

Resolución de Secretaría General

N° 146 - 2021 - MINEDU

Lima, 14 SEP 2021

VISTOS, el Expediente N° UNOME2021-INT-0098230; el Informe N° 00178-2021-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME y el Memorandum N° 00015-2021-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME, de la Unidad de Organización y Métodos de la Oficina de Planificación Estratégica y Presupuesto; el Memorandum N° 00314-2021-MINEDU/SG-OGAJ y el Informe N° 01043-2021-MINEDU/SG-OGAJ, de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, el literal a) del numeral 2) del artículo 5 de la Ley N° 31224, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, establece entre las funciones técnico-normativas del Ministerio de Educación la referida a aprobar las disposiciones normativas vinculadas con sus ámbitos de competencia;

Que, el numeral 1.1 del artículo 1 de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado peruano 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, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, estableciendo como uno de los pilares centrales a la gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional, siendo que en el marco de la citada Política Nacional debe adoptarse la gestión por procesos en todas las entidades, para que brinden a los ciudadanos servicios de manera más eficiente y eficaz y logren resultados que los beneficien; para ello deberán priorizar aquellos procesos que sean más relevantes de acuerdo a la demanda ciudadana, a su Plan Estratégico, a sus competencias y los componentes de los programas presupuestales que tuvieran a su cargo, para luego poder organizarse en función a dichos procesos;

Que, es política del Ministerio de Educación simplificar los procedimientos administrativos, generando la mejora continua de los procedimientos y servicios administrativos internos y externos, a fin de contribuir a la optimización de la gestión administrativa con eficiencia y oportunidad, en beneficio de la ciudadanía;

Que, mediante Resolución de Secretaría General N° 043-2021-MINEDU, se aprueba la Directiva denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación", documento normativo que tiene como objetivo establecer las disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos, a través de la determinación, seguimiento, medición, análisis y mejora de procesos en el Ministerio de Educación;

Que, a través del artículo 1 de la Resolución de Secretaría General N° 075-2021-MINEDU, se aprueba el Mapa de Procesos del Ministerio de Educación;



Firmado digitalmente por:
DIAZ GARCIA Monica Maria
FAU 20131370998 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 08/09/2021 19:00:42-0500



Firmado digitalmente por:
ÑAÑEZ ALDAZ Luis Humberto
FAU 20131370998 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 09/09/2021 16:18:38-0500

Que, mediante Resolución de Secretaría General N° 041-2019-MINEDU, se aprueban los procedimientos “Elaborar procedimientos, instructivos y formatos institucionales” Versión 01, con código PE03.02.03.01; y “Realizar acciones correctivas y oportunidades de mejora” Versión 01, con código PE03.02.04.01; asimismo, con Resolución de Secretaría General N° 250-2019-MINEDU, se aprueba el procedimiento “Realizar proyectos de mejora de procesos”, Versión 01, con código PE03.02.04.02;

Que, de acuerdo al literal a) del artículo 34 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU, la Unidad de Organización y Métodos de la Oficina de Planificación Estratégica y Presupuesto de la Secretaría de Planificación Estratégica, se encarga de proponer documentos normativos e instrumentos de gestión para la modernización de la organización y funcionamiento del Ministerio;

Que, a través del Informe N° 00178-2021-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME, la Unidad de Organización y Métodos de la Oficina de Planificación Estratégica y Presupuesto, sustenta la necesidad de aprobar las propuestas de procedimientos “Elaborar procedimientos, instructivos y formatos Institucionales”, “Ejecutar acciones correctivas y oportunidades de mejora” y “Desarrollar proyectos de mejora de procesos”, manifestando que los mismos han sido elaborados en el marco de lo dispuesto en la Directiva denominada “Metodología para la Gestión por Procesos en el Ministerio de Educación”, aprobada mediante Resolución de Secretaría General N° 043-2021-MINEDU;

Que, el artículo 13 de la Ley N° 31224, establece que el/la secretario/a general es la máxima autoridad administrativa del Ministerio que asiste y asesora en los sistemas administrativos de la entidad. Puede asumir por delegación expresa del/de la Ministro/a las materias que no sean privativas del cargo del ministro de Estado;



Que, mediante el literal a) del numeral 3.4 del artículo 3 de la Resolución Ministerial N° 571-2020-MINEDU, modificada por la Resolución Ministerial N° 264-2021-MINEDU, el Titular de la Entidad delega en el/la Secretario/a General del Ministerio de Educación, durante el Año Fiscal 2021, entre otras, la facultad de emitir y aprobar actos resolutivos que aprueban, modifican o dejan sin efecto los documentos normativos del Ministerio de Educación en el ámbito de su competencia, conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, y aquellos distintos a los delegados en los Despachos Viceministeriales;

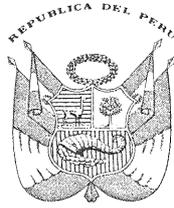
De conformidad con la Ley N° 31224, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Educación; el Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación; la Resolución de Secretaría General N° 043-2021-MINEDU, que aprueba la Directiva denominada “Metodología para la Gestión por Procesos en el Ministerio de Educación”; y la Resolución



Firmado digitalmente por:
DIAZ GARCIA Mónica María
FAU 20131370998 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 08/09/2021 10:00:51-0500



Firmado digitalmente por:
NAÑEZ ALDAZ Luis Humberto
FAU 20131370998 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 08/09/2021 16:18:53-0500



Resolución de Secretaría General

N° 146-2021-MINEDU

Lima, 14 SEP 2021

Ministerial N° 571-2020-MINEDU, por la que se delegan facultades a diversos funcionarios del Ministerio de Educación, durante el Año Fiscal 2021, modificada por la Resolución Ministerial N° 264-2021-MINEDU;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Derogar los procedimientos PE03.02.03.01 denominado "Elaborar procedimientos, instructivos y formatos institucionales" Versión 01; y PE03.02.04.01 denominado "Realizar acciones correctivas y oportunidades de mejora", Versión 01, aprobados mediante Resolución de Secretaría General N° 041-2019-MINEDU.

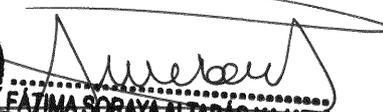
Artículo 2.- Derogar el procedimiento PE03.02.04.02 denominado "Realizar proyectos de mejora de procesos", Versión 01, aprobado mediante Resolución de Secretaría General N° 250-2019-MINEDU.

Artículo 3.- Aprobar los procedimientos que se detallan a continuación, los mismos que como anexo forman parte integrante de la presente Resolución:

N°	Denominación del Procedimiento	Código	Versión
1	Elaborar procedimientos, instructivos y formatos Institucionales	PE03.02.01.03	02
2	Ejecutar acciones correctivas y oportunidades de mejora	PE03.02.03.01	02
3	Desarrollar proyectos de mejora de procesos	PE03.02.03.03	02

Artículo 4.- Disponer la publicación de la presente Resolución y anexo en el Sistema de Información Jurídica de Educación – SIJE, ubicado en el Portal Institucional del Ministerio de Educación (www.gob.pe/minedu).

Regístrese y comuníquese.


EAJIMA SORAYA ALTABASKAJATI
Secretaria General
Ministerio de Educación



Firmado digitalmente por:
DIAZ GARCIA Monica Maria
FAU 20131370998 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 08/09/2021 18:48:36-0500



Firmado digitalmente por:
ÑAÑEZ ALDAZ Luis Humberto
FAU 20131370998 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 09/09/2021 16:19:05-0500



PERÚ

Ministerio
de Educación

Código: PE03.02.01.03

Versión: 02

Procedimiento: “*Elaborar procedimientos, instructivos y formatos Institucionales*”

	Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
Unidad de organización	Unidad de Organización y Métodos UNOME	Unidad de Organización y Métodos UNOME	Secretaría General
 <p>Firmado digitalmente por: RAMIREZ MAGUIÑA Karin Pilar FAU 20131370998 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 27/08/2021 10:50:11-0500</p>	 <p>Firmado digitalmente por: RAMIREZ MAGUIÑA Karin Pilar FAU 20131370998 soft Motivo: En señal de conformidad Fecha: 27/08/2021 10:50:20-0500</p>		



Control de Cambios			
Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:	Fecha de aprobación
01	----	Nuevo	04/02/2019
02	Código	Se actualizó el código del procedimiento a PE03.02.01.03.	
	IV	Se agregó la siguiente base normativa: <ul style="list-style-type: none"> - Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA". - Resolución de Secretaría General N° 110-2020-MINEDU, que oficializa el Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación. - Resolución de Secretaría General N° 043-2021-MINEDU, que aprueba la Directiva denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación" - Resolución de Secretaría General N° 075-2021-MINEDU, que aprueba el Mapa de Procesos del Ministerio de Educación 	
	V	<ul style="list-style-type: none"> - Se actualizaron las definiciones de formato, instructivo y procedimiento. - Se incorporaron las siglas RSG y SG. - Se eliminó la sigla OPEP. 	
	VI	- Se actualizó la caracterización de entradas y salidas del proceso PE03.02.01.03 Elaborar procedimientos, instructivos y formatos institucionales.	
	VII	- Se actualizó las actividades que detallan la ruta de aprobación de procedimientos, instructivos y formatos institucionales.	
	IX	- Se actualizó el nombre del proceso de nivel superior PE03.02.01 Determinación de procesos.	
	X	- Se registró las actividades de seguimiento del procedimiento.	
	XI	- Se registró el indicador del proceso.	
	Anexos	<ul style="list-style-type: none"> - Se actualizaron los anexos: - Anexo N° 01 Ficha de instructivo - Anexo N° 02 Ficha de procedimiento - Anexo N° 03 Lista maestra de procesos, procedimientos e instructivos - Anexo N° 04 Lista maestra de formatos - Anexo N° 05 Lista maestra de documentos externos - Anexo N° 06 Diagrama de flujo. 	



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Elaborar procedimientos, instructivos y formatos Institucionales

Código: PE03.02.01.03

Versión: 02

I. OBJETIVO

- Establecer las actividades para la elaboración, actualización y aprobación de procedimientos, instructivos o formatos institucionales del Ministerio de Educación.

II. ALCANCE

- El presente documento es de aplicación a todos los procesos de los órganos, unidades orgánicas, órganos desconcentrados, programas y proyectos especiales del Ministerio de Educación.

III. RESPONSABLE

- El/la director(a) o el/la jefe(a) del Órgano o Unidad Orgánica es responsable de cumplir y hacer cumplir el presente procedimiento.
- El/la jefe(a) de UNOME es responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

IV. BASE NORMATIVA

1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
2. Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
3. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
4. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/ SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
5. Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA".
6. Resolución de Secretaría General N° 110-2020-MINEDU, que oficializa el Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación.
7. Resolución de Secretaría General N° 043-2021-MINEDU, que aprueba la Directiva denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación"
8. Resolución de Secretaría General N° 075-2021-MINEDU, que aprueba el Mapa de Procesos del Ministerio de Educación.



V. SIGLAS Y DEFINICIONES

- **Formato:** Documento ya sea físico o digital diseñado para introducir datos estructurados, que son necesarios para el proceso.
- **Instructivo:** Es un documento orientador que contiene un conjunto de pautas o instrucciones sobre cómo proceder para el desarrollo de una actividad específica. Se vincula a un proceso o procedimiento.
- **MINEDU:** Ministerio de Educación.
- **OGAJ:** Oficina General de Asesoría Jurídica.
- **Procedimiento:** Descripción documentada de cómo deben ejecutarse las actividades que conforman un proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad, permitiendo de esta manera una operación coherente.
- **RSG:** Resolución de Secretaría General.
- **SG:** Secretaría general.
- **UNOME:** Unidad de Organización y Métodos.

VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor(es)	Elementos de Entrada
- Proceso PE03.02.01.02 Determinación de procesos de nivel N	- Fichas y diagramas de procesos aprobados - Ficha indicador
- Órganos y Unidades orgánicas del Minedu	- Informe con propuesta de procedimiento/ formato/ instructivo
- Órganos desconcentrados/ Programas y Proyectos especiales	
Producto(s)	Usuario(s) interno(s) y externo(s)
- Ficha de procedimiento aprobado - Instructivo aprobado - Formato aprobado - Lista maestra de procesos, procedimientos e instructivos - Lista maestra de documentos externos - Lista maestra de formatos	- Órganos y Unidades orgánicas del Minedu - Órganos desconcentrados/ Programas y Proyectos especiales - Proceso PE05.01.03 Desarrollo de auditoría interna de procesos - Proceso PE03.02.02 Seguimiento, medición y análisis de procesos



PERÚ

Ministerio
de Educación**Procedimiento: Elaborar procedimientos, instructivos y formatos Institucionales**

Código: PE03.02.01.03

Versión: 02

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
<p>Nota: En caso las actividades del presente procedimiento y sus anexos puedan ser desarrolladas por vía remota y/o presencial, se priorizará la modalidad remota en cumplimiento de la Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM. Las actividades que por su naturaleza requieran ser presenciales, se realizarán cumpliendo los lineamientos indicados en el numeral 11.5: Medidas para el desarrollo de labores presenciales del Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación, oficializado mediante Resolución de Secretaría General N° 110-2020-MINEDU.</p>				
<p>La asistencia técnica solicitada es para la elaboración de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formatos/instructivos: Ir a la actividad N° 1. • Procedimientos: Ir a la actividad N° 7. 				
1	<p>Revisar propuesta de formato/instructivo propuesto</p> <p>Revisar la propuesta de formato/instructivo en relación a la versión, codificación y control de cambios.</p> <p>En relación a los instructivos, revisar la estructura del documento señalado en el Anexo N° 01</p> <p>Asignar la versión y codificación al formato/ instructivo propuesto.</p> <p>¿Es conforme?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si: Ir a la actividad N° 03 • No: Si es un documento del Minedu, emitir informe con observaciones y devolver expediente. Ir a la actividad N° 02. <p>Si no es un documento del Minedu, emitir informe con observaciones y devolver expediente al Órgano desconcentrado/ Programas/ Proyectos especiales.</p> <p>Los órganos desconcentrados, programas y proyectos especiales tienen un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la fecha de recepción del informe con observaciones para remitir a la UNOME las subsanaciones correspondientes, posteriormente la UNOME</p>	UNOME	Especialista de gestión por procesos	<p>Propuesta de formato/instructivo/ Expediente E-SINAD</p> <p>Informe con observaciones</p>



PERÚ

Ministerio
de Educación**Procedimiento: Elaborar procedimientos, instructivos y formatos Institucionales**

Código: PE03.02.01.03

Versión: 02

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
	<p>realizará la revisión respectiva.</p> <p>Nota 1: La Coordinación de gestión por procesos de la UNOME asigna la solicitud de asistencia técnica al especialista para la elaboración de formatos o instructivos y deriva el expediente correspondiente.</p>			
2	<p>Realizar ajustes</p> <p>Subsanar observaciones a la propuesta de formato/instructivo y enviar para revisión.</p> <p>Ir a la actividad N° 01.</p>	Órgano proponente	Especialista	Propuesta de formato/instructivo
3	<p>Emitir proyecto de conformidad técnica</p> <p>Elaborar el proyecto de informe de opinión favorable al formato/instructivo dando conformidad a la codificación, versión y control de cambios del documento y remitir a la Coordinación de Gestión por procesos, adjuntando la propuesta de formato/instructivo.</p>	UNOME	Especialista de gestión por procesos	Proyecto de informe de opinión favorable/ Propuesta de Formato/ Instructivo
4	<p>Revisar y visar conformidad técnica</p> <p>Revisar, visar informe de opinión favorable y remitir a la Jefatura de UNOME, junto con la propuesta del formato/instructivo.</p>	UNOME	Coordinador(a) en gestión por procesos	Proyecto de informe de opinión favorable/ Propuesta de Formato/ Instructivo
5	<p>Firmar y derivar informe</p> <p>Firmar digitalmente el informe de opinión favorable y visar la propuesta de formato/instructivo y derivar mediante E-SINAD al Órgano proponente/ Órgano competente de los Órganos desconcentrados/ Programas/ Proyectos especiales.</p> <p>¿Es un documento del Minedu?</p>	UNOME	Jefe(a)	Expediente E-SINAD



PERÚ

Ministerio
de Educación**Procedimiento: Elaborar procedimientos, instructivos y formatos Institucionales**

Código: PE03.02.01.03

Versión: 02

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
	<ul style="list-style-type: none"> • Si: Ir a la actividad N° 06. • No: enviar informe de opinión favorable al órgano competente de los Órganos desconcentrados/ Programas/ Proyectos especiales. 			
6	<p>Aprobar formato/ instructivo a través de un oficio</p> <p>Elaborar oficio de aprobación de formato/ instructivo y remitir a la UNOME, junto con el formato/ instructivo aprobado.</p> <p>De manera similar, para el caso de órganos desconcentrados/ programas/ proyectos especiales, el oficio de aprobación es suscrito por el titular del órgano competente y remitido a la UNOME, junto con el documento aprobado.</p> <p>Ir a la actividad N° 23</p>	Órgano proponente	Jefe(a) / Director(a)	Oficio/ Formato aprobado/ Instructivo aprobado
7	<p>Elaborar propuesta de plan de trabajo</p> <p>Elaborar la propuesta del plan de trabajo para la elaboración/ actualización del procedimiento y enviar al Órgano proponente.</p> <p>Nota 2: La Coordinación de gestión por procesos de la UNOME asigna la solicitud de asistencia técnica al especialista para la elaboración del procedimiento y deriva el expediente correspondiente.</p> <p>Nota 3: Para la elaboración y aprobación de un procedimiento, es necesario contar con la aprobación de las fichas y diagramas de procesos de niveles previos de los que deriva dicho procedimiento.</p>	UNOME	Especialista de gestión por procesos	Propuesta de plan de trabajo
8	Aprobar el plan de trabajo	Órgano proponente	Especialista	Plan de trabajo



PERÚ

Ministerio
de Educación**Procedimiento: Elaborar procedimientos, instructivos y formatos Institucionales**

Código: PE03.02.01.03

Versión: 02

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
	Revisar y aprobar el plan de trabajo de asistencia técnica para la elaboración/ actualización del procedimiento.			
9	<p>Elaborar/ actualizar procedimiento</p> <p>Elaborar/ actualizar el diagrama de flujo del procedimiento con la asistencia técnica de la UNOME.</p> <p>El diagrama de flujo se elabora de acuerdo a la Notación Business Process Modeling (BPMN).</p> <p>Registrar código y/o versión según la ficha de proceso de nivel previo aprobada.</p> <p>Elaborar/ actualizar ficha de procedimiento según lo establecido en el Anexo Nº 2.</p>	Órgano proponente	Especialista	Propuesta de ficha de procedimiento
10	<p>Revisar propuesta de procedimiento</p> <p>Revisar la propuesta de ficha de procedimiento en relación a lo establecido en el Anexo Nº 02.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si es conforme, solicitar al órgano proponente la generación del expediente de trámite de aprobación del procedimiento. • Si no es conforme, solicitar al órgano proponente la subsanación de observaciones. 	UNOME	Especialista de gestión por procesos	Propuesta de ficha de procedimiento
11	<p>Generar expediente de aprobación</p> <p>Elaborar el informe que sustenta la necesidad de aprobación de la propuesta del procedimiento, su alineamiento con el Mapa de Procesos, su contribución con la mejora de la gestión institucional, la competencia funcional del órgano</p>	Órgano proponente	Especialista	Expediente E-SINAD



PERÚ

Ministerio
de Educación**Procedimiento: Elaborar procedimientos, instructivos y formatos Institucionales**

Código: PE03.02.01.03

Versión: 02

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
	<p>proponente y el proyecto del dispositivo normativo.</p> <p>Generar el expediente E-SINAD, adjuntando al informe técnico, los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ficha(s) y diagrama(s) de procesos de nivel(es) previo(s) aprobada(s) por el(los) dueño(s) de procesos correspondientes. • Ficha de procedimiento firmada por el dueño del proceso. • Proyecto de Resolución de Secretaría General que aprueba el procedimiento. 			
12	<p>Firmar, derivar informe y sus anexos</p> <p>Firmar digitalmente el informe técnico, la ficha de procedimiento en la carátula del documento, en la sección "Elaborado por" y derivar a la UNOME mediante el E-SINAD, junto con sus anexos.</p>	Órgano proponente	Jefe(a)/ Director(a)	Expediente E-SINAD
13	<p>Revisar expediente</p> <p>Evaluar la propuesta de procedimiento y el informe técnico que sustenta la necesidad de aprobación dicho documento.</p> <p>¿Es conforme?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si: Ir a la actividad N° 15. • No: Si es un documento del Minedu, elaborar informe con observaciones y devolver expediente al órgano proponente. Ir a la actividad N° 14. <p>Si no es un documento del Minedu, elaborar informe con observaciones y devolver expediente al órgano</p>	UNOME	Especialista de gestión por procesos	Expediente E-SINAD Informe con observaciones



PERÚ

Ministerio
de Educación**Procedimiento: Elaborar procedimientos, instructivos y formatos Institucionales**

Código: PE03.02.01.03

Versión: 02

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
	<p>competente del Órgano desconcentrado/Programas/Proyectos especiales.</p> <p>Los órganos desconcentrados, programas y proyectos especiales tienen un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la fecha de recepción del informe con observaciones para remitir a la UNOME las subsanaciones correspondientes, posteriormente la UNOME realizará la revisión respectiva.</p>			
14	<p>Realizar ajustes</p> <p>Subsanar observaciones a la propuesta de procedimiento y enviar a través del E-SINAD para revisión.</p> <p>Ir a la actividad N° 13.</p>	Órgano proponente	Especialista	Expediente E-SINAD
15	<p>Emitir proyecto de conformidad técnica</p> <p>Elaborar el proyecto de informe de opinión favorable al procedimiento dando conformidad a la estructura del documento según lo establecido el Anexo N° 02 y remitir a la Coordinación de Gestión por procesos, adjuntando la propuesta de la ficha de procedimiento.</p>	UNOME	Especialista de gestión por procesos	<p>Proyecto de informe de opinión favorable</p> <p>Ficha de procedimiento</p>
16	<p>Revisar conformidad técnica</p> <p>Revisar informe de opinión favorable en relación al sustento de conformidad técnica a la ficha de procedimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si es conforme, solicitar al Especialista la emisión de respuesta al expediente. • Si no es conforme, solicitar al Especialista realizar la 	UNOME	Coordinador(a) de gestión por procesos	Proyecto de informe de opinión favorable



PERÚ

Ministerio
de Educación**Procedimiento: Elaborar procedimientos, instructivos y formatos Institucionales**

Código: PE03.02.01.03

Versión: 02

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
	subsanción de observaciones.			
17	<p>Generar respuesta en el expediente</p> <p>Generar y firmar digitalmente el informe de opinión favorable y remitir a la Coordinación de gestión por procesos, junto con la propuesta de la ficha de procedimiento.</p>	UNOME	Especialista de gestión por procesos	Expediente E-SINAD
18	<p>Visar conformidad técnica</p> <p>Visar informe de opinión favorable y remitir a la Jefatura de UNOME, junto con la propuesta de la ficha de procedimiento</p>	UNOME	Coordinador(a) de gestión por procesos	Informe de opinión favorable Ficha de procedimiento
19	<p>Firmar y derivar conformidad técnica</p> <p>Firmar digitalmente el informe y la propuesta de ficha de procedimiento en la caratula, en la sección "Revisado por" y derivar a OGAJ mediante el E-SINAD.</p> <p>¿Es un documento del Minedu?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si: Ir a la actividad N° 20. • No: derivar informe de opinión favorable a los órganos desconcentrados/ programas nacionales/ proyectos especiales. <p>Para el caso de los órganos desconcentrados/ programas/ proyectos especiales, el titular del órgano proponente firma la resolución de aprobación del procedimiento.</p>	UNOME	Jefe(a)	Expediente E-SINAD
20	<p>Revisar el expediente</p> <p>Revisar y evaluar la viabilidad legal de la propuesta de procedimiento, el cual debe indicar lo siguiente:</p>	OGAJ	Especialista	Expediente E-SINAD



PERÚ

Ministerio
de Educación**Procedimiento: Elaborar procedimientos, instructivos y formatos Institucionales**

Código: PE03.02.01.03

Versión: 02

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
	<ul style="list-style-type: none"> - Si la base legal referida en la propuesta de procedimiento se encuentra acorde con el ordenamiento jurídico vigente. - La legalidad de las disposiciones contenidas en el procedimiento. <p>¿Es conforme?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si: Ir a la actividad Nº 21. • No; Devolver expediente al órgano proponente con copia a la UNOME. Ir a la actividad Nº 14. 			
21	<p>Emitir conformidad legal</p> <p>Emitir conformidad legal de la propuesta de procedimiento, mediante un informe de opinión legal favorable y derivar a SG, adjuntando los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de procedimiento firmado por el dueño del proceso y UNOME. • Proyecto de Resolución de Secretaría General que aprueba el procedimiento. • Informe técnico del dueño del proceso. • Informe de conformidad técnica de la UNOME. 	OGAJ	Especialista	Expediente E-SINAD
22	<p>Firmar RSG y disponer su publicación</p> <p>La RSG es suscrita por la Secretaría General.</p> <p>Tramitar la publicación de la resolución en el diario oficial El Peruano y notificar la aprobación de la RSG a las áreas competentes por el E-SINAD.</p>	SG	Secretario(a) General	Expediente E-SINAD



VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
23	<p>Actualizar listas maestras</p> <p>Con la Resolución de Secretaría General de aprobación del procedimiento/ Oficio de aprobación de formato/ instructivo, actualizar la lista maestra de procesos, procedimientos e instructivos (Anexo N° 03), lista maestra de formatos (Anexo N° 04) y lista maestra de documentos externos (Anexo N° 05), según corresponda.</p> <p>Guardar el procedimiento/ formato/ instructivo aprobado en el repositorio digital correspondiente.</p> <p>¿Se generó una versión antigua de un procedimiento/formato/ instructivo?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si: Ir a la actividad N° 24 • No: Fin del procedimiento <p>Realizar coordinaciones para la difusión de los procedimientos, a través del Portal de Transparencia en un plazo no mayor de 3 días hábiles posteriores a la suscripción de la resolución.</p> <p>El órgano proponente realiza las capacitaciones a los servidores involucrados en el proceso.</p>	UNOME	Especialista de gestión por procesos	Lista maestra de procesos, procedimientos e instructivos/ Lista maestra de formatos/ Lista maestra de documentos externos
24	<p>Guardar documento en repositorio de obsoletos</p> <p>Identificar el procedimiento, formato o instructivo antiguo, según corresponda y guardarlo en el repositorio digital de documentos obsoletos.</p> <p>Fin del procedimiento</p>	UNOME	Especialista de gestión por procesos	Repositorio digital de obsoletos

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nº	Documento
1	Ninguno



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Elaborar procedimientos, instructivos y formatos Institucionales

Código: PE03.02.01.03

Versión: 02

IX. PROCESO

Nombre	Tipo
PE03.02.01 Determinación de procesos	Estratégico

X. SEGUIMIENTO

Se realiza seguimiento a la aprobación de formatos, instructivos y procedimientos de acuerdo a los cronogramas establecidos.

XI. INDICADOR

Nombre	Fórmula
Porcentaje de actualización de procedimientos	$= \frac{\text{Número de procedimientos actualizados}}{\text{Número total de procedimientos programados}} \times 100\%$

XII. ANEXOS

1. Ficha de instructivo
2. Ficha de procedimiento
3. Lista maestra de procesos, procedimientos e instructivos
4. Lista maestra de formatos
5. Lista maestra de documentos externos
6. Diagrama de flujo

XIII. OTROS

No aplica.



PERÚ

Ministerio
de Educación

**Procedimiento: Elaborar procedimientos, instructivos y
formatos Institucionales**

Código: PE03.02.01.03

Versión: 02

Anexo 01

Ficha de instructivo



PERÚ

Ministerio
de Educación

Código: Código del instructivo

Versión: versión del
instructivo

Instructivo: “*Título del instructivo*”

	Unidad Orgánica	Visto y Sello
Elaborado por:	Nombre del órgano o unidad orgánica dueño del proceso	Firma del Jefe o Director del órgano o unidad orgánica dueño del proceso
Validado por:	Nombre del órgano o unidad orgánica dueño del proceso	Firma del Jefe o Director del órgano o unidad orgánica dueño del proceso
Revisado por:	Unidad de Organización y Métodos UNOME	Firma del Jefe de la UNOME



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Elaborar procedimientos, instructivos y formatos Institucionales

Código: PE03.02.01.03

Versión: 02



PERÚ

Ministerio
de Educación

Instructivo:

Código:

Versión:

Control de Cambios			
Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:	Fecha de aprobación
01	----	Nuevo	dd/mm/aaaa
Versión que se modifica	Sección o ítem que fue modificado	Colocar los cambios realizados a partir de la versión 2	dd/mm/aaaa



PERÚ

Ministerio de Educación

Procedimiento: Elaborar procedimientos, instructivos y formatos Institucionales

Código: PE03.02.01.03

Versión: 02



PERÚ

Ministerio de Educación

Instructivo:

Código:

Versión:

I. PROCESO / PROCEDIMIENTO RELACIONADO

- Colocar el código y nombre del proceso/ procedimiento relacionado.

II. ACTIVIDAD A DESARROLLAR

- Indicar la actividad del procedimiento de la cual se van a detallar las tareas de manera ordenada y concreta.

III. RESPONSABLE

- Cargo de quien tiene responsabilidad y autoridad sobre el instructivo.
Ejemplo: Jefe(a) de Organización y Métodos

IV. SIGLAS Y DEFINICIONES

- Colocar todas las siglas y definiciones que serán utilizadas en el instructivo a fin de aclarar los contenidos del procedimiento
Ejemplo
 - UNOME: Unidad de Organización y Métodos
 - Organo: Son unidades de organización que conforman la estructura orgánica de la entidad.

V. DESARROLLO DEL INSTRUCTIVO

Se detallan las tareas de la actividad de la cual se desarrollará el instructivo enumerando de forma cronológica las acciones a ejecutar.

VI. DOCUMENTOS A SOCIADOS

N°	Documento
1	Colocar los documentos que se utilizan al realizar las actividades del instructivo, como, por ejemplo: formatos y manuales. <ul style="list-style-type: none"> Formato de respuesta de reclamo

VII. ANEXOS

Opcional, si es que se refiere a documentos que no encaje en los puntos anteriores.



PERÚ

Ministerio de Educación

Procedimiento: Elaborar procedimientos, instructivos y formatos Institucionales

Código: PE03.02.01.03

Versión: 02

Anexo 02

Ficha de procedimiento



PERÚ

Ministerio de Educación

Código: Código del procedimiento, que es el mismo que el proceso de último nivel

Versión: versión del procedimiento

Procedimiento: *“Título del procedimiento, inicia con verbo infinitivo”*

	Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
Unidad de organización	Nombre del dueño del proceso	Unidad de Organización y Método UNOME	Secretaría General
Firma	Firma del Jefe o Director del órgano o unidad orgánica dueño del proceso	Firma del jefe de la UNOME	





PERÚ

Ministerio de Educación

Procedimiento: Elaborar procedimientos, instructivos y formatos Institucionales

Código: PE03.02.01.03

Versión: 02



PERÚ

Ministerio de Educación

Procedimiento: Nombre del procedimiento

Código: Código del procedimiento, que es el mismo que el proceso de último nivel

Versión: Versión del procedimiento

Control de Cambios			
Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:	Fecha de aprobación
01	---	Nuevo	dd/mm/aaaa
Versión que se modifica	Sección o ítem que fue modificado	Colocar los cambios realizados a partir de la versión 2	dd/mm/aaaa



PERÚ

Ministerio de Educación

Procedimiento: Elaborar procedimientos, instructivos y formatos Institucionales

Código: PE03.02.01.03

Versión: 02

 PERÚ Ministerio de Educación	Procedimiento: Nombre del procedimiento	
	Código: Código del procedimiento, que es el mismo que el proceso de último nivel	Versión: Versión del procedimiento
I. OBJETIVO		
<ul style="list-style-type: none"> Colocar el propósito que desea alcanzar con la implementación del procedimiento. La redacción debe iniciar con un verbo en infinitivo. Ejemplo: Obtener el Plan Anual de Contrataciones (PAC) aprobado para el siguiente año fiscal 		
II. ALCANCE		
<ul style="list-style-type: none"> Indicar las áreas involucradas en el procedimiento Ejemplo: Este procedimiento es de aplicación para todos aquellos que directa o indirectamente se encuentran relacionados al procedimiento de ejecución coactiva. 		
III. RESPONSABLE		
<ul style="list-style-type: none"> Cargo de quien tiene responsabilidad y autoridad sobre el procedimiento. Ejemplo: Jefe(a) de la Oficina de Logística. 		
IV. BASE NORMATIVA		
<ol style="list-style-type: none"> Colocar las normas legales que regulan el procedimiento ordenadas por orden de jerarquía y antigüedad. Se indica el número de la norma y su denominación oficial completa. Colocar las últimas normas legales vigentes y que tengan relación directa con el procedimiento. Ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> Constitución Política del Perú. Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado Decreto Supremo N° 350-2015-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado Decreto Supremo N° 006-2017-MINJUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Resolución Ministerial N° 237-2011-ED, que establecen disposiciones para la implementación del "Libro de Reclamaciones" en el Ministerio de Educación y en las Instituciones Educativas a nivel nacional. Resolución de Secretaría General N° 908-2015-MINEDU, que aprueba la Directiva N° 007-2015-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME "Elaboración, Aprobación y Actualización de los MAPRO del Ministerio de Educación". 		
V. SIGLAS Y DEFINICIONES		
<ul style="list-style-type: none"> Colocar todas las siglas y definiciones que serán utilizadas en el procedimiento a fin de aclarar los contenidos del procedimiento Ejemplo <ul style="list-style-type: none"> UNOME: Unidad de Organización y Métodos Órgano: Son unidades de organización que conforman la estructura orgánica de la entidad. 		
3		



PERÚ

Ministerio
de Educación**Procedimiento: Elaborar procedimientos, instructivos y formatos Institucionales**

Código: PE03.02.01.03

Versión: 02

	Procedimiento: Nombre del procedimiento	
	Código: Código del procedimiento, que es el mismo que el proceso de último nivel	Versión: Versión del procedimiento

VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor(es)	Elemento(s) de entrada
<ul style="list-style-type: none"> - Especificar los proveedores internos y externos que dan origen al inicio del procedimiento. - El proveedor puede ser un proceso, órgano, unidad orgánica, organización externa, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Especificar cuáles son los elementos de entrada (insumos) que dan inicio al procedimiento. - Puede ser un formulario, una solicitud, un requerimiento, un reclamo, una queja, etc.
Producto(s)	Usuario(s) interno(s) o externo(s)
<ul style="list-style-type: none"> - Especificar cuáles son las salidas (productos) del procedimiento. - Puede ser un formulario, una solicitud, un requerimiento, un reclamo, una queja, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Especificar quienes son los usuarios internos y externos que reciben los productos generados en el procedimiento. - El usuario puede ser un proceso, órgano, unidad orgánica, organización externa, etc.

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
Nº de la actividad	<ul style="list-style-type: none"> - La redacción de cada actividad es iniciada con verbo infinitivo. - El número de actividades descritas en este acápite debe ser igual al número de actividades graficadas en el diagrama de flujo. - Todas las actividades deben estar graficadas en el diagrama de flujo - La redacción de una actividad en el procedimiento debe ser igual en el diagrama de flujo. - Cada actividad del diagrama de flujo se detalla. 	Unidad de organización responsable de la actividad	Cargo del responsable de la actividad. La redacción del responsable debe coincidir con los nombres de los roles incluidos en el diagrama de flujo correspondiente.	Medio donde se puede evidenciar la actividad Redactarlo solo de corresponder
	Ejemplo:			
1	<p>Entregar "Hoja de Reclamación" al usuario</p> <p>Entregar la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones Físico al usuario, tal como se presenta en el Anexo 02, para que presente su reclamo en forma escrita.</p>	OACIGED	Orientador (a)	Hoja de reclamación



PERÚ

Ministerio de Educación

Procedimiento: Elaborar procedimientos, instructivos y formatos Institucionales

Código: PE03.02.01.03

Versión: 02



PERÚ

Ministerio de Educación

Procedimiento: Nombre del procedimiento

Código: Código del procedimiento, que es el mismo que el proceso de último nivel

Versión: Versión del procedimiento

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
	Las compuertas de decisión son redactadas debajo de una actividad, y no debe ser considerada como una actividad más.			
	Ejemplo:			
6	<p>Revisar el contenido del reclamo</p> <p>Verificar que el reclamo contenga los datos personales completos y demás requisitos exigidos en el Artículo 3 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, así como la descripción del mismo en forma clara.</p> <p>¿Es conforme la información? Si: Ir a la actividad N° 8 No: Ir a la actividad N° 7</p>	OACIGED	Orientador (a)	Hoja de reclamación

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nº	Documento
1	Colocar los documentos que se utilizan al realizar las actividades del procedimiento, como por ejemplo: formatos, manuales, instructivos, procedimientos externos. <ul style="list-style-type: none"> - Formato de respuesta de reclamo - Instructivo: Eliminación de Residuos Sólidos de la producción de textos en Braille

IX. PROCESO

Nombre	Tipo
Nombre del proceso de nivel previo del que deriva el procedimiento.	El tipo de proceso de nivel previo del que deriva el procedimiento, ejemplo: estratégico, operativo o soporte.

X. SEGUIMIENTO

Colocar el seguimiento a las actividades del proceso.



PERÚ

Ministerio
de Educación

**Procedimiento: Elaborar procedimientos, instructivos y
formatos Institucionales**

Código: PE03.02.01.03

Versión: 02



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Nombre del procedimiento

Código: Código del procedimiento, que es
el mismo que el proceso de último nivel

Versión: Versión del procedimiento

XI. INDICADOR

Nombre	Fórmula
Nombre del indicador del proceso	Formula del indicador del proceso

XII. ANEXOS

1. Diagrama de proceso

XIII. OTROS

Opcional, si es que se refiere a documentos que no encaje en los puntos anteriores.



PERÚ

Ministerio
de Educación

Código: PE03.02.03.01

Versión: 02

Procedimiento: “Ejecutar acciones correctivas y oportunidades de mejora”

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
Unidad de Organización	Unidad de Organización y Métodos UNOME	Unidad de Organización y Métodos UNOME	Secretaria General
 <p>Firma Firmado digitalmente por: RAMIREZ MAGUIÑA Karin Pilar FAU 20131370998 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 03/09/2021 19:33:31-0500</p>	 <p>Firma Firmado digitalmente por: RAMIREZ MAGUIÑA Karin Pilar FAU 20131370998 soft Motivo: En señal de conformidad Fecha: 03/09/2021 19:33:40-0500</p>		



PERÚ

Ministerio
de Educación**Procedimiento: Ejecutar acciones correctivas y oportunidades de mejora**

Código: PE03.02.03.01

Versión: 02

Control de Cambios			
Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:	Fecha de aprobación
01	----	Nuevo	15/03/2019
02	Título y Código	Se modifica el Título del procedimiento "Realizar acciones correctivas y oportunidades de mejora" de la versión 1 a "Ejecutar acciones correctivas y oportunidades de mejora". Se modifica el código PE03.02.04.01 de la versión 1 a PE03.02.03.01.	
	IV	<ul style="list-style-type: none"> - Se elimina de la base normativa <ul style="list-style-type: none"> • Resolución de Secretaría General N° 217-2018- MINEDU, que aprueba la Directiva N° 004-2018- MINEDU/SPE-OPEP-UNOME denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación". - Se agrega a la base normativa <ul style="list-style-type: none"> • Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública. • Resolución de Secretaría General N° 043-2021- MINEDU, que aprueba la Directiva denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación". • Resolución de Secretaría General N° 075-2021- MINEDU, que aprueba el "Mapa de procesos del Ministerio de Educación". - Se agrega a la base normativa, las correspondientes al estado de emergencia nacional <ul style="list-style-type: none"> • Decreto Supremo N° 008-2020-SA, que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19, prorrogados por los Decretos Supremos N° 020-2020-SA, 027-2020-SA, 031-2020-SA, 009-2021-SA y 025-2021-SA. • Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA". • Resolución de Secretaría General N° 110-2020-MINEDU, que oficializa el Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 	



PERÚ

Ministerio
de Educación**Procedimiento: Ejecutar acciones correctivas y oportunidades de mejora**

Código: PE03.02.03.01

Versión: 02

del Ministerio de Educación.

	V	<ul style="list-style-type: none"> - Se retiró de la definición OPEP. - Se agrego la definición de "SAC". 	
	VI	<ul style="list-style-type: none"> - Se añadió en el campo Proveedores(s): Proceso PE05.01.03 Desarrollo de auditoría interna de procesos, Organismo Certificador y Procesos internos del MINEDU. - Se añadió en el campo Elemento(s) de entrada: Resultados de Auditoría Interna, Resultados de auditoría de certificación y/o seguimiento y No Conformidad. - Se añadió en el campo Producto(s): No conformidad/ Oportunidad de mejora y Reporte de AC y OM. - Se añadió en el campo Usuario(s) interno(s) o externo(s): Proceso PE03.02.03.03 Desarrollo de proyectos de mejora de procesos y Órganos y unidades orgánicas / Alta Dirección del MINEDU. 	
	VII	<ul style="list-style-type: none"> - Se agregó el carril denominado "Órgano Proponente - Coordinador(a)/Especialista/Analista". - Se eliminó el carril denominado "OPEP-Jefe(a)" de la versión 1. - Se modifico el nombre del carril "Responsable del Proceso" por "Procesos internos del MINEDU / DUEÑO DEL PROCESO". - Se eliminó la actividad N°1 "Identificar fuentes de NC y/u OM" de la versión 1. - Se unen las actividades N°2 y N°5 de la versión 1, con el nombre "Registrar y evaluar la NC y/u OM". - Se eliminó la actividad N°3 "Comunicar la NC y/u OM para validación" de la versión 1. - Se elimino la actividad N°4 "Validar NC y/u OM" de la versión 1. - Se agregó la actividad N°4 "Registrar NC y/u OM en el formato de Solicitud Acción Correctiva y de Mejora". - Se modifica el nombre de la actividad N°7 "Establecer acciones" de la versión 1 por "Establecer acciones correctivas". - Se modifica el nombre de la actividad N°11 "Revisar causas y acciones" de la versión 1 por "Revisar causas y acciones correctivas" en la actividad N° 8 de la versión 2. - Se modifica el nombre de la actividad N°13 "Validar causas y acciones" de la versión 1 por "Validar causas y acciones" en la actividad N° 10 de la versión 2. 	
	Anexos	<ul style="list-style-type: none"> - En el Anexo 1, se incorporaron indicaciones para el llenado de la Solicitud de acción correctiva y oportunidad de mejora. - En el Anexo 3, se actualizó el diagrama de flujo. 	



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Ejecutar acciones correctivas y oportunidades de mejora

Código: PE03.02.03.01

Versión: 02

I. OBJETIVO

- Establecer la metodología para la ejecución, seguimiento y cierre de las acciones correctivas y oportunidades de mejora de manera adecuada que permitan eliminar las causas de las no conformidades relacionadas a los procesos del Ministerio de Educación con el fin de prevenir o evitar su ocurrencia o recurrencia; así como establecer acciones para las oportunidades de mejora.

II. ALCANCE

- El presente documento es de aplicación a los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Educación.

III. RESPONSABLE

- El/la Jefe(a) de la UNOME es responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

IV. BASE NORMATIVA

1. Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las entidades del Estado.
2. Decreto Supremo N° 008-2020-SA, que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19, prorrogados por los Decretos Supremos N° 020-2020-SA, 027-2020-SA, 031-2020-SA, 009-2021-SA y 025-2021-SA.
3. Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, que aprueba las Normas de Control Interno.
4. Resolución de la Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
5. Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA".
6. Resolución de Secretaría General N° 110-2020-MINEDU, que oficializa el Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación.
7. Resolución de Secretaría General N° 043-2021-MINEDU, que aprueba la Directiva denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación".
8. Resolución de Secretaría General N° 075-2021-MINEDU, que aprueba el "Mapa de procesos del Ministerio de Educación".



PERÚ

Ministerio
de Educación**Procedimiento: Ejecutar acciones correctivas y oportunidades de mejora**

Código: PE03.02.03.01

Versión: 02

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

- **AC:** Acción correctiva
- **Acción correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **MINEDU:** Ministerio de Educación.
- **NC:** No conformidad.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito especificado en los procedimientos y/o normas en materia de auditoría.
- **OM:** Oportunidad de mejora
- **Oportunidad de Mejora:** Potenciales acciones orientadas a incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos.
- **SAC:** Solicitud de acción correctiva.
- **UNOME:** Unidad de Organización y Métodos.

VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor(es)	Elemento(s) de entrada
- Proceso PE05.01.03 Desarrollo de auditoría interna de procesos	- Resultados de Auditoría Interna
- Organismo Certificador	- Resultados de auditoría de certificación y/o seguimiento
- Procesos internos del MINEDU	- No Conformidad
Producto(s)	Usuario(s) interno(s) o externo(s)
- No conformidad/ Oportunidad de mejora	- Proceso PE03.02.03.03 Desarrollo de proyectos de mejora de procesos
- Reporte de AC y OM	- Órganos y unidades orgánicas / Alta Dirección del MINEDU

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de Organización	Responsable	Registro
Nota: En caso las actividades del procedimiento puedan ser desarrolladas por vía remota y/o presencial, se priorizará la modalidad remota, de acuerdo a la Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM. Las actividades que por su naturaleza requieran ser presenciales, se realizarán cumpliendo los lineamientos establecidos en el numeral 11.5 de la Resolución de Secretaría General N° 110-2020-MINEDU, que oficializa el Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación.				
1.	<p>Identificar la NC y/u OM</p> <p>Identificar la no conformidad y/u oportunidad de mejora, teniendo como base a las diferentes fuentes, el cual permiten generar acciones correctivas y/u oportunidades de mejora.</p> <p>Las fuentes para la identificación pueden ser reportes de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Auditorías internas de procesos. 	Órgano Proponente	Coordinador (a) /Especialista /Analista	--



PERÚ

Ministerio
de Educación**Procedimiento: Ejecutar acciones correctivas y oportunidades de mejora**

Código: PE03.02.03.01

Versión: 02

	<ul style="list-style-type: none"> - Resultados de auditoría de certificación y/o seguimiento. - No Conformidades detectadas en los procesos del MINEDU. 			
2.	<p>Registrar y evaluar la NC y/u OM</p> <p>Registrar la no conformidad y/u oportunidad de mejora identificada en el formato establecido en el Anexo 01.</p> <p>Los campos a detallar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fecha de solicitud - Tipo de acción: Correctiva o de Mejora - N° Acción: número correlativo-año, iniciando en 001-20XX - Proceso involucrado - Responsable del proceso - Origen (fuente que origina la AC y/u OM) - Descripción de la no conformidad u oportunidad de mejora. <p>Luego, evaluar si la NC u OM requiere unproyecto de mejora, para estos debe cumplir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Afectar directamente al proceso - Desviación con el objetivo establecido - Requerir un análisis profundo de datos. <p>¿La NC y/o OM requiere proyecto de Mejora?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí: Se realizan las actividades N° 3 y N° 4 en paralelo. - No: Ir a la actividad N° 5. 	Órgano Proponente	Coordinador (a) /Especialista /Analista	Solicitud AC y OM
3.	<p>Solicitar tratamiento</p> <p>Solicitar tratamiento de la no conformidad u oportunidad de mejora. Ir al Proceso “PE03.02.03.02 Desarrollo de proyectos de mejora de procesos”.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>	Órgano Proponente	Coordinador (a) /Especialista /Analista	-
4.	<p>Registrar en el formato de SAC el proyecto de mejora</p> <p>Registrar en el formato SAC- Anexo 01 el proyecto de mejora a realizar.</p> <p>Luego, ir a la actividad N° 12.</p>	Órgano Proponente	Coordinador (a) /Especialista /Analista	Solicitud AC y OM



PERÚ

Ministerio
de Educación**Procedimiento: Ejecutar acciones correctivas y oportunidades de mejora**

Código: PE03.02.03.01

Versión: 02

5.	<p>Solicitar análisis de causa y/o acciones</p> <p>Solicitar al responsable del Proceso involucrado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la no conformidad: realizar el análisis de causa. • En oportunidad de mejora: realizar el establecimiento de las acciones. <p>En ambos casos, se debe remitir la solicitud al responsable del proceso.</p> <p>¿Cuál es el tipo de Hallazgo?</p> <p>NC: ir a la actividad N° 6</p> <p>OM: ir a la actividad N° 7</p>	Órgano Proponente	Coordinador (a) /Especialista /Analista	Solicitud AC y OM
6.	<p>Analizar y registrar causas de la NC</p> <p>Analizar¹ las causas que generaron la no conformidad y registrarlo en el campo “Análisis de la Causa” del formato donde se generó la solicitud (Anexo 01).</p> <p>Nota: En el caso de oportunidad de mejora no se analiza las causas.</p> <p>¹El análisis de causa se puede realizar utilizando las diferentes herramientas que existen como: los 5 porqués, Diagrama de causa efecto (Ishikawa), etc.</p>	Órganos y Unidades Orgánicas del Minedu	Dueño del Proceso	Solicitud AC y OM
7.	<p>Establecer acciones correctivas</p> <p>Establecer las acciones correctivas que permitan eliminar las causas identificadas para la no conformidad o desarrollar la oportunidad de mejora y registrarlas en el campo “Plan de Acción” del formato donde se generó la solicitud (Anexo 01), estableciendo los responsables y fecha de culminación del mismo.</p>	Órganos y Unidades Orgánicas del Minedu	Dueño del Proceso	Solicitud AC y OM
8.	<p>Revisar causas y acciones correctivas</p> <p>Revisar el correcto análisis de las causas de la no conformidad y que las acciones establecidas en el formato de “Solicitud de acción correctiva y oportunidad de mejora” (Anexo 01) eliminen las causas o pueden desarrollar la mejora.</p> <p>¿Está correcto las causas y acciones?</p>	UNOME	Coordinador (a) /Especialista /Analista	-



PERÚ

Ministerio
de Educación**Procedimiento: Ejecutar acciones correctivas y oportunidades de mejora**

Código: PE03.02.03.01

Versión: 02

	<p>Sí: ir a la actividad N°10</p> <p>No: ir a la actividad N°9</p>			
9.	<p>Subsanar observaciones</p> <p>Subsanar las observaciones indicadas por la UNOME y enviarlas para su validación.</p> <p>Luego, ir a la actividad N°8</p>	Órganos y Unidades Orgánicas del Minedu	Dueño del Proceso	Solicitud AC y OM
10.	<p>Validar causas y acciones</p> <p>Validar las causas y acciones establecidas mediante un visto digital en el formato de "Solicitud de acción correctiva y oportunidad de mejora" (Anexo 01) y comunicar al responsable del Proceso que las acciones pueden ser implementadas.</p> <p>Luego, se realizan las actividades N°11 y N°12 en paralelo.</p>	UNOME	Coordinador (a) /Especialista /Analista	Solicitud AC y OM
11.	<p>Implementar las acciones</p> <p>Implementar las acciones establecidas en el formato de "Solicitud de acción correctiva y oportunidad de mejora" (Anexo 01).</p> <p>Al término del plazo establecido para la implementación de las acciones, ir a la actividad N° 13.</p>	Órganos y Unidades Orgánicas del Minedu	Dueño del Proceso	-
12.	<p>Consolidar solicitud de AC y/u OM</p> <p>Consolidar las solicitudes de acción correctiva y oportunidad de mejora generadas en el formato Reporte de Acción Correctiva y Oportunidad de Mejora (Anexo 02).</p> <p>Al término del plazo establecido para la implementación de las acciones, ir a la actividad N° 13.</p>	UNOME	Coordinador (a) /Especialista /Analista	Reporte de AC y OM



PERÚ

Ministerio de Educación

Procedimiento: Ejecutar acciones correctivas y oportunidades de mejora

Código: PE03.02.03.01

Versión: 02

13.	<p>Verificar la Implementación</p> <p>De acuerdo al plazo establecido en el registro de “Solicitud de acción correctiva y de oportunidad de mejora” (Anexo 01) para implementar las acciones, verificar su implementación y registrar su estado en el campo “Seguimiento”.</p> <p>Registrar en la Solicitud de AC y OM, en la sección de seguimiento (Anexo 01):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fecha: Es el momento cuando se verifica la implementación. - Resultado: es el estado de la implementación (Implementado, En implementación, Sin implementación), para lo cual se verifica las evidencias. - Realizado por: Cargo o función del personal quien verifica la implementación. <p>Asimismo, se debe registrar en el formato Reporte de Acción Correctiva y Oportunidad de Mejora (Anexo 02).</p> <p>¿Se realizó la implementación? SÍ: ir a la actividad N° 16 No: ir a la actividad N° 14</p>	UNOME	Coordinador (a) /Especialista /Analista	Solicitud AC y OM Reporte de AC y OM
14.	<p>Comunicar otorgamiento de plazo para implementación</p> <p>Comunicar mediante correo electrónico el otorgamiento de plazo para la implementación de las acciones establecidas al responsable del proceso.</p> <p>Después del plazo otorgado.</p> <p>¿El responsable culminó la implementación? SÍ: Ir a la actividad N° 16 No: Ir a la actividad N° 15</p>	UNOME	Coordinador (a) /Especialista /Analista	Correo electrónico



PERÚ

Ministerio
de Educación**Procedimiento: Ejecutar acciones correctivas y oportunidades de mejora**

Código: PE03.02.03.01

Versión: 02

15.	<p>Comunicar incumplimiento</p> <p>Comunicar mediante correo electrónico al responsable del proceso el incumplimiento de la implementación de las acciones establecidas en el registro de “Solicitud de acción correctiva y/u oportunidad de mejora” e indicarle que realizará un nuevo registro de la no conformidad y/u oportunidad de mejora.</p> <p>Luego, ir a la actividad N°2</p>	UNOME	Coordinador(a) /Especialista /Analista	Correo electrónico
16.	<p>Verificar la eficacia</p> <p>En un plazo no mayor a 3 meses, verificar la eficacia de las acciones implementadas.</p> <p>¿Fue eficaz?</p> <p>Sí: Ir a la actividad N° 18</p> <p>No: Ir a la actividad N° 17</p>	UNOME	Coordinador (a) /Especialista /Analista	Solicitud AC y OM Reporte de AC y OM
17.	<p>Determinar nuevo registro de NC y/u OM</p> <p>Determinar nuevo registro de NC y/u OM para las implementaciones que no fueron eficaces, para ello registrar en el formato de “Solicitud de acción correctiva y de oportunidad de mejora”, en la sección “Verificación de Eficacia y Cierre” lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La acción no fue eficaz - Se crea nueva acción - N° de acción relacionada (es el número de la nueva solicitud de AC y OM que se genera) <p>Luego, ir a la actividad N°2.</p>	UNOME	Coordinador(a)/ Especialista/ Analista	Solicitud AC y OM
18.	<p>Cerrar la solicitud de AC y/u OM</p> <p>Cerrar la solicitud de AC y/u OM registrando la evidencia de eficacia en el campo “Verificación de eficacia y cierre” y la fecha de cierre.</p> <p>Consolidar el resultado de las solicitudes en el formato “Reporte de Acción Correctiva y Oportunidades de Mejora” (Anexo 02).</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>	UNOME	Coordinador (a) /Especialista /Analista	Reporte de AC y OM

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Ejecutar acciones correctivas y oportunidades de mejora**

Código: PE03.02.03.01

Versión: 02

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nº	Documento
1	Ninguno

IX. PROCESO

Nombre	Tipo
PE03.02.03 Mejora de procesos	Estratégico

X. SEGUIMIENTO

A la implementación de las acciones establecidas en el formato de Solicitud de acción correctiva y oportunidad de mejora.

XI. INDICADOR

Nombre	Fórmula
Porcentaje de solicitudes de acciones correctivas y oportunidades de mejora cerradas por proceso	$\frac{\text{Número de SAC cerradas}}{\text{Número de SAC programadas}} \times 100\%$

XII. ANEXOS

1. Solicitud de acción correctiva y oportunidad de mejoras.
2. Reporte de acciones correctivas y oportunidad de mejora.
3. Diagrama de flujo.

XIII. OTROS

No aplica.

	Procedimiento: Ejecutar acciones correctivas y oportunidades de mejora	
	Código: PE03.02.03.01	Versión: 02

Anexo N° 01 - Solicitud de acción correctiva y oportunidad de mejoras

		SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA Y OPORTUNIDAD DE MEJORA				
FECHA DE SOLICITUD	Fecha de solicitud de AC y OM	TIPO DE ACCIÓN	Acción Correctiva <input type="checkbox"/>	Acción de Mejora <input type="checkbox"/>	N° ACCIÓN	Numero Correlativo - año
PROCESO INVOLUCRADO	Proceso en el cual se encuentra la Acción Correctiva u Oportunidad de Mejora		RESPONSABLE DEL PROCESO	Dueño del Proceso involucrado		
ORIGEN	Auditoria Interna <input type="checkbox"/>	Auditoria Externa <input type="checkbox"/>	Monitoreo de Riesgos <input type="checkbox"/>	Indicadores de Procesos <input type="checkbox"/>	Otras fuentes <input type="checkbox"/>	
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD U OPORTUNIDAD DE MEJORA						
<p>Describir el motivo de la No Conformidad u Oportunidad de Mejora, según sea el caso. Ejemplo: Se evidenció que el último seguimiento a la implementación del plan de tratamiento N° 1 del proceso de Adquisiciones de bienes se realizó en diciembre del año anterior, sin embargo, a la fecha han transcurrido más de 6 meses que no se ha realizado el seguimiento. En ese sentido, se ha incumplido con la actividad N° 23 del procedimiento Gestionar los riesgos organizacionales, la cual indica que el seguimiento a la implementación de los planes de tratamiento debe realizarse trimestralmente.</p>						
¿REQUIERE PROYECTO DE MEJORA? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Si la respuesta fue "NO" continuar con el Análisis de causa y/o Plan de acción, caso contrario culminar el registro.						
ANÁLISIS DE LA CAUSA (Causa o causas por la que se presentó la no conformidad real)						
Solo llenar en caso de no conformidades. Describir la causa o causas raíz que han generado la no conformidad. Ejemplo: Utilizando la herramienta de calidad 5 Porques - Pregunta 1: ¿Por qué no se realizó el seguimiento al plan de tratamiento en el plazo establecido? - Respuesta 1: Por falta de conocimiento del procedimiento Gestionar los riesgos organizacionales - Pregunta 2: ¿Por qué el personal responsable no conoce el procedimiento Gestionar los riesgos organizacionales? - Respuesta 2: Porque no fue capacitado en su aplicación - Pregunta 3: ¿Por qué el personal no fue capacitado en la aplicación del procedimiento Gestionar los riesgos organizacionales? - Respuesta 3: No se incluyó la capacitación como parte de la difusión del procedimiento. - Pregunta 4: ¿Por qué no se incluyó la capacitación como parte de la difusión del procedimiento? - Respuesta 4: Porque solo se remitió el procedimiento aprobado a todos los involucrados. - Pregunta 5: ¿Por qué solo se remitió el procedimiento aprobado a todos los involucrados? - Respuesta 5: Porque se consideró que sería suficiente solo con el envío del procedimiento.						
PLAN DE ACCIÓN (Escribir las acciones que permitirán eliminar las causas reales)				SEGUIMIENTO		
N°	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA FIN	FECHA	RESULTADO*	REALIZADO POR
	Describir las acción que se realizara para eliminar las causas reales. Ejemplo: - Realizar capacitaciones sobre el uso del procedimiento y sus anexos.	Incluir el cargo o funcion del responsable de realizar la acción. Ejemplo: Jefatura de OGA	Incluir fecha fin del Plan de acción. Ejemplo: 15/08/2021	Incluir fecha de seguimiento. Ejemplo: 30/09/2021	Este puede ser: - Implementado - En implementación - Sin Implementación Ejemplo: En implementación	Incluir el cargo o funcion del responsable de realizar el seguimiento a la acción. Ejemplo: Especialista en gestión por procesos de la UNOME
* RESULTADO PUEDE SER: IMPLEMENTADO, EN IMPLEMENTACIÓN O SIN IMPLEMENTACIÓN						
VERIFICACIÓN DE EFICACIA Y CIERRE						
LA ACCIÓN FUE EFICAZ	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	EVIDENCIA DE LA EFICACIA	Describir la evidencia de la eficacia en base a los registros revisados que demuestren que las acciones fueron implementadas en los plazos previstos. Ejemplo: Mediante la lista de asistencia N° 002-2021 con fecha 24 de agosto del 2021, se evidenció que se realizó la capacitación del procedimiento Gestionar los riesgos organizacionales a los responsables de seguimiento y monitoreo de riesgos. Asimismo, con fecha 30 de setiembre, mediante el registro de Seguimiento y Monitoreo de riesgos del proceso de "Adquisiciones de bienes", se realizó el seguimiento respectivo, cumpliendo con lo señalado en el procedimiento, por lo que se verifica que las acciones implementadas fueron eficaces.			
SE CREA NUEVA ACCIÓN	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	N° ACCIÓN RELACIONADA			FECHA DE CIERRE	Fecha de cierre luego de verificar la eficacia



PERÚ

Ministerio de Educación

Procedimiento: Ejecutar acciones correctivas y oportunidades de mejora

Código: PE03.02.03.01

Versión: 02

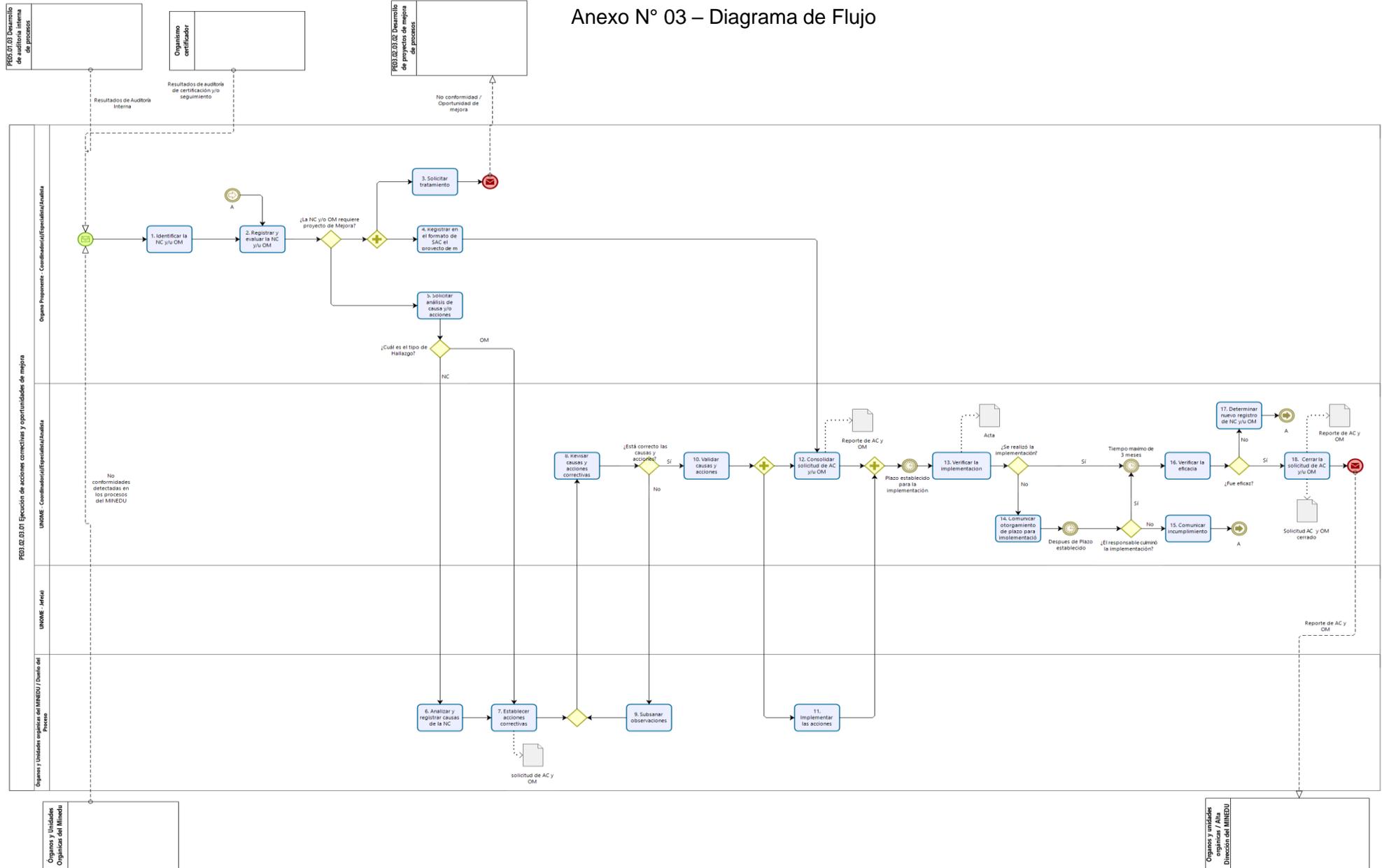
Anexo N° 02 - Reporte de acciones correctivas y oportunidad de mejora

<p style="margin: 0;">PERÚ Ministerio de Educación</p>	REPORTE DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA
--	--

REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA Y DE MEJORA									ANÁLISIS Y ESTABLECIMIENTO DE PLAN DE ACCIÓN				SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN		VERIFICACIÓN DE EFICACIA Y CIERRE						ESTADO DE LA SOLICITUD DE AC-OM (Cerrado/ Abierto)		
FECHA DE SOLICITUD	N° ACCIÓN	ORIGEN	PROCESO	TIPO DE ACCION	NORMA	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	¿REQUIERE PROYECTO DE MEJORA?	CAUSA	PLANES DE ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA FIN DE LA ACCION	RESULTADO	FECHA	¿FUE EFICAZ?	EVIDENCIA DE EFICACIA	FECHA DE VERIFICACION	RESPONSABLE DE VERIFICACION	¿SE EMITE NUEVA ACCIÓN?	N° ACCIÓN RELACIONADA			



Anexo N° 03 – Diagrama de Flujo





PERÚ

Ministerio
de Educación

Código: PE03.02.03.03

Versión: 02

Procedimiento: “Desarrollar proyectos de mejora de procesos”

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
Unidad de Organización	Unidad de Organización y Métodos	Unidad de Organización y Métodos	Secretaria General
Firma			

Firmado digitalmente por:
RAMIREZ MAGUIÑA Karin
Pilar FAU 20131370998 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 03/09/2021 19:32:40-0500



Firmado digitalmente por:
RAMIREZ MAGUIÑA Karin
Pilar FAU 20131370998 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 03/09/2021 19:32:59-0500



PERÚ

Ministerio
de Educación**Procedimiento: Desarrollar proyectos de mejora de procesos**

Código: PE03.02.03.03

Versión: 02

Control de Cambios

Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:	Fecha de aprobación
01	--	Nuevo	21/10/2019
02	Título y Código		
	IV	<ul style="list-style-type: none"> - Se elimina de la base normativa: <ul style="list-style-type: none"> • Resolución de Secretaría General N° 217-2018-MINEDU, que aprueba la Directiva N° 004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME: denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación". - Se agrega a la base normativa: <ul style="list-style-type: none"> • Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública. • Resolución de Secretaría General N° 043-2021-MINEDU, que aprueba la Directiva denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación". • Resolución de Secretaría General N° 075-2021-MINEDU, que aprueba el "Mapa de procesos del Ministerio de Educación". - Se agrega a la base normativa, las correspondientes al estado de emergencia nacional: <ul style="list-style-type: none"> • Decreto Supremo N° 008-2020-SA, que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19, prorrogados por los Decretos Supremos N° 020-2020-SA, 027-2020-SA, 031- 2020-SA 009-2021-SA y 025-2021-SA. • Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA". 	



PERÚ

Ministerio
de Educación**Procedimiento: Desarrollar proyectos de mejora de procesos**

Código: PE03.02.03.03

Versión: 02

		<ul style="list-style-type: none"> Resolución de Secretaría General N° 110-2020-MINEDU, que oficializa el Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación. 	
	VI	<ul style="list-style-type: none"> Se añadió en el campo proveedor: los procesos “Ejecutar acciones correctivas y oportunidades de mejora”, “Seguimiento, medición y análisis de procesos”, “Determinación de procesos de nivel N”, “Elaborar procedimientos, instructivos y formatos Institucionales” y “Evaluación de los planes sectoriales e institucionales”; y los Órganos y unidades orgánicas / Alta Dirección del MINEDU. Se añadió en el campo Elemento(s) de entrada: “No conformidad/ Oportunidad de mejora”, “Requerimiento / Propuesta de mejora continua”, “Resultados de medición de indicadores de desempeño de procesos / Priorización de procesos”, “Fichas de procesos y diagramas de procesos aprobados”, “Fichas de procedimientos aprobadas / Instructivos aprobados” y “Resultados de los objetivos estratégicos”. Se añadió en el campo Producto(s): “Resultados de la implementación del plan de trabajo de mejora de procesos”. Se añadió en el campo Usuario(s) interno(s) o externo(s): “Órganos y unidades orgánicas / Alta Dirección del MINEDU”, proceso “PE03.02.01 Determinación de procesos” y el proceso “PE02.03 Evaluación de los planes sectoriales e institucionales”. 	
	VII	<ul style="list-style-type: none"> Se añadió una Nota al inicio del procedimiento, correspondiente a las actividades presenciales durante el estado de emergencia. Se cambió el nombre y código del procedimiento de la versión 1 por el proceso PE03.02.03.02 Desarrollo de proyectos de mejora. Se modificó el carril Área usuaria - Dueño del Proceso / Sponsor de la versión 1 por Área usuaria - Dueño del Proceso. Se eliminó el carril UNOME – secretaria de la versión 1. Se eliminó el carril UNOME – Jefe (a) de la versión 1. Se modificó el nombre del carril “Equipo de Trabajo” de la versión 1 por “Equipo por Procesos – Responsable”. Se eliminaron las actividades del N°1 al N°10 de la versión 1. 	



PERÚ

Ministerio de Educación

Procedimiento: Desarrollar proyectos de mejora de procesos

Código: PE03.02.03.03

Versión: 02

- Se agrego la actividad "Designar miembros de equipo de trabajo".
- Se agrego la actividad "Identificar, seleccionar y priorizar problemas".
- Se juntan las actividades N°13 al N°15 de la versión 1 en la actividad "Definir la propuesta de mejora".
- Se agrego la actividad "Dar conformidad a la propuesta de mejora".
- Se juntan las actividades N°18 y N°19 de la versión 1 en la actividad "Identificar y validar las mejoras seleccionadas".
- Se elimina la actividad N°20 de la versión 1.
- Las actividades N°23 y N°25 de la versión 1, en la nueva versión lo realiza el "Equipo por Procesos – Responsable".
- Se agrego los siguientes proveedores: Proceso PE03.02.03.01 Ejecución de acciones correctivas y oportunidades de mejora, Órganos y unidades orgánicas / Alta Dirección del MINEDU, proceso PE03.02.02 Seguimiento, medición y análisis de procesos, proceso PE03.02.01.02 Determinación de procesos de nivel N, proceso PE03.02.01.03 Elaborar procedimientos, instructivos y formatos Institucionales y proceso PE02.03 Evaluación de los planes sectoriales e institucionales.
- Se agrego los siguientes usuarios internos o externos: Órganos y unidades orgánicas / Alta Dirección del MINEDU, proceso PE03.02.01 Determinación de procesos y proceso PE02.03 Evaluación de los planes sectoriales e institucionales.



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Desarrollar proyectos de mejora de procesos

Código: PE03.02.03.03

Versión: 02

I. OBJETIVO

- Optimizar el desempeño de los procesos en beneficio de las partes interesadas.

II. ALCANCE

- El presente documento es de aplicación a los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Educación.

III. RESPONSABLE

- Jefe de cada área competente tiene la responsabilidad de participar en los proyectos de mejora de procesos.
- Jefe de UNOME es responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

IV. BASE NORMATIVA

1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
2. Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
3. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
4. Decreto Supremo N° 008-2020-SA, que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19, prorrogados por los Decretos Supremos N° 020-2020-SA, 027-2020-SA, 031-2020-SA, 009-2021-SA y 025-2021-SA.
5. Resolución de la Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
6. Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA".
7. Resolución de Secretaría General N° 110-2020-MINEDU, que oficializa el Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación.
8. Resolución de Secretaría General N° 043-2021-MINEDU, que aprueba la Directiva denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación".
9. Resolución de Secretaría General N° 075-2021-MINEDU, que aprueba el "Mapa de procesos del Ministerio de Educación".

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

- **Área usuaria:** Dependencia encargada de realizar los requerimientos de bienes y servicios para el cumplimiento de sus objetivos y metas.
- **Equipo por Procesos:** Equipo que se conforma por cada proceso y que se encarga de la aplicación del contenido del presente procedimiento, la identificación de los procesos del MINEDU, la caracterización de los procesos, la mejora de procesos, así como la elaboración y revisión de los documentos de procesos.

Es convocado por la UNOME, en las fases de determinación y mejora de procesos donde participe. La conformación de este equipo no requiere la emisión de un documento formal.

El Equipo por Proceso deberá ser integrado por los siguientes miembros cuyos roles son:



PERÚ

Ministerio
de Educación**Procedimiento: Desarrollar proyectos de mejora de procesos**

Código: PE03.02.03.03

Versión: 02

- Dueño del Proceso.
- Representante del dueño del proceso.
- Patrocinador.
- Servidores con conocimiento técnico de los procesos.
- Facilitador metodológico.
- **E-SINAD:** Sistema de Información de Apoyo a la Administración Documental y de Archivo.
- **MINEDU:** Ministerio de Educación.
- **OPEP:** Oficina de Planificación Estratégica y Presupuesto.
- **UNOME:** Unidad de Organización y Métodos.

VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor(es)	Elemento(s) de entrada
- Proceso PE03.02.03.01 Ejecución de acciones correctivas y oportunidades de mejora	- No conformidad/ Oportunidad de mejora.
- Órganos y unidades orgánicas / Alta Dirección del MINEDU.	- Requerimiento / Propuesta de mejora continua.
- Proceso PE03.02.02 Seguimiento, medición y análisis de procesos.	- Resultados de medición de indicadores de desempeño de procesos / Priorización de procesos
- Proceso PE03.02.01.02 Determinación de procesos de nivel N	- Fichas de procesos y diagramas de procesos aprobados.
- Proceso PE03.02.01.03 Elaborar procedimientos, instructivos y formatos Institucionales.	- Fichas de procedimientos aprobadas / Instructivos aprobados.
- Proceso PE02.03 Evaluación de los planes sectoriales e institucionales.	- Resultados de los objetivos estratégicos.
Producto(s)	Usuario(s) interno(s) o externo(s)
- Resultados de la implementación del plan de trabajo de mejora de procesos	- Órganos y unidades orgánicas / Alta Dirección del MINEDU.
	- Proceso PE03.02.01 Determinación de procesos
	- Proceso PE02.03 Evaluación de los planes sectoriales e institucionales



PERÚ

Ministerio
de Educación**Procedimiento: Desarrollar proyectos de mejora de procesos**

Código: PE03.02.03.03

Versión: 02

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de Organización	Responsable	Registro
<p>Nota: En caso las actividades del presente procedimiento y sus anexos puedan ser desarrolladas por vía remota y/o presencial, se priorizará la modalidad remota en cumplimiento de la Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM. Las actividades que por su naturaleza requieran ser presenciales, se realizarán cumpliendo los lineamientos indicados en el numeral 11.5: Medidas para el desarrollo de labores presenciales del Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación, oficializado mediante Resolución de Secretaría General N° 110-2020-MINEDU.</p>				
1.	<p>Designar miembros que van a conformar el equipo de procesos Designar los miembros por parte de la UNOME, previa coordinación con el dueño del proceso, que van a conformar el Equipo por Procesos, considerando su experiencia y conocimiento en el proceso a ser mejorado.</p>	UNOME	Jefe(a)	-
2.	<p>Identificar, seleccionar y priorizar problemas Identificar, seleccionar y priorizar aquellos problemas cuya solución tenga un impacto en al menos uno de los siguientes aspectos de la gestión del MINEDU:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Logro de los objetivos estratégicos institucionales. • La satisfacción de los usuarios/beneficiarios. • La tecnificación de los procesos. • La productividad de los servidores. • El clima laboral. • Los flujos de trabajo de los sistemas administrativos. • La eficacia del uso de los recursos y la ecoeficiencia. • La transparencia de los procesos. • La forma de organizarse. <p>Asimismo, se prioriza los problemas de los procesos generando la Matriz de priorización de problemas identificados (Anexo 1). Luego, el problema seleccionado es validado por el Equipo por Procesos con el dueño del proceso</p>	-	Equipo por Procesos	Matriz de priorización de problemas identificados



PERÚ

Ministerio
de Educación**Procedimiento: Desarrollar proyectos de mejora de procesos**

Código: PE03.02.03.03

Versión: 02

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de Organización	Responsable	Registro
	a fin de obtener su aprobación, manifestando su conformidad en el acta de reunión.			
3.	Validar el problema seleccionado El problema seleccionado es validado por el Equipo por Procesos con el dueño del proceso a fin de obtener su aprobación para proceder con los siguientes pasos.	-	Equipo por Procesos	-
4.	Elaborar "Acta de Constitución" del proyecto Elaborar el Acta de Constitución del Proyecto, para iniciar la mejora identificada.	-	Equipo por Procesos	Acta de Constitución
5.	Recopilar y analizar información de la situación actual, y definir línea base Recopilar y analizar la información de la situación actual del proceso seleccionado en base a los procesos y procedimientos; y datos del indicador o datos del proceso si existieran. De no contar con lo indicado, el Equipo por Procesos aplica la fase de "determinación de los procesos", incluso de ser necesario se inicia un periodo de medición del proceso a mejorar, con la finalidad de generar datos del proceso necesarios para realizar el análisis. De ser posible el equipo por Procesos define una línea base para la mejora.	-	Equipo por Procesos	-
6.	Investigar posibles causas y efectos Investigar sobre las posibles causas y sus efectos que dan origen al problema seleccionado, utilizando las diferentes "Herramientas para Análisis de Causa Raíz" (diagrama de Ishikawa o diagrama de espinas de pescado,	-	Equipo por Procesos	-



PERÚ

Ministerio
de Educación**Procedimiento: Desarrollar proyectos de mejora de procesos**

Código: PE03.02.03.03

Versión: 02

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de Organización	Responsable	Registro
	diagrama de Pareto, cinco porqués, lluvia de ideas, etc.). El Equipo por Procesos identifica las principales causas que dan origen al problema y sus efectos, verificando de manera objetiva la correspondencia con el problema seleccionado.			
7.	Definir y elaborar la propuesta de mejora Definir y elaborar la propuesta de mejora que sea factible de implementar y que se considera efectiva para la eliminación o minimización del problema. La factibilidad de la implementación estará en función a criterios tales como: <ul style="list-style-type: none">• Impacto sobre la causa seleccionada.• Costo que representa su aplicación.• Tiempo que tomará su desarrollo.	-	Equipo por Procesos	-
8.	Revisar la propuesta para la mejora Revisar la propuesta para la mejora definida por el equipo de procesos. ¿Tiene observaciones? Sí: ir a la actividad N°7 No: ir a la actividad N°9	Área Usuaría	Jefe (a) / Director(a)	-
9.	Dar conformidad a la propuesta de mejora Dar conformidad a la propuesta de mejora.	Área Usuaría	Jefe (a) / Director(a)	-



PERÚ

Ministerio
de Educación**Procedimiento: Desarrollar proyectos de mejora de procesos**

Código: PE03.02.03.03

Versión: 02

10.	<p>Identificar y validar las mejoras seleccionadas Identificar y validar las mejoras seleccionadas que permitan eliminar o minimizar las causas que originan el problema y sus consecuencias, de acuerdo a la mejora definida.</p> <p>El Equipo por Proceso prioriza las posibles soluciones de acuerdo a los siguientes criterios: tiempo, costo e impacto de la solución sobre la causa raíz y la escala de valores para la priorización de las soluciones de mejora identificadas.</p> <p>Las mejoras seleccionadas se validan con el dueño del proceso y con la Unidad de Planificación y Presupuesto – UPP, a fin de obtener su conformidad y se informa a la Secretaría de Planificación Estratégica – SPE, para ser comunicadas a la Alta Dirección con el fin de que se proceda con su implementación y asegurar su involucramiento en los siguientes pasos.</p>	-	Equipo por Procesos	-
11.	<p>Elaborar Plan de Trabajo para la implementación de soluciones Elaborar Plan de Trabajo para la implementación de las soluciones identificadas y priorizadas.</p> <p>Luego, realizar las actividades N°12 y N°13 en paralelo.</p>	-	Equipo por Procesos	Plan de Trabajo
12.	<p>Realizar seguimiento al plan de trabajo e informar avances Realizar seguimiento al Plan de Trabajo e informar al Dueño de proceso y a la alta dirección, el avance del mismo a fin de gestionar con los involucrados la adopción de medidas que corrijan o mitiguen el incumplimiento de lo programado en el plan en mención.</p> <p>Luego, se realiza la actividad N°14.</p>	UNOME	Especialista	Informes de avance
13.	<p>Ejecutar el Plan de trabajo Ejecutar el plan de trabajo elaborado por el equipo de procesos para las soluciones identificadas y priorizadas.</p> <p>Luego, se realiza la actividad N°14</p>	Área Usuaría	Jefe (a) / Director(a)	-



PERÚ

Ministerio
de Educación**Procedimiento: Desarrollar proyectos de mejora de procesos**

Código: PE03.02.03.03

Versión: 02

14.	<p>Evaluar resultados del Plan de Trabajo Evaluar resultados del Plan de trabajo de acuerdo con los plazos establecidos, así como los resultados de las mejoras implementadas, informando los mismos a la UNOME.</p> <p>¿Se logró el objetivo esperado? Sí: ir a la actividad N°16 No: ir a la actividad N°15</p>	-	Equipo por Procesos	Resultados de las mejoras implementadas
15.	<p>Revisar la información y reformular las acciones tomadas Revisar la información generada en las fases anteriores con la finalidad de detectar alguna desviación y reformular las acciones tomadas.</p> <p>Luego, ir a la actividad N°11</p>	-	Equipo por Procesos	-
16.	<p>Evaluar tipo de estandarización de mejora a realizar Evaluar tipo de estandarización, luego de la implementación de las mejoras en los procesos, éstas se incorporan en la gestión de la entidad, mediante las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualizando la planificación organizacional. • Actualizando o mejorando la prestación de los bienes y servicios. • Asignación de recursos de acuerdo con las nuevas necesidades. • Mejorando la forma de organizar los equipos de trabajo. • Actualizando los instrumentos de gestión organizacional. • Elaborando o actualizando la documentación de los procesos. • Capacitando a los involucrados en el proceso mejorado. • Agregando el método de solución en la gestión de la entidad. <p>Tipo de estandarización de mejora:</p> <p>- Elaboración o actualización de procesos: ir a la actividad N°16.</p> <p>- Otro tipo de estandarización: ir a la actividad N°17.</p>	-	Equipo por Procesos	-



PERÚ

Ministerio
de Educación**Procedimiento: Desarrollar proyectos de mejora de procesos**

Código: PE03.02.03.03

Versión: 02

17.	<p>Comunicar la necesidad de elaborar o actualizar un procedimiento</p> <p>Comunicar la necesidad de elaborar o actualizar un procedimiento, enviando los resultados de la implementación al proceso "PE03.02.01 Determinación de procesos".</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>	Área Usuaría	Jefe (a) / Director(a)	Resultados de la implementación del plan de trabajo de mejora de procesos
18.	<p>Incorporar la solución en el entorno organizacional según corresponda</p> <p>Incorporar la solución en el entorno organizacional según corresponda, enviando los resultados de la implementación al proceso "PE02.03 Evaluación de los planes sectoriales e institucionales".</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>	Área Usuaría	Jefe (a) / Director(a)	Resultados de la implementación del plan de trabajo de mejora de procesos

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nº	Documento
1.	Ninguno.

IX. PROCESO

Nombre	Tipo
PE03.02.03 Mejora de Procesos	Estratégico

X. SEGUIMIENTO

No aplica.

XI. INDICADOR

Nombre	Fórmula
Porcentaje de avance de proyectos de mejora de procesos	$= \frac{\text{Avance real de proyectos de mejora de procesos}}{\text{Avance programado de proyectos de mejora de procesos}} \times 100\%$

XII. ANEXOS

<ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz de priorización de problemas identificados 2. Diagrama de flujo
--

XIII. OTROS

No aplica.



PERÚ

Ministerio
de Educación**Procedimiento: Desarrollar proyectos de mejora de procesos**

Código: PE03.02.03.03

Versión: 02

Anexo N° 01- Matriz de priorización de problemas identificados

N°	Problema identificado	Impacto			Factibilidad	Total, de puntaje obtenido
		Alto	Medio	Bajo		

Crterios de priorización	Peso
Impacto Alto Compromete las políticas y objetivos del MINEDU. Asimismo, afecta de manera significativa la imagen interna y reputación de la actual gestión gubernamental, compromisos institucionales.	0.5
Impacto Medio Recibe atención de la Alta Dirección por el desfase del cumplimiento de normativas vigentes.	0.3
Impacto Bajo Se toma conocimiento de las acciones y no es necesaria su atención por los órganos.	0.2

Factibilidad	Escala
Difícil	1
Moderado	2
Fácil	3

Anexo N°02 – Diagrama de Flujo

