CENTRO VACACIONAL HUAMPANÍ

****

**MAPA DE PROCESOS**

**CODIFICACIÓN : OPP-MP-001**

**VERSIÓN : 1 - 2016**

**ELABORADO : OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO DEL CENTRO VACACIONAL HUAMPANÍ**

**REVISADO : OFICINA DE ASESORIA LEGAL**

**APROBADO : JUAN FARIAS FEBRES**

**CARGO : GERENTE GENERAL**

**UNIDAD : CENTRO VACACIONAL HUAMPANÍ**

**FECHA : SETIEMBRE DEL 2016**

**HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N° de Ítem** | **Texto modificado** | **Versión** | **Fecha** | **Responsable** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**INDICE**

[**INDICE** 2](#_Toc462046063)

[**1.** **OBJETIVO DEL DOCUMENTO** 3](#_Toc462046064)

[**2.** **ALCANCE** 3](#_Toc462046065)

[**3.** **ORGANOS QUE INTERVIENEN** 3](#_Toc462046066)

[**3.1.** **Órgano de Dirección** 3](#_Toc462046067)

[**3.2.** **Órganos de asesoramiento.** 3](#_Toc462046068)

[**3.3.** **Órganos de apoyo** 3](#_Toc462046069)

[**3.4.** **Órganos de Línea** 3](#_Toc462046070)

[**4.** **DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.** 4](#_Toc462046071)

[**5.** **REPRESENTACIÓN GRAFICA DE LOS PROCESOS DEL NIVEL 0.** 10](#_Toc462046072)

[**6.** **INVENTARIO DE PROCESOS** 11](#_Toc462046073)

[**7.** **FICHA TÉCNICA DE LOS PROCESOS DE NIVEL 0** 12](#_Toc462046074)

[**7.1.** **PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO** 12](#_Toc462046075)

[**7.2.** **GESTION DE MARKETING** 13](#_Toc462046076)

[**7.3.** **COMERCIALIZACION** 14](#_Toc462046077)

[**7.4.** **GESTIÓN HOTELERA Y ESPARCIMIENTO** 15](#_Toc462046078)

[**7.5.** **GESTION DE CONVENCIONES** 16](#_Toc462046079)

[**7.6.** **ALIMENTOS Y BEBIDAS** 17](#_Toc462046080)

[**7.7.** **GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS** 19](#_Toc462046081)

[**7.8.** **ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA** 21](#_Toc462046082)

[**7.9.** **CONTABILIDAD** 23](#_Toc462046083)

[**7.10.** **TESORERÍA** 24](#_Toc462046084)

[**7.11.** **SERVICIOS GENERALES** 25](#_Toc462046085)

[**7.12.** **ADMINISTRACIÓN DE TICS** 26](#_Toc462046086)

[**7.13.** **CONTROL INSTITUCIONAL** 27](#_Toc462046087)

[**8.** **ANEXO 1: MATRIZ CLIENTE PRODUCTO** 28](#_Toc462046088)

**MAPA DE PROCESOS DEL CENTRO VACACIONAL HUAMPANÍ**

1. **OBJETIVO DEL DOCUMENTO**

Identificar los procesos de nivel 0 y sus características, comprendiendo las necesidades de la Entidad y de los destinatarios de los servicios que ofrece la misma; a fin de obtener un mecanismo que permita una gestión moderna, enfocada en procesos.

1. **ALCANCE**

Involucra a todas los Órganos y Unidades Orgánicas del Centro Vacacional Huampaní.

1. **ORGANOS QUE INTERVIENEN**
   1. **Órgano de Dirección**

* Gerencia General
  1. **Órganos de asesoramiento.**
     + - Oficina de Asesoría Legal.
       - Oficina de planificación y presupuesto.
  2. **Órganos de apoyo**
     + - Oficina de administración y finanzas.
  3. **Órganos de Línea**
     + - Sub Gerencia de Comercialización
       - Sub Gerencia de Alojamiento Convenciones y Esparcimiento.
       - Sub Gerencia de Alimentos y Bebidas

1. **DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.**

***(Fuente: Metodología para la Implementación de la Gestión por procesos – en el marco del DS 004-2013- PCM, Política Nacional de modernización de la gestión Pública-Secretaría de Gestión Pública de la PCM).***

* **Actividad:** Tarea o conjunto de tareas necesarias para realizar un proceso.
* **Alta Gerencia:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel el Centro Vacacional Huampaní.
* **Bien o servicio:** Es el resultado de un proceso. Véase la definición de “Producto”.
* **Calidad:** Cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente, para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía, con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos.

La calidad en la gestión pública, debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de acuerdo a metas preestablecidas, alineadas con los fines y propósitos superiores de la administración pública, de acuerdo a resultados cuantificables que tengan en cuenta el interés y las necesidades de la sociedad.

La concepción de la calidad, ha ido evolucionando e incorporando nuevos aspectos, hasta conformar una aproximación holística e integradora de la gestión, donde cobran especial importancia todas las partes interesadas en sus diferentes formas de relación, así como la sostenibilidad y la corresponsabilidad social.

* **Caracterización de procesos:** Se conoce como caracterización de un proceso a la descripción de las características que tiene el mismo, la cual se grafica en una ficha técnica de proceso o una ficha de proceso o una ficha de procedimiento. La ficha del proceso es un documento que presenta los elementos que lo conforman, con el objeto de facilitar su comprensión y mostrarlo con claridad.
* **Ciclo PHVA:** Es una metodología que permite realizar acciones de mantenimiento y acciones de mejoramiento mediante la repetición del ciclo: PLANEAR – HACER – VERIFICAR – ACTUAR.
* **Cliente:** es el destinatario de los bienes y servicios**,** el cliente puede ser un ciudadano, persona, grupo, entidad, empresa, entre otros que accede a un bien o servicio o ambos, ofrecido por un proveedor; con el fin de satisfacer una o más necesidades. La terminología que utilice cada entidad debe de adaptarse de acuerdo a la naturaleza del bien o servicio que proporciona.

**a) Cliente Externo:** es el destinatario de los bienes y servicios, que puede ser un ciudadano, persona, grupo, entidad, empresa, entre otros externos al proceso, que recibe un bien y servicio o ambos.

**b) Cliente Interno:** es el destinatario de los bienes y servicios, que puede ser una persona, grupo, entidad, empresa, entre otros al interior del proceso que recibe un bien y servicio.

**c) Clientes transformadores:** es el destinatario de los bienes y servicios, que puede ser una persona, grupo, entidad, empresa, entre otros que tiene la capacidad de producir un cambio en el proceso del bien o servicio proveído.

* **Dueño de Proceso:** Persona que ocupa el cargo y tiene la responsabilidad del manejo del órgano, unidad orgánica o área, quién realiza la ejecución o desarrollo de un proceso y garantiza que el bien y servicio sea ofrecido en las mejores condiciones al ciudadano o destinatario del mismo. También se le conoce como dueño o propietario del proceso.
* **Economía:** Utilización racional de los recursos públicos ajustados estrictamente a los requerimientos.
* **Eficacia:** Consecución de los objetivos, metas y estándares orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas del ciudadano, grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
* **Eficiencia:** Optimización de los resultados alcanzados por la administración pública con relación a los recursos disponibles e invertidos en su consecución, relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados
* **Empoderamiento (Empowerment):** Otorgamiento de autoridad y responsabilidad a los trabajadores para la toma de decisiones y ejecución de acciones, con el objeto que las decisiones se adopten lo más cerca posible del lugar de los hechos, donde residen el conocimiento y el entendimiento relacionados con el trabajo.
* **Gestión por procesos:** Enfoque metodológico que sistematiza actividades y procedimientos, tareas y formas de trabajo contenidas en la “cadena de valor”, a fin de convertirlas en una secuencia, que asegure que los bienes y servicios generen impactos positivos para el ciudadano, en función de los recursos disponibles. Comprende la **identificación**, el **análisis**, la **mejora** o **cambio radical** e incluye el uso de herramientas, metodologías y su control.

La gestión por procesos implica el desarrollo de las actuaciones siguientes:

* 1. La identificación de los requerimientos, necesidades y expectativas de los diferentes destinatarios de las prestaciones y servicios públicos, así como de otros posibles grupos de interés.
  2. La **identificación** de todos los procesos necesarios para la prestación del servicio público y la adecuada gestión de la entidad: procesos misionales, de soporte a la gestión y estratégicos; lo que se denomina **mapa de procesos**.
  3. La definición del objetivo de cada uno de los procesos, así como de los beneficios que aporta a los grupos de interés a los que va dirigido.
  4. La definición secuencial detallada y precisa, de las diferentes actividades que componen el proceso o procedimiento concreto, para el cumplimiento de los diferentes requerimientos, y en su caso su diagrama.
  5. La definición de las obligaciones, así como de las autoridades y directivos encargados la definición de indicadores, que permitan la medición y control del desarrollo de la marcha adecuada del proceso.
  6. La definición y desarrollo de un sistema de gestión que permita el seguimiento, evaluación y mejora continua, de la calidad de los procesos, y la prestación del servicio.
  7. La implementación de sistemas de gestión normalizados o estandarizados.
* **Indicador:** Dato o conjunto de datos que ayudan a medir y evaluar objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.
* **Innovación:** Cambios significativos para la mejora de bienes, servicios, procesos o de la efectividad organizacional y la creación de nuevo valor para las partes interesadas. Comprende la adopción de una idea, proceso, tecnología, producto o modelo de negocio que es o bien nuevo o se aplica en forma nueva. El resultado de la innovación es un cambio abrupto o disruptivo en resultados, productos o procesos.
* **Macroproceso:** Véase la definición de proceso de nivel 0.
* **Mapa de Procesos:** Representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tienen lugar en una entidad.
* **Mejora Continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir requisitos y aumentar la satisfacción de los ciudadanos o destinatarios de los bienes y servicios y de otras partes interesadas.

Acciones destinadas a la mejora, son las siguientes:

1. El análisis y la evaluación de la situación existente para identificar áreas para la mejora.
2. El establecimiento de los objetivos para la mejora.
3. La búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos.
4. La evaluación de dichas soluciones y su selección.
5. La implementación de la solución seleccionada;

La medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación para determinar que se han alcanzado los objetivos;

La formalización de los cambios.

* **Metas:** Condiciones futuras o niveles de desempeño que se intenta alcanzar. Son puntos finales que guían la acción. Pueden ser tanto de corto como de largo plazo. Las metas cuantitativas, frecuentemente mencionadas como “objetivos”, incluyen un valor numérico o un rango.

* **Misión:** Función global de una entidad. La misión responde a la pregunta: ¿Qué está intentando alcanzar la entidad? La misión puede definir quiénes son los destinatarios de los bienes y servicios a ser atendidos, las competencias esenciales o la tecnología utilizada. declaración que describe el propósito o razón de ser de una entidad.
* **Objetivos Estratégicos:** Respuestas o aspiraciones de una entidad para abordar los principales cambios, mejoras, o desafíos de la competitividad o sociales y del cumplimiento de su misión, generalmente se enfocan tanto en aspectos internos como externos y se relacionan con las principales oportunidades (desafíos estratégicos). Establecen las orientaciones a largo plazo de una entidad y guían la asignación y la redistribución de recursos.
* **Política de la Calidad:** Intenciones globales y orientación de una entidad relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta Oficina.
* **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Conjunto de actividades relacionadas entre sí, que tienen el propósito de producir un resultado o producto para un destinatario de bienes y servicios (internos o externos). Generalmente los procesos involucran combinaciones de gente, máquinas, herramientas, técnicas, materiales y mejoras en una serie definida de pasos y acciones. Los procesos raramente operan en forma aislada y deben ser considerados en relación con otros procesos que pueden influir en ellos.

**Proceso de Nivel 0:** Usualmente se utiliza el término **Macroproceso** para denominar grupos de procesos.

**Proceso de Nivel 1:** Primer nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0.

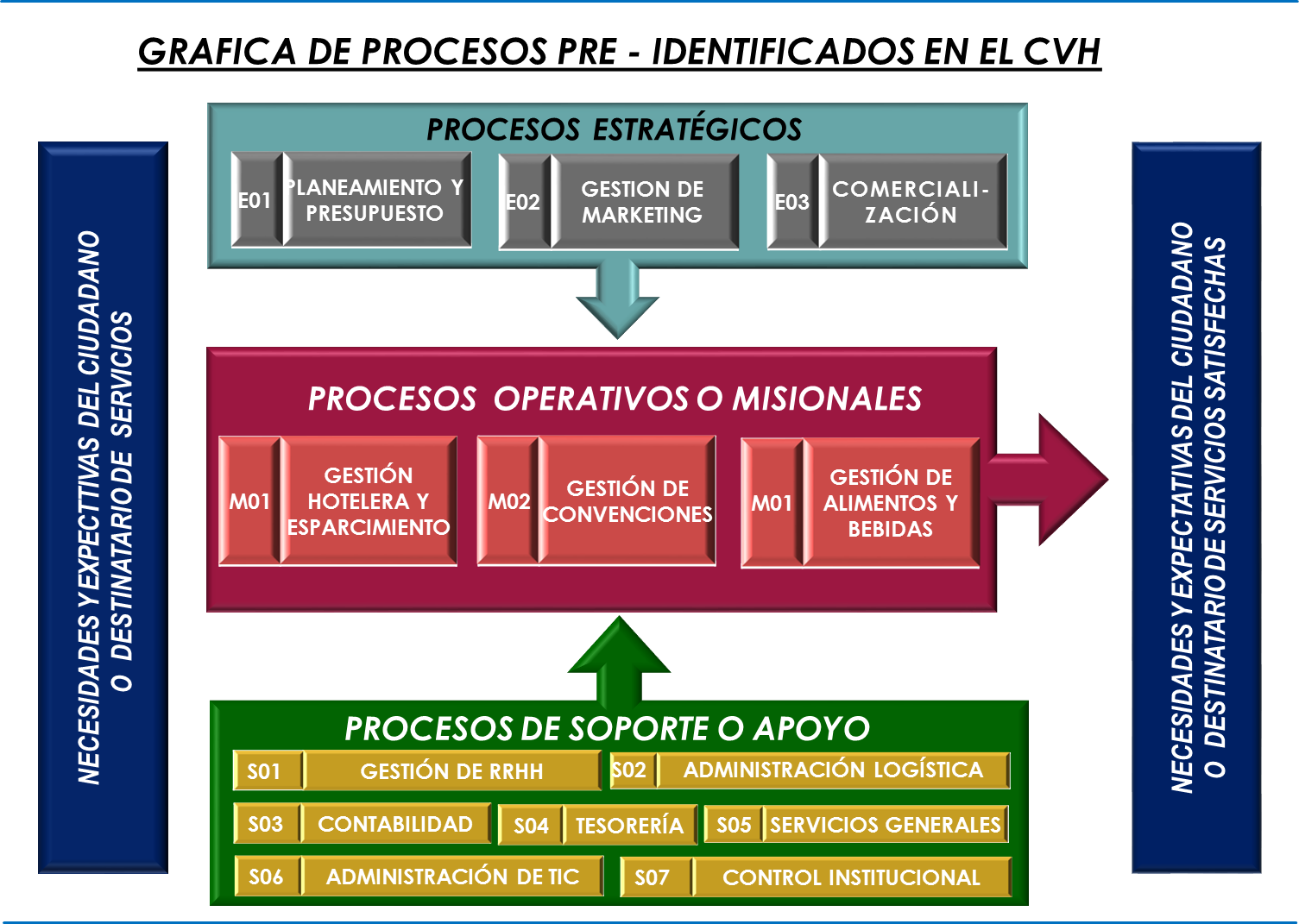
**Proceso de Nivel 2:** Segundo nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0.

**Proceso de Nivel 3:** Tercer nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0.

**Proceso de Nivel N:** Último nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0. Se describe a través de procedimientos que lo conforman.

* **Procedimiento:** Es la descripción de forma específica y detallada del último nivel desagregado del proceso, de cómo se lleva a cabo. Son las instrucciones, pautas, pasos que describen la forma de ejecutar un proceso de Nivel N.
* **Producto:** Bien y servicio, resultado de un proceso. Para efectos de la gestión por procesos se considera que existen cuatro (4) categorías genéricas de productos: servicios, software, hardware y materiales procesados. Puede ser un bien o un servicio.
* **Propósito:** Razón fundamental por la cual una entidad existe. El rol primario del propósito es inspirar a una entidad y guiarla a establecer sus valores. El propósito es generalmente amplio y permanente.
* **Proveedor:** Entidad o persona que proporciona un bien y servicio. Un proveedor puede ser interno o externo a la entidad. En una situación contractual el proveedor puede denominarse “contratista”.

1. **REPRESENTACIÓN GRAFICA DE LOS PROCESOS DEL NIVEL 0.**

****

1. **INVENTARIO DE PROCESOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| INVENTARIO DE PROCESOS ESTRATÉGICOS | | | |
| N° Código | Procesos nivel 0 | N° Código | Procesos nivel 1 |
| E01 | PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO | E01.1 | Planeamiento |
| E01.2 | Presupuesto |
| E01.3 | Evaluación y Seguimiento Institucional |
| E02 | GESTION DE MARKETING | E02.1 | Publicidad Directa |
| E02.2 | Merchandising |
| E03 | COMERCIALIZACION | E03.1 | Generación de Convenios |
| E03.2 | Gestión de Ventas |
| INVENTARIO DE PROCESOS MISIONALES | | | |
| M04 | GESTION HOTELERA Y ESPARCIMIENTO | M01.1 | Gestión de Hotelería. |
| M01.2 | Administración de Esparcimiento. |
| M05 | GESTION DE CONVENCIONES | M02.1 | Planeamiento y Programación del Evento. |
| M02.2 | Implementación de Recursos del Evento |
| M06 | GESTION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS | M03.1 | Administración de A y B. |
| M03.2 | Operación de A y B. |
| INVENTARIO DE PROCESOS DE SOPORTE | | | |
| S01 | GESTION DE RRHH | S01.1 | Planeamiento |
| S01.2 | Gestión del empleo |
| S01.3 | Gestión de las Compensaciones |
| S01.4 | Gestión del Desarrollo y Capacitación |
| S01.5 | Gestión de Relaciones Humanas y Sociales |
| S02 | GESTION LOGISTICA | S02.1 | Planeamiento y programación |
| S02.2 | Administración de las Contrataciones y Adquisiciones |
| S02.3 | Ejecución Contractual |
| S02.4 | Administración de Bienes |
| S02.5 | Bienes Estatales |
| S03 | CONTABILIDAD | S03.1 | Aprobación del Pago |
| S03.2 | Contabilización de ingreso y egreso |
| S03.3 | Declaración de Impuestos |
| S03.4 | Formulación de Estados Financieros |
| S04 | TESORERIA | S04.1 | Administración de ingresos y Egresos |
| S04.2 | Administración de Caja Chica |
| S05 | SERVICIOS GENERALES | S05.1 | Administración |
| S05.2 | Biosaneamiento |
| S05.3 | Operaciones |
| S05.4 | Talleres |
| S06 | ADMINISTRACION DE TICs | S06.1 | Planificación de las TICs |
| S06.2 | Soporte y Apoyo Técnico |
| S07 | CONTROL INSTITUCIONAL | S07.1 | Servicio Control Simultaneo |
| S07.2 | Servicio de auditoria de cumplimiento |
|  |  | S07.3 | Servicios Relacionados. |
|  |  | S07.4 | Gestión Administrativa |

1. **FICHA TÉCNICA DE LOS PROCESOS DE NIVEL 0**
   1. **PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0** | | | | | | | | | | |
| **1) Nombre** | Planeamiento y Presupuesto | | | | | | **4) Responsable** | | Jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto | |
| **2) Objetivo** | Formular, supervisar y evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales así como la gestión presupuestaria de manera óptima del Centro Vacacional Huampani. | | | | | | **5) Requisitos** | | * Decreto Legislativo N° 1088 * Decreto Legislativo N° 756 * Decreto Supremo N° 018-91, incorpora el CVH a estructura del Ministerio de Educación. * DS N° 36-95 Estatuto del CVH. * ROF del CVH * Ley N° 27658, Modernización de la Gestión de Estado. * Ley N° 28411, Ley Gral. Sistema Nac Ppto Público. | |
| **3) Alcance** | Oficina de Planificación y Presupuesto y Gerencia General | | | | | | **6) Clasificación** | | Estratégico | |
| **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO** | | | | | | | | | | |
| **7) Proveedores** | | **8) Entradas** | | | **9) Procesos nivel 1** | **10) Salidas** | | | | **11) Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios** |
| * MINEDU * CEPLAN * MEF, DGPP, DGIP * Órganos y Unidades Orgánicas * PCM * INACAL | | * PESEM * Directivas del MEF * Directivas del CEPLAN * PEI, POI, PIA * Directivas de Gestión de la calidad | | | * Planeamiento * Presupuesto * Evaluación y Seguimiento Institucional | * PEI, POI * Directivas Internas * Presupuesto Anual * Informes de Ejecución y evaluación Presupuestal, Conciliación del Marco Legal Presupuestal, Evaluación del POI * Informes de mejora de la calidad | | | | * CEPLAN * MEF * Unidades Orgánicas * Gerente General * Congreso de la Republica * CGR * MINEDU * SGP PCM |
| **IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO** | | | | | | | | | | |
| **12) Controles o inspecciones** | | | **13) Recursos** | | | | | **14) Documentos y formatos** | | |
| * Control interno * Monitoreo Visitas e inspecciones * Entrevistas * Listas de control * Evaluación | | | * Infraestructura adecuada * Personal capacitado * Equipamiento y Mobiliario en óptimas condiciones | | | | | * Planes, directivas manuales y guías * Reportes de Planes, Presupuesto y Estadísticos. * Reportes de Ejecución presupuestal * Informes de evaluación * Formatos diversos. | | |
| **EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCES** | | | | | | | | | | |
| **15) Registros** | | | | **16) Indicadores** | | | | | | |
| * Registro de Planes, directivas * Registro de Certificaciones presupuestarias * Registro de estándares de Calidad * Registro de Proyectos | | | | * Porcentaje de presupuesto ejecutado. * Porcentaje de cumplimiento de objetivos institucionales. * Porcentaje de Proyectos viables. | | | | | | |

* 1. **GESTION DE MARKETING**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0** | | | | | | | | | |
| **1) Nombre** | Gestión de Marketing | | | | | **4) Responsable** | | Sub Gerente de Comercialización | |
| **2) Objetivo** | Gestionar las estrategias de posicionamiento y fidelización de manera óptima. . | | | | | **5) Requisitos** | | * Ley N° 10844 del 27.03.47, creación del CVH * Decreto Legislativo N° 756 * Decreto Supremo N° 018-91, incorpora el CVH a estructura del Ministerio de Educación. * DS N° 36-95 Estatuto del CVH. * ROF del CVH * Ley N° 27658, Modernización de la Gestión de Estado. * Ley N° 28411, Ley Gral. Sistema Nac Ppto Público. | |
| **3) Alcance** | Sub Gerencia de Comercialización | | | | | **6) Clasificación** | | Estratégico | |
| **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO** | | | | | | | | | |
| **7) Proveedores** | | **8) Entradas** | | **9) Procesos nivel 1** | | **10) Salidas** | | | **11) Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios** |
| * Oficina de Planeamiento y Presupuesto. | | * Estudios de Mercado * Planes Institucionales | | * Publicidad Directa * Merchandising | | * Presentación de los servicios en medios audiovisuales * Redes sociales activas * Revistas * Folletos * Volantes * Marca posicionada | | | * Clientes * Potenciales clientes * Unidad de Comercialización. |
| **IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO** | | | | | | | | | |
| **12) Controles o inspecciones** | | | **13) Recursos** | | | | **14) Documentos y formatos** | | |
| * Control interno * Inspecciones * Encuestas * Listas de control * Reportes de visitas de redes sociales | | | * Infraestructura Institucional * Medios de Comunicación. * Centros de capacitación | | | | * Directivas. * Planes de Marketing. * Informes de Mercadeo. | | |
| **EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO** | | | | | | | | | |
| **15) Registros** | | | | | **16) Indicadores** | | | | |
| * Memoria anual | | | | | * Porcentaje de Participación en el rubro de centros de esparcimiento. * Porcentaje de clientes captados a través de las redes sociales. | | | | |

* 1. **COMERCIALIZACION**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0** | | | | | | | |
| **1) Nombre** | Comercialización | | | | **4) Responsable** | Sub Gerente de Comercialización | |
| **2) Objetivo** | Planificar, organizar, dirigir, coordinar, supervisar y ejecutar las acciones relacionadas a la óptima comercialización de los servicios e instalaciones. | | | | **5) Requisitos** | * Ley N° 10844 del 27.03.47, creación del CVH * Decreto Legislativo N° 756 * Decreto Supremo N° 018-91, incorpora el CVH a estructura del Ministerio de Educación. * DS N° 36-95 Estatuto del CVH. * ROF del CVH * Ley N° 27658, Modernización de la Gestión de Estado. * Ley N° 28411, Ley Gral. Sistema Nac Ppto Público. | |
| **3) Alcance** | Unidad de Comercialización | | | | **6) Clasificación** | Estratégico | |
| **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO** | | | | | | | |
| **7) Proveedores** | | **8) Entradas** | | **9) Procesos nivel 1** | **10) Salidas** | | **11) Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios** |
| * Clientes. * Potenciales Clientes. * Gerente de Operaciones | | * Requerimiento de Cotización. * Solicitud de visitas. * Requerimiento de elaboración de paquetes * Requerimiento de venta * Solicitud de Convenio | | * Generación de Convenios * Gestión de Ventas | * Presupuestos * Contrato firmado * Orden de servicio * Convenio Firmado | | * Clientes * Potenciales clientes * Unidad de Recepción, Convenciones, AyB * Unidades orgánicas. |
| **IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO** | | | | | | | |
| **12) Controles o inspecciones** | | | **13) Recursos** | | | **14) Documentos y formatos** | |
| * Control interno * Inspecciones * Encuestas * Listas de control | | | * Infraestructura adecuada * Personal capacitado * Mobiliario en óptimas condiciones | | | * Directivas. * Convenios. * Reportes Estadísticos. * Reportes de Ejecución de eventos * Informes de evaluación. | |
| **EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO** | | | | | | | |
| **15) Registros** | | | | **16) Indicadores** | | | |
| * Registro de ventas * Memoria anual * Cartera de Clientes * Hoja BEO | | | | * Porcentaje de ventas * Porcentaje de nuevos clientes * Número de convenios realizados * Nivel de actividad publicitaria | | | |

* 1. **GESTIÓN HOTELERA Y ESPARCIMIENTO**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0** | | | | | | | | | |
| **1) Nombre** | Gestión Hotelera y Esparcimiento | | | | | **4) Responsable** | | Sub Gerente Alojamiento, Convenciones y Esparcimiento | |
| **2) Objetivo** | Brindar atención hotelera y de esparcimiento de calidad a los clientes que visiten la entidad. | | | | | **5) Requisitos** | | Ley N° 10844 del 27.03.47, creación del CVH  DL N° 756  DS N° 018-91, incorpora CVH a Ministerio de Educaci6n.  DS N° 36-95 Estatuto del CVH.  ROF del CVH  Ley N° 27658, Modernización de Gestión del Estado.  Ley N° 28411, Ley de Presupuesto Público. | |
| **3) Alcance** | Sub Gerencia de Alojamiento Convenciones y Esparcimiento, Sub Gerencia de Comercialización, Sub Gerencia de Alimentos y Bebidas, Servicios Generales. | | | | | **6) Clasificación** | | Misional | |
| **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO** | | | | | | | | | |
| **7) Proveedores** | | **8) Entradas** | | | **9) Procesos nivel 1** | | **10) Salidas** | | **11) Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios** |
| * Área de Ventas, * Unidad de logística * Unidad de servicios generales * Alimentos y bebidas. * Proveedores de esparcimiento | | * Reservaciones, Clientes * Requerimiento del área de Recepción. * Orden de Servicio * Contrato | | | * Gestión de Hotelería * Administración de esparcimiento | | * Comprobante de pago * Cliente satisfecho | | * Clientes. * Unidad de contabilidad. |
| **IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO** | | | | | | | | | |
| **12) Controles o inspecciones** | | | **13) Recursos** | | | | | **14) Documentos y formatos** | |
| * Control interno * Listas de control * Evaluaciones del desarrollo de capacidades de alojamiento y convenciones | | | * Infraestructura adecuada. * Sistemas de control * Insumos adecuados * Materiales operativos * Recursos Humano capacitados. * Centros de capacitación. | | | | | * Encuestas y Entrevistas * Listas de control * Legajos básicos de capacitación * Check List de limpieza | |
| **EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO** | | | | | | | | | |
| **15) Registros** | | | | **16) Indicadores** | | | | | |
| * Registros de quejas y Reclamos * Registros de clientes * Situaciones de eventos | | | | * Porcentaje de satisfacción del cliente * Número de quejas y reclamos. | | | | | |

* 1. **GESTION DE CONVENCIONES**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0** | | | | | | | | | |
| **1) Nombre** | Gestión de Convenciones | | | | | **4) Responsable** | | Sub Gerente de Alojamiento, Convenciones y Esparcimiento | |
| **2) Objetivo** | Otorgar las instalaciones adecuadas, de acuerdo al requerimiento del cliente, para las diferentes actividades de convenciones que se realicen en la entidad. | | | | | **5) Requisitos** | | Ley N° 10844 del 27.03.47, creación del CVH  DL N° 756  DS N° 018-91, incorpora CVH a Ministerio de Educaci6n.  DS N° 36-95 Estatuto del CVH.  ROF del CVH  Ley N° 27658, Modernización de Gestión del Estado.  Ley N° 28411, Ley de Presupuesto Público. | |
| **3) Alcance** | Sub Gerencia de Alojamiento, Convenciones, Esparcimiento, Sub Gerencia de Comercialización. | | | | | **6) Clasificación** | | Misional | |
| **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO** | | | | | | | | | |
| **7) Proveedores** | | **8) Entradas** | | **9) Procesos nivel 1** | | | **10) Salidas** | | **11) Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios** |
| * Cliente * Sub Gerencia de Alojamiento, Convenciones y Esparcimiento. * Área de Ventas | | * Requerimiento y orden de servicios. * Orden de trabajo | | * Planeamiento y Programación del Evento * Implementación de Recursos del Evento | | | * Instalaciones en óptimas condiciones * Cliente satisfecho | | * Clientes * Área de Convenciones. |
| **IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO** | | | | | | | | | |
| **12) Controles o inspecciones** | | | **13) Recursos** | | | | | **14) Documentos y formatos** | |
| * Control interno * Evaluación de calidad * Encuestas y Entrevistas * Listas de control | | | * Infraestructura adecuada * Sistemas de control * Recursos Informáticos * Vehículos * Personal Capacitado * Centros de capacitación. | | | | | * Ocurrencia de eventos * Programación de actividades * Programas de capacitación | |
| **EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO** | | | | | | | | | |
| **15) Registros** | | | | | **16) Indicadores** | | | | |
| * Registros de evaluación * Registros de asistencia * Ocurrencias de eventos | | | | | * Nivel de satisfacción de los clientes en relación al servicio de convenciones. | | | | |

* 1. **ALIMENTOS Y BEBIDAS**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0** | | | | | | | | | |
| **1) Nombre** | Alimentos y Bebidas | | | | | **4) Responsable** | | Sub Gerencia de Alimentos y Bebidas | |
| **2) Objetivo** | Proporcionar los alimentos y bebidas a los clientes del CVH de acuerdo a los estándares de calidad y al requerimiento del cliente. | | | | | **5) Requisitos** | | Ley N° 10844 del 27.03.47, creación del CVH  DL N° 756  DS N° 018-91, incorpora CVH a Ministerio de Educaci6n.  DS N° 36-95 Estatuto del CVH.  ROF del CVH  Ley N° 27658, Modernización de Gestión del Estado.  Ley N° 28411, Ley Gral. Sistema Nac Ppto Público.  Ley N° 30225 Ley de contrataciones y Adquisiciones. | |
| **3) Alcance** | Sub Gerencia de Alimentos y Bebidas, Unidad de Logística | | | | | **6) Clasificación** | | Misional | |
| **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO** | | | | | | | | | |
| **7) Proveedores** | | **8) Entradas** | | **9) Procesos nivel 1** | | | **10) Salidas** | | **11) Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios** |
| * Cliente. * Unidad de logística. * Comercialización y Ventas * Unidad de mantenimiento | | * Orden de servicio * Contratos * Insumos | | * Administración de Alimentos y Bebidas * Operaciones de alimentos y Bebidas | | | * Cliente satisfecho. * Ingreso por ventas. * Comprobante de Pago | | * Clientes * Unidad de Tesorería. * Unidad de Contabilidad |
| **IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO** | | | | | | | | | |
| **12) Controles o inspecciones** | | | **13) Recursos** | | | | | **14) Documentos y formatos** | |
| * Control interno * Supervisión * Control sanitario * Entrevistas * Listas de control | | | * Infraestructura adecuada * Sistemas de control * Inmobiliario en óptimas condiciones * Personal Capacitado. | | | | | * Manuales de buenas practicas * Requerimientos de bienes y servicios. * Programas de Bienes y Servicios. * Formato de temperatura de alimentos * Seguridad Sanitaria * Hoja de función (BIO) * Kardex de almacén * Formatos de aseguramiento de la Calidad * Encuestas a clientes * Entrevistas * Manuales de BPM * Requerimientos de bienes | |
| **EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO** | | | | | | | | | |
| **15) Registros** | | | | | **16) Indicadores** | | | | |
| * Registros de evaluación * Registros de asistencia * Registro de insumos no utilizados * Registro de ventas * Registro de Stock * Registro de Calidad | | | | | * Porcentaje de incremento de ventas con respecto al mismo periodo del año anterior * Porcentaje de conformidad de evaluación microbiológica * Nivel de Satisfacción de los clientes con la atención recibida * Porcentaje de nuevos platos y/o bebidas incorporadas a la carta) | | | | |

* 1. **GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0** | | | | | | | | | | |
| **1) Nombre** | | Gestión de Recursos Humanos | | | | | **4) Responsable** | | Jefe de la Unidad de RRHH | |
| **2) Objetivo** | | Administrar el Capital Humano con eficacia, desde el momento de su incorporación, hasta su desvinculación a fin de garantizar la idoneidad del personal. | | | | | **5) Requisitos** | | Ley N° 10844 del 27.03.47, creaci6n del CVH  Decreto Legislativo N° 756  Decreto Supremo N° 018-91, incorpora el CVH a estructura del Ministerio de Educaci6n.  DS N° 36-95 Estatuto del CVH.  ROF del CVH  Ley N° 29158. Ley Orgánica del Poder Ejecutivo | |
| **3) Alcance** | | Unidad de RRHH. | | | | | **6) Clasificación** | | Soporte | |
| **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO** | | | | | | | | | | |
| **7) Proveedores** | | | **8) Entradas** | | **9) Procesos nivel 1** | | | **10) Salidas** | | **11) Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios** |
| * Oficina de Planeamiento y Presupuesto, * SERVIR, * Ministerio del Trabajo. | | | * POI * RESOLUCIÓN N° 238 - 2014-SERVIR-PE, NORMATIVA LABORAL * Dleg 728, * Dleg 1057. * Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo | | * Planeamiento * Gestión del Empleo * Gestión de Compensaciones * Gestión del Desarrollo y Capacitación * Gestión de Relaciones Humanas y Sociales. | | | * Políticas y procedimientos internos. * Personal contratado * Legajos del Personal * Informe de Asistencia del Personal. * Planillas de pago del personal. * Planes de Desarrollo de Personas. * Personal capacitado * Convenios. * Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo. * Actividades recreativas, sociales, integración y mejoramiento del clima laboral | | * Alta Dirección * Órganos y Unidades Orgánicas * Colaboradores * SERVIR |
| **IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO** | | | | | | | | | | |
| **12) Controles o inspecciones** | | | | **13) Recursos** | | | | | **14) Documentos y formatos** | |
| * Control interno * Listas de control * Evaluaciones del desarrollo de capacidades de alojamiento y convenciones | | | | * Infraestructura * Sistemas de control * Material y vehículos * Personal. * Centros de capacitación. | | | | | * Estructura curricular o programas de capacitación * Programas de capacitación * Legajos básicos de capacitación * Encuestas * Entrevistas | |
| **EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO** | | | | | | | | | | |
| **15) Registros** | | | | | | **16) Indicadores** | | | | |
| * Registros de evaluación * Registros de asistencia * Registro de planillas * Registro de Seguridad y Salud en el trabajo * Registro de reportes médicos | | | | | | * Porcentaje de ingreso de nuevos colaboradores * Porcentaje de rotación de personal * Nivel de Capacitación de personal * Porcentaje de nuevos convenios laborales * Nivel de satisfacción del personal con las actividades de mejoramiento del clima laboral | | | | |

* 1. **GESTION LOGÍSTICA**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0** | | | | | | | | | | |
| **1) Nombre** | Gestión Logística | | | | | **4) Responsable** | | Jefe de la Unidad de Logística | | |
| **2) Objetivo** | Gestionar el abastecimiento de manera adecuada del Centro Vacacional Huampaní | | | | | **5) Requisitos** | | * Ley N° 10844 del 27.03.47, creaci6n del CVH * Decreto Legislativo N° 756 * Decreto Supremo N° 018-91, incorpora el CVH a estructura del Ministerio de Educaci6n. * DS N° 36-95 Estatuto del CVH. * ROF del CVH * Ley N° 29158. Ley Orgánica del Poder Ejecutivo * Ley N° 30225 Ley de contrataciones y Adquisiciones | | |
| **3) Alcance** | Unidades de Logística, Contabilidad, Tesorería, OPP | | | | | **6) Clasificación** | | * Soporte | | |
| **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO** | | | | | | | | | | |
| **7) Proveedores** | | **8) Entradas** | | **9) Procesos nivel 1** | | | **10) Salidas** | | | **11) Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios** |
| * Oficina de Planeamiento y Presupuesto * Órganos y/o Unidades Orgánicas * Unidad de Logística * Proveedores * Donador | | * POI * Presupuesto, * Requerimientos de las UO * PAC * Bien Adquirido, * Requerimiento de Distribución | | * Planeamiento y Programación * Administración de Contrataciones y Adquisiciones * Ejecución Contractual * Administración de Bienes * Bienes Estatales | | | * PAC Modificado * Cuadro de Necesidades. * Buena PRO, * Resolución del Contrato, Conformidad del Servicio * Reporte de Inventario, * Acta de Entrega y Recepción de Bienes * Bien Registrado y/o asegurado, Inventario de bienes patrimoniales | | | * Unidad de Logística * Proveedores * Órganos y/o Unidades Orgánicas |
| **IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO** | | | | | | | | | | |
| **12) Controles o inspecciones** | | | **13) Recursos** | | | | | | **14) Documentos y formatos** | |
| * Control interno * Listas de control * Evaluación | | | * Infraestructura adecuada * Personal Capacitado * Centros de capacitación | | | | | | * Directivas * Formatos OSCE * Planes de operaciones * Informes de evaluación * Pedidos de apoyo | |
| **EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO** | | | | | | | | | | |
| **15) Registros** | | | | | **16) Indicadores** | | | | | |
| * Registro de Ingreso de mercadería * Registro de transito por almacén * Registro de O/C y O/S * Registro de expedientes * Registro de bienes muebles * Registro de bienes inmuebles * Registro de PAC * Registro de PECOSA´s * Registro de NEA * Registro de Cuadros de Necesidad | | | | | * Porcentaje de cumplimiento de entregas * Nivel de rotación de productos * Porcentaje de compras no programadas * Nivel de ejecución presupuestal en bienes y servicios * Porcentaje de altas y bajas | | | | | |

* 1. **CONTABILIDAD**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0** | | | | | | | | | | |
| **1) Nombre** | Contabilidad | | | | | **4) Responsable** | | Jefe de la Unidad de Contabilidad | | |
| **2) Objetivo** | Evidenciar la ejecución del gasto y el registro de ingreso de manera adecuada de los órganos y unidades orgánicas del Centro Vacacional Huampani . | | | | | **5) Requisitos** | | • Ley N° 10844 del 27.03.47, creaci6n del CVH  • Decreto Legislativo N° 756  • Decreto Supremo N° 018-91, incorpora el CVH a estructura del Ministerio de Educaci6n.  • DS N° 36-95 Estatuto del CVH.  • ROF del CVH  • Ley N° 29158. Ley Orgánica del Poder Ejecutivo | | |
| **3) Alcance** | Unidad de Contabilidad | | | | | **6) Clasificación** | | Soporte | | |
| **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO** | | | | | | | | | | |
| **7) Proveedores** | | **8) Entradas** | | **9) Procesos nivel 1** | | | **10) Salidas** | | | **11) Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios** |
| * Unidad de Logística, * Unidad de Contabilidad * Órganos * Oficina de Planeamiento y Presupuesto. | | * Certificación de Compromiso * Informe de Revisión de compras y ventas * Certificación de compromiso * Comprobantes de Pago * Libro Banco, * Expediente de recibo de ingreso, registro administrativo de gasto e ingreso. | | * Aprobación de Pago * Contabilización de Ingreso y Egreso * Declaración de Impuestos * Formulación de Estados Financieros | | | * Expediente aprobado por el control previo * Expediente Devengado * Formularios 621, 626, PDT 3500 * Expediente Aprobados * Libros electrónicos de ventas y compras. * Estado Financieros Mensuales, Trimestrales, Semestrales y Anuales | | | * Tesorería * SUNAT * Oficina de Administración * MEF |
| **IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO** | | | | | | | | | | |
| **12) Controles o inspecciones** | | | **13) Recursos** | | | | | | **14) Documentos y formatos** | |
| * Control interno * Arceos aleatorios * Evaluaciones de desempeño | | | * Infraestructura en buen estado. * Mobiliario en óptimas condiciones * Personal capacitado * Base de datos actualizada | | | | | | * Estados financieros. * Registro de libros contables | |
| **EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO** | | | | | | | | | | |
| **15) Registros** | | | | | **16) Indicadores** | | | | | |
| * Registro de ventas * Registro de compras * Registro de comprobantes de pago. | | | | | * Ratio de razón corriente * Ratio de rotación de cartera * Ratio de margen de utilidad | | | | | |

* 1. **TESORERÍA**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0** | | | | | | | | | |
| **1) Nombre** | Tesorería | | | | | | **4) Responsable** | Jefe de la Unidad de Tesorería | |
| **2) Objetivo** | Administrar los recursos monetarios de manera óptima de la entidad. | | | | | | **5) Requisitos** | • Ley N° 10844 del 27.03.47, creaci6n del CVH  • Decreto Legislativo N° 756  • Decreto Supremo N° 018-91, incorpora el CVH a estructura del Ministerio de Educaci6n.  • DS N° 36-95 Estatuto del CVH.  • ROF del CVH  • Ley N° 29158. Ley Orgánica del Poder Ejecutivo | |
| **3) Alcance** | Órganos y Unidades orgánicas. | | | | | | **6) Clasificación** | Soporte | |
| **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO** | | | | | | | | | |
| **7) Proveedores** | | **8) Entradas** | | **9) Procesos nivel 1** | | **10) Salidas** | | | **11) Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios** |
| * Ministerio de economía y Finanzas * Unidad de Contabilidad * Oficina de Planeamiento y Presupuesto, * Órganos y Unidades Orgánicas | | * Directiva Nº 001-2007-EF/77.15 - MEF, * Depósitos a la cuenta del Banco de la Nación * Requerimiento de asignación de Caja Chica, * Documentos sustentatorios de Gastos de Caja Chica * Extractos Bancarios y libro bancos * Órdenes de compra y servicio * Directiva de Gerencia General del | | * Administración de Ingresos y Egresos * Administración de Caja Chica | | * Constancia de Pago * Asignación de Caja Chica * Reposición de caja Chica * Registro de los ingresos * Conciliación bancaria * Gestión de cuentas por cobrar, * Recursos transferidos a la Cuenta Única del Tesoro * Calendario de pagos programado * Tickets visados por la Unidad de Tesorería | | | * Proveedores * Personal * Unidades orgánicas del CVH * Ministerio de Economía y Finanzas * Clientes |
| **IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO** | | | | | | | | | |
| **12) Controles o inspecciones** | | | **13) Recursos** | | | | | **14) Documentos y formatos** | |
| * Control interno * Arqueos de caja * Listas de control * Evaluación | | | * Infraestructura adecuada * Sistemas de búsquedas de información * Personal de capacitado * Base de datos | | | | | * Directivas * Formato de solicitud de caja chica * Formato de consumo por ticket * Informes de evaluación | |
| **EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO** | | | | | | | | | |
| **15) Registros** | | | | | **16) Indicadores** | | | | |
| * Registro de efectivo en la cuenta única del tesoro * Registro de asignación de caja chica * Registro de reposición de caja chica | | | | | * Nivel de saldo disponible * Nivel de saldos * Porcentaje de evolución del flujo de Caja | | | | |

* 1. **SERVICIOS GENERALES**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0** | | | | | | | | | |
| **1) Nombre** | Servicios Generales | | | | | | **4) Responsable** | Jefe de la Unidad de Servicios Generales. | |
| **2) Objetivo** | Planificar, organizar, dirigir, controlar y garantizar el desarrollo de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo cumpliendo los estándares de calidad de las todas las instalaciones de la entidad. | | | | | | **5) Requisitos** | • Ley N° 10844 del 27.03.47, creaci6n del CVH  • Decreto Legislativo N° 756  • Decreto Supremo N° 018-91, incorpora el CVH a estructura del Ministerio de Educaci6n.  • DS N° 36-95 Estatuto del CVH.  • ROF del CVH  • Ley N° 27658, Modemizaci6n Gesti6n de Estado.  • Ley N° 28411, Ley Gral. Sistema Nac Ppto Public | |
| **3) Alcance** | Unidad de Servicios Generales . | | | | | | **6) Clasificación** | Soporte | |
| **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO** | | | | | | | | | |
| **7) Proveedores** | | **8) Entradas** | | **9) Procesos nivel 2** | | **10) Salidas** | | | **11) Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios** |
| * Órganos y unidades orgánicas | | * Requerimiento de los órganos y unidades orgánicas | | * Administración * Biosaneamiento * Operaciones * Talleres | | * Instalaciones Limpias, * Animales saludables, * Áreas verdes en óptimas condiciones. * Solución de emergencias * Construcción de nuevas instalaciones * Insumos fabricados y/o confeccionados. * Proyectos, informes, administración de terceros, administración del SIGA, actas de conformidad | | | * Órganos y Unidades Orgánicas |
| **IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO** | | | | | | | | | |
| **12) Controles o inspecciones** | | | **13) Recursos** | | | | | **14) Documentos y formatos** | |
| * Control interno * Listas de control * Evaluación | | | * Infraestructura adecuada * Maquinaria y equipo en óptimas condiciones * Vehículos * Personal especialista. | | | | | * Directivas * Requerimientos de apoyo * Planes de operaciones * Orden de trabajo de Mantenimiento | |
| **EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO** | | | | | | | | | |
| **15) Registros** | | | | | **16) Indicadores** | | | | |
| * Registro de operaciones * Registro de personal * Registro de obras terminadas | | | | | * Nivel de Satisfacción de las Unidades orgánicas * Porcentaje de Proyectos terminados a tiempo * Nivel de satisfacción de los clientes conforme a las instalaciones de la entidad | | | | |

* 1. **ADMINISTRACIÓN DE TICS**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0** | | | | | | | | | |
| **1) Nombre** | Administración de TICs | | | | | | **4) Responsable** | Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información. | |
| **2) Objetivo** | Planificar, organizar, dirigir, controlar y garantizar el desarrollo de las actividades de implementación, operación, mantenimiento preventivo y correctivo y aseguramiento de la información de manera óptima de todos los recursos tecnológicos del Centro Vacacional Huampaní. | | | | | | **5) Requisitos** | • Ley N° 10844 del 27.03.47, creaci6n del CVH  • Decreto Legislativo N° 756  • Decreto Supremo N° 018-91, incorpora el CVH a estructura del Ministerio de Educaci6n.  • DS N° 36-95 Estatuto del CVH.  • ROF del CVH  • Ley N° 27658, Modemizaci6n Gesti6n de Estado.  • Ley N° 28411, Ley Gral. Sistema Nacional Ppto Publico | |
| **3) Alcance** | Unidad de Tecnologías de la Información . | | | | | | **6) Clasificación** | Soporte | |
| **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO** | | | | | | | | | |
| **7) Proveedores** | | **8) Entradas** | | **9) Procesos nivel 1** | | **10) Salidas** | | | **11) Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios** |
| * Órganos y unidades orgánicas * ONGEI * Gerencia General | | * Requerimiento de los órganos y unidades orgánicas * Directivas de la ONGEI * Encargos especiales de Gerencia | | * Planificación de las TIC´s * Soporte y Apoyo Técnico | | * Planes de tecnología de la. información * Solución de apoyo técnico. * Implementación de nuevos sistemas de información. | | | * Órganos y Unidades Orgánicas * Clientes |
| **IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO** | | | | | | | | | |
| **12) Controles o inspecciones** | | | **13) Recursos** | | | | | **14) Documentos y formatos** | |
| * Control interno * Visitas e inspecciones * Listas de control * Evaluación | | | * Infraestructura, (hardware y software) * Sistemas de información * Personal especialista | | | | | * Directivas * Informes de evaluación * Pedidos de apoyo en convenciones | |
| **EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO** | | | | | | | | | |
| **15) Registros** | | | | | **16) Indicadores** | | | | |
| * Registro de evaluación * Registro de personal | | | | | * Tiempo promedio para la solución de incidentes * Tiempo perdido por el negocio debido a caídas no programadas. * Nivel de satisfacción de las Unidades Orgánicas | | | | |

* 1. **CONTROL INSTITUCIONAL**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0** | | | | | | | | |
| **1) Nombre** | Oficina de Control Institucional. | | | | | **4) Responsable** | Jefe del Órgano de Control Institucional. | |
| **2) Objetivo** | Realizar el control gubernamental en el CVH, para cautelar el debido cumplimiento de las normas de control de acuerdo a los estándares establecidos por la Contraloría General de la República. | | | | | **5) Requisitos** | Ley N° 10844 del 27.03.47, creación del CVH  Directiva No. 07-2014 Manual de auditoría de cumplimiento.  DS N° 36-95 Estatuto del CVH.  ROF del CVH  Ley N° 27658, Modernización de Gestión del Estado.  Ley N° 28411, Ley Gral. Sistema Nac Ppto Público.  Ley N° 30225 Ley de contrataciones y Adquisiciones. | |
| **3) Alcance** | Órganos y Unidades del CVH . | | | | | **6) Clasificación** | Soporte | |
| **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO** | | | | | | | | |
| **7) Proveedores** | | **8) Entradas** | | **9) Procesos nivel 1** | | **10) Salidas** | | **11) Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios** |
| * Contraloría General de la Republica. * Jefe del Órgano de Control Institucional (OCI). | | * Documentos e información sobre la entidad. * Plan de auditoria | | * Servicio Control Simultaneo * Servicio de auditoria de cumplimiento * Servicios relacionados * Gestión Administrativa. | | * Plan de Auditoria definitivo. * Observaciones. | | * Órganos y Unidades Orgánicas * Contraloría General de la República. |
| **IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO** | | | | | | | | |
| **12) Controles o inspecciones** | | | **13) Recursos** | | | | **14) Documentos y formatos** | |
| * Auditorias * Visitas e inspecciones * Listas de control * Evaluación | | | * Personal especialista * Bienes y servicios | | | | * Directivas * Planes de control * Informes de evaluación * Pedidos de apoyo | |
| **EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO** | | | | | | | | |
| **15) Registros** | | | | | **16) Indicadores** | | | |
| * Registro de evaluación * Registro de personal | | | | | * N° de Observaciones * N° de Reportes remitidos a la Contraloría. | | | |

1. **ANEXO 1: MATRIZ CLIENTE PRODUCTO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Producto (bien y servicio)          Cliente (Destinatario de  bienes y servicios) X | | Servicios del Centro Vacacional Huampaní | | | |
| Servicios de Alojamiento | Servicios de Alimentación | Servicios de Esparcimiento | Servicio de Convenciones |
| Entidades Públicas | Colegio de Alto Rendimiento | x | x | x | X |
| Instituto Nacional de Estadística e Informática | x | x | X | X |
| Ministerio de Educación | x | x | X | X |
| Jurado Nacional de Elecciones | x | x | X | X |
| Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) | x | x | X | x |
| Público en General | Sociedad Civil | x | x | x |  |
| Trabajadores de Huampani |  | x |  |  |