



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN**  
Enrique Guzmán y Valle  
“Alma Máter del Magisterio Nacional”

**RECTORADO**

**RESOLUCIÓN N° 3976-2025-R-UNE**

Chosica, 17 de diciembre del 2025

VISTO el Oficio N° 561-2025-OPyP-UNE, del 30 de octubre del 2025, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

**CONSIDERANDO:**

Que mediante Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declara al Estado en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, a través del Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030; asimismo, con la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM-SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP para la gestión por procesos en las entidades de la administración pública;

Que, con Resolución N° 1069-2021-R-UNE, se aprueba el MAPA DE PROCESOS, EN SU VERSIÓN V.1.1, DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE;

Que mediante Resolución N° 0753-2023-R-UNE, del 07 de marzo del 2023, se aprueba el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS – PROCESO DE NIVEL 0: DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE, EN SU VERSIÓN 1.0;

Que, con Resolución N° 3761-2024-R-UNE y Resolución N° 0191-2025-R-UNE, se aprueba la Directiva N° 021-2024-R-UNE – LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS, EN SU VERSIÓN 2.0;

Que mediante Oficio N° 498-2025-UM/OPyP-UNE, del 29 de octubre del 2025, la Jefa de la Unidad de Modernización, conforme a las coordinaciones realizadas con las áreas competentes, remite al Director de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto el Manual de Procedimientos del Proceso de Nivel 0: Bienestar Universitario, en su versión 2.0, para su aprobación;

*Que el presente manual de procedimientos tiene por finalidad establecer y documentar el proceso correspondiente, el mismo que es de carácter instructivo e informativo, para contribuir con el cumplimiento de los objetivos de la UNE EGYV;*

Que con el documento del visto, el Director de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto remite al Rectorado el expediente en mención y solicita que el Consejo Universitario determine al respecto;

Estando a lo acordado por el Consejo Universitario, en su sesión ordinaria virtual realizada el 17 de diciembre del 2025; y,

En uso de las atribuciones conferidas por los artículos 59° y 60° de la Ley N° 30220 - Ley Universitaria, concordante con los artículos 19°, 20° y 23° del Estatuto de la UNE, y los alcances de la Resolución N° 1138-2021-R-UNE;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°.- APROBAR** el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS – PROCESO DE NIVEL 0: BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE, VERSIÓN 2.0, suscrito por las instancias correspondientes, dando conformidad al contenido que se adjunta en doscientos setenta y siete (277) folios.

**ARTÍCULO 2°.- DISPONER** que las oficinas pertinentes efectúen las acciones complementarias al respecto.


Regístrese, comuníquese y cúmplase.



  
Abg. Anita Luz Chacón Ayala  
Secretaría General

ALCHA/FDHR



  
Dra. Lida Violeta Asencios Trujillo  
Rectora

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN**  
**ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE**  
**Alma Mater del Magisterio Nacional**





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**PROCESO DE NIVEL 0: BIENESTAR UNIVERSITARIO**

**CÓDIGO: PA02**

**VERSIÓN: 2.0**

Validado por: C.P.C. Alejandro Juan Mayhuire Gallegos Director de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Firma:  C.P.C. Alejandro Juan Mayhuire Gallegos DIRECTOR Oficina de Planeamiento y Presupuesto
Validado por: Dra. Pilar Mitma Mamani Directora de Bienestar Universitario	Firma:  Dra. Pilar Mitma Mamani DIRECTORA Bienestar Universitario







### HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

N°	FECHA	NOMBRE DEL PROCESO	TEXTO MODIFICADO	RESPONSABLE
01		PA02 Bienestar Universitario	Se aprobó el Manual de Procedimientos PA02 Bienestar Universitario bajo la resolución N° 0753-2023-R-UNE	
02		PA02 Bienestar Universitario 2.0	Se actualizaron las Unidades de Organización en concordancia al Reglamento de Organización y Funciones (ROF) 2022. Además, se actualizó la Base Legal, incluyendo la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N° 021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.	





## CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN.....	6
2.	OBJETIVO.....	7
3.	ALCANCE.....	7
4.	BASE LEGAL.....	7
5.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	8
6.	UBICACIÓN EN EL MAPA DE PROCESOS.....	10
7.	INVENTARIO DE PROCESOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	11
8.	FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 0.....	18
9.	FICHA TÉCNICA DE PROCESOS, DIAGRAMAS DE INTERRELACIÓN, FICHAS DE PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO.....	23
9.1.	Proceso Nivel 1 - Planificación, ejecución y evaluación de los Servicio de Bienestar Universitario.....	23
9.1.1.	Procedimiento - Planificación de los servicios de Bienestar Universitario.....	26
9.1.2.	Procedimiento - Ejecución y seguimiento de las actividades de Bienestar Universitario.....	31
9.1.3.	Procedimiento - Evaluación de los Servicio de Bienestar Universitario.....	36
9.2.	Proceso Nivel 1 - Servicio de Salud.....	41
9.2.1.	Proceso Nivel 2 - Servicio de Enfermería.....	45
9.2.1.1.	Procedimiento - Recepción del Usuario.....	48
9.2.1.2.	Procedimiento - Revisión del Usuario en el Triage.....	52
9.2.1.3.	Procedimiento - Atención del Usuario en Tópico.....	56
9.2.1.4.	Procedimiento - Difusión de la Educación para la Salud.....	61
9.2.2.	Proceso Nivel 2 - Atención Médica Integral.....	67
9.2.2.1.	Procedimiento - Atención del Usuario en Medicina General.....	70
9.2.2.2.	Procedimiento - Atención del Usuario en el Servicio de Rayos X.....	76
9.2.2.3.	Procedimiento - Atención del Usuario en el Servicio de Laboratorio de Análisis Clínico.....	83
9.2.2.4.	Procedimiento - Atención del Usuario en el Servicio de Fisioterapia y Rehabilitación.....	89
9.2.3.	Proceso Nivel 2 - Servicio de Odontología.....	94
9.2.3.1.	Procedimiento - Atención Odontológica del Usuario.....	96
9.2.3.2.	Procedimiento - Promoción de la Educación para la Salud Oral.....	101
9.2.4.	Proceso Nivel 2 - Servicio de Farmacia.....	105
9.2.4.1.	Procedimiento - Recepción de Usuarios y Dispensación de Medicamentos.....	107
9.2.4.2.	Procedimiento - Gestión de Inventario de Medicamentos.....	111
9.2.5.	Proceso Nivel 2 - Requerimiento de Bienes y Servicios.....	116
9.2.5.1.	Procedimiento - Gestión de Requerimientos de Bienes y Servicios.....	118
9.2.5.2.	Procedimiento - Revisión y Gestión de Conformidad de Bienes.....	123
9.2.5.3.	Procedimiento - Validación y Gestión de Conformidad de Servicios.....	127
9.3.	Proceso Nivel 1 - Servicio Psicológico.....	131





9.3.1.	Procedimiento - Atención Psicológica y Psicopedagógica .....	133
9.3.2.	Procedimiento - Prevención y Promoción Psicológica y Psicopedagógica .....	138
9.4.	Proceso Nivel 1 - Servicio Social.....	142
9.4.1.	Procedimiento - Servicio de Exoneración de Tasas Educativas .....	145
9.4.2.	Procedimiento - Servicio de Internado de Estudiantes (Damas) .....	150
9.4.3.	Procedimiento - Servicio de Fondo Solidario de Salud del Estudiante .....	155
9.4.4.	Procedimiento - Servicio de Atención en Seguridad Social .....	160
9.4.5.	Procedimiento - Servicio de Bolsa de Trabajo .....	164
9.4.6.	Procedimiento - Ejecución de Campañas de Salud - MINSA.....	169
9.4.7.	Procedimiento - Ejecución de Campañas de Salud - ESSALUD .....	173
9.5.	Proceso Nivel 1 - Servicio Alimentario.....	177
9.5.1.	Procedimiento - Elaboración de Dosificación y Requerimiento de Insumos para la atención 180	
9.5.2.	Procedimiento - Recepción de Insumos para la Atención .....	184
9.5.3.	Procedimiento - Atención a la Comunidad Universitaria.....	189
9.5.4.	Procedimiento - Atención especial a la Comunidad Universitaria.....	195
9.5.5.	Procedimiento - Control de Insumos para la Atención.....	199
9.5.6.	Procedimiento - Gestión de Requerimientos de Bienes y Servicios .....	203
9.5.7.	Procedimiento - Gestión de Conformidad de Bienes y Servicios.....	208
9.5.8.	Procedimiento - Capacitación del personal .....	213
9.6.	Proceso Nivel 1 - Servicio de Deportes y Recreación .....	217
9.6.1.	Proceso Nivel 2 - Servicio Deportivo .....	220
9.6.1.1.	Procedimiento - Planificación y despliegue de Torneos Deportivos para Docentes y no docentes de la UNE .....	223
9.6.1.2.	Procedimiento - Planificación y despliegue de Torneos Deportivos para Estudiantes de la UNE 227	
9.6.1.3.	Procedimiento - Desarrollo de Talleres Deportivos.....	232
9.6.1.4.	Procedimiento - Participación en Torneos Oficiales de la FEDUP .....	237
9.6.2.	Proceso Nivel 2 - Servicio Recreativo .....	242
9.6.2.1.	Procedimiento - Desarrollo de la Actividad Recreativa: Caminata Externa .....	244
9.6.2.2.	Procedimiento - Desarrollo de Prácticas y Torneo de Ping Pong en la UNE, FACE Y EPG. 248	
9.6.3.	Proceso Nivel 2 - Gestión Administrativa.....	252
9.6.3.1.	Procedimiento - Seguimiento y Control en Ejecución del Polideportivo UNE.....	254
9.6.3.2.	Procedimiento - Gestión Administrativa y Documental .....	258
9.7.	Proceso Nivel 1 - Gestión Cultural .....	262
9.7.1.	Procedimiento - Ejecución de Talleres Culturales (Danza, Música y Teatro).....	264
9.7.2.	Procedimiento - Convocatoria para los Talleres Culturales (Danza, Música y Teatro) 269	
9.7.3.	Procedimiento - Trámite y Desarrollo de Presentaciones Especiales (Danza, Música y Teatro) 273	





## I. PRESENTACIÓN

La Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle (UNE EGYV), es una Casa Superior de Estudios formadora de destacados profesionales en educación, en administración de empresas, en negocios internacionales, en gastronomía, en hotelería y turismo, y en nutrición humana, las autoridades que la conducen son responsables de velar por la calidad académica, salvaguardando que los procesos administrativos se gestionen eficaz y adecuadamente, siguiendo los preceptos de la Ley Universitaria y las políticas que rigen la gestión pública acorde a la normativa legal vigente.

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, señala como objetivo general orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país. Asimismo, se contempla entre sus cinco pilares centrales a la “Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional”, los cuales deben adoptarse de manera paulatina, identificando y priorizando los procesos que agreguen valor, para brindar de manera más eficiente y eficaz resultados en productos y servicios que estén destinados a una mayor satisfacción de nuestros usuarios.

En tal sentido, la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros, mediante la Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP, aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, “Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración pública”, la cual es de aplicación obligatoria, y establece las disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos de forma progresiva de acuerdo a las siguientes fases: i) Determinación de Procesos, ii) Seguimiento, medición y análisis de procesos; y, iii) Mejora de Procesos.

En atención a lo antes mencionado, la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle ha iniciado las acciones necesarias para la implementación de la gestión por procesos, partiendo de la elaboración del Mapa de Procesos en su versión 1.1 y la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024- R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0 y su modificatoria la Resolución N° 0191-2025-R-UNE. En base a los citados lineamientos se caracterizan los procesos, identificados hasta el nivel de procedimiento, lo cual implica el detalle de las actividades de procedimiento, así como, la elaboración de los diagramas de flujo de estos.

En este contexto, mediante la Resolución N° 0753-2023-R-UNE, se aprobó la versión 1.0 del Manual de Procedimientos (MAPRO) de Bienestar Universitario el cual contiene los procesos y procedimientos que comprenden: Servicio de Salud, Servicio Social, Servicio Alimentario, Servicio de Deporte y Recreación, Servicio Psicológico y Gestión Cultural.

Actualmente, el presente Manual de Procedimientos (MAPRO) han sido actualizados las unidades de organización en concordancia al Reglamento de Organización y Funciones (ROF) 2022; así como se actualizó la Base Legal. Esta actualización permite que el Manual de Procedimientos de Bienestar Universitario alcance su versión 2.0, que no solo permite documentar y estandarizar las actividades que generan valor agregado, optimizándolas en beneficio de los usuarios internos y externos. De este modo, se refuerza el compromiso con la mejora continua, promoviendo la calidad y la excelencia en el servicio





## II. OBJETIVO

El presente Manual de Procedimientos, es un documento descriptivo y esquematizado para la gestión interna, que tiene como objetivo establecer y documentar los procedimientos que forman parte del proceso de nivel 0 "Bienestar Universitario", es de carácter instructivo e informativo, que garantiza la comprensión de todo el personal que recurra a su contenido, para consultar y/o analizar los procedimientos que en él se desarrollen, a fin de contribuir con el cumplimiento de los objetivos de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

## III. ALCANCE

El presente documento está dirigido a todo el personal de las unidades orgánicas que intervienen en los procesos, procedimientos, productos y/o servicios que realizan la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos, Unidad de Servicio Social, Unidad de Servicios Alimentarios, Unidad de Deportes y Recreación, Dirección de Bienestar Universitario y Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural, descritos en el presente Manual de Procedimientos.

## IV. BASE LEGAL

- Ley N° 30220, Ley Universitaria
- Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.
- Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.
- Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.
- Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 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 de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, la cual en su artículo 3, establece la adecuación de las disposiciones internas previas a la nueva norma, permitiendo su continuidad en tanto no la contradigan, y otorgando un plazo máximo de ciento ochenta (180) días hábiles para dicha adecuación.
- Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Resolución N° 009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.





- Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE, Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.
- Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Resolución N° 0642-2025-R-UNE, que aprueba la Directiva N° 008-2025-R-UNE, Directiva para la Gestión de Indicadores de Desempeño en el marco de la Implementación de la Gestión por Procesos.

## V. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- Diagrama de interacción de procesos:** Es la representación gráfica que permite visualizar la interacción que existe entre proceso del mismo nivel y con actores internos o externos a la entidad.
- Diagrama de flujo:** Es la representación gráfica que muestra la secuencia de actividades del procedimiento en forma secuencial, considerando la información de la Ficha de Procedimiento.
- Dueño del proceso:** Es la persona quien tiene la responsabilidad y la autoridad definidas para establecer, mantener, controlar y mejorar el proceso y su interacción con otros procesos (de acuerdo a la Entidad podría ser un Director o Jefe del Órgano o Unidad Orgánica, es decir un cargo) que garantiza que el bien o servicio sea ofrecido en las mejores condiciones al ciudadano o destinatario.
- Ficha técnica de proceso:** Es un documento que describe los elementos que lo conforman (objetivo del proceso, proveedores internos y externos, entradas, salidas y destinatarios de bienes y servicios), con el objeto de facilitar su comprensión y mostrarlo con claridad.
- Ficha de procedimiento:** Es un documento que describe cómo funciona el proceso del último nivel identificado, se complementa con el diagrama de flujo.
- Gestión por procesos:** Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como con el logro de los objetivos institucionales.
- Inventario de procesos:** Es el documento que contiene los procesos identificados desde el nivel 0 hasta el último nivel.
- Manual de procedimientos (MAPRO):** Conjunto de procedimientos documentados.
- Mapa de procesos:** Es un documento que está compuesto por la representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tiene la entidad, de nivel 0, clasificados por tipo de proceso: estratégico, operativo o misional y de soporte o apoyo.
- Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir requisitos y aumentar la satisfacción de los ciudadanos o destinatarios de los bienes y servicios y de otras partes interesadas.
- Procedimiento:** Es la descripción documentada de cómo deben ejecutarse las actividades y tareas que conforman un proceso, como su último nivel de desagregación,





tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad, permitiendo de esta manera una operación coherente. Si bien podrían tener equivalencia, los procedimientos tal como se conceptualizan en este punto no necesariamente son los procedimientos administrativos señalados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

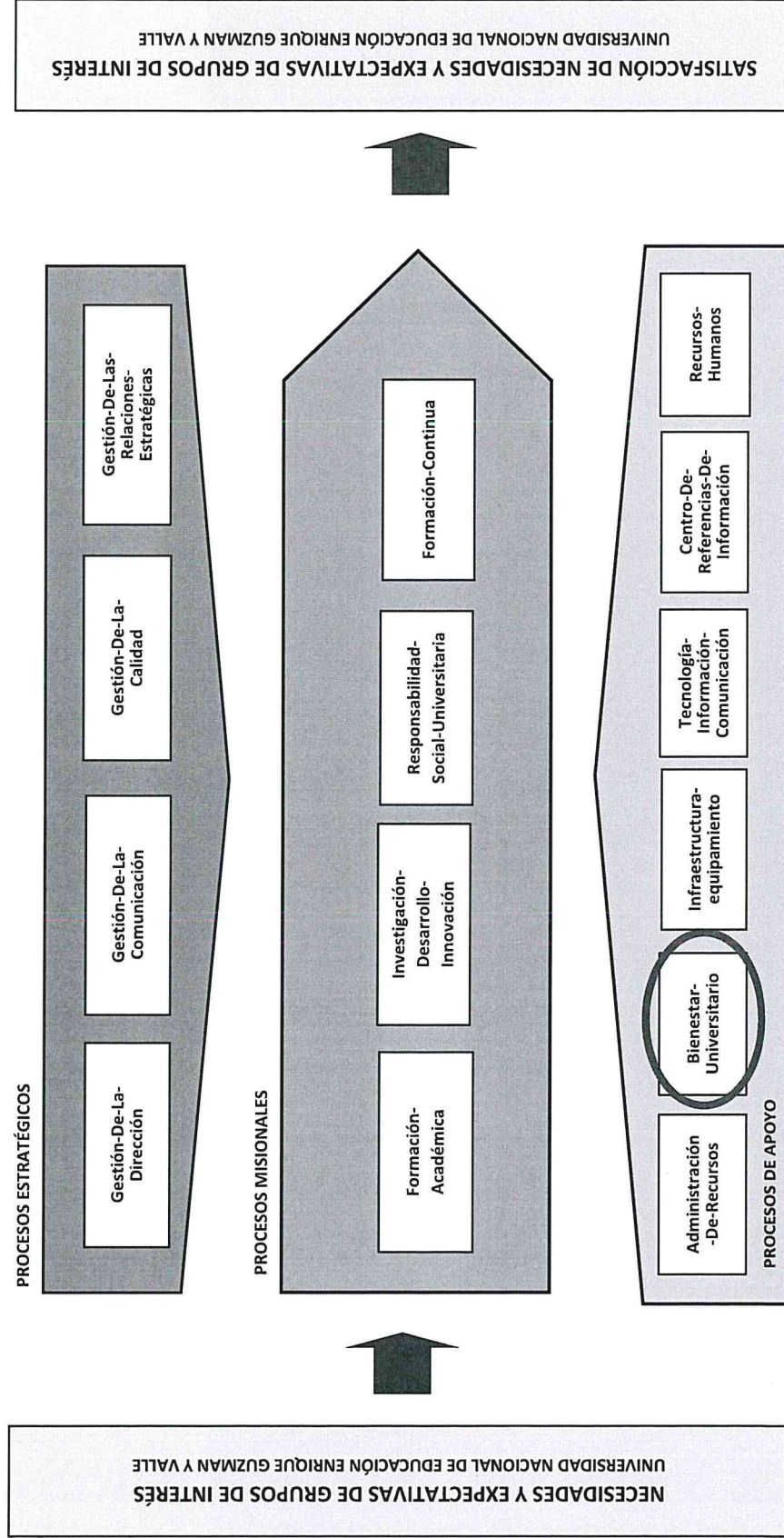
- I. Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en productos o servicios, luego de la asignación de recursos.
- m. Unidades de organización:** Conjunto de unidades agrupadas por nivel de organización al interior de la entidad (órgano, unidad orgánica, subunidad orgánica, área).





## VI. UBICACIÓN EN EL MAPA DE PROCESOS

### MAPA DE PROCESOS UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE SGC-UNE-EGW





**VII. INVENTARIO DE PROCESOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Proceso nivel 0		Proceso Nivel 1				Proceso Nivel 2				Procedimiento Relacionado		
Tipo		Nombre	Productos	Dueño del Proceso	Código	Nombre	Productos	Dueño del Proceso	Código	Nombre		
	PA02 Bienestar Universitario		Plan de trabajo	Director(a) de la Dirección de Bienestar Universitario					PA02.01.01	Planificación de los Servicios de Bienestar Universitario		
	Apoyo		Informe de difusión									
			Registro de beneficiarios									
		Planificación, ejecución y evaluación de los Servicios de Bienestar Universitario	Informe de satisfacción de los servicios							PA02.01.02	Ejecución y seguimiento de las actividades de Bienestar Universitario	
			Informe de implementación									
			Informe de evaluación del Servicio									
			Plan de mejora									
	PA02.02	Servicio de Salud	Usuario con historia clínica	Jefe(a) de la Unidad de Servicios	PA02.02.01	Servicio de Enfermería	Usuario con historia clínica	Jefe(a) de la Unidad de Servicios	PA02.02.01.01	Recepción del Usuario		
			Usuario con historia clínica						PA02.01.03	Evaluación del Servicio de Bienestar Universitario		







PA02.03	Servicio Psicológico	Atención registrada		Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	PA02.03.01	Atención Psicológica y Psicopedagógica
		Nueva citación				
		Atención registrada				
		Conformidad del servicio				
		Servicio				
		Conformidad del bien				
		Bien				
		Orden de compra o servicio				
		Informe de inventario				
		Usuario con medicamento				
PA02.02.03	Servicio de Odontología	Conformidad del servicio		Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	PA02.02.03.01	Atención Odontológica del Usuario
		Servicio				
		Conformidad del bien				
		Bien				
		Orden de compra o servicio				
		Informe de inventario				
		Usuario con medicamento				
		Informe del evento realizado				
		Receta				
		Historia clínica actualizada				
Usuario derivado a hospital						
Usuario atendido						
Usuario atendido						
PA02.02.04	Servicio de Farmacia	Conformidad del servicio		Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	PA02.02.04.01	Recepción de Usuarios y Dispensación de Medicamentos
		Servicio				
		Conformidad del bien				
		Bien				
		Orden de compra o servicio				
		Informe de inventario				
		Usuario con medicamento				
		Informe del evento realizado				
		Receta				
		Historia clínica actualizada				
Usuario derivado a hospital						
Usuario atendido						
Usuario atendido						
PA02.02.05	Requerimiento de Bienes y Servicios	Conformidad del servicio		Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	PA02.02.05.01	Gestión de Requerimientos de Bienes y Servicios
		Servicio				
		Conformidad del bien				
		Bien				
		Orden de compra o servicio				
		Informe de inventario				
		Usuario con medicamento				
		Informe del evento realizado				
		Receta				
		Historia clínica actualizada				
Usuario derivado a hospital						
Usuario atendido						
Usuario atendido						
PA02.02.02	Atención del Usuario en el Servicio de Fisioterapia y Rehabilitación	Conformidad del servicio		Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	PA02.02.02.01	Atención del Usuario en el Servicio de Fisioterapia y Rehabilitación
		Servicio				
		Conformidad del bien				
		Bien				
		Orden de compra o servicio				
		Informe de inventario				
		Usuario con medicamento				
		Informe del evento realizado				
		Receta				
		Historia clínica actualizada				
Usuario derivado a hospital						
Usuario atendido						
Usuario atendido						



Manual de Procedimientos  
PA02 Bienestar Universitario  
Versión 2.0



PA02.04	Servicio Social	Informe de atención	Jefe(a) de la Unidad de Servicio Social	PA02.04.01	Servicio de Exoneración de Tasas Educativas
		Hoja de derivación			
		Usuarios atendidos			
		Informe del evento de prevención y promoción Psicológica y Psicopedagógica		PA02.03.02	Prevención y Promoción Psicológica y Psicopedagógica
		Resolución Rectoral que aprueba la exoneración de tasa educativa			
		Residencia en el internado de estudiantes		PA02.04.02	Servicio de Internado de Estudiantes (Damas)
		Reembolsos al usuario de sus gastos médicos		PA02.04.03	Servicio de Fondo Solidario de Salud del Estudiante
		NIT			
		Atención en la Seguridad Social recibida		PA02.04.04	Servicio de Atención en Seguridad Social
		Oficio para el pago de los estudiantes bolsistas		PA02.04.05	Servicio de Bolsa de Trabajo
		Informe del desarrollo de la campaña		PA02.04.06	Ejecución de Campañas de Salud - MINSA





Manual de Procedimientos  
PA02 Bienestar Universitario  
Versión 2.0

PA02.05	Servicio Alimentario	Informe del desarrollo de la campaña	Jefe(a) de la Unidad de Servicios Alimentarios	PA02.04.07	Ejecución de Campañas de Salud - ESSALUD	
		Orden de compra			Elaboración de Dosificación y Requerimientos de Insumos para la Atención	
		Insumos para la atención			Recepción de Insumos para la Atención	
		Acta de conformidad firmada			Atención a la Comunidad Universitaria	
		Usuarios atendidos			Atención especial a la Comunidad Universitaria	
		Usuarios atendidos			Control de Insumos para la Atención	
		Informe de revisión			Gestión de Requerimientos de Bienes y Servicios	
		Orden de compra o servicio			Gestión de Conformidad de Bienes y Servicios	
		Bien o Servicio			Capacitación del personal	
		Conformidad del bien o servicio			Planificación y Despliegue de Torneos Deportivos para docentes y no docentes de la UNE	
		Cronograma de capacitación				
		Registro de asistencia				
PA02.06	Servicio de Deportes y Recreación	Informe de los torneos deportivos para docentes y no docentes	PA02.06.01	Servicio Deportivo	Jefe(a) de la Unidad de Deportes y Recreación	PA02.06.01.01
		Jefe(a) de la Unidad de Deportes y Recreación.				





PA02.07	Gestión Cultural Servicio complementario (actividades extracurriculares)	Talleres	Director(a) de la Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural	PA02.06.03	Gestión Administrativa	Informe de los torneos deportivos para estudiantes de la Sede Central, FACE y EPG de la UNE	Informe de talleres deportivos	PA02.06.01.02	Planificación y Despliegue de Torneos Deportivos para Estudiantes de la UNE
		Informe de Talleres							
PA02.06.02.01	Jefe(a) de la Unidad de Deportes y Recreación	Informe de la caminata externa	Servicio Recreativo	PA02.06.02	Informe de la caminata externa	Informe de los torneos deportivos para estudiantes de la Sede Central, FACE y EPG de la UNE	Informe de talleres deportivos	PA02.06.01.03	Desarrollo de Talleres Deportivos
		Informe de las actividades (Torneo de Ping Pong)							
PA02.06.02.02	Jefe(a) de la Unidad de Deportes y Recreación	Informe de gestión (Ejecución del Polideportivo)	Gestión Administrativa	PA02.06.03	Informe de gestión (Ejecución del Polideportivo)	Informe de los torneos deportivos para estudiantes de la Sede Central, FACE y EPG de la UNE	Informe de talleres deportivos	PA02.06.01.04	Participación en Torneos Oficiales de la FEDUP
		Informe de actividades							
PA02.06.03.01	Jefe(a) de la Unidad de Deportes y Recreación	Documentos y/o requerimientos atendidos	Gestión Administrativa	PA02.06.03	Informe de gestión (Ejecución del Polideportivo)	Informe de los torneos deportivos para estudiantes de la Sede Central, FACE y EPG de la UNE	Informe de talleres deportivos	PA02.06.01.02	Desarrollo de Talleres Deportivos
		Documentos y/o requerimientos atendidos							
PA02.07.01	Ejecución de Talleres Culturales (Danza, Música y Teatro)	Talleres	Director(a) de la Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural	PA02.06.03	Gestión Administrativa	Informe de los torneos deportivos para estudiantes de la Sede Central, FACE y EPG de la UNE	Informe de talleres deportivos	PA02.06.01.02	Desarrollo de Talleres Deportivos
		Informe de Talleres							







**VIII. FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 0**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0		
<b>Nombre</b>	Bienestar Universitario.	<b>Tipo</b>	Apoyo	
<b>Código</b>	PA02	<b>Versión</b>	1.0	
<b>Objetivo</b>	Gestionar los recursos de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle de forma eficaz y eficiente a fin de cumplir los objetivos institucionales trazados dentro del campo de acción del Bienestar Universitario. Establecer los criterios y procedimientos para gestionar los sistemas administrativos de los servicios de salud, psicológico, deporte y recreación, alimentario, social y la extensión cultural.			
<b>Dueño del Proceso</b>	Director(a) de la Dirección de Bienestar Universitario y Director(a) de la Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural.			
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>• Unidad de Servicio Social.</li> <li>• Unidad de Servicios Alimentarios.</li> <li>• Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>• Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural.</li> <li>• Usuarios.</li> <li>• Unidades de la Organización/ Áreas Usuarías.</li> </ul>			
ELEMENTOS DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Procesos nivel 1	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>▪ Unidades de Organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Requisito de Plan de Trabajo.</li> <li>▪ Marco normativo vigente.</li> <li>▪ Plan de trabajo de la Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>▪ Informe de satisfacción de los servicios de bienestar.</li> </ul>	<p>PA02.01 Planificación, ejecución y evaluación de los Servicio de Bienestar Universitario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan de trabajo de la Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>▪ Informe de difusión de los servicios de Bienestar Universitario.</li> <li>▪ Registro de beneficiarios con los servicios de bienestar.</li> <li>▪ Informe de satisfacción de los servicios de bienestar.</li> <li>▪ Informe de implementación del plan de trabajo.</li> <li>▪ Informe de evaluación del Servicio de Bienestar Universitario.</li> <li>▪ Plan de mejora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>





<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usuarios</li> <li>▪ Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>▪ Unidad de Abastecimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Necesidades de atención en salud.</li> <li>▪ Requerimientos de Educación para la Salud.</li> <li>▪ Necesidad de control de medicamentos.</li> <li>▪ Requerimiento de bien o servicio.</li> <li>▪ Orden de compra o servicio.</li> </ul>	<p>PA02.02 Servicio de Salud.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención realizada.</li> <li>▪ Receta médica.</li> <li>▪ Imagen diagnóstica.</li> <li>▪ Informe de resultados de análisis de muestras.</li> <li>▪ Usuario derivado a hospital.</li> <li>▪ Evento de Educación para la Salud realizado.</li> <li>▪ Informe del evento realizado.</li> <li>▪ Informe de inventario.</li> <li>▪ Orden de compra o servicio.</li> <li>▪ Bienes y servicios.</li> <li>▪ Conformidad del bien o servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usuarios.</li> <li>▪ Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos</li> <li>▪ Unidad de Abastecimiento.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usuarios.</li> <li>▪ Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>▪ Facultades y unidades de la organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitud de Atención.</li> <li>▪ Necesidad de prevención y promoción psicológica y psicopedagógica.</li> </ul>	<p>PA02.03 Servicio Psicológico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usuarios atendidos.</li> <li>▪ Nueva Citación.</li> <li>▪ Hoja de derivación.</li> <li>▪ Informe de atención.</li> <li>▪ Informe del evento de prevención y promoción Psicológica y Psicopedagógica.</li> <li>▪ Informe del evento de prevención y promoción Psicológica y Psicopedagógica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usuarios.</li> <li>▪ Unidad de Servicio Social.</li> <li>▪ Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>▪ Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usuario.</li> <li>▪ Unidad de Servicio Social. MINSA / ESSALUD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expediente para: exoneración de tasa educativa, internado de estudiantes (Damas), FOSSE, atención en la Seguridad Social, Bolsa de Trabajo.</li> <li>▪ Convocatoria para: internado de estudiantes, Bolsa de trabajo, campaña de salud.</li> <li>▪ Oficio solicitando campaña de salud.</li> <li>▪ Oficio para campaña de salud.</li> </ul>	<p>PA02.04 Servicio Social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Exoneración de tasa educativa.</li> <li>▪ Relación de estudiantes seleccionadas para el internado.</li> <li>▪ Reembolsos de gastos médicos (FOSSE).</li> <li>▪ NIT.</li> <li>▪ Oficio señalando beneficiarios de la bolsa de trabajo</li> <li>▪ Oficio para el pago de los estudiantes bolsistas</li> <li>▪ Informe del desarrollo de la campaña de salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usuario.</li> <li>▪ Áreas de la UNE / Unidad de Recursos Humanos</li> <li>▪ Unidad de Servicio Social.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unidad de Abastecimiento</li> <li>▪ Unidad Funcional de Almacén y Distribución</li> <li>▪ Facultades o dependencias de la UNE</li> <li>▪ Unidad de Servicios Alimentarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrato de adquisición de alimentos para el comedor universitario.</li> <li>▪ Orden de compra o servicio.</li> <li>▪ Insumos para la atención.</li> <li>▪ Registros de stock.</li> <li>▪ Solicitud para atenciones especiales.</li> </ul>	<p>PA02.05 Servicio Alimentario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Orden de compra o servicio.</li> <li>▪ Bien o Servicio.</li> <li>▪ Cronograma de capacitación.</li> <li>▪ Informe de revisión de insumos.</li> <li>▪ Usuarios atendidos.</li> <li>▪ Conformidad del bien o servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unidad de Servicios Alimentarios.</li> <li>▪ Usuarios.</li> <li>▪ Unidad Funcional de Almacén y Distribución</li> <li>▪ Unidad de Abastecimiento</li> </ul>

  
SECRETARÍA GENERAL  
- UNE -

  
Rector  
- Nac. de Educ. -  
- UNE -



	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimiento de bien o servicio.</li> <li>Necesidad de capacitación.</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>FEDUP.</li> <li>Unidad Formuladora.</li> <li>Entidades internas y/o externas.</li> <li>Unidad de Deportes y Recreación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de trabajo aprobado.</li> <li>Programación de torneos de la FEDUP.</li> <li>Expediente de estudio de prefactibilidad.</li> <li>Documentos y/o requerimientos.</li> <li>Actividades programadas.</li> </ul>	PA02.06 Servicio de Deportes y Recreación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de torneos, talleres deportivos, torneos FEDUP.</li> <li>Informe de caminata externa, torneo de ping pong.</li> <li>Informe de gestión (Ejecución del Polideportivo).</li> <li>Informe de actividades.</li> <li>Documentos y/o requerimientos atendidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>Entidades internas y/o externas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural.</li> <li>Instituciones externas / Facultades de la Sede Central, FACE, EPG.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Trabajo aprobado.</li> <li>Invitación para presentaciones especiales.</li> </ul>	PA02.07 Gestión Cultural.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Talleres.</li> <li>Presentaciones especiales.</li> <li>Inscripciones de Usuarios.</li> <li>Informe de talleres.</li> <li>Informe de Inscripciones.</li> <li>Informe de presentaciones especiales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios.</li> <li>Instituciones externas / Facultades de la Sede Central, FACE, EPG.</li> <li>Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural</li> </ul>

**IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO**

Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)	Indicadores de desempeño
<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación de la sustentación de la información recopilada en cada proceso.</li> </ul>	<p><u>Recursos Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Director(a) de la Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>Director(a) de la Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural.</li> <li>Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>Jefe(a) de la Unidad de Unidad de Servicio Social.</li> <li>Jefe(a) de la Unidad de Servicios Alimentarios.</li> <li>Jefe(a) de la Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>Médico General.</li> <li>Odontólogas.</li> <li>Enfermeras.</li> <li>Técnicos en enfermería.</li> <li>Técnico en Rayos X.</li> <li>Técnico en Laboratorio de Análisis Clínico.</li> <li>Técnico en Odontología.</li> <li>Coordinador Cultural.</li> <li>Representantes de Servicios Culturales (Ad Honoren).</li> <li>Psicólogos.</li> <li>Asistente de la Unidad de Servicios Alimentarios.</li> <li>Nutricionistas.</li> <li>Cocineros.</li> <li>Personal de Tesorería.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de cumplimiento de los procesos de Bienestar Universitario.</li> </ul>



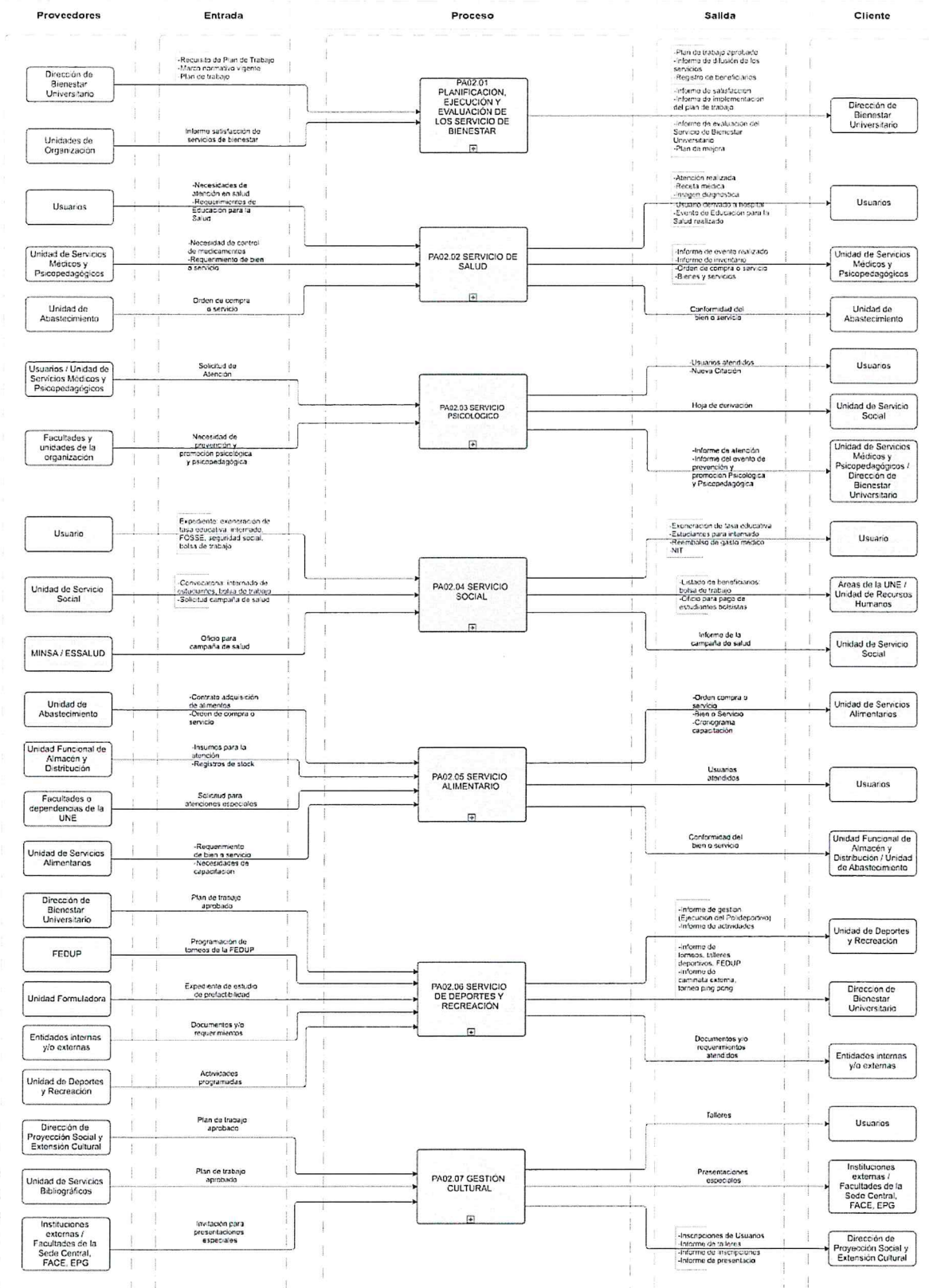


	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Personal de Seguridad.</li><li>▪ Asistente Administrativo de la Unidad de Servicio Social.</li><li>▪ Asistenta Social.</li><li>▪ Secretaria de la Dirección de Bienestar Universitario.</li><li>▪ Secretaria de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li><li>▪ Técnico de la Unidad de Deportes y Recreación.</li><li>▪ Secretaria de la Unidad de Servicio Social.</li></ul> <p><u>Instalaciones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Oficinas administrativas.</li><li>▪ Sala de reuniones.</li><li>▪ Mobiliario (Escritorios, sillas, estantes, mesas para reuniones y pizarras).</li><li>▪ Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet).</li><li>▪ Servicio de transporte.</li><li>▪ Centro de salud (Tópico, rayos x, laboratorio de análisis clínico, farmacia, fisioterapia y rehabilitación, y odontología).</li><li>▪ Comedor universitario.</li><li>▪ Internado de estudiantes.</li><li>▪ Centros culturales.</li></ul> <p><u>Sistemas Informáticos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Portales Web.</li><li>▪ SIGA UNE.</li><li>▪ SIMED.</li><li>▪ SIGA MEF.</li><li>▪ CEPLAN.</li><li>▪ APLICATIVO FEDUP.</li><li>▪ Suite ofimática.</li></ul> <p><u>Equipos</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Computadora personal.</li><li>▪ Laptop.</li><li>▪ Impresora.</li><li>▪ Escáner.</li><li>▪ Fotocopiadora.</li><li>▪ Proyector.</li><li>▪ Máquina de Rayos X.</li><li>▪ Equipo para análisis de muestras.</li><li>▪ Equipos para fisioterapia y rehabilitación.</li><li>▪ Camillas.</li><li>▪ Equipos para atención odontológica.</li><li>▪ Otros.</li></ul>	
--	---	--





PA02 BIENESTAR UNIVERSITARIO





**IX. FICHA TÉCNICA DE PROCESOS, DIAGRAMAS DE INTERRELACIÓN, FICHAS DE PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO**

**9.1. Proceso Nivel 1 - Planificación, ejecución y evaluación de los Servicio de Bienestar Universitario.**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0		
<b>Nombre</b>	Planificación, ejecución y evaluación de los Servicio de Bienestar Universitario.	<b>Tipo</b>	Apoyo	
<b>Código</b>	PA02.01	<b>Versión</b>	1.1	
<b>Objetivo</b>	Planificar, ejecutar, monitorear y evaluar de manera integral las actividades y servicios de Bienestar Universitario, garantizando el cumplimiento de los objetivos, a fin de contribuir al bienestar integral de la comunidad universitaria.			
<b>Dueño del Proceso</b>	Director(a) de la Dirección de Bienestar Universitario.			
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>• Unidad de Servicio Social.</li> <li>• Unidad de Servicios Alimentarios.</li> <li>• Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>• Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural.</li> <li>• Beneficiarios.</li> </ul>			
ELEMENTOS DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Procesos nivel 1	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Requisito de Plan de Trabajo.</li> <li>▪ Marco normativo vigente.</li> </ul>	PA02.01.01 Planificación de los Servicios de Bienestar Universitario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan de trabajo de la Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>▪ Informe de difusión de los servicios de Bienestar Universitario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan de trabajo de la Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>	PA02.01.02 Ejecución y seguimiento de las actividades de Bienestar Universitario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registro de beneficiarios con los servicios de bienestar.</li> <li>▪ Informe de satisfacción de los servicios de bienestar.</li> <li>▪ Informe de implementación del plan de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>



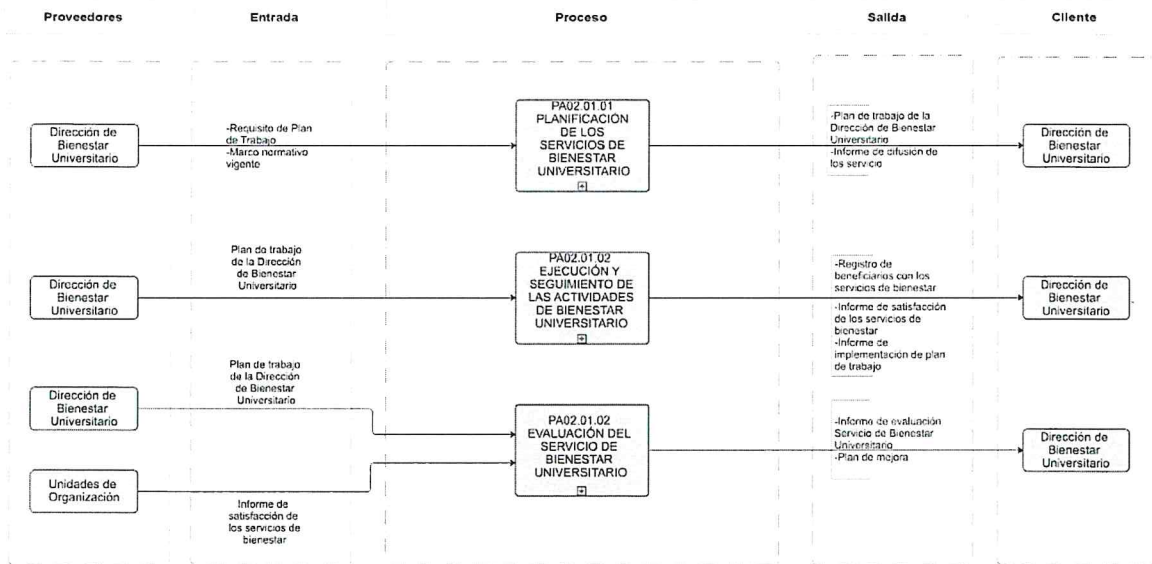


<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>▪ Unidades de Organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan de trabajo de la Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>▪ Informe de satisfacción de los servicios de bienestar.</li> </ul>	<p>PA02.01.02 Evaluación de los Servicio de Bienestar Universitario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informe de evaluación del Servicio de Bienestar Universitario.</li> <li>▪ Plan de mejora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)		Indicadores de desempeño	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se debe verificar que toda la información recopilada de las Unidades de Organización (USMyP, USS, USA, UDYR) esté completa y alineada con los objetivos establecidos, mediante una revisión cruzada de los datos con los responsables de cada unidad.</li> <li>▪ Se debe realizar una reunión de seguimiento con los responsables de cada Unidad de Organización (USMyP, USS, USA, UDYR) para evaluar el progreso de las actividades y comparar el avance real con el cronograma establecido.</li> </ul>	<p><u>Recursos Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director(a) de la Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>▪ Secretaria de la Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>▪ Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>▪ Jefe(a) de la Unidad de Servicio Social.</li> <li>▪ Jefe(a) de la Unidad de Servicios Alimentarios.</li> <li>▪ Jefe(a) de la Unidad de Deportes y Recreación.</li> </ul> <p><u>Instalaciones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficinas administrativas.</li> <li>▪ Sala de reuniones.</li> <li>▪ Mobiliario (Escritorios, sillas, estantes, mesas para reuniones y pizarras).</li> <li>▪ Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet).</li> <li>▪ Servicio de transporte.</li> </ul> <p><u>Sistemas Informáticos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Portales Web.</li> <li>▪ SIGA MEF.</li> <li>▪ CEPLAN.</li> <li>▪ Google Meet.</li> <li>▪ Suite ofimática.</li> </ul> <p><u>Equipos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Computadora personal.</li> <li>▪ Laptop.</li> <li>▪ Impresora.</li> <li>▪ Escáner.</li> <li>▪ Fotocopiadora.</li> <li>▪ Proyector.</li> <li>▪ Otros.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentaje de cumplimiento de la planificación, ejecución y evaluación de los Servicio de Bienestar Universitario.</li> </ul>	






PA02.01 PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO





**9.1.1. Procedimiento - Planificación de los servicios de Bienestar Universitario.**

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Planificación de los Servicios de Bienestar Universitario.	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.01.01	<b>Versión</b>	1.0
<b>Objetivo</b>	Establecer las actividades para planificar, coordinar, ejecutar y evaluar los servicios que ofrece la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, asegurando su alineación con el marco normativo institucional y la satisfacción de las necesidades de la comunidad universitaria.		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Director(a) de la Dirección de Bienestar Universitario.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>• Unidad de Servicio Social.</li> <li>• Unidad de Servicios Alimentarios.</li> <li>• Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>• Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural.</li> <li>• Beneficiarios.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria.</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 3885-2023-R-UNE, que aprueba la Directiva N° 030-2023-R-UNE Elaboración, revisión, aprobación y control de los documentos normativos internos.</li> <li>• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		





<b>Siglas y definiciones</b>	<p><b>SIGLAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>DBU:</b> Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• <b>USMyP:</b> Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>• <b>USS:</b> Unidad de Servicio Social.</li> <li>• <b>USA:</b> Unidad de Servicios Alimentarios.</li> <li>• <b>UDyR:</b> Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>• <b>DPSyEC:</b> Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural.</li> <li>• <b>UNE EGYV:</b> Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> </ul> <p><b>DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Beneficiarios:</b> Estudiantes, docentes y no docentes de la UNE EGYV que acceden a los servicios de Bienestar Universitario.</li> <li>• <b>Marco Normativo:</b> Documento que consolida las normas y regulaciones aplicables a los servicios de bienestar.</li> <li>• <b>Plan de Trabajo:</b> Documento que detalla las actividades, metas, plazos y responsables de las acciones de bienestar.</li> <li>• <b>Informe de Difusión:</b> Reporte que registra las acciones de comunicación y promoción de los servicios de bienestar.</li> <li>• <b>Informe de Implementación:</b> Documento que detalla el avance y resultados de la ejecución del plan de trabajo.</li> <li>• <b>Unidades de Organización:</b> Corresponde a las unidades (Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos, Unidad de Servicio Social, Unidad de Servicios Alimentarios, Unidad de Deportes y Recreación, Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural) relacionadas a los servicios de Bienestar Universitario.</li> </ul>		
	<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>		<b>Descripción del Cambio</b>
---	---		---
<b>ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas / Insumos</b>	<b>Salidas / Productos</b>	<b>Usuarios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisito de Plan de Trabajo.</li> <li>• Marco normativo vigente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de trabajo de la Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Informe de difusión de los servicios de Bienestar Universitario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>N°</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Responsable</b>
1	<p><b>Planificar acciones para elaborar el Plan de Trabajo</b> Planificar las acciones para elaborar el plan de trabajo de la Dirección de Bienestar Universitario. Esto incluye, la revisión del marco normativo vigente, que sustenta la elaboración del plan de trabajo, así como las directivas vigentes y las funciones establecidas en el ROF de la Dirección de Bienestar Universitario.</p>	Dirección de Bienestar Universitario	Director(a)
2	<p><b>Recopilar información</b> Solicitar y recopilar, mediante un oficio, información de las Unidades de Organización con el fin de identificar las actividades correspondientes e integrarlas en el plan de trabajo, esto incluye: Objetivos, resultados esperados, responsables, cronograma de actividades, entre otros.</p>	Dirección de Bienestar Universitario	Director(a)





3	<b>Diseñar el plan de trabajo</b> Elaborar el plan de trabajo de la Dirección de Bienestar Universitario, en el cual se visualicen las actividades de las cuatro Unidades de Organización.	Dirección de Bienestar Universitario	Director(a)
4	<b>Derivar el plan de trabajo para revisión</b> Enviar el expediente a la Unidad de Modernización para la revisión y opinión técnica según el procedimiento PE01.04.01.04 Formulación, Revisión y Actualización de Directivas, Reglamentos y Planes.  De estar conforme, se devuelve para que continúe con el procedimiento, caso contrario se solicita corregir posibles observaciones.  <b>¿Expediente conforme?</b> Sí, ir a la actividad 6. No, ir a la actividad 5.	Dirección de Bienestar Universitario	Director(a)
5	<b>Levantar observaciones</b> Levantar las observaciones correspondientes, según lo señalado. Posteriormente se vuelve a remitir el plan de trabajo para su revisión y opinión técnica.	Dirección de Bienestar Universitario	Director(a)
6	<b>Presentar plan de trabajo al Rectorado</b> Enviar el plan de trabajo al Rectorado para su aprobación y próxima difusión. El expediente es revisado para brindar la conformidad correspondiente. De encontrarse observaciones, se devuelve para su corrección.  <b>¿Expediente conforme?</b> Sí, ir a la actividad 8. No, ir a la actividad 7.	Dirección de Bienestar Universitario	Director(a)
7	<b>Levantar observaciones</b> Absolver las observaciones correspondientes, según lo señalado. Posteriormente se vuelve a remitir el plan de trabajo para su revisión y opinión técnica.	Dirección de Bienestar Universitario	Director(a) Director(a)
8	<b>Recibir resolución que aprueba el plan de trabajo</b> Recibir la Resolución Rectoral que aprueba el plan de trabajo y para conocimiento, difundir a las Unidades de Organización.	Dirección de Bienestar Universitario	Director(a)
9	<b>Preparar difusión de los Servicios de Bienestar</b> En coordinación con las Unidades de Organización, preparar, diseñar y producir el contenido físico y/o digital para difundir cada servicio de Bienestar Universitario a la comunidad universitaria.	Dirección de Bienestar Universitario	Director(a)
10	<b>Difundir los Servicios de Bienestar</b> Difundir los servicios ofrecidos, conforme al tipo de contenido: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>En caso se cuente con contenido físico</b>, se realiza la difusión de manera presencial en las diversas facultades y oficinas de la UNE EGYV.</li><li>• <b>En caso se cuente con contenido digital</b>, se deriva para su difusión a la Oficina de Tecnología de la Información, para su publicación en la página web de la UNE EGYV y/o a la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional, para su publicación por medio de las redes sociales oficiales de la UNE EGYV.</li></ul>	Dirección de Bienestar Universitario	Director(a)



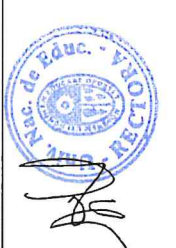
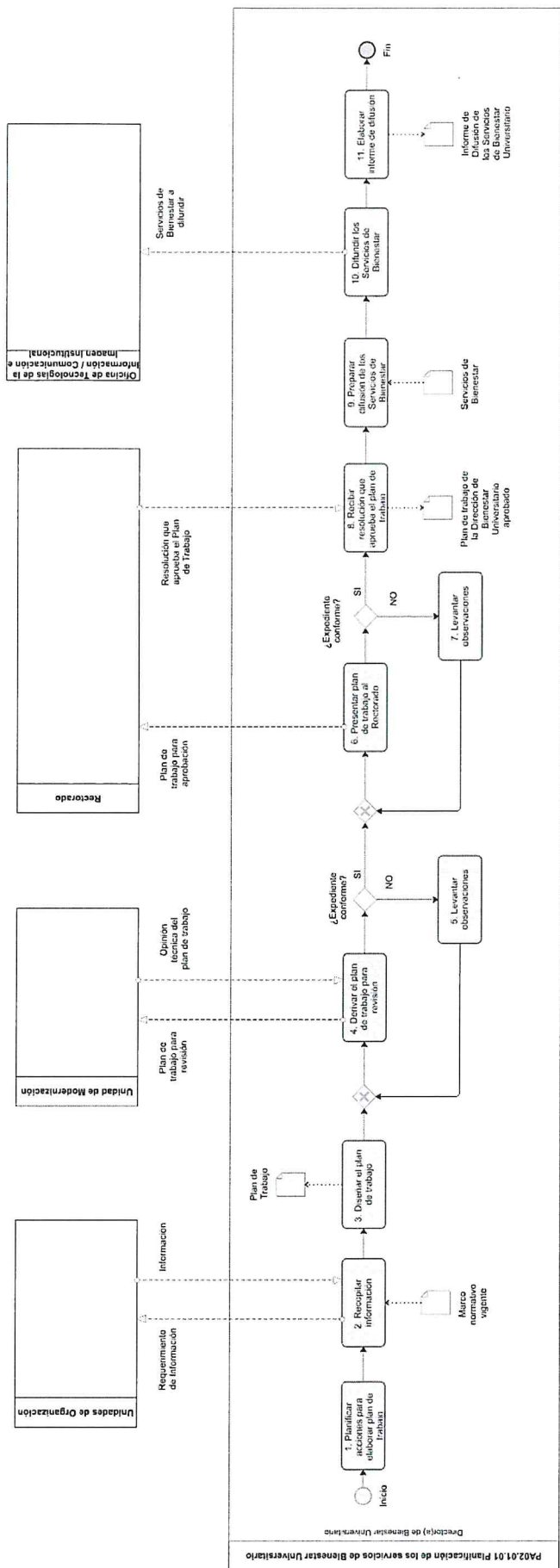


11	<b>Elaborar informe de difusión</b> Una vez difundidos los servicios de bienestar a la comunidad universitaria, elaborar el informe de difusión de los Servicios de Bienestar Universitario.	Dirección de Bienestar Universitario	Director(a)
Fin del Procedimiento.			
<b>Indicador de desempeño</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Porcentaje de avance en la elaboración del plan de trabajo.</li></ul>			
<b>Proceso relacionado</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• PA02 Bienestar Universitario.</li></ul>			
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• PA02.02 Servicio de Salud.</li><li>• PA02.03 Servicio Psicológico.</li><li>• PA02.04 Servicio Social.</li><li>• PA02.05 Servicio Alimentario.</li><li>• PA02.06 Servicio de Deportes y Recreación.</li><li>• PA02.07 Gestión Cultural.</li><li>• PE01.04.01.04 Formulación, Revisión y Actualización de Directivas, Reglamentos y Planes.</li></ul>			
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Formato de Plan de Trabajo</li><li>• Informe de difusión de los servicios de Bienestar.</li></ul>			





Diagrama de Flujo





**9.1.2. Procedimiento - Ejecución y seguimiento de las actividades de Bienestar Universitario.**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Ejecución y seguimiento de las actividades de Bienestar Universitario.	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.01.02	<b>Versión</b>	1.0
<b>Objetivo</b>	Evaluar los servicios que ofrece la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, asegurando su alineación con el marco normativo institucional y la satisfacción de las necesidades de la comunidad universitaria.		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Director(a) de la Dirección de Bienestar Universitario.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>• Unidad de Servicio Social.</li> <li>• Unidad de Servicios Alimentarios.</li> <li>• Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>• Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural.</li> <li>• Beneficiarios.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria.</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		





Siglas y definiciones	<p><b>SIGLAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>DBU:</b> Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• <b>USMyP:</b> Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>• <b>USS:</b> Unidad de Servicio Social.</li> <li>• <b>USA:</b> Unidad de Servicios Alimentarios.</li> <li>• <b>UDyR:</b> Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>• <b>DPSyEC:</b> Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural.</li> <li>• <b>UNE EGYV:</b> Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> </ul> <p><b>DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Beneficiarios:</b> Estudiantes, docentes y no docentes de la UNE EGYV que acceden a los servicios de Bienestar Universitario.</li> <li>• <b>Plan de Trabajo:</b> Documento que detalla las actividades, metas, plazos y responsables de las acciones de bienestar.</li> <li>• <b>Servicios de bienestar:</b> Están comprendidos por Servicio de Salud, Servicio Psicológico, Servicio Social, Servicio Alimentario, Servicio de Deportes y Recreación, Gestión Cultural.</li> <li>• <b>Unidades de Organización:</b> Corresponde a las unidades (Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos, Unidad de Servicio Social, Unidad de Servicios Alimentarios, Unidad de Deportes y Recreación, Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural) relacionadas a los servicios de Bienestar Universitario.</li> </ul>		
	<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	
---	---	---	
<b>ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas / Insumos</b>	<b>Salidas / Productos</b>	<b>Usuarios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de trabajo de la Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de beneficiarios con los servicios de bienestar.</li> <li>• Informe de satisfacción de los servicios de bienestar.</li> <li>• Informe de implementación del plan de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>N°</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Responsable</b>
1	<p><b>Ejecutar actividades</b> Las Unidades de Organización deben ejecutar sus actividades de acuerdo con el cronograma establecido en el plan de trabajo.</p>	Unidades de Organización	Jefe(a)
2	<p><b>Monitorear la ejecución de actividades</b> Monitorear la ejecución de las actividades del plan de trabajo, conforme a las acciones de evaluación definidas en el mismo y al cronograma establecido.</p>	Dirección de Bienestar Universitario	Director(a)
3	<p><b>Recolectar información</b> Mediante oficios y/o reuniones, solicitar a cada Unidad de Organización, información sobre el estado de ejecución de sus actividades, así como el registro de los beneficiarios de los servicios.</p> <p>Esto con el propósito de evaluar la discrepancia entre el plan previsto y la ejecución real de las actividades,</p>	Dirección de Bienestar Universitario	Director(a)





	asegurando el cumplimiento de los plazos y objetivos establecidos.		
4	<p><b>Preparar Informe de ejecución de actividades</b> Las Unidades de Organización deben preparar y presentar un informe sobre la implementación del plan de trabajo, esto conforme a su alcance, incluyendo la evidencia necesaria para validar el estado de las actividades ejecutadas.</p> <p>Si, durante esta etapa, algunas Unidades de Organización han realizado una encuesta de satisfacción, también se presentan los resultados de la encuesta mediante un informe de satisfacción de los Servicios de Bienestar (según el procedimiento PA02.01.03 Evaluación de los Servicio de Bienestar Universitario).</p> <p><b>¿Se realizó encuesta de satisfacción?</b> Si, ir a la actividad 5. No, ir a la actividad 6.</p>	Dirección de Bienestar Universitario	Director(a)
5	<p><b>Presentar Informe de evaluación</b> Preparar y presentar el informe de satisfacción de los servicios de bienestar, según el tipo de servicio ofrecido por cada Unidad Organizacional.</p>	Unidades de Organización	Jefe(a)
6	<p><b>Revisar el avance de las actividades</b> Revisar la información sobre el estado de los servicios de Bienestar Universitario a partir de los informes y evidencias presentados por cada Unidad de Organización, y verificar el grado de avance de las actividades en relación con los cronogramas establecidos y el cumplimiento de los objetivos establecidos.</p> <p><b>¿Avance de actividades conforme?</b> Si, ir a la actividad 8. No, ir a la actividad 7.</p>	Dirección de Bienestar Universitario	Director(a)
7	<p><b>Disponer acciones para el cumplimiento de las actividades</b> En colaboración con la Unidad de Organización correspondiente, realizar las coordinaciones necesarias y/o se proponer las acciones correctivas para garantizar el cumplimiento de las actividades y objetivos, según el grado de avance de los mismos.</p>	Dirección de Bienestar Universitario	Director(a)
8	<p><b>Preparar Informe de implementación del plan de trabajo</b> Consolidar y elaborar el Informe de implementación del plan de trabajo.</p>	Dirección de Bienestar Universitario	Director(a)
Fin del Procedimiento.			
<b>Indicador de desempeño</b>			
• Porcentaje de cumplimiento de las actividades de Bienestar Universitario.			
<b>Proceso relacionado</b>			
• PA02 Bienestar Universitario.			



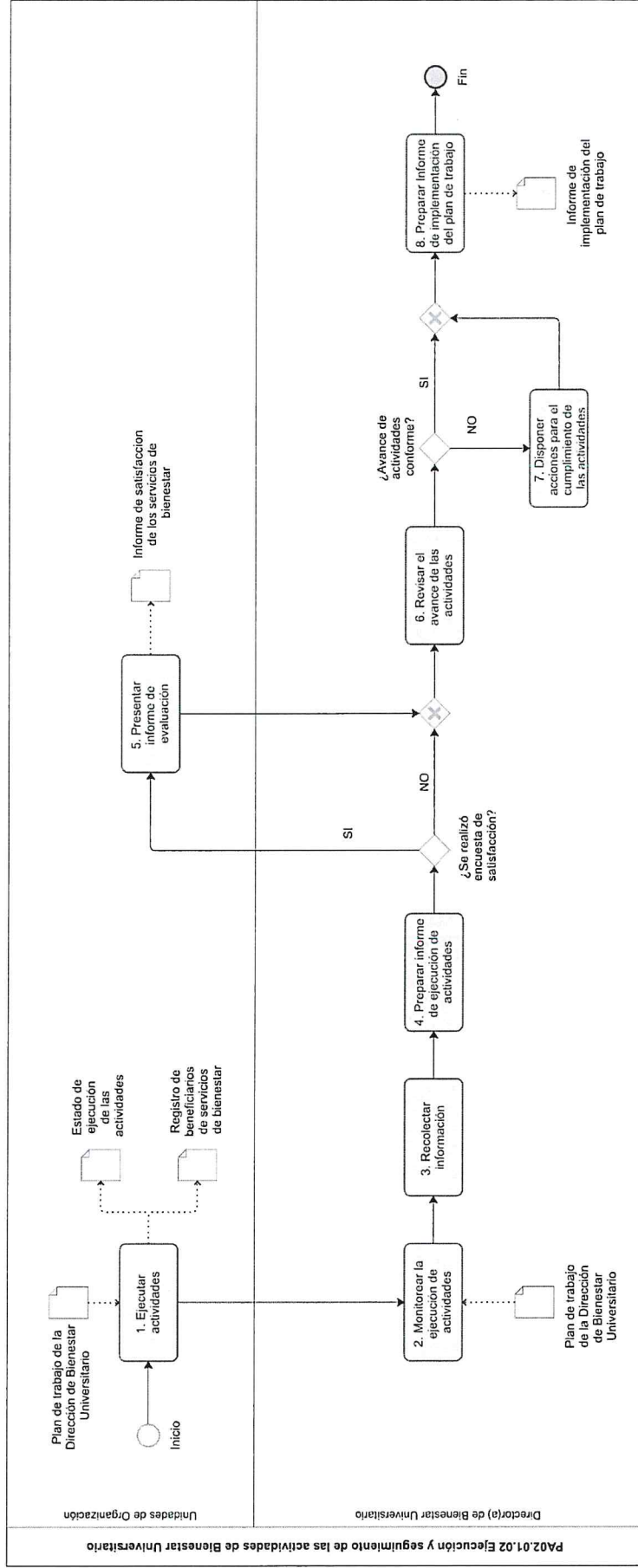


<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• PA02.02 Servicio de Salud.</li><li>• PA02.03 Servicio Psicológico.</li><li>• PA02.04 Servicio Social.</li><li>• PA02.05 Servicio Alimentario.</li><li>• PA02.06 Servicio de Deportes y Recreación.</li><li>• PA02.07 Gestión Cultural.</li><li>• PA02.01.03 Evaluación de los Servicio de Bienestar Universitario.</li></ul>
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Informe de implementación del plan de trabajo.</li><li>• Registro de beneficiarios con los servicios de bienestar.</li></ul>





Diagrama de Flujo





**9.1.3. Procedimiento - Evaluación de los Servicio de Bienestar Universitario.**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Evaluación de los Servicio de Bienestar Universitario.	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.01.03	<b>Versión</b>	1.0
<b>Objetivo</b>	Evaluar los servicios de Bienestar Universitario a través de la percepción de usuarios beneficiarios de dichos servicios.		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Director(a) de la Dirección de Bienestar Universitario.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>• Unidad de Servicio Social.</li> <li>• Unidad de Servicios Alimentarios.</li> <li>• Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>• Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural.</li> <li>• Beneficiarios.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria.</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		





Siglas y definiciones	<p><b>SIGLAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>DBU:</b> Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• <b>USMyP:</b> Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>• <b>USS:</b> Unidad de Servicio Social.</li> <li>• <b>USA:</b> Unidad de Servicios Alimentarios.</li> <li>• <b>UDyR:</b> Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>• <b>DPSyEC:</b> Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural.</li> <li>• <b>UNE EGYV:</b> Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> </ul> <p><b>DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Beneficiarios:</b> Estudiantes, docentes y no docentes de la UNE EGYV que acceden a los servicios de Bienestar Universitario.</li> <li>• <b>Plan de Trabajo:</b> Documento que detalla las actividades, metas, plazos y responsables de las acciones de bienestar.</li> <li>• <b>Evaluación de Satisfacción:</b> Encuesta o informe que mide la percepción de los beneficiarios sobre los servicios.</li> <li>• <b>Unidades de Organización:</b> Corresponde a las unidades (Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos, Unidad de Servicio Social, Unidad de Servicios Alimentarios, Unidad de Deportes y Recreación, Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural) relacionadas a los servicios de Bienestar Universitario.</li> </ul>		
	<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	
---	---	---	
<b>ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas / Insumos</b>	<b>Salidas / Productos</b>	<b>Usuarios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidades de Organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de trabajo de la Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Informe de satisfacción de los servicios de bienestar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de evaluación del Servicio de Bienestar Universitario.</li> <li>• Plan de mejora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>N°</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Responsable</b>
1	<p><b>Consultar desarrollo de encuestas</b> Consultar si, durante la etapa de ejecución y seguimiento, las Unidades de Organización han realizado encuestas de satisfacción de los servicios de bienestar. En caso contrario, se debe programar la realización de la encuesta.</p> <p><b>¿Se realizó encuesta de satisfacción?</b> Si, ir a la actividad 7. No, ir a la actividad 2.</p>	Dirección de Bienestar Universitario	Director(a)
2	<p><b>Programar la aplicación de encuesta</b> Coordinar y programar en conjunto con las Unidades de Organización (USMyP, USS, USA, UDYR), la fecha para la ejecución de las encuestas de evaluación de la satisfacción del estudiante, personal docente y no docente beneficiarios de los servicios de Bienestar Universitario.</p>	Dirección de Bienestar Universitario	Director(a)
3	<p><b>Elaborar encuesta de satisfacción</b> Elaborar las encuestas de satisfacción tomando en cuenta los servicios que se brindan. Las Unidades de Organización (USMyP, USS, USA, UDYR) revisan o actualizan el formato de encuesta para evaluar el servicio brindado dentro de su alcance.</p>	Unidades de Organización	Jefe(a)





4	<b>Calcular la muestra para la encuesta</b> Identificar a la población a ser encuestada y se calcula la muestra para la aplicación de las encuestas. Para ello se toma como referencia al o registro de beneficiarios con los servicios de bienestar.	Unidades de Organización	Jefe(a)
5	<b>Aplicar encuesta de satisfacción</b> Coordinar con las siguientes oficinas para la difusión de las encuestas: <ul style="list-style-type: none"><li>• Oficina de la Tecnología de la Información, para la difusión por medio de los siguientes canales:<ul style="list-style-type: none"><li>- Página web de la UNE EGYV</li><li>- Página web de las Facultades, Escuela de posgrado y/o Unidades de organización.</li><li>- Correos institucionales.</li></ul></li><li>• Oficina de Comunicación e Imagen Institucional, para la publicación por medio de las redes sociales oficiales de la UNE EGYV.</li></ul>	Unidades de Organización	Jefe(a)
6	<b>Procesar información de la encuesta</b> Luego del tiempo establecido para el llenado de las encuestas, recoger y procesar la información recopilada, a partir de ello elaborar el Informe de satisfacción de los servicios de bienestar. A su vez, analizar el nivel de satisfacción de los beneficiarios de los servicios de bienestar para evaluar su percepción.  <b>¿Nivel de satisfacción conforme?</b> Si, ir a la actividad 8. No, ir a la actividad 7.	Unidades de Organización	Jefe(a)
7	<b>Gestionar planes de mejora</b> En colaboración con la Dirección de Bienestar Universitario, identificar oportunidades de mejora y se registran en planes de mejora que incluyen acciones correctivas orientadas a elevar los niveles de satisfacción de los usuarios. A su vez, deben ser documentados debidamente, asegurando su coherencia con las necesidades detectadas y permitiendo su seguimiento mediante registros que evalúan su eficacia.	Unidades de Organización	Jefe(a)
8	<b>Enviar el informe de evaluación</b> Enviar el informe de satisfacción de los servicios de bienestar por oficio y correo electrónico a la Dirección de Bienestar Universitario para su revisión.	Unidades de Organización	Jefe(a)
9	<b>Preparar Informe de valuación del Servicio de Bienestar Universitario</b> Revisar, consolidar y elaborar el informe de evaluación del Servicio de Bienestar Universitario, a partir de los informes recibidos.	Dirección de Bienestar Universitario	Director(a)
Fin del Procedimiento.			
<b>Indicador de desempeño</b>			
• Nivel de satisfacción del Servicio de Bienestar Universitario.			
<b>Proceso relacionado</b>			
• PA02 Bienestar Universitario.			



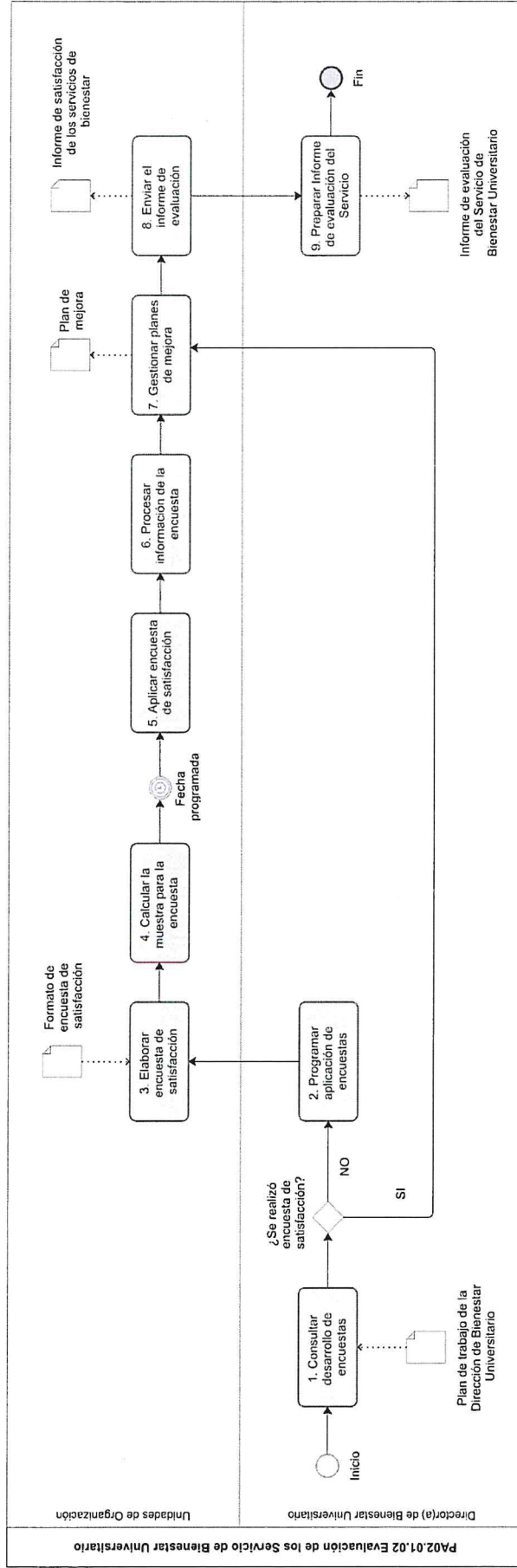


<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• PA02.02 Servicio de Salud.</li><li>• PA02.03 Servicio Psicológico.</li><li>• PA02.04 Servicio Social.</li><li>• PA02.05 Servicio Alimentario.</li><li>• PA02.06 Servicio de Deportes y Recreación.</li><li>• PA02.07 Gestión Cultural.</li><li>• PE03.03.10 Gestión de Planes de Mejora.</li></ul>
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Formato de encuesta de satisfacción.</li><li>• Registro de beneficiarios con los servicios de bienestar.</li><li>• Informe de evaluación del Servicio de Bienestar Universitario.</li></ul>





Diagrama de Flujo





**9.2. Proceso Nivel 1 - Servicio de Salud.**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1		
<b>Nombre</b>	Servicio de Salud.	<b>Tipo</b>	Apoyo	
<b>Código</b>	PA02.02	<b>Versión</b>	1.1	
<b>Objetivo</b>	Realizar la atención en salud de manera eficaz y eficiente a la comunidad universitaria de la UNE.			
<b>Dueño del Proceso</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.			
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>• Áreas Usuarías.</li> </ul>			
ELEMENTOS DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Procesos nivel 2 / Procedimiento	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usuarios.</li> <li>▪ PA02.02.01.01 Recepción del Usuario.</li> <li>▪ PA02.02.01.02 Revisión del Usuario en el Triage.</li> <li>▪ PA02.02.03.01 Atención Odontológica del Usuario.</li> <li>▪ PA02.02.02.01 Atención del Usuario en Medicina General.</li> <li>▪ Áreas usuarias.</li> <li>▪ Unidades de la organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Necesidades de atención en salud.</li> <li>▪ Usuario con historia clínica.</li> <li>▪ Historia clínica.</li> <li>▪ Usuario con complicaciones menores.</li> <li>▪ Usuario derivado del Servicio de Medicina General.</li> <li>▪ Usuario derivado del Servicio de Odontología.</li> <li>▪ Oficio con requerimientos de Educación para la Salud.</li> </ul>	PA02.02.01 Servicio de Enfermería.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usuario con Historia clínica.</li> <li>▪ Usuario derivado con historia clínica.</li> <li>▪ Historia clínica actualizada.</li> <li>▪ Usuario atendido.</li> <li>▪ Usuario derivado a hospital externo.</li> <li>▪ Informe del evento realizado (educación para la salud).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PA02.02.01.02 Revisión del Usuario en el Triage.</li> <li>▪ PA02.02.02.01 Atención del Usuario en Medicina General.</li> <li>▪ PA02.03 Servicio Psicológico.</li> <li>▪ PA02.02.03.01 Atención Odontológica del Usuario.</li> <li>▪ PA02.02.01.03 Atención del Usuario en Tópico.</li> <li>▪ Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>▪ Áreas usuarias.</li> <li>▪ Unidades de la organización.</li> </ul>





<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PA02.02.01.02 Revisión del Usuario en el Triaje.</li> <li>▪ PA02.02.02.01 Atención del Usuario en Medicina General.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Historia clínica.</li> <li>▪ Usuario con orden médica.</li> <li>▪ Recetario médico.</li> <li>▪ Usuario derivado.</li> </ul>	<p>PA02.02.02 Atención Médica Integral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usuario atendido.</li> <li>▪ Usuario derivado a hospital.</li> <li>▪ Historia clínica actualizada.</li> <li>▪ Receta.</li> <li>▪ Usuario con imagen diagnóstica.</li> <li>▪ Usuario con Informe de resultados de análisis de muestras.</li> <li>▪ Atención realizada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PA02.02.01.03 Atención del Usuario en tópico.</li> <li>▪ PA02.02.04 Servicio de Farmacia.</li> <li>▪ PA02.02.02.03 Atención del Usuario en el Servicio de Laboratorio de Análisis Clínico.</li> <li>▪ Hospitales externos.</li> <li>▪ PA02.02.02.04 Atención del Usuario en el Servicio de Fisioterapia y Rehabilitación.</li> <li>▪ PA02.03.01 Atención Psicológica y Psicopedagógica.</li> <li>▪ PA02.02.02.01 Atención del Usuario en Medicina General.</li> <li>▪ Usuarios.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PA02.02.01.01 Recepción del usuario.</li> <li>▪ Áreas usuarias.</li> <li>▪ Unidades de la organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Historia clínica.</li> <li>▪ Necesidades de educación para la salud oral.</li> </ul>	<p>PA02.02.03 Servicio de Odontología.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usuario atendido.</li> <li>▪ Usuario derivado a hospital.</li> <li>▪ Historia clínica actualizada.</li> <li>▪ Receta.</li> <li>▪ Evento realizado.</li> <li>▪ Informe del evento realizado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usuarios.</li> <li>▪ Unidad de Servicio Social.</li> <li>▪ Áreas usuarias.</li> <li>▪ Unidades de la organización.</li> <li>▪ Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usuarios.</li> <li>▪ PA02.02.02.01 Atención del Usuario en Medicina General.</li> <li>▪ PA02.02.03.01 Atención Odontológica del Usuario.</li> <li>▪ Coordinador de Farmacia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usuario con Receta médica.</li> <li>▪ Necesidad de control de medicamentos.</li> </ul>	<p>PA02.02.04 Servicio de Farmacia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usuario con medicamento.</li> <li>▪ Informe de inventario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usuarios.</li> <li>▪ Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>▪ Coordinador de Farmacia.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servicios Usuarios.</li> <li>▪ Unidad de Abastecimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Requerimiento de bien o servicio.</li> <li>▪ Orden de compra o servicio.</li> </ul>	<p>PA02.02.05 Requerimiento de Bienes y Servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Orden de compra o servicio.</li> <li>▪ Bienes y servicios.</li> <li>▪ Conformidad del bien o servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servicios Usuarios.</li> <li>▪ Unidad de Abastecimiento.</li> <li>▪ Unidad de Abastecimiento.</li> </ul>

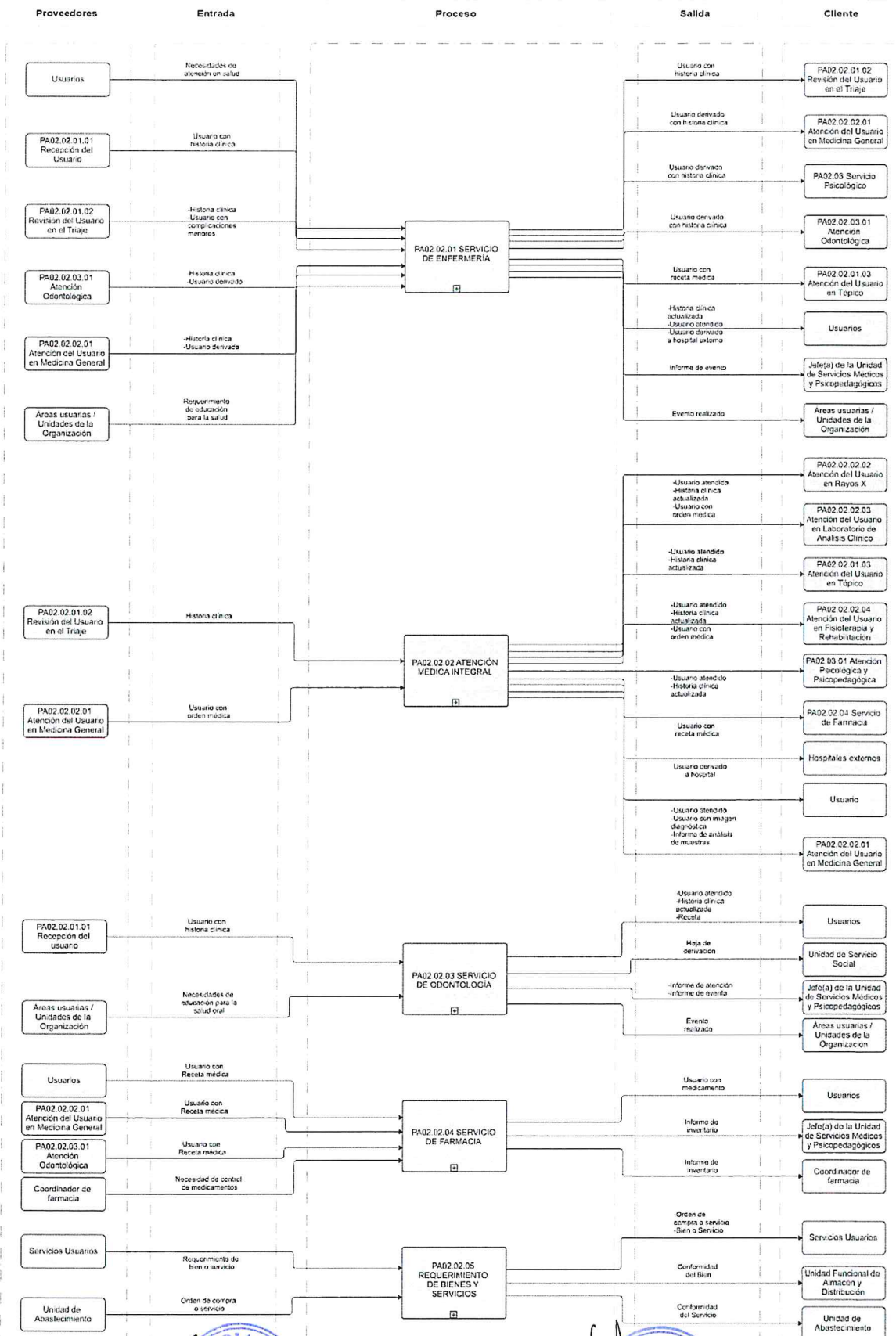




IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO		
Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)	Indicadores de desempeño
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisión de carnet de estudiantes y fotocheck de docentes y no docentes para constatar que son accedentes al beneficio de atención en el Servicio de Salud.</li> <li>▪ Verificación que todos los equipos e instrumentos en el Servicio de Salud se encuentren en óptimas condiciones de funcionalidad, desinfección e higiene para atender a los usuarios.</li> <li>▪ Revisión de los usuarios en todas las etapas de la evaluación médica para verificar que se pueden tratar en el Servicio de Salud de la UNE o necesitan de derivación externa para atención más especializada.</li> </ul>	<p><u>Recursos Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director(a) de la Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>▪ Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>▪ Médico General.</li> <li>▪ Odontólogas.</li> <li>▪ Enfermeras.</li> <li>▪ Técnicos en enfermería.</li> <li>▪ Técnico en Rayos X.</li> <li>▪ Técnico en Laboratorio de Análisis Clínico.</li> <li>▪ Técnico en Odontología.</li> <li>▪ Secretaria de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> </ul> <p><u>Instalaciones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficinas administrativas.</li> <li>▪ Sala de reuniones.</li> <li>▪ Mobiliario (Escritorios, sillas, estantes, mesas para reuniones y pizarras).</li> <li>▪ Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet).</li> <li>▪ Servicio de transporte.</li> <li>▪ Centro de Salud.</li> </ul> <p><u>Sistemas Informáticos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Portales Web.</li> <li>▪ SIGA UNE.</li> <li>▪ SISMED.</li> <li>▪ SIGA MEF.</li> <li>▪ CEPLAN.</li> <li>▪ Suite ofimática.</li> </ul> <p><u>Equipos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Computadora personal.</li> <li>▪ Laptop.</li> <li>▪ Impresora.</li> <li>▪ Escáner.</li> <li>▪ Fotocopiadora.</li> <li>▪ Proyector.</li> <li>▪ Máquina de rayos x.</li> <li>▪ Equipo para análisis de muestras.</li> <li>▪ Equipos para fisioterapia y rehabilitación.</li> <li>▪ Camillas.</li> <li>▪ Equipos para atención odontológica.</li> <li>▪ Otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentaje de cumplimiento de los procesos en el Servicio de Salud.</li> </ul>



PA02.02 SERVICIO DE SALUD





**9.2.1. Proceso Nivel 2 - Servicio de Enfermería.**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 2		
<b>Nombre</b>	Servicio de Enfermería.	<b>Tipo</b>	Apoyo	
<b>Código</b>	PA02.02.01	<b>Versión</b>	1.1	
<b>Objetivo</b>	Identificar a los usuarios que acuden al Servicio de Salud y realizar eficaz y eficiente la atención primaria, de urgencia y de emergencia, para contribuir al bienestar de salud.			
<b>Dueño del Proceso</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.			
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>Usuarios.</li> </ul>			
ELEMENTOS DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Procedimiento	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuario con necesidades de atención en salud.</li> </ul>	PA02.02.01.01 Recepción del Usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuario con historia clínica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PA02.02.01.02 Revisión del Usuario en el Triaje.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>PA02.02.01.01 Recepción del Usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuario con historia clínica.</li> </ul>	PA02.02.01.02 Revisión del Usuario en el Triaje.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuario derivado con historia clínica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PA02.02.02.01 Atención del Usuario en Medicina General.</li> <li>PA02.03 Servicio Psicológico.</li> <li>PA02.02.03.01 Atención Odontológica del Usuario.</li> <li>PA02.02.01.03 Atención del Usuario en Tópico.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>PA02.02.01.02 Revisión del Usuario en el Triaje.</li> <li>PA02.02.03.01 Atención Odontológica del Usuario.</li> <li>PA02.02.02.01 Atención del Usuario en Medicina General.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Historia clínica.</li> <li>Usuario con complicaciones menores.</li> <li>Usuario derivado del Servicio de Odontología.</li> <li>Usuario derivado del Servicio de Medicina General.</li> </ul>	PA02.02.01.03 Atención del Usuario en Tópico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Historia clínica actualizada.</li> <li>Usuario atendido.</li> <li>Usuario derivado a hospital externo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas usuarias.</li> <li>Unidades de la Organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio con requerimientos de Educación para la Salud.</li> </ul>	PA02.02.01.04 Difusión de la Educación para la Salud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evento realizado.</li> <li>Informe del evento realizado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas usuarias.</li> <li>Unidades de la Organización.</li> <li>Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> </ul>



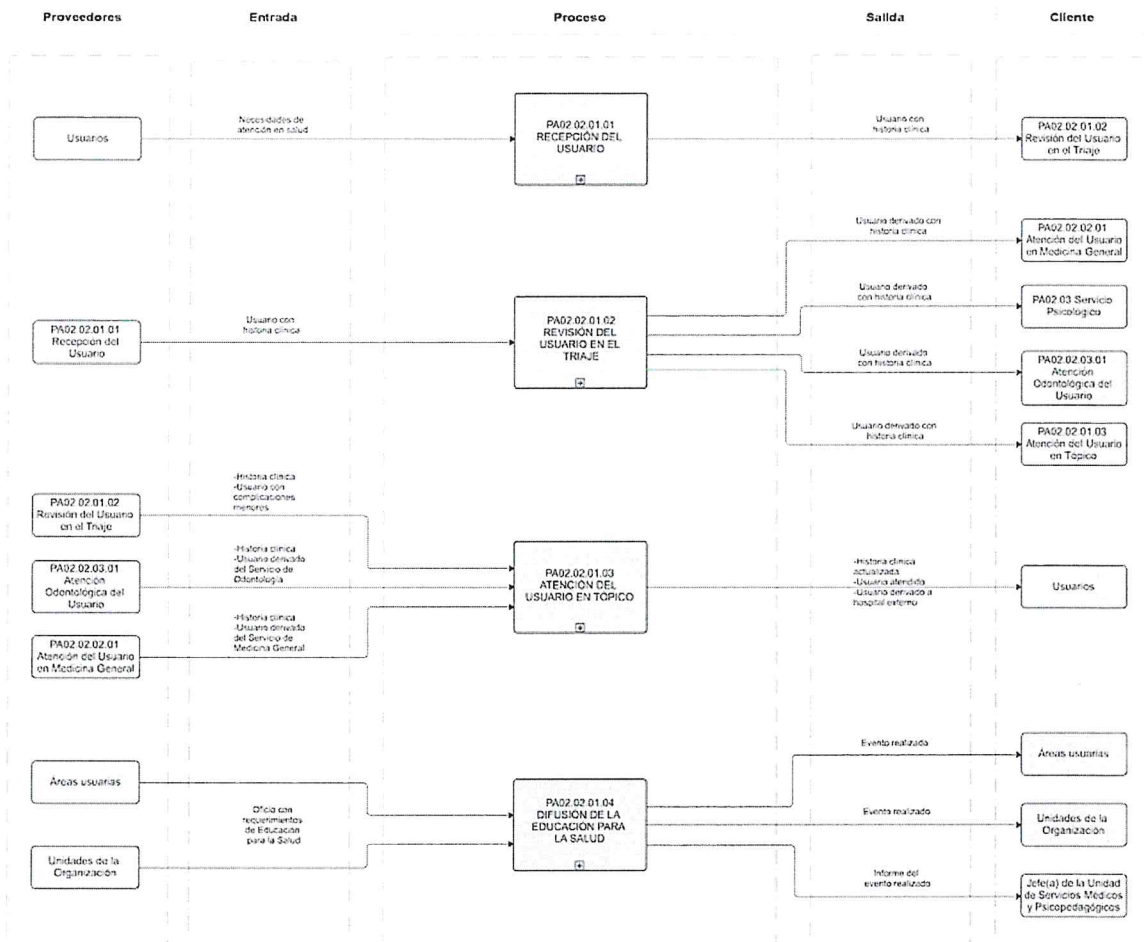


IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO		
Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)	Indicadores de desempeño
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificar los datos del usuario que se atiende en el Servicio de Enfermería para corroborar que es beneficiario de la atención.</li> <li>▪ Examinar al usuario y definir si su afección es tratable en el Servicio de Enfermería o es necesario dirigirlo al Servicio de Medicina General o al Servicio de Odontología. También se orienta al usuario a dirigirse al Servicio Psicológico en caso necesite orientación en este rubro.</li> <li>▪ Mantener los equipos y utensilios para la atención en el Servicio de Enfermería limpios y esterilizados antes y después de la atención al usuario.</li> <li>▪ Antes de darle de alta, verificar que el usuario se encuentre estable. Si fue derivado a Tópico por el médico general, se solicita al médico revise al usuario para que le dé el alta.</li> <li>▪ Actualizar la historia clínica con la atención realizada.</li> </ul>	<p><u>Recursos Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>▪ Enfermeras.</li> <li>▪ Técnicos en enfermería.</li> </ul> <p><u>Instalaciones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficinas administrativas.</li> <li>▪ Sala de reuniones.</li> <li>▪ Mobiliario (Escritorios, sillas, estantes, mesas para reuniones y pizarras).</li> <li>▪ Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet).</li> <li>▪ Servicio de transporte.</li> <li>▪ Centro de Salud.</li> </ul> <p><u>Sistemas Informáticos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SISMED.</li> <li>▪ Suite ofimática.</li> <li>▪ Google Meet.</li> <li>▪ Portal web de la UNE.</li> <li>▪ SIGAMEF.</li> </ul> <p><u>Equipos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Computadora personal.</li> <li>▪ Impresora.</li> <li>▪ Escáner.</li> <li>▪ Fotocopiadora.</li> <li>▪ Camillas.</li> <li>▪ Balanza.</li> <li>▪ Tensiómetro.</li> <li>▪ Tallímetro.</li> <li>▪ Parante de suero.</li> <li>▪ Lámpara de luz.</li> <li>▪ Esterilizador.</li> <li>▪ Incinerador de agujas.</li> <li>▪ Coche de curaciones.</li> <li>▪ Silla de ruedas.</li> <li>▪ Otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentaje de cumplimiento de los procedimientos en el Servicio de Enfermería.</li> </ul>





PA02.02.01 SERVICIO DE ENFERMERÍA





**9.2.1.1. Procedimiento - Recepción del Usuario.**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Recepción del Usuario	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.02.01.01	<b>Versión</b>	1.1
<b>Objetivo</b>	Identificación del usuario para su atención.		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>• Usuarios.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Ley de Salud N°26842.</li> <li>• Ley del Trabajo de la Enfermera(o) N° 27669.</li> <li>• Código de Ética y Deontología de Enfermería.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		
<b>Siglas y definiciones</b>	<p><b>SIGLAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SISMED:</b> Sistema Médico.</li> </ul> <p><b>DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usuarios:</b> Estudiantes, docentes, no docentes y trabajadores contratados mediante contrato de servicios diversos de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• <b>No docente:</b> Todo personal que no cubre con la categoría docente en la UNE.</li> </ul>		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Oficina de Bienestar Universitario" a "Dirección de Bienestar Universitario" y "Unidad de Salud" a	





		"Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
• Usuarios.	• Usuario con necesidades de atención en salud.	• Usuario con historia clínica.	• PA02.02.01.02 Revisión del Usuario en el Triaje.
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
1	<b>Recepcionar al usuario</b> Recibir y consultar al usuario cual es el motivo de su visita a la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos, solicitando sus respectivos documentos (carne o fotocheck).	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Enfermera
2	<b>Buscar en el SISMED al usuario</b> Ingresar los datos del usuario en el sistema SISMED para verificar su registro. En el caso de estudiantes, se utiliza su código de estudiante; para personal docente o administrativo, se ingresan sus apellidos y nombres. Si el usuario no se encuentra registrado, se procede a realizar su registro en el sistema antes de continuar con la atención.  <b>¿Usuario nuevo?</b> Sí, ir a la actividad N° 3. No, ir a la actividad N° 4.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Enfermera
3	<b>Aperturar historia clínica a nuevo usuario</b> Generar la historia clínica del usuario ingresando sus datos personales en el sistema SISMED. Una vez completado el registro, se imprime la historia clínica correspondiente.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Enfermera
4	<b>Identificar la historia clínica del usuario</b> Ubicar la historia clínica del usuario y se separa para el Triaje.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Enfermera
5	<b>Derivar a Triaje</b> Orientar al usuario hacia el área de triaje, donde previamente se ha trasladado su historia clínica y se le realizará una evaluación general de su estado de salud.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Enfermera
Fin del Procedimiento.			



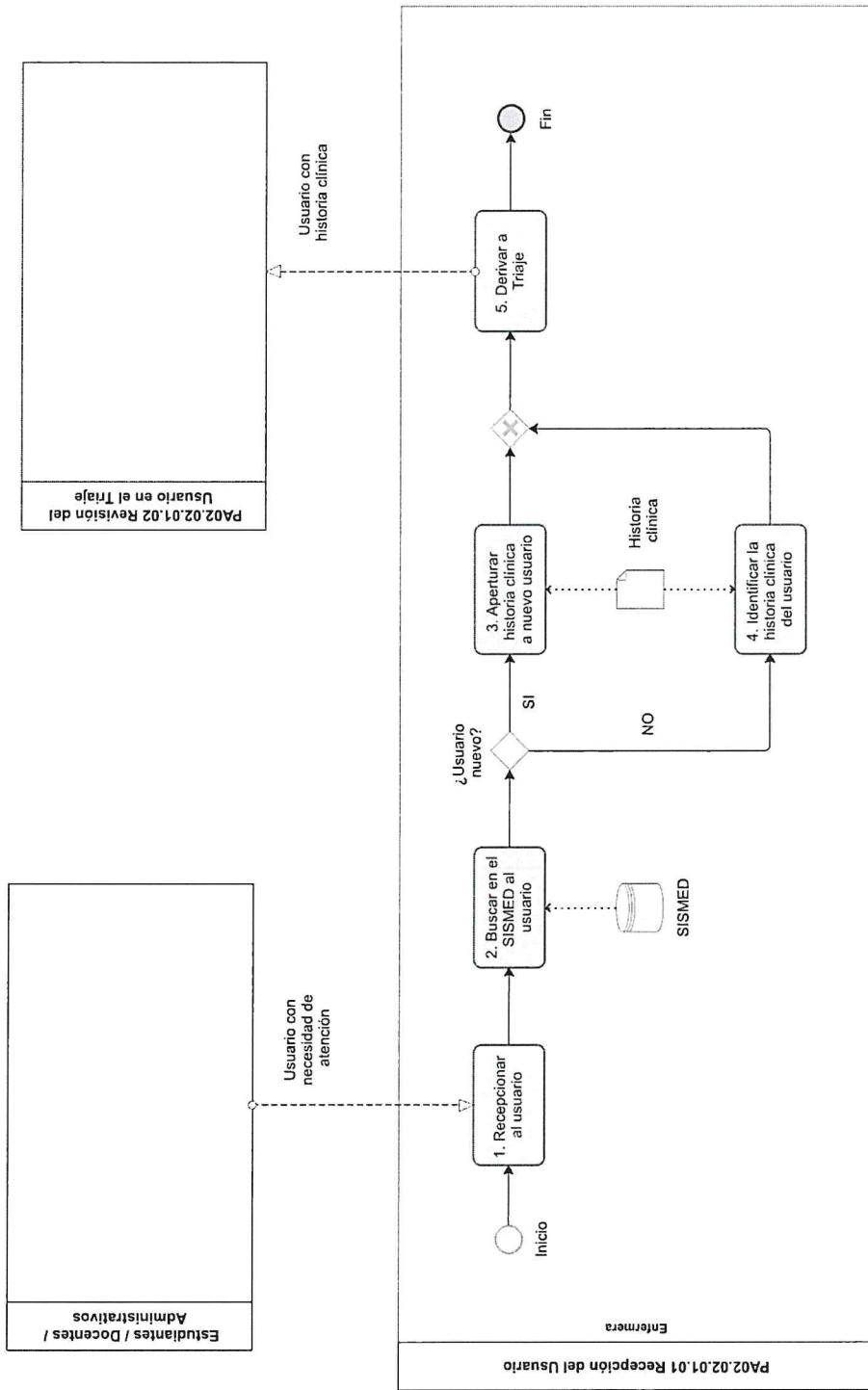


<b>Indicador de desempeño</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Cantidad de usuarios atendidos en la Recepción del Usuario.</li></ul>
<b>Proceso relacionado</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• PA02.02.01 Servicio de Enfermería.</li></ul>
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• PA02.02.01.02 Revisión del Usuario en el Triaje.</li></ul>
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Registro de recepción de usuario.</li><li>• Registro de usuario en SISMED.</li><li>• Historia clínica.</li></ul>






Diagrama de Flujo





**9.2.1.2. Procedimiento - Revisión del Usuario en el Triage.**

		UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Revisión del Usuario en el Triage.	<b>Tipo</b>	Apoyo		
<b>Código</b>	PA02.02.01.02	<b>Versión</b>	1.1		
<b>Objetivo</b>	Valorar adecuadamente la urgencia o emergencia del usuario que se viene a atender en el Servicio de Salud.				
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.				
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>• Usuarios.</li> </ul>				
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Ley de Salud N°26842.</li> <li>• Ley del Trabajo de la Enfermera(o) N° 27669.</li> <li>• Ley del Trabajo Médico.</li> <li>• Ley de Emergencia de Salud N° 27604.</li> <li>• Norma Técnico de Salud de los Servicios de Emergencia N° 042.</li> <li>• Código de Ética y Deontología de Enfermería.</li> <li>• Código de Ética y Deontología del Médico.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>				





<b>Siglas y definiciones</b>	<b>SIGLAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SISMED:</b> Sistema Médico</li> <li>• <b>FC:</b> Frecuencia Cardiaca.</li> <li>• <b>PA:</b> Presión Arterial.</li> <li>• <b>FR:</b> Frecuencia Respiratoria.</li> <li>• <b>SPO2:</b> Saturación de Oxígeno.</li> <li>• <b>EVA:</b> Escala Visual Analógica.</li> <li>• <b>UNE EGYV:</b> Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> </ul>		
	<b>DEFINICIONES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usuarios:</b> Estudiantes, docentes, no docentes y trabajadores contratados mediante contrato de servicios diversos de la UNE EGYV.</li> <li>• <b>No docente:</b> Todo personal que no cubre con la categoría docente en la UNE.</li> <li>• <b>Signo:</b> Algo que se identifica durante un examen físico que indica la posibilidad de que una persona tenga una afección o enfermedad.</li> <li>• <b>Síntoma:</b> Referencia del paciente que percibe algo anómalo en su organismo.</li> </ul>		
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Oficina de Bienestar Universitario" a "Dirección de Bienestar Universitario" y "Unidad de Salud" a "Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
<b>ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas / Insumos</b>	<b>Salidas / Productos</b>	<b>Usuarios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PA02.02.01.01 Recepción del Usuario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario con historia clínica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario derivado con historia clínica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PA02.02.02.01 Atención del Usuario en Medicina General</li> <li>• PA02.03 Servicio Psicológico</li> <li>• PA02.02.03.01 Atención Odontológica del Usuario</li> <li>• PA02.02.01.03 Atención del Usuario en Tópico</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>N°</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Responsable</b>
1	<b>Identificar al usuario</b> Validar la identificación del usuario que ingreso al área de triaje, junto a su historia clínica, para asegurar una atención adecuada.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Enfermera
2	<b>Atender al usuario</b> Tomar los signos vitales del usuario (FC, PA, FR y SPO2). Asimismo, realizar una entrevista clínica para recolectar información sobre los síntomas referidos por el usuario y los signos detectados durante el examen físico.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Enfermera



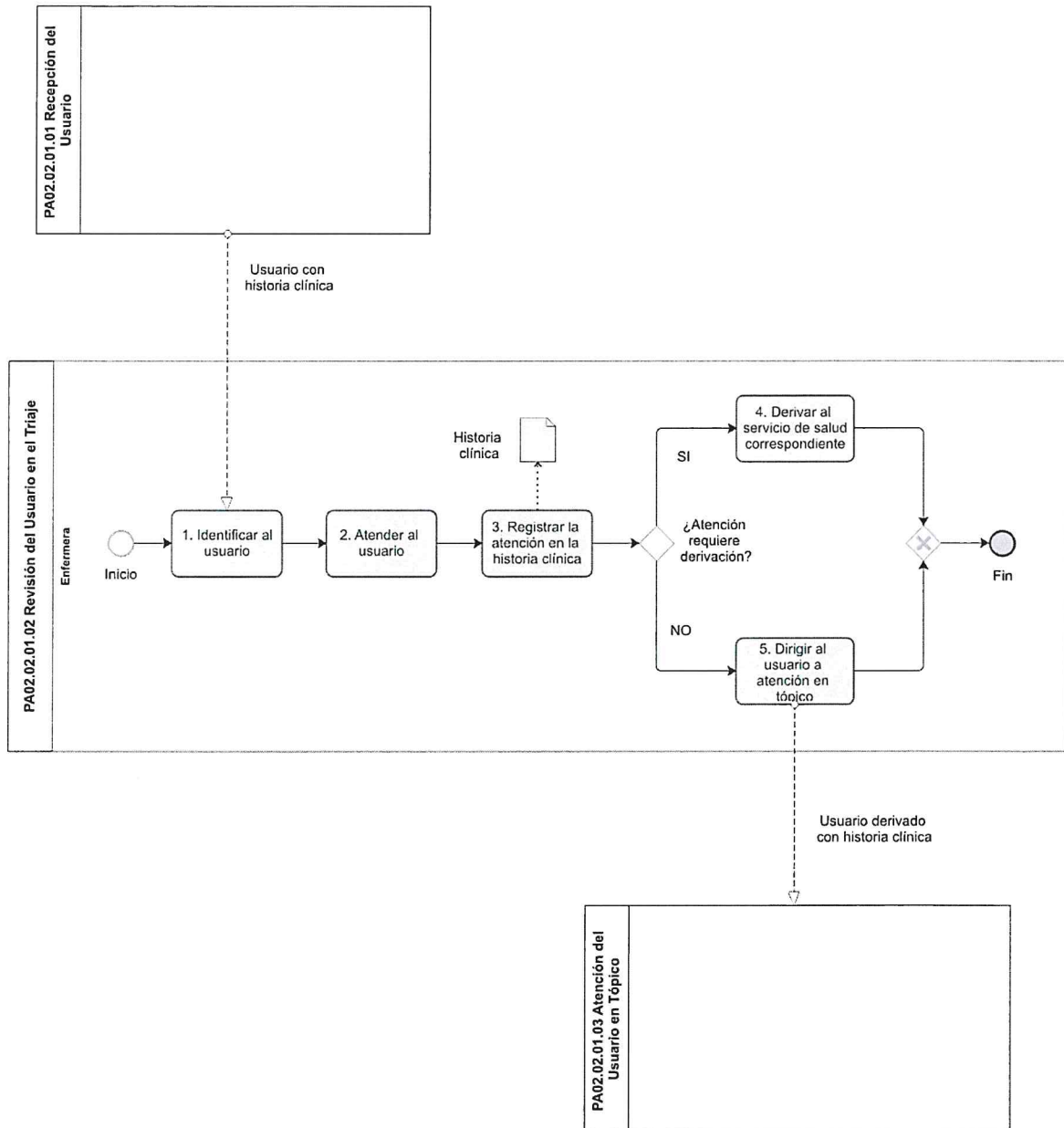


3	<b>Registrar la atención en la historia clínica</b> Registrar los datos obtenidos durante la atención al usuario. En base en esta información, se determina a qué área del servicio de salud debe ser derivado el usuario para su atención especializada.  <b>¿Atención requiere derivación?</b> Sí, ir a la actividad N°4 No, ir a la actividad N°5	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Enfermera
4	<b>Derivar al servicio de salud correspondiente</b> Derivar al usuario al Servicio de Medicina General o al Servicio de Odontología. En caso se identifiquen manifestaciones relacionadas con la salud mental, el usuario es derivado al Servicio Psicológico de la UNE EGYV para su atención especializada.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Enfermera
5	<b>Dirigir al usuario a atención en tópico</b> Dirigir al usuario al tópico para atenderse a nivel de enfermería, en caso de que este no necesite un servicio especializado.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Enfermera
Fin del Procedimiento			
<b>Indicador de desempeño</b>			
• Porcentaje de usuarios atendidos en el Triage.			
<b>Proceso relacionado</b>			
• PA02.02.01 Servicio de Enfermería.			
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>			
• PA02.02.01.01 Recepción del usuario.			
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>			
• Historia clínica			





### Diagrama de Flujo





**9.2.1.3. Procedimiento - Atención del Usuario en Tópico.**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Atención del Usuario en Tópico.	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.02.01.03	<b>Versión</b>	1.1
<b>Objetivo</b>	Realizar de manera eficaz y eficiente la atención primaria, de urgencia y de emergencias, para contribuir al bienestar de salud del usuario.		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>• Usuarios.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Ley de Salud N°26842.</li> <li>• Ley del Trabajo de la Enfermera(o) N° 27669.</li> <li>• Ley del Trabajo Médico.</li> <li>• Ley de Emergencia de Salud N° 27604.</li> <li>• Norma Técnico de Salud de los Servicios de Emergencia N° 042.</li> <li>• Código de Ética y Deontología de Enfermería.</li> <li>• Código de Ética y Deontología del Médico.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		





<b>Siglas y definiciones</b>	<b>SIGLAS</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SISMED:</b> Sistema Médico.</li> <li>• <b>FC:</b> Frecuencia Cardíaca.</li> <li>• <b>PA:</b> Presión Arterial.</li> <li>• <b>FR:</b> Frecuencia Respiratoria.</li> <li>• <b>SPO2:</b> Saturación de oxígeno.</li> <li>• <b>EVA:</b> Escala Visual Analógica.</li> <li>• <b>PAE:</b> Proceso de Atención de Enfermería.</li> </ul>		
	<b>DEFINICIONES</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usuarios:</b> Estudiantes, docentes, no docentes y trabajadores contratados mediante contrato de servicios diversos de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• <b>No docente:</b> Todo personal que no cubre con la categoría docente en la UNE.</li> <li>• <b>Complicaciones menores:</b> Llámese a la afección aguda con bajo riesgo que no necesita tratamiento médico.</li> <li>• <b>Signos:</b> Son las manifestaciones objetivas, clínicamente fiables, y observadas en la exploración médica.</li> <li>• <b>Síntomas:</b> Son las referencias subjetivas u objetivas que da un enfermo de la percepción que reconoce como anómala o causada por un estado patológico o una enfermedad.</li> <li>• <b>Emergencia:</b> Es el compromiso de salud de un usuario para ser atendida en forma inmediata, ya que está en peligro la vida del paciente.</li> </ul>		
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Oficina de Bienestar Universitario" a "Dirección de Bienestar Universitario" y "Unidad de Salud" a "Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
<b>ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas / Insumos</b>	<b>Salidas / Productos</b>	<b>Usuarios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PA02.02.01.02 Revisión del Usuario en el Triaje</li> <li>• PA02.02.02.03.01 Atención Odontológica del Usuario</li> <li>• PA02.02.02.01 Atención del Usuario en Medicina General</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Historia clínica</li> <li>• Usuario con complicaciones menores.</li> <li>• Usuario derivado del Servicio de Medicina General.</li> <li>• Usuario derivado del Servicio de Odontología.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Historia clínica actualizada</li> <li>• Usuario atendido</li> <li>• Usuario derivado a hospital externo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>N°</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Responsable</b>
1	<b>Identificar al usuario</b> Solicitar al usuario su carné, fotocheck o DNI y verificar su identidad, para confirmar que corresponde con la historia clínica utilizada en la atención.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Enfermera
2	<b>Realizar lavado de manos</b> Utilizando agua y jabón, realizar el lavado de manos, con el objetivo de eliminar los microorganismos presentes en la piel y prevenir la transmisión de infecciones o	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Enfermera





	enfermedades que puedan afectar al usuario durante la atención.		
3	<b>Explicar el procedimiento de atención al usuario</b> Informar al usuario sobre el procedimiento que se va a realizar en la atención médica, con el fin de generar un ambiente de confianza, fomentar su participación activa y promover el autocuidado.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Enfermera
4	<b>Atender al usuario</b> Realizar el tratamiento indicado por el médico. Entre los procedimientos que pueden llevarse a cabo se incluyen: administración de medicamentos por vía enteral, parenteral o tópica; curación de heridas; lavado de oídos; irrigación ocular; extracción de uñeros; cauterizaciones, entre otros.  <b>Nota:</b> Es indispensable realizar siempre la toma de las funciones vitales (FC, PA, FR, EVA y SPO2) para evaluar la evolución del paciente. Este monitoreo debe efectuarse garantizando en todo momento la seguridad, comodidad y bienestar del usuario.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Enfermera
5	<b>Actualizar historia clínica con la atención del usuario</b> Registrar las anotaciones de enfermería en la historia clínica del usuario, consignando los procedimientos realizados, la evolución observada y cualquier otra información relevante. A su vez, se determina si el usuario requiere permanecer en observación según su condición posterior al procedimiento.  <b>¿Usuario requiere observación después de la atención?</b> Sí, ir a la actividad N° 6 No, ir a la actividad N° 7	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Enfermera
6	<b>Monitorear usuario en sala de reposo</b> Monitorear al usuario según el tipo de procedimiento de enfermería al que fue sometido, con el objetivo de evaluar su estabilidad clínica.  Este monitoreo permite determinar si el usuario está en condiciones de ser dado de alta o si requiere una reevaluación médica.  <b>¿Usuario requiere revisión médica antes del alta?</b> Sí, ir a la actividad N° 8 No, ir a la actividad N° 7	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Enfermera
7	<b>Dar de alta al usuario</b> Otorgar el alta al usuario, una vez verificada su estabilidad y confirmada la resolución de una complicación menor atendida por la enfermera de turno. Antes de su salida, se brinda al usuario orientación clara sobre medidas de autocuidado y recomendaciones para su recuperación.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Enfermera





8	<b>Realizar revisión médica</b> Verificar que el procedimiento de enfermería haya sido ejecutado correctamente. Asimismo, el médico brinda soporte en caso se presenten situaciones de emergencia en el área que requieran atención médica inmediata.  <b>¿Usuario estable?</b> Sí, ir a la actividad N° 10 No, ir a la actividad N° 9	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Médico General
9	<b>Realizar procedimientos médicos</b> Evaluar la emergencia presentada en el tópico y determinar si puede abordarla directamente aplicando el procedimiento correspondiente, o en caso de que la situación exceda las capacidades del servicio, derivar al usuario a un establecimiento de salud externo para su atención especializada  <b>¿Usuario estable?</b> Sí, ir a la actividad N° 10 No, ir a la actividad N° 11	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Médico General
10	<b>Dar de alta al usuario</b> Otorgar el alta después de verificar que la atención brindada en el tópico ha sido adecuada y que el usuario se encuentra estable. También puede emitirse luego de una situación de emergencia, tras realizar la respectiva revisión médica y confirmar la estabilidad del usuario.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Médico General
11	<b>Derivar al usuario a hospital externo</b> Efectuar la derivación correspondiente, en caso identifique que el usuario requiere una atención más especializada que no puede ser brindada en el tópico.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Médico General
Fin del Procedimiento.			
<b>Indicador de desempeño</b>			
• Cantidad de usuarios atendidos en el Tópico.			
<b>Proceso relacionado</b>			
• PA02.02.01 Servicio de Enfermería			
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>			
• PA02.02.01.02 Revisión del Usuario en el Triaje. • PA02.02.02.01 Atención del Usuario en Medicina General. • PA02.02.03.01 Servicio de Odontología.			
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>			
• Historia clínica. • Hoja de derivación.			







**9.2.1.4. Procedimiento - Difusión de la Educación para la Salud.**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Difusión de la Educación para la Salud.	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.02.01.04	<b>Versión</b>	1.1
<b>Objetivo</b>	Incrementar el conocimiento en la comunidad universitaria en educación para la salud; así como promover estilos de vida saludables y reducir conductas en situaciones de riesgo para la salud.		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>• Usuarios.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Ley de Salud N°26842.</li> <li>• Ley del Trabajo de la Enfermera(o) N° 27669.</li> <li>• Ley del Trabajo Médico.</li> <li>• Ley de Emergencia de Salud N° 27604.</li> <li>• Norma Técnico de Salud de los Servicios de Emergencia N° 042.</li> <li>• Código de Ética y Deontología de Enfermería.</li> <li>• Código de Ética y Deontología del Médico.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		





<b>Siglas y definiciones</b>	<b>SIGLAS</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>UNE EGYV:</b> Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> </ul>		
<b>Siglas y definiciones</b>	<b>DEFINICIONES</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usuarios:</b> Estudiantes, docentes, no docentes y trabajadores contratados mediante contrato de servicios diversos de la UNE EGYV.</li> <li>• <b>No docente:</b> Todo personal que no cubre con la categoría docente en la UNE.</li> <li>• <b>Evento:</b> Llámese a la campaña, taller o charla en educación para la salud.</li> </ul>		
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Oficina de Bienestar Universitario" a "Dirección de Bienestar Universitario" y "Unidad de Salud" a "Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
<b>ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas / Insumos</b>	<b>Salidas / Productos</b>	<b>Usuarios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas usuarias.</li> <li>• Unidades de la Organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio con requerimientos de Educación para la Salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evento realizado.</li> <li>• Informe del evento realizado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas usuarias.</li> <li>• Unidades de la Organización</li> <li>• Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>N°</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Responsable</b>
<p>El procedimiento inicia cuando existe un requerimiento de actividades de Educación para la Salud por parte de alguna unidad orgánica o área usuaria de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Asimismo, puede activarse a iniciativa de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos, cuando esta detecta necesidades de Educación para la Salud dentro de la comunidad universitaria.</p>			
1	<p><b>Recibir oficio para realizar el evento</b> Recepcionar el oficio remitido por las áreas usuarias y unidades de la organización en la UNE EGYV, que requieren Educación para la Salud.</p> <p><b>¿Existe tema para el evento?</b> Si, ir a la actividad N° 3 No, ir a la actividad N° 2</p>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Coordinadora de Enfermería





2	<b>Diagnosticar necesidades de Educación</b> Cuando no existe un requerimiento formal por parte de las unidades de organización de la UNE EGYV, se debe realizar un diagnóstico para identificar las necesidades en temas de Educación para la Salud, con el fin de planificar e implementar las iniciativas correspondientes de Educación para la Salud.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Coordinadora de Enfermería
3	<b>Elaborar temática del evento</b> Elaborar el formato de temática, donde se explica el detalle y propósito del mismo para ser enviado a revisión por el Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.  <b>Nota:</b> En el caso que no exista una temática definida por el solicitante, se procede a realizar un estudio de necesidades de Educación para la Salud, mediante formularios de Google, los cuales se envían a los solicitantes para que puedan llenarlos y así obtener la información de que tema se debe abordar en el evento u eventos a organizar.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Coordinadora de enfermería
4	<b>Revisar y aprobar temática del evento</b> Revisar el formato de temática del evento para constatar su conformidad. En caso de no estar conforme, emite algunas observaciones que deben ser consideradas en la temática del evento, las cuales son enmendadas e incluidas en el formato de temática del evento por parte de la coordinadora de enfermería.  Cuando se encuentre conforme con el formato de temática del evento y/o con las observaciones absueltas, procede a enviar el formato aprobado.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Jefe(a)
5	<b>Recibir aprobación del evento</b> Recibir el formato con la temática aprobada, lo que autoriza el inicio de los preparativos para la organización del evento de Educación para la Salud.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Coordinadora de enfermería
6	<b>Coordinar el evento con los involucrados</b> Organizar al equipo para llevar a cabo el evento, así como designar a la enfermera a cargo, quién realizará y presentará el informe del mismo. En caso corresponda, debe coordinar con los solicitantes para fijar día y hora de realización del evento.  Dentro de esta actividad también se considera la preparación del material para llevarlo a cabo (PPTS, banderolas, afiches, gigantografías, dípticos, entre otros), así como las solicitudes de recursos en caso de requerirse.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Coordinadora de enfermería





7	<b>Desarrollar el evento</b> Supervisa la correcta ejecución del evento en la fecha programada, asegurando que se lleven a cabo todas las actividades conforme a lo planificado y supervisando que se cumpla con todo lo planificado.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Enfermera encargada
8	<b>Generar informe del evento</b> Concluido el evento, identificar y recopilar las sugerencias y oportunidades de mejora planteadas por los involucrados. Finalmente, elaborar el informe de desarrollo del evento, incluyendo en el mismo las oportunidades de mejora.  Cuando se tiene el informe del evento terminado, se procede a enviar a la coordinadora de enfermería para una revisión.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Enfermera encargada
9	<b>Recibir y revisar informe</b> Recibir y revisar el informe, identificando si contempla el nivel de detalle necesario sobre el desarrolló en el evento.  <b>¿Informe conforme?</b> Si, ir a la actividad N° 12 No, ir a la actividad N° 10	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Coordinadora de enfermería
10	<b>Enviar informe para enmendar</b> De presentarse observaciones o consideraciones en el informe recibido, notificar a la enfermera encargada, para que realice los ajustes correspondientes.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Coordinadora de enfermería
11	<b>Realizar enmiendas al informe</b> Recibir el informe, y levantar las observaciones, donde incluya las consideraciones señaladas. Enviar el informe.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Enfermera encargada
12	<b>Enviar informe a Jefatura</b> Enviar al Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos el informe del evento, sin observaciones y consideraciones, para dejar constancia que se desarrolló la actividad.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Coordinadora de enfermería
13	<b>Recibir informe del evento</b> Recibir el informe que remite al área usuaria o unidad de la organización que lo solicitó. Luego archivar expediente.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Jefe(a)
Fin del Procedimiento.			
<b>Indicador de desempeño</b>			
• Porcentaje de participantes en eventos para la difusión de Educación para la Salud.			
<b>Proceso relacionado</b>			
• PA02.02.01 Servicio de Enfermería.			





<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• No aplica.</li></ul>
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Formato de temática del evento.</li><li>• Registro de participantes.</li><li>• Informe de desarrollo del evento.</li></ul>







### 9.2.2. Proceso Nivel 2 - Atención Médica Integral.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 2		
<b>Nombre</b>	Atención Médica Integral.	<b>Tipo</b>	Apoyo	
<b>Código</b>	PA02.02.02	<b>Versión</b>	1.1	
<b>Objetivo</b>	Brindar atención médica de calidad y segura a los usuarios, garantizando una correcta evaluación, diagnóstico, tratamiento y seguimiento a través de la coordinación eficiente de los servicios médicos, con un enfoque centrado en el paciente.			
<b>Dueño del Proceso</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.			
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>Usuarios.</li> </ul>			
ELEMENTOS DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Procedimiento	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> <li>PA02.02.01.02 Revisión del Usuario en el Triaje.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Historia clínica.</li> </ul>	PA02.02.02.01 Atención del Usuario en Medicina General.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuario atendido.</li> <li>Usuario con orden médica.</li> <li>Usuario con receta médica.</li> <li>Usuario derivado a hospital.</li> <li>Historia clínica actualizada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PA02.02.02.02 Atención del Usuario en el Servicio de Rayos X.</li> <li>PA02.02.02.03 Atención del Usuario en el Servicio de Laboratorio de Análisis Clínico.</li> <li>PA02.02.01.03 Atención del Usuario en Tópico.</li> <li>PA02.02.02.04 Atención del Usuario en el Servicio de Fisioterapia y Rehabilitación.</li> <li>PA02.03.01 Atención Psicológica y Psicopedagógica.</li> <li>PA02.02.04 Servicio de Farmacia.</li> <li>Hospitales externos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>PA02.02.02.01 Atención del Usuario en Medicina General.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuario con orden médica.</li> </ul>	PA02.02.02.02 Atención del Usuario en el Servicio de Rayos X.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuario con imagen diagnóstica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuario.</li> <li>PA02.02.02.01 Atención del Usuario en Medicina General.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>PA02.02.02.01 Atención del Usuario en Medicina General.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuario con orden médica.</li> </ul>	PA02.02.02.03 Atención del Usuario en el Servicio de Laboratorio de Análisis Clínico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de resultados de análisis de muestras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuario.</li> <li>PA02.02.02.01 Atención del Usuario en Medicina General.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>PA02.02.02.01 Atención del Usuario en Medicina General.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuario con orden médica.</li> </ul>	PA02.02.02.04 Atención del Usuario en el Servicio de Fisioterapia y Rehabilitación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuario atendido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuario.</li> <li>PA02.02.02.01 Atención del Usuario en Medicina General.</li> </ul>



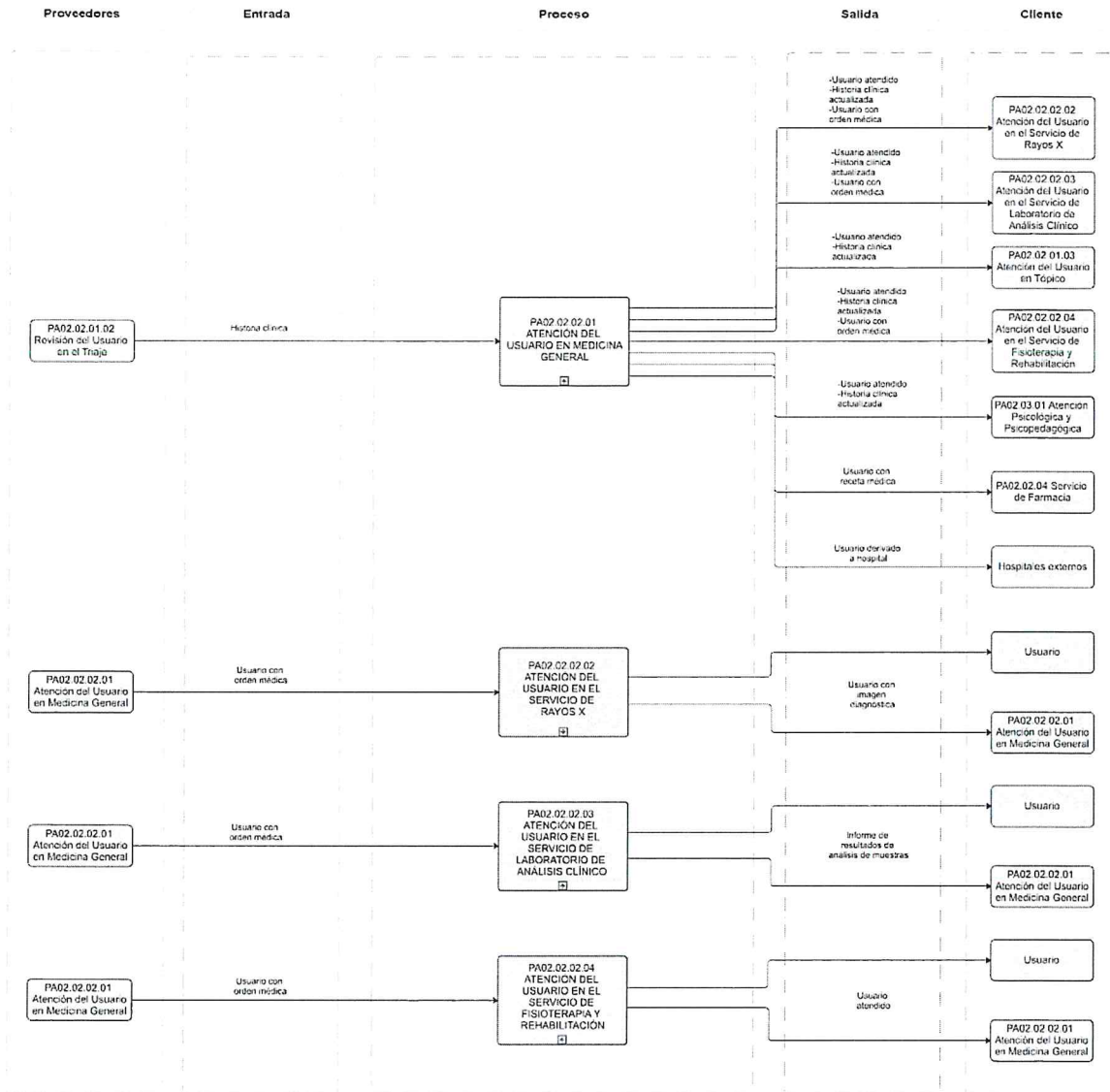


IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO		
Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)	Indicadores de desempeño
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificar la identidad del usuario mediante su documento de identificación y asegurar que la documentación correspondiente (orden médica, historia clínica, etc.) esté completa y actualizada.</li> <li>▪ Establecer un protocolo claro para derivar al usuario según su diagnóstico, asegurando la correcta coordinación entre servicios y registrando la derivación en la historia clínica.</li> <li>▪ Verificar regularmente el funcionamiento y limpieza de los equipos médicos, realizando mantenimiento según el plan establecido para asegurar su operatividad.</li> <li>▪ Revisar los resultados de los exámenes, repetir los estudios si es necesario y entregar los informes adecuados al usuario o profesional correspondiente.</li> <li>▪ Registrar todas las acciones realizadas (consultas, diagnósticos, tratamientos) en la historia clínica o sistema correspondiente para asegurar un adecuado seguimiento.</li> </ul>	<p><u>Recursos Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>▪ Médico General.</li> <li>▪ Técnico en Rayos X.</li> <li>▪ Técnico en Laboratorio de Análisis Clínico.</li> <li>▪ Fisioterapeuta.</li> </ul> <p><u>Instalaciones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficinas administrativas.</li> <li>▪ Sala de reuniones.</li> <li>▪ Mobiliario (Escritorios, sillas, estantes, mesas para reuniones y pizarras).</li> <li>▪ Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet).</li> <li>▪ Servicio de transporte.</li> <li>▪ Centro de Salud.</li> </ul> <p><u>Sistemas Informáticos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SIMED.</li> <li>▪ Suite ofimática.</li> <li>▪ Google Meet.</li> <li>▪ Portal web de la UNE.</li> <li>▪ SIGAMEF.</li> </ul> <p><u>Equipos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Computadora personal.</li> <li>▪ Impresora.</li> <li>▪ Escáner.</li> <li>▪ Fotocopiadora.</li> <li>▪ Camillas.</li> <li>▪ Balanza.</li> <li>▪ Tensiómetro.</li> <li>▪ Tallímetro.</li> <li>▪ Parante de suero.</li> <li>▪ Lámpara de luz.</li> <li>▪ Esterilizador.</li> <li>▪ Incinerador de agujas.</li> <li>▪ Coche de curaciones.</li> <li>▪ Silla de ruedas.</li> <li>▪ Otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentaje de cumplimiento de los procedimientos en la Atención Médica Integral.</li> </ul>





PA02.02.02 ATENCIÓN MÉDICA INTEGRAL





**9.2.2.1. Procedimiento - Atención del Usuario en Medicina General**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Atención del Usuario en Medicina General.	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.02.02.01	<b>Versión</b>	1.1
<b>Objetivo</b>	Tratar la enfermedad y recuperar la salud del usuario.		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>• Usuarios.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Ley de Salud N°26842.</li> <li>• Ley del Trabajo Médico (Decreto de ley N° 559).</li> <li>• Código de Ética y Deontología del Médico.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		





<b>Siglas y definiciones</b>	<p><b>SIGLAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>FC:</b> Frecuencia Cardiaca.</li> <li>• <b>PA:</b> Presión Arterial.</li> <li>• <b>FR:</b> Frecuencia Respiratoria.</li> <li>• <b>SPO2:</b> Saturación de oxígeno.</li> </ul> <p><b>DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usuarios:</b> Estudiantes, docentes, no docentes y trabajadores contratados mediante contrato de servicios diversos y CAS de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• <b>No docente:</b> Todo personal que no cubre con la categoría docente en la UNE.</li> <li>• <b>Signos:</b> Son las manifestaciones objetivas, clínicamente fiables, y observadas en la exploración médica.</li> <li>• <b>Síntomas:</b> Son las referencias subjetivas u objetivas que da un enfermo de la percepción que reconoce como anómala o causada por un estado patológico o una enfermedad.</li> <li>• <b>Anamnesis:</b> Es el interrogatorio que el médico hace al paciente para que él describa sus síntomas.</li> <li>• <b>Patologías:</b> Constituye una dolencia o enfermedad que presenta el usuario.</li> <li>• <b>Luxaciones:</b> Salida de uno o más huesos de su propia articulación.</li> <li>• <b>Cirugía menor:</b> Llámese al acto quirúrgico simple.</li> <li>• <b>Masoterapia:</b> Es la terapia mediante masajes manuales y con equipos.</li> <li>• <b>Electroterapia:</b> Es la terapia con electro estimulación.</li> <li>• <b>Ultrasonido:</b> Es la terapia mediante equipos de onda corta.</li> <li>• <b>Infrarrojos:</b> Es la terapia mediante la luz infrarroja.</li> </ul>		
	<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Oficina de Bienestar Universitario" a "Dirección de Bienestar Universitario" y "Unidad de Salud" a "Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
<b>ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas / Insumos</b>	<b>Salidas / Productos</b>	<b>Usuarios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PA02.02.01.02 Revisión del Usuario en el Triage.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Historia clínica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario atendido.</li> <li>• Usuario con orden médica.</li> <li>• Usuario con receta médica.</li> <li>• Usuario derivado a hospital.</li> <li>• Historia clínica actualizada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PA02.02.02.02 Atención del Usuario en el Servicio de Rayos X.</li> <li>• PA02.02.02.03 Atención del Usuario en el Servicio de Laboratorio de Análisis Clínico.</li> <li>• PA02.02.01.03 Atención del Usuario en Tópico.</li> <li>• PA02.02.02.04 Atención del Usuario en el Servicio de Fisioterapia y Rehabilitación.</li> <li>• PA02.03.01 Atención Psicológica y Psicopedagógica.</li> <li>• PA02.02.04 Servicio de Farmacia.</li> <li>• Hospitales externos.</li> </ul>





DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
1	<b>Recepcionar y revisar la historia clínica</b> Recibir la historia clínica por parte de la técnica de enfermería, y constatar que estén consignadas las funciones vitales del usuario, así como la fecha del día de evaluación para una posterior revisión.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Médico
2	<b>Recibir e identificar al usuario</b> Según el orden asignado, llamar al usuario para la atención médica correspondiente.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Médico
3	<b>Examinar al usuario</b> Realizar la anamnesis, esta actividad es breve y puntual, para determinar la sintomatología de parte del usuario.  Luego, revisar y examinar directamente al usuario para constatar la sintomatología manifestada en la anamnesis, así como los signos que presenta. Esta actividad decanta en el diagnóstico clínico del paciente lo cual se consigna en la historia clínica.  <b>¿Usuario requiere derivación?</b> Si: <b>¿Derivación interna o externa?</b> - <b>Derivación interna, ¿A cuál servicio derivar?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Derivar al Servicio de Rayos X, actividad 4</li><li>• Derivar al Servicio de Laboratorio, actividad 5</li><li>• Derivar a Atención en Tópico, actividad 7</li><li>• Derivar al Servicio de Fisioterapia y Rehabilitación, actividad 8</li><li>• Derivar al Servicio Psicológico y Psicopedagógico, actividad 9</li></ul> - <b>Derivación externa</b> , ir a la actividad 10  No: <b>¿Usuario requiere medicación?</b> Si, ir a la actividad 11. No, ir a la actividad 13.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Médico
4	<b>Derivar al Servicio de Rayos X</b> Cuando se presume de: fracturas, luxaciones, problemas respiratorios y otros, derivar al usuario al servicio de Rayos X, a fin de constatar el diagnóstico clínico.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Médico
5	<b>Derivar al Servicio de Laboratorio</b> Para constatar el diagnóstico clínico mediante exámenes de sangre, orina, esputo, heces, entre otros, derivar al usuario al servicio de Laboratorio.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Médico
6	<b>Recibir y revisar resultados</b> Recibir los resultados de Laboratorio o Rayos X, que son anexados a la historia clínica para su próxima evaluación.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Médico





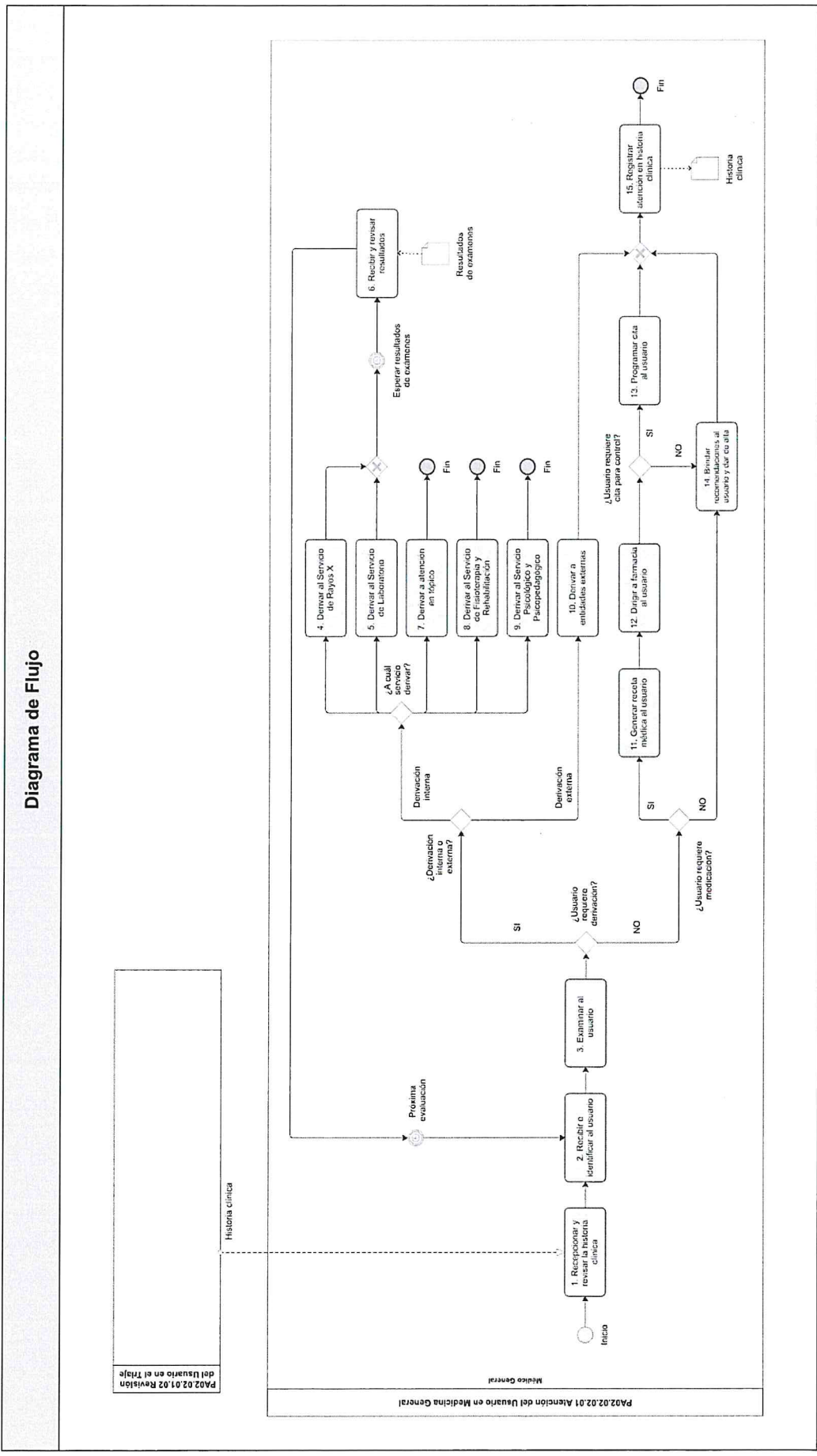
7	<b>Derivar para atención en tópico</b> Para que realice las curaciones de heridas, cirugía menor y otros, derivar al usuario a Tópico. <b>FIN DEL PROCESO</b>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Médico
8	<b>Derivar al Servicio de Fisioterapia y Rehabilitación</b> Para complementar el tratamiento farmacológico mediante masoterapia, electroterapia, ultrasonido, infrarrojos entre otros, derivar al usuario al Servicio de Fisioterapia y Rehabilitación. <b>FIN DEL PROCESO</b>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Médico
9	<b>Derivar al Servicio Psicológico y Psicopedagógico</b> Derivar al usuario al servicio Psicológico y Psicopedagógico para brindar atención, intervención y el acompañamiento respectivo. <b>FIN DEL PROCESO</b>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Médico (Psicólogo (a))
10	<b>Derivar a entidades externas</b> Cuando internamente no se puede dar solución al problema del usuario, se consulta si el usuario cuenta con seguro SIS o ESSALUD, para derivar al usuario a estos centros de salud, donde continuaran con su tratamiento.  Se coordina con la Unidad de Servicio Social para brindar apoyo en estos casos. Para ello, se elabora una Hoja de Derivación, con la cual el usuario se dirige a la asistente social, y el proceso culmina cuando la asistente social elabora la carta de transferencia al centro de salud.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Médico
11	<b>Generar receta médica al usuario</b> Emitir la receta médica como resultado del diagnóstico determinado para el usuario, el cual va consignada en la historia clínica del usuario.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Médico
12	<b>Dirigir a farmacia al usuario</b> Luego de generada la receta, derivar al usuario hacia la farmacia para que pueda solicitar sus medicinas.  <b>¿Usuario requiere cita para control?</b> Sí, ir a la actividad 13. No, ir a la actividad 14.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Médico
13	<b>Programar cita al usuario</b> De acuerdo con el diagnóstico del usuario y en caso se necesite, programar cita para controles posteriores.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Médico





14	<b>Brindar recomendaciones al usuario y dar de alta</b> Orientar al usuario para el cuidado de su salud y dar por terminada la atención.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Médico
15	<b>Registrar atención en historia clínica</b> Ingresar la atención en la historia clínica, para tener un registro de controles de las diferentes patologías que presente el usuario y por obligaciones éticas, morales y legales.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Médico
Fin del Procedimiento.			
<b>Indicador de desempeño</b>			
• Cantidad de atenciones en Medicina General.			
<b>Proceso relacionado</b>			
• PA02.02 Servicio de Salud.			
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>			
• PA02.02.01.03 Atención del Usuario en Tópico. • PA02.02.04 Servicio de Farmacia. • PA02.02.02.02 Atención del Usuario en el Servicio de Rayos X. • PA02.02.02.03 Atención del Usuario en el Servicio de Laboratorio de Análisis Clínico. • PA02.02.02.04 Atención del Usuario en el Servicio de Fisioterapia y rehabilitación. • PA02.03.01 Atención Psicológica y Psicopedagógica.			
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>			
• Historia clínica. • Hoja de derivación. • Orden médica. • Receta médica. • Registro de atención del usuario.			







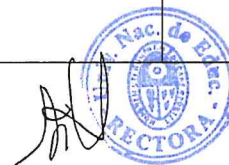
**9.2.2.2. Procedimiento - Atención del Usuario en el Servicio de Rayos X**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Atención del Usuario en el Servicio de Rayos X.	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.02.02.02	<b>Versión</b>	1.1
<b>Objetivo</b>	Brindar apoyo al diagnóstico mediante la toma de Rayos X.		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>• Usuarios.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Ley General de Salud N° 26842.</li> <li>• Ley de Regulación del Uso de Fuentes de Radiación Ionizante N° 28028.</li> <li>• Ley del Personal Ocupacionalmente Expuesto a Radiaciones Ionizantes N° 30646.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		





<b>Siglas y definiciones</b>	<p><b>SIGLAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>RX:</b> Rayos X.</li> <li>• <b>Dx:</b> Diagnóstico.</li> <li>• <b>TUPA:</b> Texto Único de Procedimientos Administrativos.</li> </ul> <p><b>DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usuarios:</b> Estudiantes, docentes, no docentes y trabajadores contratados mediante contrato de servicios diversos, CAS, SNP, practicantes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• <b>No docente:</b> Todo personal que no cubre con la categoría docente en la UNE.</li> <li>• <b>Imagen Diagnóstica:</b> Exploración no invasiva de estructuras óseas y órganos internos del usuario.</li> <li>• <b>Cuarto oscuro:</b> Es la cámara de revelado sin acceso de luz solar o artificial, en donde se contiene las placas vírgenes y los químicos reveladores.</li> <li>• <b>Sala de exposición:</b> Es un ambiente con paredes recubiertas en plomo en donde se contiene la fuente de radiación ionizante.</li> <li>• <b>Chasis:</b> Casete con pantallas intensificadoras que contiene la placa virgen que al ser expuesta a la radiación ionizante conserva en estado de latencia la imagen diagnóstica hasta ser revelada.</li> <li>• <b>Factor:</b> Kilovoltaje, miliamperaje, tiempo, densidad del usuario, respiración del usuario y movimiento del usuario.</li> <li>• <b>Negatoscopio:</b> Dispositivo de luz diseñado para la observación directa de placas radiográficas.</li> </ul>		
	<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Oficina de Bienestar Universitario" a "Dirección de Bienestar Universitario" y "Unidad de Salud" a "Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
<b>ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas / Insumos</b>	<b>Salidas / Productos</b>	<b>Usuarios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PA02.02.02.01 Atención del Usuario en Medicina General.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario con orden médica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario con imagen diagnóstica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario.</li> <li>• PA02.02.02.01 Atención del Usuario en Medicina General.</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>N°</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Responsable</b>
Recepción del usuario.			
1	<p><b>Recepcionar e identificar al usuario</b> Recepcionar la orden médica que presente el usuario, y verificar sus datos (carné o fotocheck) para comprobar si puede acceder a la atención.</p> <p>Seguidamente informarle sobre el costo del examen solicitado, para que pueda proceder con el pago correspondiente por el servicio.</p> <p><b>NOTA:</b> La orden médica para la atención del usuario es aceptada únicamente si proviene de un médico</p>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Técnico de Rayos X





	de la USMyP. En caso contrario, no se procede con la atención al usuario.		
2	<p><b>Entrevistar al usuario</b> Realizar una serie de preguntas orientadas a obtener información sobre el motivo del requerimiento de la imagen, lo que permite asegurar que el examen solicitado sea adecuado y se realice conforme a las necesidades del usuario, teniendo en cuenta que el examen no se limita únicamente a la revisión de lesiones, sino que puede abarcar otras necesidades médicas según lo señalado en la orden médica.</p> <p><b>NOTA:</b> En caso de las mujeres se consulta si presenta síntomas de embarazo, o si se encuentra en estado de gestación, con el fin de evaluar la viabilidad de la realización del examen de rayos X. En caso de que la usuaria no tenga conocimiento sobre su estado, se recomienda realizar pruebas de embarazo para confirmar o descartar dicha condición.</p> <p><b>¿Usuario presenta síntomas de embarazo?</b> Sí, ir a la actividad N° 3 No, <b>¿Usuario requiere preparación para el examen?</b> Sí, ir a la actividad N° 4 No, ir a la actividad N° 6</p>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Técnico de Rayos X
3	<p><b>Informar sobre restricciones para el examen</b> Informar que no puede realizarse el examen de rayos X debido a las precauciones médicas.</p> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b></p>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Técnico de Rayos X
4	<p><b>Explicar preparación para el examen</b> Informar sobre los requisitos de preparación para el examen, tanto en términos de vestimenta como de alimentación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• En cuanto a la ropa, se recomienda usar prendas cómodas y fáciles de quitar, evitando accesorios como aretes o piercings para prevenir interferencias durante el procedimiento.</li><li>• En relación con la alimentación, especialmente para exámenes de columna, se le indica que, el día anterior, debe seguir una dieta blanda o líquida, consumir agua según su peso corporal y tomar un laxante por la noche, además de presentarse en ayunas el día del examen.</li></ul>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Técnico de Rayos X





5	<b>Dar cita al usuario para tomar el examen</b> Programa día y hora para la atención del usuario, según de disponibilidad calendario.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Técnico de Rayos X
Toma de placas.			
6	<b>Preparar ambiente, usuario y materiales</b> Preparar el ambiente de trabajo, previo a la atención del usuario, abriendo la ventana para permitir la circulación del aire, encendiendo el equipo radiológico compuesto de seis (6) componentes para energizarlo, entre otros. Posteriormente, se pide al usuario que ingrese a la sala, donde se le solicita que retire cualquier objeto metálico que pueda portar y, además, que descubra la zona anatómica que será examinada.  <b>NOTA:</b> Para la toma de placas, se cuenta con el PROTOCOLO DE PROTECCIÓN RADIOLÓGICA que permite garantizar la seguridad del personal y de los usuarios.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Técnico de Rayos X
7	<b>Realizar examen</b> Posicionar sobre el detector flat panel la parte anatómica a examinar, indicando al usuario sobre la respiración y la restricción de movimiento. A continuación, se ajustan los parámetros en la consola del equipo según el peso y las características anatómicas del usuario. Con ello, efectúa el disparo (exposición a radiación) para obtener la imagen en latencia.  Posteriormente se le pide al usuario que espere unos segundos dentro de la sala mientras se digitaliza la imagen diagnóstica.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Técnico de Rayos X
Impresión de imagen.			
8	<b>Revisar imagen obtenida</b> La imagen obtenida se transfiere automáticamente al sistema informático para su visualización y análisis. Revisar la imagen en tiempo real para verificar si cumple con los criterios de calidad y diagnóstico. En caso sea necesario, se ajustan los parámetros de nitidez, contraste y brillo, así como la posición de la imagen o las imágenes a procesar.  <b>¿Imagen cumple criterios?</b> Sí, ir a la actividad N°10 No, ir a la actividad N° 9	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Técnico de Rayos X





9	<p><b>Repetir examen con nuevos factores</b> En caso se verifique que la imagen diagnóstica no cumple con los criterios de calidad y diagnóstico, realizar una nueva exposición a la radiación ionizante, ajustando los factores necesarios para obtener una imagen óptima. Todo esto se lleva a cabo bajo el principio de riesgo/beneficio, buscando optimizar la visualización de la imagen sin comprometer la seguridad del usuario.</p>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Técnico de Rayos X
10	<p><b>Capturar imagen diagnóstica</b> Archivar electrónicamente la imagen capturada en una carpeta histórica de placas.</p>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Técnico de Rayos X
Entrega de imagen diagnóstica.			
11	<p><b>Entregar imagen diagnóstica al usuario</b> Entregar al usuario la imagen diagnosticada, obtenida de la carpeta histórica de placas, por lo general la entrega se efectúa a través del correo electrónico del usuario, para que pueda presentarla en una nueva consulta médica.</p> <p><b>NOTA:</b> En el caso de los estudiantes, se les ofrece la opción de recibir la imagen tanto en formato digital (a través de correo electrónico) como impresa, para lo cual se rotula y se coloca en un sobre antes de ser entregada.</p> <p><b>NOTA:</b> Al concluir la atención al usuario, se aplica una encuesta de satisfacción, la cual posteriormente es registrada para su análisis y seguimiento de la calidad del servicio brindado.</p>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Técnico de Rayos X
12	<p><b>Registrar atenciones</b> Registrar las atenciones realizadas a los usuarios (alumnos, docentes, no docentes), utilizando un cuaderno de registro para los datos personales (Nombres, Sexo, Edad, Peso, Talla, Correo, Fecha, Hora, Firma de recepción, entre otros) y el tipo de examen realizado.</p>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Técnico de Rayos X
Fin del Procedimiento			
<b>Indicador de desempeño</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de imágenes diagnósticas obtenidas.</li> </ul>			
<b>Proceso relacionado</b>			



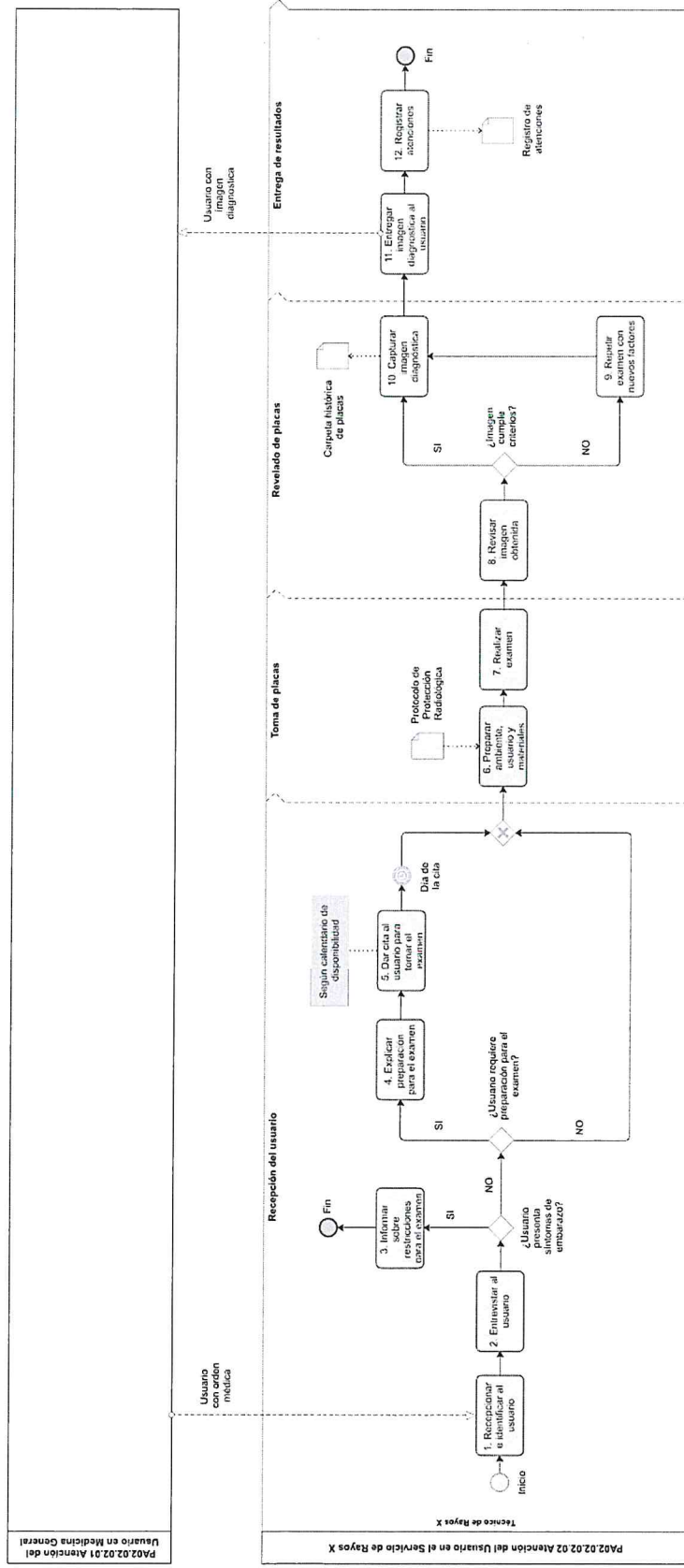


<ul style="list-style-type: none"><li>• PA02.02 Servicio de Salud.</li></ul>
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• PA02.02.02.01 Atención del Usuario en Medicina General.</li></ul>
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Orden médica.</li><li>• Ficha de examen radiológico.</li><li>• Formato de resultados de examen.</li><li>• Formato de encuesta de satisfacción.</li><li>• Registro de atención del usuario.</li><li>• Protocolo de Protección Radiológica.</li></ul>





Diagrama de Flujo





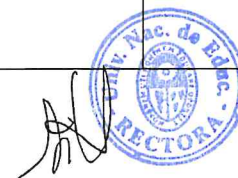
### 9.2.2.3. Procedimiento - Atención del Usuario en el Servicio de Laboratorio de Análisis Clínico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Atención del Usuario en el Servicio de Laboratorio de Análisis Clínico.	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.02.02.03	<b>Versión</b>	1.1
<b>Objetivo</b>	Asegurar la confiabilidad de los análisis de las muestras tomadas.		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos</li> <li>Usuarios.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley N° 30220, Ley Universitaria.</li> <li>Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>Ley que Regula el Trabajo de los Técnicos y Auxiliares Asistenciales de Salud N° 28561.</li> <li>Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>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.</li> <li>Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		





Siglas y definiciones	<p><b>SIGLAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>BPL:</b> Buenas Prácticas de Laboratorio.</li> </ul> <p><b>DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usuarios:</b> Estudiantes, docentes, no docentes y trabajadores contratados mediante contrato de servicios diversos de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• <b>No docente:</b> Todo personal que no cubre con la categoría docente en la UNE.</li> <li>• <b>Manual de Procedimientos de Laboratorio:</b> Documento donde se registra el paso a paso de cada examen a ejecutarse con la finalidad de obtener los resultados de manera confiable.</li> <li>• <b>Interferencias:</b> Son las condiciones que pueden alterar los resultados del análisis o estudio realizado a la muestra.</li> <li>• <b>Rangos de referencia:</b> Son los valores considerados como normales dentro de los resultados de un análisis de muestra.</li> </ul>		
	<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Oficina de Bienestar Universitario" a "Dirección de Bienestar Universitario" y "Unidad de Salud" a "Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
<b>ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas / Insumos</b>	<b>Salidas / Productos</b>	<b>Usuarios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PA02.02.02.01 Atención del Usuario en Medicina General.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario con orden médica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultados de análisis de muestras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario.</li> <li>• PA02.02.02.01 Atención del Usuario en Medicina General.</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>N°</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Responsable</b>
<b>Recepción del Usuario.</b>			
1	<p><b>Recibir al usuario</b> Solicitar la orden médica que presente el usuario y su documento de identificación para así, cotejar su identidad y evitar suplantaciones.</p> <p>Luego de esto, se procede a indicar el costo del examen que el usuario requiere para que se acerque a pagar y con ello se realice la toma del examen. Además, se debe evaluar si el usuario requiere una preparación previa.</p> <p><b>NOTA:</b> En el caso que tenga una cita ya programada, el usuario se dirige directamente a la toma o presentación de la muestra.</p> <p><b>¿Usuario requiere preparación para la toma de muestra?</b> Si, ir a la actividad N° 2</p>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Técnico en Laboratorio Clínico





	No, ir a la actividad N° 4		
2	<p><b>Preparar al usuario para la toma de la muestra</b> Indicar al usuario sobre las precauciones que debe tomar en cuenta para obtener una muestra adecuada.</p> <p>Al respecto, existen dos métodos para obtener la muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Tomar muestra en laboratorio:</b> En este caso, la toma de muestra se realiza directamente en el laboratorio utilizando equipos especializados. Para ello, dependiendo del examen a realizar, y para que no haya interferencias en los resultados por parte del usuario, se le brinda algunas indicaciones como: Venir en ayunas, no consumir alcohol por 3 días, no consumir cigarrillos un día antes de la toma de muestra, no realizar trasnoches, evitar el estrés, si toma médicamente se le solicita que consulte con el médico, llevar prendas adecuadas, entre otras.</li><li>• <b>Recepcionar muestra por parte del usuario:</b> En este caso, el usuario toma la muestra de manera independiente antes de entregarla al laboratorio. Se le explica detalladamente cómo debe realizar la toma de muestra, qué tipo de recipiente utilizar, las condiciones de conservación necesarias y cómo etiquetar adecuadamente la muestra. De esta manera, se asegura que la muestra llegue al laboratorio en las mejores condiciones y en el menor tiempo posible.</li></ul>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Técnico en Laboratorio Clínico
3	<p><b>Programar cita</b> Programar el día y la hora de atención para la toma de la muestra del usuario.</p>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Técnico en Laboratorio Clínico
<b>Toma de muestra.</b>			
4	<p><b>Tomar y/o recepcionar la muestra</b> Verificar si la toma de muestra es en el laboratorio o lo presenta el usuario.</p> <p><b>¿Se toma la muestra en laboratorio?</b> Si, ir a la actividad N° 6 No, ir a la actividad N° 5</p>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Técnico en Laboratorio Clínico





5	<b>Recepcionar la muestra</b> Recibir la muestra obtenida por el usuario de manera independiente. Las muestras pueden corresponder a orina, heces, esputo o a un test de Graham.  <b>Dirigirse a la actividad N° 7.</b>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Técnico en Laboratorio Clínico
6	<b>Tomar la muestra</b> Tomar la muestra en el laboratorio, preparar los materiales necesarios. Las muestras que se toman pueden ser de sangre, secreciones, raspado de piel, entre otros. Durante este proceso, se respetan todas las condiciones de seguridad.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Técnico en Laboratorio Clínico
7	<b>Clasificar y conservar la muestra</b> Luego de la toma y/o recepción de la muestra, clasificar la muestra, dependiente del estudio a realizarse sobre la misma. Seguidamente mantener la muestra en condiciones óptimas hasta el momento de ejecutar el análisis.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Técnico en Laboratorio Clínico
<b>Estudio de Muestra.</b>			
8	<b>Analizar la muestra</b> Analizar la muestra aplicando los métodos del Manual de Procedimientos de Laboratorio dependiendo del estudio a realizar, de igual forma aplicar las Buenas Prácticas de Laboratorio, con la finalidad de tener mayor confiabilidad en los resultados.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Técnico en Laboratorio Clínico
9	<b>Revisar y validar los resultados</b> Realizar la revisión y validación de los resultados, estos procedimientos se realizan con el fin de corregir o corroborar la validez de los resultados. Ejemplo: Una muestra de orina de aspecto transparente y el resultado del análisis contenga gran cantidad de bacterias, esto hace sospechar que pudo haber un error operacional en el estudio, lo cual podría desembocar en realizar nuevamente el estudio con la misma muestra o contactar al usuario para solicitarle una nueva muestra.  <b>¿Resultados conformes?</b> Sí, ir a la actividad N° 11 No, <b>¿Se requiere repetición de la muestra?</b> Sí, ir a la actividad N° 10 No, ir a la actividad N° 8	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Técnico en Laboratorio Clínico
10	<b>Contactar al usuario</b> Contactar con el usuario, a fin de repetir la toma de muestra, para corroborar o corregir los resultados del estudio anterior.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Técnico en Laboratorio Clínico



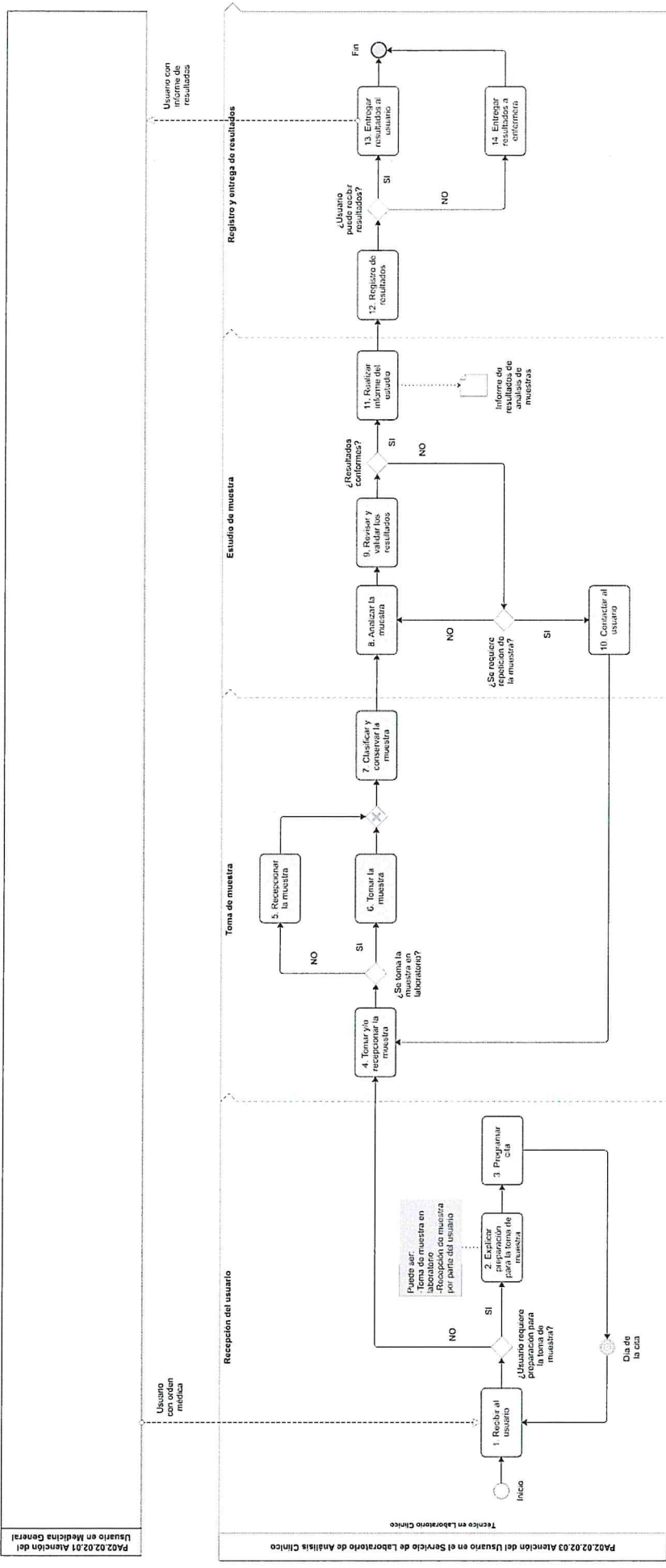


11	<b>Realizar informe del estudio</b> Luego de tener certeza de la confiabilidad de los resultados, redactar el formato de informe, usado para los fines respectivos.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Técnico en Laboratorio Clínico
<b>Registro y entrega de resultados.</b>			
12	<b>Registro de resultados</b> Guardar digitalmente una copia del informe de resultados del usuario, así mismo registrar en el cuaderno de atención el examen realizado y el usuario atendido, finalmente archivar la orden médica.  <b>¿Usuario puede recibir resultados?</b> Si, ir a la actividad N°13 No, ir a la actividad N° 14	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Técnico en Laboratorio Clínico
13	<b>Entregar resultados al usuario</b> Dependiente del análisis tomado y de lo obtenido, entregar los resultados al usuario, siempre que se encuentran dentro de los rangos de referencia. Por ejemplo: Si se toma al usuario un examen de VIH, y este arroja positivo, no se entrega los resultados al usuario, pero si es negativo el resultado es entregado.  <b>NOTA:</b> Al concluir la atención al usuario, se aplica una encuesta de satisfacción en formato físico, la cual posteriormente es archivada para su análisis y seguimiento de la calidad del servicio brindado.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Técnico en Laboratorio Clínico
14	<b>Entregar resultados a enfermera</b> Si los resultados son considerados como no asimilables para el usuario por tratarse de asuntos muy delicados (VIH, prueba de embarazo, TBC, Sífilis, Gonorrea, entre otros), entregar los resultados a la enfermera para que ella lo adjunte a la historia clínica y lo entregue al médico.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Técnico en Laboratorio Clínico
Fin del Procedimiento			
<b>Indicador de desempeño</b>			
• Cantidad de exámenes de laboratorio realizados.			
<b>Proceso relacionado</b>			
• PA02.02 Servicio de Salud.			
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>			
• PA02.02.02.01 Atención del Usuario en Medicina General.			
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden médica.</li> <li>• Formato de resultados de examen.</li> <li>• Formato de encuesta de satisfacción.</li> <li>• Registro de atención del usuario.</li> </ul>			





Diagrama de Flujo





### 9.2.2.4. Procedimiento - Atención del Usuario en el Servicio de Fisioterapia y Rehabilitación

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Atención del Usuario en el Servicio de Fisioterapia y Rehabilitación	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.02.02.04	<b>Versión</b>	1.1
<b>Objetivo</b>	Recuperar la salud física de los usuarios mediante procedimientos de terapia física y rehabilitación.		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario</li> <li>• Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>• Usuarios.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Ley de Salud N°26842.</li> <li>• Ley del Trabajo Médico (Decreto de ley N° 559).</li> <li>• Código de Ética y Deontología del Médico.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		



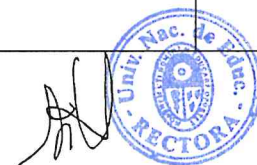


Siglas y definiciones	<p><b>SIGLAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>TFyR:</b> Terapia Física y Rehabilitación.</li> <li>• <b>EE:</b> Electroestimulación.</li> <li>• <b>TFCC:</b> Terapia Física en Camilla Ceragen.</li> </ul> <p><b>DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usuarios:</b> Estudiantes, docentes, no docentes y trabajadores contratados mediante contrato de servicios diversos y CAS de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• <b>No docente:</b> Todo personal que no cubre con la categoría docente en la UNE.</li> <li>• <b>Recetario:</b> Papel membretado donde escribe el médico sus indicaciones.</li> <li>• <b>Masoterapia:</b> Terapia a base de masajes manuales.</li> </ul>		
	<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Oficina de Bienestar Universitario" a "Dirección de Bienestar Universitario" y "Unidad de Salud" a "Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
<b>ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas / Insumos</b>	<b>Salidas / Productos</b>	<b>Usuarios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PA02.02.02.01 Atención del Usuario en Medicina General.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario con orden médica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario atendido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario.</li> <li>• PA02.02.02.01 Atención del Usuario en Medicina General.</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>N°</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Responsable</b>
1	<p><b>Recibir al usuario</b> Recibir al usuario y revisar en la orden médica las indicaciones en cuanto a la terapia a realizar (tipo de terapia a realizar y número de sesiones). Informarle sobre el costo de la atención solicitada, para que pueda proceder con el pago correspondiente por el servicio.</p>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Fisioterapeuta
2	<p><b>Programar sesiones de terapia</b> Programar las sesiones de terapia se según los horarios disponibles, registrando el día y la hora reservados para asegurar su adecuado seguimiento.</p> <p>La prioridad en la programación de sesiones se otorga principalmente a los usuarios nuevos, mientras que, para los usuarios reincidentes, se amplía el rango de tiempo entre las sesiones.</p> <p>Entre los tipos de terapia se consideran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terapia en frío (compresas frías), que ayudan a reducir inflamaciones y mejorar la circulación.</li> <li>• Terapia en caliente (parafina derretida,</li> </ul>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Fisioterapeuta





	<p>compresas calientes, frotación gel) para torceduras, contracturas, esguinces, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terapia con ejercicios (terapéutico y maquinado).</li> <li>• Terapia de relajación.</li> <li>• Masoterapia.</li> <li>• Electroestimulación.</li> <li>• Quiropraxia.</li> <li>• Moxibustión.</li> <li>• Auriculoterapia.</li> <li>• Electro acupuntura.</li> <li>• Punción seca.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> En determinadas situaciones se indica al paciente la compra de materiales para su uso en las terapias.</p> <p><b>¿Terapia requiere equipos y/o materiales?</b> Sí, ir a la actividad N° 3 No, ir a la actividad N°5</p>		
3	<p><b>Preparar equipos y/o materiales</b> Verificar que los equipos (como la bicicleta estática, caminadora y otros) estén correctamente instalados y en óptimas condiciones de funcionamiento antes de iniciar la terapia.</p>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Fisioterapeuta
4	<p><b>Realizar terapia con equipos y/o materiales</b> Con los equipos y/o materiales listos, realizar la terapia correspondiente.</p> <p><b>NOTA:</b> Las sesiones se llevan a cabo por lo menos 1 vez por semana, según la programación establecida.</p>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Fisioterapeuta
5	<p><b>Realizar terapia manual</b> Cuando la terapia no requiere de equipos ni materiales, debe lavarse previamente las manos de manera adecuada. Luego, realizar la terapia en la zona afectada, ajustando la técnica y la intensidad según las necesidades del usuario.</p>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Fisioterapeuta
6	<p><b>Registrar atenciones</b> Finalizada la atención al usuario, registrar la sesión en su registro digital, lo que permite realizar un seguimiento y verificar si el usuario cumple con el número de sesiones programadas.</p> <p>Las terapias se realizan hasta en seis (6) sesiones como máximo. Después de este período, el usuario es derivado al médico, donde se determinará si es necesario continuar con más sesiones de terapia o si la atención puede darse por finalizada.</p> <p><b>¿Completó las sesiones programadas?</b> Sí, ir a la actividad N° 7 No, <b>FIN DEL PROCESO</b></p>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Fisioterapeuta

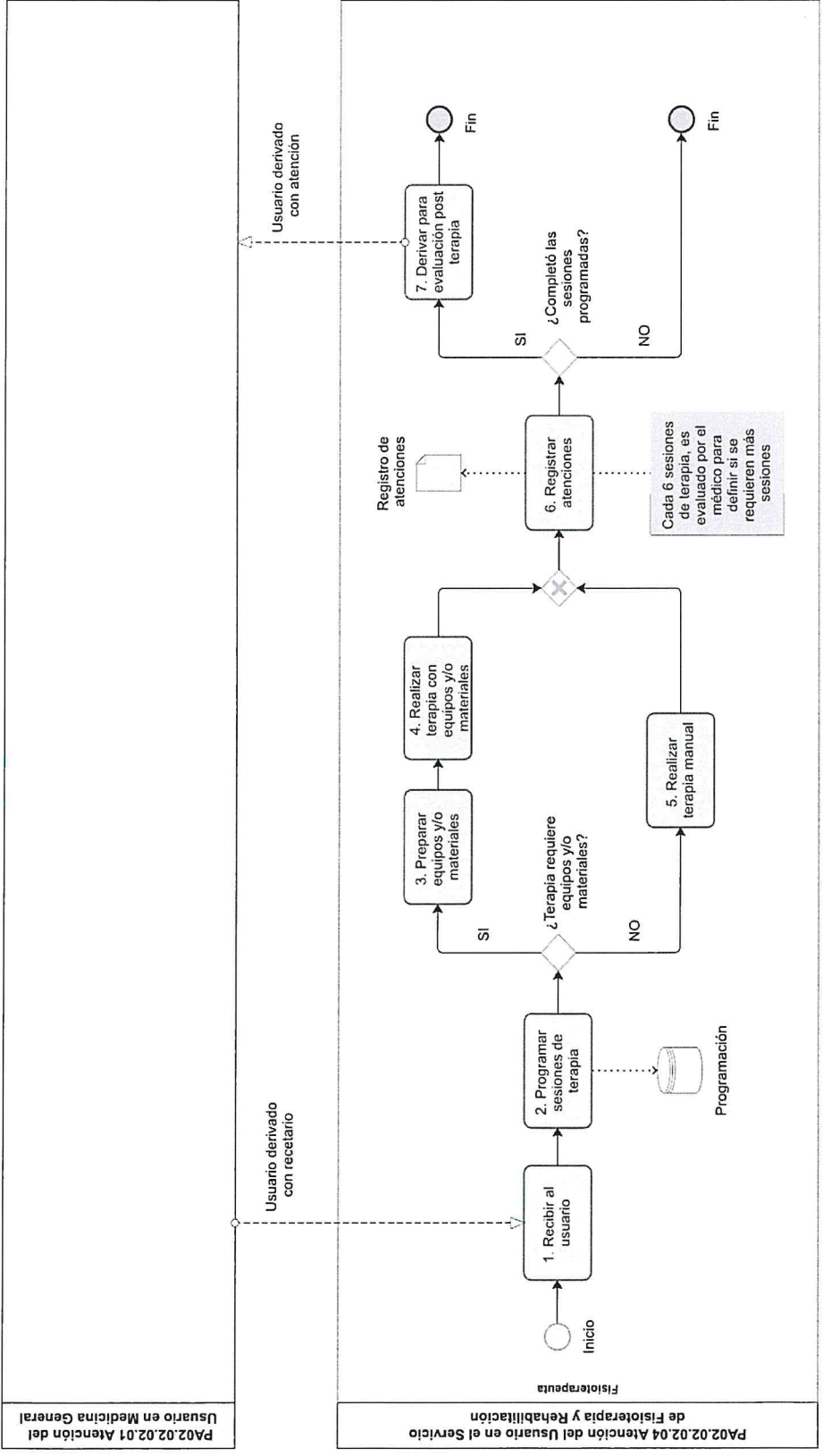




7	<b>Derivar para evaluación post terapia</b> Finalizada las sesiones de terapia, derivar al usuario al médico que emitió la orden para su evaluación, quien revisa su estado y determina si alcanzó la rehabilitación completa o se encuentra en proceso, por lo cual requiere la asignación de más sesiones de terapia.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Fisioterapeuta
Fin del Procedimiento			
<b>Indicador de desempeño</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Cantidad de atenciones realizadas en el Servicio de Fisioterapia y Rehabilitación.</li></ul>			
<b>Proceso relacionado</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• PA02.02 Servicio de Salud.</li></ul>			
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• PA02.02.02.01 Atención del Usuario en Medicina General.</li></ul>			
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Orden médica.</li><li>• Registro de atención del usuario.</li></ul>			



Diagrama de Flujo



*[Handwritten signature]*





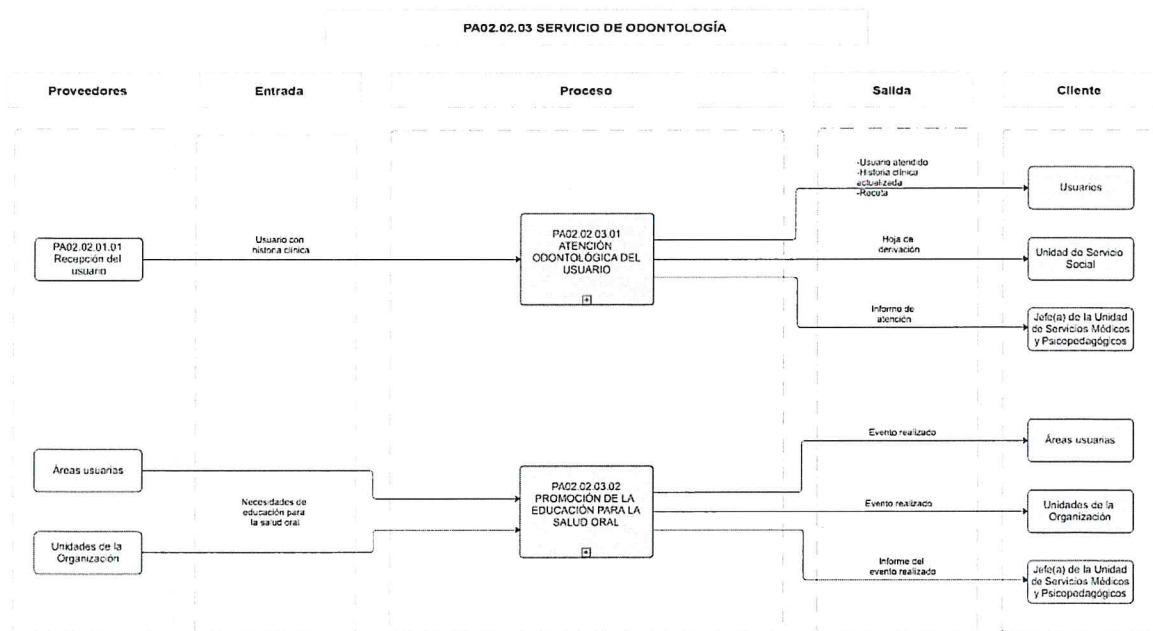
### 9.2.3. Proceso Nivel 2 - Servicio de Odontología

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 2		
<b>Nombre</b>	Servicio de Odontología.	<b>Tipo</b>	Apoyo	
<b>Código</b>	PA02.02.03	<b>Versión</b>	1.1	
<b>Objetivo</b>	Tratar y recuperar la salud bucal del usuario y promover la prevención y capacitación sobre las enfermedades más prevalentes de la cavidad oral.			
<b>Dueño del Proceso</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.			
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>• Usuarios.</li> </ul>			
ELEMENTOS DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Procedimiento	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PA02.02.01.01 Recepción del usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario con historia clínica.</li> </ul>	PA02.02.03.01 Atención Odontológica del Usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario atendido.</li> <li>• Historia clínica actualizada.</li> <li>• Receta.</li> <li>• Hoja de derivación.</li> <li>• Informe de atención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios.</li> <li>• Unidad de Servicio Social.</li> <li>• Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas usuarias.</li> <li>• Unidades de la Organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades de educación para la salud oral.</li> </ul>	PA02.02.03.02 Promoción de la Educación para la Salud Oral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evento realizado.</li> <li>• Informe del evento realizado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas usuarias.</li> <li>• Unidades de la Organización.</li> <li>• Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> </ul>
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)		Indicadores de desempeño	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificar los datos del usuario que se atiende en el Servicio de Odontología para corroborar que es beneficiario de la atención.</li> <li>▪ Examinar al paciente y definir si su afección es tratable en el Servicio de Odontología de la UNE o es necesario derivar al usuario para atención externa.</li> </ul>	<u>Recursos Humanos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>▪ Odontólogos(as).</li> <li>▪ Técnico en Odontología.</li> </ul> <u>Instalaciones:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficinas administrativas.</li> <li>▪ Sala de reuniones.</li> <li>▪ Mobiliario (Escritorios, sillas,</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentaje de cumplimiento de los procedimientos en el Servicio de Odontología.</li> </ul>	





<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mantener los equipos y utensilios para la atención odontológica limpios y esterilizados antes y después de la atención al usuario.</li> <li>▪ Antes de darle de alta, verificar que el usuario se encuentre estable.</li> <li>▪ Actualizar la historia clínica con la atención realizada.</li> </ul>	<p>estantes, mesas para reuniones y pizarras).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet).</li> <li>▪ Servicio de transporte.</li> <li>▪ Centro de salud.</li> </ul> <p><u>Sistemas Informáticos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SISMED.</li> <li>▪ Suite ofimática.</li> <li>▪ Google Meet.</li> <li>▪ Portal web de la UNE.</li> <li>▪ SIGA MEF.</li> </ul> <p><u>Equipos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Computadora personal.</li> <li>▪ Impresora.</li> <li>▪ Escáner.</li> <li>▪ Fotocopiadora.</li> <li>▪ Unidad dental.</li> <li>▪ Esterilizadora.</li> <li>▪ Lámpara de luz halógena.</li> <li>▪ Ultrasonido.</li> <li>▪ Micromotor.</li> <li>▪ Otros.</li> </ul>	
---	---	--





**9.2.3.1. Procedimiento - Atención Odontológica del Usuario.**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Atención Odontológica del Usuario.	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.02.03.01	<b>Versión</b>	1.1
<b>Objetivo</b>	Tratar y recuperar la salud bucal del usuario.		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>• Usuarios.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Ley de Trabajo del Cirujano Dentista N° 27878.</li> <li>• Ley de Profesionales de la Salud N° 23536.</li> <li>• Ley General de Salud N° 26842.</li> <li>• Directiva Sanitaria N° 100 / MINSAL/ 2020/DGIESP.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		
<b>Siglas y definiciones</b>	<p><b>SIGLAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No aplica.</li> </ul> <p><b>DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usuarios:</b> Estudiantes, docentes, no docentes y trabajadores contratados mediante contrato de servicios diversos de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• <b>No docente:</b> Todo personal que no cubre con la categoría docente en la UNE.</li> <li>• <b>Anamnesis:</b> Llámese a la entrevista que se realiza al usuario con el fin de obtener observación del problema de salud que tiene.</li> <li>• <b>Emergencia:</b> Atención que requiere el usuario cuando su vida se encuentra comprometida.</li> <li>• <b>Autoclave:</b> Equipo de esterilización que elimina los virus al calor seco.</li> </ul>		





CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Oficina de Bienestar Universitario" a "Dirección de Bienestar Universitario" y "Unidad de Salud" a "Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> <li>PA02.02.01.01 Recepción del Usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Historia clínica/usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuario atendido.</li> <li>Historia clínica actualizada.</li> <li>Receta.</li> <li>Hoja de derivación.</li> <li>Informe de atención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios.</li> <li>Unidad de Servicio Social.</li> <li>Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> </ul>
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
1	<p><b>Recepcionar historia clínica del usuario</b> Recibir la historia clínica y verificar si el usuario es nuevo o continuador. También, si es estudiante matriculado, y en caso del docente o administrativo debe contar contrato vigente para poder atenderlo, dado que si no cumplen estas condiciones no es atendido</p>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Técnico en Odontología
2	<p><b>Recibir al usuario</b> Luego de la recepción de la historia clínica y haber hecho las verificaciones respectivas, recibir al usuario.</p>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Técnico en Odontología
3	<p><b>Evaluar al usuario</b> Realizar la anamnesis al usuario para saber acerca del problema por el cual asistió a atenderse. Revisar la zona afectada con el fin de determinar si se puede atender en el consultorio o es necesario derivarlo a hospital externo.</p> <p><b>¿Usuario requiere derivación?</b> Si, ir a la actividad N° 9 No, ir a la actividad N° 4</p>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Odontóloga(a)
4	<p><b>Preparar el área de atención al usuario</b> Una vez determinado el tratamiento, se procede a preparar de los instrumentos y equipos necesarios, encargándose del lavado y la esterilización del instrumental, asegurando que todo esté en perfectas condiciones de funcionamiento.</p>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Técnico en Odontología





5	<b>Atender al usuario</b> Realizar el procedimiento correspondiente con el apoyo del técnico, aplicando la buena praxis y las medidas de salubridad respectivas.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Odontóloga(a)
6	<b>Monitorear evolución del usuario</b> Dependiendo de la naturaleza del procedimiento realizado, se procede a monitorear al usuario para ver cómo reacciona a la operación realizada.  <b>¿Usuario estable?</b> Si, ir a la actividad N°9 No, ir a la actividad N° 8	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Odontólogo(a)
7	<b>Reevaluar al usuario</b> Verificar si el usuario está evolucionando favorablemente o no, para dar el alta al usuario o se le deriva para atención externa (emergencia).  <b>¿Usuario estable?</b> Si, ir a la actividad N° 9 No, ir a la actividad N° 4	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Odontólogo(a)
8	<b>Dar de alta al usuario</b> Verificar que el usuario se encuentra evolucionando favorablemente se procede a dar de alta.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Odontólogo(a)
9	<b>Solicitar derivación del usuario</b> Cuando la condición del usuario no puede ser tratada en el consultorio del Servicio Odontológico, solicitar al Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos la preparación de la hoja de derivación. Con este documento, el usuario se dirige a la Unidad de Servicio Social de la Universidad para continuar con el trámite necesario y ser referido a un centro de mayor complejidad para su atención. En caso de que el usuario esté asegurado y cuente con el Seguro Integral de Salud (SIS), podrá recibir atención en cualquier hospital del MINSA.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Odontóloga(a)
10	<b>Actualizar historia clínica con la atención</b> Actualizar la historia clínica, detallando el procedimiento realizado al usuario para que se tenga como referencia en posteriores atenciones.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Odontólogo(a)
11	<b>Desinfectar y sanitizar el área de trabajo</b> Posterior a la atención, realizar el lavado y empaquetado de los instrumentos utilizados para desinfectarlos en autoclave. Asimismo; desechar los instrumentos descartables poniéndolos en un envase especial, y proceder a la sanitización del ambiente de trabajo con amonio cuaternario, con el fin; de evitar la propagación de virus y bacterias entre los nuevos pacientes y personal que labora en el área.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Técnico en Odontología
Fin del Procedimiento.			
<b>Indicador de desempeño</b>			



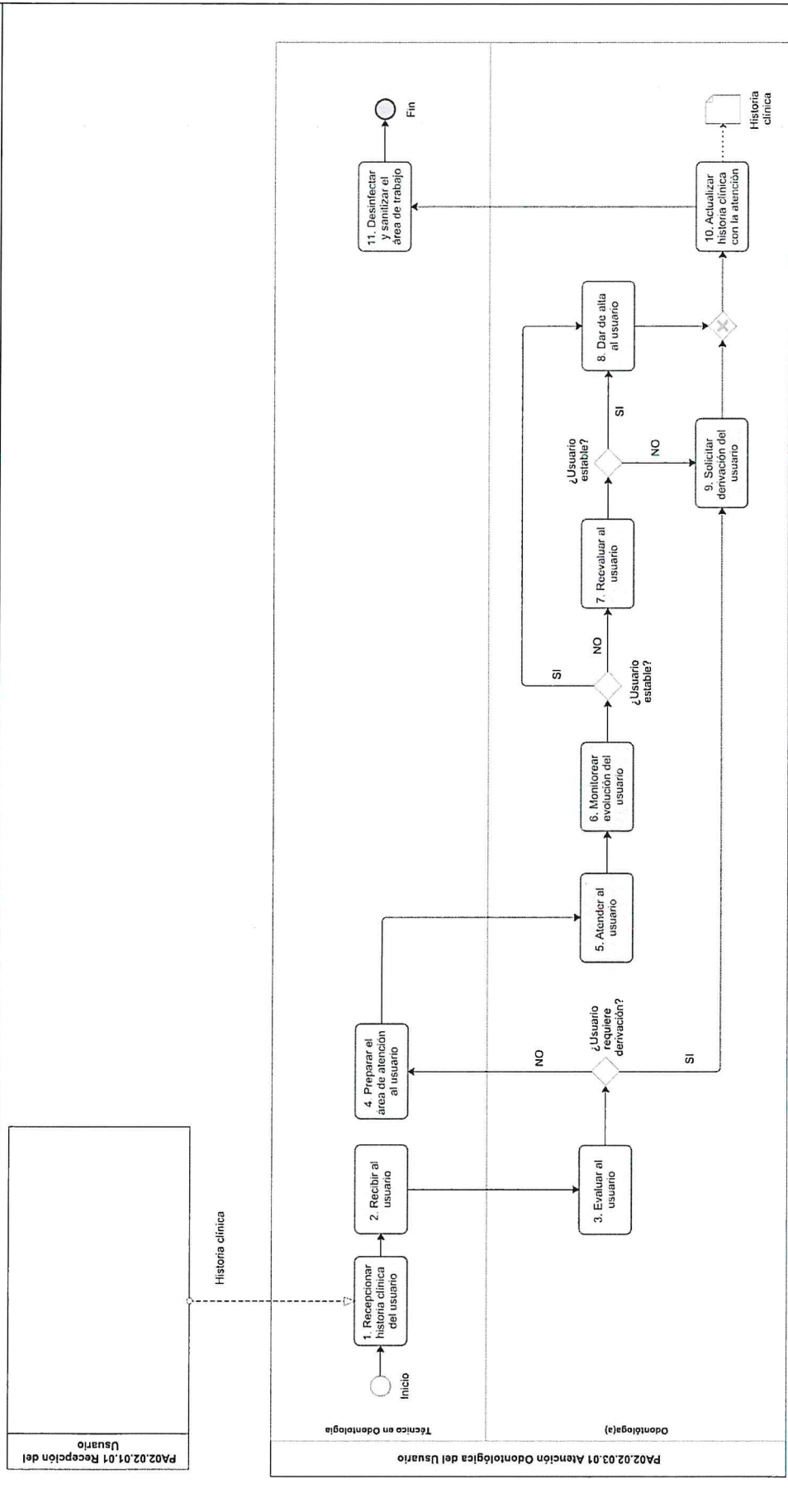


• Cantidad de atenciones realizadas en el Servicio de Odontología.
<b>Proceso relacionado</b>
• PA02.02.03 Servicio de Odontología.
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>
• PA02.02.01.01 Recepción del Usuario.
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>
• Historia clínica. • Hoja de derivación. • Registro de atención del usuario.





Diagrama de Flujo





**9.2.3.2. Procedimiento - Promoción de la Educación para la Salud Oral.**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Promoción de la Educación para la Salud Oral.	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.02.03.02	<b>Versión</b>	1.1
<b>Objetivo</b>	Capacitar y prevenir sobre las enfermedades más prevalentes de la cavidad oral.		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>• Usuarios.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Ley de Trabajo del Cirujano Dentista N° 27878.</li> <li>• Ley de Profesionales de la Salud N° 23536.</li> <li>• Ley General de Salud N° 26842.</li> <li>• Directiva Sanitaria N° 100 / MINSAL/ 2020/DGIESP.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		
<b>Siglas y definiciones</b>	<p><b>SIGLAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No aplica.</li> </ul> <p><b>DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usuarios:</b> Estudiantes, docentes, no docentes y trabajadores contratados mediante contrato de servicios diversos de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• <b>No docente:</b> Todo personal que no cubre con la categoría docente en la UNE.</li> <li>• <b>Evento:</b> Llámese a la campaña, taller o charla en educación para la salud oral.</li> </ul>		





CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Oficina de Bienestar Universitario" a "Dirección de Bienestar Universitario" y "Unidad de Salud" a "Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas usuarias.</li> <li>Unidades de la Organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades de Educación para la Salud Oral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evento realizado.</li> <li>Informe del evento realizado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas usuarias.</li> <li>Unidades de la Organización.</li> <li>Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> </ul>
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
1	<b>Planificar el evento</b> Realizar el plan de trabajo donde se incluye las charlas preventivas de salud oral y se define el tema a abordar en cada una de ellas. En la planificación, se define la forma en la que se aborda el evento, si este realiza en las aulas o en el consultorio, dependiendo de la cantidad de estudiantes que participen.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Odontólogo(a)
2	<b>Coordinar con los involucrados</b> Contactar con los tutores de aula para coordinar el día, la hora y el lugar donde se realice el evento y de acuerdo con la disponibilidad de tiempo.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Odontólogo(a)
3	<b>Desarrollar el evento</b> Llevar a cabo el evento según lo planificado, asimismo; cada participante registra su asistencia para dejar constancia de la cantidad de personas que acudan al evento. El evento siempre está a cargo de la supervisión de un tutor del aula, acompañado por un responsable de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Odontólogo(a)
4	<b>Elaborar el informe del evento</b> Elaborar el informe correspondiente, en el cual se detallan las actividades realizadas, además, se identifican áreas de oportunidad y posibles mejoras que pueden aplicarse en futuros eventos. En el informe se incluyen, las evidencias que respaldan las acciones llevadas a cabo, como fotografías, documentos y cualquier otro material relevante.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Odontólogo(a)
5	<b>Enviar informe del evento al Jefe(a)</b> Enviar el informe del evento al Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos para dejar constancia de la realización del evento.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Odontólogo(a)



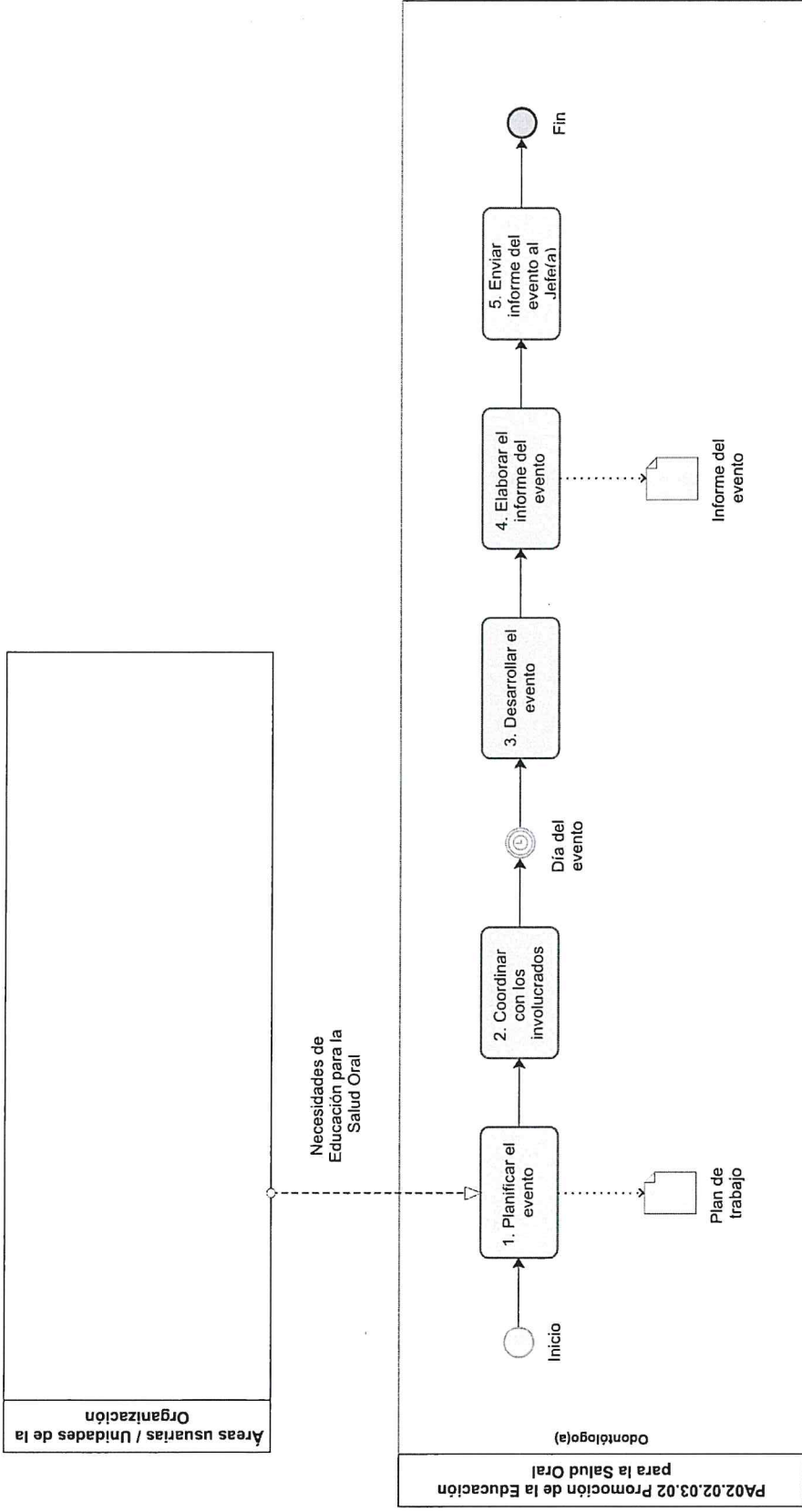


Fin del Procedimiento.
<b>Indicador de desempeño</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Porcentaje de participantes en el evento de Promoción de la Educación para la Salud Oral.</li></ul>
<b>Proceso relacionado</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• PA02.02.03 Servicio de Odontología.</li></ul>
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• PA02.02.03.01 Atención Odontológica del Usuario.</li></ul>
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Registro de participantes.</li><li>• Informe de desarrollo del evento.</li></ul>





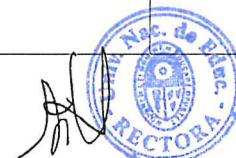
Diagrama de Flujo





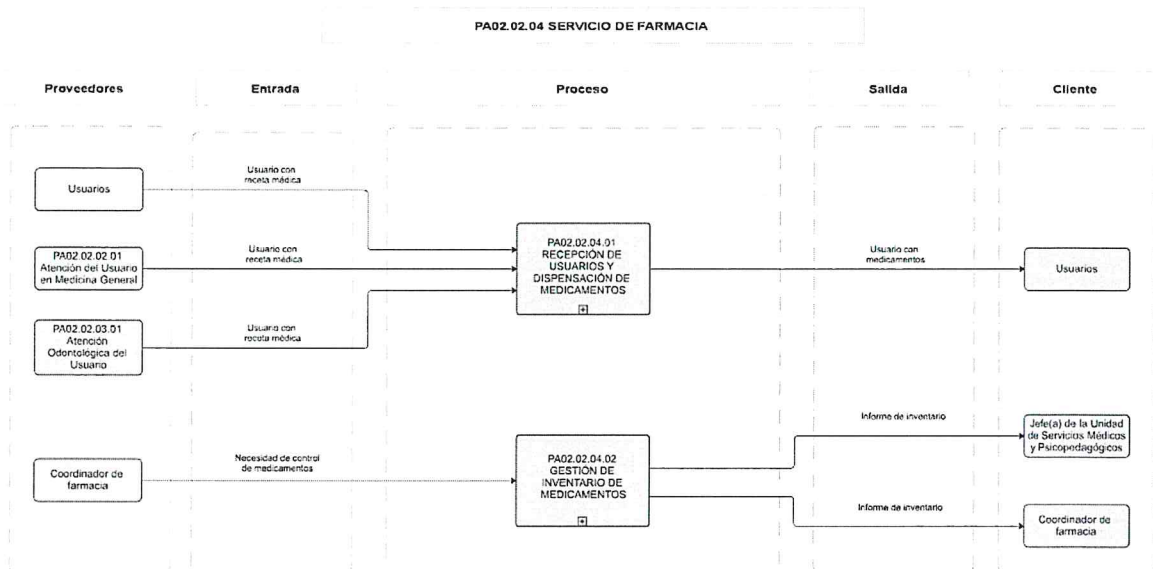
**9.2.4. Proceso Nivel 2 - Servicio de Farmacia**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 2		
<b>Nombre</b>	Servicio de Farmacia.	<b>Tipo</b>	Apoyo	
<b>Código</b>	PA02.02.04	<b>Versión</b>	1.1	
<b>Objetivo</b>	Contribuir al uso racional de los medicamentos desarrollando una atención farmacéutica eficiente, oportuna, segura e informada al usuario, así como mantener el control de las cantidades de medicamentos disponibles en el Servicio de Farmacia.			
<b>Dueño del Proceso</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.			
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>• Usuarios.</li> </ul>			
ELEMENTOS DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Procedimiento	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios.</li> <li>• PA02.02.02.01 Atención del Usuario en Medicina General.</li> <li>• PA02.02.03.01 Atención Odontológica del Usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario con receta médica.</li> </ul>	PA02.02.04.01 Recepción de Usuarios y Dispensación de Medicamentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario con medicamento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador de farmacia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidad de control de medicamentos.</li> </ul>	PA02.02.04.02 Gestión de Inventario de Medicamentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de inventario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>• Coordinador de farmacia.</li> </ul>
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)		Indicadores de desempeño	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificar los datos del usuario que recibe sus medicamentos en el Servicio de Farmacia para corroborar que es beneficiario de la atención.</li> <li>▪ Realizar el arqueo de los despachos de medicamentos con las recetas médicas entregadas por los usuarios, para corroborar que cada salida tiene un sustento. También, se lleva control de la baja de medicamentos por fecha de vencimiento.</li> </ul>	<p><u>Recursos Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>▪ Técnicos en enfermería.</li> </ul> <p><u>Instalaciones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficinas administrativas.</li> <li>▪ Sala de reuniones.</li> <li>▪ Mobiliario (Escritorios, sillas, estantes, mesas para reuniones y pizarras).</li> <li>▪ Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet).</li> <li>▪ Servicio de transporte.</li> <li>▪ Centro de salud.</li> </ul> <p><u>Sistemas Informáticos:</u></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentaje de cumplimiento de los procedimientos en el Servicio de Farmacia.</li> </ul>	





	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ SISMED.</li><li>▪ Suite ofimática.</li><li>▪ Google Meet.</li><li>▪ Portal web de la UNE.</li><li>▪ SIGA MEF.</li></ul> <p><u>Equipos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Computadora personal.</li><li>▪ Impresora.</li><li>▪ Escáner.</li><li>▪ Fotocopiadora.</li><li>▪ Estantes para medicamentos.</li><li>▪ Otros.</li></ul>	
--	--	--





**9.2.4.1. Procedimiento - Recepción de Usuarios y Dispensación de Medicamentos.**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Recepción de Usuarios y Dispensación de Medicamentos.	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.02.04.01	<b>Versión</b>	1.1
<b>Objetivo</b>	Contribuir al uso racional de los medicamentos desarrollando una atención farmacéutica eficiente, oportuna, segura e informada al usuario.		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>• Usuarios.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Ley de Salud N°26842.</li> <li>• Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios N° 29459.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		
<b>Siglas y definiciones</b>	<p><b>SIGLAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SISMED:</b> Sistema Médico.</li> </ul> <p><b>DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usuario(s):</b> Estudiantes, docentes, no docentes y trabajadores contratados mediante contrato de servicios diversos de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• <b>No docente:</b> Todo personal que no cubre con la categoría docente en la UNE.</li> </ul>		





CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Oficina de Bienestar Universitario" a "Dirección de Bienestar Universitario" y "Unidad de Salud" a "Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> <li>PA02.02.02.01 Atención del Usuario en Medicina General.</li> <li>PA02.02.03.01 Atención Odontológica del Usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuario con receta médica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuario con medicamento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios.</li> </ul>
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
1	<b>Recibir e identificar al usuario</b> Recibir al usuario la receta médica prescrita por el médico de turno, y solicitar su carné en el caso de alumnos o su fotocheck en el caso de los trabajadores, para verificar sus datos y constatar que son beneficiarios del servicio.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Técnico de Enfermería
2	<b>Seleccionar medicamento</b> Luego de confirmar que el usuario es un beneficiario del Servicio de Farmacia al corroborar sus datos, seleccionar el/los medicamento/s para su entrega.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Técnico de Enfermería
3	<b>Descargar medicamento del SISMED</b> Descargar en el SISMED, el medicamento a entregar al usuario; de esta manera se asegura un buen control stock de los medicamentos. En esta descarga se registran los datos tanto del usuario como del personal que lo atendió, así como el turno de atención, los cuales quedan grabados en el SISMED.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Técnico de Enfermería
4	<b>Entregar medicamento</b> Entregar el medicamento al usuario, y de acuerdo a la receta médica prescrita, indicar y recomendar sobre el uso del medicamento.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Técnico de Enfermería
Fin del Procedimiento.			
Indicador de desempeño			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cantidad de atenciones realizadas en farmacia.</li> </ul>			
Proceso relacionado			
<ul style="list-style-type: none"> <li>PA02.02 Servicio de Salud.</li> </ul>			



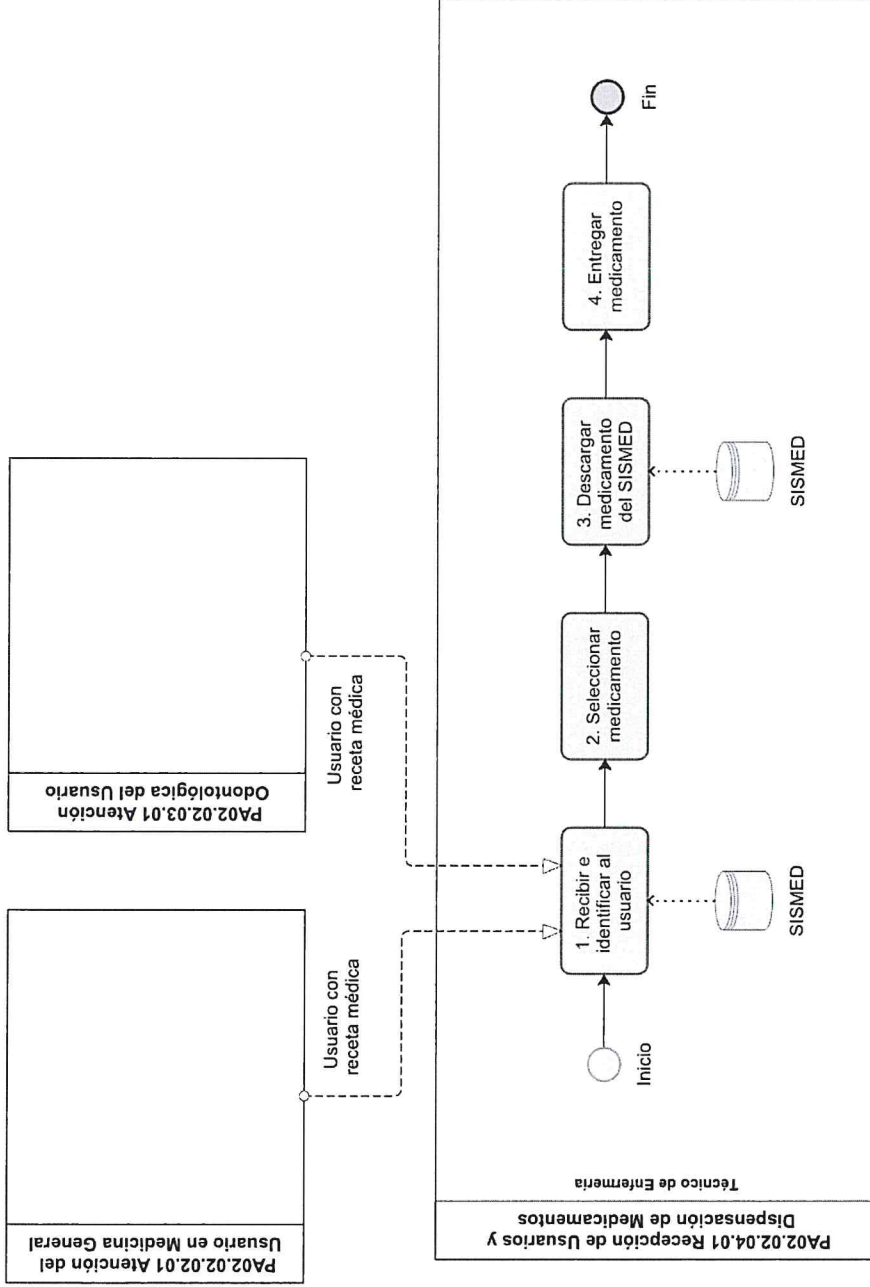


<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• PA02.02.02.01 Atención del Usuario en Medicina General.</li><li>• PA02.02.03 Servicio de Odontología.</li></ul>
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Receta médica.</li><li>• Registro de atención del usuario (SISMED).</li></ul>





### Diagrama de Flujo





**9.2.4.2. Procedimiento - Gestión de Inventario de Medicamentos.**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Gestión de Inventario de Medicamentos.	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.02.04.02	<b>Versión</b>	1.1
<b>Objetivo</b>	Mantener el control de las cantidades de medicamentos disponibles en el Servicio de Farmacia.		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>• Usuarios.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Ley de Salud N°26842.</li> <li>• Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios N° 29459.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		
<b>Siglas y definiciones</b>	<p><b>SIGLAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SISMED:</b> Sistema Médico.</li> </ul> <p><b>DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usuarios:</b> Estudiantes, docentes, no docentes y trabajadores contratados mediante contrato de servicios diversos de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• <b>No docente:</b> Todo personal que no cubre con la categoría docente en la UNE.</li> <li>• <b>Tarjeta de control:</b> Documento visible donde se registra la cantidad de medicamento existente y se coloca en el lugar donde se encuentra el medicamento.</li> </ul>		



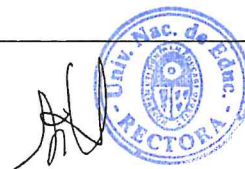


CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Oficina de Bienestar Universitario" a "Dirección de Bienestar Universitario" y "Unidad de Salud" a "Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinador de farmacia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidad de control de medicamentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de inventario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>Coordinador de farmacia.</li> </ul>
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
1	<p><b>Descargar reporte de stock</b> Ingresar al SIMED y generar el reporte de stock de medicinas hasta la fecha, y con ello realizar el conteo de los medicamentos.</p>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Coordinador de farmacia
2	<p><b>Realizar conteo físico</b> Teniendo el stock descargado realizar el conteo de los medicamentos existentes.</p> <p>Es de indicar, que en cada espacio donde se encuentran los medicamentos existe una tarjeta de control, que indica la cantidad existente a la fecha. El conteo físico se cruza con el stock descargado y la cantidad registrada en la tarjeta de control, lo que permite corroborar las cantidades descritas.</p> <p><b>¿Conteo físico cuadró con el stock descargado y las tarjetas de control?</b> Si, ir a la actividad N° 5 No, ir a la actividad N° 3</p>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Coordinador de farmacia
3	<p><b>Recontar las existencias</b> Cuando en el primer conteo (control) físico de los medicamentos, se evidencia que las cantidades entre el Stock y las tarjetas de control no cuadra con los medicamentos existentes, se procede a realizar un nuevo conteo, para verificar si es un error de conteo o de la información que brinda el sistema.</p> <p><b>¿Conteo físico cuadró con stock descargado y tarjetas?</b> Si, ir a la actividad N° 5 No, ir a la actividad N° 4</p>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Coordinador de farmacia





4	<p><b>Detallar motivo de no cuadre</b> Luego de haber realizado el recuento de los medicamentos y el no cuadre de cantidades no obedece a un error de conteo, se debe detallar y sustentar cual es el motivo de la disparidad de cantidades, la cual debe ser reportada en el informe.</p>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Coordinador de farmacia
5	<p><b>Comparar salidas de medicamentos con atenciones realizadas</b> Después de realizado el conteo físico y haber cruzado la información del stock descargado y las tarjetas de control con los medicamentos en físico, se procede a realizar el último filtro, que es el cruce de las salidas de medicamentos registradas en el SISMED con las copias de las recetas médicas atendidas (Segundo control), para demostrar que toda salida de medicamentos tiene un sustento y así evitar descargas ficticias de medicamentos en el SISMED.</p> <p><b>¿Cantidad de salidas de medicamentos cuadró con atenciones realizadas?</b> Si, ir a la actividad N° 7 No, ir a la actividad N° 6</p>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Coordinador de farmacia
6	<p><b>Identificar motivo de no cuadre</b> Si luego del segundo control no cuadran las cantidades de los medicamentos, se precisa el motivo por el que no cuadran las salidas de medicamentos registradas en el SISMED con el sustento físico (Copia de recetas médicas).</p>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Coordinador de farmacia
7	<p><b>Elaboración de informe de inventario</b> Terminado el inventario, se procede a elaborar el informe en donde se detalla los registros de las atenciones realizadas durante el mes, así como el stock actualizado de medicinas y el descargo de las observaciones detectadas, en caso existiera, para dejar constancia del control periódico que se hace de los medicamentos.</p>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Coordinador de farmacia
8	<p><b>Enviar informe a Jefatura</b> Terminado el informe se procede a enviar al Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos para su conocimiento respectivo.</p>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Coordinador de farmacia
Fin del Procedimiento.			
<b>Indicador de desempeño</b>			
• Porcentaje de inventario existente.			
<b>Proceso relacionado</b>			
• PA02.02 Servicio de Salud.			

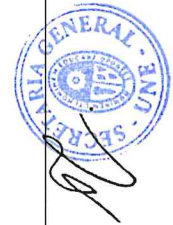
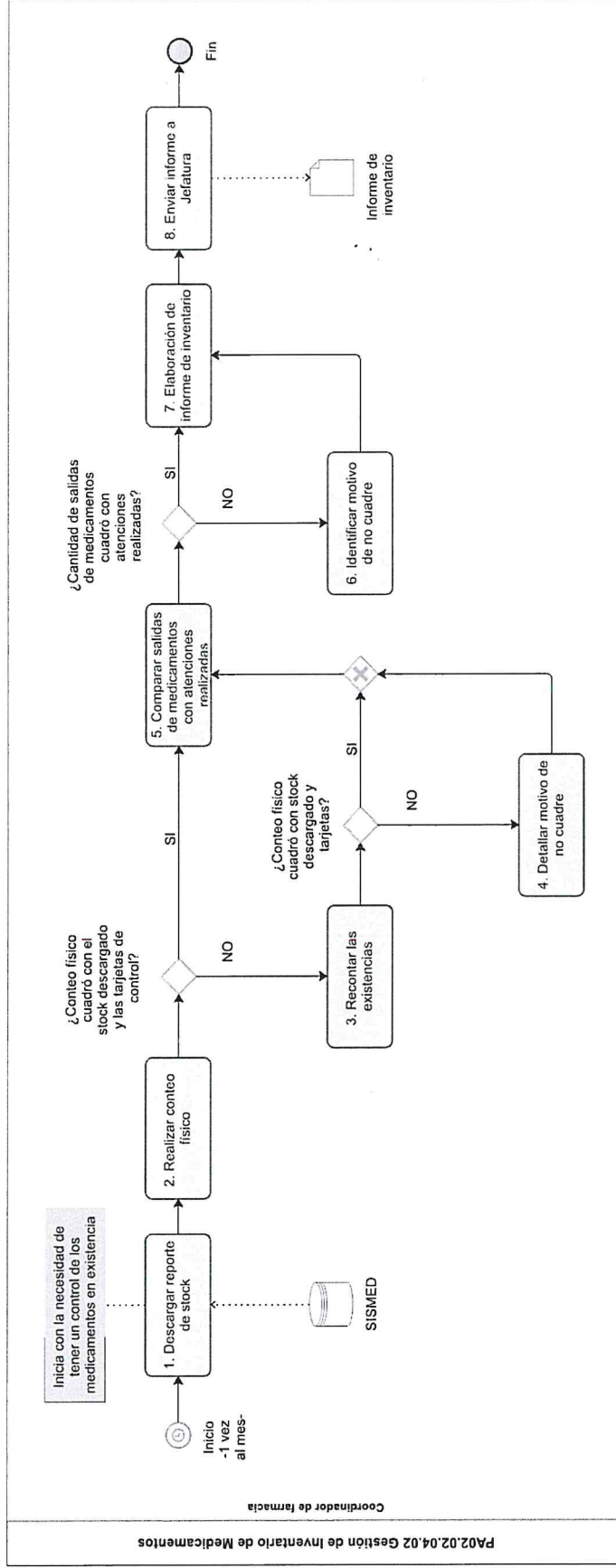




<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• PA02.02.04.01 Recepción de Usuarios y Dispensación de Medicamentos.</li></ul>
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Reporte de stock (SISMED).</li><li>• Tarjeta de control de medicamentos.</li><li>• Copia de recetas médicas.</li><li>• Informe de inventario.</li></ul>



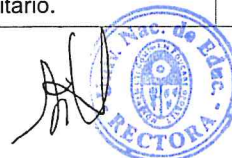
### Diagrama de Flujo





**9.2.5. Proceso Nivel 2 - Requerimiento de Bienes y Servicios.**

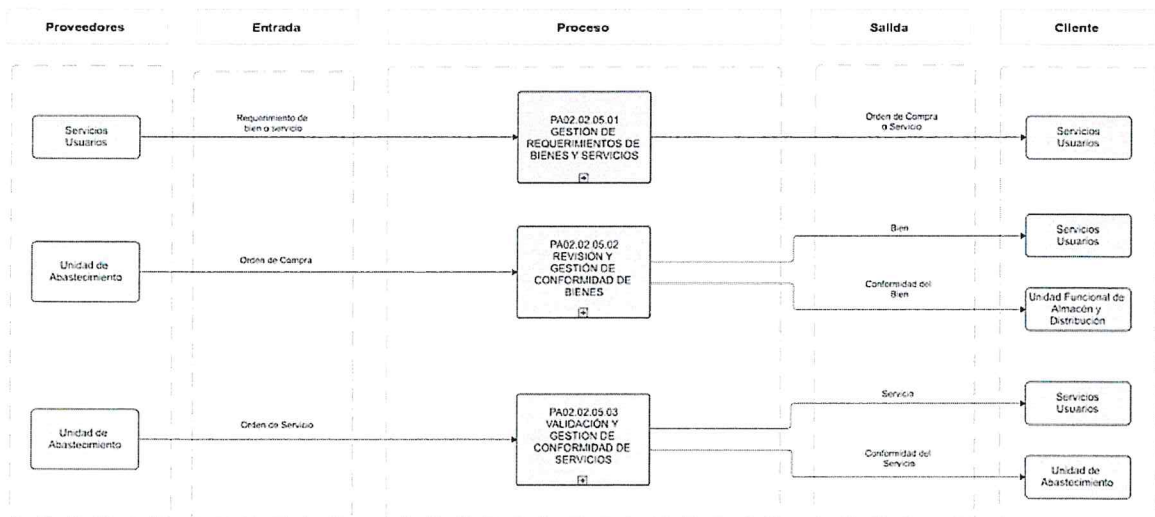
UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 2		
<b>Nombre</b>	Requerimiento de Bienes y Servicios.	<b>Tipo</b>	Apoyo	
<b>Código</b>	PA02.02.05	<b>Versión</b>	1.1	
<b>Objetivo</b>	Seguir adecuadamente los trámites y gestiones desde la obtención de la orden de compra hasta la recepción del bien o servicio solicitado por la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos con su respectiva conformidad.			
<b>Dueño del Proceso</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.			
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>• Usuarios.</li> </ul>			
ELEMENTOS DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Procedimiento	Salidas / Productos	Usuarios
• Servicios Usuarios.	• Requerimiento de bien o servicio.	PA02.02.05.01 Gestión de Requerimientos de Bienes y Servicios.	• Orden de Compra o Servicio.	• Servicios Usuarios.
• Unidad de Abastecimiento	• Orden de compra	PA02.02.05.02 Revisión y Gestión de Conformidad de Bienes.	• Bien. • Conformidad del Bien.	• Servicios Usuarios. • Unidad Funcional de Almacén y Distribución.
• Unidad de Abastecimiento.	• Orden de Servicio.	PA02.02.05.03 Validación y Gestión de Conformidad de Servicios.	• Servicio. • Conformidad de Servicio.	• Servicios Usuarios. • Unidad de Abastecimiento.
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)		Indicadores de desempeño	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificación del expediente con el requerimiento entregado, corroborando que el TDR este correcto, y que el mismo este incluido en el cuadro de necesidades.</li> <li>▪ Detección de observaciones en las actas de validación enviadas por la Unidad de Abastecimiento previo a la emisión de la OC u OS para que se considere al proveedor cuya oferta se ajuste más a lo requerido.</li> <li>▪ Revisión de la OC u OS generada,</li> </ul>	<b>Recursos Humanos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director(a) de la Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>▪ Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>▪ Médico General.</li> <li>▪ Odontólogas.</li> <li>▪ Enfermeras.</li> <li>▪ Técnicos en enfermería.</li> <li>▪ Técnico en Rayos X.</li> <li>▪ Técnico en Laboratorio de Análisis Clínico.</li> <li>▪ Técnico en Odontología.</li> <li>▪ Secretaria de la Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentaje de cumplimiento de los procedimientos en el Requerimiento de Bienes y Servicios.</li> </ul>	





<p>para constatar que se encuentre correctamente emitida.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En el caso de bienes, se realiza la revisión de los mismos previo al retiro de la Unidad de Abastecimiento para verificar que estén acorde a lo solicitado y sus condiciones sean óptimas. De estar conforme, se retira el bien y se firma la conformidad respectiva, de no ser así; se solicita al proveedor levante las observaciones detectadas.</li> <li>En el caso de servicios, se realiza la verificación del servicio prestado para constatar que no haya observaciones en la atención del mismo por parte del proveedor. Si el servicio fue completado satisfactoriamente, se brinda la conformidad respectiva, de no ser así, se procede a solicitar al proveedor levante las observaciones detectadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaría de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> </ul> <p><u>Instalaciones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oficinas administrativas.</li> <li>Sala de reuniones.</li> <li>Mobiliario (Escritorios, sillas, estantes, mesas para reuniones y pizarras).</li> <li>Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet).</li> <li>Servicio de transporte.</li> <li>Centro de salud.</li> </ul> <p><u>Sistemas Informáticos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>SISMED.</li> <li>Suite ofimática.</li> <li>Google Meet.</li> <li>Portal web de la UNE.</li> <li>SIGA MEF.</li> <li>CEPLAN.</li> </ul> <p><u>Equipos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Computadora personal.</li> <li>Impresora.</li> <li>Escáner.</li> <li>Fotocopiadora.</li> <li>Otros.</li> </ul>	
---	--	--

PA02.02.05 REQUERIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS





**9.2.5.1. Procedimiento - Gestión de Requerimientos de Bienes y Servicios.**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Gestión de Requerimientos de Bienes y Servicios.	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.02.05.01	<b>Versión</b>	1.1
<b>Objetivo</b>	Seguir el flujo de actividades administrativas que conlleven a la obtención de la orden de compra o de servicio que se requiere.		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>• Unidad de Abastecimiento.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 3426-2018-R-UNE, que aprueba la Directiva N°022-2018-R-UNE – Requerimientos de Bienes y Servicios cuyos montos sean iguales o inferiores a ocho (8) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		





<b>Siglas y definiciones</b>	<p><b>SIGLAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>TDR:</b> Términos de referencia, es el formato en donde se incluye la información del Servicio solicitado.</li> <li>• <b>ET:</b> Especificación técnica, es el formato en donde se incluye la información del Bien solicitado.</li> </ul> <p><b>DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Servicio Usuario:</b> Servicio de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos que ha solicitado el bien o servicio (áreas dentro de la unidad como enfermería, laboratorio, rayos x, etc.).</li> <li>• <b>Cuadro de necesidades:</b> Cuadro en el sistema SIGAMEF donde se registran los bienes y servicios que se van a adquirir, indicando cantidad, mes de la adquisición del bien o servicio y costo de los mismos.</li> <li>• <b>Actas de validación:</b> Son los documentos donde se indican que postores se están presentando para la adquisición de Bienes y/o Servicios.</li> </ul>		
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Oficina de Bienestar Universitario" a "Dirección de Bienestar Universitario" y "Unidad de Salud" a "Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
<b>ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas / Insumos</b>	<b>Salidas / Productos</b>	<b>Usuarios</b>
• Servicios Usuarios	• Requerimiento de bien o servicio	• Orden de compra o servicio	• Servicios Usuarios
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>N°</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Responsable</b>
1	<p><b>Hacer solicitud de requerimiento y ET/TDR</b> Solicitar el Bien o Servicio usando los formatos ET o TDR respectivamente, donde especifica las características y naturaleza del mismo, que se envía a la secretaria de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos para la revisión y trámite correspondiente.</p> <p>Considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Si es un Bien, se usa la ET:</b> Para ello, se cuenta con el anexo 1 (formato que ya viene del catálogo de la Unidad de Abastecimiento).</li> <li>• <b>Si es un Servicio, se usa el TDR:</b> Para ello, se cuenta con el anexo 2 (referente a servicios de mantenimiento, confección, etc.) y el anexo 3 (referente a los contratos por locación de personal)</li> </ul> <p>Para ambos casos, se adjunta el <b>cuadro de necesidades y/o orden de pedido.</b></p>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Servicio Usuario





2	<b>Recibir solicitud de requerimiento y ET/TDR</b> Recibir la solicitud de requerimiento y revisa el ET o TDR para verificar que este correctamente llenado.  <b>¿ET/TDR Conforme?</b> Si, ir a la actividad N° 4 No, ir a la actividad N° 3	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Secretaria
3	<b>Enviar el ET/TDR para levantar observaciones</b> En caso se identifique errores en el llenado del ET o TDR, debe solicitar al Servicio Usuario realizar las correcciones para poder tramitar el expediente.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Secretaria
4	<b>Preparar expediente de requerimiento</b> Teniendo el ET o TDR conforme, redactar el oficio de requerimiento, subrayando el requerimiento en el cuadro de necesidades, documentos que van anexados a la solicitud del Servicio Usuario, con lo cual se constituye el expediente de requerimiento.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Secretaria
5	<b>Enviar expediente a Jefatura</b> Enviar el expediente al Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Secretaria
6	<b>Recibir y revisar expediente</b> Recibir y revisar el expediente, en caso detecte alguna observación, esta es corregida inmediatamente con el apoyo de la secretaria.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Jefe(a)
7	<b>Aprobar y firmar expediente</b> Habiendo corroborado que el expediente está conforme, aprobar y firmar el expediente.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Jefe(a)
8	<b>Enviar expediente</b> Enviar el requerimiento aprobado a la Unidad de Abastecimiento para que prosiga con el trámite respectivo.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Jefe(a)
9	<b>Recibir actas de validación y enviar al Servicio Usuario</b> Recibir las Actas de Validación remitidas formalmente por la Unidad de Abastecimiento, que se deben enviar al Servicio Usuario que solicito el requerimiento de Bien o Servicio.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Secretaria
10	<b>Recibir y evaluar actas de validación</b> Recibir las Actas de Validación, para evaluarlas y brindar su conformidad o incluir algunas observaciones dependiendo del caso.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Servicio Usuario
11	<b>Enviar Actas de Validación con firma y observaciones</b> Enviar al Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos las Actas de Validación debidamente firmadas en señal de conformidad, junto con las observaciones correspondientes, en caso de haberlas.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Servicio Usuario

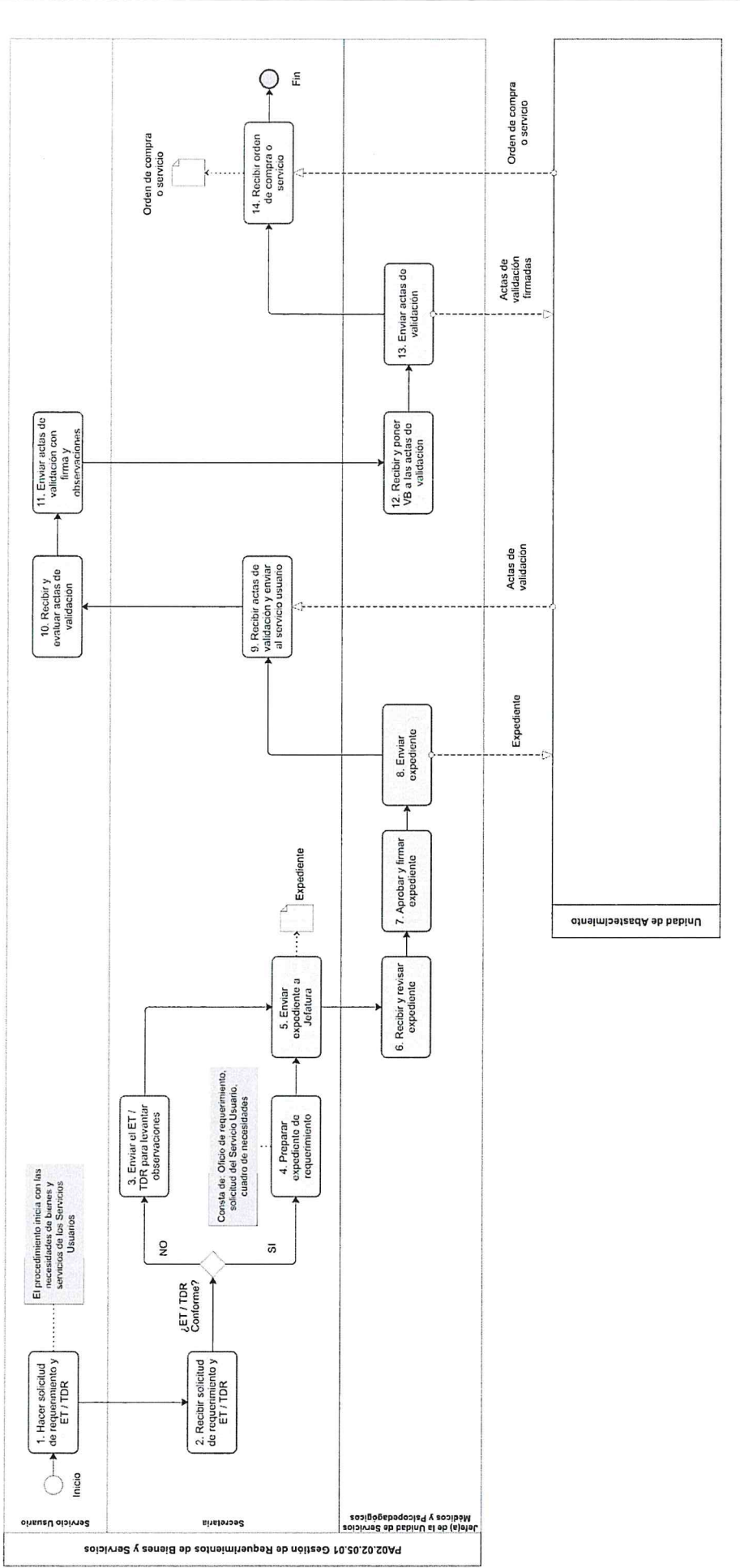


12	<b>Recibir y colocar VB a las Actas de Validación</b> Recibir las Actas de Validación y colocar su visto bueno.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Jefe(a)
13	<b>Enviar Actas de Validación</b> Enviar las Actas de Validación a la Unidad de Abastecimiento para continuar con su trámite, donde deben tener en cuenta las observaciones realizadas por el Servicio Usuario en las Actas de Validación.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Jefe(a)
14	<b>Recibir Orden de Compra o Servicio</b> Recibir de la Unidad de Abastecimiento la Orden de Compra o Servicio, y continuar con la gestión de la adquisición del Bien o prestación del Servicio.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Secretaria
Fin del Procedimiento.			
<b>Indicador de desempeño</b>			
• Porcentaje de requerimientos atendidos.			
<b>Proceso relacionado</b>			
• PA02.02 Servicio de Salud.			
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>			
• No aplica.			
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>			
• Especificación técnica (ET). • Términos de referencia (TDR). • Cuadro de necesidades. • Actas de validación. • Orden de compra. • Orden de servicio.			





Diagrama de Flujo





**9.2.5.2. Procedimiento - Revisión y Gestión de Conformidad de Bienes.**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Revisión y Gestión de Conformidad de Bienes.	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.02.05.02	<b>Versión</b>	1.1
<b>Objetivo</b>	Seguir correctamente el trámite para la recepción de bienes y su aceptación.		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>Unidad de Abastecimiento.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley N° 30220, Ley Universitaria</li> <li>Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>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.</li> <li>Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		
<b>Siglas y definiciones</b>	<p><b>SIGLAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>PECOSA:</b> Pedido Comprobante de Salida.</li> <li><b>UNE EGyV:</b> Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> </ul> <p><b>DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Servicio Usuario:</b> Servicio de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos que ha solicitado el bien o servicio (áreas dentro de la unidad como enfermería, laboratorio, rayos x, etc.).</li> <li><b>Acta de conformidad de bienes:</b> Formato establecido con el que se brinda la conformidad del bien recibido.</li> </ul>		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Oficina de Bienestar Universitario" a "Dirección de Bienestar Universitario" y "Unidad de Salud" a "Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos".	





1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"><li>Unidad de Abastecimiento</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Orden de compra</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Bien</li><li>Conformidad del bien</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Servicios Usuarios</li><li>Unidad Funcional de Almacén y Distribución</li></ul>
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
1	<b>Recibir y revisar orden de compra</b> Recibir la orden de compra de la Unidad de Abastecimiento y corroborar que se encuentre correctamente emitida, en caso haya alguna observación, comunicar a la Unidad de Abastecimiento para las enmiendas respectivas.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Secretaria
2	<b>Confirmación de la llegada del Bien</b> La Unidad Funcional de Almacén y Distribución informa a la secretaria de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos, que el bien solicitado ya se encuentra en las instalaciones de la UNE EGyV.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Secretaria
3	<b>Solicitar revisión del bien por parte del área usuaria</b> Notificar al Servicio Usuario correspondiente, para que se acerque a la Unidad Funcional de Almacén y Distribución y realice la revisión del Bien.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Secretaria
4	<b>Revisar el Bien</b> Verificar que el bien este se encuentre conforme a lo solicitado en el requerimiento. <b>¿Bien conforme?</b> Si, ir a la actividad N° 6 No, ir a la actividad N° 5	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Servicio Usuario
5	<b>Solicitar corrección de observaciones</b> Cuando el Bien no se encuentra conforme y presenta observaciones, el Servicio Usuario debe solicitar el levantamiento de las observaciones a la Unidad Funcional de Almacén y Distribución.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Servicio Usuario
6	<b>Brindar conformidad del Bien</b> Al haber hecho la revisión, de estar todo acorde a lo solicitado; el Servicio Usuario le comunica a la secretaria de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos que el bien esta conforme. Posteriormente, la Unidad Funcional de Almacén y Distribución envía el acta de conformidad y la PECOSA para proceder con el retiro del Bien.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Servicio Usuario



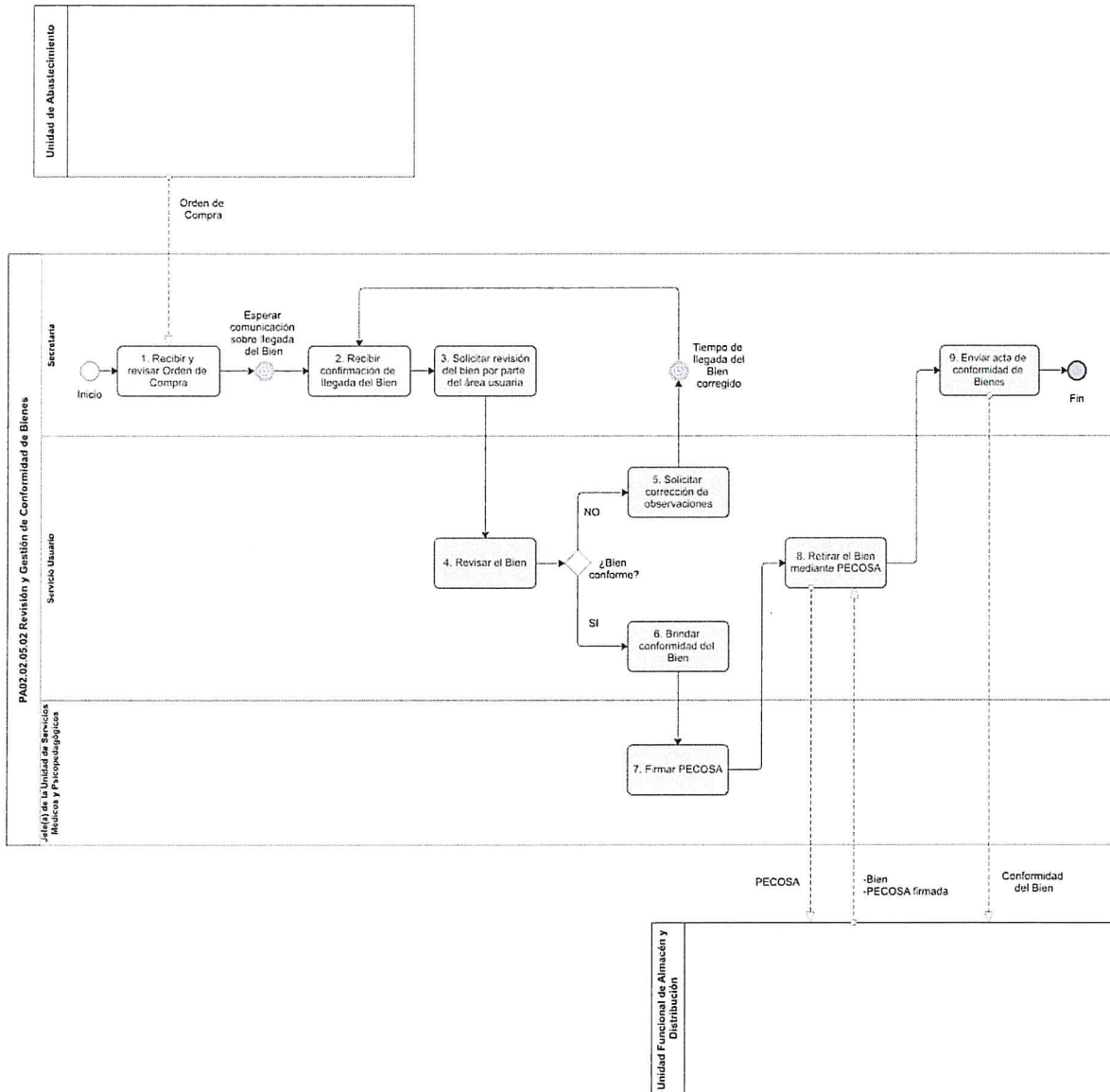


7	<b>Firmar PECOSA</b> Firmar la PECOSA, documento indispensable para recoger el Bien de la Unidad Funcional de Almacén y Distribución.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Jefe(a)
8	<b>Retirar el Bien mediante PECOSA</b> Con la PECOSA firmada se procede a retirar el Bien del almacén de la Unidad Funcional de Almacén y Distribución, donde entregan una copia de la PECOSA firmada.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Servicio Usuario
9	<b>Enviar acta de conformidad de Bienes</b> Con el Bien recepcionado por el Servicio Usuario, se procede a firmar el Acta de Conformidad de Bienes, la cual; es enviada a la Unidad Funcional de Almacén y Distribución, para que continúen con el trámite de pago al proveedor.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Secretaría
Fin del Procedimiento.			
<b>Indicador de desempeño</b>			
• Porcentaje de bienes conformes.			
<b>Proceso relacionado</b>			
• PA02.02 Servicio de Salud.			
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>			
• PA02.02.05.01 Gestión de Requerimientos de Bienes y Servicios.			
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>			
• Orden de compra. • Pedido Comprobante de Salida (PECOSA). • Acta de conformidad.			






### Diagrama de Flujo





**9.2.5.3. Procedimiento - Validación y Gestión de Conformidad de Servicios.**

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Validación y Gestión de Conformidad de Servicios.	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.02.05.03	<b>Versión</b>	1.1
<b>Objetivo</b>	Seguir correctamente el trámite para la recepción de servicios y su aceptación.		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>• Unidad de Abastecimiento.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 3426-2018-R-UNE, que aprueba la Directiva N°022-2018-R-UNE – Requerimientos de Bienes y Servicios cuyos montos sean iguales o inferiores a ocho (8) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		
<b>Siglas y definiciones</b>	<p><b>SIGLAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•No aplica.</li> </ul> <p><b>DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•<b>Servicio Usuario:</b> Servicio de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos que ha solicitado el bien o servicio (áreas dentro de la unidad como enfermería, laboratorio, rayos x, etc.).</li> <li>•<b>Acta de conformidad:</b> Formato establecido para brindar la conformidad de prestación del servicio solicitado.</li> </ul>		





CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Oficina de Bienestar Universitario" a "Dirección de Bienestar Universitario" y "Unidad de Salud" a "Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"><li>Unidad de Abastecimiento.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Orden de servicio.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Servicio.</li><li>Conformidad de servicio.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Servicios Usuarios.</li><li>Unidad de Abastecimiento.</li></ul>
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
1	<b>Recibir y revisar orden de servicio</b> Recibir la orden de servicio remitida por la Unidad de Abastecimiento, y verificar que todo este conforme. Si detecta alguna observación, solicita a la Unidad de Abastecimiento se realice la enmienda respectiva.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Secretaria
2	<b>Coordinar con proveedor la programación del servicio</b> De estar conforme la orden de servicio, debe contactar al proveedor para realizar la coordinación de la fecha de realización del servicio en la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos, asimismo informa al Servicio Usuario sobre la coordinación efectuada con el proveedor.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Secretaria
3	<b>Supervisar el servicio</b> Vigilar el trabajo que el proveedor realiza en cuanto al servicio que se le solicitó ejecutar.  <b>¿Servicio conforme?</b> <b>Si, ¿Tipo de servicio?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Mantenimiento, confección, etc., ir a la actividad N° 5</li><li>Locación de personal, ir a la actividad N° 6</li></ul> No, ir a la actividad N° 4	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Servicio Usuario
4	<b>Solicitar levantamiento de observaciones</b> Si en la revisión del trabajo realizada por el proveedor se detectan algunas observaciones, se debe solicitar al proveedor que las levante, para poder recibir y dar conformidad del servicio.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Servicio Usuario



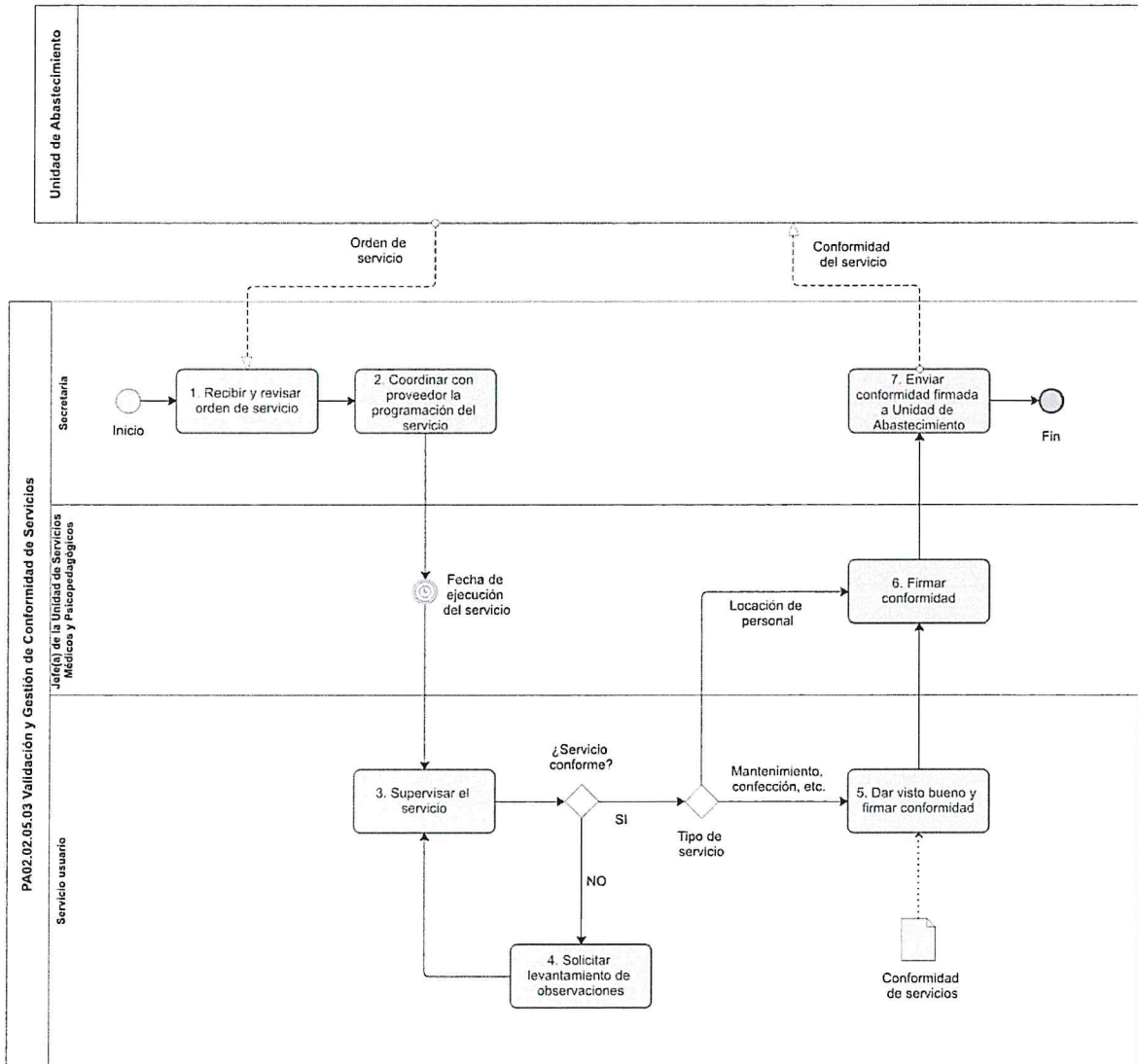


5	<p><b>Dar visto bueno y firmar conformidad</b> Cuando finalice el servicio que corresponda a mantenimiento, confección, etc. y no exista observaciones, el Servicio Usuario coloca el visto bueno y firma el acta de conformidad (Formato N° 5 Conformidad de Servicios). Posteriormente el documento se remite al Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos para la firma de conformidad final.</p>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Servicio Usuario
6	<p><b>Firmar conformidad</b> Una vez que el servicio ha sido completado y no se presenten observaciones, procede a firmar la conformidad, teniendo los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el servicio corresponde a un contrato por locación de personal, el Jefe(a) otorga su visto bueno y firma el acta de conformidad (Formato N° 5 Conformidad de Servicios).</li> <li>• Si el servicio corresponde a mantenimiento, confección u otro similar, primero el Servicio Usuario debe colocar el visto bueno y firmar la conformidad. Posteriormente, el Jefe(a) procede también a firmar también la conformidad.</li> </ul>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Jefe(a)
7	<p><b>Enviar conformidad firmada a Unidad de Abastecimiento</b> Enviar el acta de conformidad firmada a la Unidad de Abastecimiento mediante un oficio, para que continúe con el trámite de pago al proveedor que prestó el servicio.</p>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Secretaria
Fin del Procedimiento.			
<b>Indicador de desempeño</b>			
• Porcentaje de servicios conformes.			
<b>Proceso relacionado</b>			
• PA02.02 Servicio de Salud.			
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>			
• PA02.02.05.01 Gestión de Requerimientos de Bienes y Servicios.			
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden de servicio.</li> <li>• Acta de conformidad.</li> </ul>			





### Diagrama de Flujo





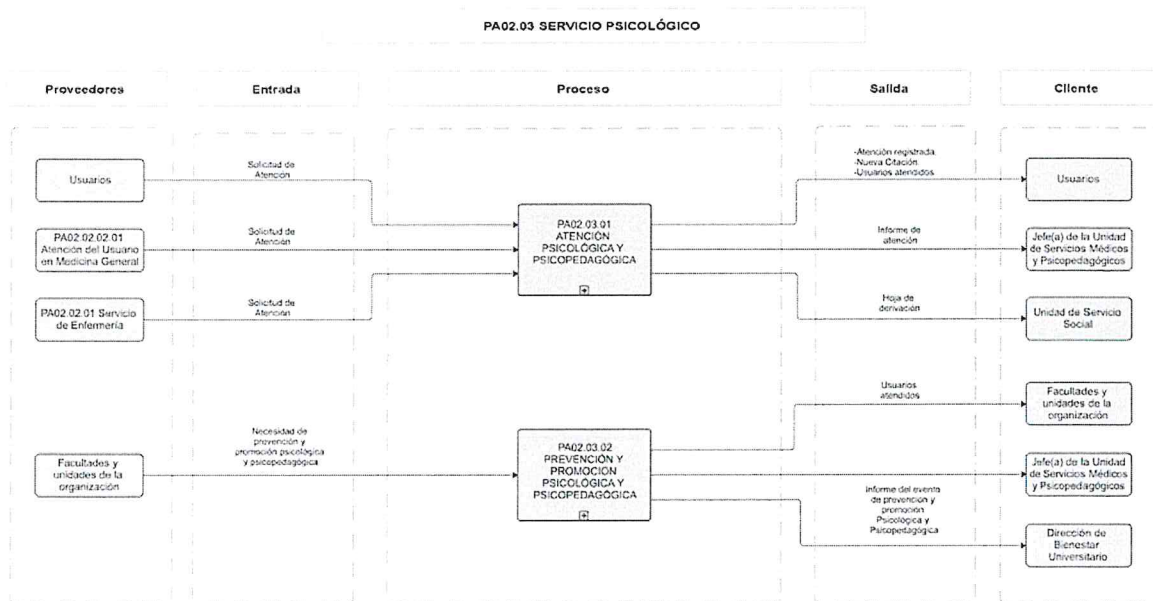
### 9.3. Proceso Nivel 1 - Servicio Psicológico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0		
<b>Nombre</b>	Servicio Psicológico.	<b>Tipo</b>	Apoyo	
<b>Código</b>	PA02.03	<b>Versión</b>	1.1	
<b>Objetivo</b>	Brindar atención, intervención, acompañamiento Psicológico y Psicopedagógico al usuario, así como fomentar la prevención y promoción Psicológica y Psicopedagógica.			
<b>Dueño del Proceso</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.			
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>Usuarios.</li> </ul>			
ELEMENTOS DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Procesos nivel 1	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios.</li> <li>PA02.02.02.01 Atención del Usuario en Medicina General.</li> <li>PA02.02.01 Servicio de Enfermería.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de Atención.</li> </ul>	PA02.03.01 Atención Psicológica y Psicopedagógica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención registrada.</li> <li>Nueva Citación.</li> <li>Usuarios atendidos.</li> <li>Hoja de derivación.</li> <li>Informe de atención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios.</li> <li>Unidad de Servicio Social.</li> <li>Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Facultades y unidades de la organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidad de prevención y promoción psicológica y psicopedagógica.</li> </ul>	PA02.03.02 Prevención y Promoción Psicológica y Psicopedagógica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios atendidos.</li> <li>Informe del evento de prevención y promoción Psicológica y Psicopedagógica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facultades y unidades de la organización.</li> <li>Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)		Indicadores de desempeño	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación si el usuario que solicita atención en el Servicio Psicológico es beneficiario del mismo, a través de la presentación de su código y carnet del estudiante. En el caso de docentes y no docentes, deben de presentar su fotocheck para ser atendidos.</li> <li>Entrevista al usuario para identificar si puede ser atendido en el Servicio Psicológico de la UNE, en caso de no ser así, se deriva al usuario a través de la Unidad de Servicio Social para que reciba atención psicológica más especializada externa.</li> </ul>	<u>Recursos Humanos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>Psicólogos.</li> <li>Secretaria de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> </ul> <u>Instalaciones:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oficinas administrativas.</li> <li>Sala de reuniones.</li> <li>Mobiliario (Escritorios, sillas, estantes, mesas para reuniones y pizarras).</li> <li>Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet).</li> <li>Servicio de transporte.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de cumplimiento de los procedimientos en el Servicio Psicológico.</li> </ul>	





	<p><b>Sistemas Informáticos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Portales Web.</li><li>▪ SIGA MEF.</li><li>▪ CEPLAN.</li><li>▪ Google Meet.</li><li>▪ Suite ofimática.</li></ul> <p><b>Equipos</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Computadora personal.</li><li>▪ Laptop.</li><li>▪ Impresora.</li><li>▪ Escáner.</li><li>▪ Fotocopiadora.</li><li>▪ Proyector.</li><li>▪ Otros.</li></ul>	
--	---	--





**9.3.1. Procedimiento - Atención Psicológica y Psicopedagógica.**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Atención Psicológica y Psicopedagógica	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.03.01	<b>Versión</b>	1.1
<b>Objetivo</b>	Brindar atención, intervención, acompañamiento psicológico y psicopedagógico a los usuarios.		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>• Usuarios.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Ley del Trabajo del Psicólogo N° 28369.</li> <li>• Resolución Viceministerial N° 197-2019-MINEDU que aprueba los lineamientos para el cuidado integral de la salud mental en las universidades.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 3639-2019-R-UNE que aprueba la directiva N° 023-2019-RUNE- Normas para el desarrollo, acciones y cuidado integral de la salud mental entre los miembros de la comunidad universitaria de la Universidad Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 0627-2022-R-UNE que aprueba el reglamento del Servicio Psicológico y Psicopedagógico de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		



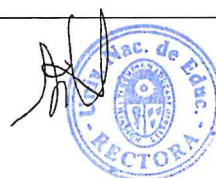


<b>Siglas y definiciones</b>	<b>SIGLAS</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SISMED:</b> Sistema Médico.</li> </ul>		
	<b>DEFINICIONES</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usuario:</b> Es la persona que se viene a atender al Servicio Psicológico y Psicopedagógico que pueden ser estudiantes, docentes y no docentes de la UNE.</li> <li>• <b>No docente:</b> Todo personal que no cubre con la categoría docente en la UNE.</li> <li>• <b>Ficha Psicológica y Psicopedagógica:</b> Formato autorizado para el registro de la atención.</li> </ul>		
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Oficina de Bienestar Universitario" a "Dirección de Bienestar Universitario".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
<b>ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas / Insumos</b>	<b>Salidas / Productos</b>	<b>Usuarios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios.</li> <li>• PA02.02.02.01 Atención del Usuario en Medicina General.</li> <li>• PA02.02.01 Servicio de Enfermería.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de atención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención registrada.</li> <li>• Nueva Citación.</li> <li>• Usuarios atendidos.</li> <li>• Hoja de derivación.</li> <li>• Informe de atención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios.</li> <li>• Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>• Unidad de Servicio Social.</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>N°</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Responsable</b>
1	<p><b>Recepcionar usuario</b> Solicitar al usuario su carné o fotocheck, para verificar sus datos y corroborar que es un beneficiario de la atención.</p> <p><b>¿Usuario Nuevo?</b> Si, ir a la actividad N° 2 No, ir a la actividad N° 3</p>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Psicólogo(a)
2	<p><b>Llenar nueva ficha de atención</b> Si el usuario es nuevo, llenar su ficha de atención donde se consigna sus datos personales para poder dirigirlo a consulta.</p>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Psicólogo(a)
3	<p><b>Verificar ficha de atención</b> Si el usuario ya ha sido atendido anteriormente, ubicar su ficha de atención y enviarlo a consulta.</p> <p><b>NOTA:</b> La cantidad de sesiones varía según las necesidades de cada usuario. Estas pueden ir desde 5 a 8 sesiones, o mantenerse de forma continua durante todo el año, dependiendo del caso.</p>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Psicólogo(a)





4	<b>Entrevistar usuario</b> Recibir y entrevistar al usuario, a fin de recabar información y definir su tratamiento en la Unidad o en otra especialidad.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Psicólogo(a)
5	<b>Registrar la atención</b> Registrar al usuario en el SISMED, para mantener el histórico de las atenciones, seguidamente evaluarlo para saber si requiere continuar con las sesiones de terapia o ser derivado a una atención especializada.  <b>NOTA:</b> Al concluir cada sesión, se lleva a cabo una encuesta de satisfacción dirigida al usuario.  <b>¿Usuario necesita seguimiento?</b> Si, ir a la actividad N° 6 <b>No, ¿Usuario requiere derivación?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si, ir a la actividad N° 7</li> <li>• No, ir a la actividad N° 8</li> </ul>	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Psicólogo(a)
6	<b>Programar nueva atención</b> Si en la entrevista, se concluye que el usuario necesita un seguimiento y tratamiento, se le procede a agendar una nueva cita en función a la disponibilidad del usuario.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Psicólogo(a)
7	<b>Referir usuario a atención especializada</b> En caso se determine que el usuario requiere una atención más especializada, orientar/referir al usuario para que acuda a servicios de salud externos que puedan responder adecuadamente a sus necesidades. Durante esta etapa del proceso, se brinda acompañamiento y seguimiento mientras el usuario accede a la atención externa.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Psicólogo(a)
8	<b>Dar de alta al usuario</b> Si en la entrevista o posterior a las sesiones de tratamiento el usuario demuestra un buen progreso o evolución favorable, dar de alta al usuario brindándole algunas recomendaciones.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Psicólogo(a)
9	<b>Elaborar informe de atención</b> Elaborar mensualmente un informe de atención (psicopedagógica y psicológica) que se deriva al jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos. Este informe contiene la cantidad de usuarios atendidos (estudiantes, docentes y no docentes).	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Psicólogo(a)
Fin del Procedimiento.			
<b>Indicador de desempeño</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de atenciones realizadas en el Servicio Psicológico.</li> <li>• Porcentaje de casos de alto riesgo identificados por facultad.</li> <li>• Porcentaje de casos de alto riesgo atendidos por facultad.</li> <li>• Porcentaje de usuarios que cumplen con las sesiones de seguimiento establecidas.</li> </ul>			
<b>Proceso relacionado</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PA02.03 Servicios Psicológicos.</li> </ul>			



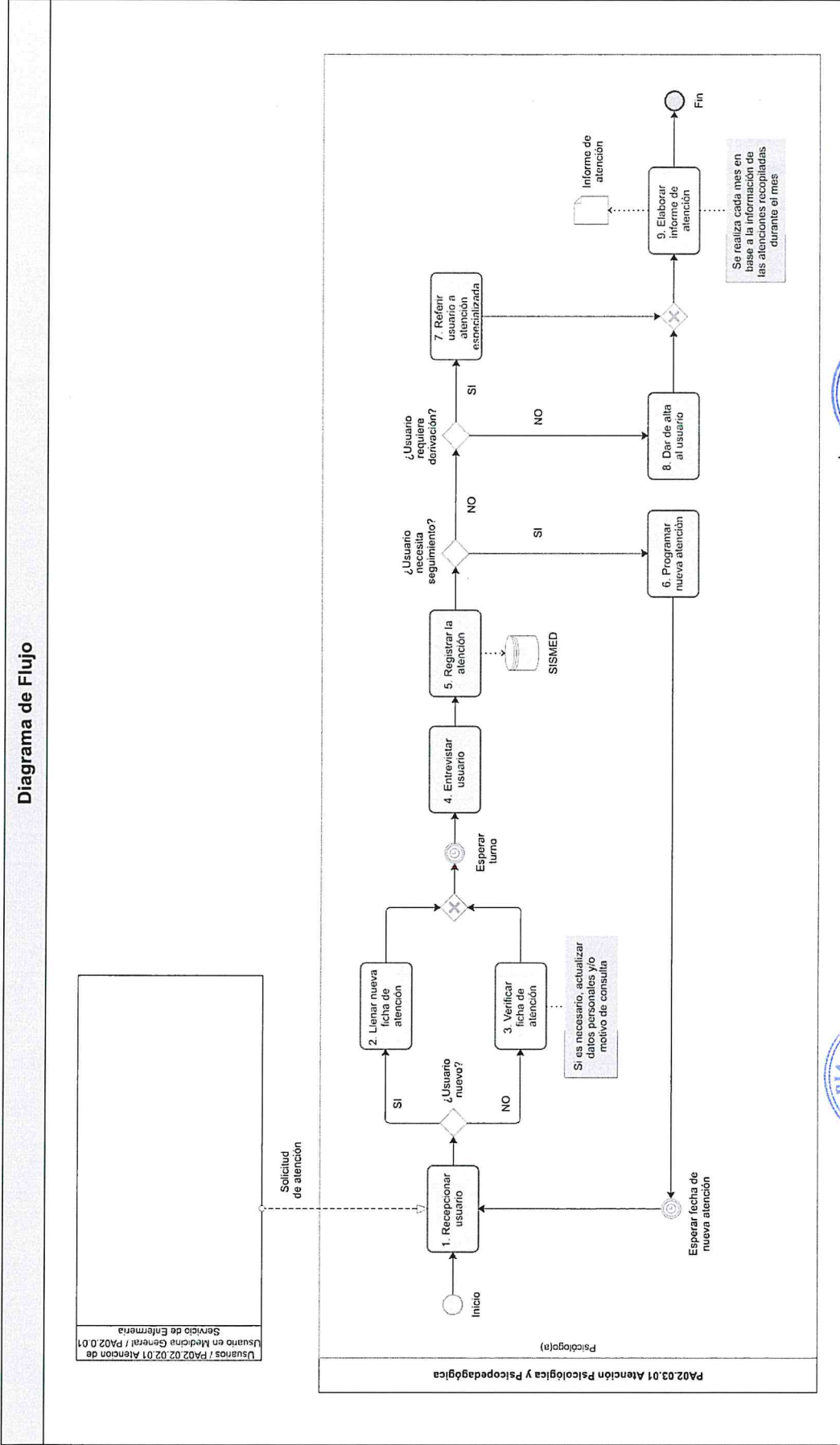


<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• PA02.02.02.01 Atención del Usuario en Medicina General.</li><li>• PA02.02.01 Servicio de Enfermería.</li></ul>
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ficha de atención.</li><li>• Registro de atención del usuario (SISMED).</li><li>• Hoja de derivación.</li><li>• Informe de atención.</li><li>• Formato de encuesta de satisfacción.</li></ul>






Diagrama de Flujo





**9.3.2. Procedimiento - Prevención y Promoción Psicológica y Psicopedagógica.**

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Prevención y Promoción Psicológica y Psicopedagógica.	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.03.02	<b>Versión</b>	1.1
<b>Objetivo</b>	Desarrollar habilidades y competencias cognitivas para el aprendizaje y el bienestar de la salud mental.		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>• Usuarios.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Ley del Trabajo del Psicólogo N° 28369.</li> <li>• Resolución Viceministerial N° 197-2019-MINEDU que Aprueba los lineamientos para el cuidado integral de la salud mental en las universidades.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 3639-2019-R-UNE que aprueba las Normas para el desarrollo, acciones y cuidado integral de la salud mental entre los miembros de la comunidad universitaria de la Universidad Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 0627-2022-R-UNE que aprueba el Reglamento del Servicio Psicológico y Psicopedagógico de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		





<b>Siglas y definiciones</b>		<p><b>SIGLAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>DBU:</b> Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul> <p><b>DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usuarios:</b> Estudiantes, docentes, no docentes de la UNE.</li> <li>• <b>No docente:</b> Todo personal que no cubre con la categoría docente en la UNE.</li> </ul>	
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Oficina de Bienestar Universitario" a "Dirección de Bienestar Universitario".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
<b>ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas / Insumos</b>	<b>Salidas / Productos</b>	<b>Usuarios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facultades y unidades de la organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidad de prevención y promoción psicológica y psicopedagógica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios atendidos.</li> <li>• Informe del evento de prevención y promoción Psicológica y Psicopedagógica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facultades y unidades de la organización.</li> <li>• Jefe(a) de la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos.</li> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>N°</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Responsable</b>
1	<b>Planificar el evento</b> Elaborar el plan de trabajo, documento que contiene los temas a tratar, las fechas y los lugares donde se imparten los eventos.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Psicólogo(a)
2	<b>Coordinar con los involucrados</b> Dependiendo de la magnitud del evento, realizar coordinaciones con las instancias universitarias competentes o instituciones externas, para solicitar los permisos, recursos económicos, difusión del evento entre otros.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Psicólogo(a)
3	<b>Desarrollar el evento</b> Posterior a la coordinación y llegada la fecha del evento, ejecutar el despliegue de la planificación, evaluación del proceso de desarrollo y registrar la cantidad de participantes.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Psicólogo(a)
4	<b>Realizar encuesta de satisfacción</b> Dependiente de la naturaleza del evento (presencial o virtual) ejecutar la encuesta de satisfacción, la cual puede ser proporcionada mediante formato físico (de requerirse) o vía online mediante Google Forms, para obtener la opinión del participante con respecto al evento realizado y así recabar información para mejoras en el desarrollo de eventos futuros.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Psicólogo(a)



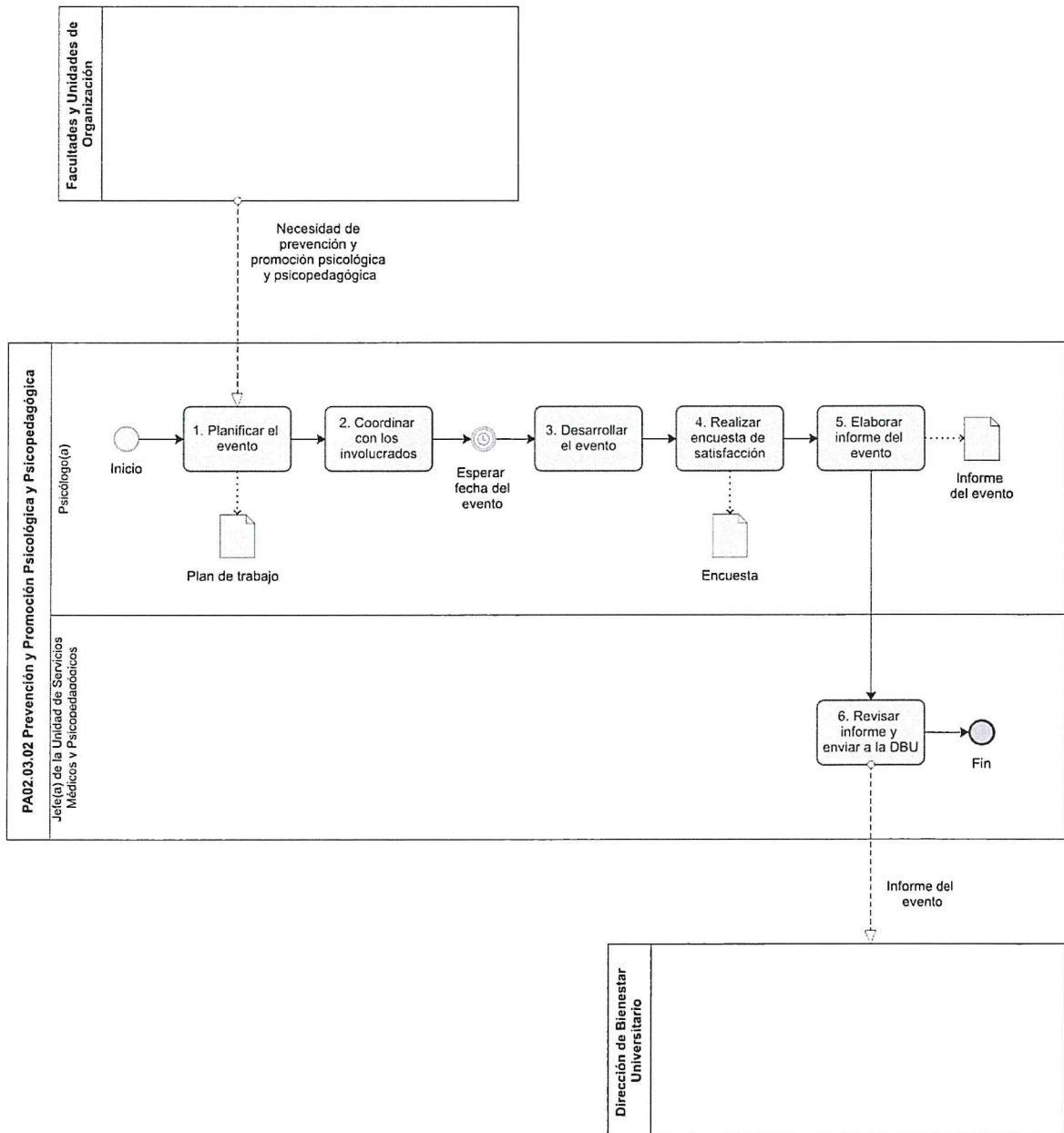


5	<b>Elaborar informe del evento</b> Elaborar un informe sobre el evento, consignando a detalle sobre el desarrollo del mismo, que se envía al Jefe(a) para su revisión.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Psicólogo(a)
6	<b>Revisar informe y enviar a la DBU</b> Revisar el informe y de presentar alguna observación, absolverla en conceso con el psicólogo responsable del evento, para su posterior envío a la DBU.	Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos	Jefe(a)
Fin del Procedimiento			
<b>Indicador de desempeño</b>			
• Porcentaje de participantes en el evento de Prevención y Promoción Psicológica y Psicopedagógica.			
<b>Proceso relacionado</b>			
• PA02.03 Servicios Psicológicos. • PA02.01.03 Evaluación del Servicio de Bienestar Universitario.			
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>			
• No aplica.			
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>			
• Registro de participantes. • Formato de encuesta de satisfacción. • Informe de desarrollo del evento.			





### Diagrama de Flujo





#### 9.4. Proceso Nivel 1 - Servicio Social.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1		
<b>Nombre</b>	Servicio Social.	<b>Tipo</b>	Apoyo	
<b>Código</b>	PA02.04	<b>Versión</b>	1.1	
<b>Objetivo</b>	Gestionar los recursos de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle de forma eficaz y eficiente para la atención de los estudiantes con escasos recursos económicos, así como el apoyo para la atención del personal administrativo y docente en el Seguro Social.			
<b>Dueño del Proceso</b>	Jefa de la Unidad de Servicio Social.			
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Servicio Social.</li> <li>• Usuarios.</li> </ul>			
ELEMENTOS DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Procesos nivel 2	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expediente para aplicar a exoneración de tasa educativa.</li> </ul>	PA02.04.01 Servicio de Exoneración de Tasas Educativas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resolución Rectoral que aprueba la exoneración de tasa educativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usuario.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unidad de Servicio Social.</li> <li>▪ Estudiantes damas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Convocatoria para el internado de estudiantes.</li> <li>▪ Expediente para aplicar al internado de estudiantes (Damas).</li> </ul>	PA02.04.02 Servicio de Internado de Estudiantes (Damas).	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relación de estudiantes (damas) seleccionadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estudiantes damas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expediente para aplicar al FOSSE.</li> </ul>	PA02.04.03 Servicio de Fondo Solidario de Salud del Estudiante.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reembolsos al usuario de sus gastos médicos (FOSSE).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usuario.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expediente para atención en la Seguridad Social.</li> </ul>	PA02.04.04 Servicio de Atención en Seguridad Social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ NIT.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usuario.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unidad de Servicio Social</li> <li>▪ Usuario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Convocatoria para Bolsa de trabajo</li> <li>▪ Expediente para aplicar a la Bolsa de Trabajo</li> </ul>	PA02.04.05 Servicio de Bolsa de Trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficio señalando beneficiarios de la bolsa de trabajo</li> <li>▪ Oficio para el pago de los estudiantes bolsistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Áreas de la UNE</li> <li>▪ Unidad de Recursos Humanos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ MINSA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficio para campaña de salud.</li> </ul>	PA02.04.06 Ejecución de Campañas de Salud - MINSA.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informe del desarrollo de la campaña de salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unidad de Servicio Social.</li> </ul>



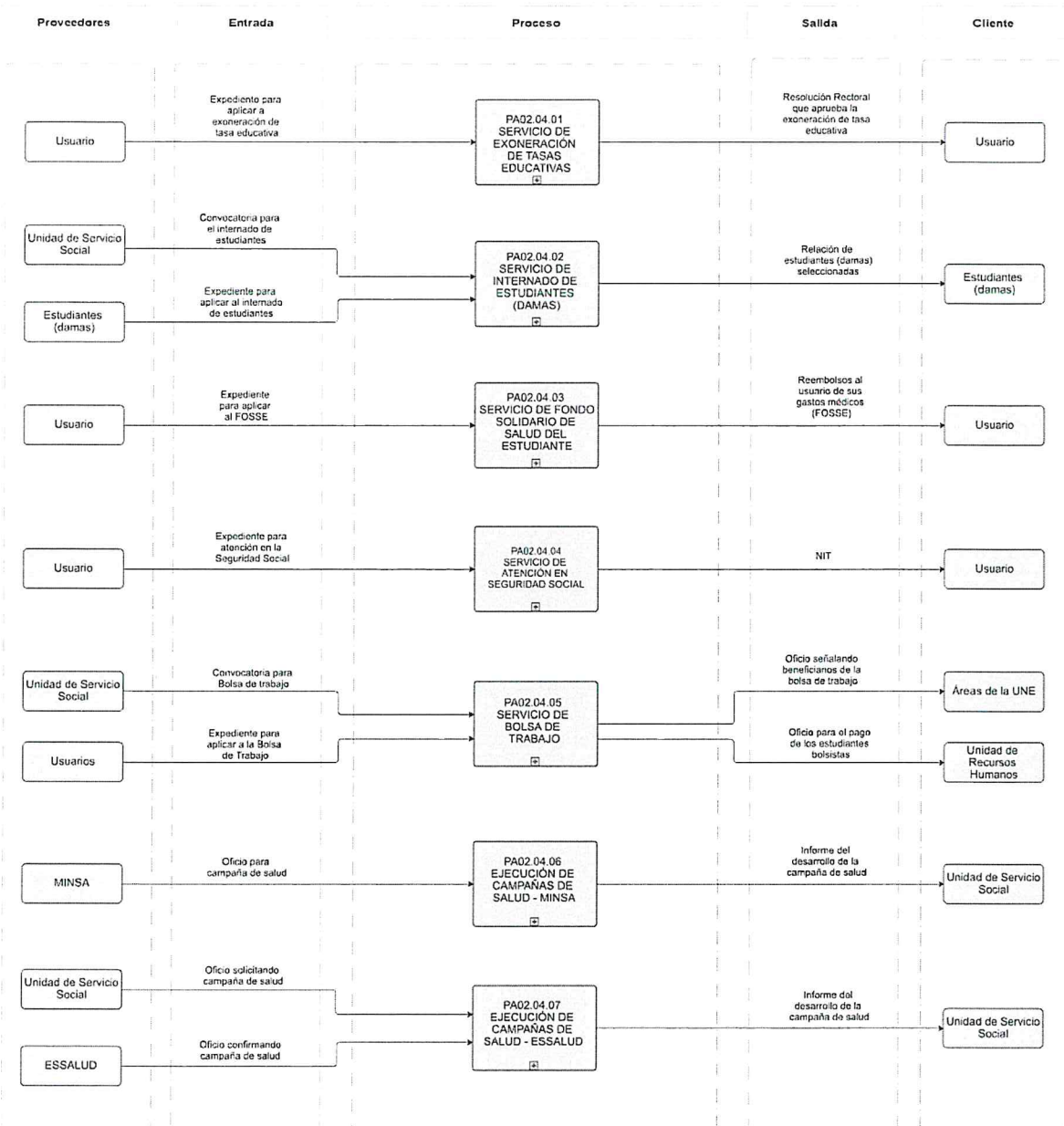


<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Servicio Social.</li> <li>ESSALUD.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio solicitando campaña de salud.</li> <li>Oficio confirmando campaña de salud.</li> </ul>	<p>PA02.04.07 Ejecución de Campañas de Salud - ESSALUD.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe del desarrollo de la campaña de salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Servicio Social.</li> </ul>
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)		Indicadores de desempeño	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación de los expedientes presentados para los beneficios que los usuarios solicitan.</li> <li>Entrevistas realizadas a los usuarios para conocer más a fondo su situación y constatar si verdaderamente aplican al beneficio que solicitan.</li> </ul>	<p><u>Recursos Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Director(a) de la Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>Jefe(a) de la Unidad de Servicio Social.</li> <li>Asistente administrativo de la Unidad de Servicio Social.</li> <li>Asistenta Social.</li> <li>Secretaria de la Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>Secretaria de la Unidad de Servicio Social.</li> </ul> <p><u>Instalaciones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oficinas administrativas.</li> <li>Sala de reuniones.</li> <li>Mobiliario (Escritorios, sillas, estantes, mesas para reuniones y pizarras).</li> <li>Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet).</li> <li>Servicio de transporte.</li> <li>Internado de estudiantes.</li> </ul> <p><u>Sistemas Informáticos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Portales Web.</li> <li>SIGA MEF.</li> <li>CEPLAN.</li> <li>Google Meet.</li> <li>Suite ofimática.</li> </ul> <p><u>Equipos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Computadora personal.</li> <li>Laptop.</li> <li>Impresora.</li> <li>Escáner.</li> <li>Fotocopiadora.</li> <li>Proyector.</li> <li>Otros.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de cumplimiento de los procedimientos en el Servicio Social.</li> </ul>	






PA02.04 SERVICIO SOCIAL





**9.4.1. Procedimiento - Servicio de Exoneración de Tasas Educativas.**

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Servicio de Exoneración de Tasas Educativas.	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.04.01	<b>Versión</b>	1.1
<b>Objetivo</b>	Brindar apoyo a los usuarios, gestionando las acciones necesarias para la exoneración de tasas de educativas.		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicio Social.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Servicio Social.</li> <li>• Usuarios.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 0889-2019-R-UNE, que aprueba la Directiva N° 004-2019-R-UNE para la exoneración de pago de tasas educativas</li> <li>• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		





<b>Siglas y definiciones</b>	<b>SIGLAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>DBU:</b> Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• <b>VB:</b> Visto Bueno.</li> <li>• <b>USS:</b> Unidad de Servicio Social.</li> <li>• <b>FUT:</b> Formato Único de Trámite.</li> <li>• <b>DIGA:</b> Dirección General de Administración.</li> <li>• <b>SISFOH:</b> Sistema de Focalización de Hogares</li> </ul>		
	<b>DEFINICIONES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usuario(s):</b> Estudiantes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle de bajos recursos económicos con buen desempeño académico (promedio ponderado igual o superior a 14) y con continuidad en sus estudios.</li> </ul>		
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Oficina de Bienestar Universitario" a "Dirección de Bienestar Universitario" y "Unidad de Trabajo Social" a "Unidad de Servicio Social".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
<b>ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas / Insumos</b>	<b>Salidas / Productos</b>	<b>Usuarios</b>
• Usuario.	• Expediente para aplicar a exoneración de Tasa Educativa.	• Resolución rectoral que aprueba la exoneración de tasa educativa.	• Usuario.
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>N°</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Responsable</b>
1	<b>Recepcionar expediente del usuario</b> Recibir el expediente adjunto al FUT que presenta el usuario, en el cual señala su requerimiento y adjunta los documentos que correspondan para el caso, y derivarlo a la USS para la atención respectiva.	Dirección de Bienestar Universitario	Secretaria
2	<b>Recepcionar y revisar expediente</b> Recibir el expediente y verificar que se encuentre conforme, para seguir con el trámite correspondiente. Caso contrario solicitar levantar las respectivas observaciones.  <b>¿Expediente conforme?</b> Si, ir a la actividad N° 3 No, ir a la actividad N° 4	Unidad de Servicio Social	Secretaria
3	<b>Derivar a Jefatura</b> De encontrarse el expediente conforme, derivar al Jefe(a) para su evaluación respectiva.	Unidad de Servicio Social	Secretaria
4	<b>Levantar observaciones con usuario</b> Si el expediente no está conforme, contactar con el usuario para que levante las observaciones respectivas y de esta manera poder continuar con el trámite.	Unidad de Servicio Social	Secretaria





5	<b>Recibir y evaluar expediente</b> Recibir los expedientes y proceder a evaluar, para derivarlo a la asistente social.	Unidad de Servicio Social	Jefe(a)
6	<b>Recepcionar expediente</b> Recibir el expediente para preparar la atención del usuario.	Unidad de Servicio Social	Asistente Social
7	<b>Entrevistar al usuario</b> Contactar con el usuario y coordinar una cita para realizar la entrevista correspondiente. Durante este encuentro, se corrobora la información proporcionada en su ficha socioeconómica, considerando la base de datos del SISFOH.	Unidad de Servicio Social	Asistente Social
8	<b>Elaborar informe social del usuario</b> Luego de la entrevista, elaborar el informe social del usuario, donde detalla la información obtenida en la entrevista, y mediante oficio derivar al Jefe(a) el informe terminado, para que el trámite continúe.	Unidad de Servicio Social	Asistente Social
9	<b>Recibir informe social del usuario</b> Recibir el informe social del usuario, obtenida de la entrevista realizada. En caso se encuentren observaciones, se devuelve para su corrección. <b>¿Informe social conforme?</b> Sí, ir a la actividad N° 10 No, ir a la actividad N° 8	Unidad de Servicio Social	Jefe(a)
10	<b>Enviar oficio para el VB de la DBU</b> Enviar con oficio el informe social del usuario para el VB de la DBU.	Unidad de Servicio Social	Secretaria
11	<b>Derivar oficio al Vicerrectorado Académico</b> Enviar al Vicerrectorado Académico el oficio con el VB del Director(a), para que esta instancia continúe con la gestión hasta la emisión de la resolución rectoral que aprueba la exoneración de la tasa educativa del usuario. De existir observación del expediente, se devuelve el documento y la USS se ocupa del levantamiento de la observación para que continúe con el trámite.	Dirección de Bienestar Universitario	Secretaria
12	<b>Comunicar Resolución Rectoral al usuario</b> Recibir la Resolución Rectoral y contactar con el usuario para comunicarle que procedió su solicitud.	Unidad de Servicio Social	Secretaria
Fin del Procedimiento.			
<b>Indicador de desempeño</b>			
• Porcentaje de expedientes atendidos para la exoneración de tasas educativas.			
<b>Proceso relacionado</b>			
• PA02.04 Servicio Social.			
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>			
• No aplica.			





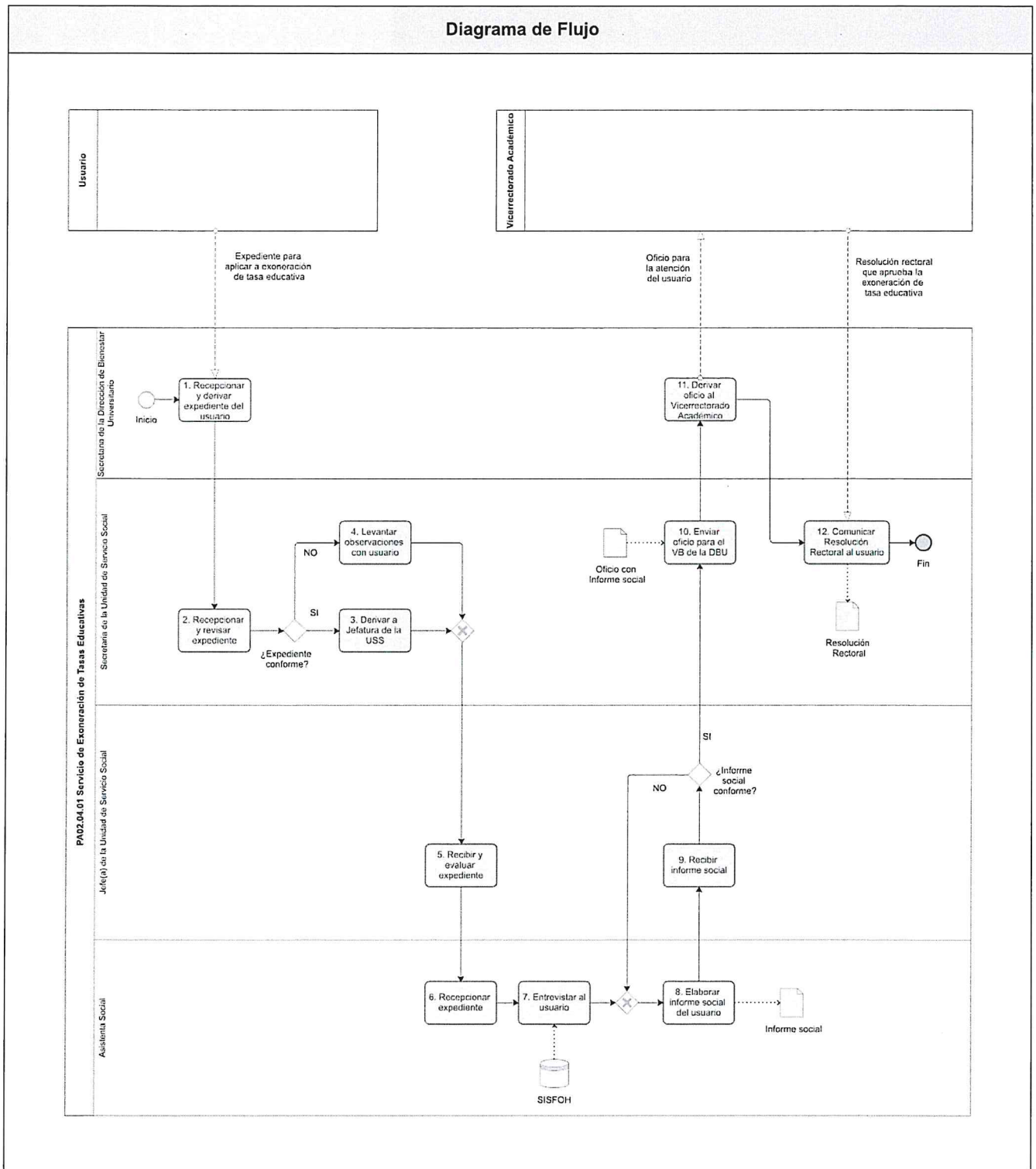
**Formatos utilizados en el procedimiento**

- Formato Único de Trámite (FUT).
- Ficha socioeconómica.
- Registro de atención del usuario.






### Diagrama de Flujo





**9.4.2. Procedimiento - Servicio de Internado de Estudiantes (Damas).**

		UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Servicio de Internado de Estudiantes (Damas).	<b>Tipo</b>	Apoyo		
<b>Código</b>	PA02.04.02	<b>Versión</b>	1.1		
<b>Objetivo</b>	Dar alojamiento a las estudiantes de escasos recursos económicos que viven en lugares alejados de la UNE (dentro o fuera de Lima) y se les dificulta transportarse.				
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicio Social.				
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Servicio Social.</li> <li>• Usuarios</li> </ul>				
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N°0063-2019-R-UNE, que aprueba el Reglamento del Internado de estudiantes (damas) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>				





<b>Siglas y definiciones</b>	<b>SIGLAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>UNE EGYV:</b> Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• <b>DBU:</b> Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• <b>USS:</b> Unidad de Servicio Social.</li> <li>• <b>FUT:</b> Formato Único de Trámite.</li> </ul>		
	<b>DEFINICIONES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No aplica.</li> </ul>		
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Oficina de Bienestar Universitario" a "Dirección de Bienestar Universitario" y "Unidad de Trabajo Social" a "Unidad de Servicio Social".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
<b>ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas / Insumos</b>	<b>Salidas / Productos</b>	<b>Usuarios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Servicio Social.</li> <li>• Estudiantes damas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria para el internado de estudiantes.</li> <li>• Expediente para aplicar al internado de estudiantes (Damas).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de estudiantes (damas) seleccionadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiantes damas.</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>N°</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Responsable</b>
1	<b>Realizar convocatoria para el internado de estudiantes (damas)</b> Publicar en la página de la UNE EGYV, la convocatoria para acceder al beneficio del internado de estudiantes (damas) y también en cada facultad (paneles). Donde se detalla los requisitos para postular a este servicio.	Unidad de Servicio Social	Secretaria
2	<b>Recepcionar y derivar expedientes</b> Recibir el expediente a la estudiante, adjunto al FUT, donde señala el requerimiento respectivo, anexando los documentos que correspondan para el caso, que se debe derivar a la USS, para su atención correspondiente.	Dirección de Bienestar Universitario	Secretaria
3	<b>Recibir y revisar expedientes</b> Recibir los expedientes y proceder a revisarlos para verificar que estén completos, a fin de consolidar los datos de los postulantes en un archivo Excel para fines de referencia.	Unidad de Servicio Social	Secretaria
	<b>¿Expedientes conforme?</b> Si, ir a la actividad N° 4 No, ir a la actividad N° 5		





4	<b>Remitir expedientes a jefatura</b> Derivar a la Jefe(a) los expedientes que se encuentran conformes, para su respectiva evaluación.	Unidad de Servicio Social	Secretaria
5	<b>Levantar observaciones con estudiantes (damas)</b> Si existen observaciones en el expediente, contactar a la estudiante para que proceda a levantarlas, para seguir con el trámite respectivo.	Unidad de Servicio Social	Secretaria
6	<b>Recibir y evaluar expedientes</b> Recibir y evaluar los expedientes, para continuar con el trámite. Esta actividad la hace en conjunto con la asistente social.	Unidad de Servicio Social	Jefe(a)
7	<b>Remitir datos para evaluación médica y psicológica</b> Derivar los datos de las postulantes mediante oficio a la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos, para que sean evaluados.	Unidad de Servicio Social	Jefe(a)
8	<b>Recibir oficio con resultados médicos y psicológicos</b> Recibir los resultados de las evaluaciones médicas y psicológicas realizadas por la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos, remitidas mediante oficios.	Unidad de Servicio Social	Secretaria
9	<b>Publicar resultados</b> La DBU en coordinación con la USS emite el informe final de las estudiantes seleccionadas en base a los resultados médicos y psicológicos.  Realizar la gestión correspondiente, para que los resultados se visualicen en la página de la UNE y en los paneles de cada facultad.	Unidad de Servicio Social	Secretaria
10	<b>Enviar oficio de estudiantes aptas a la supervisora del internado</b> Mediante oficio enviar la relación de las estudiantes seleccionadas, con el VB de la DBU, a la supervisora del internado de estudiantes	Unidad de Servicio Social	Secretaria
11	<b>Recepcionar estudiantes aptas para el internado</b> Con la relación respectiva, recibir a las estudiantes indicando el número de habitación y entrega de llaves, así como también brindar orientación acerca de las normas de convivencia del internado.	Unidad de Servicio Social	Supervisora del internado
Fin del Procedimiento.			



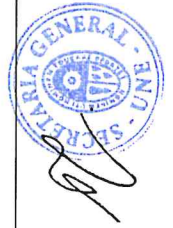
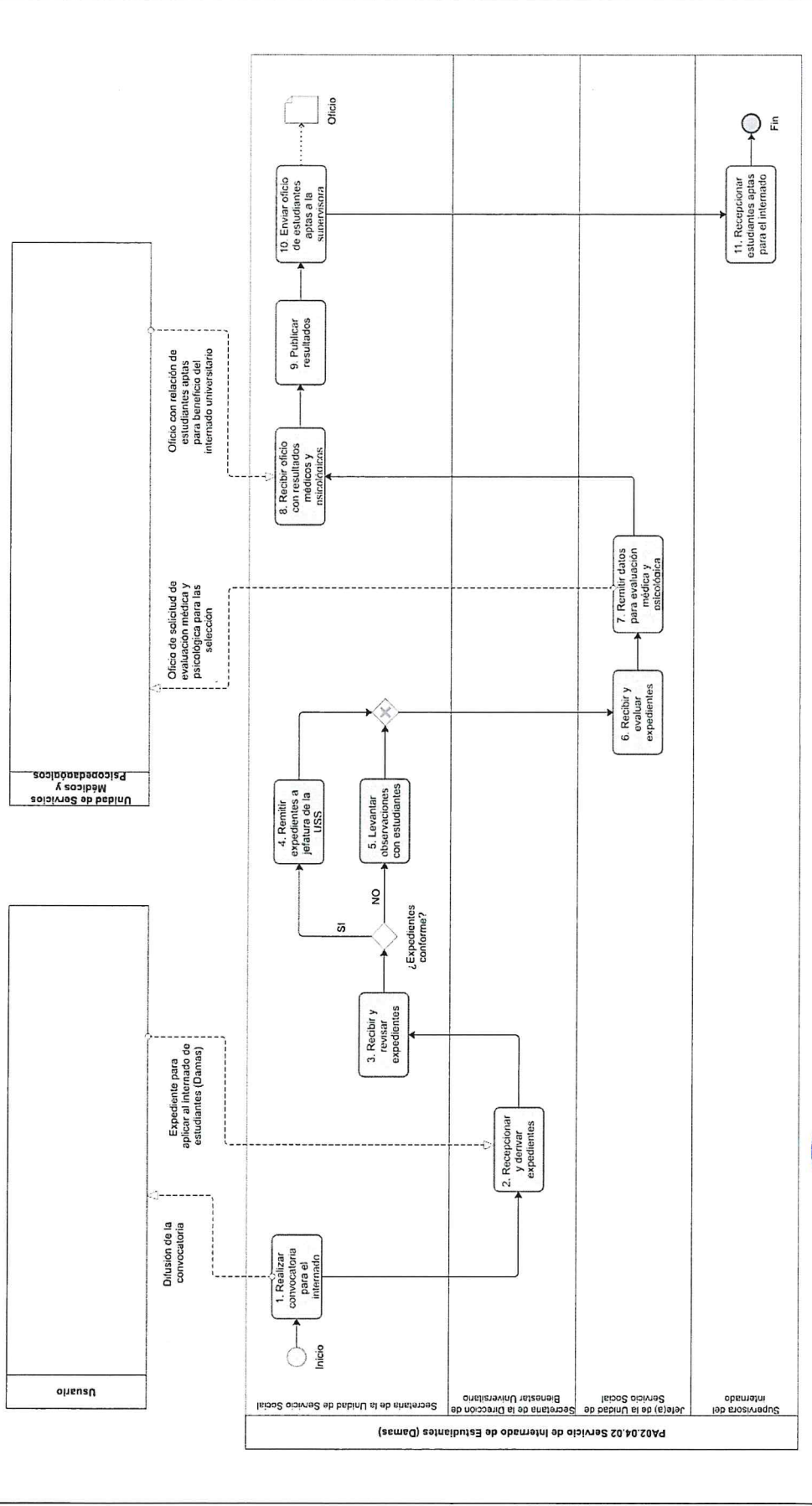


<b>Indicador de desempeño</b>
• Porcentaje de expedientes atendidos para Internado de Estudiantes.
<b>Proceso relacionado</b>
• PA02.04 Servicio Social.
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>
No aplica.
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>
• Formato Único de Trámite (FUT). • Ficha socioeconómica. • Registro de atención del usuario.





Diagrama de Flujo



*[Handwritten signature]*





**9.4.3. Procedimiento - Servicio de Fondo Solidario de Salud del Estudiante**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Servicio de Fondo Solidario de Salud del Estudiante.	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.04.03	<b>Versión</b>	1.1
<b>Objetivo</b>	Financiar los gastos necesarios en los que incurra el usuario (en términos de salud) siempre que se cumpla con los requisitos establecidos.		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicio Social.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Servicio Social.</li> <li>• Usuarios.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N°1532-2019-R-UNE, que aprueba el Reglamento para la administración del Fondo Solidario de Salud del Estudiante (FOSSE).</li> <li>• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		





Siglas y definiciones	<p><b>SIGLAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>USS:</b> Unidad de Servicio Social.</li> <li>• <b>DBU:</b> Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• <b>FUT:</b> Formato Único de Trámite.</li> <li>• <b>FOSSE:</b> Fondo Solidario de Salud del Estudiante.</li> </ul> <p><b>DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usuario(s):</b> Estudiante de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle que ha pasado por alguna emergencia de salud.</li> <li>• <b>YAPE:</b> Billetera electrónica para realizar transacciones económicas (pagos).</li> </ul>		
	<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Oficina de Bienestar Universitario" a "Dirección de Bienestar Universitario" y "Unidad de Trabajo Social" a "Unidad de Servicio Social".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
<b>ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas / Insumos</b>	<b>Salidas / Productos</b>	<b>Usuarios</b>
• Usuario.	• Expediente para aplicar al FOSSE.	• Reembolsos al usuario de sus gastos médicos.	• Usuario.
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>N°</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Responsable</b>
1	<p><b>Recepcionar y derivar expediente</b> Recibir al usuario el expediente adjunto a un FUT, donde señala el requerimiento respectivo y los documentos que correspondan para el caso (recetas, boletas, informes, diagnósticos, entre otros), que debe derivar a la USS para la atención respectiva.</p>	Dirección de Bienestar Universitario	Secretaria
2	<p><b>Recibir y revisar expediente</b> Recibir el expediente y verificar que se encuentre conforme para seguir el trámite. En caso de observaciones requerir al usuario levantarlas.</p> <p><b>¿Expediente conforme?</b> Si, ir a la actividad N° 3 No, ir a la actividad N° 4</p>	Unidad de Servicio Social	Secretaria
3	<p><b>Remitir a jefatura</b> Si el expediente está conforme, derivar al Jefe(a) para su respectiva evaluación.</p>	Unidad de Servicio Social	Secretaria





4	<b>Levantar observaciones con usuario</b> Si el expediente tiene observaciones, contactar con el usuario, quien debe absolverlas para continuar con el trámite.	Unidad de Servicio Social	Secretaria
5	<b>Recibir y evaluar expediente</b> Recibir y evaluar el expediente, que es derivado a la asistenta social para continuar con el trámite respectivo.	Unidad de Servicio Social	Jefe(a)
6	<b>Preparar informe favorable para devolución</b> Luego de revisar el expediente del usuario, redactar el informe favorable para devolución, donde describe la situación del usuario a detalle. Este	Unidad de Servicio Social	Asistenta Social
7	<b>Derivar informe favorable para devolución</b> Enviar con oficio el informe a la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos para su respectiva evaluación.  En la Unidad de Servicios Médicos y Psicopedagógicos, el secretario del FOSSE realiza la evaluación y opinión médica del oficio con el informe, y define si el apoyo procede o no en base a los requisitos establecidos en el reglamento del FOSSE.  <b>Nota:</b> El oficio con el informe favorable para devolución debe contar con el VB del Jefe(a) de la USS así como el VB del Director(a) de la DBU.	Unidad de Servicio Social	Asistenta Social
8	<b>Recepcionar resultado de evaluación médica</b> Recibir el oficio con el resultado de la evaluación médica por parte del secretario del FOSSE y remitir al Jefe(a).	Unidad de Servicio Social	Secretaria
9	<b>Recibir y evaluar resultado</b> Recibir el oficio, y evaluar el resultado de la evaluación médica, para actuar conforme a lo indicado.  <b>¿Resultado aprobatorio?</b> Si, ir a la actividad N° 10 No, ir a la actividad N° 11	Unidad de Servicio Social	Jefe(a)
10	<b>Realizar reembolso al usuario</b> Si los resultados de la evaluación y opinión médica son aprobatorios, realizar la gestión para el reembolso respectivo al usuario.  Este reembolso puede ser: <ul style="list-style-type: none"><li>• En efectivo, principalmente para usuarios que residen en Lima - Chosica.</li><li>• Mediante aplicaciones como YAPE y/o transferencia bancaria, principalmente para usuarios de provincia o usuarios que requieran esta modalidad.</li></ul>	Unidad de Servicio Social	Jefe(a)



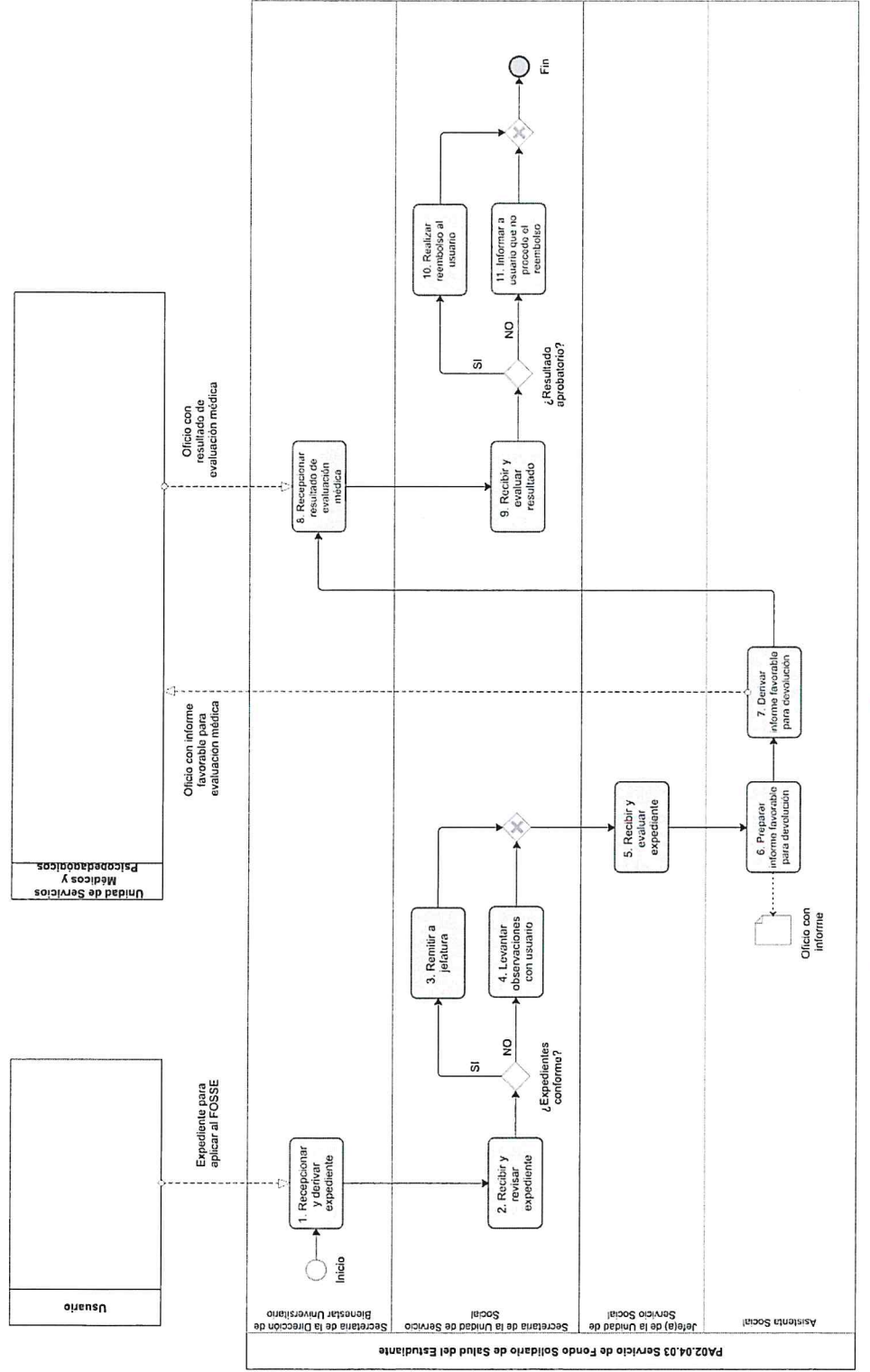


11	<b>Informar a usuario que no procede el reembolso</b> Si los resultados de la evaluación y opinión médica no son aprobatorios, se informa al usuario que su reembolso no procede.	Unidad de Servicio Social	Jefe(a)
Fin del Procedimiento.			
<b>Indicador de desempeño</b>			
• Porcentaje de expedientes atendidos de fondo solidario al estudiante.			
<b>Proceso relacionado</b>			
• PA02.04 Servicio Social.			
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>			
• No aplica.			
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>			
• Formato Único de Trámite (FUT). • Ficha socioeconómica. • Registro de atención del usuario.			





### Diagrama de Flujo





**9.4.4. Procedimiento - Servicio de Atención en Seguridad Social**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Servicio de Atención en Seguridad Social.	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.04.04	<b>Versión</b>	1.1
<b>Objetivo</b>	Brindar atención a los usuarios para la gestión oportuna de los beneficios de la seguridad social en toda su cobertura, garantizando el cumplimiento de requisitos, la corrección de observaciones y el adecuado desarrollo del trámite administrativo.		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicio Social.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Servicio Social.</li> <li>• Usuarios.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0</li> </ul>		





<b>Siglas y definiciones</b>		<p><b>SIGLAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>NIT:</b> Descanso médico. Número correlativo de expediente con el cual cada trabajador puede seguir su trámite en la seguridad social.</li> <li>• <b>ESSALUD:</b> Seguro Social de Salud.</li> </ul> <p><b>DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usuario(s):</b> Docentes y no docentes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle (Nombrados y contratados).</li> <li>• <b>No docente:</b> Todo personal que no cubre con la categoría docente en la UNE.</li> </ul>	
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Oficina de Bienestar Universitario" a "Dirección de Bienestar Universitario" y "Unidad de Trabajo Social" a "Unidad de Servicio Social".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
<b>ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas / Insumos</b>	<b>Salidas / Productos</b>	<b>Usuarios</b>
• Usuario	• Expediente para atención en la Seguridad Social	• NIT	• Usuario
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>N°</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Responsable</b>
1	<p><b>Recibir y revisar expediente</b> Recibir el expediente presentado por el usuario en los siguientes casos: subsidios, lactancia, maternidad, incapacidad temporal para el trabajo, entre otros.</p> <p>Verificar que el expediente se encuentre conforme, para seguir con el trámite. Caso contrario se requiere al usuario levantar las observaciones correspondientes.</p> <p><b>¿Expediente conforme?</b> Si, ir a la actividad N° 2 No, ir a la actividad N° 3</p>	Unidad de Servicio Social	Secretaria
2	<p><b>Remitir expediente a jefatura</b> Si el expediente se encuentra conforme, derivar al Jefe(a), para su evaluación correspondiente.</p>	Unidad de Servicio Social	Secretaria
3	<p><b>Levantar observaciones con usuario</b> Si el expediente tiene observaciones, contactar al usuario para que proceda a levantarlas, a fin de seguir con el trámite correspondiente.</p>	Unidad de Servicio Social	Secretaria
4	<p><b>Recibir y evaluar expediente</b> Recibir y evaluar los expedientes, para derivarlos a la asistente social.</p>	Unidad de Servicio Social	Jefe(a)



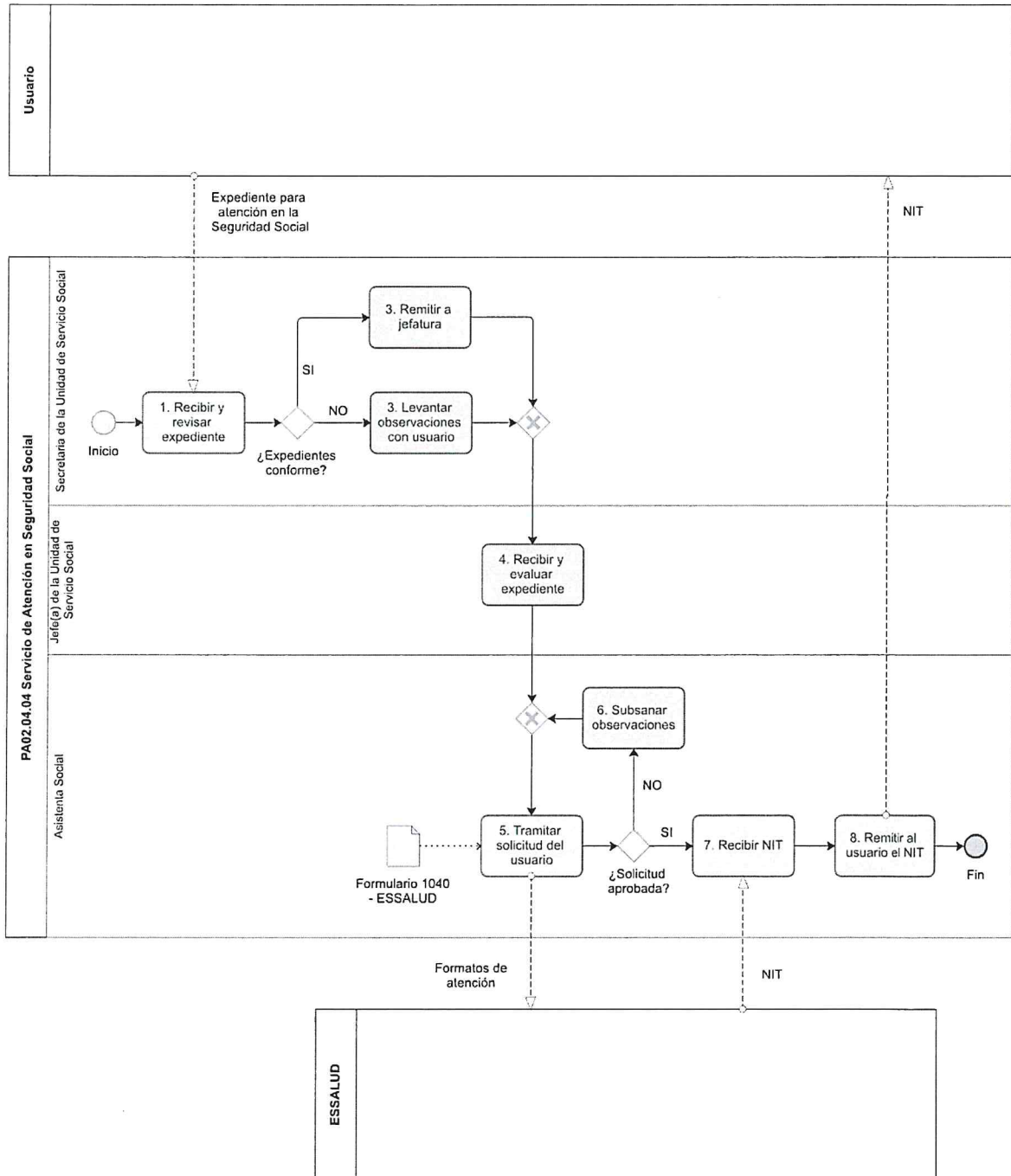


5	<p><b>Tramitar solicitud del usuario</b> Mediante un oficio, solicitar a la Unidad de Recursos Humanos la información correspondiente a las doce (12) últimas remuneraciones del usuario. Esta información es necesaria para completar los formatos correspondientes (Formulario 1040), el cual se obtiene de la plataforma de ESSALUD. Estos trámites se realizan, principalmente, en formato físico, de acuerdo con los requisitos específicos que el usuario necesita.</p> <p>Si la solicitud es aprobada, ESSALUD proporciona el NIT correspondiente. En caso sea rechazada, corresponde subsanar las observaciones para realizar una nueva solicitud.</p> <p><b>¿Solicitud aprobada?</b> Si, ir a la actividad N° 7 No, ir a la actividad N° 6</p>	Unidad de Servicio Social	Asistente Social
6	<p><b>Subsanar observaciones</b> Corregir y completar los documentos o la información solicitada, requiriendo al usuario los datos necesarios según las observaciones realizadas. Esto garantiza la correcta tramitación del proceso y la obtención del NIT o beneficio solicitado.</p>	Unidad de Servicio Social	Asistente Social
7	<p><b>Recibir NIT</b> Una vez completados y aprobados los trámites, ESSALUD emite el NIT respectivo para proceder con el pago del beneficio solicitado por el usuario, ya sea por descanso médico u otros, especificando la fecha de pago y el monto correspondiente.</p>	Unidad de Servicio Social	Asistente Social
8	<p><b>Remitir al usuario el NIT</b> Una vez recibido el NIT, junto con la fecha de pago y el monto correspondiente del subsidio, enviar al usuario para que pueda gestionar y recibir el pago de los beneficios requeridos.</p>	Unidad de Servicio Social	Asistente Social
Fin del Procedimiento.			
<b>Indicador de desempeño</b>			
• Porcentaje de expedientes atendidos en seguridad social.			
<b>Proceso relacionado</b>			
• PA02.04 Servicio Social.			
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>			
• No aplica.			
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>			
• Formulario 1040 - ESSALUD. • Registro de atención del usuario.			





### Diagrama de Flujo





**9.4.5. Procedimiento - Servicio de Bolsa de Trabajo.**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Servicio de Bolsa de Trabajo.	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.04.05	<b>Versión</b>	1.1
<b>Objetivo</b>	Apoyo económico temporal a los usuarios de pregrado que se esfuerzan por mantener un promedio ponderado alto y que tienen recursos económicos bajos.		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicio Social.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Servicio Social.</li> <li>• Unidad de Recursos Humanos</li> <li>• Usuarios.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 0785-2019-R-UNE, que aprueba el Reglamento de la Bolsa de Trabajo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N° 021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		
<b>Siglas y definiciones</b>	<p><b>SIGLAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>UNE EGYV:</b> Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• <b>DBU:</b> Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• <b>USS:</b> Unidad de Servicio Social.</li> <li>• <b>FUT:</b> Formato Único de Trámite.</li> </ul> <p><b>DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usuarios:</b> Estudiantes de pregrado de la UNE EGYV. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Áreas de la UNE:</b> Todas aquellas áreas de la UNE EGYV que requieren apoyo de alumnos bolsistas.</li> </ul> </li> </ul>		





CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Oficina de Bienestar Universitario" a "Dirección de Bienestar Universitario" y "Unidad de Trabajo Social" a "Unidad de Servicio Social".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Servicio Social</li> <li>Usuario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convocatoria para Bolsa de trabajo</li> <li>Expediente para aplicar a la Bolsa de Trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio señalando beneficiarios de la bolsa de trabajo</li> <li>Oficio para el pago de los estudiantes bolsistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas de la UNE</li> <li>Unidad de Recursos Humanos</li> </ul>
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
1	<p><b>Realizar convocatoria para bolsa de trabajo</b> Elaborar la convocatoria para acceder al beneficio de bolsa de Trabajo y publicar en la página de la UNE EGyV, además de publicarse en cada facultad (paneles). En ella se detallan los requisitos que deben cumplir los postulantes para acceder a este servicio.</p>	Unidad de Servicio Social	Secretaria
2	<p><b>Recepcionar y derivar expedientes</b> Recibir el expediente a la estudiante, adjunto al FUT, donde indica el requerimiento y se anexa los documentos que correspondan para el caso (Copia de ficha de matrícula, Copia de récord académico, Copia del DNI, otros que se requieran), y derivar a la USS para su atención respectiva</p>	Dirección de Bienestar Universitario	Secretaria
3	<p><b>Recibir y revisar expedientes</b> Recibir los expedientes y verificar que estos estén completos, y consolidar los datos de los postulantes en un archivo Excel para fines de referencia. Caso contrario existan observaciones, solicitar al usuario levantarlas.</p> <p><b>¿Expedientes están conforme?</b> Si, ir a la actividad N° 4 No, ir a la actividad N° 5</p>	Unidad de Servicio Social	Secretaria





4	<b>Remitir a asistente social</b> Si los expedientes están conformes, derivar a la asistente social para su evaluación correspondiente.	Unidad de Servicio Social	Secretaria
5	<b>Levantar observaciones con usuarios</b> Si el expediente tiene observaciones, contactar con el usuario, quien debe absolverlas para continuar con el trámite.	Unidad de Servicio Social	Secretaria
6	<b>Recibir y evaluar expedientes</b> Recibir los expedientes y proceder a evaluar para seleccionar a los beneficiarios.	Unidad de Servicio Social	Asistente Social
7	<b>Publicar resultados de beneficiarios</b> Publicar los resultados de la evaluación de los usuarios beneficiarios de la bolsa de trabajo, en la página de la UNE EGYV, así como también en los paneles de cada facultad.	Unidad de Servicio Social	Secretaria
8	<b>Elaborar oficios de derivación</b> Con la lista de seleccionados, elaborar los oficios respectivos a las áreas de la UNE EGYV que han solicitado apoyo de alumnos bolsistas, para indicar a los seleccionados, quienes deben cumplir con las treinta (30) horas de labores mensuales.	Unidad de Servicio Social	Secretaria
9	<b>Recibir reportes de horas trabajadas</b> Recibir de los alumnos bolsistas sus reportes semanales de horas trabajadas, y de las áreas de la UNE EGYV los reportes mensuales, adjuntos al oficio de conformidad de las 30 horas laboradas por el alumno bolsista.	Unidad de Servicio Social	Secretaria
10	<b>Preparar oficios para pago de estudiantes</b> Elaborar el oficio con el informe de los estudiantes que han cumplido sus horas establecidas y enviar a la Unidad de Recursos Humanos para que se ejecute el pago respectivo.	Unidad de Servicio Social	Secretaria
Fin del Procedimiento.			
<b>Indicador de desempeño</b>			
• Porcentaje de expedientes atendidos para bolsa de trabajo.			
<b>Proceso relacionado</b>			
• PA02.04 Servicio Social.			
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>			
• No aplica.			
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>			



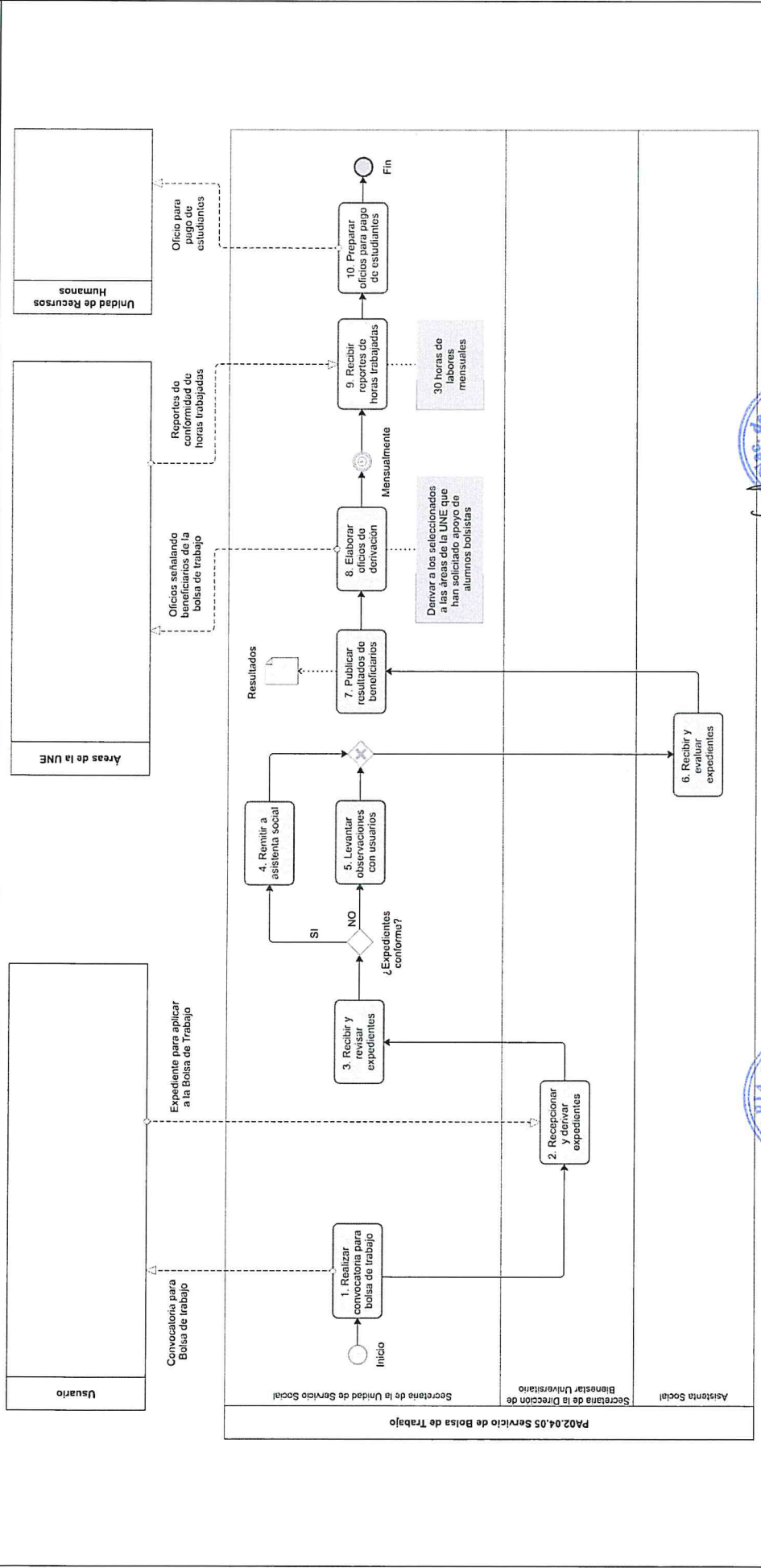


- Formato Único de Trámite (FUT).
- Ficha socioeconómica.
- Registro de atención del usuario.
- Registro de horas trabajadas.






Diagrama de Flujo





**9.4.6. Procedimiento - Ejecución de Campañas de Salud – MINSA.**

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Ejecución de Campañas de Salud - MINSA.	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.04.06	<b>Versión</b>	1.1
<b>Objetivo</b>	Buscar el bienestar de los usuarios mediante campañas de salud realizadas en coordinación con el MINSA.		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicio Social.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Servicio Social.</li> <li>• Usuarios.</li> <li>• MINSA.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		
<b>Siglas y definiciones</b>	<p><b>SIGLAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>UNE EGYV:</b> Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• <b>DBU:</b> Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• <b>MINSA:</b> Ministerio de Salud.</li> <li>• <b>USS:</b> Unidad de Servicio Social.</li> </ul> <p><b>DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usuarios:</b> Estudiantes, docentes y no docentes de la UNE EGYV.</li> <li>• <b>No docente:</b> Todo personal que no cubre con la categoría docente en la UNE.</li> </ul>		





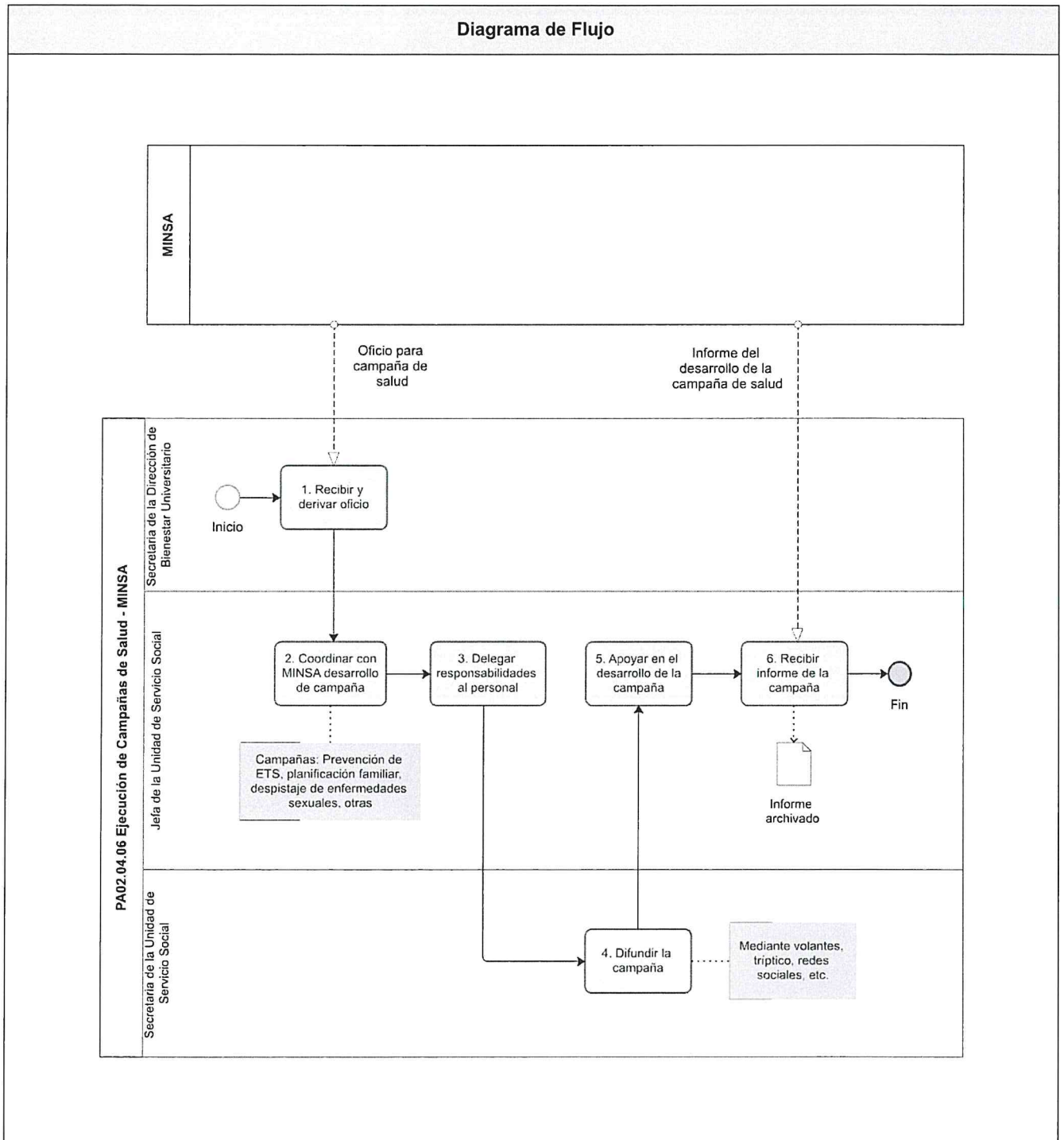
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Oficina de Bienestar Universitario" a "Dirección de Bienestar Universitario" y "Unidad de Trabajo Social" a "Unidad de Servicio Social".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
• MINSA.	• Oficio para campaña de salud.	• Informe del desarrollo de la campaña de salud.	• Unidad de Servicio Social.
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
1	<b>Recibir y derivar oficio</b> Recibir el oficio remitida por el MINSA, referente a realizar una campaña de salud en la UNE EGYV, y derivar a la USS para la respectiva coordinación.  <b>Nota:</b> Estas campañas están dirigidas Estudiantes, docentes y no docentes de la UNE EGYV. Las campañas que el MINSA realiza están orientadas a la prevención de enfermedades de transmisión sexual, brindar orientación en planificación familiar, realizar pruebas de despistaje de enfermedades sexuales, entre otras actividades.	Dirección de Bienestar Universitario	Secretaria
2	<b>Coordinar con MINSA desarrollo de campaña</b> Coordinar con el MINSA, para fijar las fechas de la campaña para la atención de los usuarios, la difusión y el señalamiento del área donde se desarrolle.	Unidad de Servicio Social	Jefe(a)
3	<b>Delegar responsabilidades al personal</b> Para el desarrollo óptimo de la campaña se debe delegar las responsabilidades del personal de la USS, para que brinden un correcto soporte a las actividades que el MINSA desarrolle en la UNE EGYV.	Unidad de Servicio Social	Jefe(a)
4	<b>Difundir la campaña</b> Difundir la campaña dentro del campus universitario, mediante volantes, redes sociales, página web, banner, etc. incentivando la participación de los estudiantes.	Unidad de Servicio Social	Secretaria





5	<b>Apoyar en el desarrollo de la campaña</b> El personal de la USS realiza la captación de asistentes para incentivar a la participación en la campaña y realizarse las pruebas respectivas.	Unidad de Servicio Social	Jefe(a)
6	<b>Recibir informe de la campaña</b> Elaborar un informe, donde se especifique la acogida que tuvo la campaña, brindando información estadística de las atenciones realizadas, para seguimiento y control, tanto del MINSA como de la seguridad social.	Unidad de Servicio Social	Jefe(a)
Fin del Procedimiento.			
<b>Indicador de desempeño</b>			
• Porcentaje de usuarios atendidos en la campaña de salud (MINSA).			
<b>Proceso relacionado</b>			
• PA02.04 Servicio Social.			
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>			
• No aplica.			
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>			
• Registro de participantes. • Informe de desarrollo del evento.			







**9.4.7. Procedimiento - Ejecución de Campañas de Salud – ESSALUD.**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Ejecución de Campañas de Salud - ESSALUD.	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.04.07	<b>Versión</b>	1.0
<b>Objetivo</b>	Buscar el bienestar de los usuarios mediante campañas de salud en coordinación con ESSALUD.		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicio Social.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Servicio Social.</li> <li>• Usuarios.</li> <li>• ESSALUD.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		
<b>Siglas y definiciones</b>	<p><b>SIGLAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>UNE EGYV:</b> Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• <b>DBU:</b> Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• <b>ESSALUD:</b> Seguro Social de Salud.</li> <li>• <b>USS:</b> Unidad de Servicio Social.</li> </ul> <p><b>DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usuarios:</b> Docentes y no docentes de la UNE EGYV.</li> <li>• <b>No docente:</b> Todo personal que no cubre con la categoría docente en la UNE.</li> </ul>		





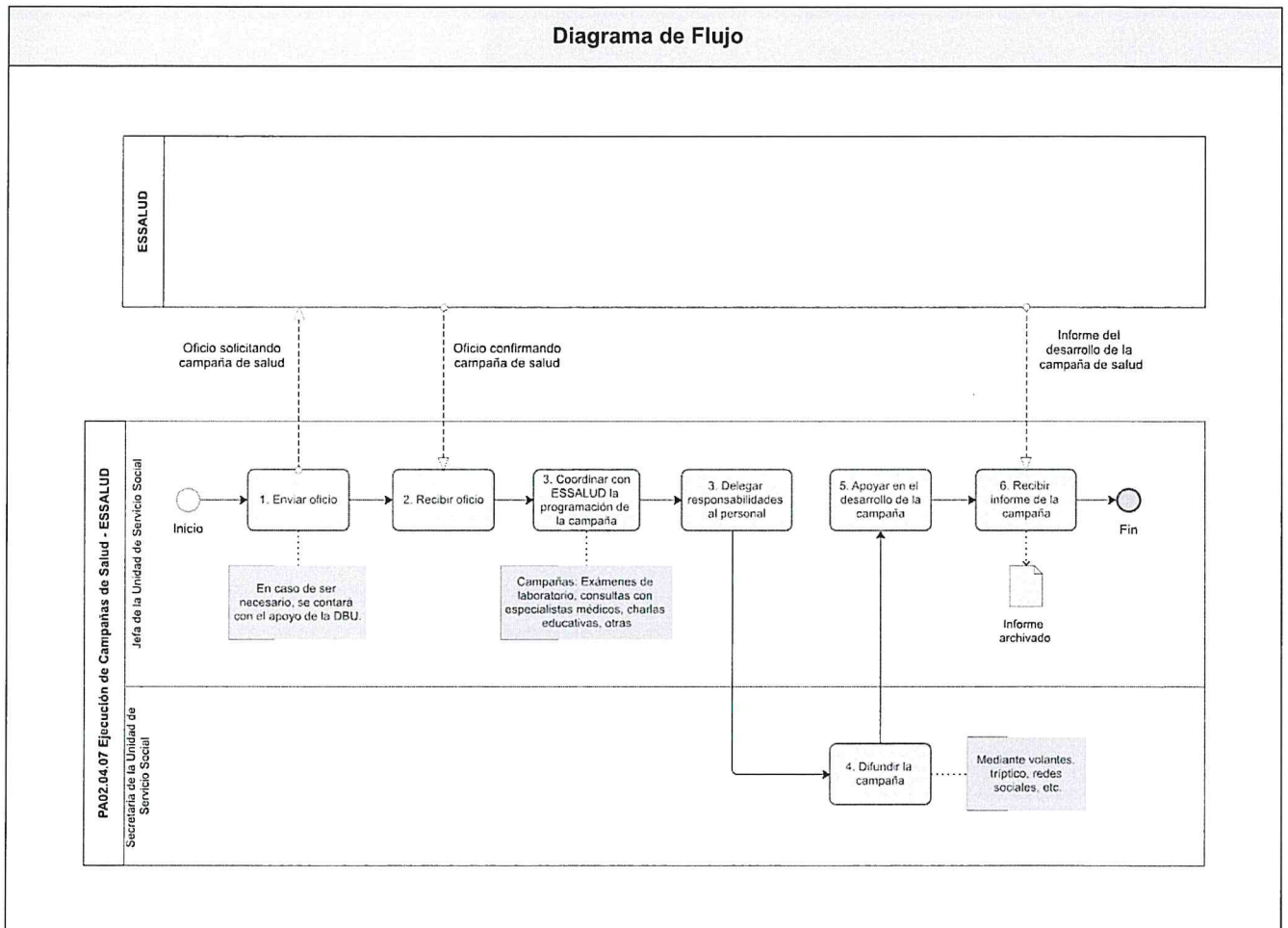
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"><li>Unidad de Servicio Social.</li><li>ESSALUD.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Oficio solicitando campaña de salud.</li><li>Oficio confirmando campaña de salud.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Informe del desarrollo de la campaña de salud.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Unidad de Servicio Social.</li></ul>
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
1	<b>Enviar oficio</b> Enviar un oficio a ESSALUD, solicitando la realización de una campaña de salud en la UNE EGYV. En caso de ser necesario, se contará con el apoyo de la DBU.  <b>Nota:</b> Estas campañas están dirigidas exclusivamente a docentes y no docentes de la UNE EGYV. Las campañas promovidas por ESSALUD incluyen servicios como exámenes de laboratorio, consultas con especialistas médicos, charlas educativas, entre otras actividades.	Unidad de Servicio Social	Jefe(a)
2	<b>Recibir oficio</b> Recibir la respuesta de ESSALUD, donde confirma la realización de la campaña en la UNE EGYV, a partir de ello se coordinan las actividades correspondientes.	Unidad de Servicio Social	Secretaria
3	<b>Coordinar con ESSALUD la programación de la campaña</b> Coordinar con ESSALUD, para fijar las fechas de la campaña para la atención de los usuarios, la difusión y el señalamiento del área donde se desarrolle.	Unidad de Servicio Social	Jefe(a)
4	<b>Delegar responsabilidades al personal</b> Para el desarrollo óptimo de la campaña, delegar las responsabilidades del personal de la USS, para brindar el correcto soporte a las actividades que ESSALUD desarrolle en la UNE EGYV.	Unidad de Servicio Social	Jefe(a)
5	<b>Difundir la campaña</b> Difundir la campaña, incentivando la participación de los docentes y no docentes de la UNE EGYV.	Unidad de Servicio Social	Secretaria
6	<b>Apoyar en el desarrollo de la campaña</b> El personal de la USS debe captar asistentes, incentivando la participación de los docentes y no docentes, para que se realicen las pruebas y exámenes correspondientes durante la campaña de salud.	Unidad de Servicio Social	Jefe(a)





7	<b>Recibir informe de la campaña</b> Terminada la campaña, ESSALUD, elaborar un informe en donde se especifique la acogida que tuvo la campaña, brindando información estadística de las atenciones realizadas, para seguimiento y control, tanto de ESSALUD como de la seguridad social.	Unidad de Servicio Social	Jefe(a)
Fin del Procedimiento.			
<b>Indicador de desempeño</b>			
• Porcentaje de usuarios atendidos en la campaña de salud (ESSALUD)			
<b>Proceso relacionado</b>			
• PA02.04 Servicio Social.			
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>			
• No aplica.			
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>			
• Registro de participantes. • Informe de desarrollo del evento.			







**9.5. Proceso Nivel 1 - Servicio Alimentario.**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0		
<b>Nombre</b>	Servicio Alimentario.	<b>Tipo</b>	Apoyo	
<b>Código</b>	PA02.05	<b>Versión</b>	1.1	
<b>Objetivo</b>	Administrar los recursos asignados de forma eficaz y eficiente a fin de cumplir con las atenciones a los usuarios en el comedor universitario de la UNE.			
<b>Dueño del Proceso</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicios Alimentarios.			
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>Unidad de Servicios Alimentarios.</li> <li>Usuarios.</li> </ul>			
ELEMENTOS DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Procesos nivel 1	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Abastecimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrato de adquisición de alimentos para el comedor universitario.</li> </ul>	PA02.05.01 Elaboración de Dosificación y Requerimientos de Insumos para la Atención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orden de compra.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PA02.05.02. Recepción de Insumos para la Atención.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>PA02.05.01 Elaboración de Dosificación y Requerimientos de Insumos para la atención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orden de compra.</li> </ul>	PA02.05.02 Recepción de Insumos para la Atención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Insumos para la atención.</li> <li>Acta de Conformidad Firmada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Servicios Alimentarios.</li> <li>Unidad Funcional de Almacén y Distribución.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>PA02.05.02 Recepción de Insumos para la atención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Insumos para la atención.</li> </ul>	PA02.05.03 Atención a la Comunidad Universitaria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios atendidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios (estudiantes de Pregrado Régimen Regular de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Facultades o dependencias de la UNE.</li> <li>PA02.05.02 Recepción de Insumos para la atención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud para atenciones especiales.</li> <li>Insumos para la atención.</li> </ul>	PA02.05.04 Atención especial a la Comunidad Universitaria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios atendidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios (estudiantes de Pregrado Régimen Regular de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, docentes, no docentes).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Servicios Alimentarios.</li> <li>Unidad Funcional de Almacén y Distribución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de Dosificación de Alimentos</li> <li>Registros de stock.</li> </ul>	PA02.05.05 Control de Insumos para la Atención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de revisión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Servicios Alimentarios.</li> </ul>





<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Servicios Alimentarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimiento de bien o servicio</li> </ul>	<p>PA02.05.06 Gestión de Requerimientos de Bienes y Servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orden de compra o servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Servicios Alimentarios</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>PA02.05.06 Gestión de Requerimientos de Bienes y Servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orden de compra o servicio</li> </ul>	<p>PA02.05.07 Gestión de Conformidad de Bienes y Servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bien o Servicio</li> <li>Conformidad del bien</li> <li>Conformidad del servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Servicios Alimentarios</li> <li>Unidad Funcional de Almacén y Distribución</li> <li>Unidad de Abastecimiento</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Servicios Alimentarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidad de capacitación.</li> </ul>	<p>PA02.05.08 Capacitación del personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cronograma de capacitación.</li> <li>Registro de asistencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Servicios Alimentarios</li> </ul>

**IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO**

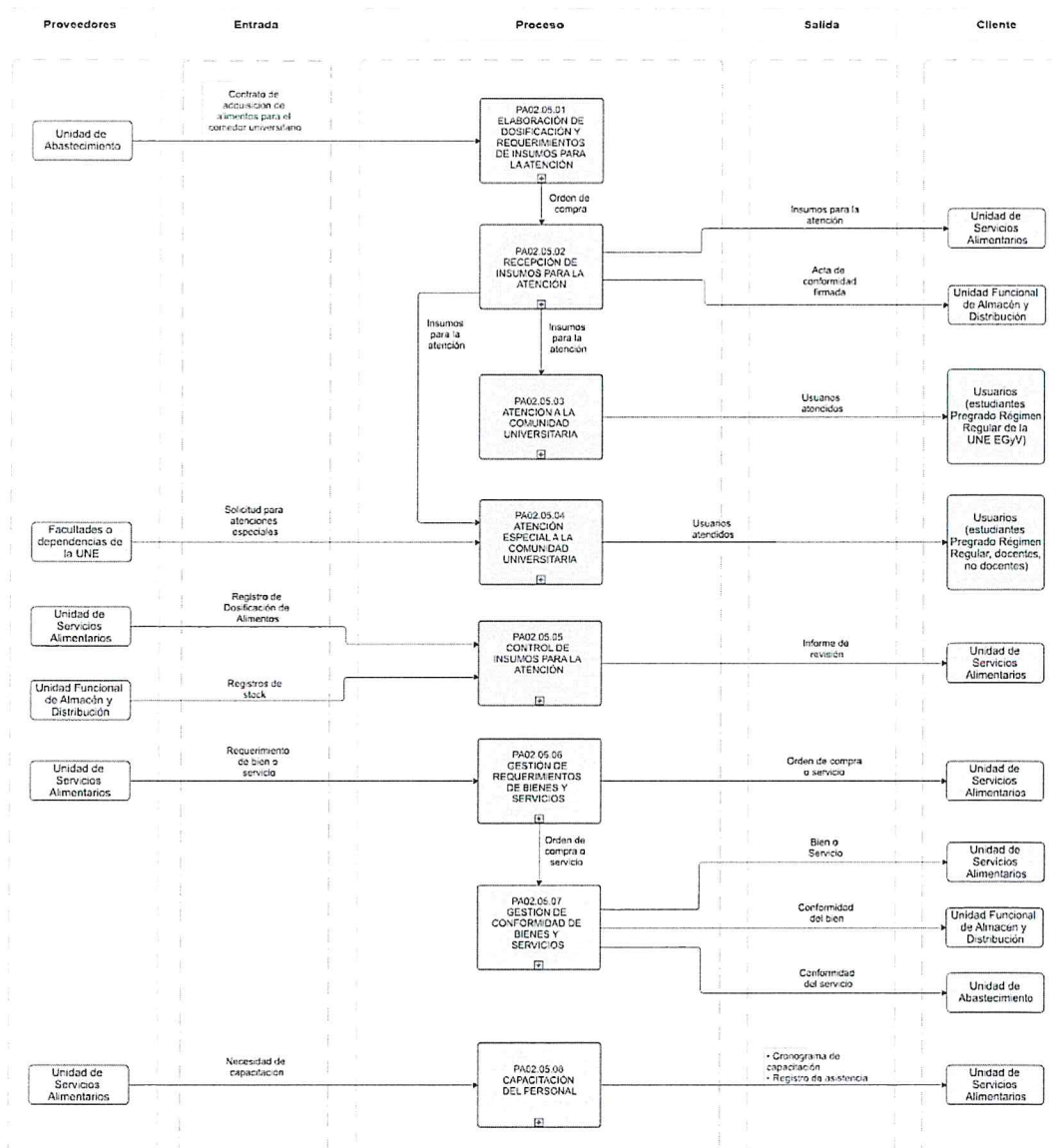
Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)	Indicadores de desempeño
<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación de la sustentación de la información recopilada en cada proceso.</li> <li>Verificación de la orden de compra, para constatar que esta se encuentra bien emitida.</li> <li>Revisión de los insumos (víveres) para constatar que estos cumplen las condiciones estipuladas en la OC. En el caso de no cumplir con lo estipulado, se procede a solicitar al proveedor levante las observaciones detectadas.</li> <li>Revisión previa de los documentos por la nutricionista (oficina y/o planta), para asegurar que cumplan con los requisitos establecidos, antes de que el Jefe(a) de la Unidad de Servicios Alimentarios realice la revisión final y firme.</li> <li>Controlar que tipo de usuario ingresa al comedor universitario para ser atendido, dado que el servicio solo es gratuito para los estudiantes de Pregrado Régimen Regular de la UNE.</li> </ul>	<p><u>Recursos Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Director(a) de la Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>Jefe(a) de la Unidad de Servicios Alimentarios.</li> <li>Asistente de la Unidad de Servicios Alimentarios.</li> <li>Jefe(a) de la Unidad de Abastecimiento.</li> <li>Nutricionistas.</li> <li>Cocineros.</li> <li>Personal de Seguridad.</li> </ul> <p><u>Instalaciones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Espacios administrativos habilitados para la gestión y coordinación de actividades administrativas (Oficinas administrativas, Sala de reuniones).</li> <li>Mobiliario (Escritorios, sillas, estantes, pizarras).</li> <li>Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet).</li> <li>Servicio de transporte.</li> <li>Comedor Universitario.</li> </ul> <p><u>Sistemas Informáticos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Portales Web.</li> <li>SIGA MEF.</li> <li>CEPLAN.</li> <li>Google Meet.</li> <li>Suite ofimática.</li> </ul> <p><u>Equipos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Computadora personal.</li> <li>Laptop.</li> <li>Impresora.</li> <li>Escáner.</li> <li>Fotocopiadora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de cumplimiento de los procedimientos en el Servicio Alimentario.</li> </ul>






	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proyector.</li> <li>▪ Mesas.</li> <li>▪ Sillas.</li> <li>▪ Cocinas.</li> <li>▪ Ollas.</li> <li>▪ Bandejas.</li> <li>▪ Balanza.</li> <li>▪ Otros.</li> </ul>	
--	--	--

PA02.05 SERVICIO ALIMENTARIO





**9.5.1. Procedimiento - Elaboración de Dosificación y Requerimiento de Insumos para la atención.**

		UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Elaboración de Dosificación y Requerimientos de Insumos para la Atención.	<b>Tipo</b>	Apoyo		
<b>Código</b>	PA02.05.01	<b>Versión</b>	1.1		
<b>Objetivo</b>	Obtener los insumos para la atención del servicio del comedor universitario en base a la dosificación de alimentos.				
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicios Alimentarios.				
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario</li> <li>• Unidad de Abastecimiento.</li> <li>• Unidad de Servicios Alimentarios.</li> </ul>				
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• Ley General de Salud N° 26842 y sus modificaciones.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1062, Ley de Inocuidad de los alimentos, y sus Modificatoria.</li> <li>• Decreto supremo N° 034-2008-AG, que aprueba el Reglamento de la Ley de Inocuidad de los Alimentos.</li> <li>• Resolución Ministerial N° 822-2018 MINSa que aprueba la NTS N° 142-MINSa/2018/DIGESA Norma Sanitaria para Restaurantes y Servicios Afines.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N° 021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>				





<b>Siglas y definiciones</b>		<p><b>SIGLAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• OC: Orden de compra.</li> </ul> <p><b>DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No aplica.</li> </ul>	
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
<b>ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas / Insumos</b>	<b>Salidas / Productos</b>	<b>Usuarios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Abastecimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato de adquisición de alimentos para el comedor universitario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden de compra.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PA02.05.02.01 Recepción de Insumos para la Atención.</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>N°</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Responsable</b>
El procedimiento inicia una vez que la Unidad de Abastecimiento ha completado el proceso de "Adquisición de alimentos para el comedor universitario de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle" y ha enviado el respectivo Contrato de Adquisición de Alimentos.			
1	<p><b>Preparar cronograma de menú y dosificación de alimentos</b> Elaborar con anticipación un cronograma de menús, donde se detallan las comidas diarias y la dosificación de alimentos, junto con los insumos necesarios para su preparación. Esta planificación se realiza cada año con meses de antelación, a fin de organizar los pedidos de alimentos para los períodos siguientes.</p>	Unidad de Servicios Alimentarios	Nutricionista de Oficina / Nutricionista de Planta / Coordinador de cocina
2	<p><b>Elaborar requerimiento de insumos</b> Junto con el cronograma de menú, se debe elaborar el requerimiento de insumos necesarios, para solicitarlos a la Unidad de Abastecimiento.</p>	Unidad de Servicios Alimentarios	Nutricionista de Oficina / Nutricionista de Planta / Coordinador de cocina
3	<p><b>Revisar requerimiento de insumos</b> Revisar el requerimiento para dar continuidad al trámite. En caso se detecte alguna inconsistencia, solicitar a la nutricionista de oficina el levantamiento de las observaciones correspondientes.</p> <p><b>¿Requerimiento conforme?</b> Si, ir a la actividad N°4 No, ir a la actividad N°5</p>	Unidad de Servicios Alimentarios	Jefe(a)



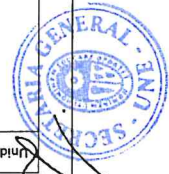
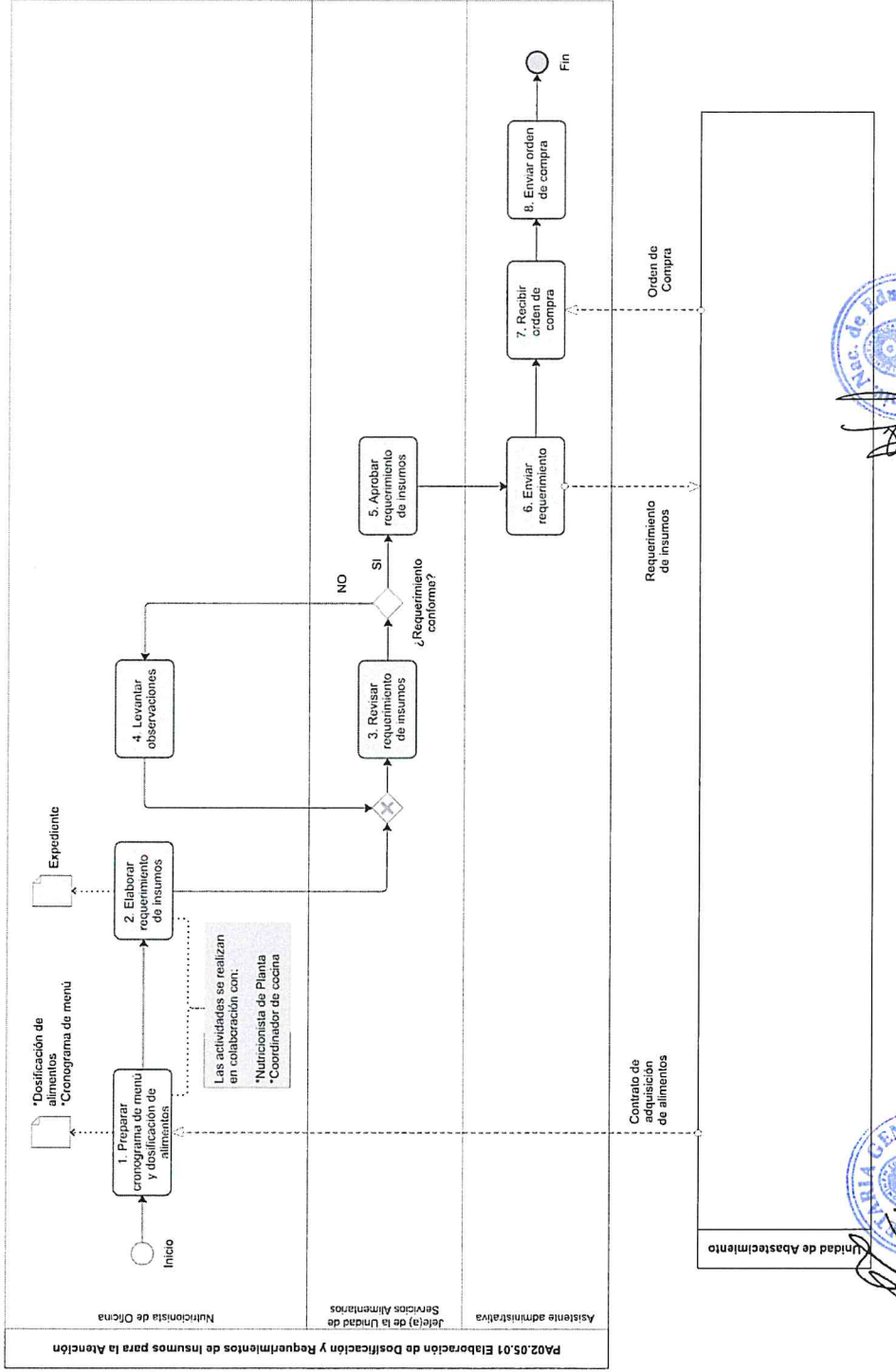


4	<b>Levantar observaciones</b> Levantar las observaciones y remitirlo nuevamente al Jefe(a) para su aprobación.  Continuar en la actividad 3.	Unidad de Servicios Alimentarios	Nutricionista de Oficina
5	<b>Aprobar requerimiento de insumos</b> Si el requerimiento está conforme, aprobar y firmar.  Continuar en la actividad 6.	Unidad de Servicios Alimentarios	Jefe(a)
6	<b>Enviar requerimiento</b> Remitir un oficio a la Unidad de Abastecimiento, adjuntando el requerimiento de insumos firmado por el Jefe(a), para su atención correspondiente.  <b>Nota:</b> En caso de detectarse observaciones por parte de la Unidad de Abastecimiento, el requerimiento es devuelto para su corrección.	Unidad de Servicios Alimentarios	Asistente administrativa
7	<b>Recibir orden de compra</b> Recibir la OC que emite la Unidad de Abastecimiento y derivarla Jefe(a) para su conformidad.	Unidad de Servicios Alimentarios	Asistente administrativa
8	<b>Enviar orden de compra</b> Remitir la OC a la nutricionista de planta, para que la revise y realice las gestiones necesarias para el retiro de los insumos (víveres) destinados a la atención en el comedor.	Unidad de Servicios Alimentarios	Asistente administrativa
Fin del Procedimiento.			
<b>Indicador de desempeño</b>			
• Cantidad de requerimientos de insumos realizados.			
<b>Proceso relacionado</b>			
• PA02.05 Servicio Alimentario.			
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>			
• PA02.05.02 Recepción de Insumos para la Atención. • PA02.05.05 Realización de Inventario de Insumos para la Atención.			
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>			
• Cronograma de menú. • Formato de dosificación de alimentos. • Formato de requerimiento de insumos.			





Diagrama de Flujo





**9.5.2.Procedimiento - Recepción de Insumos para la Atención.**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Recepción de Insumos para la Atención.	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.05.02	<b>Versión</b>	1.1
<b>Objetivo</b>	Garantizar la correcta recepción de los insumos (víveres) para la atención en el comedor universitario.		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicios Alimentarios.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>Unidad de Servicios Alimentarios.</li> <li>Unidad Funcional de Almacén y Distribución.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley N° 30220, Ley Universitaria</li> <li>Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>Ley General de Salud N° 26842 y sus modificaciones.</li> <li>Decreto Legislativo N°1062, Ley de Inocuidad de los alimentos, y sus Modificatoria.</li> <li>Decreto supremo N° 034-2008-AG, que aprueba el Reglamento de la Ley de Inocuidad de los Alimentos.</li> <li>Resolución Ministerial N°822-2018 MINSA que aprueba la NTS N°142-MINSA/2018/DIGESA Norma Sanitaria para Restaurantes y Servicios Afines.</li> <li>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.</li> <li>Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		
<b>Siglas y definiciones</b>	<p><b>SIGLAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>OC: Orden de compra.</li> </ul> <p><b>DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No aplica.</li> </ul>		





CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> <li>PA02.05.01 Elaboración de Dosificación y Requerimientos de Insumos para la Atención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orden de compra</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Insumos para la atención</li> <li>Acta de conformidad firmada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Servicios Alimentarios</li> <li>Unidad Funcional de Almacén y Distribución</li> </ul>
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El procedimiento inicia cuando se recibe la OC para que se puedan hacer las gestiones correspondientes al retiro de los insumos (víveres).			
<b>Validación de Insumos</b>			
1	<b>Recibir comunicación sobre llegada de insumos</b> Luego de recibida la OC, se debe recibir la confirmación de la llegada de los insumos (víveres) para la atención del comedor universitario.	Unidad de Servicios Alimentarios	Nutricionista de Planta
2	<b>Revisar insumos</b> Revisar los insumos que lleguen, constatando que cumplan con todas las condiciones necesarias para su aceptación.  <b>¿Insumos conformes?</b> Si, ir a la actividad N° 4 No, ir a la actividad N° 3	Unidad de Servicios Alimentarios	Nutricionista de Planta
3	<b>Solicitar levantamiento de observaciones</b> Si luego de la revisión, los insumos no cumplen con las condiciones necesarias para su aceptación, no son recibidos, y se notifica a la Unidad Funcional de Almacén y Distribución para que se contacte con el proveedor que debe levantar las observaciones correspondientes o realizar el cambio respectivo de ser necesario.  Continuar en la actividad 1.	Unidad de Servicios Alimentarios	Nutricionista de Planta





4	<p><b>Brindar conformidad de los insumos</b> En caso de que los insumos (víveres) cumplan con las condiciones requeridas para su aceptación, se procede a otorgar la conformidad correspondiente, lo que permite continuar con el proceso de gestión para su retiro.</p> <p>Continuar en la actividad 5.</p>	Unidad de Servicios Alimentarios	Nutricionista de Planta
<b>Retiro de Insumos</b>			
5	<p><b>Entregar dosificación de alimentos</b> Entregar la dosificación de alimentos al nutricionista de planta para que se realice el retiro de los insumos (víveres) de la Unidad Funcional de Almacén y Distribución.</p>	Unidad de Servicios Alimentarios	Nutricionista de Oficina
6	<p><b>Presentar dosificación de alimentos</b> Presentar la dosificación de alimentos a la Unidad Funcional de Almacén y Distribución, con el fin de que se puedan retirar los insumos necesarios para la atención en el comedor.</p>	Unidad de Servicios Alimentarios	Nutricionista de Planta
7	<p><b>Recepcionar insumos</b> Recibir los insumos (víveres) entregados por la Unidad Funcional de Almacén y Distribución, conforme a lo solicitado en la dosificación de alimentos y remitir la nutricionista de oficina el acta de conformidad para su revisión correspondiente.</p>	Unidad de Servicios Alimentarios	Nutricionista de Planta
8	<p><b>Verificar acta de conformidad</b> Recibir el acta de conformidad y antes de enviarlo para la firma del Jefe(a), debe verificar que coincida con los insumos retirados del almacén.</p>	Unidad de Servicios Alimentarios	Nutricionista de Oficina
9	<p><b>Firmar acta de conformidad</b> Una vez recibido, firmar el acta de conformidad, para dejar constancia de que los insumos fueron retirados sin observaciones.</p>	Unidad de Servicios Alimentarios	Jefe(a)
10	<p><b>Enviar acta de conformidad firmada</b> Enviar el acta de conformidad firmada a la Unidad Funcional de Almacén y Distribución para los fines pertinentes.</p>	Unidad de Servicios Alimentarios	Nutricionista de Oficina
Fin del Procedimiento.			
<b>Indicador de desempeño</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de recepciones de insumos conforme.</li> </ul>			
<b>Proceso relacionado</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PA02.05 Servicio Alimentario.</li> </ul>			



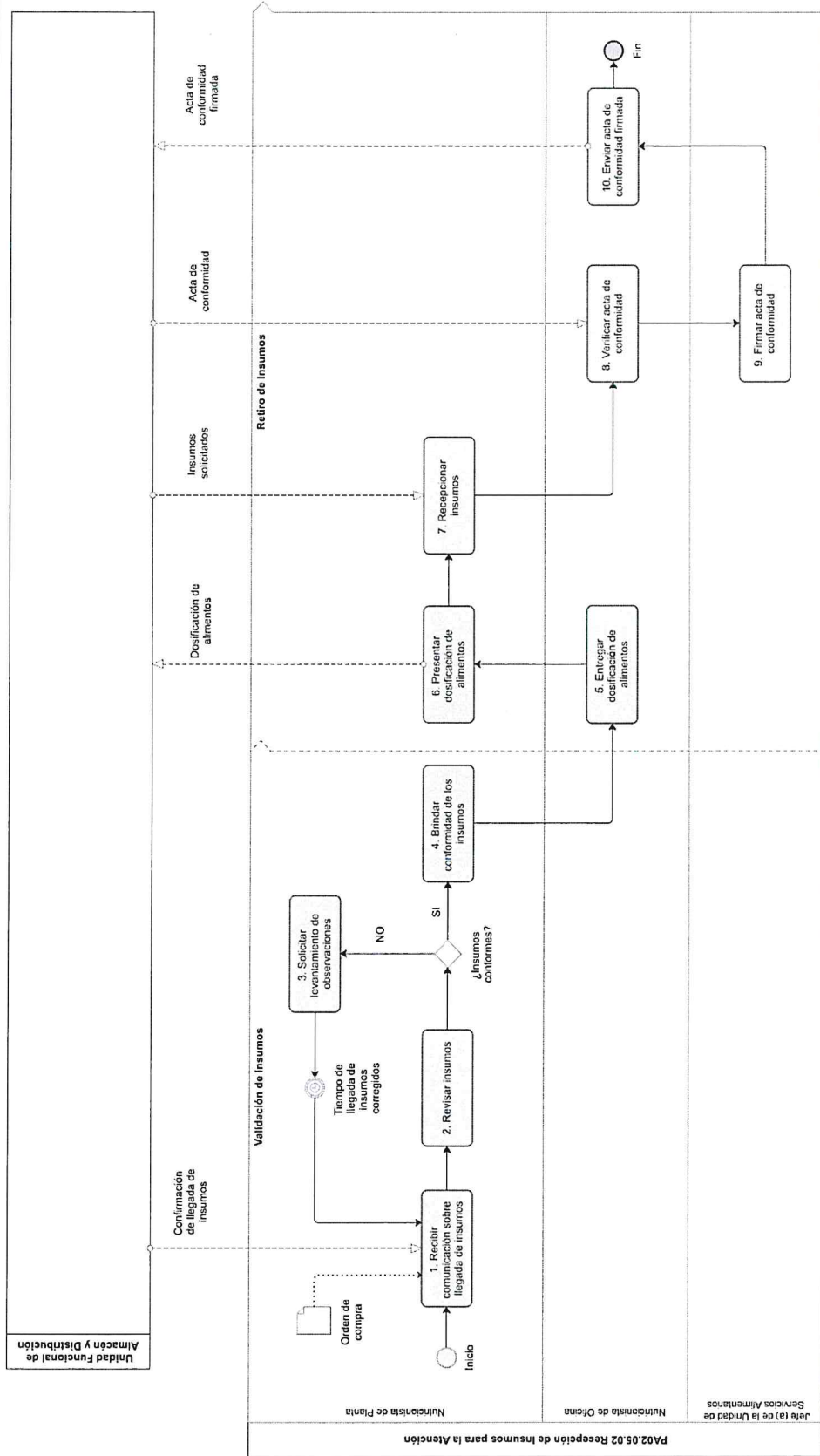


<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• PA02.05.01 Elaboración de Dosificación y Requerimientos de Insumos para la Atención.</li><li>• PA02.05.03 Atención a la Comunidad Universitaria.</li><li>• PA02.05.04 Atención para eventos especiales.</li></ul>
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Orden de compra.</li><li>• Formato de dosificación de alimentos.</li><li>• Acta de conformidad.</li></ul>






Diagrama de Flujo





### 9.5.3. Procedimiento - Atención a la Comunidad Universitaria

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Atención a la Comunidad Universitaria.	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.05.03	<b>Versión</b>	1.1
<b>Objetivo</b>	Brindar un servicio de calidad en la preparación de los alimentos a la comunidad universitaria beneficiaria del servicio (estudiantes de Pregrado Régimen Regular de la UNE).		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicios Alimentarios.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Servicios Alimentarios.</li> <li>• Usuarios.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• Ley General de Salud N° 26842 y sus modificaciones.</li> <li>• Decreto Legislativo N°1062, Ley de Inocuidad de los alimentos, y sus Modificatoria.</li> <li>• Decreto supremo N° 034-2008-AG, que aprueba el Reglamento de la Ley de Inocuidad de los Alimentos.</li> <li>• Resolución Ministerial N°822-2018 MINSA que aprueba la NTS N°142-MINSA/2018/DIGESA Norma Sanitaria para Restaurantes y Servicios Afines.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		





<b>Siglas y definiciones</b>	<b>SIGLAS</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>UNE EGYV:</b> Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> </ul>		
	<b>DEFINICIONES</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usuarios:</b> Son los estudiantes de Pregrado Régimen Regular de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, que usan el servicio de atención en el comedor universitario.</li> <li>• <b>No docente:</b> Todo personal que no cubre con la categoría docente en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> </ul>		
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
<b>ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas / Insumos</b>	<b>Salidas / Productos</b>	<b>Usuarios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PA02.05.02 Recepción de Insumos para la Atención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insumos para la atención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios atendidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios (estudiantes de Pregrado Régimen Regular de la UNE EGYV).</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>N°</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Responsable</b>
1	<p><b>Verificar estado de insumos</b> Antes de utilizarlos en la preparación de los alimentos diarios, verificar que los insumos se encuentren en buen estado.</p> <p><b>¿Insumos con observaciones?</b> Si, ir a la actividad N° 2 No, ir a la actividad N° 3</p>	Unidad de Servicios Alimentarios	Coordinador de cocina
2	<p><b>Solicitar levantamiento de observaciones</b> En caso se encuentren observaciones (vencidos, dañados, entre otros), solicitar el levantamiento de observaciones y los descargos correspondientes a los estados de los insumos.</p> <p>Continuar en la actividad 3.</p>	Unidad de Servicios Alimentarios	Coordinador de cocina
3	<p><b>Preparar menú del día</b> Preparar el menú del día para la atención de la comunidad universitaria, utilizando los insumos recibidos, liderando al equipo de cocina en la adecuada manipulación y preparación de los alimentos correspondientes al menú del día (desayuno, almuerzo y cena). Este proceso se realiza conforme al Manual de Buenas Prácticas de Manipulación (BPM), asegurando en todo momento el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene alimentaria.</p> <p>Paralelamente, difundir el menú del día a través de grupos estudiantiles (WhatsApp) y mediante afiches colocados en los ingresos del comedor universitario. En base a ello, el usuario se apersona al comedor respectivo.</p>	Unidad de Servicios Alimentarios	Coordinador de cocina





	<b>¿Atención a estudiante?</b> Si, ir a la actividad N° 5 No, ir a la actividad N° 4		
4	<b>Atención realizada por otra Unidad de Organización</b> En el caso de los docentes y no docentes, la atención alimentaria es gestionada por una unidad distinta a la Unidad de Servicios Alimentarios, que se encarga de entregar los tickets de atención en orden de llegada, así como de realizar el cobro correspondiente por el menú del día. Una vez realizado el pago, los docentes y no docentes ingresan al comedor asignado, durante el horario establecido para el almuerzo, donde reciben los alimentos preparados por la Unidad de Servicios Alimentarios. <b>Nota:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Esta actividad se limita exclusivamente al servicio de almuerzo. No aplica para el desayuno ni cena.</li><li>• La Unidad de Servicios Alimentarios únicamente prepara las raciones de almuerzo para la atención en un comedor distinto al destinado para estudiantes. No realiza cobros ni lleva control de asistencia de docentes y no docentes.</li><li>• La gestión de esta actividad recae completamente en la unidad responsable, la cual opera bajo sus propios procedimientos.</li></ul> <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	Unidad de Servicios Alimentarios	Coordinador de cocina
5	<b>Control de estudiantes</b> El personal de seguridad realiza el control de los estudiantes, quienes los reciben en las instalaciones del comedor universitario y les solicitan presentar su carnet universitario y registrar su firma.  Esta última información permite llevar un control estadístico tanto de la asistencia como de las raciones entregadas, lo cual sirve de base para proyectar la cantidad de raciones necesarias en los días siguientes. <b>Nota:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Los estudiantes son los únicos que ingresan al comedor universitario sin necesidad de realizar pago alguno.</li><li>• Dependiendo la atención, se suele recibir a los usuarios en el comedor, así como también se suele derivar a las facultades para entregar los alimentos.</li></ul> Continuar en la actividad 6.	Unidad de Servicios Alimentarios	Personal de seguridad





6	<p><b>Servir menú</b> Servir los alimentos correspondientes (desayuno, almuerzo y cena) a los usuarios que cumplen con los requisitos para la atención. Durante el horario de atención, se procura atender las incidencias que puedan presentarse.</p> <p><b>¿Se presentan incidencias?</b> Sí, ir a la actividad N° 7 No, ir a la actividad N° 8</p>	Unidad de Tesorería	Auxiliar de cocina
7	<p><b>Atender incidencias</b> Resolver a la brevedad cualquier incidente que surja durante la atención en el comedor universitario (como errores en preparación, falta de alimentos, retrasos u otros), y de ser necesario con el personal de seguridad, para asegurar que los usuarios reciban una atención adecuada y el servicio funcione sin contratiempos.</p> <p><b>Nota:</b> Si la incidencia corresponde a una queja o reclamo del usuario respecto a la atención recibida, se apertura un registro de incidencia mediante el cual se recibe la queja o reclamo, adicionalmente se evalúa si requiere la implementación de acciones correctivas y medición del impacto, o si se trata de un asunto menor que puede resolverse de forma rápida y directa. La recepción de quejas o reclamos se dan en el momento que se ha detectado la disconformidad.</p> <p>Continuar en la actividad 8.</p>	Unidad de Servicios Alimentarios	Coordinador de cocina
8	<p><b>Asear instalaciones y utensilios de cocina</b> Luego de finalizada la atención, debe realizar la limpieza de las instalaciones y utensilios usados durante el servicio a la comunidad universitaria, con esto, se busca mantener las medidas de higiene y seguridad bajo las Buenas Prácticas de Higiene (BPH) y Procedimientos Operativos Estándar de Saneamiento (SSOP) para las siguientes atenciones.</p> <p>Continuar en la actividad 9.</p>	Unidad de Servicios Alimentarios	Auxiliar de cocina
9	<p><b>Elaborar reporte de raciones atendidas</b> A partir del registro de asistencia de los estudiantes al comedor universitario, elaborar un reporte con el número de raciones atendidas en el día, que es remitido al Jefe(a) para su conocimiento y seguimiento. En el caso se presenten incidencias, también se elabora un reporte.</p> <p><b>Nota:</b> El reporte considera un listado de estudiantes que puede filtrarse por facultad y programa de estudio para poder diferenciar la cantidad de estudiantes atendidos en cada uno de ellos.</p>	Unidad de Servicios Alimentarios	Nutricionista de Oficina
Fin del Procedimiento.			
<b>Indicador de desempeño</b>			
• Porcentaje de raciones alimentarias servidas vs programadas.			






<b>Proceso relacionado</b>
• PA02.05 Servicio Alimentario.
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>
• PA02.05.02 Recepción de Insumos para la Atención.
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Buenas Prácticas de Manipulación (BPM).</li><li>• Buenas Prácticas de Higiene (BPH).</li><li>• Procedimientos Operativos Estándar de Saneamiento (SSOP).</li><li>• Registro de incidencias (quejas, reclamos, observaciones).</li><li>• Registro de atención del usuario.</li><li>• Reporte de raciones atendidas.</li></ul>







**9.5.4. Procedimiento - Atención especial a la Comunidad Universitaria**

		UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Atención especial a la Comunidad Universitaria	<b>Tipo</b>	Apoyo		
<b>Código</b>	PA02.05.04	<b>Versión</b>	1.0		
<b>Objetivo</b>	Brindar un servicio de calidad en la preparación de los alimentos a la comunidad universitaria para atenciones solicitadas por instancias de la UNE.				
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicios Alimentarios.				
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Servicios Alimentarios.</li> <li>• Usuarios.</li> </ul>				
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• Ley General de Salud N° 26842 y sus modificaciones.</li> <li>• Decreto Legislativo N°1062, Ley de Inocuidad de los alimentos, y sus Modificatoria.</li> <li>• Decreto supremo N° 034-2008-AG, que aprueba el Reglamento de la Ley de Inocuidad de los Alimentos.</li> <li>• Resolución Ministerial N°822-2018 MINSA que aprueba la NTS N°142-MINSA/2018/DIGESA Norma Sanitaria para Restaurantes y Servicios Afines.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>				





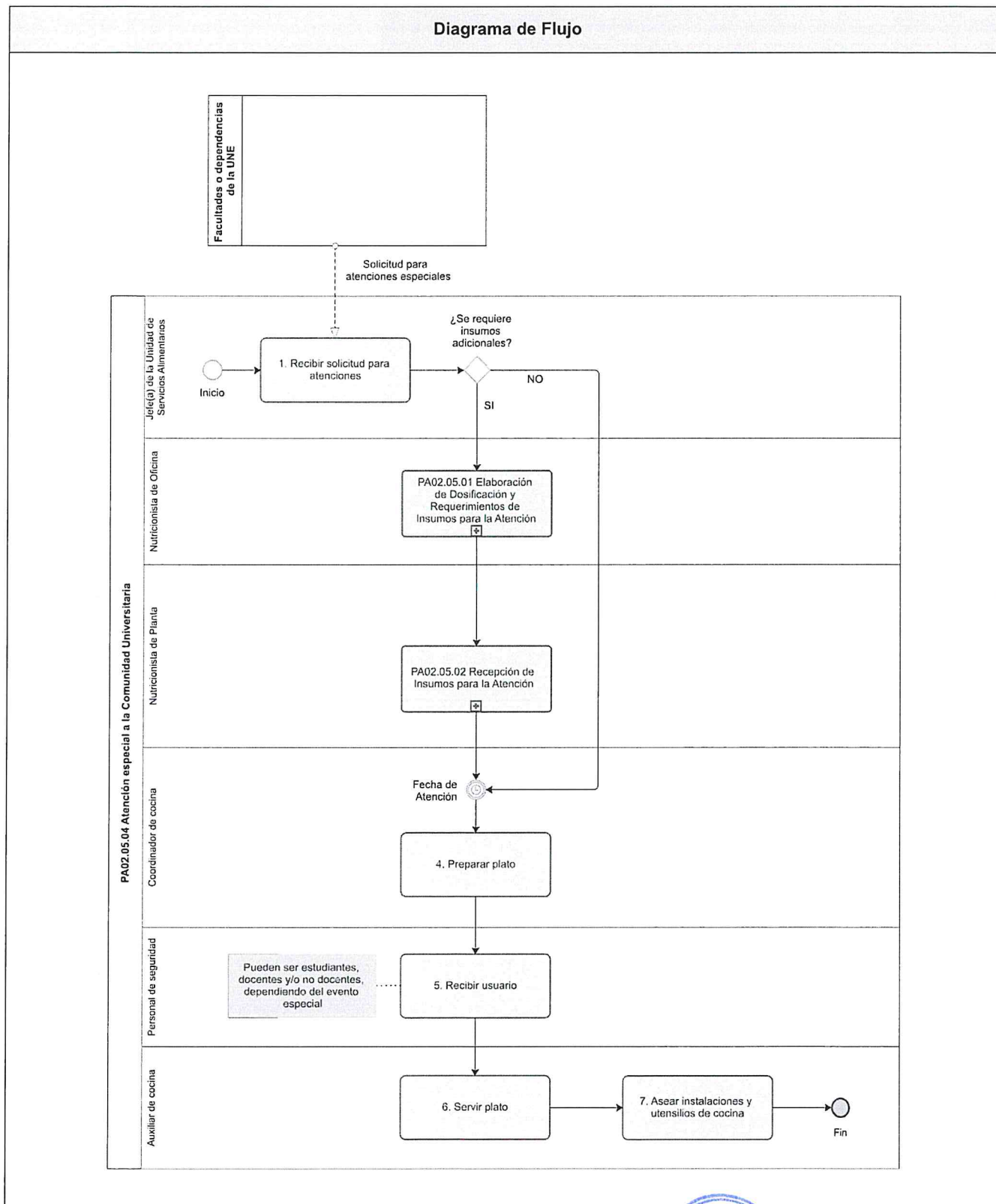
<b>Siglas y definiciones</b>	<b>SIGLAS</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>UNE EGYV:</b> Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> </ul>		
<b>Siglas y definiciones</b>	<b>DEFINICIONES</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usuarios:</b> Son los estudiantes de Pregrado Régimen Regular de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, docentes y/o no docentes.</li> <li>• <b>No docente:</b> Todo personal que no cubre con la categoría docente en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> </ul>		
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>		<b>Descripción del Cambio</b>
---	---		---
<b>ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas / Insumos</b>	<b>Salidas / Productos</b>	<b>Usuarios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facultades o dependencias de la UNE.</li> <li>• PA02.05.02 Recepción de Insumos para la atención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud para atenciones especiales.</li> <li>• Insumos para la atención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios atendidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios (estudiantes de Pregrado Régimen Regular de la UNE EGYV, docentes, no docentes).</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>N°</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Responsable</b>
<p>El procedimiento comienza con las solicitudes para otras atenciones, que pueden provenir de facultades o dependencias de la UNE EGYV, o estar relacionadas con fechas programadas por la Universidad. Cuando las atenciones se realizan fuera de las sedes de la UNE EGYV, la Unidad de Abastecimiento se encarga de gestionarlos y, al finalizar, se elabora un informe sobre el servicio prestado.</p>			
1	<p><b>Recibir solicitud para atenciones</b> Las atenciones se gestionan de 2 maneras:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir las solicitudes según las fechas que ya se encuentran programadas por la Universidad (día de la madre, navidad, etc.).</li> <li>• Recibir las solicitudes de parte de facultades o dependencias de la UNE EGYV para realizar atenciones y/o eventos especiales en fechas solicitadas por los mismos.</li> </ul> <p>Cualquiera de estos requerimientos, se atiende según la disponibilidad de la Unidad de Servicios Alimentarios o se realiza una solicitud de insumos adicionales.</p> <p><b>¿Se requiere insumos adicionales?</b> Si, ir a la actividad N°2 No, ir a la actividad N°4</p>	Unidad de Servicios Alimentarios	Jefe(a)
2	<p><b>PA02.05.01 Elaboración de Dosificación y Requerimientos de Insumos para la Atención</b> Cuando requieran insumos adicionales para cubrir una atención especial, se debe aplicar el procedimiento PA02.05.01, para solicitar los insumos a la Unidad de Abastecimiento.</p> <p>Continuar en la actividad 3.</p>	Unidad de Servicios Alimentarios	Nutricionista de Oficina






3	<b>PA02.05.02 Recepción de Insumos para la Atención</b> Para garantizar la correcta recepción de los insumos (víveres) para la atención especial., se debe aplicar el procedimiento PA02.05.02	Unidad de Servicios Alimentarios	Nutricionista de Planta
4	<b>Preparar plato</b> Lidera el equipo de cocina en la adecuada manipulación y preparación de los alimentos, utilizando los insumos disponibles para la atención de la comunidad universitaria. Este proceso se realiza conforme al Manual de Buenas Prácticas de Manipulación (BPM), asegurando en todo momento el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene.  Continuar en la actividad 5.	Unidad de Servicios Alimentarios	Coordinador de cocina
5	<b>Control de usuarios</b> El personal de seguridad realiza el control de los usuarios, quienes los reciben en las instalaciones del comedor universitario y en el caso de los alumnos les solicitan presentar su carnet del estudiante, y si son docentes o no docentes les piden su fotocheck de trabajo y/o DNI.  <b>Nota:</b> Dependiendo de la solicitud y/o el tipo de atención, se suele recibir a los usuarios en el comedor, así como también se derivan los alimentos a las facultades para que se entreguen.	Unidad de Servicios Alimentarios	Personal de seguridad
6	<b>Servir plato</b> Servir los alimentos a los usuarios (estudiantes, docentes y no docentes) cumpliendo en todo momento las Buenas Prácticas de Manipulación (BPM) de alimentos.	Unidad de Servicios Alimentarios	Auxiliar de cocina
7	<b>Asear instalaciones y utensilios de cocina</b> Luego de finalizada la atención, realizar la limpieza de las instalaciones y utensilios usados en la atención, con esto, se busca mantener las medidas de higiene y seguridad bajo las Buenas Prácticas de Higiene (BPH) y Procedimientos Operativos Estándar de Saneamiento (SSOP).	Unidad de Servicios Alimentarios	Auxiliar de cocina
Fin del Procedimiento.			
<b>Indicador de desempeño</b>			
• Cantidad de atenciones especiales realizadas.			
<b>Proceso relacionado</b>			
• PA02.05 Servicio Alimentario.			
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>			
• PA02.05.02 Recepción de Insumos para la Atención.			
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>			
• Buenas Prácticas de Manipulación (BPM). • Buenas Prácticas de Higiene (BPH). • Procedimientos Operativos Estándar de Saneamiento (SSOP).			







**9.5.5. Procedimiento - Control de Insumos para la Atención**

		UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Control de Insumos para la Atención	<b>Tipo</b>	Apoyo		
<b>Código</b>	PA02.05.05	<b>Versión</b>	1.1		
<b>Objetivo</b>	Control de los ingresos, salidas y estados de los insumos para la atención del comedor universitario.				
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicios Alimentarios.				
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario</li> <li>• Unidad de Servicios Alimentarios.</li> <li>• Unidad Funcional de Almacén y Distribución.</li> </ul>				
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• Ley General de Salud N° 26842 y sus modificaciones.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1062, Ley de Inocuidad de los alimentos, y sus Modificatoria.</li> <li>• Decreto supremo N° 034-2008-AG, que aprueba el Reglamento de la Ley de Inocuidad de los Alimentos.</li> <li>• Resolución Ministerial N° 822-2018 MINSA que aprueba la NTS N° 142-MINSA/2018/DIGESA Norma Sanitaria para Restaurantes y Servicios Afines.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N° 021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>				
<b>Siglas y definiciones</b>	<p><b>SIGLAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No aplica.</li> </ul> <p><b>DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No aplica.</li> </ul>				





CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento		Descripción del Cambio
1.1	Base Normativa		Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Servicios Alimentarios</li> <li>Unidad Funcional de Almacén y Distribución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de Dosificación de Alimentos.</li> <li>Registros de stock.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de revisión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Servicios Alimentarios</li> </ul>
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
1	<p><b>Verificar nivel y estado de insumos</b> Realizar el cruce de información entre el control interno de ingresos y salidas, según el Registro de Dosificación de Alimentos, y los registros de stock de la Unidad Funcional de Almacén y Distribución, con el fin de verificar la concordancia entre ambos registros.</p> <p>Esta revisión se realiza de manera mensual, la cual sirve para verificar el nivel y estado de insumos en existencia y así poder realizar los siguientes requerimientos de los mismos, garantizando de esta manera que la atención en el comedor no se paralice por falta de insumos.</p> <p><b>¿Nivel y estado de insumos conforme?</b> Si, ir a la actividad N° 4 No, ir a la actividad N° 2</p>	Unidad de Servicios Alimentarios	Nutricionista de Planta
2	<p><b>Solicitar levantamiento de observaciones</b> Si durante la revisión se detecta alguna inconsistencia en los niveles y/o estado de los insumos, solicitar a la Unidad Funcional de Almacén y Distribución que regularice la situación y presente el descargo correspondiente detallando sobre lo sucedido.</p> <p><b>Nota:</b> En caso corresponda, debido a consumo no registrado, vencimiento, manipulación inadecuada, deficiente almacenamiento, condiciones inadecuadas de conservación, entre otros, la Unidad Funcional de Almacén y Distribución asume la reposición de los insumos.</p>	Unidad de Servicios Alimentarios	Nutricionista de Planta



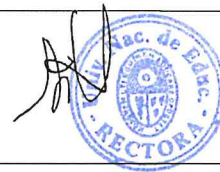
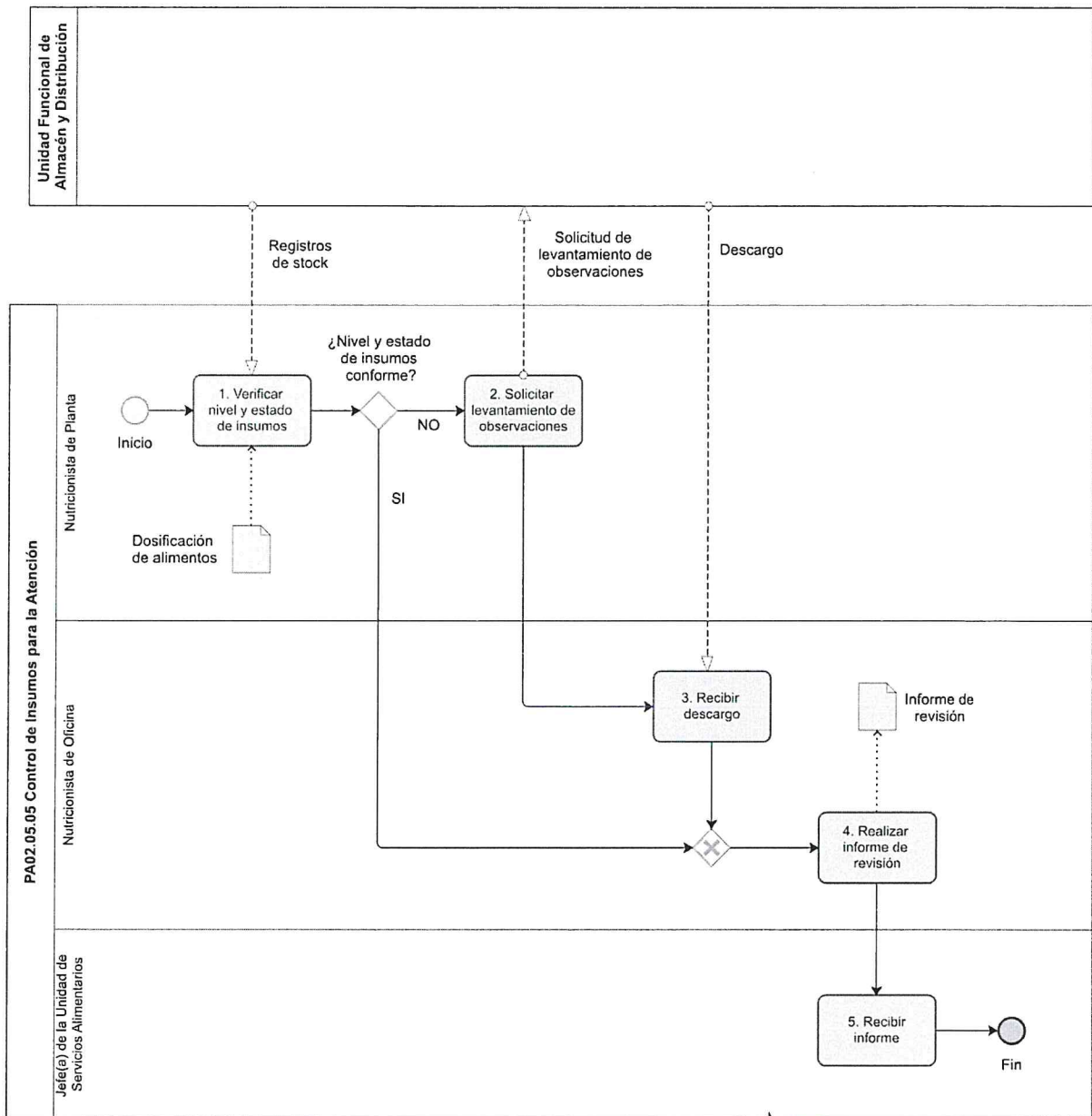


3	<b>Recibir descargo</b> Recibir el descargo correspondiente por parte de la Unidad Funcional de Almacén y Distribución (con el fin de subsanar las observaciones detectadas durante la revisión de los insumos). Con esta acción, se esclarece cualquier inconsistencia encontrada.	Unidad de Servicios Alimentarios	Nutricionista de Oficina
4	<b>Realizar informe de revisión</b> Elaborar un informe de control de los insumos para la atención, incluyendo, si las hubiera, el descargo de las observaciones que hayan aparecido durante la revisión. Este informe es enviado al Jefe(a) de la Unidad de Servicios Alimentarios, y sirve como base para la aprobación de nuevos requerimientos de insumos para la atención.	Unidad de Servicios Alimentarios	Nutricionista de Oficina
5	<b>Recibir informe</b> Recibir y revisar el informe, y, en base a su contenido, aprueba los nuevos requerimientos de insumos para continuar con la atención a la comunidad universitaria.	Unidad de Servicios Alimentarios	Jefe(a)
Fin del Procedimiento.			
<b>Indicador de desempeño</b>			
• Porcentaje de incidencias encontradas en el control de insumos.			
<b>Proceso relacionado</b>			
• PA02.05 Servicio Alimentario.			
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>			
• PA02.05.01 Elaboración de Dosificación y Requerimientos de Insumos para la Atención.			
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>			
• Registro de Dosificación de Alimentos. • Registros de stock.			





### Diagrama de Flujo





**9.5.6. Procedimiento - Gestión de Requerimientos de Bienes y Servicios**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Gestión de Requerimientos de Bienes y Servicios.	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.05.06	<b>Versión</b>	1.0
<b>Objetivo</b>	Garantizar la correcta identificación, validación y adquisición de los bienes y servicios necesarios, asegurando calidad y cumplimiento de plazos.		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicios Alimentarios.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Servicios Alimentarios.</li> <li>• Unidad de Abastecimiento.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• Ley General de Salud N° 26842 y sus modificaciones.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1062, Ley de Inocuidad de los alimentos, y sus Modificatoria.</li> <li>• Decreto supremo N° 034-2008-AG, que aprueba el Reglamento de la Ley de Inocuidad de los Alimentos.</li> <li>• Resolución Ministerial N°822-2018 MINSa que aprueba la NTS N°142-MINSa/2018/DIGESA Norma Sanitaria para Restaurantes y Servicios Afines.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		



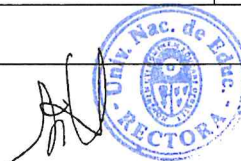


Siglas y definiciones	<p><b>SIGLAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>TDR:</b> Términos de referencia, es el formato en donde se incluye la información del Servicio solicitado.</li> <li>• <b>ET:</b> Especificación técnica, es el formato en donde se incluye la información del Bien solicitado.</li> <li>• <b>SIGAMEF:</b> Sistema Integrado de Gestión Administrativa del Ministerio de Economía y Finanzas.</li> </ul> <p><b>DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cuadro de necesidades:</b> Cuadro en el sistema SIGAMEF donde se registran los bienes y servicios que se van a adquirir, indicando cantidad, mes de la adquisición del bien o servicio y costo de los mismos.</li> <li>• <b>Actas de validación:</b> Son los documentos donde se indican que postores se están presentando para la adquisición de Bienes y/o Servicios.</li> <li>• <b>Personal designado:</b> Es el personal de la Unidad de Servicios Alimentarios que se designa para el desarrollo de ciertas actividades (Coordinador de cocina, nutricionista de planta, nutricionista de oficina, asistente administrativo).</li> </ul>		
	<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
<b>ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO</b>			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
• Unidad de Servicios Alimentarios	• Requerimiento de bien o servicio	• Orden de compra o servicio	• Unidad de Servicios Alimentarios
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
1	<p><b>Hacer solicitud de requerimiento y ET/TDR</b> Elaborar la solicitud de requerimiento y la ET o TDR, según corresponda. En este documento, se detallan las características y naturaleza del requerimiento, que es derivado a la jefatura para su trámite y revisión correspondiente.</p> <p>Considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Si es un Bien, se usa la ET:</b> Para ello, se cuenta con el anexo 1 (formato que viene del catálogo de la Unidad de Abastecimiento).</li> <li>• <b>Si es un Servicio, se usa el TDR:</b> Para ello, se cuenta con el anexo 2 (referente a servicios de mantenimiento, confección, etc.) y el anexo 3 (referente a los contratos por locación de personal).</li> </ul> <p>Para ambos casos, se adjunta el <b>cuadro de necesidades correspondiente.</b></p>	Unidad de Servicios Alimentarios	Personal designado





2	<b>Preparar expediente de requerimiento</b> Redactar el oficio, donde se indique que el requerimiento está dentro del cuadro de necesidades, al cual se adjunta la solicitud de requerimiento, la ET o TDR y el cuadro de necesidades (sombrear requerimiento), constituyendo así el expediente de requerimiento, que se remite al Jefe(a).	Unidad de Servicios Alimentarios	Secretaria
3	<b>Aprobar y firmar expediente</b> Revisar el expediente, en caso se detecte alguna observación, está es corregida a la brevedad. Una vez verificado que el expediente está conforme, aprobarlo y firmarlo.	Unidad de Servicios Alimentarios	Jefe(a)
4	<b>Enviar expediente</b> Enviar el expediente aprobado a la Unidad de Abastecimiento, donde continúan con el trámite correspondiente.	Unidad de Servicios Alimentarios	Secretaria
5	<b>Recibir y derivar actas de validación</b> Recibir las actas de validación enviadas por la Unidad de Abastecimiento, y derivar las mismas al responsable que solicitó el requerimiento de Bien o Servicio para su revisión.	Unidad de Servicios Alimentarios	Secretaria
6	<b>Evaluar actas de validación</b> Recibir y evaluar las actas de validación, y, según el caso, manifestar la conformidad y/o las observaciones correspondientes.	Unidad de Servicios Alimentarios	Personal designado
7	<b>Enviar actas de validación firmadas</b> Enviar al Jefe(a) de la Unidad de Servicios Alimentarios las actas de validación, debidamente firmadas, y en caso hubieran, las observaciones y/o comentarios correspondientes.	Unidad de Servicios Alimentarios	Personal designado
8	<b>Colocar VB a las actas de validación</b> Recibir las actas de validación y colocar su visto bueno.	Unidad de Servicios Alimentarios	Jefe(a)
9	<b>Enviar actas de validación</b> Para continuar con el trámite, enviar las actas de validación a la Unidad de Abastecimiento, área encargada de realizar la contratación del proveedor, que toma como referencia las observaciones y/o comentarios indicados en las misma actas de validación.	Unidad de Servicios Alimentarios	Secretaria
10	<b>Recibir Orden de Compra o Servicio</b> Una vez que se ha completado el trámite correspondiente a las actas de validación y se ha seleccionado al proveedor para la provisión del Bien o Servicio requerido, remitir la Orden de Compra o Servicio a la Unidad de Servicios Alimentarios. Recibir y notificar la orden al Personal designado.	Unidad de Servicios Alimentarios	Secretaria
Fin del Procedimiento.			



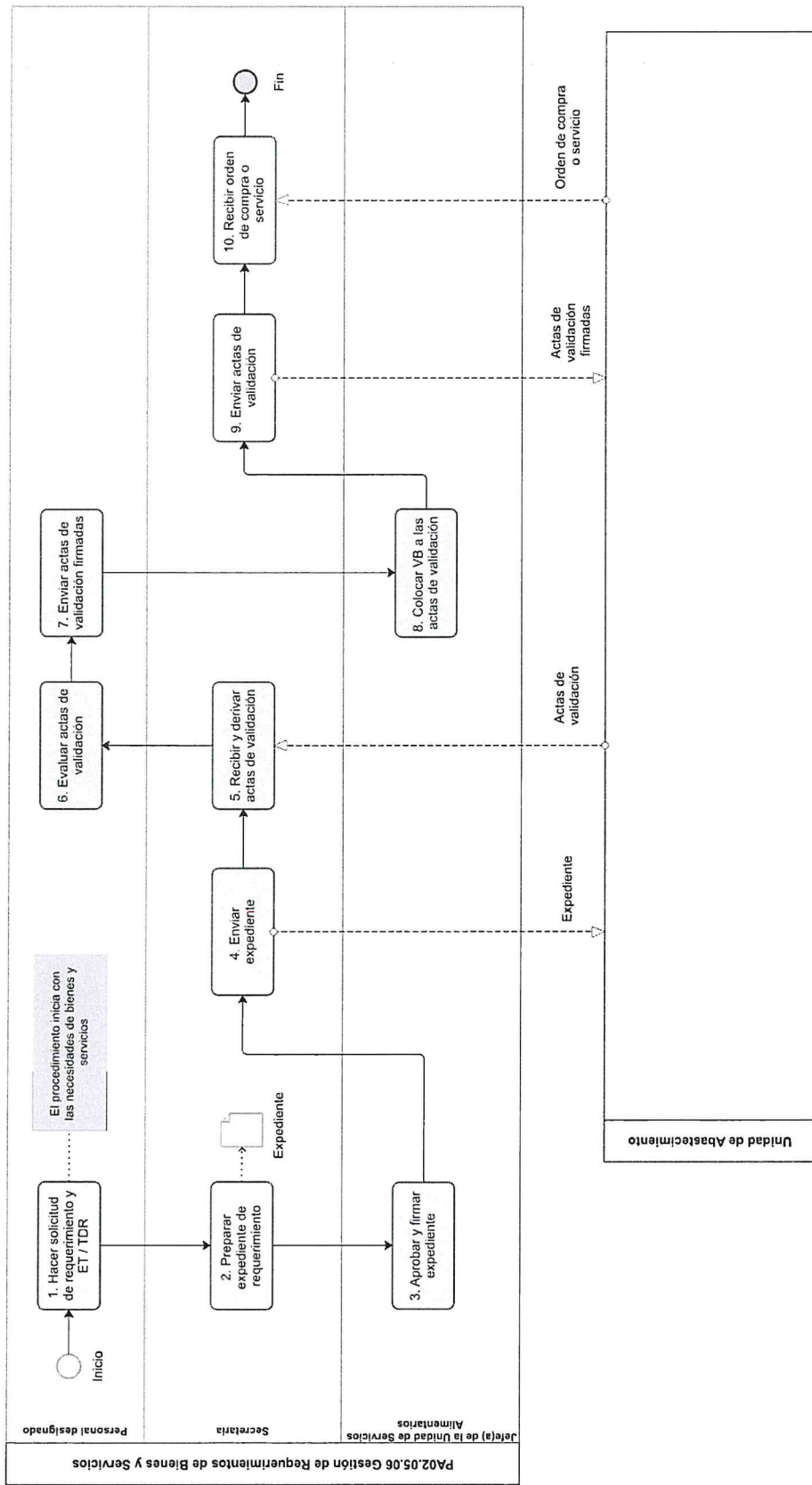


<b>Indicador de desempeño</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Cantidad de requerimientos de bienes realizados.</li><li>• Cantidad de requerimientos de servicios realizados.</li></ul>
<b>Proceso relacionado</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• PA02.05 Servicio Alimentario.</li></ul>
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• No aplica.</li></ul>
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Especificación técnica (ET).</li><li>• Términos de referencia (TDR).</li><li>• Cuadro de necesidades.</li><li>• Orden de compra.</li><li>• Orden de servicio.</li></ul>





Diagrama de Flujo





**9.5.7. Procedimiento - Gestión de Conformidad de Bienes y Servicios**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Gestión de Conformidad de Bienes y Servicios.	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.05.07	<b>Versión</b>	1.0
<b>Objetivo</b>	Verificar y asegurar que los bienes y servicios entregados cumplan con los requisitos establecidos en los contratos, especificaciones y estándares de calidad.		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicios Alimentarios.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Bienestar Universitario</li> <li>Unidad de Servicios Alimentarios.</li> <li>Unidad de Abastecimiento.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley N° 30220, Ley Universitaria</li> <li>Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>Ley General de Salud N° 26842 y sus modificaciones.</li> <li>Decreto Legislativo N°1062, Ley de Inocuidad de los alimentos, y sus Modificatorias.</li> <li>Decreto supremo N° 034-2008-AG, que aprueba el Reglamento de la Ley de Inocuidad de los Alimentos.</li> <li>Resolución Ministerial N°822-2018 MINSa que aprueba la NTS N°142-MINSa/2018/DIGESA Norma Sanitaria para Restaurantes y Servicios Afines.</li> <li>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.</li> <li>Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		





<b>Siglas y definiciones</b>	<b>SIGLAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>PECOSA:</b> Pedido Comprobante de Salida.</li> </ul>		
	<b>DEFINICIONES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Acta de conformidad:</b> Formato establecido con el que se brinda la conformidad del bien recibido o la prestación del servicio solicitado.</li> <li>• <b>Personal designado:</b> Es el personal de la Unidad de Servicios Alimentarios que se designa para el desarrollo de ciertas actividades (Coordinador de cocina, nutricionista de planta, nutricionista de oficina, asistente administrativo)</li> </ul>		
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	
---	---	---	
<b>ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas / Insumos</b>	<b>Salidas / Productos</b>	<b>Usuarios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PA02.05.06 Gestión de Requerimientos de Bienes y Servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden de compra</li> <li>• Orden de servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bien</li> <li>• Servicio</li> <li>• Conformidad del bien</li> <li>• Conformidad de servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Servicios Alimentarios</li> <li>• Unidad Funcional de Almacén y Distribución</li> <li>• Unidad de Abastecimiento</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>N°</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Responsable</b>
1	<b>Evaluar atención de requerimiento</b> Revisar el requerimiento conforme a la Orden de Compra o Servicio recibida.  <b>¿Tipo de Requerimiento?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BIENES, ir a la actividad N° 2</li> <li>• SERVICIOS, ir a la actividad N° 11</li> </ul>	Unidad de Servicios Alimentarios	Secretaria
2	<b>Recibir confirmación de llegada del Bien</b> Si el requerimiento corresponde a un BIEN, recibir la notificación de la Unidad Funcional de Almacén y Distribución, donde indica que el bien solicitado ha llegado y se encuentra disponible en las instalaciones de la UNE.  Continuar en la actividad 3.	Unidad de Servicios Alimentarios	Secretaria
3	<b>Revisar el Bien</b> Notificar al personal designado para que realice la inspección del Bien en la Unidad Funcional de Almacén y Distribución. Revisar el Bien y verificar que cumpla con lo solicitado en el requerimiento.  <b>¿Bien conforme?</b> Si, ir a la actividad N° 5 No, ir a la actividad N° 4	Unidad de Servicios Alimentarios	Personal designado





4	<b>Solicitar corrección de observaciones</b> Si el Bien no cumple con lo solicitado y presenta observaciones, solicitar a la Unidad Funcional de Almacén y Distribución que se realicen las correcciones necesarias.  Continuar en la actividad 2.	Unidad de Servicios Alimentarios	Personal designado
5	<b>Brindar conformidad del Bien</b> Comprobado que el Bien cumple con lo solicitado, informar a la Secretaría que el Bien está conforme. Posteriormente, la Unidad Funcional de Almacén y Distribución enviará la PECOSA para proceder con el retiro del Bien.	Unidad de Servicios Alimentarios	Personal designado
6	<b>Firmar PECOSA</b> Firma la PECOSA, para que, con este documento, el personal designado pueda dirigirse a la Unidad Funcional de Almacén y Distribución para que proceda con el retiro del Bien.	Unidad de Servicios Alimentarios	Jefe(a)
7	<b>Retirar el Bien mediante PECOSA</b> Con la PECOSA firmada, retirar el Bien del almacén. La Unidad Funcional de Almacén y Distribución entrega el Bien y una copia de la PECOSA firmada, para el archivo y control respectivo.	Unidad de Servicios Alimentarios	Personal designado
8	<b>Recibir y revisar acta de conformidad</b> Recibir acta de conformidad correspondiente a los Bienes entregada por la Unidad Funcional de Almacén y Distribución, para constatar que el BIEN esté acorde a lo que se ha retirado del almacén, que se deriva al Jefe(a) para la firmar respectiva.	Unidad de Servicios Alimentarios	Personal designado
9	<b>Firmar acta de conformidad</b> Firmar el acta de conformidad, dejando constancia de que se retiró los Bienes requeridos sin observaciones.	Unidad de Servicios Alimentarios	Jefe(a)
10	<b>Enviar acta de conformidad de Bienes</b> Enviar el acta de conformidad a la Unidad Funcional de Almacén y Distribución para que continúen con el trámite de pago al proveedor.  <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	Unidad de Servicios Alimentarios	Secretaria
11	<b>Coordinar con proveedor la programación del servicio</b> Si el requerimiento corresponde a un SERVICIO, contactar al proveedor para coordinar la fecha de ejecución del servicio. Además, informa al personal designado sobre las coordinaciones realizadas con el proveedor.  Continuar en la actividad 12.	Unidad de Servicios Alimentarios	Secretaria



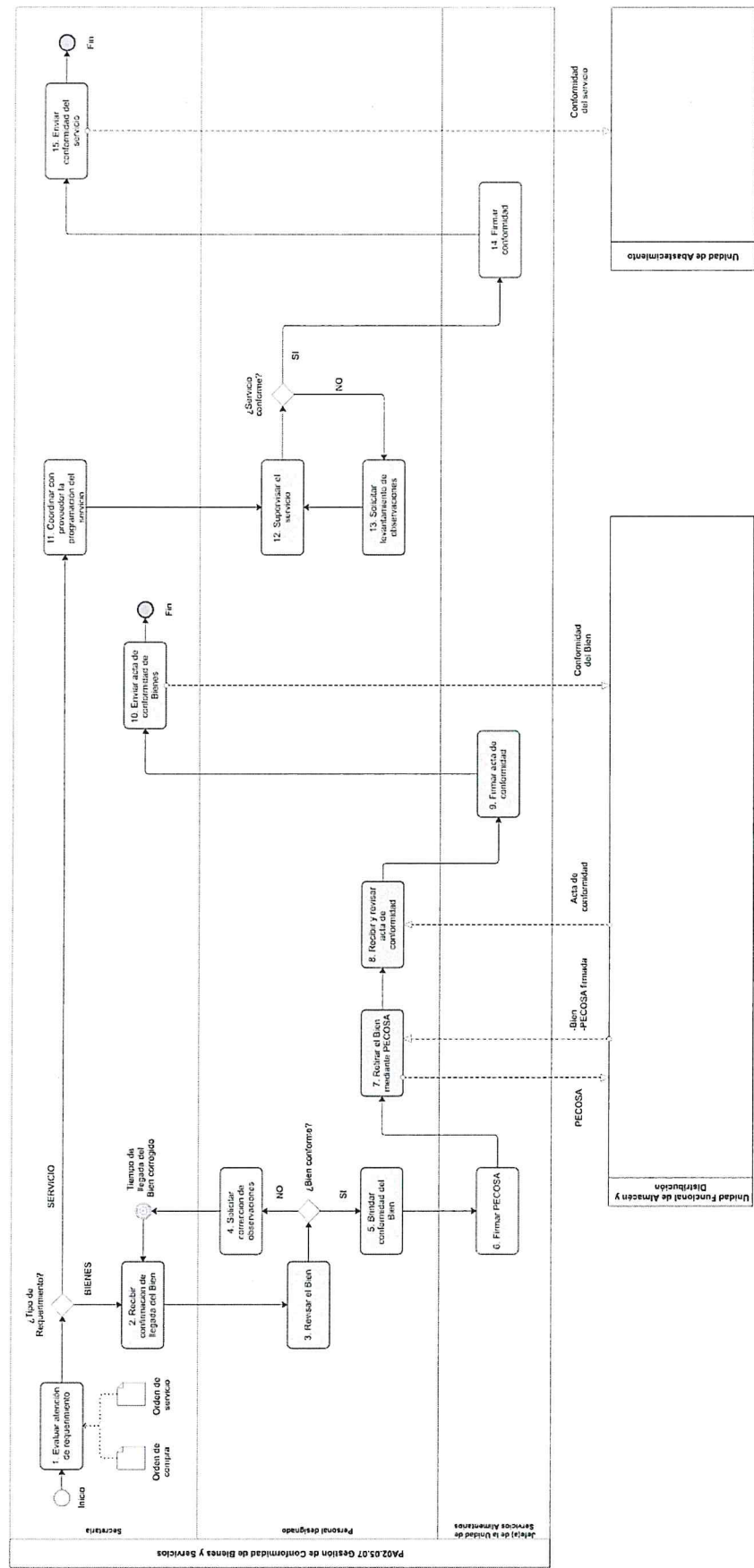


12	<p><b>Supervisar el servicio</b> Supervisar el trabajo que el proveedor realiza en cuanto al servicio que se le solicitó ejecutar.</p> <p>¿<b>Servicio conforme?</b> Si, ir a la actividad N° 14 No, ir a la actividad N° 13</p>	Unidad de Servicios Alimentarios	Personal designado
13	<p><b>Solicitar levantamiento de observaciones</b> Si, durante la revisión del trabajo realizado por el proveedor, se detectan observaciones, solicitar que efectúe el levantamiento respectivo, para recibir y dar conformidad al servicio realizado.</p> <p>Continuar en la actividad 12.</p>	Unidad de Servicios Alimentarios	Personal designado
14	<p><b>Firmar conformidad</b> Una vez que el trabajo ha sido completado y el servicio no presenta observaciones, debe firmar la conformidad, considerando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el servicio corresponde a un contrato por locación de personal, debe otorgar su visto bueno y firma el acta de conformidad.</li> <li>• Si el servicio corresponde a mantenimiento, limpieza, confección u otro similar, el personal designado debe haber colocado su visto bueno, para que proceda a firmar el acta de conformidad.</li> </ul> <p>Continuar en la actividad 15.</p>	Unidad de Servicios Alimentarios	Jefe(a)
15	<p><b>Enviar conformidad firmada a Unidad de Abastecimiento</b> Enviar mediante oficio el acta de conformidad firmada a la Unidad de Abastecimiento, para que continúe con el trámite de pago al proveedor que prestó el servicio.</p> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b></p>	Unidad de Servicios Alimentarios	Secretaria
Fin del Procedimiento.			
<b>Indicador de desempeño</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de bienes conformes.</li> <li>• Porcentaje de servicios conformes.</li> </ul>			
<b>Proceso relacionado</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PA02.05 Servicio Alimentario.</li> </ul>			
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PA02.05.06 Gestión de Requerimientos de Bienes y Servicios.</li> </ul>			
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden de compra o servicio.</li> <li>• Pedido Comprobante de Salida (PECOSA).</li> <li>• Acta de conformidad de bienes o servicios.</li> </ul>			





Diagrama de Flujo





### 9.5.8. Procedimiento - Capacitación del personal

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Capacitación del personal.	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.05.08	<b>Versión</b>	1.0
<b>Objetivo</b>	Fortalecer las competencias del personal para mejorar la calidad, seguridad e higiene en la prestación del servicio alimentario.		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Servicios Alimentarios.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Bienestar Universitario</li> <li>Unidad de Servicios Alimentarios.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley N° 30220, Ley Universitaria</li> <li>Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>Ley General de Salud N° 26842 y sus modificaciones.</li> <li>Decreto Legislativo N°1062, Ley de Inocuidad de los alimentos, y sus Modificatoria.</li> <li>Decreto supremo N° 034-2008-AG, que aprueba el Reglamento de la Ley de Inocuidad de los Alimentos.</li> <li>Resolución Ministerial N°822-2018 MINSa que aprueba la NTS N°142-MINSa/2018/DIGESA Norma Sanitaria para Restaurantes y Servicios Afines.</li> <li>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.</li> <li>Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		





Siglas y definiciones	<b>SIGLAS</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>UNE EGYV:</b> Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> </ul>		
	<b>DEFINICIONES</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Responsable de capacitación:</b> Es el profesional designado para realizar las sesiones de capacitación, pudiendo ser profesional de la UNE EGYV o un profesional externo.</li> </ul>		
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	
---	---	---	
<b>ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas / Insumos</b>	<b>Salidas / Productos</b>	<b>Usuarios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Servicios Alimentarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidad de capacitación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma de capacitación.</li> <li>• Registro de asistencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Servicios Alimentarios.</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>N°</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Responsable</b>
<p>El procedimiento inicia con la identificación de requerimientos y/o brechas de capacitación del personal de la Unidad de Servicios Alimentarios, en función de los estándares establecidos en seguridad alimentaria, atención al usuario y otros aspectos vinculados a la mejora del servicio.</p>			
1	<p><b>Elaborar cronograma de capacitación</b> Elaborar un cronograma anual que contemple los temas, fechas y responsables de cada sesión formativa. Asimismo, gestionar la participación de profesionales encargados de impartir la capacitación, quienes pueden ser miembros de la Unidad de Servicios Alimentarios, expositores invitados o ponentes externos.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de requerir un ponente externo, se debe seguir el procedimiento PA02.05.06 Gestión de Requerimientos de Bienes y Servicios.</p>	Unidad de Servicios Alimentarios	Jefe(a)
2	<p><b>Notificar al personal</b> Comunicar oportunamente al personal sobre las actividades de capacitación programadas, especificando fechas, horarios, lugar y temas a tratar, con el fin de asegurar su participación activa y oportuna.</p>	Unidad de Servicios Alimentarios	Jefe(a)
3	<p><b>Desarrollar la capacitación</b> En la fecha programada, ejecutar las capacitaciones, ya sean teóricas y/o prácticas, conforme al cronograma establecido. Los temas abordados pueden incluir higiene, manipulación de alimentos, atención al usuario, entre otros, que están definidos en el cronograma de capacitación.</p>	Unidad de Servicios Alimentarios	Responsable de capacitación
4	<p><b>Evaluar conocimientos o habilidades</b> Una vez finalizadas la(s) sesión(es) de capacitación, aplicar las evaluaciones para medir el nivel de aprendizaje y la comprensión de los contenidos por parte del personal participante.</p>	Unidad de Servicios Alimentarios	Responsable de capacitación



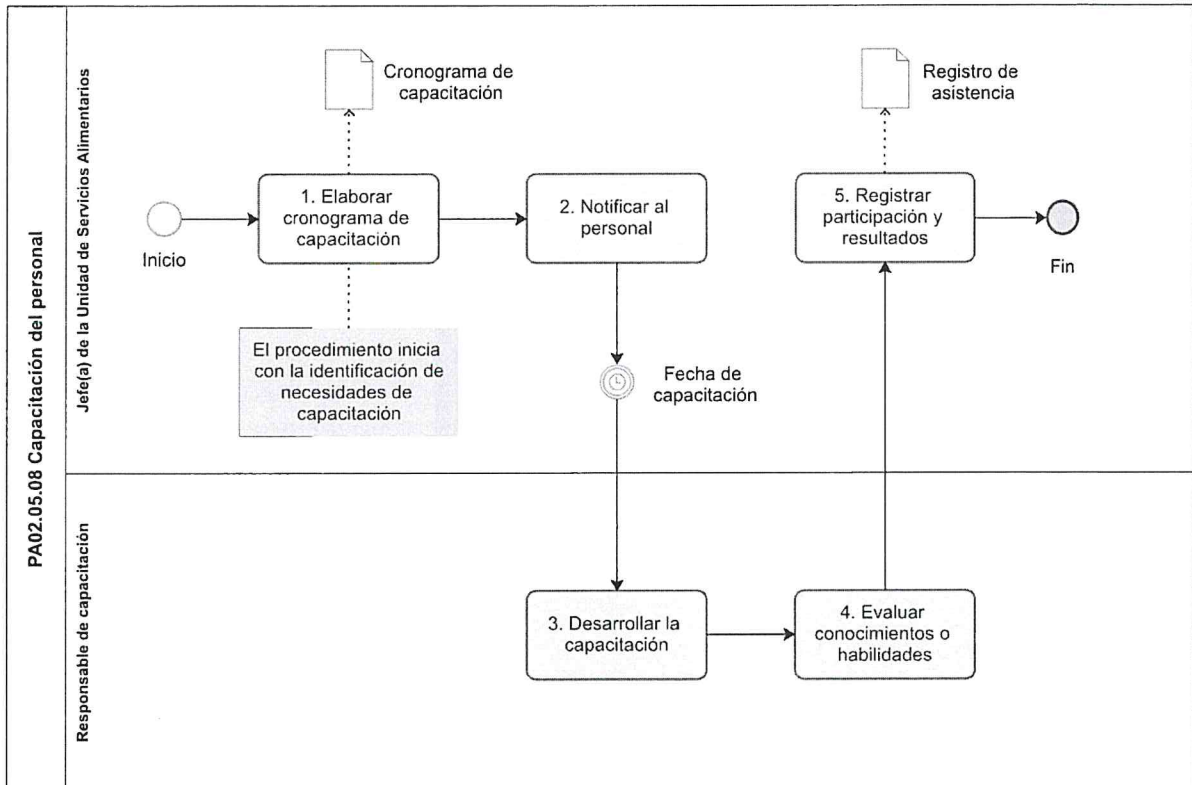


5	<b>Registrar participación y resultados</b> La asistencia del personal a la sesión de capacitación debe estar documentada. Asimismo, cuando corresponda, se debe registrar los resultados de las evaluaciones aplicadas, incluyendo las calificaciones u observaciones relevantes por participante.	Unidad de Servicios Alimentarios	Jefe(a)
Fin del Procedimiento.			
<b>Indicador de desempeño</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Porcentaje de cumplimiento de las capacitaciones programadas.</li><li>• Nivel de eficacia de las capacitaciones recibidas.</li></ul>			
<b>Proceso relacionado</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• PA02.05 Servicio Alimentario.</li></ul>			
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• PA02.05.01 Elaboración de Dosificación y Requerimientos de Insumos para la Atención.</li><li>• PA02.05.02 Recepción de Insumos para la Atención.</li><li>• PA02.05.03 Atención a la Comunidad Universitaria.</li><li>• PA02.05.04 Atención para eventos especiales.</li><li>• PA02.05.06 Gestión de Requerimientos de Bienes y Servicios.</li><li>• PA02.05.07 Gestión de Conformidad de Bienes y Servicios.</li></ul>			
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Cronograma de capacitación.</li><li>• Registro de asistencia.</li></ul>			





### Diagrama de Flujo





**9.6. Proceso Nivel 1 - Servicio de Deportes y Recreación**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1		
<b>Nombre</b>	Servicio de Deportes y Recreación.	<b>Tipo</b>	Apoyo	
<b>Código</b>	PA02.06	<b>Versión</b>	1.1	
<b>Objetivo</b>	Administrar de forma eficaz y eficiente los recursos asignados para la difusión, fomentación y participación de los usuarios en torneos deportivos y recreativas organizadas por la Unidad de Deportes y Recreación.			
<b>Dueño del Proceso</b>	Jefe(a) de la Unidad de Deportes y Recreación.			
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>• Usuarios.</li> </ul>			
ELEMENTOS DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Procesos nivel 2	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• FEDUP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de trabajo anual aprobado de la Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Programación de torneos de la FEDUP.</li> </ul>	PA02.06.01 Servicio Deportivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de los torneos deportivos para docentes y no docentes de la UNE.</li> <li>• Informe de los torneos deportivos para estudiantes de la Sede Central, FACE y EPG.</li> <li>• Informe de talleres deportivos.</li> <li>• Informe de participación en torneos de la FEDUP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de trabajo anual aprobado de la Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>	PA02.06.02 Servicio Recreativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la caminata externa.</li> <li>• Informe de las actividades (Torneo de ping pong).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad Formuladora.</li> <li>• Entidades internas y/o externas.</li> <li>• Unidad de Deportes y Recreación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación del expediente del estudio de prefactibilidad.</li> <li>• Documentos y/o requerimientos.</li> <li>• Actividades programadas.</li> </ul>	PA02.06.03 Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de gestión (Ejecución del Polideportivo).</li> <li>• Documentos y/o requerimientos atendidos.</li> <li>• Informe de actividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entidades internas y/o externas.</li> <li>• Unidad de Deportes y Recreación.</li> </ul>



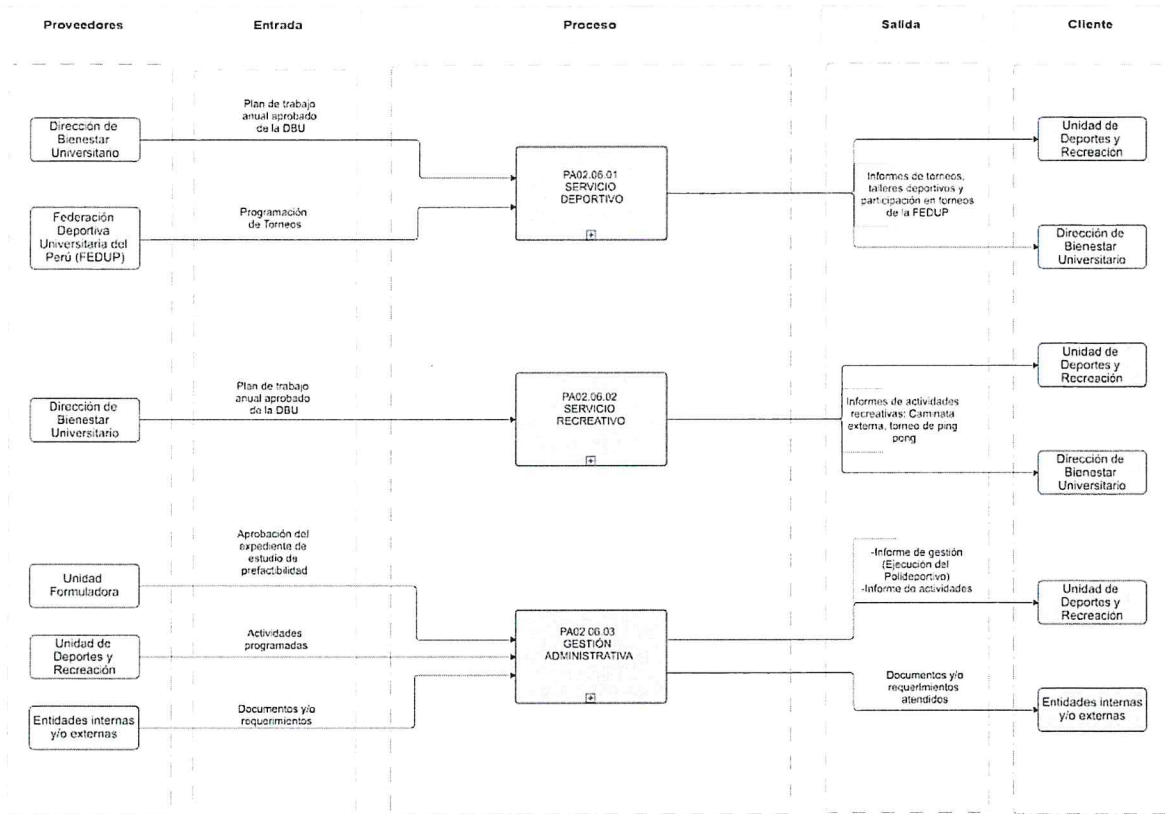


IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO		
Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)	Indicadores de desempeño
<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación de la sustentación de la información recopilada en cada proceso.</li> </ul>	<p><u>Recursos Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Director(a) de la Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>Jefe(a) de la Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>Técnico de la Unidad de Deportes y Recreación.</li> </ul> <p><u>Instalaciones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oficinas administrativas.</li> <li>Sala de reuniones.</li> <li>Mobiliario (Escritorios, sillas, estantes, mesas para reuniones y pizarras).</li> <li>Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet).</li> <li>Servicio de transporte.</li> </ul> <p><u>Sistemas Informáticos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Portales Web.</li> <li>SIGA MEF.</li> <li>CEPLAN.</li> <li>APLICATIVO FEDUP.</li> <li>Suite ofimática.</li> </ul> <p><u>Equipos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Computadora personal.</li> <li>Laptop.</li> <li>Impresora.</li> <li>Escáner.</li> <li>Fotocopiadora.</li> <li>Proyector.</li> <li>Otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de cumplimiento de los procesos en el Servicio de Deportes y Recreación.</li> </ul>





PA02.06 SERVICIO DE DEPORTES Y RECREACIÓN





### 9.6.1. Proceso Nivel 2 - Servicio Deportivo

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 2		
<b>Nombre</b>	Servicio Deportivo.	<b>Tipo</b>	Apoyo	
<b>Código</b>	PA02.06.01	<b>Versión</b>	1.1	
<b>Objetivo</b>	Administrar de forma eficaz y eficiente los recursos asignados para la difusión, fomentación y participación de los usuarios en torneos deportivos organizadas por la Unidad de Deportes y Recreación.			
<b>Dueño del Proceso</b>	Jefe(a) de la Unidad de Deportes y Recreación.			
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>• Usuarios.</li> </ul>			
ELEMENTOS DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Procesos nivel 3	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan de trabajo anual aprobado de la Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>	PA02.06.01.01 Planificación y Despliegue de Torneos Deportivos para Docentes y no docentes de la UNE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informe de los torneos deportivos para docentes y no docentes de la UNE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>▪ Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan de trabajo anual aprobado de la Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>	PA02.06.01.02 Planificación y despliegue de Torneos Deportivos para Estudiantes de la UNE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informe de los torneos deportivos para estudiantes de la Sede Central, FACE y EPG.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>▪ Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan de trabajo anual aprobado de la Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>	PA02.06.01.03 Desarrollo de Talleres Deportivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informe de talleres deportivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>▪ Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ FEDUP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Programación de Torneos de la FEDUP.</li> </ul>	PA02.06.01.04 Participación en Torneos Oficiales de la FEDUP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informe de participación en torneos de la FEDUP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>▪ Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>



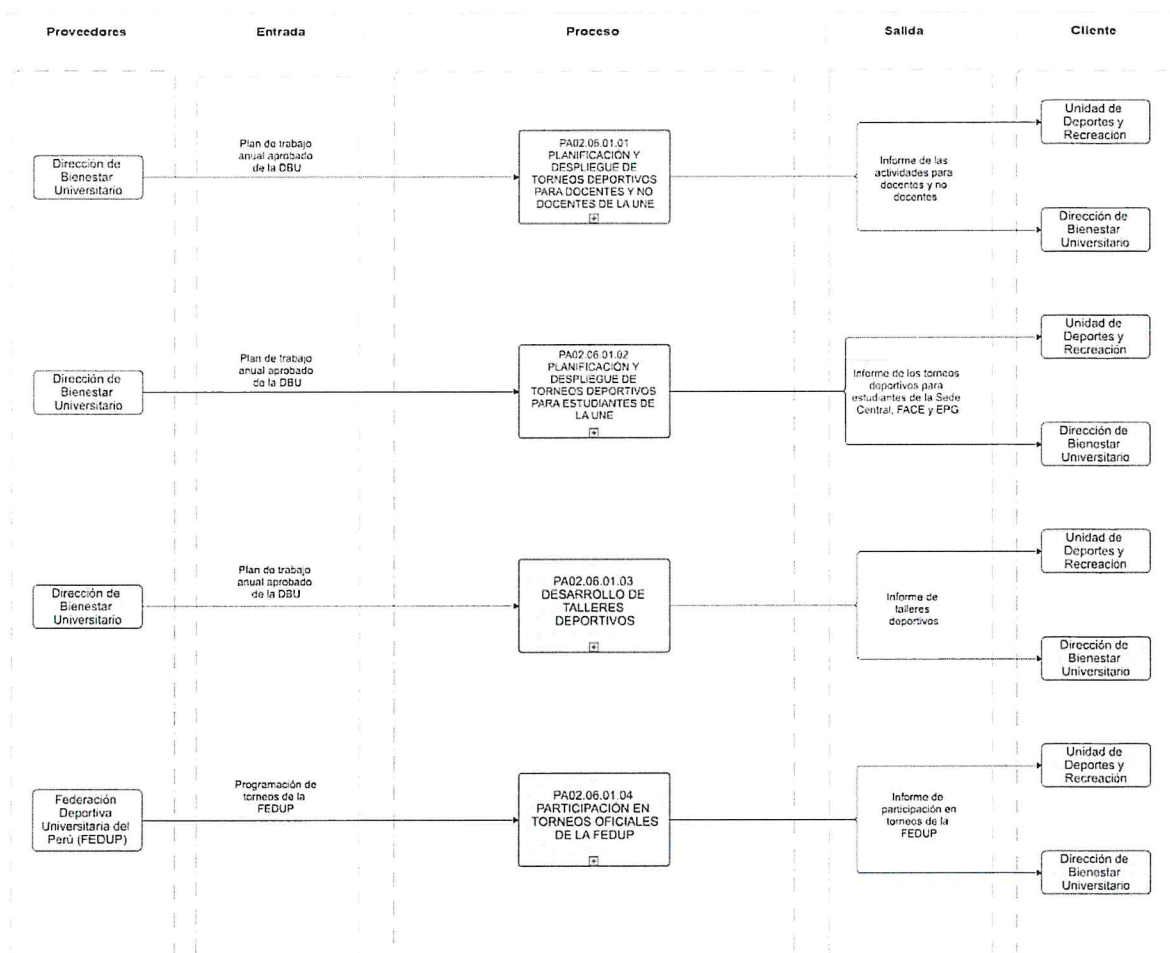


IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO		
Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)	Indicadores de desempeño
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Verificación de la sustentación de la información recopilada en cada proceso.</li><li>▪ Verificación que todos los torneos deportivos se realicen con las medidas de seguridad respectivas.</li><li>▪ Revisión de los informes de las actividades desarrolladas antes de su envío a la Dirección de Bienestar Universitario.</li></ul>	<p><u>Recursos Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Director(a) de la Dirección de Bienestar Universitario.</li><li>▪ Jefe(a) de la Unidad de Deportes y Recreación.</li><li>▪ Técnicos de la Unidad de Deportes y Recreación.</li></ul> <p><u>Instalaciones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Oficinas administrativas.</li><li>▪ Sala de reuniones.</li><li>▪ Mobiliario (Escritorios, sillas, estantes, mesas para reuniones y pizarras).</li><li>▪ Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet).</li><li>▪ Servicio de transporte.</li></ul> <p><u>Sistemas Informáticos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Portales Web.</li><li>▪ SIGA MEF.</li><li>▪ CEPLAN.</li><li>▪ APLICATIVO FEDUP.</li><li>▪ Suite ofimática.</li></ul> <p><u>Equipos</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Computadora personal.</li><li>▪ Laptop.</li><li>▪ Impresora.</li><li>▪ Escáner.</li><li>▪ Fotocopiadora.</li><li>▪ Proyector.</li><li>▪ Otros.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Porcentaje de cumplimiento de los procedimientos en el Servicio Deportivo.</li></ul>






PA02.06.01 SERVICIO DEPORTIVO





**9.6.1.1. Procedimiento - Planificación y despliegue de Torneos Deportivos para Docentes y no docentes de la UNE**

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Planificación y Despliegue de Torneos Deportivos para Docentes y no docentes de la UNE.	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.06.01.01	<b>Versión</b>	1.1
<b>Objetivo</b>	Organizar torneos deportivos para el personal docente y administrativo de la UNE (Sede Central, la Facultad de Ciencias Empresariales y la Escuela de Posgrado de la UNE).		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Deportes y Recreación.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>• Usuarios.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria.</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		





<b>Siglas y definiciones</b>	<b>SIGLAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>DBU:</b> Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• <b>UDyR:</b> Unidad de Deportes y Recreación.</li> </ul>		
	<b>DEFINICIONES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usuarios:</b> Personal docente y no docentes de la UNE.</li> <li>• <b>No docente:</b> Todo personal que no cubre con la categoría docente en la UNE.</li> </ul>		
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Oficina de Bienestar Universitario" a "Dirección de Bienestar Universitario".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
<b>ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas / Insumos</b>	<b>Salidas / Productos</b>	<b>Usuarios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de trabajo anual aprobado de la DBU.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de los torneos deportivos para docentes y no docentes de la UNE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>N°</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Responsable</b>
1	<b>Planificar los torneos deportivos</b> A partir del Plan de Trabajo aprobado por la DBU, los miembros de la UdyR se reúnen para elaborar un plan destinado al desarrollo de los torneos deportivos, estableciendo las actividades y su cronograma de ejecución.  Además, en la reunión se asignan las responsabilidades correspondientes para la realización de cada una de las actividades establecidas.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
2	<b>Enviar la planificación a la DBU</b> Remitir formalmente a la DBU el plan terminado, para su revisión y visto bueno.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
3	<b>Recepcionar solicitudes de participación</b> Con el visto bueno de la DBU se procede a recibir las solicitudes de participación de los usuarios, quienes registran sus solicitudes a través de un formulario de Google que es enviado por la UdyR.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico



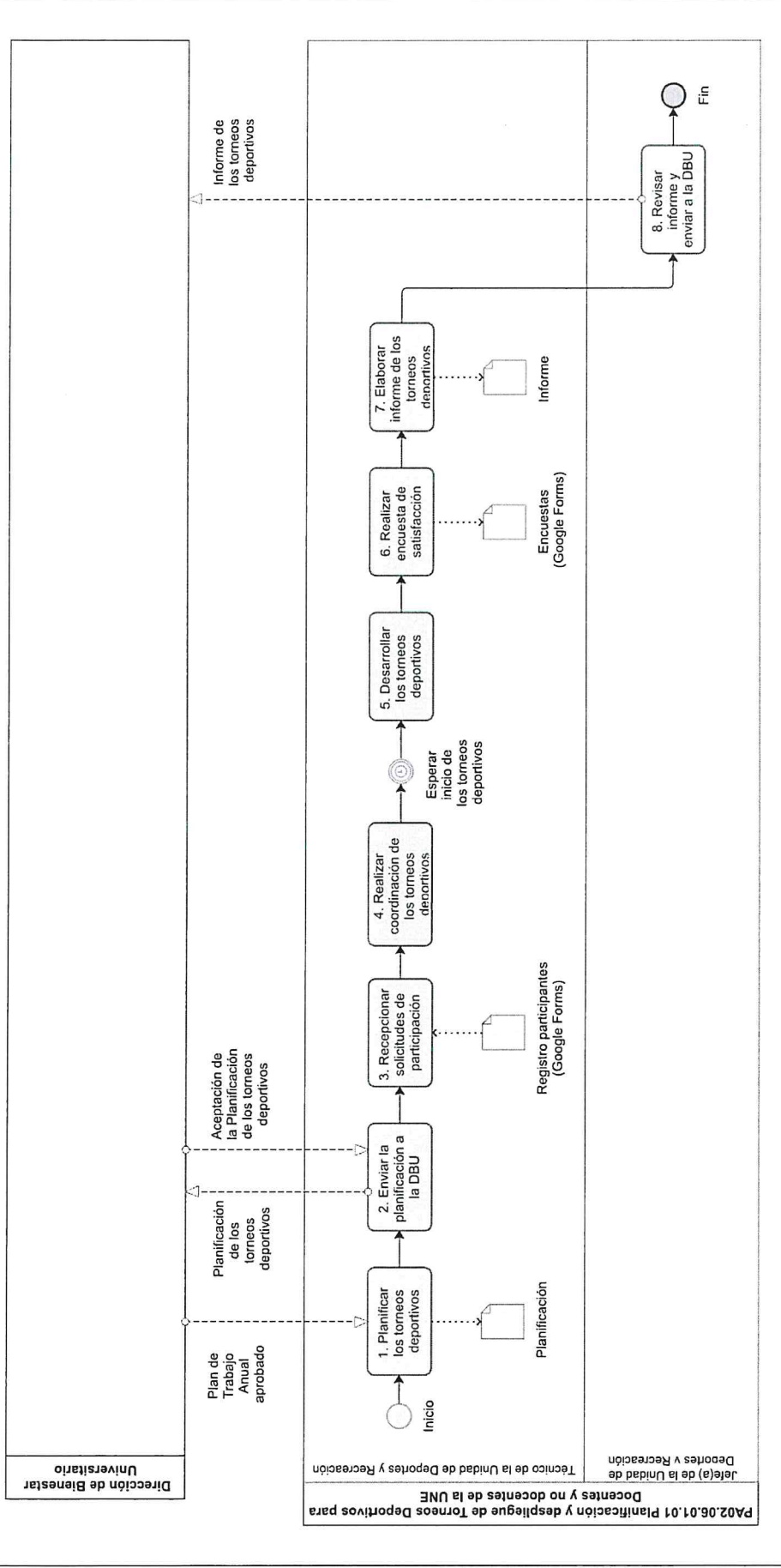


4	<b>Realizar coordinación de los torneos deportivos</b> Una vez recibidas las solicitudes de participación, se reúnen los encargados para tabularlas en base a la planificación realizada. Luego, comunicar a los usuarios registrados a través de un correo electrónico, para dar a conocer el orden de las actividades que se van a desarrollar, las fechas y los lugares en donde se van a realizar estos torneos.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
5	<b>Desarrollar los torneos deportivos</b> Llegada las fechas estipuladas para el desarrollo de los torneos deportivos, realizar el despliegue de la planificación mediante la dirección ordenada de cada una de las actividades, respetando los horarios establecidos y teniendo correctamente habilitados los lugares en donde se van a desarrollar.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
6	<b>Realizar encuesta de satisfacción</b> Al término de los torneos deportivos, enviar a los correos de los usuarios, un formulario de Google que contiene la encuesta de satisfacción, que busca medir el grado de conformidad a las actividades desarrolladas. Asimismo, a través de esta herramienta se busca detectar oportunidades de mejora para el desarrollo de futuros torneos deportivos.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
7	<b>Elaborar informe de los torneos deportivos</b> Con la información recabada en la encuesta y la descripción de las actividades realizadas, se procede a redactar el informe para dejar constancia del trabajo ejecutado. Informe que se remite al Jefe(a) para su revisión.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
8	<b>Revisar informe y enviar a la DBU</b> Recibir y revisar el informe, de ser necesario brindar algunas recomendaciones para el afinamiento del mismo y enviarlo a la DBU para los fines correspondientes	Unidad de Deportes y Recreación	Jefe(a)
Fin del Procedimiento.			
<b>Indicador de desempeño</b>			
• Porcentaje de participantes en los torneos deportivos (docentes y no docentes).			
<b>Proceso relacionado</b>			
• PA02.06.01 Servicio Deportivo.			
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>			
• No aplica.			
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>			
• Formato de Plan de Trabajo. • Registro de participantes. • Formato de encuesta de satisfacción. • Informe de ejecución de las actividades.			





Diagrama de Flujo





### 9.6.1.2. Procedimiento - Planificación y despliegue de Torneos Deportivos para Estudiantes de la UNE

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO		
<b>Nombre</b>	Planificación y despliegue de Torneos Deportivos para Estudiantes de la UNE.	<b>Tipo</b>	Apoyo	
<b>Código</b>	PA02.06.01.02	<b>Versión</b>	1.1	
<b>Objetivo</b>	Organizar torneos deportivos dirigidos a estudiantes de la UNE (Sede Central, la Facultad de Ciencias Empresariales y la Escuela de Posgrado de la UNE).			
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Deportes y Recreación.			
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>Usuarios.</li> </ul>			
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley N° 30220, Ley Universitaria.</li> <li>Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>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.</li> <li>Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>			





<b>Siglas y definiciones</b>	<b>SIGLAS</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>DBU:</b> Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• <b>UDyR:</b> Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>• <b>UNE EGYV:</b> Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• <b>FACE:</b> Facultad de Ciencias Empresariales.</li> <li>• <b>EPG:</b> Escuela de Posgrado.</li> <li>• <b>PTA:</b> Plan de Trabajo Anual.</li> </ul>		
	<b>DEFINICIONES</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usuarios:</b> Estudiantes de la Sede Central, FACE y EPG de la UNE.</li> </ul>		
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Oficina de Bienestar Universitario" a "Dirección de Bienestar Universitario".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
<b>ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas / Insumos</b>	<b>Salidas / Productos</b>	<b>Usuarios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de trabajo anual aprobado de la DBU.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de los torneos deportivos para estudiantes de la Sede Central, FACE y EPG de la UNE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>N°</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Responsable</b>
1	<p><b>Planificar los torneos deportivos</b> A partir del Plan de Trabajo aprobado por la DBU, los miembros de la UDYR se reúnen para elaborar un plan destinado al desarrollo de los torneos deportivos, estableciendo las actividades y su cronograma de ejecución.</p> <p>Además, en la reunión se asignan las responsabilidades correspondientes para la realización de cada una de las actividades establecidas.</p>	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
2	<p><b>Enviar la planificación a la DBU</b> Remitir formalmente a la DBU el plan terminado, para su revisión y visto bueno.</p>	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
3	<p><b>Coordinar las actividades con los responsables</b> Agendar reuniones de trabajo con los responsables de la Sede Central, FACE y EPG de la UNE EGYV, donde se comunica la planificación de las actividades planificadas.</p>	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico





4	<b>Recepcionar solicitudes de participación</b> Recibir las solicitudes de participación de los usuarios, quienes registran sus solicitudes a través de un formulario de Google que es enviado por la UDYR.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
5	<b>Coordinar la programación de los torneos deportivos</b> Recibidas las solicitudes de participación, los encargados se reúnen para tabularlas en base a la planificación realizada, aquí se obtiene el mapa de actividades de la Sede Central, FACE y EPG de la UNE EGYV. Luego, comunicar a los usuarios registrados a través de un correo electrónico, dando a conocer el orden de las actividades que se van a desarrollar, las fechas y los lugares en donde se van a realizar estos torneos.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
6	<b>Desarrollar los torneos deportivos</b> Llegada las fechas estipuladas para el desarrollo de los torneos deportivos, realizar el despliegue de la planificación mediante la dirección ordenada de cada una de las actividades, respetando los horarios establecidos y teniendo correctamente habilitados los lugares en donde se van a desarrollar.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
7	<b>Realizar encuesta de satisfacción</b> Al término de los torneos deportivos se envía, a los correos de los usuarios, un formulario de Google que contiene la encuesta de satisfacción, que busca medir el grado de conformidad a las actividades desarrolladas. Asimismo, a través de esta herramienta se busca detectar oportunidades de mejora para el desarrollo de futuros torneos deportivos.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
8	<b>Elaborar informe de los torneos deportivos</b> Con la información recabada en la encuesta y la descripción de las actividades realizadas, se procede a redactar el informe para dejar constancia del trabajo ejecutado. Informe que se remite al Jefe(a) para su revisión.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
9	<b>Revisar informe y enviar a la DBU</b> Recibir y revisar el informe, de ser necesario brinda algunas recomendaciones para el afinamiento del mismo y enviarlo a la DBU para los fines correspondientes.	Unidad de Deportes y Recreación	Jefe(a)
Fin del Procedimiento.			
<b>Indicador de desempeño</b>			
• Porcentaje de participantes en los torneos deportivos (estudiantes).			
<b>Proceso relacionado</b>			
• PA02.06.01 Servicio Deportivo.			

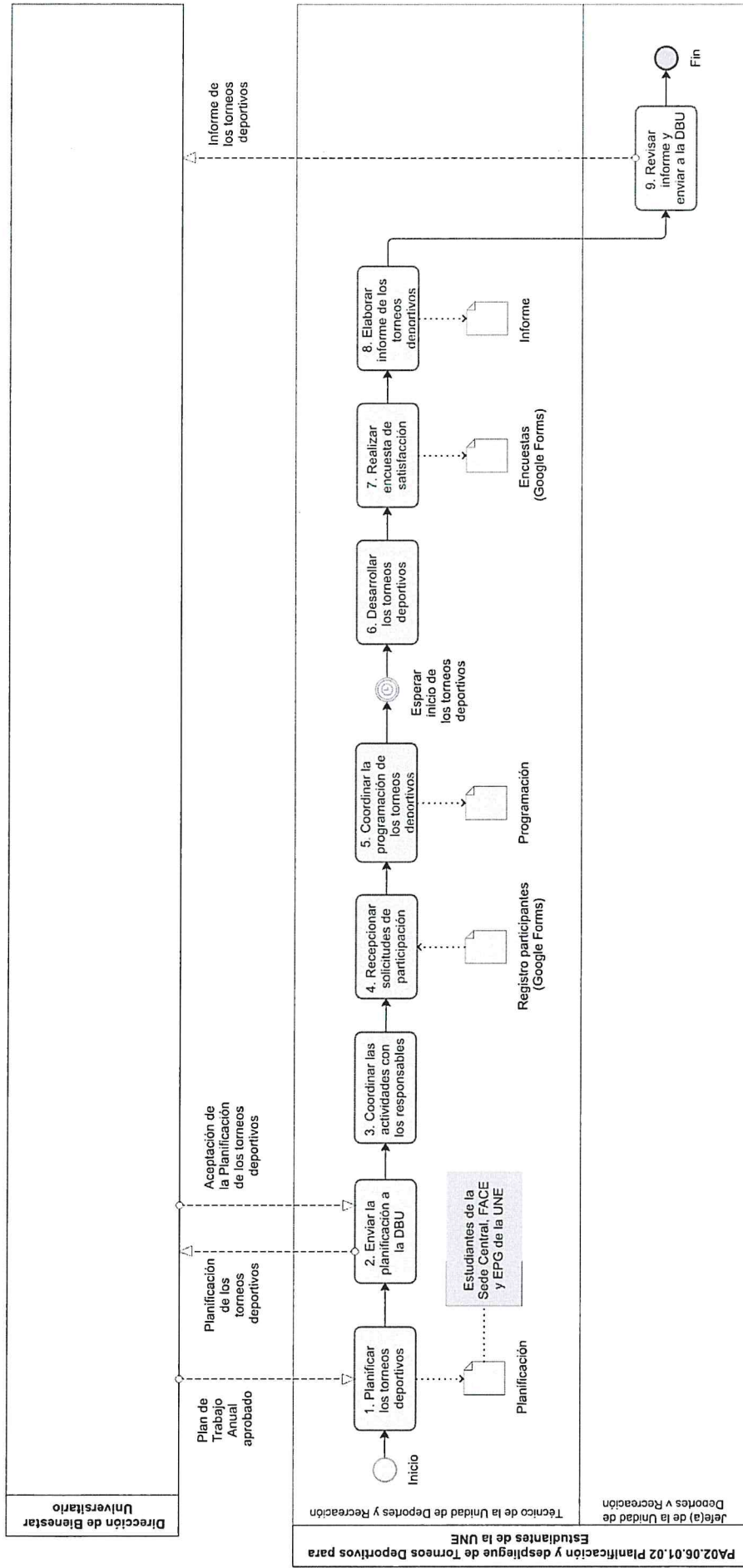




<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• No aplica.</li></ul>
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Formato de Plan de Trabajo.</li><li>• Registro de participantes.</li><li>• Formato de encuesta de satisfacción.</li><li>• Informe de ejecución de las actividades.</li></ul>



Diagrama de Flujo





**9.6.1.3. Procedimiento - Desarrollo de Talleres Deportivos**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Desarrollo de Talleres Deportivos.	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.06.01.03	<b>Versión</b>	1.1
<b>Objetivo</b>	Organizar talleres deportivos para estudiantes de las tres (03) sedes de la UNE.		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Deportes y Recreación.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>• Usuarios.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria.</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		
<b>Siglas y definiciones</b>	<p><b>SIGLAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>DBU:</b> Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• <b>UDyR:</b> Unidad de deportes y Recreación.</li> <li>• <b>TDR:</b> Términos de Referencia.</li> <li>• <b>OS:</b> Orden de servicio.</li> <li>• <b>UNE EGyV:</b> Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle</li> <li>• <b>DIGA:</b> Dirección General de Administración.</li> </ul> <p><b>DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usuarios:</b> Estudiantes de la Sede Central de la UNE, FACE y EPG.</li> </ul>		





CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Oficina de Bienestar Universitario" a "Dirección de Bienestar Universitario".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
• Dirección de Bienestar Universitario.	• Plan de trabajo anual aprobado de la DBU.	• Informe de talleres deportivos.	• Unidad de Deportes y Recreación. • Dirección de Bienestar Universitario.
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
1	<b>Planificar los talleres deportivos</b> A partir del Plan de Trabajo aprobado por la DBU, los miembros de la UDyR se reúnen para elaborar un plan destinado al desarrollo de los torneos deportivos, estableciendo las actividades y su cronograma de ejecución.  Además, durante esta reunión se asignan las responsabilidades correspondientes para la realización de cada una de las actividades establecidas.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
2	<b>Preparar los expedientes para OS de técnicos</b> Preparar el expediente para la contratación de cada técnico por disciplina aprobada para la impartición de cada taller deportivo. Este expediente está compuesto por el TDR elaborado y otros documentos requeridos para la contratación.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
3	<b>Revisar y enviar expedientes</b> Revisar los expedientes, y brindar algún alcance o recomendación a los mismos de ser necesario, para que sean enviados a la DBU, para que el Director(a) ponga su vista bueno.	Unidad de Deportes y Recreación	Jefe(a)
4	<b>Revisar expediente y poner visto bueno</b> Revisar y colocar su visto bueno a los expedientes, que son derivados a la DIGA y la Unidad de Abastecimiento, para la generación de las órdenes de servicio respectiva, permitiendo de esta manera, el desarrollo de los talleres deportivos.	Dirección de Bienestar Universitario	Director(a)
5	<b>Recibir orden de servicio</b> Recibir las ordenes de servicio respectivas, emitidas por la Unidad de Abastecimiento en base a los expedientes revisados por la DIGA.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico





6	<b>Enviar orden de servicio a técnicos deportivos</b> Enviar las órdenes de servicio a los técnicos deportivos a través de un memorándum, para que inicien con su trabajo (ejecución de los talleres deportivos).	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
7	<b>Convocar a talleres deportivos</b> Realizar la convocatoria, para que los usuarios se inscriban a los talleres deportivos que ofrece la UDyR, difundida a través de la página web de la UNE, página de Facebook, por medio de afiches y volantes, entre otros.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
8	<b>Registrar participantes</b> Los participantes se registran para los talleres deportivos a través de un formulario de Google elaborado por la UDyR y publicado en el portal web de la UNE. Obtener del formulario de Google la relación total de usuarios que van a participar en los talleres deportivos, y consolidar la lista.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
9	<b>Desarrollar talleres deportivos</b> Los técnicos deportivos contratados reciben de la UDyR los lineamientos generales para el desarrollo de los talleres deportivos y la lista de usuarios registrados en los mismos. Con los lineamientos y la lista de usuarios, deben ejecutar las actividades que componen el taller deportivo en base a su plan de trabajo.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico Deportivo
10	<b>Presentar informes de talleres deportivos</b> Elaborar sus informes mensuales de los talleres deportivos que tienen a su cargo, donde detallen las actividades que vienen desarrollando.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico Deportivo
11	<b>Tabular informes de talleres deportivos</b> Realizar la tabulación de la información de los informes que le presentaron los técnicos deportivos, para así poder hacer la gestión del pago respectivo.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
12	<b>Elaborar expedientes para pago de técnicos</b> Realizar la preparación de los expedientes para pago mensual de los técnicos deportivos. En estos expedientes se adjuntan la conformidad de servicio y los informes mensuales generados por los técnicos deportivos, para dejar constancia de su trabajo.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
13	<b>Revisar y firmar expedientes</b> Revisar y firma los expedientes para pago de los técnicos deportivos, para enviarlos a la DBU.	Unidad de Deportes y Recreación	Jefe(a)
14	<b>Poner visto bueno y enviar a Unidad de Contabilidad</b> Colocar su visto bueno a los expedientes para su envío a la Unidad de Contabilidad, donde realizan el pago de los técnicos deportivos.	Unidad de Deportes y Recreación	Director(a)



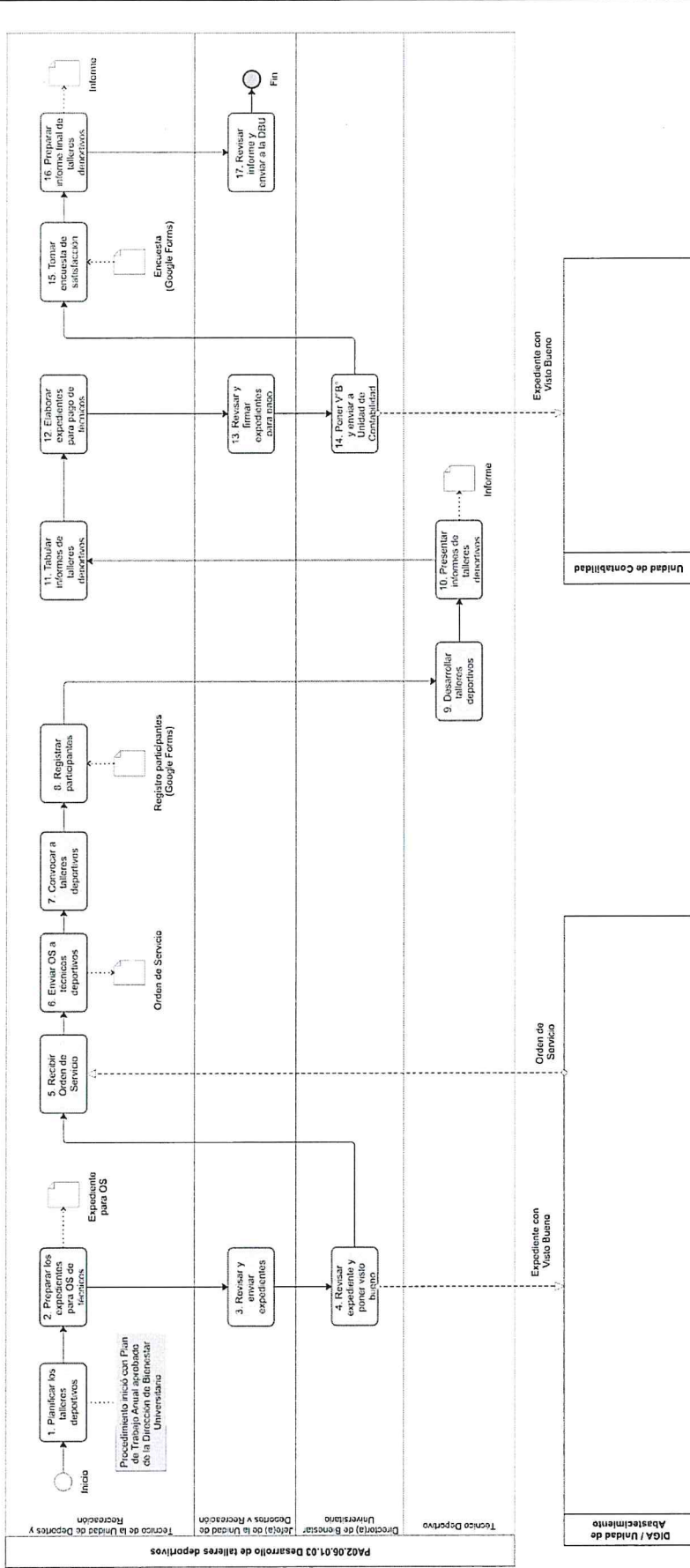


15	<b>Tomar encuesta de satisfacción</b> Al término de los talleres deportivos se envía a los correos de los usuarios, un formulario de Google que contiene la encuesta de satisfacción, la cual busca medir el grado de conformidad a las actividades desarrolladas. Asimismo, a través de esta herramienta se busca detectar oportunidades de mejora para el desarrollo de futuros talleres deportivos.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
16	<b>Preparar informe final de talleres deportivos</b> Al término de cada periodo académico, elaborar el informe final de los talleres deportivos desarrollados y enviarlo al Jefe(a) para su revisión.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
17	<b>Revisar informe y enviar a la DBU</b> Recibir y revisar el informe final, colocar su visto bueno y enviarlo a la DBU para los fines correspondientes.	Unidad de Deportes y Recreación	Jefe(a)
Fin del Procedimiento.			
<b>Indicador de desempeño</b>			
• Porcentaje de estudiantes que completaron los talleres deportivos.			
<b>Proceso relacionado</b>			
• PA02.06.01 Servicio Deportivo.			
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>			
• No aplica.			
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>			
• Formato de Plan de Trabajo. • Términos de referencia (TDR). • Registro de participantes. • Formato de encuesta de satisfacción. • Informe de ejecución de las actividades.			






Diagrama de Flujo





### 9.6.1.4. Procedimiento - Participación en Torneos Oficiales de la FEDUP

		UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		
FICHA DE PROCEDIMIENTO				
<b>Nombre</b>	Participación en Torneos Oficiales de la FEDUP	<b>Tipo</b>	Apoyo	
<b>Código</b>	PA02.06.01.04	<b>Versión</b>	1.1	
<b>Objetivo</b>	Determinar las actividades para el proceso de participación en los torneos deportivos organizados por la FEDUP considerando diferentes disciplinas colectivas e individuales.			
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Deportes y Recreación.			
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>• FEDUP.</li> <li>• Usuarios.</li> </ul>			
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria.</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>			



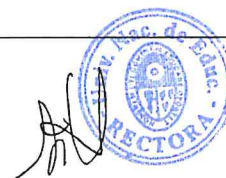


<b>Siglas y definiciones</b>		<p><b>SIGLAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>DBU:</b> Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• <b>UDyR:</b> Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>• <b>UNE EGYV:</b> Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• <b>TDR:</b> Términos de referencia.</li> <li>• <b>FEDUP:</b> Federación Deportiva Universitaria del Perú.</li> </ul> <p><b>DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usuarios:</b> Estudiantes de la Sede Central de la UNE, FACE y EPG.</li> </ul>	
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Oficina de Bienestar Universitario" a "Dirección de Bienestar Universitario".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
<b>ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas / Insumos</b>	<b>Salidas / Productos</b>	<b>Usuarios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Federación Deportiva Universitaria del Perú</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programación anual de torneos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de participación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Deportes y Recreación</li> <li>• Dirección de Bienestar Universitario</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>N°</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Responsable</b>
1	<p><b>Recepcionar programación anual</b> Solicitar y/o recibir la programación anual de la FEDUP. Con esta programación, se inician las gestiones respectivas para la participación de los usuarios.</p>	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
2	<p><b>Preparar expediente para participación</b> Preparar el expediente para la participación de los usuarios en los torneos de la FEDUP. Expediente que contiene: La programación de la FEDUP, Invitación a la participación en los torneos, TDR y cuadro de necesidades.</p>	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
3	<p><b>Aprobar expediente para participación</b> Revisar y aprobar el expediente, para ser enviado a la DBU.</p>	Unidad de Deportes y Recreación	Jefe(a)
4	<p><b>Poner visto bueno a expediente y enviar a la DIGA</b> Revisar el expediente para la participación en los torneos de la FEDUP y colocar su visto bueno para que sea enviado a la DIGA y continúe el trámite para la participación.</p>	Unidad de Deportes y Recreación	Director(a)





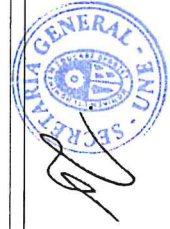
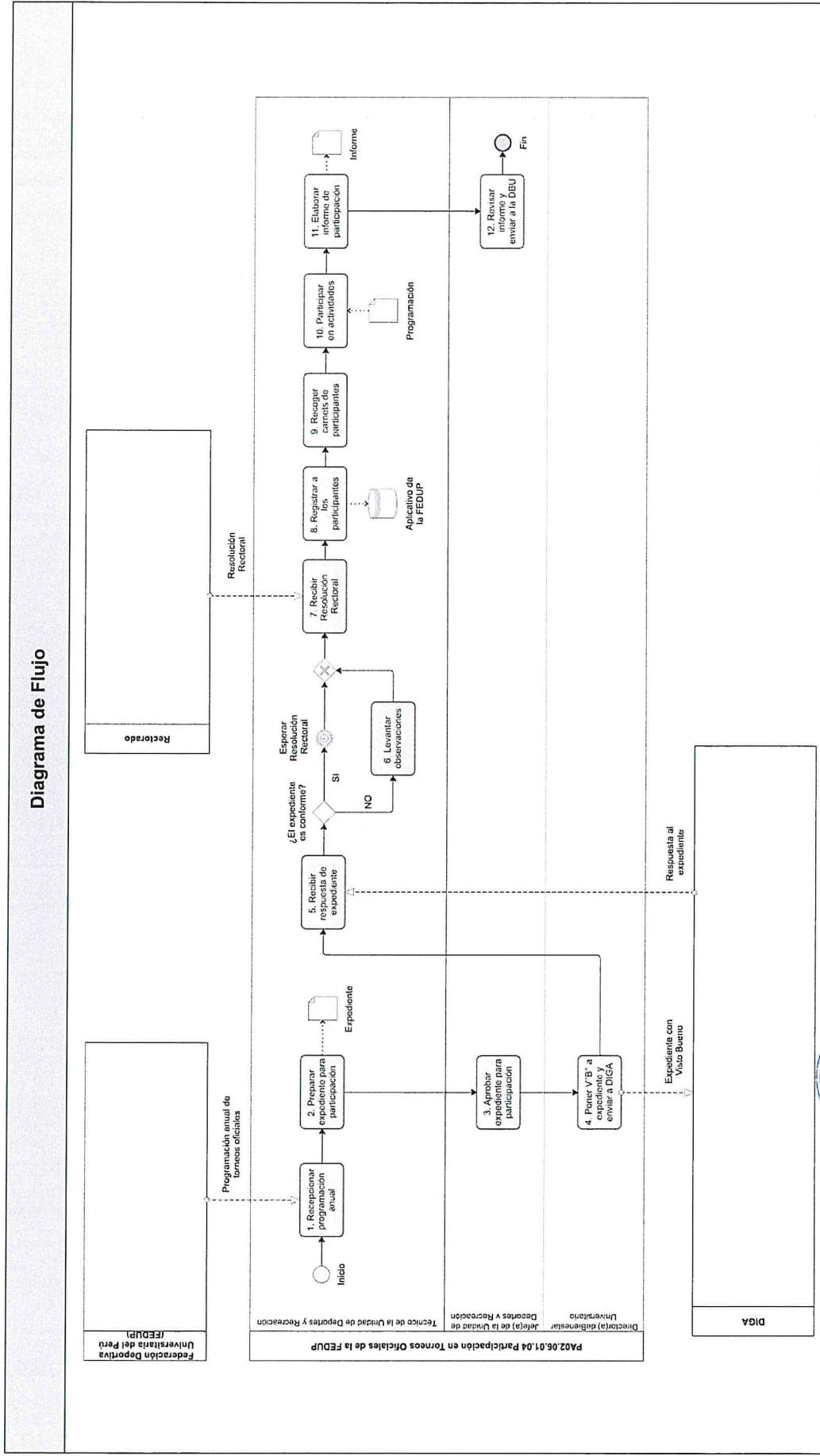
5	<b>Recibir respuesta de expediente</b> Recibir la respuesta del expediente y en base a la naturaleza de la misma continua con las gestiones.  <b>¿El expediente es conforme?</b> Si, ir a la actividad N°7 No, ir a la actividad N° 6	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
6	<b>Levantar observaciones</b> En coordinación con el Jefe(a), debe absolver las observaciones para que el expediente pueda ser procesado, que culmina con la emisión de la resolución rectoral que aprueba la participación de la UNE EGYV en los torneos de la FEDUP.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
7	<b>Recibir Resolución Rectoral</b> Recibir la Resolución Rectoral que aprueba la participación de la UNE EGYV en los torneos de la FEDUP. Con la Resolución Rectoral recibida, realizar el seguimiento a la acción de cumplimiento de las Oficinas y Unidades involucradas, para que la UNE EGYV participe en los torneos oficiales de la FEDUP.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
8	<b>Registrar a los participantes</b> Luego del cumplimiento de las disposiciones contempladas en la Resolución Rectoral emitida, realizar el registro de los participantes en el aplicativo de la FEDUP.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
9	<b>Recoger carnets de participantes</b> Con el registro en el aplicativo de los participantes, coordinar con los representantes de la FEDUP para el recojo de los carnets en las instalaciones de la FEDUP.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
10	<b>Participar en actividades</b> Entregar los carnets a los participantes y coordinar su participación en los torneos de la FEDUP, haciendo el seguimiento respectivo a cada evento y colaborando con los participantes en lo que necesiten para que su participación sea óptima.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
11	<b>Elaborar informe de participación</b> Al término del torneo, el técnico elabora el informe de participación para dejar constancia de las actividades en las que se involucraron los participantes.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
12	<b>Revisar informe y enviar a la DBU</b> El Jefe(a) revisa el informe preparado, y brinda algunas recomendaciones de ser necesario, para luego enviar el informe a la DBU.	Unidad de Deportes y Recreación	Jefe(a)
Fin del Procedimiento.			
<b>Indicador de desempeño</b>			
• Porcentaje de disciplinas en las que se participó.			





<b>Proceso relacionado</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• PA02.06.01 Servicio Deportivo.</li></ul>
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• No aplica.</li></ul>
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Programación de la FEDUP.</li><li>• Registro de participantes.</li><li>• Informe de ejecución de las actividades.</li></ul>







**9.6.2. Proceso Nivel 2 - Servicio Recreativo**

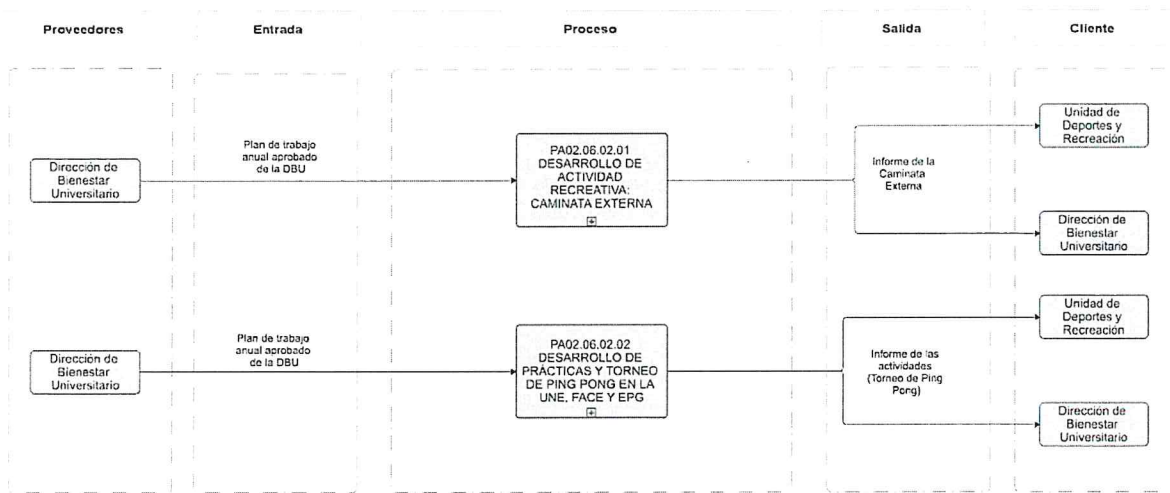
UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 2		
<b>Nombre</b>	Servicio Recreativo.	<b>Tipo</b>	Apoyo	
<b>Código</b>	PA02.06.02	<b>Versión</b>	1.1	
<b>Objetivo</b>	Administrar de forma eficaz y eficiente los recursos asignados en la difusión, fomentación y participación de los usuarios en actividades recreativas organizadas por la Unidad de Deportes y Recreación.			
<b>Dueño del Proceso</b>	Jefe(a) de la Unidad de Deportes y Recreación.			
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>Usuarios.</li> </ul>			
ELEMENTOS DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Procesos nivel 3	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de trabajo anual aprobado de la Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>	PA02.06.02.01 Desarrollo de Actividad Recreativa: Caminata Externa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de la Caminata Externa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de trabajo anual aprobado de la Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>	PA02.06.02.02 Desarrollo de Prácticas y Torneo de Ping Pong en la UNE, FACE y EPG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de las actividades (Torneo de Ping Pong).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
Controles o Inspecciones		Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)		Indicadores de desempeño
<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación de la sustentación de la información recopilada en cada proceso.</li> <li>Verificación que todas las actividades recreativas se realicen con las medidas de seguridad respectivas.</li> <li>Revisión de los informes de las actividades desarrolladas antes de su envío a la Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>		<u>Recursos Humanos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Director(a) de la Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>Jefe(a) de la Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>Técnico de la Unidad de Deportes y Recreación.</li> </ul> <u>Instalaciones:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oficinas administrativas.</li> <li>Sala de reuniones.</li> <li>Mobiliario (Escritorios, sillas, estantes, mesas para reuniones y pizarras).</li> <li>Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet).</li> <li>Servicio de transporte.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de cumplimiento de los procedimientos en el Servicio Recreativo.</li> </ul>






	<p><b>Sistemas Informáticos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Portales Web.</li><li>▪ SIGA MEF.</li><li>▪ CEPLAN.</li><li>▪ APLICATIVO FEDUP.</li><li>▪ Suite ofimática.</li></ul> <p><b>Equipos</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Computadora personal.</li><li>▪ Laptop.</li><li>▪ Impresora.</li><li>▪ Escáner.</li><li>▪ Fotocopiadora.</li><li>▪ Proyector.</li><li>▪ Otros.</li></ul>	
--	--	--

PA02.06.02 SERVICIO RECREATIVO





### 9.6.2.1. Procedimiento - Desarrollo de la Actividad Recreativa: Caminata Externa

		UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Desarrollo de la Actividad Recreativa : Caminata Externa.	<b>Tipo</b>	Apoyo		
<b>Código</b>	PA02.06.02.01	<b>Versión</b>	1.1		
<b>Objetivo</b>	Determinar actividades para el proceso de esparcimientos de los usuarios.				
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Deportes y Recreación.				
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>• Usuarios.</li> </ul>				
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria.</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>				
<b>Siglas y definiciones</b>	<p><b>SIGLAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>DBU:</b> Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• <b>UDyR:</b> Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>• <b>UNE EGyV:</b> Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> </ul> <p><b>DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usuarios:</b> Estudiantes de la Sede Central de la UNE, de la FACE y EPG, docentes y no docentes.</li> <li>• <b>No docente:</b> Todo personal que no cubre con la categoría docente en la UNE.</li> </ul>				





CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Oficina de Bienestar Universitario" a "Dirección de Bienestar Universitario".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
• Dirección de Bienestar Universitario.	• Plan de trabajo anual aprobado.	• Informe de la Caminata Externa.	• Unidad de Deportes y Recreación. • Dirección de Bienestar Universitario.
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
1	<b>Planificar la actividad de esparcimiento</b> A partir del Plan de Trabajo aprobado por la DBU, los miembros de la UDyR se reúnen para elaborar un plan destinado al desarrollo de las actividades de esparcimiento, estableciendo las actividades y su cronograma de ejecución.  Además, en la reunión se asignan las responsabilidades correspondientes para la realización de cada una de las actividades establecidas.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
2	<b>Revisar planificación</b> Revisar y colocar su visto bueno al plan elaborado, y enviarlo al Director(a) de la DBU. De ser el caso, brinda algunas recomendaciones para incluirlas en el plan previo a su envío.	Unidad de Deportes y Recreación	Jefe(a)
3	<b>Aprobar la planificación</b> Recibir y aprobar el plan para que se pueda ejecutar.	Dirección de Bienestar Universitario	Director(a)
4	<b>Difundir la actividad</b> Para que los usuarios participen, realizar la difusión de la actividad de esparcimiento mediante la página web de la UNE EGYV, página de Facebook, por medio de afiches y volantes, entre otros.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
5	<b>Coordinar la ruta de la caminata externa</b> Previo a la actividad, realizar la coordinación con la policía nacional, el cuerpo de serenazgo y el equipo asistencial (este equipo está constituido por los profesionales de la UNE EGYV y de la Municipalidad de Lurigancho), para que la actividad de esparcimiento se desarrolle con todas las medidas de seguridad posible.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico



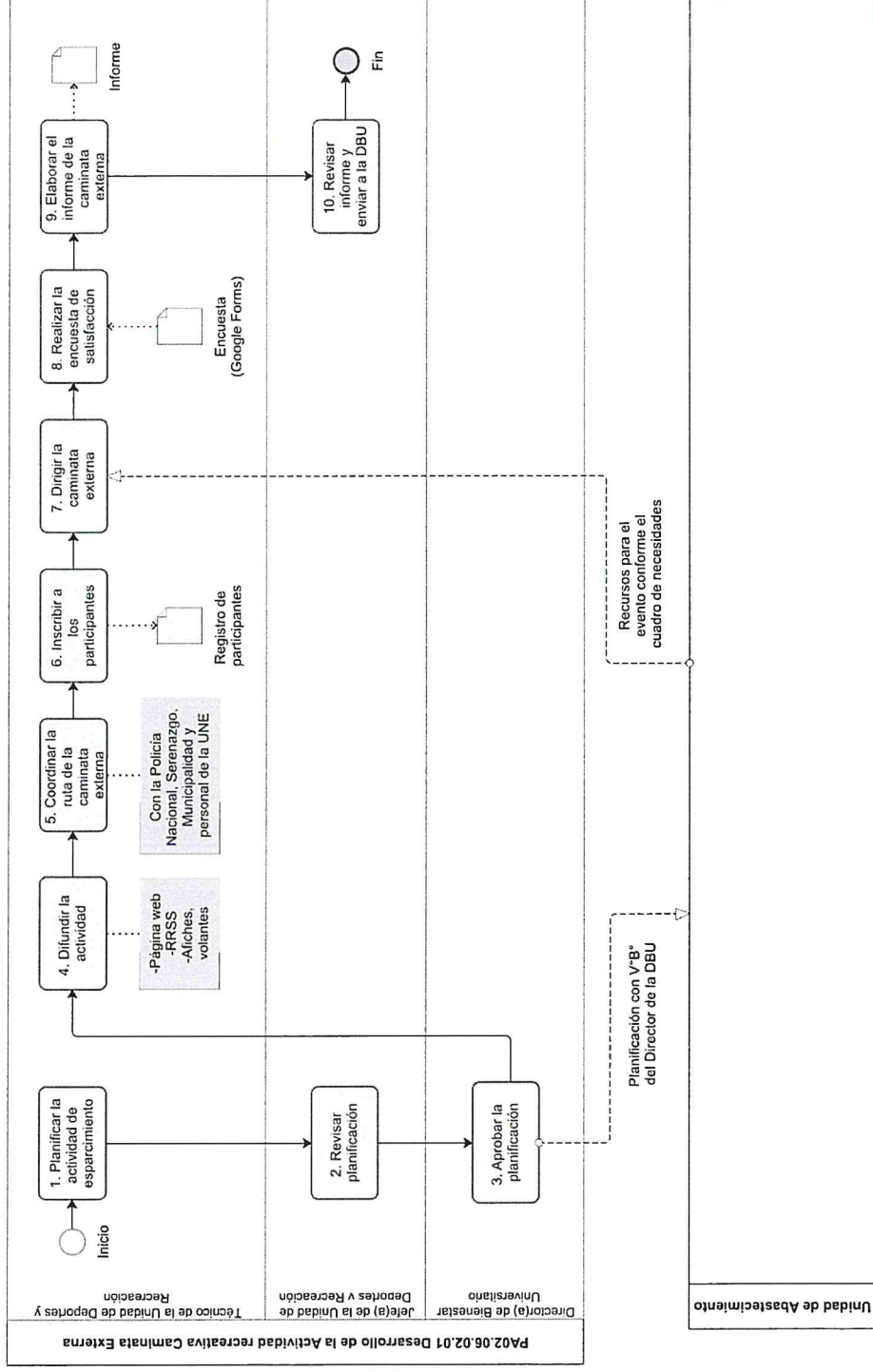


6	<b>Inscribir a los participantes</b> Realizar el registro general de las personas que van a participar en la actividad, para la entrega de los gorros, polos y rehidratantes solicitados con anterioridad en el cuadro de necesidades.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
7	<b>Dirigir la caminata externa</b> Junto con el Jefe(a), velar por la correcta ejecución de la planificación y guiar a los usuarios en la ruta establecida desde el punto de partida, respetando las normas de tránsito, para así evitar que ocurran accidentes y llegar al punto final de la caminata sin percances.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
8	<b>Realizar la encuesta de satisfacción</b> Al término de la actividad de esparcimiento, enviar a los correos de los usuarios, un formulario de Google que contiene la encuesta de satisfacción, que busca medir el grado de conformidad que los usuarios le dan a la actividad desarrollada. Asimismo, a través de esta herramienta se busca detectar oportunidades de mejora para el desarrollo de futuras actividades de esparcimiento.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
9	<b>Elaborar el informe de la caminata externa</b> Con la información de la encuesta, realizar el informe de la actividad de esparcimiento donde se explica el detalle de lo desarrollado y lo envía al Jefe(a) para su revisión.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
10	<b>Revisar informe y enviar a la DBU</b> Recibir y revisar el informe final, para colocar su visto bueno y enviarlo a la DBU para los fines correspondientes.	Unidad de Deportes y Recreación	Jefe(a)
Fin del Procedimiento.			
<b>Indicador de desempeño</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Porcentaje de participantes en las caminatas externas.</li></ul>			
<b>Proceso relacionado</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• PA02.06.01 Servicio Deportivo.</li></ul>			
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• No aplica.</li></ul>			
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Formato de Plan de Trabajo.</li><li>• Registro de participantes.</li><li>• Formato de encuesta de satisfacción.</li><li>• Informe de ejecución de las actividades.</li></ul>			






Diagrama de Flujo





**9.6.2.2. Procedimiento - Desarrollo de Prácticas y Torneo de Ping Pong en la UNE, FACE Y EPG.**

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO		
<b>Nombre</b>	Desarrollo de Prácticas y Torneo de Ping Pong en la UNE, FACE y EPG.	<b>Tipo</b>	Apoyo	
<b>Código</b>	PA02.06.02.02	<b>Versión</b>	1.1	
<b>Objetivo</b>	Determinar torneos deportivos-recreativos para los usuarios.			
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Deportes y Recreación.			
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>• Usuarios.</li> </ul>			
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria.</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>			
<b>Siglas y definiciones</b>	<p><b>SIGLAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>DBU:</b> Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• <b>UDyR:</b> Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>• <b>UNE EGYV:</b> Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> </ul> <p><b>DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usuarios:</b> Estudiantes de la Sede Central de la UNE, FACE y EPG.</li> </ul>			





CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Oficina de Bienestar Universitario" a "Dirección de Bienestar Universitario".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de trabajo anual aprobado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de las actividades (Torneo de Ping Pong).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
1	<p><b>Planificar la actividad recreativa</b> A partir del Plan de Trabajo aprobado por la DBU, los miembros de la UDYR se reúnen para elaborar un plan destinado al desarrollo de las actividades de esparcimiento, estableciendo las actividades y su cronograma de ejecución.</p> <p>Además, en esta reunión se asignan las responsabilidades correspondientes para la realización de cada una de las actividades establecidas.</p>	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
2	<p><b>Difundir la actividad recreativa</b> Para que los usuarios participen, realizar la difusión de la actividad de esparcimiento mediante la página web de la UNE EGyV, página de Facebook, por medio de afiches, volantes y entre otros.</p>	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
3	<p><b>Registrar participantes</b> Realizar la inscripción de cada usuario que desee participar. Las inscripciones son importantes porque de allí se obtiene la información necesaria para conocer la acogida que tuvo el evento por los usuarios.</p>	Dirección de Bienestar Universitario	Técnico
4	<p><b>Desarrollar la actividad recreativa</b> Ejecutar ordenadamente las actividades, asegurando que los lugares donde los usuarios van a participar estén correctamente habilitados y se respete la aplicación de las medidas de seguridad correspondientes.</p>	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico



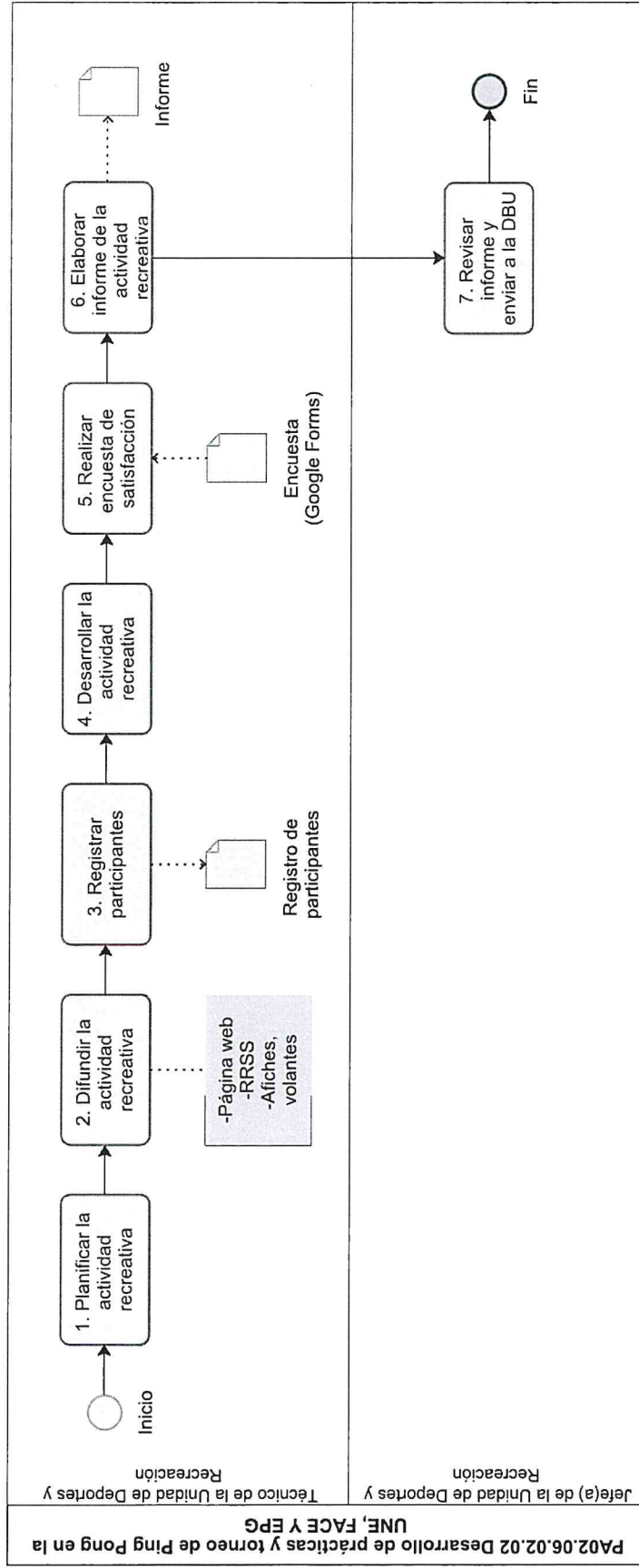


5	<b>Realizar encuesta de satisfacción</b> Al término de la actividad de esparcimiento, enviar a los correos de los usuarios, un formulario de Google que contiene la encuesta de satisfacción, que busca medir el grado de conformidad que le dan los usuarios a la actividad desarrollada. Asimismo, a través de esta herramienta se busca detectar oportunidades de mejora para el desarrollo de futuras actividades de esparcimiento.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
6	<b>Elaborar informe de la actividad recreativa</b> Con la información de la encuesta, realizar el informe de la actividad de esparcimiento, donde se explica el detalle de lo desarrollado y lo envía al Jefe(a) para su revisión.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
7	<b>Revisar informe y enviar a la DBU</b> Revisar el informe elaborado, y de ser el caso brinda algunas recomendaciones al mismo antes de colocar su visto bueno y enviarlo al Director(a) de la DBU para los fines correspondientes.	Unidad de Deportes y Recreación	Jefe(a)
Fin del Procedimiento			
<b>Indicador de desempeño</b>			
• Porcentaje de participantes en los torneos de ping pong.			
<b>Proceso relacionado</b>			
• PA02.06.01 Servicio Deportivo.			
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>			
• No aplica.			
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>			
• Formato de Plan de Trabajo. • Registro de participantes. • Formato de encuesta de satisfacción. • Informe de ejecución de las actividades.			





Diagrama de Flujo



**9.6.3. Proceso Nivel 2 - Gestión Administrativa**

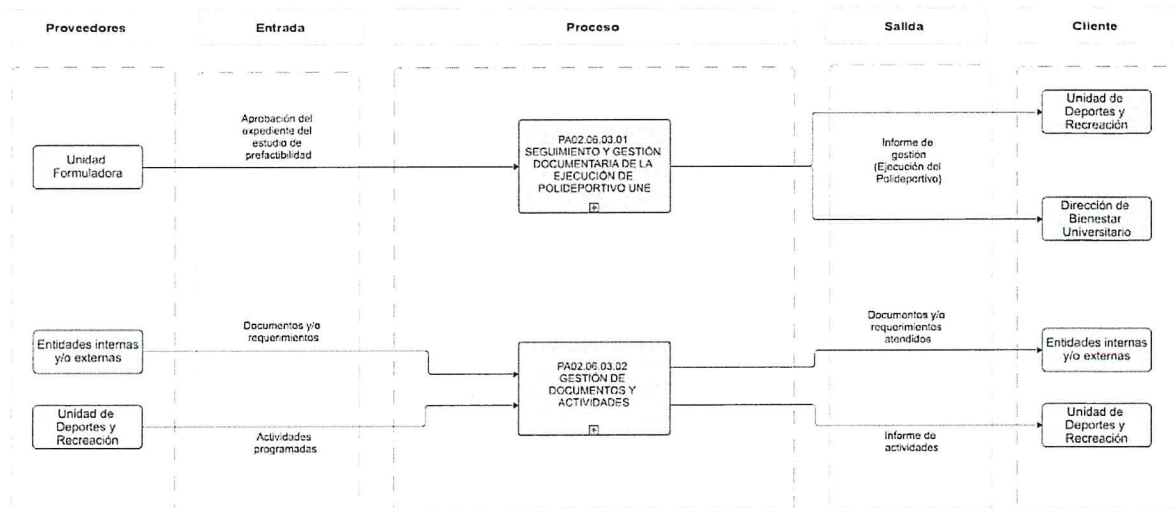
UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 2		
<b>Nombre</b>	Gestión Administrativa.	<b>Tipo</b>	Apoyo	
<b>Código</b>	PA02.06.03	<b>Versión</b>	1.1	
<b>Objetivo</b>	Gestionar de manera eficaz y eficiente cada uno de los trámites administrativos de la Unidad de Deportes y Recreación.			
<b>Dueño del Proceso</b>	Jefe(a) de la Unidad de Deportes y Recreación.			
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>• Usuarios.</li> </ul>			
ELEMENTOS DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Procesos nivel 3	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad Formuladora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación del expediente del estudio de prefactibilidad.</li> </ul>	PA02.06.03.01 Seguimiento y Control en Ejecución del Polideportivo UNE	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informe de gestión (Ejecución del Polideportivo).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>▪ Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entidades internas y/o externas.</li> <li>▪ Unidad de Deportes y Recreación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos y/o requerimientos.</li> <li>• Actividades programadas.</li> </ul>	PA02.06.03.02 Gestión de Documentos y Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documentos y/o requerimientos atendidos.</li> <li>▪ Informe de actividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entidades internas y/o externas.</li> <li>▪ Unidad de Deportes y Recreación.</li> </ul>
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)		Indicadores de desempeño	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificación de la sustentación de la información recopilada en cada proceso.</li> <li>▪ Controlar que todas las cosas se encuentren en orden dentro de la Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>▪ Análisis y seguimiento a la ejecución de la construcción del Polideportivo.</li> <li>▪ Revisión de los informes de las actividades desarrolladas antes de su envío a la DBU.</li> </ul>	<u>Recursos Humanos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director(a) de la Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>▪ Jefe(a) de la Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>▪ Técnico de la Unidad de Deportes y Recreación.</li> </ul> <u>Instalaciones:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficinas administrativas</li> <li>▪ Sala de reuniones.</li> <li>▪ Mobiliario (Escritorios, sillas, estantes, mesas para reuniones y pizarras).</li> <li>▪ Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet).</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentaje de cumplimiento de los procedimientos en la Gestión Administrativa.</li> </ul>	





	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Servicio de transporte.</li></ul> <p><u>Sistemas Informáticos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Portales Web.</li><li>▪ SIGA MEF.</li><li>▪ CEPLAN.</li><li>▪ APLICATIVO FEDUP.</li><li>▪ Suite ofimática.</li></ul> <p><u>Equipos</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Computadora personal.</li><li>▪ Laptop.</li><li>▪ Impresora.</li><li>▪ Escáner.</li><li>▪ Fotocopiadora.</li><li>▪ Proyector.</li><li>▪ Otros.</li></ul>	
--	--	--

PA02.06.03 GESTIÓN ADMINISTRATIVA





### 9.6.3.1. Procedimiento - Seguimiento y Control en Ejecución del Polideportivo UNE

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Seguimiento y Control en Ejecución del Polideportivo UNE.	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.06.03.01	<b>Versión</b>	1.1
<b>Objetivo</b>	Definir las actividades para el seguimiento y control en la ejecución del expediente técnico y la construcción del Polideportivo UNE.		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Deportes y Recreación.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>• Unidad Formuladora.</li> <li>• Unidad Ejecutora de Inversiones.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria.</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		
<b>Siglas y definiciones</b>	<p><b>SIGLAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>DBU:</b> Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• <b>UEI:</b> Unidad Ejecutora de Inversiones.</li> </ul> <p><b>DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No aplica.</li> </ul>		





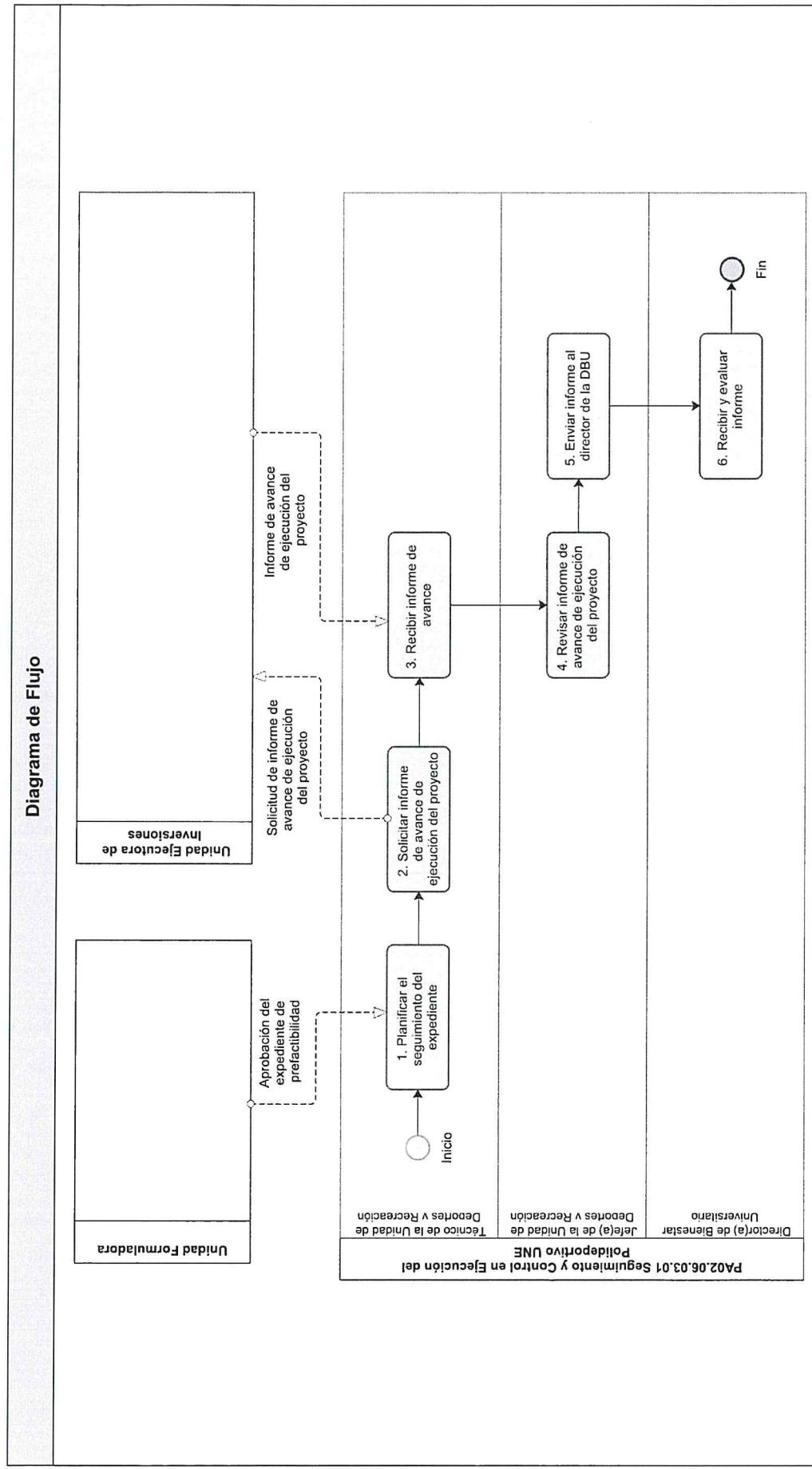
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Oficina de Bienestar Universitario" a "Dirección de Bienestar Universitario".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
• Unidad Formuladora.	• Aprobación del expediente del estudio de prefactibilidad.	• Informe de gestión (Ejecución del Polideportivo).	• Unidad de Deportes y Recreación. • Dirección de Bienestar Universitario.
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
La actividad proviene de la necesidad de realizar el seguimiento al expediente de prefactibilidad aprobado por la Unidad Formuladora (UF) para construcción del polideportivo UNE.			
1	<b>Planificar el seguimiento del expediente</b> Definir las acciones, a fin de cumplir con el seguimiento de lo indicado en el expediente para la construcción del Polideportivo.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
2	<b>Solicitar informe de avance de ejecución del proyecto</b> Solicitar los avances de la ejecución del proyecto a la UEI para conocer el estatus del mismo.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
3	<b>Recibir informe de avance</b> Recibir el estatus de ejecución del proyecto solicitado.	Dirección de Bienestar Universitario	Técnico
4	<b>Revisar informe de avance de ejecución del proyecto</b> Revisar el informe del avance y planificar las acciones para que el proyecto continúe con la ruta programada de ejecución.	Unidad de Deportes y Recreación	Jefe(a)
5	<b>Enviar informe al Director(a) de la DBU</b> Enviar el informe del avance al Director(a) de la DBU.	Unidad de Deportes y Recreación	Jefe(a)
6	<b>Recibir y evaluar informe</b> Recibir y evaluar el informe para los fines pertinentes.	Dirección de Bienestar Universitario	Director(a)





Fin del Procedimiento.
<b>Indicador de desempeño</b>
• Porcentaje de avance en la Ejecución de Polideportivo UNE.
<b>Proceso relacionado</b>
• PA02.06.01 Servicio Deportivo.
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>
• No aplica.
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>
• Informe de ejecución de las actividades.







**9.6.3.2. Procedimiento - Gestión Administrativa y Documental**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Gestión Administrativa y Documental.	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.06.03.02	<b>Versión</b>	1.1
<b>Objetivo</b>	Determinar actividades de gestión administrativa.		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Jefe(a) de la Unidad de Deportes y Recreación.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>• Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>• Unidades Académicas y Administrativas de la UNE.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30220, Ley Universitaria.</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		
<b>Siglas y definiciones</b>	<p><b>SIGLAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>UDyR:</b> Unidad de Deportes y Recreación.</li> <li>• <b>UNE EGyV:</b> Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• <b>FEDUD:</b> Federación Deportiva Universitaria del Perú.</li> </ul> <p><b>DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Entidades internas y/o externas:</b> Corresponde a las Facultades, Unidades de la Organización u Organización externa a la UNE (FEDUP, etc.).</li> </ul>		





CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Oficina de Bienestar Universitario" a "Dirección de Bienestar Universitario".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entidades internas y/o externas.</li> <li>Unidad de Deportes y Recreación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos y/o requerimientos.</li> <li>Actividades programadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos y/o requerimientos atendidos.</li> <li>Informe de actividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entidades internas y/o externas.</li> <li>Unidad de Deportes y Recreación.</li> </ul>
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
1	<b>Organizar agenda de trabajo de la UDYR</b> En base a las actividades programadas y las que se vayan presentando en el camino, organizar el itinerario correspondiente para que puedan ser desarrolladas.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
2	<b>Ejecutar actividades según agenda</b> En coordinación con el Jefe(a), desarrollar las actividades programadas en la agenda de trabajo. Estas incluyen la planificación y ejecución de talleres, torneos deportivos, actividades recreativas, control de los activos de la Unidad (como uniformes y útiles de escritorio), además de otras tareas que correspondan a su ámbito de acción. Asimismo, brindar información al Jefe(a) sobre el estado de las actividades en ejecución.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
3	<b>Recepcionar documentos y/o requerimientos</b> Recibir los documentos y/o requerimientos que llegan para su atención respectiva. Estos se ordenan para su atención por orden de llegada y también por prioridad.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
4	<b>Atender documentos y/o requerimientos</b> En base a la naturaleza de lo solicitado, atender o derivar a la jefatura, documentos y/o requerimientos que son atendidos con la respuesta que genere el técnico y el Jefe(a) a.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
5	<b>Enviar respuesta de documentos y/o requerimientos</b> Enviar cada respuesta de los documentos y/o requerimientos a la entidad interna o externa (Unidad, Facultad, Oficina de la UNE, FEDUP, etc.) que remitió el documento y/o requerimiento inicialmente.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico



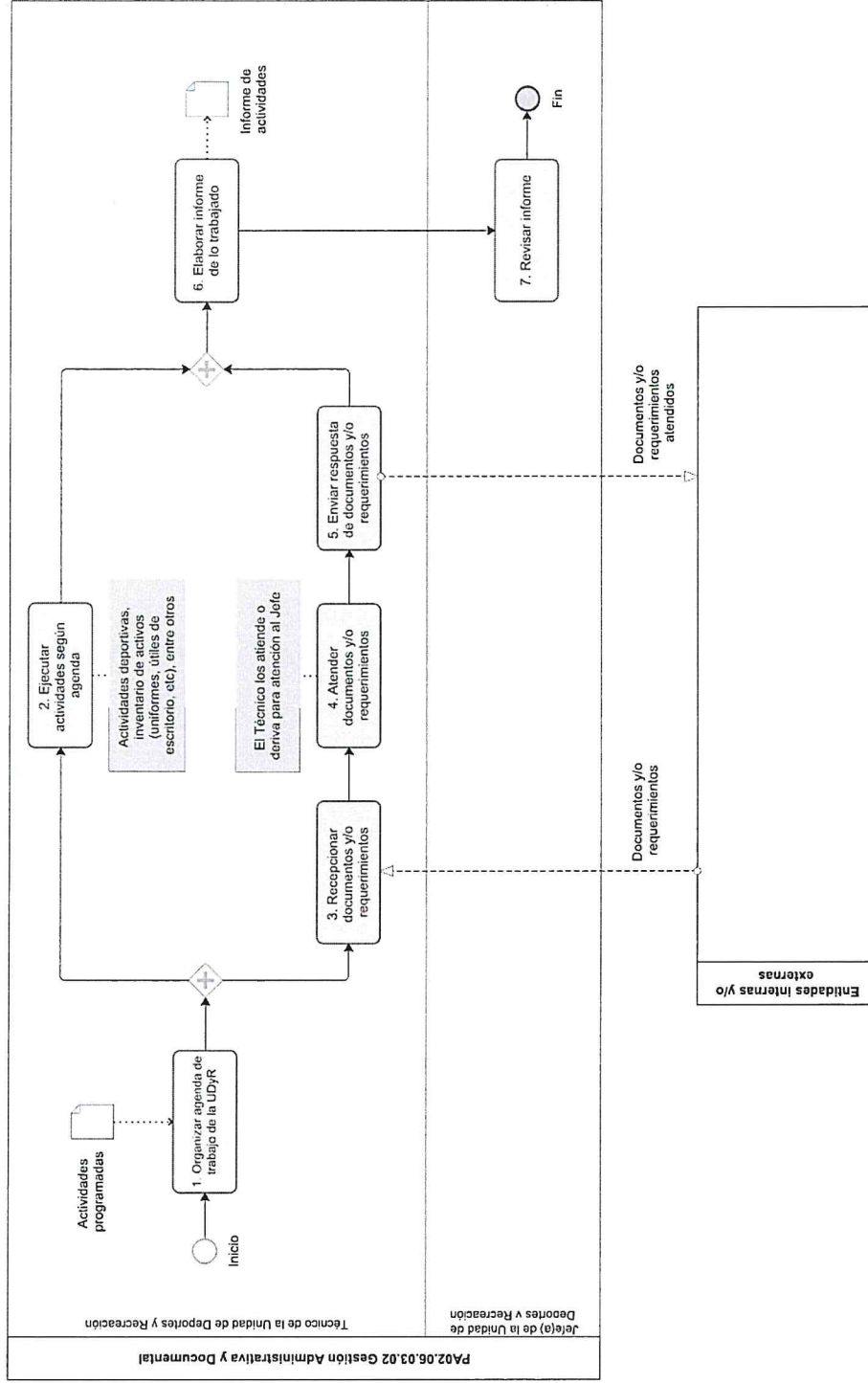


6	<b>Elaborar informe de lo trabajado</b> Elaborar su informe de trabajo, donde se describa todas las actividades ejecutadas para dejar constancia de lo desarrollado.	Unidad de Deportes y Recreación	Técnico
7	<b>Revisar informe</b> Revisar el informe y brindar recomendaciones en caso de ser necesario.	Unidad de Deportes y Recreación	Jefe(a)
Fin del Procedimiento.			
<b>Indicador de desempeño</b>			
• Porcentaje de actividades ejecutadas.			
<b>Proceso relacionado</b>			
• PA02.06.01 Servicio Deportivo.			
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>			
• No aplica.			
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>			
• Informe de ejecución de las actividades.			





Diagrama de Flujo





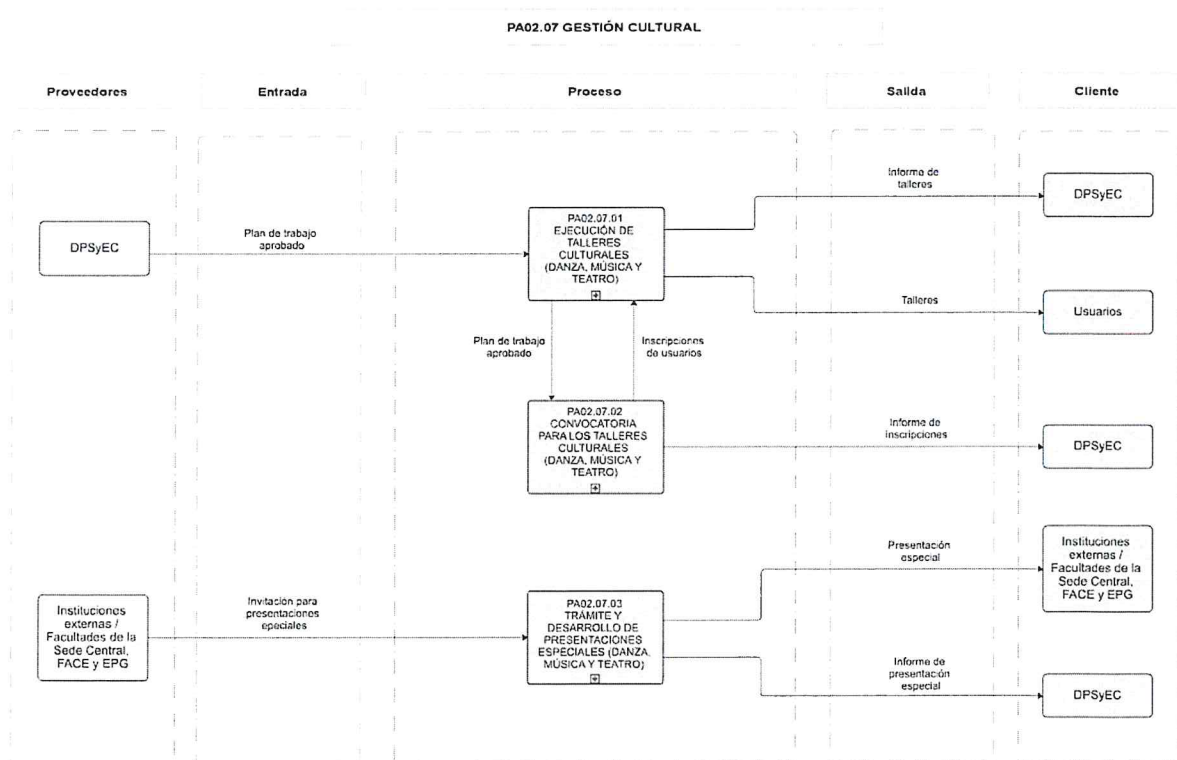
### 9.7. Proceso Nivel 1 - Gestión Cultural

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1		
<b>Nombre</b>	Gestión Cultural.	<b>Tipo</b>	Apoyo	
<b>Código</b>	PA02.07	<b>Versión</b>	1.1	
<b>Objetivo</b>	Desarrollar la conciencia cultural de la comunidad universitaria a través de la danza, la música y el teatro.			
<b>Dueño del Proceso</b>	Director(a) de la Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural.			
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural.</li> <li>• Usuarios.</li> <li>• Unidades de la Organización/ Áreas Usuarias.</li> <li>• Instituciones externas.</li> </ul>			
ELEMENTOS DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Procesos nivel 2	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan de trabajo aprobado.</li> </ul>	PA02.07.01 Ejecución de Talleres Culturales (Danza, Música y Teatro)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Talleres</li> <li>▪ Informe de talleres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usuarios.</li> <li>▪ Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PA02.07.01 Ejecución de Talleres Culturales (Danza, Música y Teatro).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan de trabajo aprobado.</li> </ul>	PA02.07.02 Convocatoria para los Talleres Culturales (Danza, Música y Teatro)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inscripciones de Usuarios.</li> <li>▪ Informe de Inscripciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PA02.07.01 Ejecución de Talleres Culturales (Danza, Música y Teatro).</li> <li>▪ Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instituciones externas.</li> <li>▪ Facultades de la Sede Central .</li> <li>▪ Facultades de la FACE.</li> <li>▪ EPG de la UNE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Invitación para presentaciones especiales.</li> </ul>	PA02.07.03 Trámite y Desarrollo de Presentaciones Especiales (Danza, Música y Teatro)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presentaciones especiales.</li> <li>▪ Informe de presentaciones especiales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instituciones externas.</li> <li>▪ Facultades de la Sede Central.</li> <li>▪ Facultades de la FACE.</li> <li>▪ EPG de la UNE.</li> <li>▪ Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural.</li> </ul>
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)		Indicadores de desempeño	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificación de la sustentación de la información recopilada en cada proceso con aprobación de la Dirección de la Extensión Cultural y Proyección.</li> </ul>	<b>Recursos Humanos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director(a) de la Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural.</li> <li>▪ Coordinador Artístico.</li> <li>▪ Representantes de Talleres Culturales (Ad Honoren).</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentaje de cumplimiento de los procedimientos en la Gestión Cultural.</li> </ul>	





	<p><b>Instalaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Oficinas administrativas.</li><li>▪ Sala de reuniones.</li><li>▪ Mobiliario (Escritorios, sillas, estantes, mesas para reuniones y pizarras).</li><li>▪ Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet).</li><li>▪ Servicio de transporte.</li><li>▪ Centros culturales.</li></ul> <p><b>Sistemas Informáticos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Portales Web.</li><li>▪ SIGA MEF.</li><li>▪ CEPLAN.</li><li>▪ Google Meet.</li><li>▪ Suite ofimática.</li></ul> <p><b>Equipos</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Computadora personal.</li><li>▪ Laptop.</li><li>▪ Impresora.</li><li>▪ Escáner.</li><li>▪ Fotocopiadora.</li><li>▪ Proyector.</li><li>▪ Otros.</li></ul>	
--	--	--





**9.7.1. Procedimiento - Ejecución de Talleres Culturales (Danza, Música y Teatro)**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Ejecución de Talleres Culturales (Danza, Música y Teatro).	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.07.01	<b>Versión</b>	1.1
<b>Objetivo</b>	Desarrollar la conciencia cultural de la comunidad universitaria a través de la danza, la música y el teatro a través de los talleres.		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Director(a) de la Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural.</li> <li>• Usuarios (Estudiantes, docentes y no docentes de la UNE).</li> <li>• Unidades de la Organización/ Áreas Usuarías.</li> <li>• Instituciones externas.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N°30220, Ley Universitaria.</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		

  
SECRETARÍA GENERAL  
- UNE -

  
Rector  
- Rectoría -



<b>Siglas y definiciones</b>		<b>SIGLAS</b>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>UNE EGYV:</b> Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• <b>DPSyEC:</b> Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural.</li> </ul>	
		<b>DEFINICIONES</b>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Taller Cultural:</b> Hace referencia al grupo de personas que desarrollan las actividades de promoción cultural (Danza, Música y Teatro) dentro de la UNE.</li> <li>• <b>Usuarios:</b> Estudiantes, docentes y no docentes de la UNE.</li> <li>• <b>No docente:</b> Todo personal que no cubre con la categoría docente en la UNE.</li> <li>• <b>Coordinador Artístico:</b> Técnico de la Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural asignado para desempeñar el rol.</li> <li>• <b>Representante de Taller Cultural:</b> Técnico de la Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural asignado para desempeñar el rol.</li> </ul>	
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Extensión Cultural y Proyección Social" a " Proyección Social y Extensión Cultural".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
<b>ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas / Insumos</b>	<b>Salidas / Productos</b>	<b>Usuarios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de trabajo aprobado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres.</li> <li>• Informe de talleres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios.</li> <li>• Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural.</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>N°</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Responsable</b>
1	<p><b>Elaborar plan de trabajo de talleres</b> Elaborar su plan de trabajo de forma anual, donde especifique todas las actividades que van a desarrollar dentro de la UNE EGYV.</p> <p>El representante de cada Taller Cultural reúne las ideas y propuestas de cada miembro y las plasma en el plan. Finalmente, cada representante de los Talleres Culturales envía el plan de trabajo culminado al Coordinador Artístico para su revisión.</p>	Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural	Representante de Taller Cultural
2	<p><b>Revisar plan de trabajo de talleres</b> Recibir y revisar el plan de trabajo y brindar recomendaciones previo al envío a la DPSyEC para su aprobación.</p>	Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural	Coordinador Artístico
3	<p><b>Aprobar plan de trabajo de talleres</b> Aprobar el plan de trabajo y si hay sugerencias absolverlas a la brevedad.</p>	Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural	Director(a)





4	<b>Informar sobre el plan a cada taller</b> Enviar el informe de aprobación de los planes de trabajo a cada Taller Cultural para que puedan realizar sus actividades proyectadas.	Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural	Coordinador Artístico
5	<b>Solicitar recursos</b> En base al plan de trabajo aprobado, solicitar los ambientes para el desarrollo de los talleres y actividades (reuniones, ensayos, etc.) a la DPSyEC.	Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural	Representante de Taller Cultural
6	<b>Autorizar recursos</b> Autorizar el uso de los ambientes para el desarrollo de las actividades para los talleres.	Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural	Director(a) de la DPSyEC
7	<b>Evaluar y seleccionar participantes</b> Evaluar a los participantes de cada Taller Cultural, luego seleccionarlos de acuerdo a las habilidades y según las categorías para que puedan participar en los talleres de danza, música y teatro que se ofrecen.	Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural	Representante de Taller Cultural
8	<b>Ejecutar ensayos</b> Ejecutar los ensayos son en base a la planificación horaria de cada Taller Cultural acordada (Danza, Música y Teatro).	Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural	Representante de Taller Cultural
9	<b>Elaborar informes sobre los talleres</b> Elaborar su informe semestral sobre las actividades desarrolladas, el cual es remitido al Coordinador Artístico.  Este informe incluye información relevante para la evaluación general de los talleres, que permite medir el grado de conformidad y/o satisfacción de los participantes respecto a la actividad realizada, con el fin de identificar percepciones de los participantes y oportunidades de mejora para futuras ediciones.	Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural	Representante de Taller Cultural
10	<b>Revisar el informe</b> Recibir y revisar el informe de los Talleres Culturales, y brinda recomendaciones sobre el mismo a los representantes de los Talleres Culturales en caso de ser necesario. Enviar el informe revisado a la DPSyEC.	Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural	Coordinador Artístico
11	<b>Dar conformidad al informe</b> Dar conformidad al informe del Coordinador Artístico, dejando constancia al trabajo realizado por cada Taller Cultural.	Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural	Director(a)
<b>Fin del Procedimiento.</b>			
<b>Indicador de desempeño</b>			
• Cantidad de talleres culturales realizados.			
<b>Proceso relacionado</b>			
• PA02.07 Gestión Cultural.			
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>			





- PA02.07.02 Convocatoria para los Talleres Culturales (Danza, Música y Teatro).
- PA02.07.03 Trámite y Desarrollo de Presentaciones Especiales (Danza, Música y Teatro).

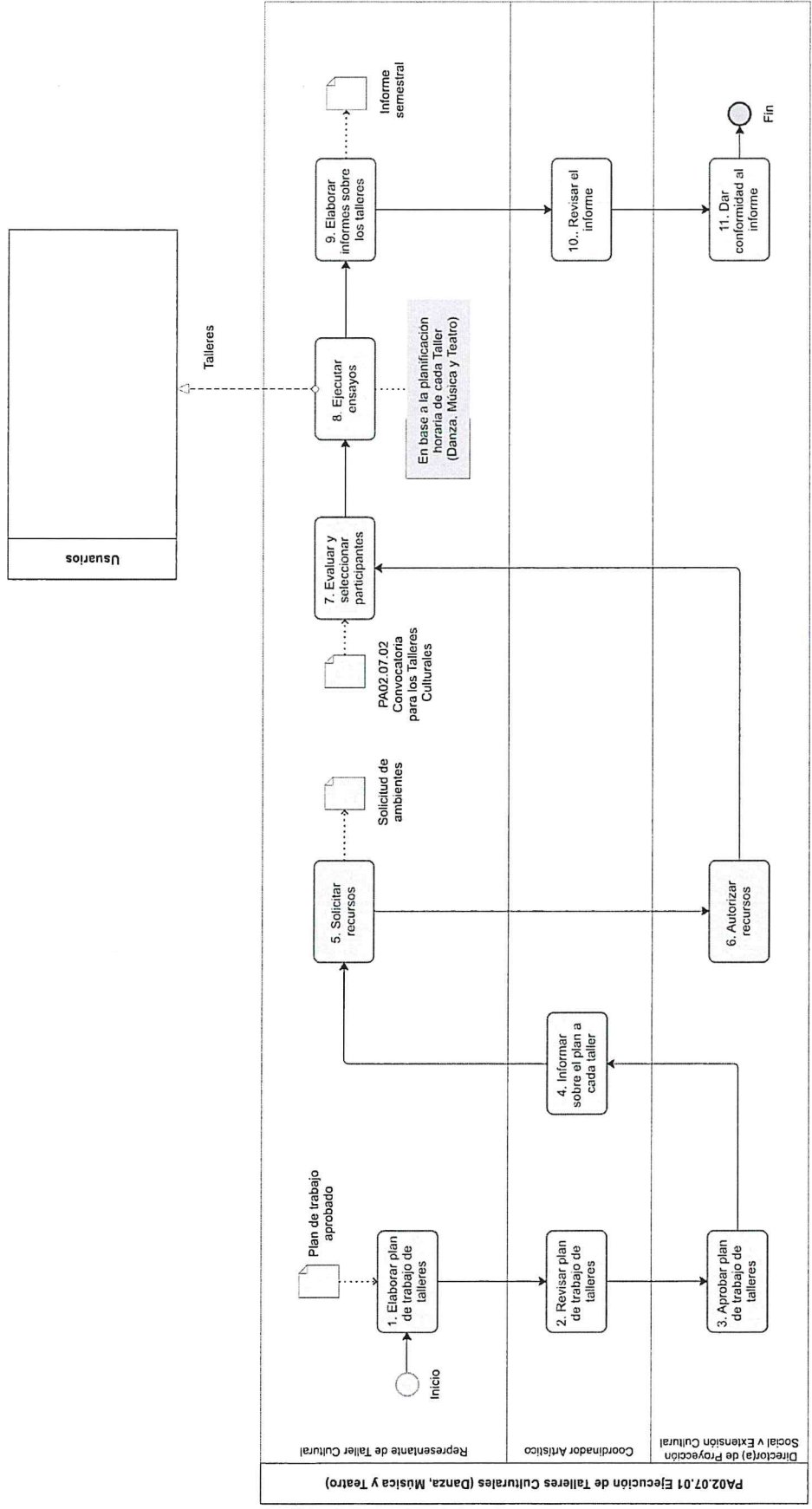
**Formatos utilizados en el procedimiento**

- Formato de Plan de Trabajo.
- Registro de participantes.
- Informe de talleres.






Diagrama de Flujo





### 9.7.2. Procedimiento - Convocatoria para los Talleres Culturales (Danza, Música y Teatro)

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Convocatoria para los Talleres Culturales (Danza, Música y Teatro).	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.07.02	<b>Versión</b>	1.1
<b>Objetivo</b>	Difundir la actividad cultural y la invitación a la comunidad universitaria a ser partícipe de ella.		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Director(a) de la Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural.</li> <li>• Usuarios (Estudiantes, docentes y no docentes de la UNE).</li> <li>• Unidades de la Organización/ Áreas Usuarias.</li> <li>• Instituciones externas.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N°30220, Ley Universitaria.</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		
<b>Siglas y definiciones</b>	<p><b>SIGLAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>UNE EGYV:</b> Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• <b>DPSyEC:</b> Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural.</li> </ul> <p><b>DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Taller Cultural:</b> Hace referencia al grupo de personas que desarrollan las actividades de promoción cultural (Danza, Música y Teatro) dentro de la UNE.</li> <li>• <b>Usuarios:</b> Estudiantes, docentes y no docentes de la UNE.</li> <li>• <b>No docente:</b> Todo personal que no cubre con la categoría docente en la UNE.</li> <li>• <b>Coordinador Artístico:</b> Técnico de la Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural asignado para desempeñar el rol.</li> <li>• <b>Representante de Taller Cultural:</b> Técnico de la Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural asignado para desempeñar el rol.</li> </ul>		





CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Extensión Cultural y Proyección Social" a " Proyección Social y Extensión Cultural".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> <li>PA02.07.01 Ejecución de Talleres Culturales (Danza, Música y Teatro).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de trabajo aprobado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inscripciones de usuarios.</li> <li>Informe de inscripciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PA02.07.01 Ejecución de Talleres Culturales (Danza, Música y Teatro).</li> <li>Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural.</li> </ul>
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
1	<p><b>Enviar solicitud para convocatoria</b> Con el plan de trabajo aprobado, enviar la solicitud al Coordinador Artístico para iniciar las convocatorias de participantes para los talleres respectivos (danza, música, teatro).</p>	Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural	Representante de Taller Cultural
2	<p><b>Revisar solicitud para convocatoria</b> Recibir y revisar la solicitud para iniciar las convocatorias, en caso de ser necesario, brindar alguna recomendación que pueda aportar, y enviar la solicitud a la DPSyEC.</p>	Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural	Coordinador Artístico
3	<p><b>Aprobar solicitud de inicio de convocatoria</b> Recibir la solicitud, en caso de ser necesario, brindar alguna sugerencia, para ser levantadas en la brevedad, luego de esto procede a aprobar el inicio de la convocatoria, para que la comunidad universitaria pueda participar en los talleres que se brindan en la UNE EGYV (Danza, Música y Teatro).</p>	Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural	Director(a)
4	<p><b>Informar sobre la convocatoria</b> Enviar el informe de aprobación del inicio de convocatoria a cada Taller Cultural.</p>	Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural	Coordinador Artístico
5	<p><b>Realizar la Difusión la convocatoria</b> Recibir la aprobación para el inicio de sus convocatorias, y realizar la difusión de sus actividades a través de las redes sociales, entrega de afiches, página de la universidad y visita a cada facultad, donde se incentiva</p>	Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural	Representante de Taller Cultural



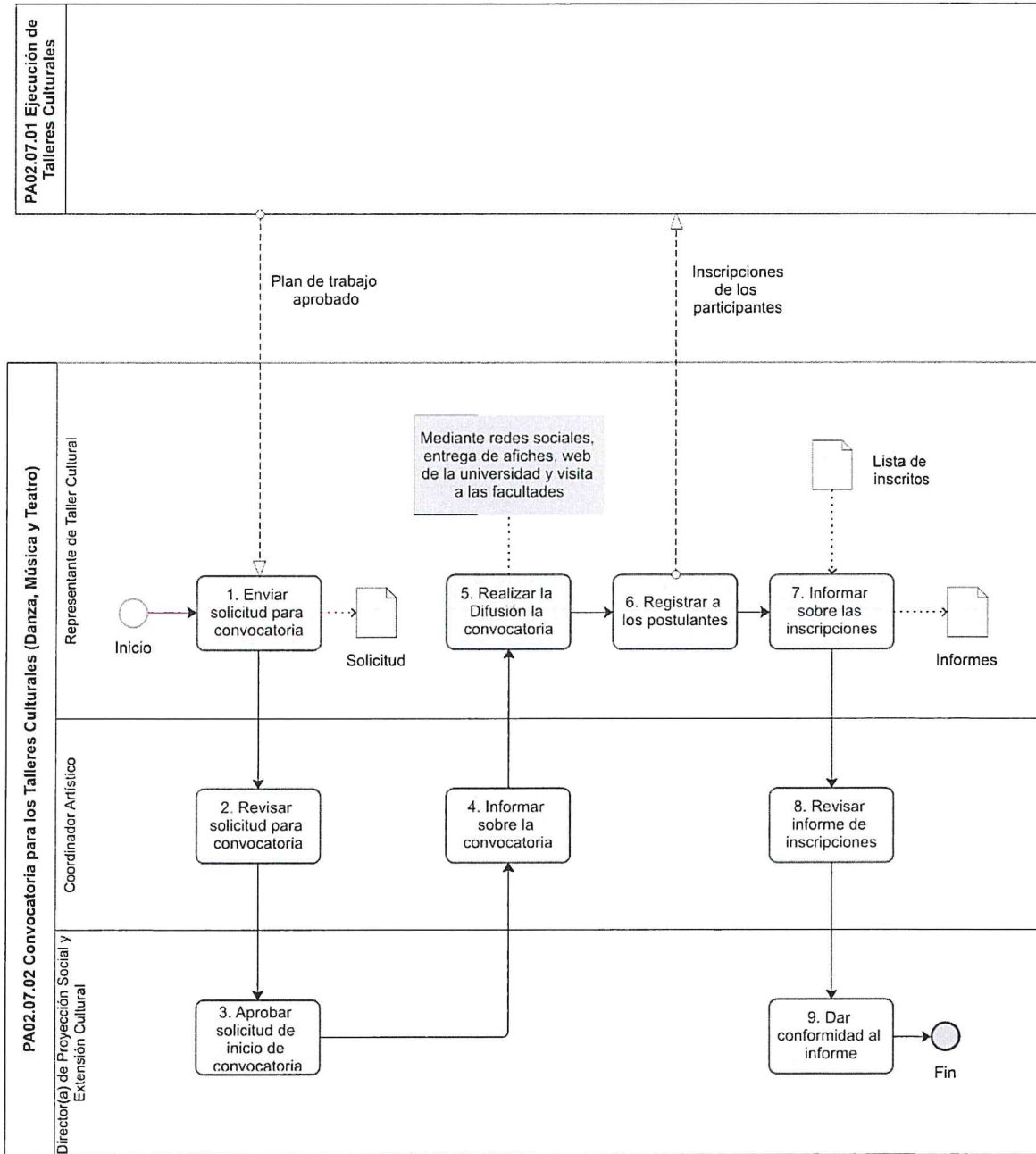


	a la participación en los talleres respectivos. (añadir unidades para difusión).		
6	<b>Registrar a los postulantes</b> Luego de haber decidido a que Taller Cultural pertenece, registrar a cada participante	Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural	Representante de Taller Cultural
7	<b>Informar sobre las inscripciones</b> Consolidar la lista de inscriptos en los respectivos Talleres Culturales e informar al Coordinador Artístico.	Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural	Representante de Taller Cultural
8	<b>Revisar informe de inscripciones</b> Revisar el informe de las inscripciones y en caso corresponda obsérvalo. Finalmente, enviar el informe para la revisión del Director(a) de la DPSyEC.	Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural	Coordinador Artístico
9	<b>Dar conformidad al informe</b> Dar conformidad al informe del Coordinador Artístico dejando constancia el trabajo realizado por cada Taller Cultural.	Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural	Director(a)
Fin del Procedimiento			
<b>Indicador de desempeño</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de participantes inscriptos en los talleres culturales.</li> </ul>			
<b>Proceso relacionado</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PA02.07 Gestión Cultural.</li> </ul>			
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PA02.07.01 Ejecución de Talleres Culturales (Danza, Música y Teatro).</li> </ul>			
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de participantes.</li> <li>• Informe de inscripciones a los talleres.</li> </ul>			





Diagrama de Flujo





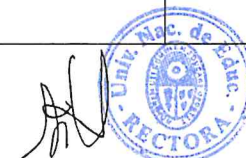
### 9.7.3. Procedimiento - Trámite y Desarrollo de Presentaciones Especiales (Danza, Música y Teatro)

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Nombre</b>	Trámite y Desarrollo de Presentaciones Especiales (Danza, Música y Teatro).	<b>Tipo</b>	Apoyo
<b>Código</b>	PA02.07.03	<b>Versión</b>	1.1
<b>Objetivo</b>	Realizar las presentaciones especiales solicitadas por instancias dentro y fuera de la UNE para fomentar la cultura.		
<b>Dueño del Procedimiento</b>	Director(a) de la Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural.		
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural.</li> <li>• Usuarios (Estudiantes, docentes y no docentes de la UNE).</li> <li>• Unidades de la Organización/ Áreas Usuarías.</li> <li>• Instituciones externas.</li> </ul>		
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N°30220, Ley Universitaria.</li> <li>• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.</li> <li>• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> <li>• Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</li> <li>• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.</li> <li>• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.</li> <li>• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>• Resolución N° 0009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle y sus modificatorias.</li> <li>• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• 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.</li> <li>• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.</li> </ul>		
<b>Siglas y definiciones</b>	<p><b>SIGLAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>UNE EGyV:</b> Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.</li> <li>• <b>DPSyEC:</b> Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural.</li> </ul> <p><b>DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Taller Cultural:</b> Hace referencia al grupo de personas que desarrollan las actividades de promoción cultural (Danza, Música y Teatro) dentro de la UNE.</li> <li>• <b>Usuarios:</b> Estudiantes, docentes y no docentes de la UNE.</li> <li>• <b>No docente:</b> Todo personal que no cubre con la categoría docente en la UNE.</li> <li>• <b>Coordinador Artístico:</b> Técnico de la Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural asignado para desempeñar el rol.</li> <li>• <b>Representante de cada Cultural:</b> Técnico de la Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural asignado para desempeñar el rol.</li> </ul>		





CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Extensión Cultural y Proyección Social" a " Proyección Social y Extensión Cultural".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> <li>Instituciones externas.</li> <li>Facultades de la sede central.</li> <li>Facultades de la FASE.</li> <li>EPG de la UNE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Invitación para presentaciones especiales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentaciones especiales.</li> <li>Informe de Presentaciones especiales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instituciones externas.</li> <li>Facultades de la sede central.</li> <li>Facultades de la FASE.</li> <li>EPG de la UNE.</li> <li>Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural.</li> </ul>
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
1	<p><b>Recibir invitación para presentación especial</b> Recibir las invitaciones para realizar presentaciones especiales, las cuales están dirigidas específicamente al Taller Cultural que la institución solicitante desea que se presente. Las instituciones que extienden estas invitaciones son entidades ajenas a la UNE EGYV, aunque también pueden ser facultades o dependencias de la UNE EGYV.</p>	Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural	Director(a)
2	<p><b>Derivar invitación al Taller Cultural correspondiente</b> Derivar la invitación para presentación especial al Taller Cultural de la UNE EGYV que corresponda.</p>	Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural	Coordinador Artístico
3	<p><b>Evaluar participación en la invitación</b> En coordinación con su equipo de trabajo, revisar la factibilidad de participar en la presentación especial dependiendo de los recursos humanos y materiales que tengan disponibles, y enviar su respuesta al Coordinador Artístico sea positiva o negativa.</p>	Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural	Representante de Taller Cultural
4	<p><b>Recibir respuesta de participación</b> Recibir la respuesta, revisarla y enviarla al Director(a) de la DPSyEC.</p>	Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural	Coordinador Artístico
5	<p><b>Notificar respuesta de participación</b> Remitir la respuesta de participación del Taller Cultural, sea esta positiva o negativa a la instancia interna o externa a la UNE EGYV que extendió la invitación.</p> <p><b>¿Respuesta positiva?</b> Si, ir a la actividad N° 6 No, finalizar el proceso</p>	Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural	Director(a)



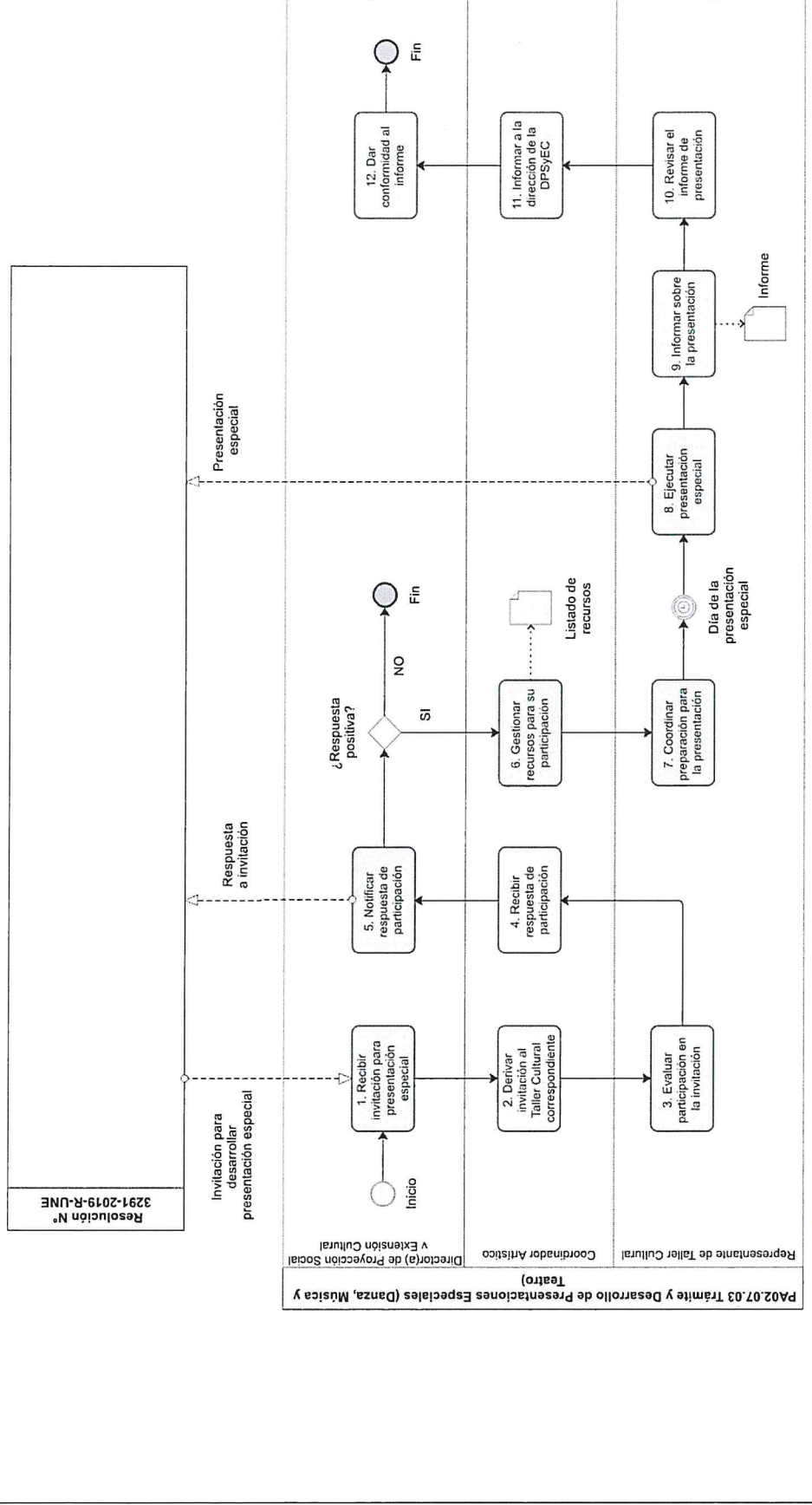


6	<p><b>Gestionar recursos para su participación</b> Si la respuesta a la participación en la presentación especial es positiva, los representantes de cada Taller Cultural, remiten el listado de los recursos que van a necesitar para realizar la presentación especial al Coordinador Artístico.</p> <p>Recibir el listado y realizar el trámite respectivo ante la DPSyEC, donde en algunos casos, pueden brindar todos los recursos solicitados, como también solo atender parte de estos, siendo el resto autofinanciamiento por los integrantes de la agrupación</p>	Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural	Coordinador Artístico
7	<p><b>Coordinar preparación para la presentación</b> Coordinar los ensayos con sus integrantes para que puedan realizar la presentación especial en la fecha indicada en la invitación.</p>	Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural	Representante de Taller Cultural
8	<p><b>Ejecutar presentación especial</b> Llegado el día de la presentación especial, ejecutar la presentación solicitada de forma ordenada y siguiendo todas las medias de seguridad correspondientes.</p>	Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural	Representante de Taller Cultural
9	<p><b>Informar sobre la presentación</b> Elaborar el informe correspondiente para presentarlo al Coordinador Artístico. En el caso se considere necesario, se solicita una conformidad y/o evaluación de satisfacción por parte de la entidad que solicitó el evento especial para incluir en el informe.</p>	Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural	Representante de Taller Cultural
10	<p><b>Revisar el informe de presentación</b> Recibir y revisar el informe, y en caso de ser necesario, brindar recomendaciones al mismo antes de enviarlo a la dirección.</p>	Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural	Coordinador Artístico
11	<p><b>Informar a la DPSyEC</b> Enviar el informe revisado a la DPSyEC.</p>	Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural	Coordinador Artístico
12	<p><b>Dar conformidad al informe</b> Dar conformidad al informe del coordinador artístico dejando constancia al trabajo realizado por cada Taller Cultural.</p>	Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural	Director(a)
Fin del Procedimiento.			
<b>Indicador de desempeño</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de presentaciones especiales atendidas.</li> </ul>			
<b>Proceso relacionado</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PA02.07 Gestión Cultural.</li> </ul>			
<b>Proceso/Procedimiento colaborativo</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PA02.07.01 Ejecución de Talleres Culturales (Danza, Música y Teatro).</li> </ul>			
<b>Formatos utilizados en el procedimiento</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de participantes.</li> <li>• Informe de presentación especial.</li> </ul>			





Diagrama de Flujo



**EQUIPO RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS PA02 - BIENESTAR UNIVERSITARIO**

**C.P.C. Alejandro Juan Mayhuire Gallegos**  
Director de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto

**Lic. Adm. Luz Gianina Tutaya Cárdenas**  
Jefa de la Unidad de Modernización

**Ing. Robert Aldair Neira Zavala**  
Especialista en Gestión por Procesos de la Unidad de Modernización

**Lic. Adm. Julia Achahui Huayhua Vda. de Guillén**  
Asistente Administrativo de la Unidad de Modernización

**Lic. Adm. María Isabel Cóndor Muñoz**  
Especialista de la Unidad de Modernización

**Ing. Yuri Vladimir Paucar Ávila**  
Especialista en Gestión por Procesos de la Unidad de Modernización

**Ing. Arturo César Pomacaja Flores**  
Especialista en Gestión por Procesos de la Unidad de Modernización

**Sra. Teofila Villanueva Varillas**  
Secretaria de la Unidad de Modernización

