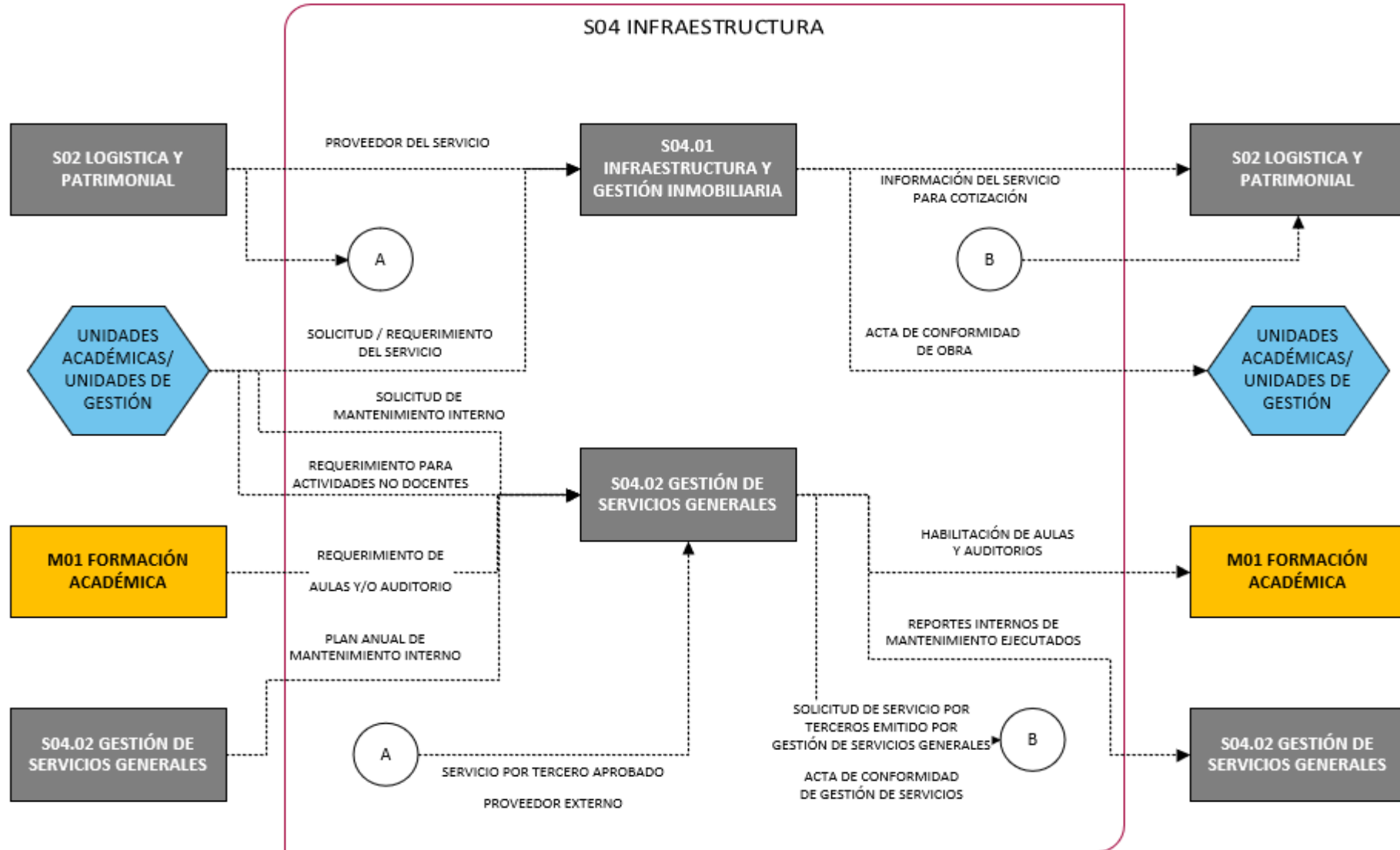
# MAPA DE PROCESOS - NIVEL 1

NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

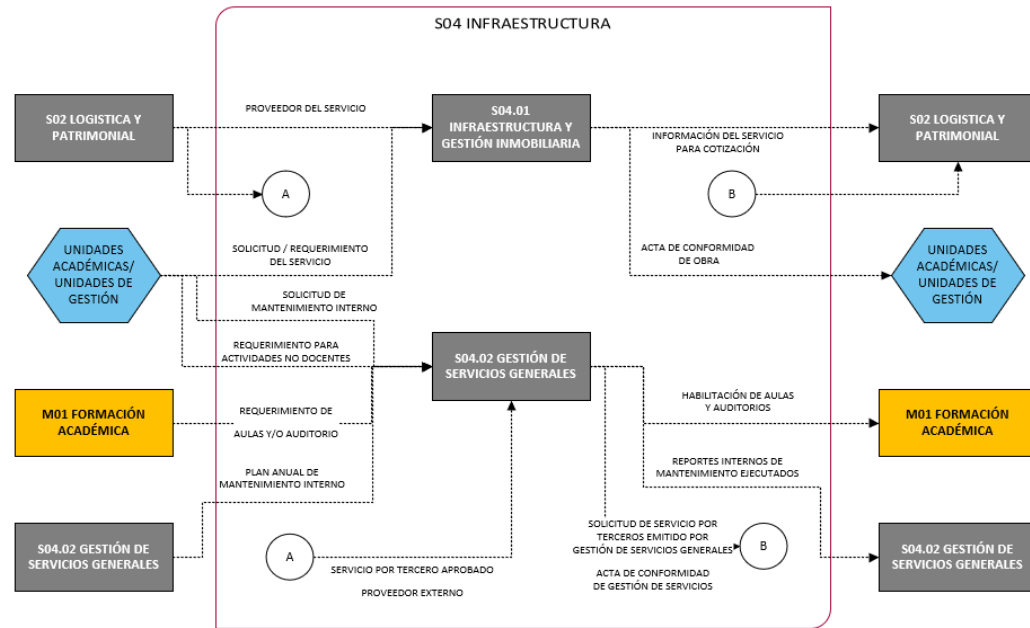


# Interacción de Procesos (Nivel 1)






## Interacción de proceso

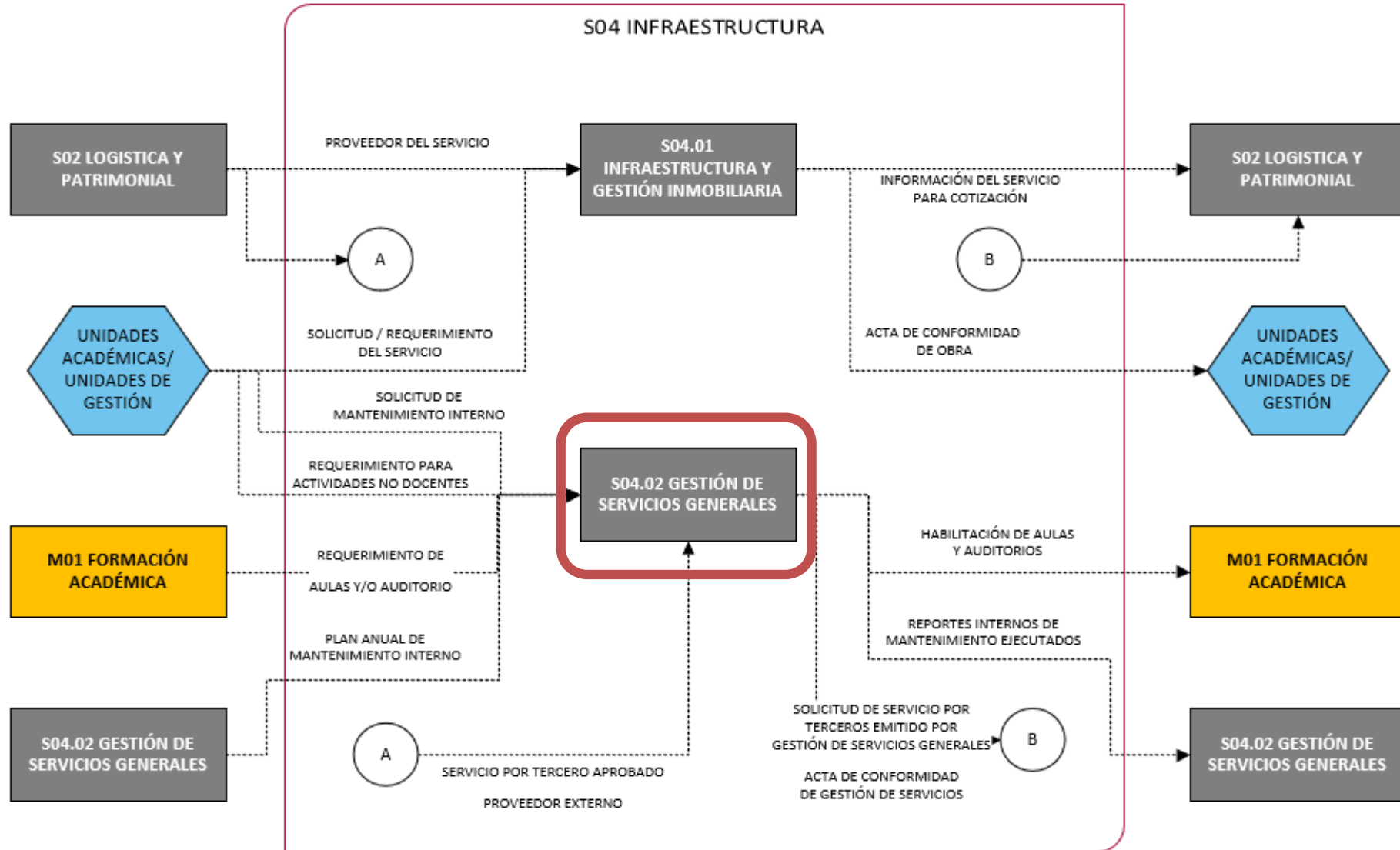


## Ficha de Proceso

 UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA	GOBIERNO Y ADMINISTRACION	Código del documento
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EDUCATIVA	Versión y Fecha: V 1.0 / 10.11.2022
	FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS	DIRECCION DE GESTION DE LA CALIDAD
		Página: 1 de 4

1. DESCRIPCION DEL PROCESO				
<b>Código y Nombre del proceso</b>	S04.02 Gestión de Servicios Generales	<b>Tipo de proceso</b>	Soporte	
<b>Objetivo del proceso</b>	Asegurar el correcto funcionamiento y la calidad de la infraestructura física del campus de la UPCH y su disponibilidad para la comunidad herediana.			
<b>Alcance del proceso</b>	Aplica al mantenimiento de toda la infraestructura inmobiliaria de pre y pos grado y administrativa - Desde la solicitud hasta la conformidad del servicio.			
<b>Dueño del proceso</b>	Jefe de la Unidad de Obras y Servicios Generales	<b>Requisitos legales y Otros requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reglamento Nacional de Edificaciones.</li> <li>Ley 29783: Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>Norma A-120: Accesibilidad con personas para Discapacidad</li> <li>Ley 29973 Ley General de Discapacidad.</li> </ul>	
2. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO				
Entidad que provee (área, unidad, interna o externa)	Entradas	Proceso	Salidas	Entidad que recibe (área, unidad, usuario)
Unidades de Gestión <u>Unidades Académicas</u> Facultades	Solicitud de mantenimiento interno	Seguimiento al cronograma de mantenimiento	Reportes internos de mantenimiento ejecutados	S04.02 Gestión de Servicios Generales

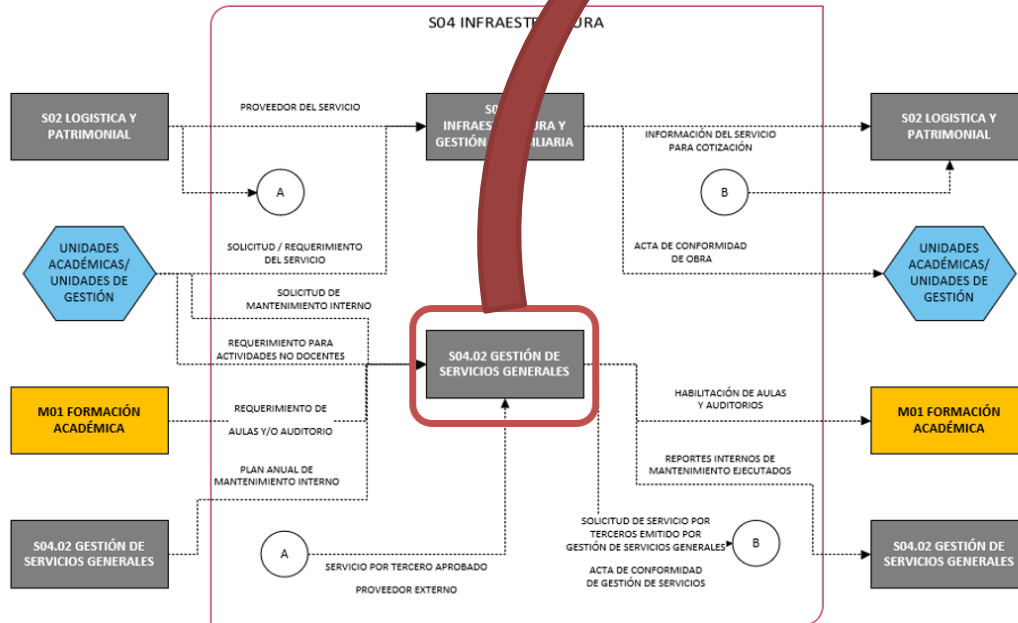
# Interacción de Procesos (Nivel 1)



## Procedimiento

UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA	UNIDAD DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN	PR-S04.02-UOSG-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA	V 01/ DD.MM.AA
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES</b>	OFICINA UNIVERSITARIA DE GESTIÓN DE CALIDAD
		Página: 1 de 9

UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA	UNIDAD DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN	PR-S04.02-UOSG-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA	V 01/ DD.MM.AA
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES</b>	OFICINA UNIVERSITARIA DE GESTIÓN DE CALIDAD
		Página: 4 de 9



### GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES PR-S04.02-UOSG-001 Rev. 01 00/00/2023

Elaboración y fecha:	Revisión y fecha:	Aprobación y fecha:
05 de mayo de 2023		
Unidad de Obras y Servicios Generales		

#### 6. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDADES		
Nº	Descripción de la Actividad	Responsable
<b>1</b>	<b>SEGUIMIENTO AL CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO</b>	
<b>1.1</b>	<b>Plan Anual de Mantenimiento</b>	
1.1.1	Solicitar requerimientos de mantenimiento a las áreas usuarias, aplicables para su incorporación al Plan Anual de Mantenimiento.	Coordinación de Servicios Generales
1.1.2	Analizar la data histórica de mantenimientos ejecutados durante el año en curso, para su proyección en el nuevo Plan Anual de Mantenimiento.	Coordinación de Servicios Generales
1.1.3	Consolidar información y elaborar el Plan Anual de Mantenimiento, considerando la información recolectada en pasos anteriores (históricos, requerimientos durante el año y requerimientos de mantenimiento de áreas usuarias). El Plan se elabora a finales de cada año para su ejecución a partir del siguiente periodo.	Coordinación de Servicios Generales
1.1.4	Aprobar el Plan Anual de Mantenimiento internamente y remitir al Área de Finanzas para la aprobación del presupuesto asociado a dicho Plan.	Jefe de la Unidad de Obras y Servicios Generales
1.1.5	Revisar el Plan Anual de Mantenimiento. En caso de detectar observaciones, se regresará a la Unidad de Obras y Servicios Generales para las subsanaciones correspondientes. De no haber observaciones, pasar al ítem 1.1.7.	Área de Finanzas
1.1.6	Levantar las observaciones detectadas y derivar el Plan Anual de Mantenimiento al área de Finanzas.	Coordinación de Servicios Generales
1.1.7	Dar el visto bueno al presupuesto del Plan Anual de Mantenimiento.	Área de Finanzas
1.1.8	Ejecutar el Plan Anual de Mantenimiento según el cronograma expuesto, fechas y tipos de servicios: servicios internos y servicios atendidos por terceros.	Unidad de Obras y Servicios Generales
1.1.9	Ejecutar acciones de seguimiento, a través de la verificación del cumplimiento del cronograma del Plan Anual de Mantenimiento, de manera mensual.	Jefe de la Unidad de Obras y Servicios Generales
1.1.10	Realizar una evaluación del nivel de cumplimiento del Plan Anual de Mantenimiento, generando procesos de retroalimentación, al finalizar el año en curso.	Coordinación de Servicios Generales





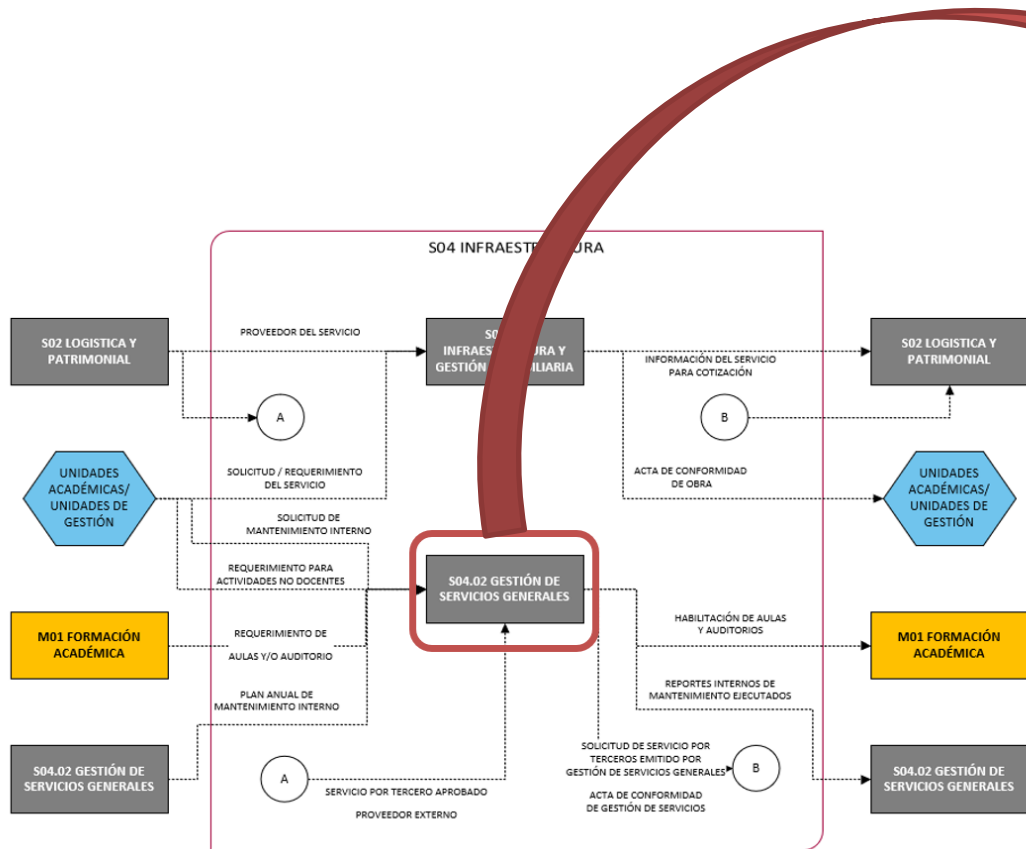
¿Cómo sabemos que el  
proceso logro su objetivo?



## INDICADORES DE PROCESOS

Es una magnitud que nos ayuda a medir el grado en el que se están alcanzando los **objetivos** marcados para la organización.







## Ficha de Indicador



	GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN	Código del documento
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA	Versión y Fecha: V 1.0/10.11.2022
	FICHA DE INDICADOR	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
		Página: 1 de 1

<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje de solicitudes dentro del tiempo de atención de mantenimiento correctivo básico		
<b>Código del indicador</b>	S04.02-001		
<b>Nombre del proceso</b>	S04.02 Gestión de Servicios Generales		
<b>Objetivo del indicador</b>	Mantener los tiempos de atención de los servicios de mantenimiento correctivo básico dentro del plazo establecido (3-5 días)		
<b>Responsable de la medición</b>	Jefe de la Unidad de Obras y Servicios Generales		
<b>Forma de Cálculo</b>	(Solicitudes de mantenimiento correctivo básico atendidas dentro del plazo/Total de solicitudes de mantenimiento correctivo básico) *100 Plazo: 3-5 días		
<b>Fuente de Datos</b>	Formato de Mantenimiento Interno		
<b>Características</b>	Periodicidad		<b>Mensual</b>
	Tipo	Eficacia (E) Eficiencia (EC) Efectividad (ET)	<b>EC</b>
	Tendencia	Ascendente (A) Descendente (D) Estable (E)	<b>A</b>
	Unidad de medida	Porcentaje (P) Número (N)	<b>P</b>
<b>Meta</b>	90%		
<b>Limites de cumplimiento (%)</b>	<b>Rojo</b>	< 85%	
	<b>Amarillo</b>	≥ 85% hasta < 90%	
	<b>Verde</b>	≥ 90%	

## ✓ Ejemplo de Indicadores

### Ejemplos

#### Objetivo (s)

1. Aumentar las competencias del personal en el área de matrícula.
2. Minimizar las No Conformidades en el proceso de Admisión

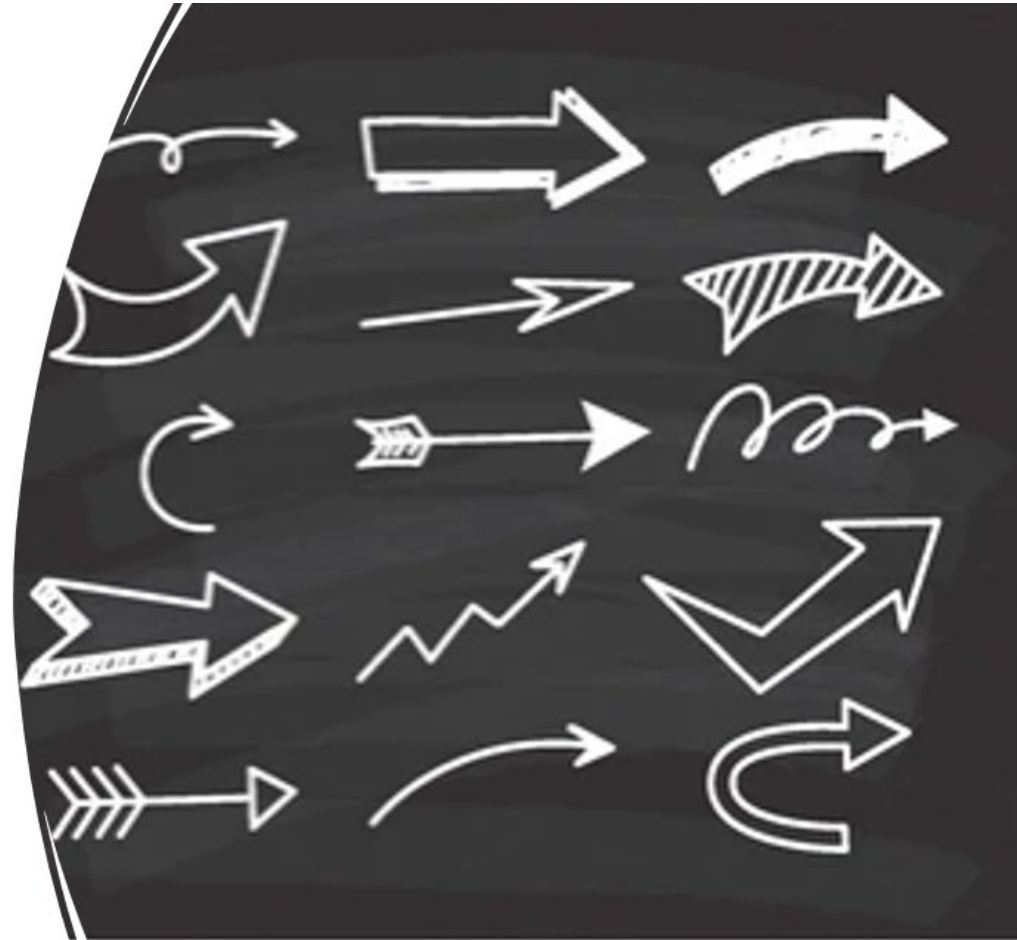
#### Indicador (es)

1. % de Cumplimiento del Programa de Capacitación.
2. Número de Capacitaciones realizadas
3. Número de No Conformidades .
4. % de No Conformidades Cerradas



¿Y cómo se  
aplica dentro  
del Sistema de  
Gestión?

---





**"Sin datos, solo eres  
otra persona más  
dando su opinión".  
W. Edwards Deming**

[www.exyge.eu](http://www.exyge.eu)





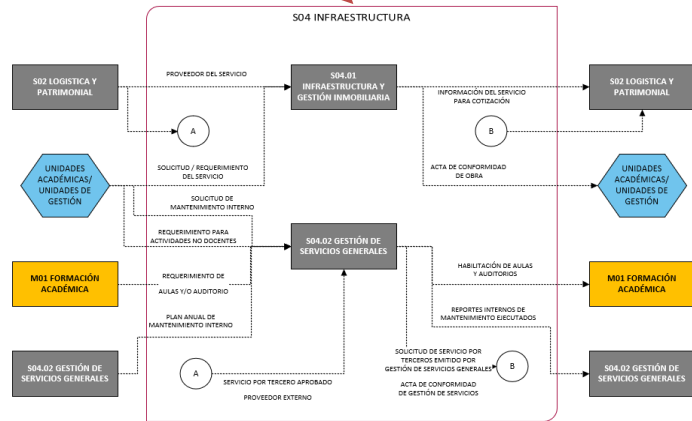
## Mirada Institucional



¿Cómo sabemos si se logró?



¿Cómo lo hago?



## Interrelación

UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA	UNIDAD DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN	PR-S04-02	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA	UNIDAD DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN	PR-S04-02
	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES		DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES

**GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
PR-S04.02-JOSG-001 Rev. 01  
00/00/2023

Elaboración / Fecha	Revisión / Fecha	Aprobación / Fecha
08 de marzo de 2023		
Unidad de Obra - Servicios Generales		

N°	Descripción de la Actividad	Responsable
1	<b>1.1 EJECUCIÓN DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO</b>	
	<b>1.1.1 Plan Anual de Mantenimiento</b>	Coordinación de Servicios Generales
1.1.1.1	Solicitar requerimiento de mantenimiento a las áreas usuarias, aplicando para su inscripción el Plan Anual de Mantenimiento.	Coordinación de Servicios Generales
1.1.1.2	Analizar la base histórica de mantenimientos ejecutados durante el año anterior, para su proyección al nuevo Plan Anual de Mantenimiento.	Coordinación de Servicios Generales
1.1.1.3	Consultar antecedentes y validar el Plan Anual de Mantenimiento, considerando la información obtenida en puntos anteriores (Historial, experiencia durante el año y requerimiento de mantenimiento de otros centros) del Plan anterior y Estado de cada año para su ejecución a partir del siguiente periodo.	Coordinación de Servicios Generales
1.1.1.4	Aprobación del Plan Anual de Mantenimiento internamente y envío al Área de Finanzas para la aprobación del presupuesto asociado a dicho Plan.	Oficina de la Unidad de Obra y Servicios Generales
1.1.1.5	Revisar el Plan Anual de Mantenimiento. En caso de haber observaciones, se reportará a la Unidad de Obra y Servicios Generales para las acciones correspondientes. De no haber observaciones pasar al ítem 1.1.2.	Área de Finanzas
1.1.1.6	Enviar las observaciones detectadas y Activa el Plan Anual de Mantenimiento al Área de Finanzas.	Coordinación de Servicios Generales
1.1.1.7	Dar el visto bueno al presupuesto del Plan Anual de Mantenimiento.	Área de Finanzas
1.1.1.8	Ejecutar el Plan Anual de Mantenimiento según el cronograma respectivo. Tallas y tipos de servicios (servicios internos y servicios asociados por terceros).	Unidad de Obra y Servicios Generales
1.1.1.9	Ejecutar acciones de seguimiento, a través de la validación del cumplimiento del cronograma del Plan Anual de Mantenimiento, de manera mensual.	Oficina de la Unidad de Obra y Servicios Generales
1.1.1.10	Realizar una evaluación del nivel de cumplimiento del Plan Anual de Mantenimiento, generando procesos de mejoramiento, al finalizar el año en curso.	Coordinación de Servicios Generales





# Aplicamos el Ciclo de Mejora en UPCH

UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA	UNIDAD DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN	PR-S04.02-01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	PR-S04.02-01
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	DEPARTAMENTO DE CALIDAD DE GESTIÓN DE CALIDAD
		Página: 1 de 9

GESTIÓN DE SERVICIOS  
GENERALES  
PR-S04.02-UOSG-001 Rev. 01  
00/00/2023

Elaboración y fecha:	Revisión y fecha:	Aprobación y fecha:
04 de marzo de 2023		
Unidad de Obras y Servicios Generales		

ACTIVIDADES		
Nº	Descripción de la Actividad	Responsable
1	<b>SEGUIMIENTO AL CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO</b>	
1.1	Solicitar requerimientos de mantenimiento a las áreas usuarias, aplicables para su incorporación al Plan Anual de Mantenimiento.	Coordinación de Servicios Generales
1.1.1	Analizar la data histórica de mantenimientos ejecutados durante el año en curso, para su proyección en el nuevo Plan Anual de Mantenimiento.	Coordinación de Servicios Generales
1.1.2	Consolidar información y elaborar el Plan Anual de Mantenimiento, considerando la información recibida en pasos anteriores (histórico, requerimientos durante el año y requerimientos de mantenimiento de áreas usuarias). El Plan se elabora a finales de cada año para su ejecución a partir del siguiente periodo.	Coordinación de Servicios Generales
1.1.4	Aprobar el Plan Anual de Mantenimiento internamente y remitir al Área de Finanzas para la aprobación del presupuesto asociado a dicho Plan.	Jefe de la Unidad de Obras y Servicios Generales
1.1.5	Revisar el Plan Anual de Mantenimiento. En caso de observaciones, se registran a la Unidad de Obras y Servicios Generales para las observaciones correspondientes. De no haber observaciones, pasar al ítem 1.2.	Área de Finanzas
1.1.6	Levantar las observaciones detectadas y derivar al Plan Anual de Mantenimiento al área de Finanzas.	Coordinación de Servicios Generales
1.1.7	Dar el visto bueno al presupuesto del Plan Anual de Mantenimiento.	Área de Finanzas
1.1.8	Ejecutar el Plan Anual de Mantenimiento según el cronograma establecido, fichas y tipos de servicios, servicios internos y servicios prestados por terceros.	Unidad de Obras y Servicios Generales
1.1.9	Ejecutar acciones de seguimiento, a través de la verificación del cumplimiento del cronograma del Plan Anual de Mantenimiento, de manera mensual.	Jefe de la Unidad de Obras y Servicios Generales
1.1.10	Realizar una evaluación del nivel de cumplimiento del Plan Anual de Mantenimiento, generando procesos de retroalimentación, al finalizar el año en curso.	Coordinación de Servicios Generales



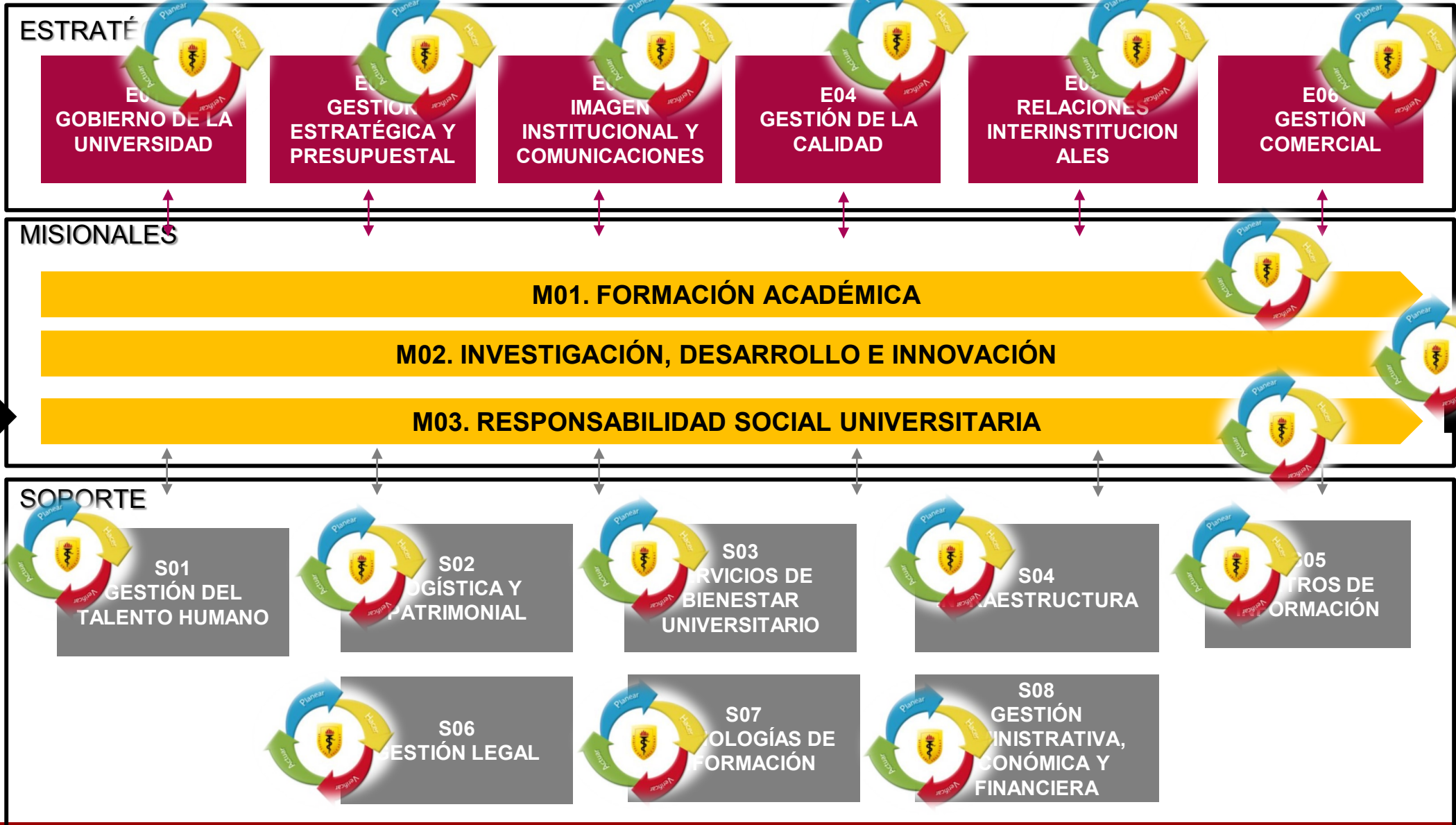


# MAPA DE PROCESOS NIVEL 0



NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS





UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**



INSTITUTO PARA LA  
**CALIDAD**  
**PUCP**

Muchas  
Gracias  
a tod@s



INSTITUTO PARA LA  
**CALIDAD**  
**PUCP**



(511) 626-2260

(511) 626-7600

Campus PUCP (Av. Universitaria 1801, San Miguel)  
[quality@pucp.edu.pe](mailto:quality@pucp.edu.pe)

[www.calidad.pucp.edu.pe](http://www.calidad.pucp.edu.pe)