MAPA DE PROCESOS
DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Ministerio de Educación

Secretaría de Planificación Estratégica

Oficina de Planificación Estratégica y Presupuesto

Unidad de Organización y Métodos

Calle Del Comercio Nº 193, San Borja. Lima – Perú.

www.minedu.gob.pe

CONTENIDO

Introducción	7
Mapa de Procesos del Ministerio de Educación Nivel 0	8
Mapa de Procesos del Ministerio de Educación Nivel 1	9
Fichas y papas de procesos	10
PE: Procesos estratégicos	**11**
PO: Procesos operativos	**21**
PS: Procesos de soporte	**33**

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Educación, en su búsqueda constante por asegurar la prestación de servicios educativos de calidad, y dentro del marco de las normas de modernización de la gestión pública, ha priorizado la necesidad de identificar, revisar y mejorar los procesos institucionales, con el objetivo de asegurar su alineamiento con la estrategia institucional y el logro de las metas en beneficio del país.

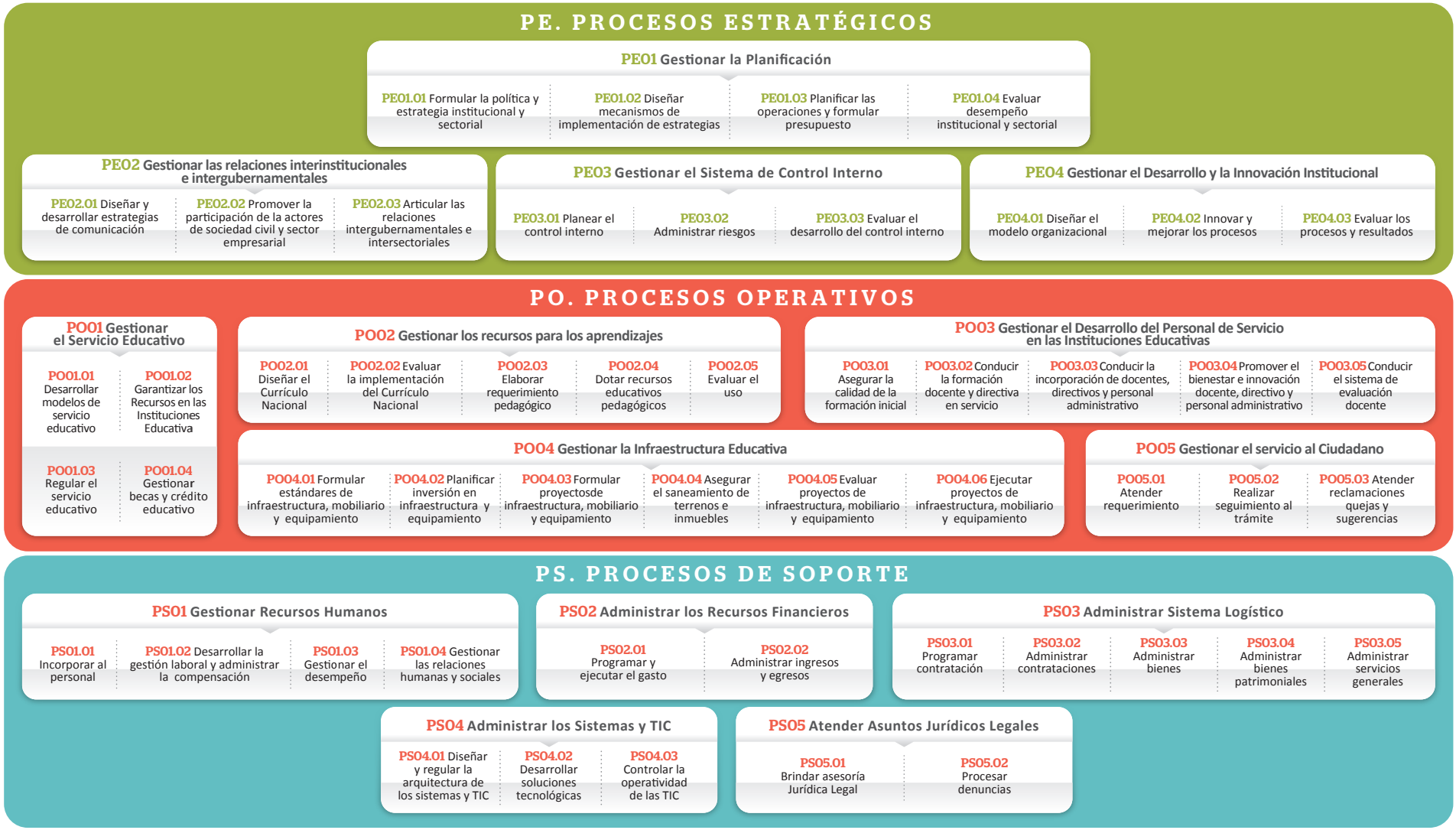
En ese sentido, la Unidad de Organización y Métodos, dependiente de la Oficina de Planificación Estratégica y Presupuesto de la Secretaría de Planificación Estratégica, elabora el *Mapa de procesos del Ministerio de Educación*, documento que permite contar con una visión general y sistémica de los procesos (Niveles 0 y 1), con el propósito de configurarse como un documento que facilite la toma de decisiones institucionales, a través de la incorporación del enfoque de procesos.

Mapa de Procesos del Ministerio de Educación Nivel 0

A continuación se muestra el Mapa de Procesos del Ministerio de Educación en su Nivel 0.

Mapa de Procesos del Ministerio de Educación Nivel 1

A continuación se muestra el Mapa de Procesos del Ministerio de Educación su Nivel 1



Fichas y mapas de procesos

A continuación se muestran las fichas y los mapas de los procesos:

PE PROCESOS ESTRATÉGICOS

PO PROCESOS OPERATIVOS

PS PROCESOS DE SOPORTE

PE PROCESOS ESTRATÉGICOS

I. FICHA DE PROCESO

Código y nombre	PE01 Gestionar la planificación						
Clasificación	Estratégicos						
Aprendizaje	✔	Docente	✔	Infraestructura	✔	Modernización	✔
Descripción	Comprende todas las actividades de análisis, formulación, seguimiento, evaluación y control de los objetivos, la política y la estrategia institucional y sectorial de mediano y largo plazo, y su instrumentación en planes, cartera de programas, proyectos (preaprobados) y mecanismos de implementación.						
Indicador - unidad de medida	Nivel de ejecución presupuestal	PORCENTAJE %					
	Nivel de cumplimiento del Plan Operativo Institucional (POI)	PORCENTAJE %					

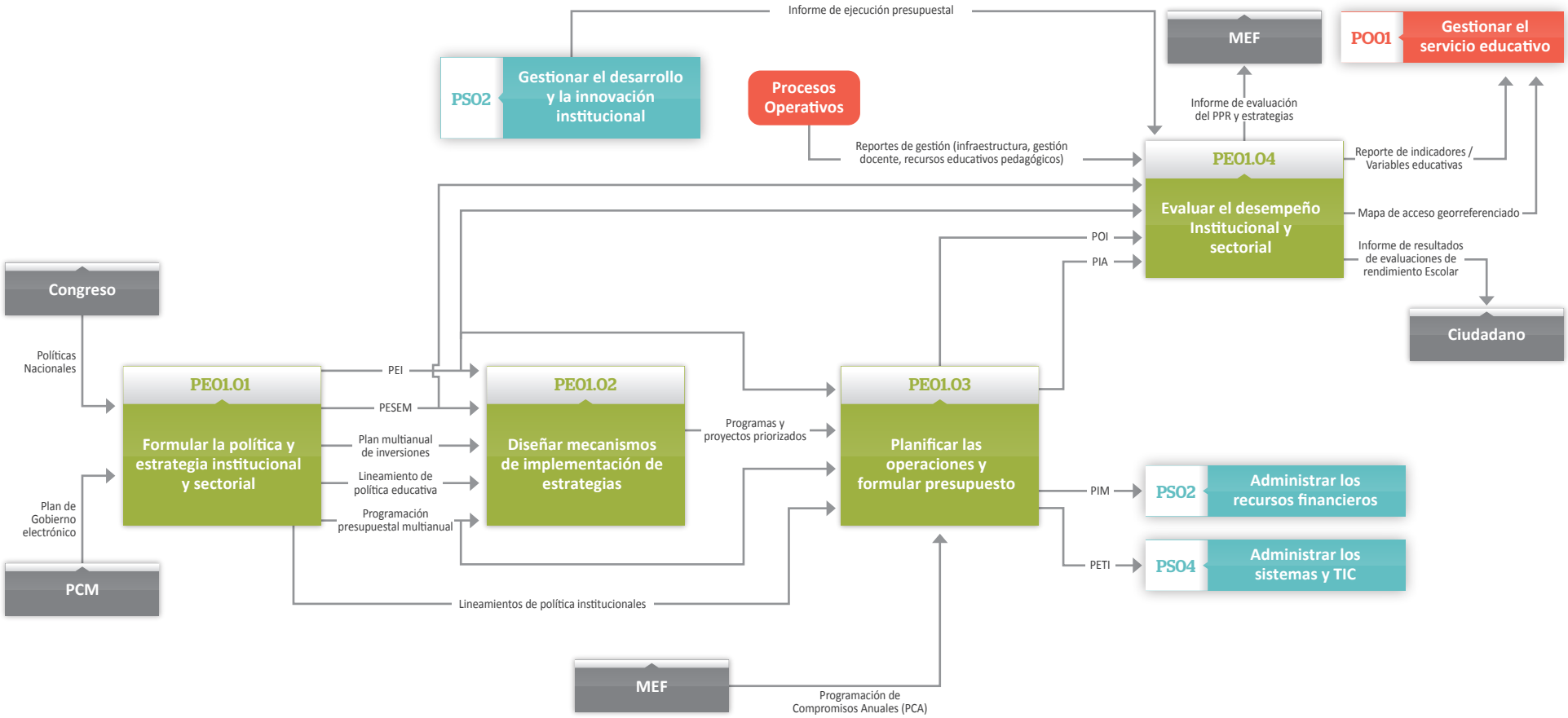
II. ENTRADAS - SALIDAS DEL PROCESO

ENTRADAS / INSUMOS	SALIDAS Y PRODUCTOS
• Políticas nacionales • Plan de gobierno electrónico • Programación de compromisos anuales • Informe de ejecución presupuestal • Reportes de gestión (currículo, infraestructura, docente, recursos educativos pedagógicos)	• Presupuesto Institucional Modificado (PIM) • Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETI) • Informe de evaluación del Presupuesto por Resultado (PpR) y estrategias. • Informes de resultados de evaluaciones de rendimiento escolar • Reporte de indicadores/variables educativas • Mapas de acceso georreferenciado

III. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Código	Descripción
PE01.01	Formular la política y estrategia institucional y sectorial: Comprende las actividades para la definición de la política pública sectorial, sus prioridades, lineamientos de política, las estrategias y anteproyectos de presupuesto de mediano y largo plazo. Así como su despliegue en la definición de la política institucional, lineamientos institucionales, estrategias y la programación presupuestal de mediano y largo plazo.
PE01.02	Diseñar mecanismos de implementación de estrategias: Comprende las actividades de diseño y operación de estrategias sectoriales e institucionales para garantizar el cumplimiento de las metas establecidas en el PESEM y PEI, precisando propuestas de programas y proyectos estratégicos.
PE01.03	Planificar las operaciones y formular Presupuesto: Comprende las actividades para la programación y formulación de metas, actividades, cronogramas y presupuesto de las unidades ejecutoras del pliego en el corto plazo, así como sus modificaciones/ajustes.
PE01.04	Evaluar el desempeño Institucional y sectorial: Comprende las actividades de definición de variables educativas, diseño de las herramientas de recolección de información cuantitativa y cualitativa, la validación del instrumento, la recolección, procesamiento, análisis y evaluación de los resultados obtenidos de las políticas y estrategias institucionales y sectoriales.

PE01. GESTIONAR LA PLANIFICACIÓN



I. FICHA DE PROCESO

Código y nombre	PE02 Gestionar las relaciones interinstitucionales e intergubernamentales				
Clasificación	Estratégicos				
Aprendizaje		Docente	Infraestructura	Modernización	✔
Descripción	Comprende el diseño de los lineamientos de políticas de participación y consulta ciudadana, el diseño e implementación de la política de comunicación institucional hacia el sector y grupos de interés, así como la política intergubernamental e intersectorial.				
Indicador - unidad de medida	Nivel de cumplimiento de acuerdos intergubernamentales			PORCENTAJE	%
	Nivel de cumplimiento del Plan de Comunicaciones Institucional			PORCENTAJE	%

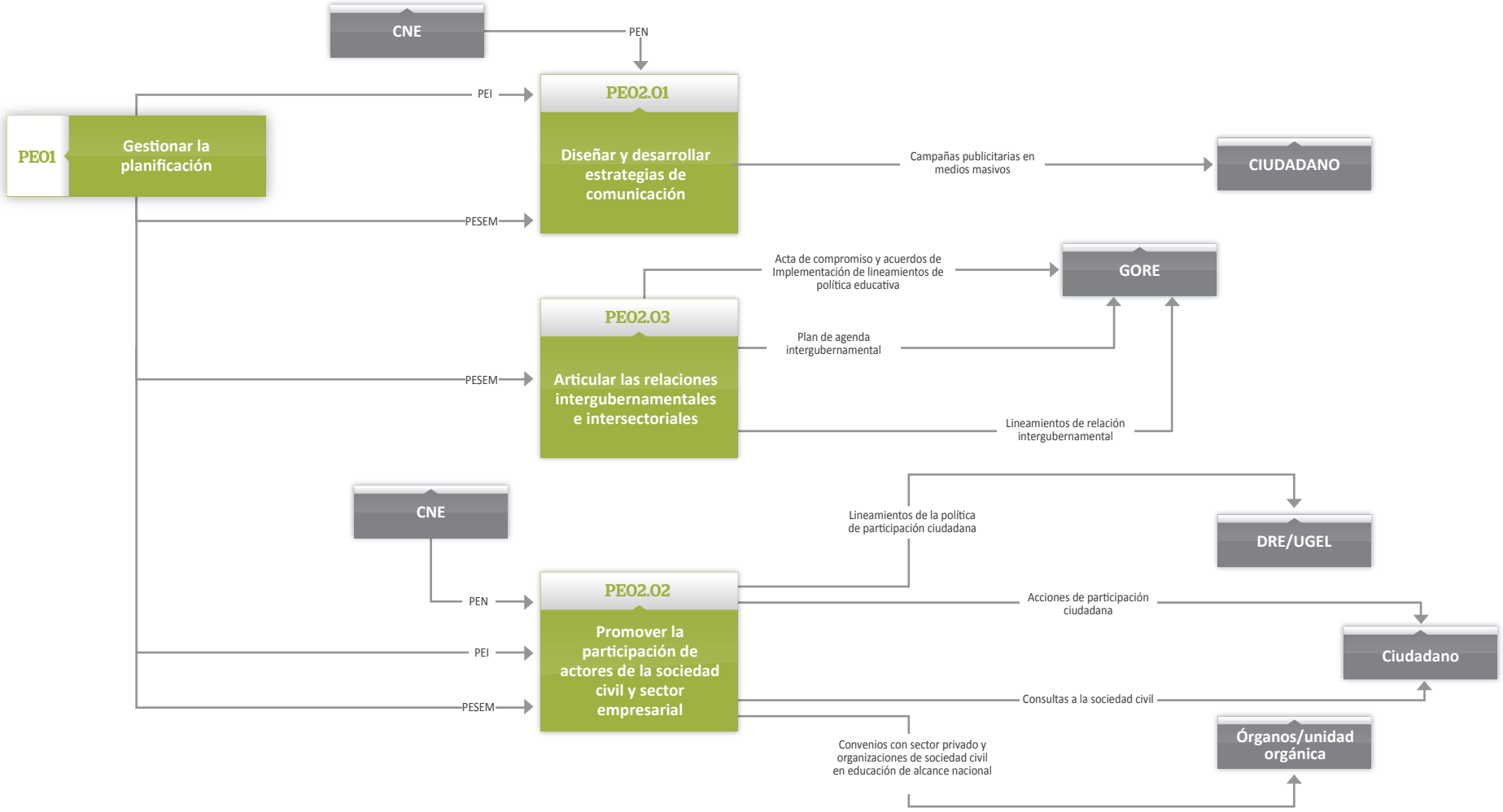
II. ENTRADAS - SALIDAS DEL PROCESO

ENTRADAS / INSUMOS	SALIDAS Y PRODUCTOS
• Proyecto Educativo Nacional (PEN) • Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) • Plan Estratégico Institucional (PEI)	• Campañas publicitarias en medios masivos (Buen inicio de año escolar, Día del Logro, difusión de políticas educativas) • Lineamientos de política de participación ciudadana. • Acciones de participación ciudadana • Consultas a la sociedad civil • Convenios con sector privado y organizaciones de sociedad civil en educación de alcance nacional. • Plan y agenda intergubernamental. • Actas de compromisos y acuerdos.

III. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Código	Descripción
PE02.01	Diseñar y desarrollar estrategias de comunicación: Comprende las actividades para la definición, difusión e implementación de las estrategias de comunicación interna y externa, en los diversos medios de comunicación.
PE02.02	Promover la participación de actores de la sociedad civil y sector empresarial: Comprende las actividades de definición y validación de lineamientos de participación ciudadana, así como el diseño, implementación y evaluación de mecanismos de articulación con gremios empresariales, instituciones de sociedad civil nacional e internacional.
PE02.03	Articular las relaciones intergubernamentales e intersectoriales: Comprende las estrategias que permitan alinear y articular la política con los niveles de gobierno, a través de compromisos y acuerdos. Así como, la supervisión de su implementación.

PE02. GESTIONAR LAS RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERGUBERNAMENTALES



I. FICHA DE PROCESO

Código y nombre	PE03 Gestionar el sistema de control interno				
Clasificación	Estratégicos				
Aprendizaje		Docente	Infraestructura	Modernización	✔
Descripción	Es el proceso estratégico orientado a desarrollar lineamientos, herramientas y métodos que permitan promover la seguridad razonable de las operaciones, la fiabilidad de la información, la administración integral de los riesgos, la prevención y resguardo de los recursos y bienes del Estado para la consecución de los objetivos institucionales del Minedu.				
Indicador - unidad de medida	Nivel de avance del plan de implementación y mantenimiento del Sistema de Control Interno (SCI)			PORCENTAJE	%
	Índice de acciones implementadas de manera oportuna.			PORCENTAJE	%

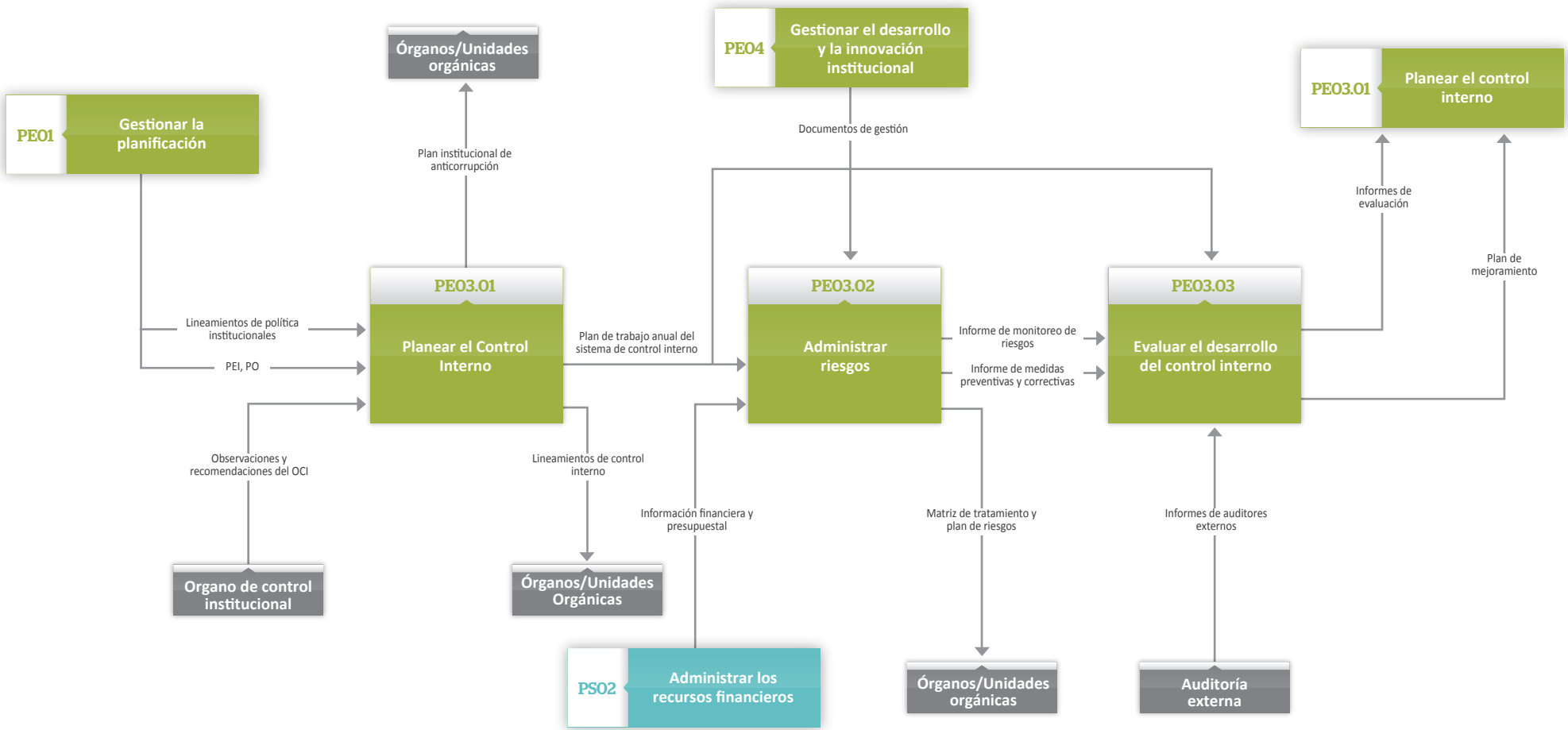
II. ENTRADAS - SALIDAS DEL PROCESO

ENTRADAS / INSUMOS	SALIDAS Y PRODUCTOS
• Reglamento de Organización y Funciones (ROF) • Mapa de Procesos del Ministerio de Educación • Manuales de Procedimientos (MAPRO) • Plan Estratégico Institucional (PEI) • Plan Operativo Institucional (POI) • Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) • Observaciones, y recomendaciones de Órgano Control Institucional (OCI) • Lineamientos de política institucional • Información financiera y presupuestal	• Plan institucional anticorrupción • Informes de evaluación del sistema de control interno • Plan de mejoramiento del sistema de control interno • Lineamientos de control interno

III. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Código	Descripción
PE03.01	Planear el control interno: Comprende las actividades de diseño e implementación de controles a nivel de la entidad, propone normas de control para el cumplimiento de los objetivos institucionales y establece la cultura de control interno.
PE03.02	Administrar riesgos: Comprende las actividades de identificación, valoración, tratamiento y monitoreo de riesgos de los procesos y operaciones del Minedu, permitiendo anticipar nuevos riesgos y adoptar medidas oportunas para minimizar o eliminar su impacto en el logro de los resultados.
PE03.03	Evaluar el desarrollo del control interno: Comprende la verificación del nivel de desarrollo y efectividad del control interno, las actividades de prevención, monitoreo y seguimiento de las operaciones y servicios, así como la calidad y efectividad de los controles internos en los procesos y la gestión (metas, indicadores y resultados obtenidos).

PE03. GESTIONAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO



I. FICHA DE PROCESO

Código y nombre	PE04 Gestionar el desarrollo y la innovación institucional			
Clasificación	Estratégicos			
Aprendizaje	Docente	Infraestructura	Modernización	✔
Descripción	Es el proceso estratégico orientado a la modernización y el desarrollo organizacional del Minedu, a través de la optimización y la mejora continua de los procesos de la entidad, centrándose en el fortalecimiento de su gestión para impulsar la reforma del sistema educativo.			
Indicador - unidad de medida	Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) actualizado de manera oportuna		PLAZO	
	Nivel de implementación del Manual para el Dimensionamiento de la Entidades Públicas (SERVIR)		PORCENTAJE	%

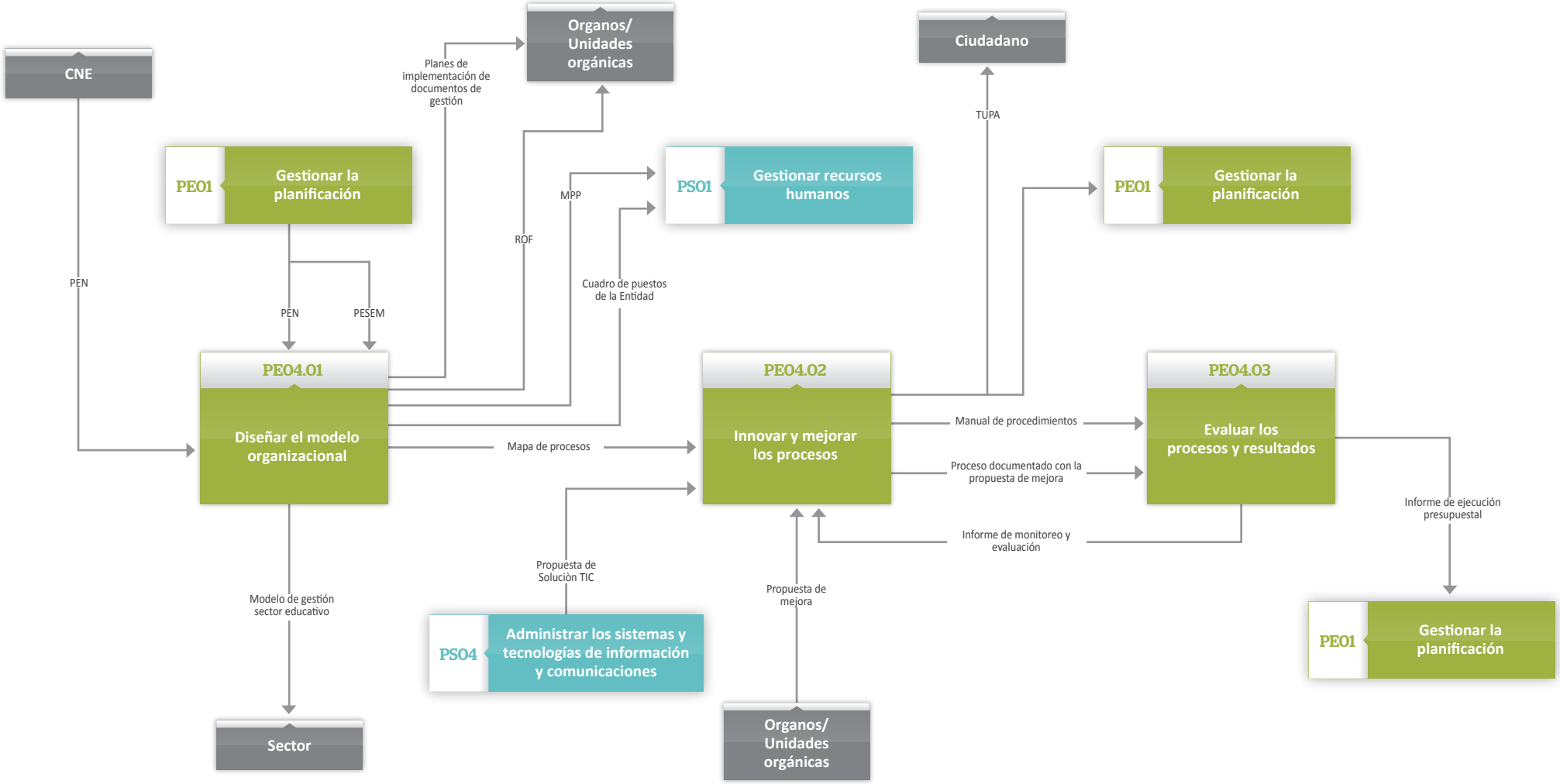
II. ENTRADAS - SALIDAS DEL PROCESO

ENTRADAS / INSUMOS	SALIDAS Y PRODUCTOS
• Plan Estratégico Nacional (PEN) • Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) • Plan Estratégico Institucional (PEI) • Propuesta de Solución TIC • Propuesta de Mejora	• Reglamento de Organización y Funciones (ROF) • Manual de Perfiles de Puesto (MPP) • Cuadro de Puestos de la Entidad (CPE) • Modelo de Gestión del Sector Educativo • Mapa de Procesos del Ministerio de Educación • Manuales de Procedimientos (MAPRO) • Planes de implementación de documentos de gestión • Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) • Proceso documentado con la propuesta de mejora • Informe de monitoreo y evaluación • Informe de ejecución presupuestal

III. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Código	Descripción
PE04.01	Diseñar el modelo organizacional: Comprende el análisis, el diseño y la evaluación del modelo organizacional, la definición de una estructura organizacional acorde a los objetivos del Minedu, así como la elaboración, implementación y actualización de los documentos de gestión y sus correspondientes planes de implementación.
PE04.02	Innovar y mejorar los procesos: Comprende las actividades de identificación, análisis, definición y/o modelado del proceso, documentación, validación e implementación, para su posterior evaluación y mejora.
PE04.03	Evaluar los procesos y resultados: Comprende las actividades orientadas a identificar concertadamente los hitos principales en los procesos e intervenciones priorizadas, medir y evaluar los resultados para verificar el cumplimiento de los objetivos, y monitorear la calidad de la ejecución presupuestal.

PE04. GESTIONAR EL DESARROLLO Y LA INNOVACIÒN INSTITUCIONAL



PO PROCESOS OPERATIVOS

I. FICHA DE PROCESO

Código y nombre	PO01 Gestionar el servicio educativo						
Clasificación	Operativos						
Aprendizaje	✔	Docente	✔	Infraestructura		Modernización	
Descripción	Comprende las actividades orientadas a determinar los recursos para el desarrollo eficiente del servicio educativo, el análisis de la oferta y demanda, el establecimiento de lineamientos y estándares así como los mecanismos de acceso necesarios para asegurar su prestación.						
Indicador - unidad de medida	Incremento de la oferta educativa en todos sus niveles	PORCENTAJE %					
	Incremento del acceso a la oferta educativa en todos sus niveles	PORCENTAJE %					
	Índice de estudiantes que alcanzan nivel satisfactorio en la Evaluación Censal de Estudiantes (ECE)	PORCENTAJE %					
	Incremento del otorgamiento de becas efectivas	PORCENTAJE %					

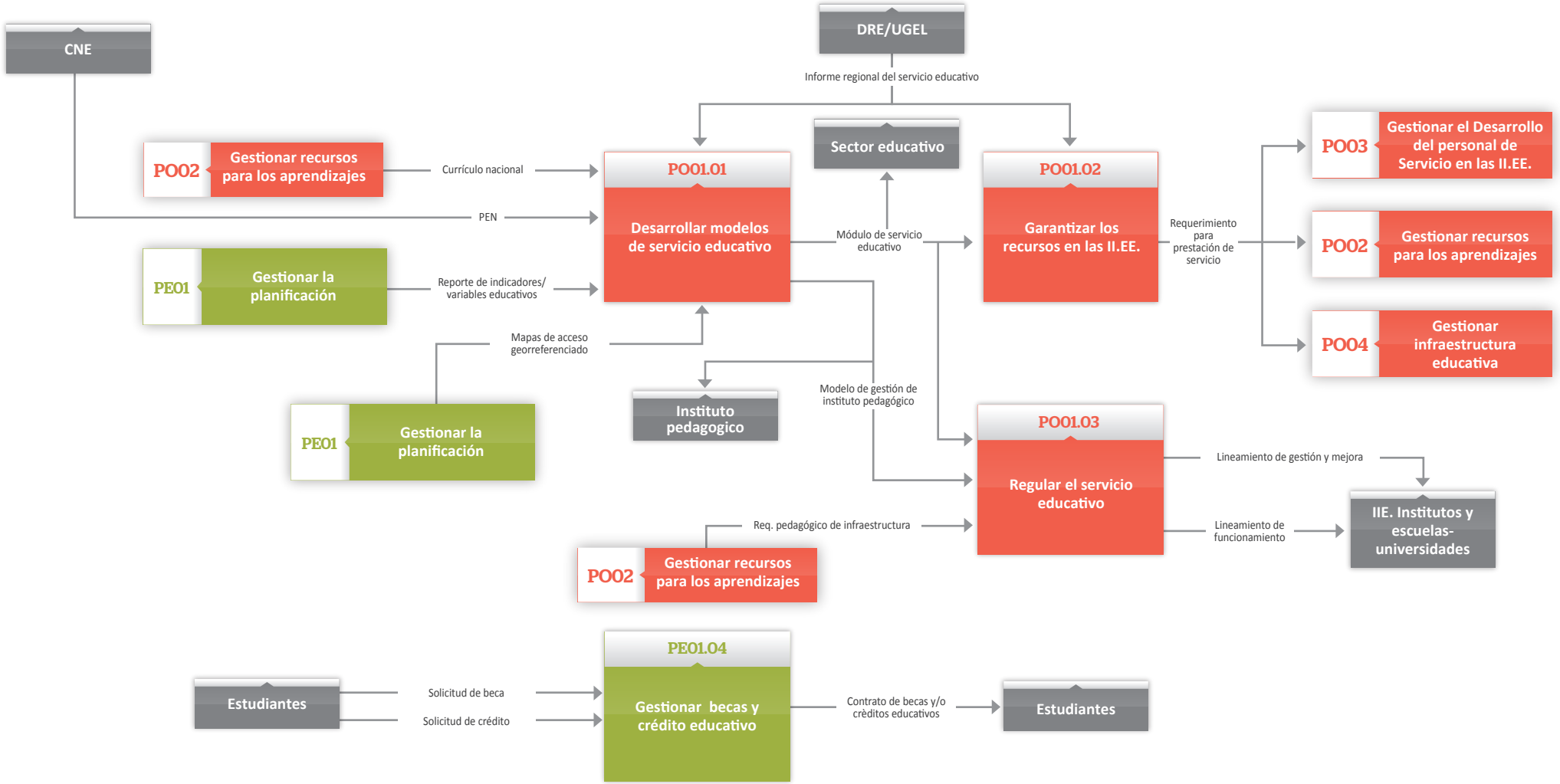
II. ENTRADAS - SALIDAS DEL PROCESO

ENTRADAS / INSUMOS	SALIDAS Y PRODUCTOS
• Proyecto Educativo Nacional (PEN) • Currículo Nacional • Reporte de indicadores/variables educativas • Informe regional del servicio educativo (a nivel regional, local y estudiantes) • Mapas de acceso georreferenciado • Requerimientos pedagógicos de Infraestructura • Solicitud de beca • Solicitud de crédito	• Modelo de servicio educativo • Lineamientos de funcionamiento • Lineamientos de gestión y mejora • Modelo de gestión de instituto pedagógico • Requerimiento para prestación del servicio (docentes, recursos educativo pedagógicos, infraestructura, mobiliario, equipamiento) • Contrato de becas y /o créditos educativos

III. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Código	Descripción
PO01.01	Desarrollar modelos de servicio educativo: Comprende las actividades para identificar las necesidades de atención y organizar el servicio educativo diseñando y validando modelos de servicio (básica) y gestión (pedagógico) que respondan a la diversidad del país.
PO01.02	Garantizar los recursos en las instituciones educativas: Comprende las actividades destinadas a identificar y proveer de los recursos necesarios a los procesos operativos (docentes, personal administrativo, infraestructura, mobiliario, equipamiento, recursos educativos pedagógicos) a fin de garantizar la prestación del servicio educativo. Involucra la recolección de la información de la UGEL/DRE, el análisis de la oferta-demanda y la coordinación con las áreas e instancias pertinentes para asegurar la dotación.
PO01.03	Regular el servicio educativo: Comprende las actividades para elaborar propuestas de lineamientos, criterios y estándares necesarios para el funcionamiento, gestión y mejora de las instituciones en sus diversas formas y etapas.
PO01.04	Gestionar becas y crédito educativo: Comprende las actividades para facilitar el acceso, permanencia, y culminación de estudios de educación técnica, superior, formación en idiomas, capacitación de artistas y artesanos y entrenamiento especializado para la alta competencia deportiva a través de becas y créditos educativos.

PO01. GESTIONAR EL SERVICIO EDUCATIVO



I. FICHA DE PROCESO

Código y nombre	PO02 Gestionar los recursos para los aprendizajes			
Clasificación	Operativos			
Aprendizaje	✔	Docente	Infraestructura	Modernización
Descripción	Comprende las actividades para identificar las necesidades de aprendizaje, diseñar el currículo nacional, la articulación con las herramientas pedagógicas y su evaluación, así como los lineamientos para su implementación; involucrando, las actividades a la planificación, obtención, distribución y uso del recurso educativo.			
Indicador - unidad de medida	Nivel de implementación del Currículo Nacional	PORCENTAJE %		
	Recursos educativos pedagógicos entregados de manera oportuna en las instituciones educativas	PORCENTAJE %		
	Índice de recursos educativos pedagógicos usados de manera adecuada en las instituciones educativas	PORCENTAJE %		

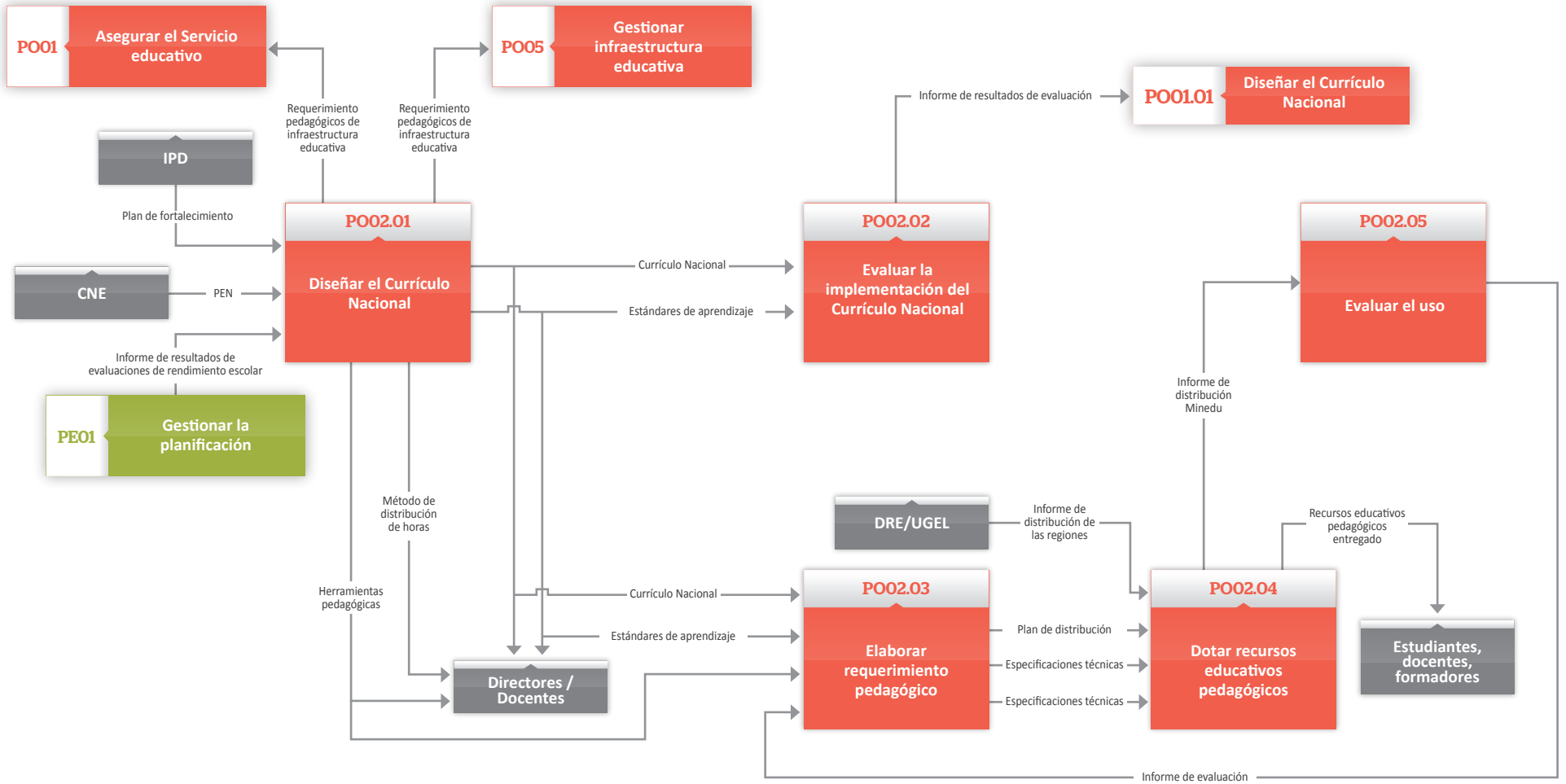
II. ENTRADAS - SALIDAS DEL PROCESO

ENTRADAS / INSUMOS	SALIDAS Y PRODUCTOS
• Proyecto Educativo Nacional (PEN) • Informes de resultados de evaluaciones de rendimiento escolar • Plan de fortalecimiento de educación física y deporte escolar	• Recursos educativos pedagógicos entregados • Currículo Nacional • Herramientas pedagógicas

III. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Código	Descripción
PO02.01	Diseñar el Currículo Nacional: Comprende las actividades para la identificación de la demanda de aprendizajes, la definición de competencias profesionales (perfiles) y la elaboración del Currículo Nacional, así como el acompañamiento y orientación para su implementación.
PO02.02	Evaluar la implementación del Currículo Nacional: Comprende las actividades necesarias para la elaboración de los criterios y estándares, metodología, programación y ejecución de la evaluación para medir el grado de eficacia y eficiencia de la Implementación del currículo nacional.
PO02.03	Elaborar requerimientos pedagógicos: Comprende las actividades destinadas a definir las necesidades pedagógicas, características principales de los recursos educativos y la estrategia de dotación para elaborar la propuesta.
PO02.04	Dotar recursos educativos pedagógicos: “Comprende las actividades de elaboración, adquisición y/o reimpresión de recursos educativos pedagógicos de los diversos niveles, modalidades y poblaciones, así como su distribución a nivel nacional, tanto para estudiantes, docentes, formadores, directores y funcionarios de las instancias de gestión.
PO02.05	Evaluar el uso: Comprende las actividades necesarias para determinar los criterios y metodología de evaluación, la recolección de la información, análisis y retroalimentación del uso en las II.EE.

PO02. GESTIONAR LOS RECURSOS PARA LOS APRENDIZAJES



I. FICHA DE PROCESO

Código y nombre	PO03 Gestionar el desarrollo del personal de servicio en las instituciones educativas						
Clasificación	Operativos						
Aprendizaje	✔	Docente	✔	Infraestructura		Modernización	
Descripción	Comprende las actividades dirigidas a fortalecer la práctica pedagógica y administrativa, definiendo criterios de ingreso y desempeño, regulando su contratación y operatividad, así como diseñando las evaluaciones que permitan identificar las necesidades del servicio y rediseñar estrategias de intervención que contribuyan con la optimización del servicio.						
Indicador - unidad de medida	Nivel de cumplimiento del "Marco de Buen Desempeño Docente" PORCENTAJE %						

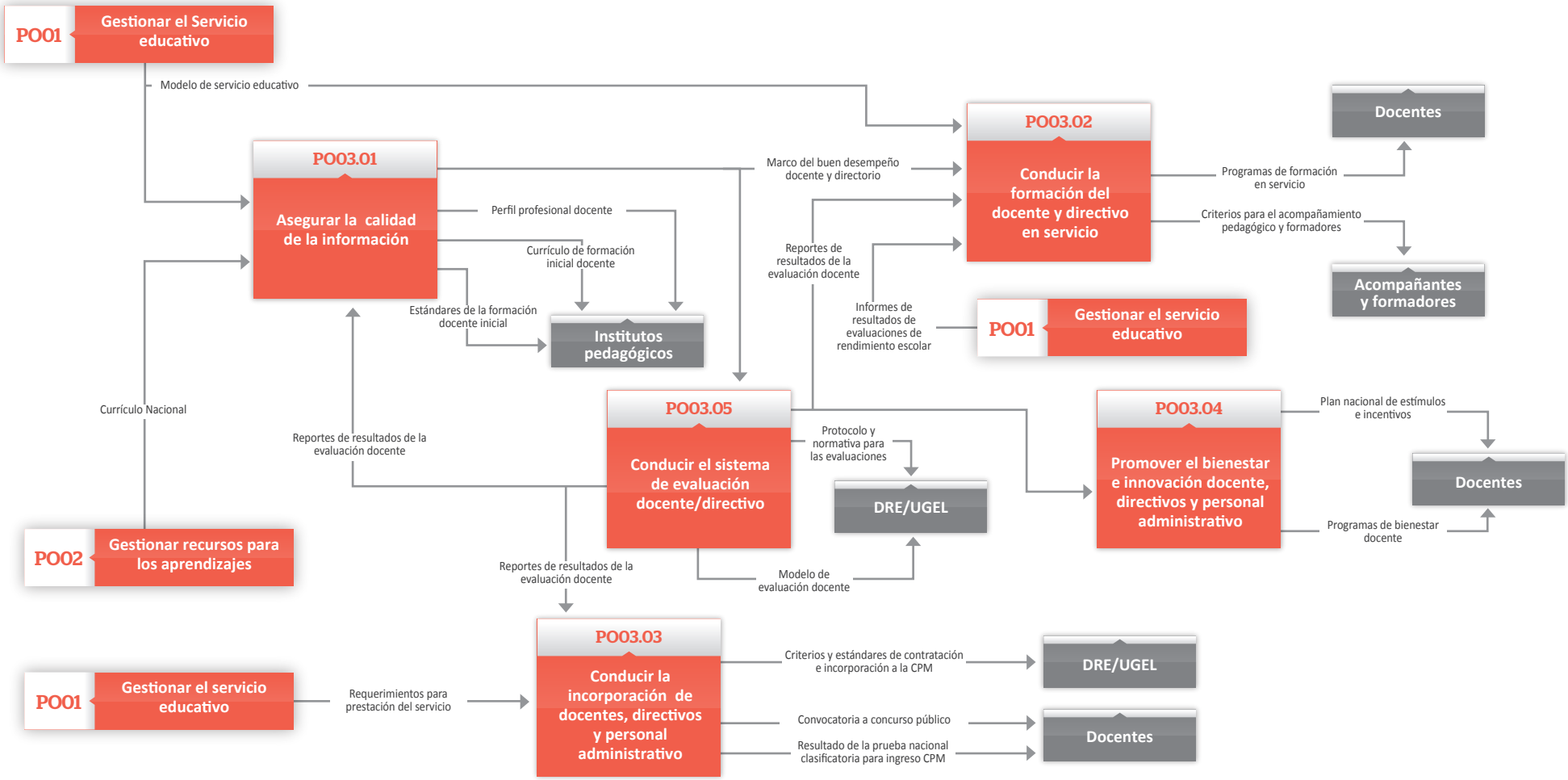
II. ENTRADAS - SALIDAS DEL PROCESO

ENTRADAS / INSUMOS	SALIDAS Y PRODUCTOS
• Modelo de servicio educativo • Currículo Nacional • Requerimiento para prestación del servicio educativo • Informes de resultados de evaluaciones de rendimiento escolar	• Convocatoria a concurso público • Resultado de la prueba nacional clasificatoria para ingreso a la Carrera Pública Magisterial (CPM) • Currículo básico de formación inicial. • Estándares de la formación docente inicial • Programas de formación en servicio • Criterios para el acompañamiento pedagógico y formadores • Criterios y estándares de contratación e incorporación a la CPM • Plan Nacional de estímulos e Incentivos (Palmas Magisteriales, pasantías, becas de posgrado, viajes de estudio, incentivos a prácticas innovadoras) • Programas de bienestar docente (salud ocupacional, condiciones de trabajo, clima institucional) • Protocolo y normativa para las evaluaciones • Modelo de evaluación docente (ingreso, permanencia, ascenso y acceso a cargos) • Reportes de resultados de la evaluación docente

III. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Código	Descripción
PO03.01	Asegurar la calidad de la formación inicial: Comprende las actividades de diagnóstico de necesidades formativas y la situación de la profesión docente, formulación de estándares e indicadores para la formación docente inicial, diseño del currículo de formación inicial docente, definición del perfil del formador de docentes, así como estudios y evaluaciones periódicas para asegurar la calidad de la formación inicial.
PO03.02	Conducir la formación docente y directiva en servicio: Comprende las actividades de identificación de las necesidades del docente y del director, el diseño y evaluación de los programas de formación en servicio, así como el diseño y establecimiento de estrategias formativas para acompañantes, formadores y especialistas de educación superior involucrados en la formación en servicio.
PO03.03	Conducir la incorporación de docentes, directivos y personal administrativo: Comprende las actividades de elaboración de los criterios y estándares para la administración y adjudicación de las plazas (nombrados, contratados y por reemplazo) de docentes, directivos y personal administrativo.
PO03.04	Promover el bienestar e innovación docente, directivo y personal administrativo: Comprende las actividades destinadas a mejorar las condiciones y el bienestar laboral del personal docente, directivo y administrativo de la II.EE., así como las actividades de fortalecimiento de la identidad profesional de los docentes y directivos mediante el reconocimiento de sus logros, la identificación de valores y principios, y la generación de compromisos.
PO03.05	Conducir el sistema de Evaluación Docente/directivo: Comprende las actividades de diseño y formulación de criterios y estándares de evaluación del docente para su ingreso, ascenso, permanencia y acceso a los diferentes cargos que conforman la CPM.

PO03. GESTIONAR EL DESARROLLO DEL PERSONAL DE SERVICIO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS



I. FICHA DE PROCESO

Código y nombre	PO04 Gestionar la Infraestructura Educativa				
Clasificación	Operativos				
Aprendizaje	✔	Docente	Infraestructura	✔	Modernización
Descripción	Comprende las actividades de formulación, ejecución, supervisión y evaluación de proyectos de construcción, ampliación, mejora, sustitución y rehabilitación de infraestructura educativa publica de educación básica y de educación superior pedagógica, tecnológica y técnico-productiva, incluyendo las actividades de mantenimiento.				
Indicador - unidad de medida	Índice de locales escolares en óptimo estado físico		PORCENTAJE %		

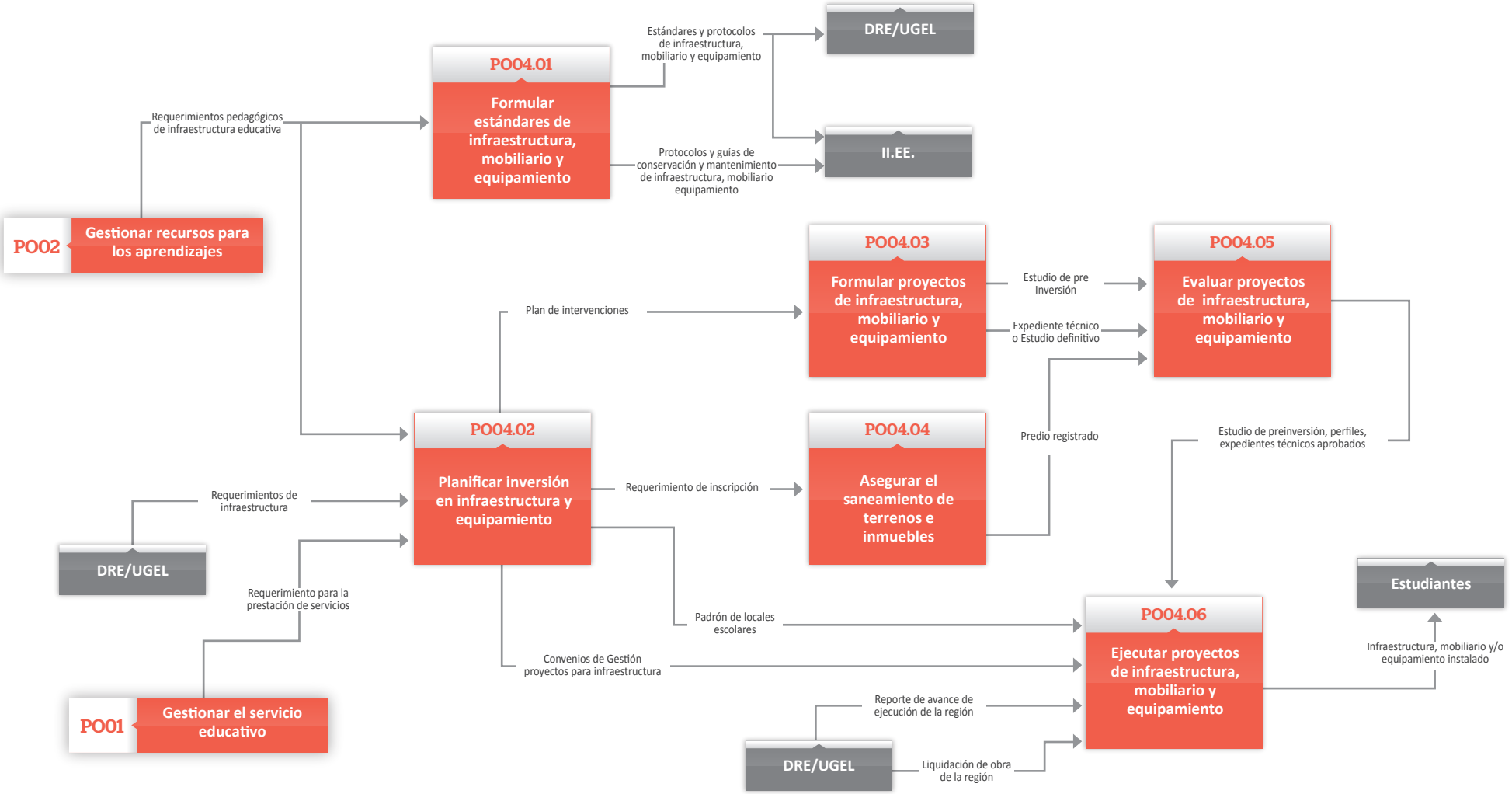
II. ENTRADAS - SALIDAS DEL PROCESO

ENTRADAS / INSUMOS	SALIDAS Y PRODUCTOS
• Requerimientos pedagógicos de infraestructura educativa • Requerimiento para prestación del servicio (docentes, recursos educativo pedagógicos, infraestructura, mobiliario, equipamiento) • Requerimientos de infraestructura DRE/UGEL • Reporte de avances de ejecución de la región • Liquidación de obra de la región	• Infraestructura, equipamiento y/o mobiliario instalado • Estándares y protocolos de infraestructura, mobiliario y equipamiento • Protocolos y guías de conservación y mantenimiento de infraestructura, mobiliario y equipamiento

III. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Código	Descripción
PO04.01	Formular estándares de infraestructura, mobiliario y equipamiento: Comprende las actividades de diseño y formulación de estándares y protocolos para la optimización de espacios educativos, su correcta distribución, mantenimiento y equipamiento.
PO04.02	Planificar inversión en infraestructura y equipamiento: Comprende las actividades destinadas a identificar las necesidades y brechas de atención de infraestructura, mobiliario y equipamiento a fin de determinar el nivel de intervención necesario (nueva, temporal, mantenimiento), de acuerdo a los criterios de focalización y priorización, la definición de los costos y la programación de actividades en base al presupuesto.
PO04.03	Formular Proyectos de Infraestructura, Mobiliario y Equipamiento: Comprende las actividades destinadas a proponer intervenciones y proyectos de inversión pública para construcción, rehabilitación o sustitución de infraestructura y la dotación, reposición y mejora de mobiliario y equipamiento, comprende la elaboración del estudio de pre inversión (perfil, pre factibilidad o factibilidad) y del expediente técnico o estudio definitivo para su aprobación.
PO04.04	Asegurar el saneamiento de terrenos e inmuebles: Comprende las actividades necesarias para efectuar el saneamiento físico y legal de inmuebles y terrenos a nombre del Ministerio de Educación, la coordinación y asistencia a las regiones para los trámites necesarios para el saneamiento físico y legal de los inmuebles bajo su jurisdicción, y el su registro en el margesí de bienes del Ministerio de Educación, en Registros Públicos y el Sistema Nacional de Bienes Estatales.
PO04.05	Evaluar proyectos de infraestructura, mobiliario y equipamiento: Comprende las actividades de evaluación de estudios de pre inversión, perfiles o expedientes técnicos para la declaración de viabilidad del proyecto.
PO04.06	Ejecutar proyectos de infraestructura, mobiliario y equipamiento: Comprende las actividades destinadas a ejecutar proyectos de inversión pública, relacionadas con la contratación, supervisión, cierre y transferencia del proyecto y su evaluación posterior. Asimismo, realiza el seguimiento a la ejecución de los convenios de encargo de gestión, convenio de afectación de uso y la supervisión al mantenimiento de la infraestructura y mobiliario.

PO04. GESTIONAR INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA



I. FICHA DE PROCESO

Código y nombre	PO05 Gestionar el Servicio Ciudadano			
Clasificación	Operativos			
Aprendizaje	Docente	Infraestructura	Modernización	✔
Descripción	Es el proceso operativo orientado a garantizar la atención de los requerimientos del ciudadano respecto a orientaciones, reclamaciones, quejas, sugerencias y solicitudes (información, demandas educativas, demandas políticas, etc.), con calidad, pertinencia y oportunidad a través de los diversos canales de atención.			
Indicador - unidad de medida	Nivel de satisfacción de los ciudadanos[1]		PORCENTAJE %	

II. ENTRADAS - SALIDAS DEL PROCESO

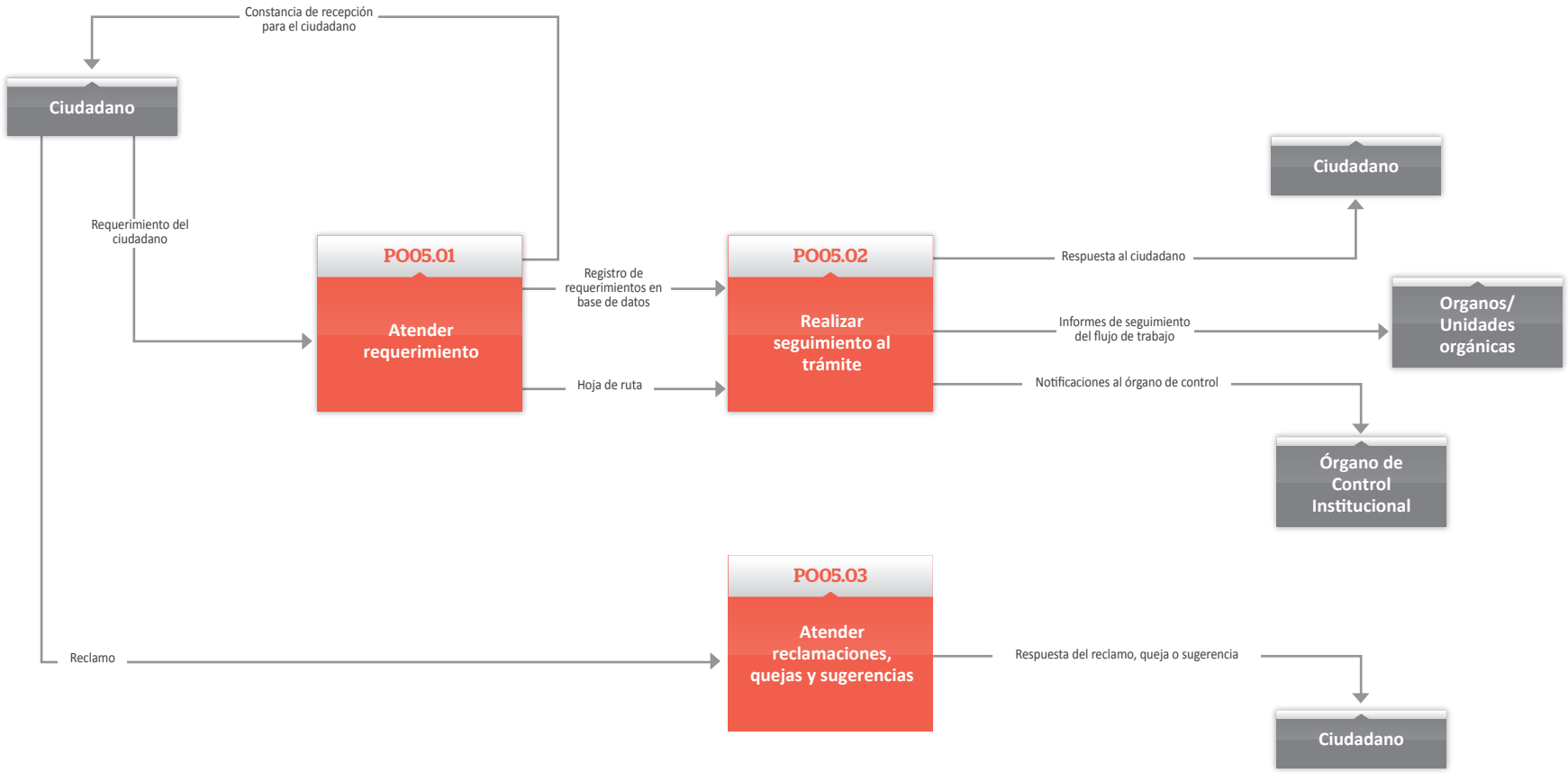
ENTRADAS / INSUMOS	SALIDAS Y PRODUCTOS
• Requerimiento del ciudadano • Reclamo	• Respuesta al ciudadano • Constancia de recepción para el ciudadano • Respuesta del reclamo, queja

III. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Código	Descripción
PO05.01	Atender requerimiento: Comprende las actividades dirigidas a recepcionar y analizar los requerimientos del ciudadano provenientes de los diferentes canales de atención, dichos canales pueden ser: - Acceso telefónico o vía web: brinda orientación e información al ciudadano. - En forma presencial: brinda orientación, atención de consultas al ciudadano, atención de requerimientos por ventanilla y atención de requerimientos de copias, préstamos o sala de lectura de documentos originales.
PO05.02	Realizar seguimiento del trámite: Comprende las actividades de seguimiento del trámite en las unidades competentes para garantizar la respuesta y la notificación al órgano de control en caso de ser necesario.
PO05.03	Atender reclamaciones, quejas y sugerencias: Comprende las actividades de recepción de la reclamación, queja o sugerencia, registro, y su resolución, para finalmente realizar la notificación de la respuesta.

[1] La satisfacción de un usuario puede estar definida por factores tales como la calidad del producto entregado, el cumplimiento de plazos, los costos, la tasa de fallas o reprocesos, la frecuencia de incidentes, entre otros aspectos.

PO05. GESTIONAR EL SERVICIO CIUDADANO



PS PROCESOS DE SOPORTE

I. FICHA DE PROCESO

Código y nombre	PS01 Gestionar recursos humanos	
Clasificación	Proceso de soporte	
Descripción	Es el proceso de soporte encargado de proporcionar el recurso humano competente para el ejercicio de sus funciones, con la finalidad de desarrollar los propósitos organizacionales. Comprende las actividades de administración del personal de la organización desde selección de personal, la vinculación y desvinculación del personal así como la evaluación del rendimiento, el desarrollo del personal y las acciones de bienestar.	
Indicador - unidad de medida	Nivel de satisfacción de los usuarios internos	PORCENTAJE %
	Índice de clima Laboral	PORCENTAJE %

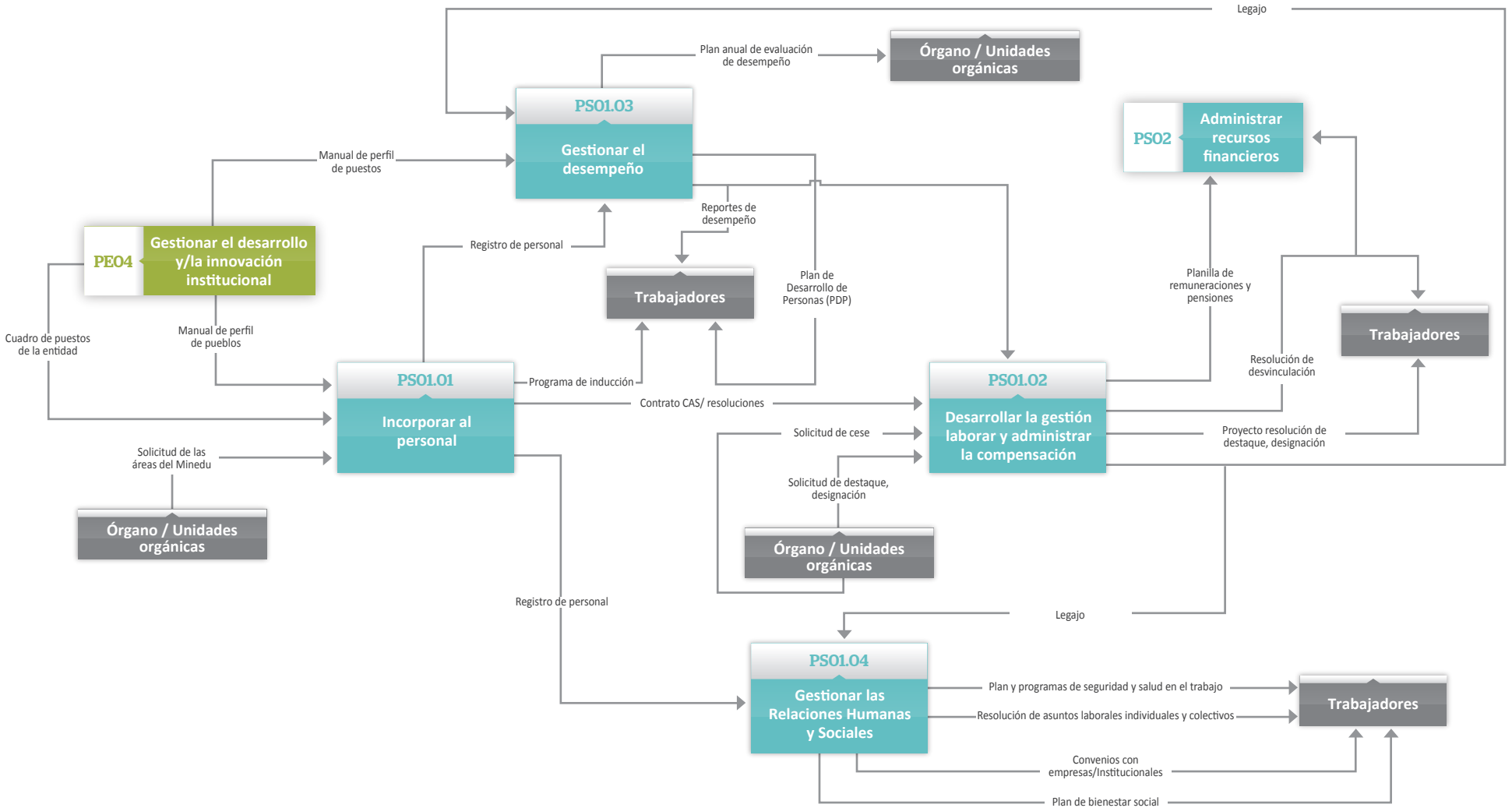
II. ENTRADAS - SALIDAS DEL PROCESO

ENTRADAS / INSUMOS	SALIDAS Y PRODUCTOS
• Manual de Perfil de puestos (MPP) • Solicitud de las áreas del Minedu • Solicitud de cese • Solicitud de destaque, designación	• Personal contratado • Plan y programa de inducción • Planilla de remuneraciones y pensiones • Proyecto de resolución de destaque, designación o comisión de servicios • Resoluciones de desvinculación • Reportes de desempeño • Plan de Desarrollo de Personas (PDP) • Resolución de asuntos laborales individuales y colectivos • Plan y programas de seguridad y salud en el trabajo • Plan de bienestar social • Convenios con instituciones/empresas

III. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Código	Descripción
PS01.01	Incorporar al personal: Comprende las actividades de convocatoria, selección de personal, la vinculación con la entidad, la inducción y la evaluación finalizado el periodo de prueba.
PS01.02	Desarrollar la gestión laboral y administrar la compensación: Comprende las acciones concernientes a los ingresos y beneficios del personal de la organización, incluyendo la elaboración de las planillas de remuneraciones, retención y pago de los impuestos, aportaciones que establece la ley, control de asistencia, realización de seguimiento a la programación de vacaciones, la gestión de las liquidaciones, así como la administración del legajo.
PS01.03	Gestionar el desempeño: Comprende las actividades de planificación, establecimiento de metas y compromisos de evaluación, la aplicación de la evaluación de desempeño, así como la identificación de las necesidades de capacitación del personal.
PS01.04	Gestionar las relaciones humanas y sociales: Comprende las actividades necesarias para establecer las relaciones entre la organización y sus servidores civiles en torno a las políticas y prácticas de personal, las relaciones laborales individuales y colectivas, las acciones de seguridad y salud en el trabajo, de bienestar social, así como actividades de promoción de la cultura y clima organizacional.

PS01. GESTIONAR RECURSOS HUMANOS



I. FICHA DE PROCESO

Código y nombre	PS02 Administrar los recursos financieros
Clasificación	Proceso de soporte
Descripción	Proceso de soporte que comprende las actividades de administración, ejecución, registro y posterior rendición de cuentas de los recursos económicos del Minedu. Comprende las actividades de recaudación de los ingresos, ejecución de egresos de fondos, control de la ejecución presupuestal y rendición de cuentas.
Indicador - unidad de medida	Nivel de satisfacción de los usuarios internos — PORCENTAJE %

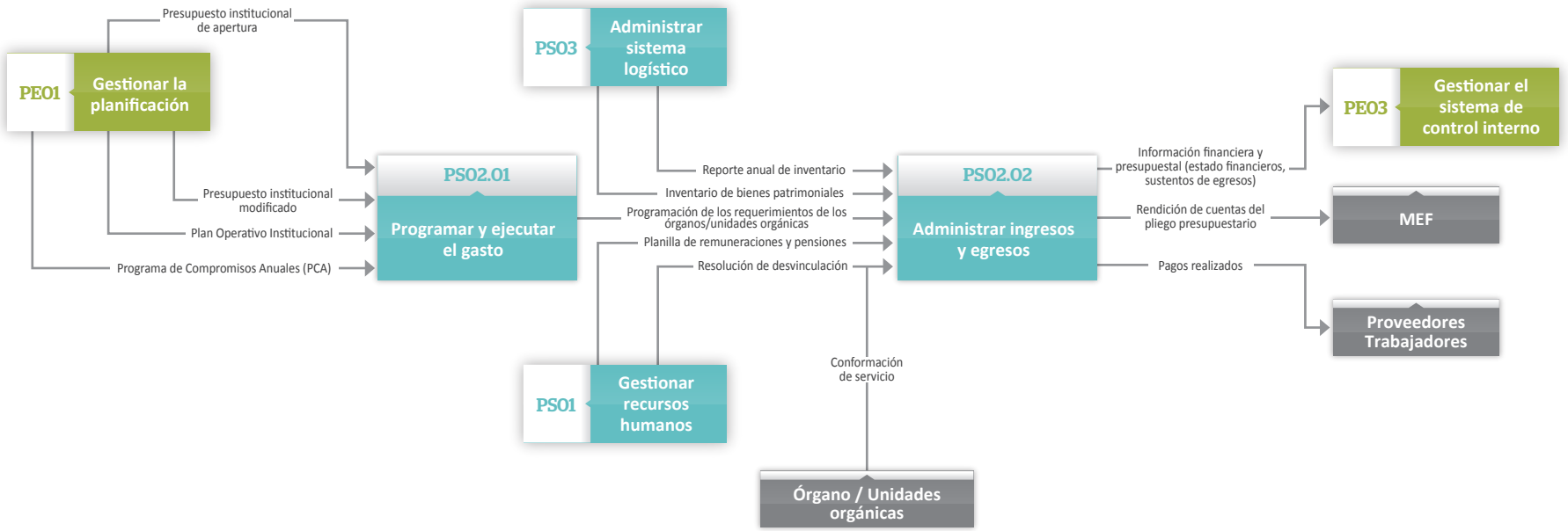
II. ENTRADAS - SALIDAS DEL PROCESO

ENTRADAS / INSUMOS	SALIDAS Y PRODUCTOS
• Plan Operativo Institucional (POI) • Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) • Presupuesto Institucional Modificado (PIM) • Programa de Compromisos Anuales (PCA) • Planilla de remuneraciones • Conformidad de servicio • Reporte anual de inventario • Inventario de bienes patrimoniales • Resolución de desvinculación	• Pagos realizados • Información financiera y presupuestal (estados financieros, sustentos de egresos) • Rendición de cuentas de pliego presupuestario.

III. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Código	Descripción
PS02.01	Programar y ejecutar el gasto: Comprende las actividades relacionadas a la previsión y asignación del gasto por genéricas de gasto en base al presupuesto otorgado a la entidad.
PS02.02	Administrar ingresos y egresos: Comprende las actividades de captación y registro de fondos públicos (recursos ordinarios, recursos directamente recaudados, ejecución coactiva, donaciones y transferencias). Así como, las relacionadas a la atención de las obligaciones de pagos contraídas por la entidad.

PS02. GESTIONAR RECURSOS FINANCIEROS



I. FICHA DE PROCESO

Código y nombre	PS03 Administrar sistema logístico	
Clasificación	Proceso de Soporte	
Descripción	Es el proceso de soporte conducente a disponer de los bienes y servicios necesarios para el adecuado funcionamiento del Minedu así como de las acciones vinculadas a la gestión del almacén y control del patrimonio del Minedu. Comprende las actividades de programación y adquisición de bienes y servicios, la administración de almacenes, el control patrimonial y los servicios generales.	
Indicador - unidad de medida	Nivel de satisfacción de los usuarios internos	PORCENTAJE %
	Nivel de ejecución del Plan Anual de Contrataciones (PAC)	PORCENTAJE %

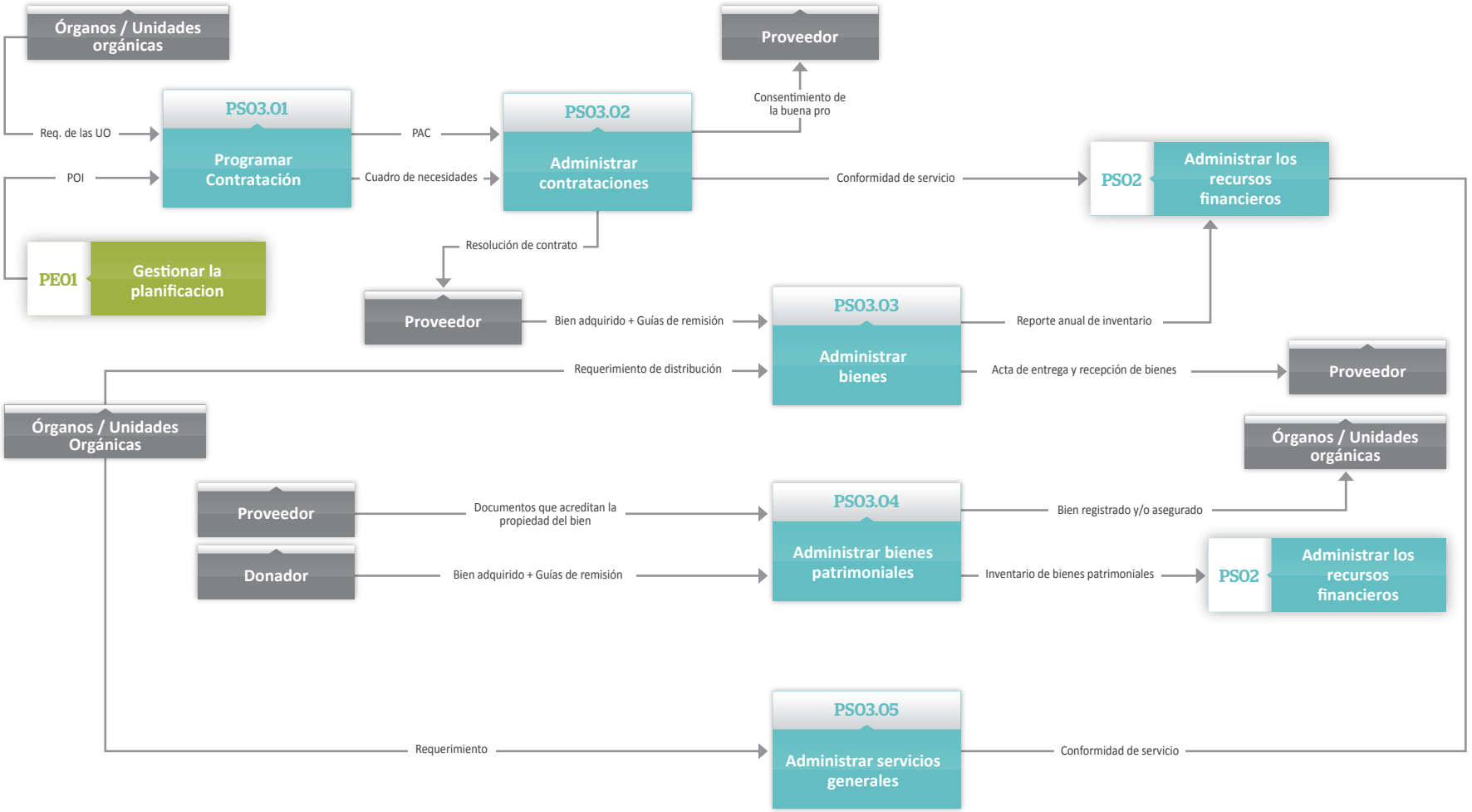
II. ENTRADAS - SALIDAS DEL PROCESO

ENTRADAS / INSUMOS	SALIDAS Y PRODUCTOS
• Requerimiento de las unidades orgánicas • POI • Guías de remisión • Requerimiento de distribución de las unidades orgánicas • Documentos que acreditan la propiedad del bien • Bien adquirido	• Consentimiento de la buena pro • Conformidad de servicio • Resolución de contrato • Reporte anual de inventario • Acta de entrega y recepción de bienes • Reporte anual de inventario • Bien registrado y/o asegurado • Inventario de bienes patrimoniales

III. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Código	Descripción
PS03.01	Programar contratación: Comprende las actividades de formulación, aprobación, registro y modificación de las contrataciones de bienes y servicios para el ejercicio fiscal en el Plan Anual de Contrataciones, así como el control de su ejecución.
PS03.02	Administrar las contrataciones: Comprende las actividades de realizar los actos preparatorios, procesos de selección y la ejecución contractual; que se realizan de acuerdo al monto (mayor o menor a 3 UIT), modalidad y naturaleza del bien / servicio.
PS03.03	Administrar bienes: Comprende las actividades referidas al registro, ingreso, ubicación e inventario de las existencias adquiridas o donadas, así como su distribución o traslado a su destino final.
PS03.04	Administrar bienes Patrimoniales: Comprende las actividades para el adecuado y oportuno registro y control de bienes patrimoniales asignados a las dependencias del Minedu. Así como la nacionalización de bienes provenientes del exterior para su ingreso a los almacenes del Minedu.
PS03.05	Administrar servicios generales: Comprende las actividades de programación, ejecución de servicios de apoyo respecto a acondicionamiento de espacios físicos, mantenimiento, transportes, imprenta, seguridad y administración de los servicios básicos a cargo del Minedu.

PS03. ADMINISTRAR SISTEMA LOGÍSTICO



I. FICHA DE PROCESO

Código y nombre	PS04 Administrar los Sistemas y Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC)
Clasificación	Proceso de soporte
Descripción	Es el proceso de soporte conducente a disponer de información confiable y oportuna para la planificación, desarrollo, seguimiento y evaluación de las operaciones del Minedu y del sector. Comprende las actividades de diseño, implementación, control, seguridad y mantenimiento de los sistemas y tecnologías de información y comunicación.
Indicador - unidad de medida	Nivel de satisfacción de los usuarios internos — PORCENTAJE %
	Nivel de ejecución del Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI) — PORCENTAJE %

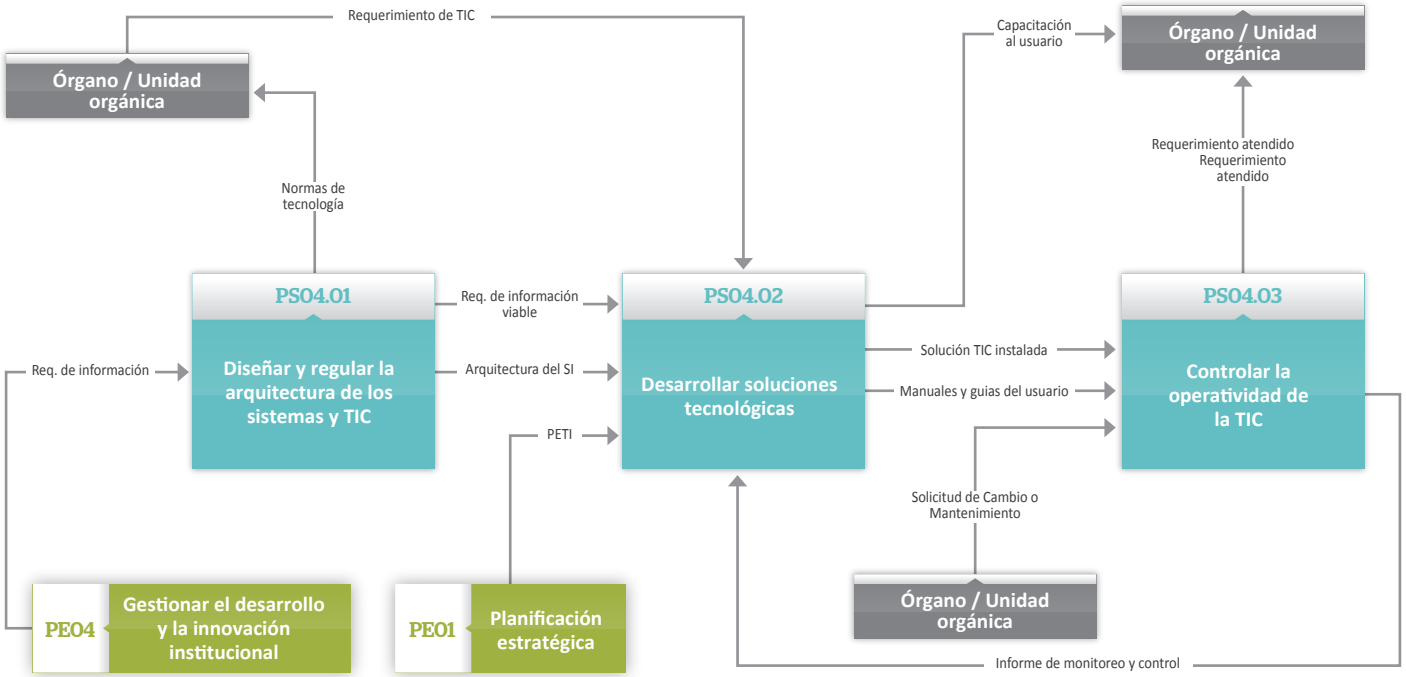
II. ENTRADAS - SALIDAS DEL PROCESO

ENTRADAS / INSUMOS	SALIDAS Y PRODUCTOS
• Requerimientos de información • Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI) • Requerimiento TIC de las unidades orgánicas • Solicitud de Cambio o mantenimiento	• Arquitectura del sistema de la información • Solución TIC • Requerimiento atendido

III. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Código	Descripción
PS04.01	Diseñar y regular la arquitectura de los sistemas y TIC: Comprende las actividades orientadas a brindar las políticas de gestión de la información, arquitectura de los sistemas y las normas de su funcionamiento.
PS04.02	Desarrollar soluciones tecnológicas: Comprende las actividades orientadas a identificar las demandas institucionales de soluciones tecnológicas, análisis, diseño, implementación, validación y pase a producción de la solución tecnológica.
PS0403	Controlar la operatividad de las TIC: Comprende las actividades del monitoreo y control a servicios TIC, mantenimiento preventivo en hardware y mantenimiento correctivo de hardware y software, y soporte a usuarios.

PS04. ADMINISTRAR LOS SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES



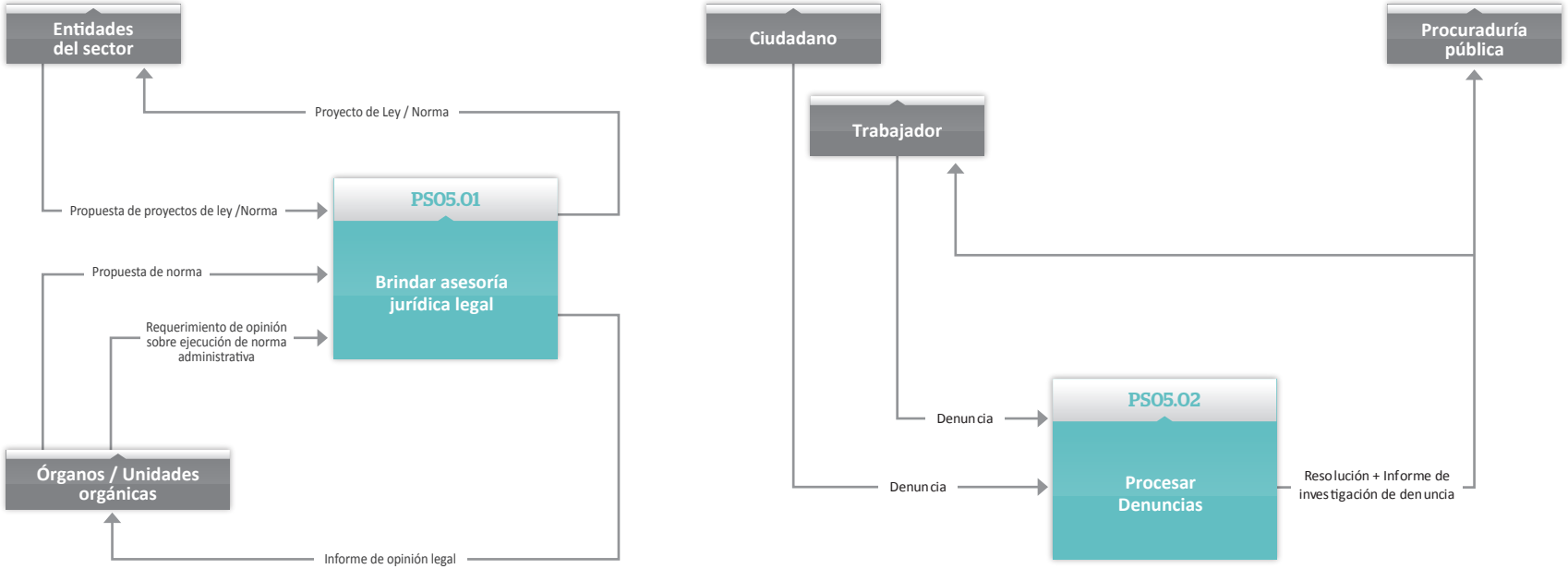
I. FICHA DE PROCESO

Código y nombre	PS05 Atender asuntos jurídicos legales
Clasificación	Proceso de soporte
Descripción	Es el proceso de soporte orientado a brindar asesoría jurídica y legal, elaborar proyectos normativos y resoluciones, así como calificar, investigar y dar recomendaciones de sanciones por faltas disciplinarias.
Indicador - unidad de medida	Nivel de satisfacción de los usuarios internos — PORCENTAJE %

II. ENTRADAS - SALIDAS DEL PROCESO

ENTRADAS / INSUMOS	SALIDAS Y PRODUCTOS
• Denuncia • Documentos probatorios de denuncia • Requerimiento de opinión jurídica • Requerimiento de ley y normas	• Informes de opinión legal • Proyecto de Ley / Norma • Resolución / Informe de investigación de denuncia

III. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Código	Descripción
PS05.01	Brindar asesoría jurídica legal: Comprende las actividades de estudio y elaboración de informes sobre los proyectos de ley y normas, así como brindar asesoría jurídica y legal y emitir opinión a los asuntos internos del Minedu de acuerdo a los solicitados por el órgano correspondiente.
PS05.02	Procesar denuncias: Comprende las actividades de calificación de las denuncias para ser remitidas a la autoridad del procedimiento administrativo respectivo para la investigación y recomendación, ya sea de archivo, de sanción o la derivación a la procuraduría pública cuando la denuncia constituya delito.

PS05. ATENDER ASUNTOS JURÍDICOS LEGALES