



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE FORMACION EN TURISMO – CENFOTUR

VERSION 01

**OFICINA DE PLANIFICACIÓN, PRESUPUESTO Y DESARROLLO
UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO**

2024

ÍNDICE

I.OBJETIVO	3
II. ALCANCE.....	3
III. BASE NORMATIVA	3
IV. ABREVIATURAS.....	4
V. REVISION Y ACTUALIZACION.....	4
VI. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS	4
VII. FICHAS DE PROCEDIMIENTO.....	7
PR-M01.01.01 Fortalecimiento de competencias del capital humano de las empresas de servicios turísticos en regiones	8
PR-M01.01.02 Gestión de programa de formación continua y cursos de extensión.....	19
PR-M01.01.03 Gestión de cursos a medida	25
PR-M01.01.04 Elaboración y actualización de instrumentos de normalización de competencias laborales	30
PR-M01.01.05 Evaluación y certificación de competencias laborales	35
PR-M01.02 Gestión del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas en las empresas prestadoras de servicios turísticos	45
PR-M02.01 Elaboración y actualización de Planes de Estudios	56
M02.02 Gestión de la Admisión	61
PR-M02.03.01 Reincorporación y convalidación de plan de estudios	67
PR-M02.03.02 Traslados internos y/o externos de estudios	71
PR-M02.03.03 Matrícula	76
PR-M02.03.03 Rectificación de Matrícula	80
PR-M02.03.04 Otorgamiento de carné	84
PR-M02.03.05 Retiros académicos	88
PR-M02.03.06 Emisión de certificados	93
PR-M02.04 Gestión de la enseñanza y aprendizaje	97
PR-M02.05.01 Servicio de biblioteca	102
PR-M02.05.02 Gestión de becas	106
PR-M02.05.03 Seguimiento psicopedagógico	113
PR-M02.05.04 Vinculación laboral de estudiantes y/o egresados	117
PR-M02.05.05 Gestión de actividades de desarrollo de habilidades blandas y artísticas	120
PR-E02.01.01 Elaboración y aprobación de documentos internos	124
PR-E02.01.02 Control de documentos operativos	135
PR-E02.02.01 Control del Riesgo	142
PR-E02.02.02.01 Gestión de Auditorías Internas	155
PR-E02.02.02.02 Gestión de No conformidades y Acciones Correctivas.....	164
PR-E02.02.02.03 Gestión de Salidas No Conformes	172
PR-03.03.02 Gestión de la capacitación	179
PR-S06.01 Gestión de la comunicación	183

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE FORMACION EN TURISMO - CENFOTUR	Versión: 01
		Página 3 de 188

I. OBJETIVO

Contar con un documento que consolide los procedimientos del Centro de Formación en Turismo - CENFOTUR, los que a su vez permiten establecer cómo deben ejecutarse las actividades que conforman un proceso, de manera que se asegure una operación eficiente para el logro de los objetivos institucionales.

A su vez los procedimientos documentados sirven para instruir al nuevo personal, para delimitar responsabilidades, así como para el análisis y mejora de los mismos.

II. ALCANCE

El Manual de Procedimientos que se presenta es de alcance a todas las unidades de organización del CENFOTUR.

III. BASE NORMATIVA

- 3.1 Decreto Ley N° 22155, Ley de Creación del CENFOTUR y sus modificatorias.
- 3.2 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias.
- 3.3 Decreto Legislativo N° 1451 que precisa al CENFOTUR como un organismo público ejecutor adscrito al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo facultado a otorgar los grados y títulos a nombre de la nación y otros certificados equivalentes a los emitidos por las escuelas e institutos de educación superior.
- 3.4 Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.5 Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.6 Decreto Supremo 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- 3.7 Decreto Supremo N° 001-2023-MINCETUR que aprueba la Sección primera del Reglamento de Organización y Funciones de CENFOTUR.
- 3.8 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.
- 3.9 Resolución Directoral N° 056-2023-CENFOTUR/DN que aprueba la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones de CENFOTUR.
- 3.10 Resolución Jefatural N° 001-2023-CENFOTUR, que aprueba el texto integrado del Reglamento de Organización y Funciones de CENFOTUR.
- 3.11 Resolución Jefatural N° 094-2024-CENFOTUR, que aprueba el Mapa de Procesos del CENFOTUR versión 02.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE FORMACION EN TURISMO - CENFOTUR	Versión: 01
		Página 4 de 188

IV. ABREVIATURAS

DEE : Dirección de Extensión Educativa
 DFA: Dirección de Formación Académica
 DGA: Dirección de Gestión Académica
 J: Jefatura del CENFOTUR
 MINCETUR: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
 OPPD: Oficina de Planificación, Presupuesto y Desarrollo
 PEI: Plan Estratégico Institucional
 POI: Plan Operativo Institucional
 ROF: Reglamento de Organización y Funciones
 TUPA: Texto Único de Procedimientos Administrativos
 ULPD: Unidad de Planeamiento y Desarrollo
 SGP- PCM: Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros

V. REVISION Y ACTUALIZACION

El presente Manual de Procedimientos está sujeto a revisión y actualización cada vez que se produzcan cambios organizacionales que afecten el Mapa de Procesos del CENFOTUR, o cuando la dinámica operativa lo requiera, para lo cual cada dueño de proceso coordinará y presentará a la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo la propuesta de actualización del procedimiento correspondiente.

VI. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

A continuación se detalla la relación de procedimientos desarrollados en el presente Manual, tanto de tipo misional, como los estratégicos y de soporte, señalando para cada uno el proceso con el cual se relaciona:


INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

PROCESO NIVEL 0		PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	PROCEDIMIENTO
MISIONALES	M01. Competitividad y Productividad laboral	M01.01 Fortalecimiento de competencias laborales	M01.01.01 Fortalecimiento de competencias del capital humano de las empresas de servicios turísticos en regiones	PR-M01.01.01 Fortalecimiento de competencias del capital humano de las empresas de servicios turísticos en regiones
		M01.01 Fortalecimiento de competencias laborales	M01.01.02 Gestión de programa de formación continua y cursos de extensión	PR-M01.01.02 Gestión de programa de formación continua y cursos de extensión
		M01.01 Fortalecimiento de competencias laborales	M01.01.03 Gestión de cursos a medida	PR-M01.01.03 Gestión de cursos a medida
		M01.01 Fortalecimiento de competencias laborales	M01.01.04 Elaboración y actualización de instrumentos de normalización de competencias laborales	PR-M01.01.04 Elaboración y actualización de instrumentos de normalización de competencias laborales
		M01.01 Fortalecimiento de competencias laborales	M01.01.05 Evaluación y certificación de competencias laborales	PR-M01.01.05 Evaluación y certificación de competencias laborales
		M01.02 Gestión del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas en las empresas prestadoras de servicios turísticos.		PR-M01.02 Gestión del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas en las empresas prestadoras de servicios turísticos.
	M02. Gestión de la Formación Profesional Técnica	M02.01 Elaboración y actualización de Planes de Estudios		PR-M02.01 Elaboración y actualización de Planes de Estudios
		M02.02 Gestión de la Admisión		M02.02 Gestión de la Admisión
		M02.03 Administración del registro académico y emisión de certificaciones	M02.03.01 Reincorporación y convalidación de plan de estudios	PR-M02.03.01 Reincorporación y convalidación de plan de estudios
			M02.03.02 Traslados internos y/o externos de estudios	PR-M02.03.02 Traslados internos y/o externos de estudios
			M02.03.03 Matrícula y rectificación	PR-M02.03.03 Matrícula PR-M02.03.03 Rectificación de Matrícula

PROCESO NIVEL 0	PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	PROCEDIMIENTO
		M02.03.04 Otorgamiento de carné	PR-M02.03.04 Otorgamiento de carné
		M02.03.05 Retiros académicos	PR-M02.03.05 Retiros académicos
		M02.03.06 Emisión de certificados	PR-M02.03.06 Emisión de certificados
	M02.04 Gestión de la enseñanza y aprendizaje		PR-M02.04 Gestión de la enseñanza y aprendizaje
	M02.05 Gestión del bienestar estudiantil y empleabilidad	M02.05.01 Servicio de biblioteca	PR-M02.05.01 Servicio de biblioteca
		M02.05.02 Gestión de becas	PR-M02.05.02 Gestión de becas
		M02.05.03 Seguimiento psicopedagógico	PR-M02.05.03 Seguimiento psicopedagógico
		M02.05.04 Vinculación laboral de estudiantes y/o egresados	PR-M02.05.04 Vinculación laboral de estudiantes y/o egresados
		M02.05.05 Gestión de actividades de desarrollo de habilidades blandas y artísticas	PR-M02.05.05 Gestión de actividades de desarrollo de habilidades blandas y artísticas

PROCESO NIVEL 0		PROCESO NIVEL 1	PROCESO NIVEL 2	PROCEDIMIENTO
ESTRATEGICOS Y DE SOPORTE	E02. Desarrollo Institucional	E02.01 Formulación de documentos de gestión, normativos, orientadores y operativos del CENFOTUR	-	PR-E02.01.01 E laboración y aprobación de documentos internos PR-E02.01.02 Control de documentos operativos
	E02. Desarrollo Institucional	E02.02 Gestión de la calidad	E02.02.01 Gestión de riesgos	PR-E02.02.01 Control del Riesgo
	E02. Desarrollo Institucional	E02.02 Gestión de la calidad	E02.02.02 Gestión de la mejora continua	PR-E02.02.02.01 Gestión de Auditorías Internas PR-E02.02.02.02 Gestión de No conformidades y Acciones Correctivas PR-E02.02.02.03 Gestión de Salidas No Conformes
	S03. Gestión de Recursos Humanos	S03.03 Gestión del rendimiento y desarrollo de capacidades	S03.03.02 Gestión de la capacitación	PR-03.03.02 Gestión de la capacitación
	S06. Marketing y Comunicaciones	S06.01 Gestión de la comunicación		PR-S06.01 Gestión de la comunicación

VII. FICHAS DE PROCEDIMIENTO

	<h2 style="margin: 0;">FICHA DE PROCEDIMIENTO</h2>		Código: FO-OPPD-030				
			Versión: 01				
			Fecha: 11/092023				
			Pág. 1 de 11				
Nombre del Procedimiento:	Fortalecimiento de Competencias del capital humano de las empresas de servicios turísticos en Regiones		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Código:</td> <td>PR-M01.01.01</td> </tr> <tr> <td>Versión:</td> <td>01</td> </tr> </table>	Código:	PR-M01.01.01	Versión:	01
Código:	PR-M01.01.01						
Versión:	01						
Código de Proceso:	M01.01.01	Proceso relacionado:	Fortalecimiento de Competencias del capital humano de las empresas de servicios turísticos en Regiones				
Dueño del Proceso:	Dirección de Extensión Educativa						
Objetivo del Procedimiento:	Mejorar y fortalecer las competencias del recurso humano de las empresas prestadoras de servicios turísticos, mediante el desarrollo del plan para el fortalecimiento de competencias, que incluye las etapas de gestión de la planificación, gestión administrativa, capacitación, sistematización y supervisión.						
Alcance del Procedimiento:	Dirección de Extensión Educativa y sus respectivas subdirecciones.						
Base Normativa:	<ul style="list-style-type: none"> Ley N° 29408, Ley General de Turismo Decreto Ley N° 22155, Ley Orgánica del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR, modificada por Decreto Legislativo N° 578. Decreto Supremo N° 1451. Decreto Legislativo que fortalece el funcionamiento de las entidades del gobierno nacional, del gobierno regional o del gobierno local, a través de precisiones de sus competencias, regulaciones y funciones. Resolución de Jefatura N° 001-2023-CENFOTUR que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organizaciones y Funciones del CENFOTUR. Resolución Ministerial N° 231-2016-MINCETUR, que aprueba el Plan Estratégico Nacional de Turismo 2025. Resolución Ministerial N°465-2017-MINCETUR, que aprueba el Plan Nacional de Calidad Turística – CALTUR 2017-2025. Resolución Directoral N° 082-2021-CENFOTUR-DN que aprueba el Reglamento General de los Programas de Formación Continua, Cursos de Extensión y Evaluación de Competencias Laborales del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR. 						

Siglas y Definiciones:	<ul style="list-style-type: none"> Actores locales: Representantes de gobiernos regionales, locales, empresarios, gremios y otros, que están vinculados a las zonas de intervención del PFC y solicitan el servicio de capacitación. Aprobado: Beneficiario que ha alcanzado como nota mínima aprobatoria once (11). Asesoría Técnica (AT): Asesoramiento especializado y personalizado, para algunos cursos del PFC, dirigido al micro y pequeño empresario de turismo y desarrollado por el facilitador después de la capacitación. Consiste en proporcionar conocimientos especializados para identificar puntos críticos por mejorar, a fin de garantizar la calidad del servicio en su empresa. Beneficiario: Persona que fue seleccionada de acuerdo al perfil establecido por el plan de capacitación, que registró su información básica en la base de datos del CENFOTUR y que participó en el desarrollo de la actividad del Plan para el Fortalecimiento de Competencias - PFC. Capacitación: Actividad que consiste en inducir el conocimiento y el manejo de técnicas que generen el fortalecimiento de capacidades a los beneficiarios, bajo un proceso estructurado y orientado a mejorar la eficiencia y eficacia en la calidad de sus servicios. Equipo Técnico: Grupo de profesionales que se reúnen y trabajan en conjunto para lograr los objetivos propuestos en cada una de las actividades, cumpliendo las metas establecidas por el PFC. Facilitador: Profesional especializado, cuyo objetivo principal es brindar a los beneficiarios una sólida preparación en función al rubro destinado y según el tipo de actividad. Ficha de Pre – Inscripción: Documento en el cual se consignan datos generales del beneficiario y de la empresa. IPI: Impedido por inasistencia. Matriz de Intervención del Plan para el Fortalecimiento de Competencias: Base de datos que contiene información relevante del desarrollo de las actividades del PFC. Plan de Capacitación: Conjunto de actividades orientadas a fortalecer las competencias laborales para el buen desempeño de los colaboradores de las empresas prestadoras de servicios turísticos y promover el emprendimiento. Plan Nacional de Calidad Turística (CALTUR): Es un componente transversal del Plan Estratégico Nacional de Turismo – PENTUR, que recoge sus conceptos y valores y que constituye la principal herramienta para mejorar la posición del Perú como destino turístico a nivel internacional, reconocido por la calidad total de su oferta turística. Tiene por objetivo general consolidar un posicionamiento líder del país como destino turístico reconocido por la calidad total de su oferta turística en sus cuatro ámbitos: Recursos Humanos, Empresas Prestadoras de Servicios Turístico, Sitios y Destinos Turísticos. Plan para el Fortalecimiento de Competencias- (PFC) - (Ámbito Recursos Humanos): Plan que comprende las capacitaciones especializadas que realiza el CENFOTUR, a través de la Coordinación para el Fortalecimiento de Competencias, con la finalidad de fortalecer las competencias del capital humano de las empresas prestadoras de servicios turísticos. Programación de actividades: Descripción de las actividades a desarrollar y la metodología de intervención. Ejemplo. Cantidad de cursos proyectados a ejecutar por región / localidad. Recursos Ordinarios (RO): Corresponden a los ingresos provenientes de la recaudación tributaria y otros conceptos; deducidas las sumas correspondientes a las comisiones de recaudación y servicios bancarios; los cuales no están vinculados a ninguna entidad y constituyen fondos disponibles de libre programación. Aula Virtual: Es una plataforma de enseñanza virtual mediante la cual docentes y estudiantes tienen acceso a diversas herramientas que permiten potenciar el Modelo Educativo y lograr el desarrollo del proceso de enseñanza de aprendizaje. Curso Modalidad Virtual: Es muy similar a la modalidad presencial, los cursos y programas de especialización se realizan en vivo a través de la plataforma ZOOM, la cual permite a los asistentes interactuar directamente con el capacitador y demás participantes, así como realizar preguntas, comentarios y dinámicas de la misma forma que se haría en un aula. Los participantes pueden participar de los cursos desde cualquier lugar, únicamente se requiere que el equipo cuente con conexión a internet, audio y micrófono. Cabe resaltar que en esta modalidad se establece un horario específico para el desarrollo del mismo. DEE: Dirección de Extensión Educativa SDPFC: Subdirección de Programas de Formación Continua. 		
Fuente	Requisitos	Producto	Persona que recibe el producto
<ul style="list-style-type: none"> Unidades de Organización del CENFOTUR Gobiernos Regionales, locales y gremios del sector MINCETUR 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de fortalecer competencias laborales Informes sectoriales sobre el mercado laboral 	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación a personal de empresas de servicios turísticos en Regiones en el marco del Plan de Fortalecimiento de Competencias (PFC) 	<ul style="list-style-type: none"> Trabajadores del Sector Turismo

1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°	Descripción de la actividad	RESPONSABLE		Documentos que se generen
		Rol Del responsable	Unidad de organización	
ETAPA: GESTIÓN DE LA PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
01	Realizar un análisis de los resultados del año anterior y de las solicitudes de capacitación presentadas por los Beneficiarios indirectos. Para la focalización de los beneficiarios	Subdirector(a) de Programas de Formación Continua, Especialista en Capacitación de Programas y Proyectos	DEE / SDPFC	Informe de programación anual
02	En caso amerite la necesidad de brindar cursos nuevos, elaborar el sílabo y proceder según lo establecido en el Reglamento de Carreras y Cursos Ocupacionales y de Extensión y presentar para su evaluación al Comité de Perfeccionamiento Académico (COPA) y su aprobación final mediante Resolución Jefatural.	Subdirector(a) de Programas de Formación Continua	DEE / SDPFC	Sílabos
03	Elaborar la programación y el costeo anual de actividades para el fortalecimiento de competencias y lo remite a la Dirección de Extensión Educativa para su aprobación.	Subdirector(a) de Programas de Formación Continua/ Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos	DEE / SDPFC	Presupuesto de actividades
04	Revisar y aprobar la programación y el costeo anual de actividades para el fortalecimiento de competencias y lo remite mediante informe a la Jefatura para su aprobación.	Director(a) de Extensión Educativa	DEE	
05	Aprobar la programación y el costeo anual de actividades para el fortalecimiento de competencias y lo deriva a la Dirección de Extensión Educativa.	Jefe(a) del CENFOTUR	Jefatura	
06	De acuerdo a la programación aprobada, remitir una comunicación oficial a los Beneficiarios indirectos firmada por Jefatura, detallando las actividades de capacitación y los compromisos establecidos.	Subdirector(a) de Programas de Formación Continua/ Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos	DEE / SDPFC	Oficios a los actores locales con programación de cursos de acuerdo a la región.
07	Solicitar la apertura de la meta presupuestal y procede a dar inicio a las actividades previstas.	Director(a) de Extensión Educativa	DEE	
08	Gestionar la Base de Datos de años anteriores para seleccionar a los beneficiarios potenciales Ir a Proceso de Gestión de los requerimientos para la contratación de servicios (equipo técnico, facilitadores, consultores, entre otros) para el desarrollo de las actividades según programación Proceso: S01.02 Gestión de adquisiciones de bienes, servicios y obras ¿La Capacitación es Virtual? SI: Ir a la actividad 09 No: Ir a la actividad 29	Subdirector(a) de Programas de Formación Continua / Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos, Técnico en Supervisión y Sistematización de Proyectos	DEE	

ETAPA: CAPACITACIÓN (MODALIDAD VIRTUAL)				
09	<p>Convocar:</p> <p>De acuerdo a la gestión de la planificación y gestión administrativa se desarrolla las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> Filtro de beneficiarios: según los rubros y localidad de intervención se hará la selección de beneficiarios a quienes se les hará llegar la propuesta de los cursos virtuales. Ampliación de búsqueda de posibles beneficiarios: A través de los actores locales, se procederá a ampliar la convocatoria mediante la difusión por página web y redes sociales. Posterior a ello, mediante la solicitud y llenado de formularios virtuales, se evaluarán a los posibles candidatos a fin de evaluar el cumplimiento de los requisitos del programa y así tener libre acceso a las herramientas virtuales. Uso de redes sociales: uso de plataformas como Facebook, Instagram, LinkedIn, WhatsApp, aula virtual entre otros. 	Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos, Técnico en Supervisión y Sistematización de Proyectos Equipos Técnico	DEE / SDPFC	
10	<p>Registrar y dar acceso a beneficiarios a los cursos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Registro a los cursos virtuales: El beneficiario debe llenar la Ficha de Preinscripción, mediante los sistemas informáticos o las herramientas office de la entidad. Esta ficha es evaluada para verificar el cumplimiento del perfil. De cumplir el perfil: el beneficiario recibirá vía correo electrónico el Registro de la Empresa (FO-DEE-018) y Ficha de Registro del Participante (FO-DEE-019). Posteriormente, se envía al beneficiario los accesos para el curso virtual. Acceso a los cursos virtuales: Se Brinda al participante las credenciales de acceso a las herramientas de los cursos. 	Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos	DEE / SDPFC	Ficha de pre inscripción (FO-DEE-026) Registro de la Empresa (FO-DEE-018) Registro del Participante (FO-DEE-019)
11	Realizar la inducción de los Facilitadores para el desarrollo de la capacitación virtual.	Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos	DEE / SDPFC	
12	Revisar y aprobar el material e instrumentos de las capacitaciones virtuales, se carga y se envía la información de los cursos mediante los sistemas informáticos o las herramientas office de la entidad.	Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos / Especialista en Diseño y Evaluación Formativos de los Programa y Proyectos/ Equipo técnico	DEE / SDPFC	
13	Llevar a cabo la capacitación, según lo planificado.	Profesional del servicio	DEE / SDPFC	Ficha de Registro de la Empresa (FO-DEE-018), de acuerdo. Ficha de Registro de Participante (FO-DEE-019). Matriz de Intervención del Plan para el Fortalecimiento de Competencias (FO-DEE-020)

14	El Equipo técnico Monitorea la Asistencia y el Registro académico diario es solicitado al facilitador y lo necesario para poder proceder a realizar la validación.	Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos / Equipo Técnico	DEE / SDPFC	Reportes de registro de asistencias de los gestores
15	Aplicar la Encuesta de Satisfacción de los Beneficiarios del PFC (Modalidad Virtual) , la cual es enviada mediante los sistemas informáticos o las herramientas office de la entidad.	Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos Equipos Técnico	DEE / SDPFC	
16	Elaborar el informe de capacitación con los resultados y lo remite a la Dirección de Extensión Educativa.	Profesional del servicio	DEE / SDPFC	
17	Preparar la documentación sustentatoria para solicitar la emisión de los certificados de los participantes aprobados de acuerdo al al Instructivo de Emisión de Certificados y Diplomas (IN-DEE-009), y remitir a la DGA.	Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos	DEE / SDPFC	Memorándum
ETAPA: SISTEMATIZACIÓN (MODALIDAD VIRTUAL)				
18	Recoger la información de las actividades desarrolladas en el Plan para el Fortalecimiento de Competencias, a través de: 1. Ficha de Pre inscripción. 2. Registro de la Empresa (FO-DEE-018). 3. Ficha de Registro del Participante (FO-DEE-019). 4. Matriz de intervención del Plan para el Fortalecimiento de Competencias (FO-DEE-020). 5. Tabulación de las encuestas de satisfacción de los beneficiarios del PFC. 6. Registro de convocatoria	Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos / Técnico en Supervisión y Sistematización de Procesos/ Monitor	DEE / SDPFC	1. Ficha de Pre inscripción. 2. Registro de la Empresa (FO-DEE-018). 3. Ficha de Registro del Participante (FO-DEE-019). 4. Matriz de intervención del Plan para el Fortalecimiento de Competencias (FO-DEE-020). 5. Tabulación de las encuestas de satisfacción de los beneficiarios del PFC. 6. Registro de convocatoria
19	Procesar la información y obtiene los siguientes indicadores: - Nivel de interés del participante. - Nivel de interés de las empresas. - N° de empresas participantes. - N° de Beneficiarios. (Aprobados, desaprobados, IPI). - Aceptación de los cursos. Entre otros.	Técnico en Supervisión y Sistematización de Procesos	DEE / SDPFC	Matriz de intervención con base de datos de los beneficiarios
20	De acuerdo con los resultados del numeral 19, analizar la información para la elaboración de la programación del próximo año, regiones, localidades a intervenir, cursos a brindar, entre otros aspectos.	Subdirector (a) de Programas de Formación Continua/ Técnico en Supervisión y Sistematización de Procesos Especialista en capacitación de los programas y proyectos	DEE / SDPFC	
ETAPA: SUPERVISIÓN (MODALIDAD VIRTUAL)				
21	Designar las capacitaciones virtuales a supervisar y al equipo que se encargará de la supervisión.	Subdirector (a) de Programas de Formación Continua / Técnico en Supervisión y Sistematización de Procesos	DEE / SDPFC	
22	Proveer los instrumentos a aplicar y monitorear la supervisión.	Técnico de Supervisión y Sistematización de Procesos / Equipo Técnico	DEE / SDPFC	

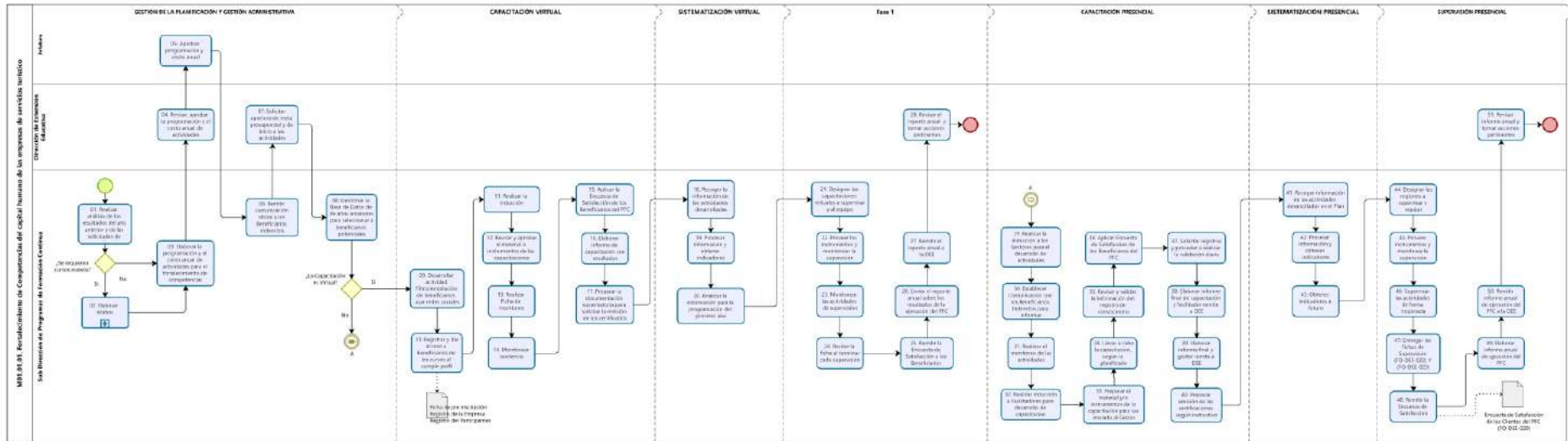
23	Monitorear las actividades de forma remota y envía un reporte	Equipo Técnico / Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos	DEE / SDPFC	
24	Al finalizar cada supervisión de las capacitaciones, recibir la ficha de supervisión correspondiente para su sistematización.	Técnico de Supervisión y Sistematización de Procesos / Equipo Técnico	DEE / SDPFC	Ficha de Supervisión de Cursos (FO-DEE-027)
25	Remitir la Encuesta de Satisfacción del PFC (FO-DEE-025) a los Beneficiarios Indirectos. Estas encuestas son enviadas mediante los sistemas informáticos o las herramientas office de la entidad.	Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos	DEE / SDPFC	Encuesta de Satisfacción de los Clientes del PFC (FO-DEE-029)
26	Enviar el reporte anual sobre los resultados de la ejecución del PFC y remitir a la Subdirección de Programa de Formación Continua para conocimiento.	Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos	DEE / SDPFC	Informe de ejecución
27	Remitir el reporte anual sobre los resultados de la ejecución del PFC a la Dirección de Extensión Educativa para su revisión.	Subdirector de Programas de Formación Continua	DEE / SDPFC	
28	Revisar el reporte anual de los resultados de la ejecución del PFC y de ser necesario toma las acciones pertinentes. FIN	Director de Extensión Educativa	DEE	
ETAPA: CAPACITACIÓN (MODALIDAD PRESENCIAL)				
29	<p>Realizar la inducción a los Gestores para el desarrollo de las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Coordinación con los Beneficiarios Indirectos. -Conocimiento de la metodología a implementar. -Uso de formatos e ingreso de información recogida de los beneficiarios: <p>1. Ficha de Registro de la Empresa (FO-DEE-018), de acuerdo al Instructivo para el Adecuado Uso de la Ficha de la Empresa (IN-DEE-006).</p> <p>2. Ficha de Registro de Participante (FO-DEE-019), de acuerdo al Instructivo para el Adecuado Uso de la Ficha de Registro del Participante (IN-DEE-007)</p> <p>3. Matriz de Intervención del Plan para el Fortalecimiento de Competencias (FO-DEE-020), de acuerdo al Instructivo para el Adecuado Uso de la Matriz (IN-DEE-008).</p> <p>Encuesta de Satisfacción de los Beneficiarios del PFC (FO-DEE-021).</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cumplimiento de la programación de actividades. -Monitoreo e informe sobre el desarrollo de la capacitación (verificación de las actividades del facilitador, características de los servicios de ambiente y alimentación). -Otros relevantes al proyecto. 	<p>Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos / Especialista en Diseño y Evaluación de procesos formativos de los programas y proyectos.</p> <p>Técnico en supervisión y sistematización de procesos/ Equipos Técnico</p>	DEE / SDPFC	

30	Establecer comunicación con los Beneficiarios Indirectos, a través del equipo técnico en la Sede Central y del Gestor en las regiones, para informar de las características de la capacitación y solicitar información (base de datos u otra relevante).	Subdirector de Programas de Formación Continua Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos	DEE / SDPFC	
31	Realizar el monitoreo de las actividades para el desarrollo de la capacitación (antes, durante y después).	Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos / Equipo técnico	DEE / SDPFC	
32	Realizar la inducción de los Facilitadores para el desarrollo de la capacitación.	Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos / Equipo técnico	DEE / SDPFC	
33	Revisar, aprueba, reproduce y prepara el material y/o instrumentos de la capacitación para ser enviado al Gestor con anticipación al inicio de la actividad, y solicita la conformidad de lo recibido.	Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos / Especialista en Diseño y Evaluación de procesos formativos de los programas y proyectos Equipos Técnico	DEE / SDPFC	
34	Llevar a cabo la capacitación, según lo planificado. El Gestor registra información de los participantes en los formatos: Ficha de Registro de la Empresa (FO-DEE-018), de acuerdo al Instructivo para el Adecuado Uso de la Ficha de la Empresa (IN-DEE-006). a) Ficha de Registro de Participante (FO-DEE-019), de acuerdo al Instructivo para el Adecuado Uso de la Ficha de Registro del Participante (IN-DEE-007) b) Matriz de Intervención del Plan para el Fortalecimiento de Competencias (FO-DEE-020), de acuerdo al Instructivo para el Adecuado Uso de la Matriz (IN-DEE-008).	Profesional del servicio	DEE / SDPFC	Ficha de Registro de la Empresa (FO-DEE-018) Ficha de Registro de Participante (FO-DEE-019) Matriz de Intervención del Plan para el Fortalecimiento de Competencias (FO-DEE-020)
35	Revisar y valida la información del registro de convocatoria (por codificar) a de las empresas enviadas por el gestor durante la convocatoria	Monitor/Gestor	DEE / SDPFC	
36	Aplicar la Encuesta de Satisfacción de los Beneficiarios del PFC (FO-DEE-021)	Gestor	DEE / SDPFC	Encuesta de Satisfacción de los Beneficiarios del PFC (FO-DEE-021)
37	Solicitar al Gestor la copia del Registro de Asistencia ; solicita al Facilitador el Registro académico y lo necesario para poder proceder a realizar la validación diaria.	Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos / Equipo técnico	DEE / SDPFC	
38	Elaborar el informe final de capacitación con los resultados y lo remite a la Dirección de Extensión Educativa.	Profesional del servicio	DEE / SDPFC	
39	Elaborar el informe final precisando cada una de las etapas del servicio y lo remite a la Dirección de Extensión Educativa, adjuntando los registros de las empresas, participantes, las encuestas de satisfacción Actas de visita y registro de convocatoria en digital y su tabulación y la matriz de intervención en digital.	Gestor	DEE / SDPFC	Informe final





40	Preparar la emisión de las certificaciones de acuerdo al Instructivo de Emisión de Certificados(IN-DEE-009) .	Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos / Equipo técnico	DEE / SDPFC	
ETAPA: SISTEMATIZACIÓN (MODALIDAD PRESENCIAL)				
41	Recoger la información de las actividades desarrolladas en el Plan para el Fortalecimiento de Competencias, a través de los registros: 1. Ficha de Registro de la Empresa (FO-DEE-018) . 2. Ficha de Registro del Participante (FO-DEE-019) . 3. Matriz de intervención del Plan para el Fortalecimiento de Competencias (FO-DEE-020) . 4. Tabulación de las encuestas de satisfacción de los beneficiarios del PFC . 5. Registro de convocatoria 6. Actas de visita	Subdirector de Programas de Formación Continua Técnico en Supervisión y Sistematización de Proyectos	DEE / SDPFC	1. Ficha de Registro de la Empresa (FO-DEE-018). 2. Ficha de Registro del Participante (FO-DEE-019). 3. Matriz de intervención del Plan para el Fortalecimiento de Competencias (FO-DEE-020). 4. Tabulación de las encuestas de satisfacción de los beneficiarios del PFC. 5. Registro de convocatoria 6. Actas de visita
42	Procesar la información y obtiene los siguientes indicadores: - Nivel de interés del participante. - Nivel de interés de las empresas. - N° de empresas participantes. - N° de Beneficiarios. (Aprobados, desaprobados, IPI). Aceptación de los cursos. Entre otros.	Subdirector de Programas de Formación Continua Técnico en Supervisión y Sistematización de Proyectos	DEE / SDPFC	
43	De acuerdo a los resultados de las actividades anteriores, obtener los siguientes indicadores a futuro: - Programación futura - Destinos - Cursos - Fechas Contratación de equipo: - Facilitadores - Gestores - Equipo Técnico - Insumos y materiales.	Subdirector de Programas de Formación Continua Técnico en Supervisión y Sistematización de Proyectos	DEE / SDPFC	
ETAPA: SUPERVISIÓN (MODALIDAD PRESENCIAL)				
44	Designar las regiones a supervisar y al equipo que se encargará de la supervisión.	Subdirector de Programas de Formación Continua	DEE / SDPFC	
45	Proveer de los instrumentos a aplicar y monitorea la supervisión.	Técnico de Supervisión y Sistematización de Proyectos / Equipo Técnico	DEE / SDPFC	

46	Una vez que se encuentra en la región de intervención designada, supervisar las actividades de forma inopinada, mediante la aplicación de: 1. Ficha de Supervisión de la Sesión de Capacitación (FO-DEE-022) 2. Ficha de Supervisión al Gestor (FO-DEE-023)	Equipo Técnico	DEE / SDPFC	Ficha de Supervisión de la Sesión de Capacitación (FO-DEE-022) Ficha de Supervisión al Gestor (FO-DEE-023)
47	A su retorno entregar las Fichas de Supervisión (FO-DEE-022) Y (FO-DEE-023) correspondiente para su sistematización al Área de Supervisión y Sistematización.	Técnico de Supervisión y Sistematización de Proyectos / Equipo Técnico	DEE / SDPFC	Fichas de Supervisión (FO-DEE-022) Y (FO-DEE-023)
48	Remitir la Encuesta de Satisfacción de los Beneficiarios	Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos	DEE / SDPFC	Encuesta de Satisfacción de los Beneficiarios
49	Elaborar un informe anual sobre los resultados de la ejecución del PFC y lo remite a la Subdirección de Programa de Formación Continua para conocimiento.	Especialista en capacitación de los programas y proyectos	DEE / SDPFC	
50	Remitir el informe anual sobre los resultados de la ejecución del PFC a la Dirección de Extensión Educativa para su revisión.	Subdirector de Programas de Formación Continua	DEE / SDPFC	
51	Revisar el informe anual sobre los resultados de la ejecución del PFC y de ser necesario toma las acciones pertinentes. FIN	Director de Extensión Educativa	DEE	

2. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE "NIVEL N" O PROCEDIMIENTO




3. OBSERVACIONES

Elaborado por:	<p>Sub Directora de Programas de Formación Continua</p>  <p>Firmado digitalmente por NIETO TOULLIER Lidia Isabel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 11.07.2024 11:11:36 -05:00</p> <p>EN SEÑAL DE CONFORMIDAD</p>	Revisado por:	<p>Jefe de Unidad de Planeamiento y Desarrollo</p>  <p>Firmado digitalmente por ALVA MUNOZ Mijail Ernesto FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 11.07.2024 11:51:08 -05:00</p> <p>SOY EL AUTOR DEL DOCUMENTO</p>	Aprobado:	<p>Director(a) de Extensión Educativa</p>  <p>Firmado digitalmente por LOYOLA TAPIA Juana Yanira FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 11.07.2024 11:34:21 -05:00</p> <p>EN SEÑAL DE CONFORMIDAD</p> <p>Gerente General</p>  <p>Firmado digitalmente por MASIAS ASTENGO Javier Miguel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 11.07.2024 12:18:22 -05:00</p> <p>SOY EL AUTOR DEL DOCUMENTO</p>
----------------	--	---------------	--	-----------	--

CONTROL DE CAMBIOS

N° de versión	Sección del procedimiento	Modificaciones

	FICHA DE PROCEDIMIENTO			Código: FO-OPPD-030
				Versión: 01
				Fecha: 11/092023
				Pág. 1 de 6
Nombre del Procedimiento:	Gestión de Programas de Formación Continua y Cursos de Extensión			Código: PR-M01.01.02 Versión: 01
Código de Proceso:	M01.01.02	Proceso relacionado:	Gestión de Programas de Formación Continua y Cursos de Extensión	
Dueño del Proceso:	Dirección de Extensión Educativa			
Objetivo del Procedimiento:	Mejorar la productividad laboral de las empresas prestadoras de servicios turísticos, mediante Programas y cursos de Especialización que fortalezcan las competencias laborales de sus trabajadores.			
Alcance del Procedimiento:	Dirección de Extensión Educativa, Dirección de Formación Académica, Dirección de Gestión Académica, Oficina de Marketing Institucional, Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo, Oficina de Administración y Finanzas, Oficina de Gestión de Tecnologías de la Información, Centros Centro Filiales.			
Base Normativa:	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 29408, Ley General de Turismo • Decreto Ley N° 22155, Ley Orgánica del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR, modificada por Decreto Legislativo N° 578. • Reglamento Integrado de Organizaciones y Funciones del CENFOTUR, aprobado por Resolución de Jefatura N° 001-2023-CENFOTUR. • Reglamento de carreras, cursos ocupacionales y de extensión del CENFOTUR aprobado por R.D. N°298-2008-CENFOTUR-DN • Ley N° 29381 ley de Organizaciones y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo • R.G.G N° 027-2023-CENFOTUR/GG, recomposición del Comité de Perfeccionamiento Académico - COPA del CENFOTUR 			
Siglas y Definiciones:	<ul style="list-style-type: none"> • DEE: Dirección de Extensión Educativa • DGA: Dirección de Gestión Académica • OAF: Oficina de Administración y Finanzas • OGTI: Oficina de Gestión de Tecnologías de la Información • OMI: Oficina de Marketing Institucional • OPPD: Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo • SDII: Subdirección de Investigación • SDPFC: Subdirección de Programas de Formación Continua • SDPEF: Subdirección de Programa de Estudios de Formación 			
Fuente	Requisitos	Producto	Persona que recibe el producto	
<ul style="list-style-type: none"> • Órganos de línea • Empresas del Sector Turismo • Trabajadores del Sector Turismo • Personas Naturales y Jurídicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de necesidades de capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> • Programas y cursos de Especialización • Cursos de Capacitación • Cursos de Extensión 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores del Sector Turismo 	

LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN LA AUTORIZACIÓN DE LA OFICINA DE PLANIFICACION, PRESUPUESTO Y DESARROLLO DEL CENFOTUR, SE CONSIDERA UN DOCUMENTO NO CONTROLADO



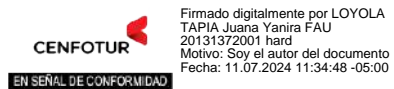

1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°	Descripción de la actividad	RESPONSABLE		Documentos que se generen
		Rol Del responsable	Unidad de organización	
	ETAPA: GESTIÓN DE LA PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
01	INICIO: Identificación de necesidades de capacitación Se inicia de oficio con la identificación de Perfiles Ocupacionales en el Proceso de Gestión de la Investigación, o a solicitud de cualquier instancia o personal del CENFOTUR, o cualquier persona natural o jurídica. La solicitud se puede realizar a través de una carta, e-mail o por teléfono.	Subdirector / Solicitante	SDII / Solicitante	
02	DEE realiza investigación de mercado, en coordinación con OMI para determinar características comerciales del Programa o curso (Ej: Cantidad de Horas, horarios, etc).	Directora / Especialista / Jefa de OMI	DEE / OMI / Centro Filial	
03	Realizar diseño de los Programas y/o cursos de Formación Continua. Ir a la actividad 08	Metodólogo , Especialista, Subdirectora, Directora	DEE / SDPFC /Centro Filial	
04	Solicitar a OAF costeo de Programas y/o cursos de Formación Continua.	Directora	DEE	
05	Determinar el costo de los Programas y/o cursos de Formación Continua.	Jefe(a) OAF, Jefe(a) UC	OAF/ Unidad de Contabilidad	
06	Recibir resultados de costos y remitir a OPPD para opinión.	Directora	DEE	
07	Evaluar inclusión de servicios en el TUSNE y emitir opinión.	Jefe(a) OPPD / Jefe(a) de Unidad	OPPD / UPLD	
08	Remitir Silabo a DFA para revisión.	Directora	DEE	
09	Revisar Silabo de Programas y/o cursos de Formación Continua.	Especialista / Subdirectora / Directora	SDPEF / DFA	
10	Aprueba Silabo mediante Resolución	Jefa del CENFOTUR	Jefatura	Resolución Jefatural de aprobación de Silabo
11	Solicitar a DGA codificación de cursos aprobados	Especialista / Subdirectora / Directora	DEE / SDPFC	
12	Codificar cursos aprobados	Especialista / Subdirectora / Directora	SDPEF / DGA	
13	Elaborar Programación de cursos.	Especialista / Subdirectora / Directora	SDPFC / Centro Filial	
14	Solicitar aprobación de Programación de cursos	Especialista / Subdirectora / Directora	DEE / SDPFC	
15	Aprobar programación de cursos, previa opinión de OMI y solicitar ingreso al Sistema de Gestión Académica (SGA) a OGTI	Especialista / Subdirectora / Directora / Jefe de OMI	DEE / OMI	
16	Realizar creación de cursos en Sistema de Gestión Académica.	Jefe de OGTI	OGTI	
	ETAPA: MATRICULA			
17	Brindar información de los cursos y talleres a través del telemarketing, correo electrónico, WhatsApp o de manera presencial. Explicar los beneficios (bolsa de trabajo, horario de clases, etc.), indicar los documentos requeridos para matrícula, entregar o enviar las Cartilla Informativas de los cursos y talleres a través del correo electrónico, WhatsApp o de manera presencial.	Ejecutivo de Ventas / Asistente de Ventas o quien haga sus veces	OMI / Centro Filial	

18	Registrar los datos personales del potencial cliente en la Plataforma CRM y en el Sistema de Gestión Académica y consultar si desea matricularse. En caso la respuesta sea afirmativa continuar en la actividad siguiente, caso contrario, asignar el estatus de no interesado.	Ejecutivo de ventas/ Asistente de Ventas o quien haga sus veces	OMI / Centro Filial	
19	Solicitar a la Unidad de Tesorería, mediante correo electrónico, la matrícula financiera del potencial estudiante para habilitar el pago de matrícula y cuotas online.	Ejecutivo de ventas/ Asistente de Ventas o quien haga sus veces	OMI / Centro Filial	
20	Matricular al estudiante, habilita el pago y comunicar a los ejecutivos de ventas.	Gestor de ventas / Encargado de Caja	OMI / Centro Filial / Unidad de Tesorería	
21	Informar a la Jefatura de la OMI sobre los estudiantes que se matricularon (Pagaron la matrícula.	Gestor de ventas	OMI / Centro Filial	
22	Elaborar y enviar la lista de matriculados en los cursos y talleres a DEE. FIN	Gestor de ventas/ Jefa de la OMI	OMI	
	ETAPA: EJECUCIÓN			
23	Recibir lista de matriculados y solicitar contratación del Facilitador Proceso: S01.02 Gestión de adquisiciones de bienes, servicios y obras Ir a las actividades 26, 28 y 30 (en paralelo)	Especialista	SDPFC	
24	Coordinar con Facilitador elaboración de material de estudios y realizar inducción	Especialista / Profesional del servicio	SDPFC / Centro Filial	
25	Elaborar carpetas digitales del curso para alumnos y facilitadores	Especialista	SDPFC / Centro Filial	
26	Proponer cronograma de supervisión del curso mediante correo electrónico	Especialista	SDPFC / Centro Filial	
27	Visto bueno de cronograma de supervisión mediante correo electrónico	Especialista	SDPFC / Centro Filial	
28	Remitir correos electrónicos con información del curso a los alumnos y convocar a Sesión de inducción con Alumnos	Especialista / Profesional del servicio	SDPFC / Centro Filial	
29	Desarrollar Programa o curso de Formación Continua Ir a la actividad 30 y 33 (En Paralelo)	Especialista / Profesional del servicio	SDPFC / Centro Filial	
30	Atender requerimientos de alumnos y docentes: Justificación de inasistencias, reprogramación de evaluaciones, reprogramación de clases, consultas, entre otros.	Especialista	SDPFC/ Centro Filial	
31	Aplicación de encuestas de satisfacción a los alumnos	Especialista	SDPFC / Centro Filial	
	ETAPA: MONITOREO Y CERTIFICACIÓN			
32	Tabular datos de las Encuestas y realizar feedback al docente. Consolidar Resultados de índices de satisfacción.	Especialista	SDPFC / Centro Filial	
33	Supervisión del curso y seguimiento al registro de notas y de asistencias	Especialista	SDPFC / Centro Filial	
34	Remitir correo con formatos y pautas para la entrega del informe del Facilitador	Especialista	SDPFC/ Centro Filial	
35	Se recibe informe mediante SGD del facilitador	Especialista, Subdirectora, Directora	DEE / SDPFC /Centro Filial	
36	Revisar informe del facilitador y emitir informe de conformidad.	Directora / Especialista / Subdirector	DEE / SDPFC /Centro Filial	
37	Remitir notas a los alumnos	Especialista	SDPFC / Centro Filial	

38	Solicita emisión de certificados. Nota: DEE Solicita a DGA los certificados para Centro Filial	Directora / Especialista / Subdirector	DEE / SDPFC/ Centro Filial	
39	Emitir y enviar certificados digitales	Directora / Subdirectora	DGA / SDRAGTC	
40	Remitir informe semestral de ejecución de cursos a DEE	Jefe	Centro Filial	
41	Elaborar informe semestral de ejecución de cursos de sede y Centro Filial. FIN	Especialista, Subdirectora, Directora	DEE / SDPFC	


3. OBSERVACIONES

No aplica

<p>Elaborado por:</p>	<p>Sub Directora de Programas de Formación Continua</p>  <p>Firmado digitalmente por NIETO TOULLIER Lidia Isabel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 11.07.2024 11:10:59 -05:00</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Jefe de Unidad de Planeamiento y Desarrollo</p>  <p>Firmado digitalmente por ALVA MUÑOZ Mijail Ernesto FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 11.07.2024 11:51:44 -05:00</p>	<p>Aprobado:</p>	<p>Directora de Extensión Educativa</p>  <p>Firmado digitalmente por LOYOLA TAPIA Juana Yanira FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 11.07.2024 11:34:48 -05:00</p> <p>Gerente General</p>  <p>Firmado digitalmente por MASIAS ASTENGO Javier Miguel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 11.07.2024 12:19:23 -05:00</p>
-----------------------	---	----------------------	--	------------------	---

CONTROL DE CAMBIOS

N° de versión	Sección del procedimiento	Modificaciones

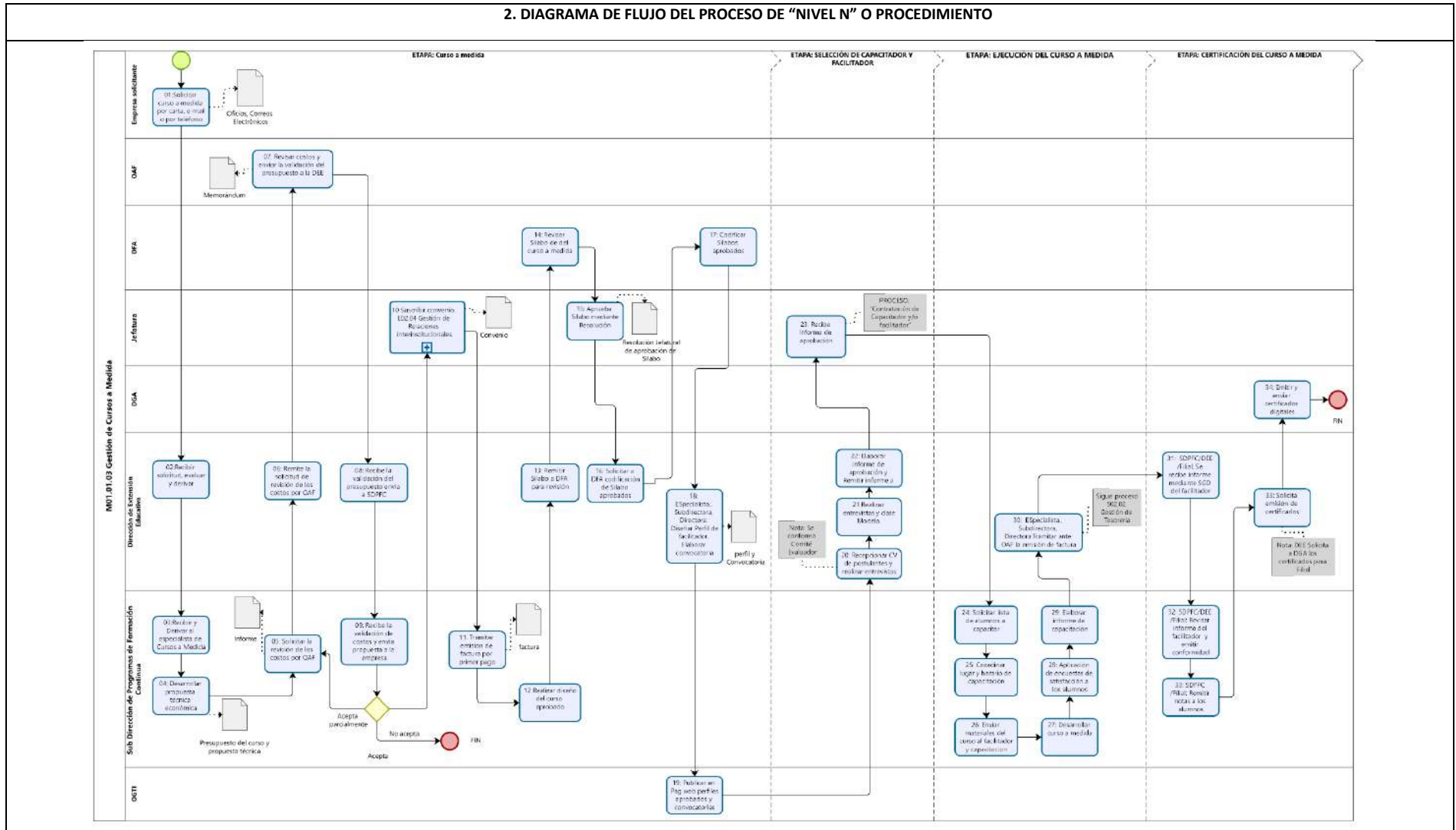
	FICHA DE PROCEDIMIENTO			Código: FO-OPPD-030
				Versión: 01
				Fecha: 11/092023
				Pág. 1 de 5
Nombre del Procedimiento:	Gestión de Cursos a Medida		Código:	PR-M01.01.03
			Versión:	01
Código de Proceso:	M01.01.03	Proceso relacionado:	Gestión de Cursos a Medida	
Dueño del Proceso:	Dirección de Extensión Educativa			
Objetivo del Procedimiento:	Mejorar la productividad laboral de las empresas prestadoras de servicios turísticos, mediante Cursos a Medida que fortalezcan las competencias laborales de sus trabajadores.			
Alcance del Procedimiento:	Dirección de Extensión Educativa, Dirección de Formación Académica, Dirección de Gestión Académica y Centros Filiales			
Base Normativa:	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 29408, Ley General de Turismo • Decreto Ley N° 22155, Ley Orgánica del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR, modificada por Decreto Legislativo N° 578. • Reglamento Integrado de Organizaciones y Funciones del CENFOTUR, aprobado por Resolución de Jefatura N° 001-2023-CENFOTUR. • Reglamento de carreras, cursos ocupacionales y de extensión del CENFOTUR aprobado por R.D. N°298-2008-CENFOTUR-DN • Ley N° 29381 ley de Organizaciones y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo • R.G.G N° 027-2023-CENFOTUR/GG, recomposición del Comité de Perfeccionamiento Académico - COPA del CENFOTUR 			
Siglas y Definiciones:	<ul style="list-style-type: none"> • SDII: Subdirección de Investigación • DEE: Dirección de Extensión Educativa • SDPFC: Subdirección de Programas de Formación Continua • OMI: Oficina de Marketing Institucional • SDPEF: Subdirección de Programa de Estudios de Formación • DGA: Dirección de Gestión Académica 			
Fuente	Requisitos	Producto	Persona que recibe el producto	
<ul style="list-style-type: none"> • Órganos de línea • Empresas del Sector Turismo • Trabajadores del Sector Turismo • Personas Naturales y Jurídicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de necesidades de capacitación • Solicitud de curso a medida 	<ul style="list-style-type: none"> • Programas y cursos de Especialización • Cursos de Capacitación • Cursos de Extensión (Incluye curso a medida) 	<ul style="list-style-type: none"> • Empresas del Sector Turismo • Trabajadores del Sector Turismo 	

LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN LA AUTORIZACIÓN DE LA OFICINA DE PLANIFICACION, PRESUPUESTO Y DESARROLLO DEL CENFOTUR, SE CONSIDERA UN DOCUMENTO NO CONTROLADO

1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°	Descripción de la actividad	RESPONSABLE		Documentos que se generen
		Rol Del responsable	Unidad de organización	
	ETAPA: CURSO A MEDIDA			
01	INICIO: Solicitud de curso a medida Solicitar curso a medida. La solicitud se puede realizar a través de una carta, e-mail o por teléfono	Empresa solicitante	Empresa solicitante	
02	Recibir solicitud, evaluar y derivar	Director(a)	DEE	
03	Recibir y derivar al especialista de Cursos a Medida	Subdirectora	SDPFC	
04	Recibir y desarrollar propuesta técnica económica y derivar a la SDPFC	Especialista de Cursos a medida	SDPFC	Presupuesto del curso y propuesta técnica
05	Recibe la propuesta técnica y solicita la revisión de los costos por OAF	Subdirectora	SDPFC	Informe
06	Recibe y remite la solicitud de revisión de los costos por OAF	Director(a)	DEE	
07	Revisa los costos y envía la validación del presupuesto a la DEE	Jefe(a)	OAF	Memorándum
08	Recibe la validación del presupuesto y la envía a la SDPFC para que lo remita a la empresa o entidad solicitante.	Director (a)	DEE	
09	Recibe la validación de costos y envía la propuesta a la empresa Se acepta: Pasa a la actividad 10. Se acepta parcialmente: Coordinar cambios en la propuesta técnica. Pasa a actividad 05. No se acepta: FIN por negación	Especialista / Subdirectora	SDPFC	
10	Suscribe convenio con la empresa para la ejecución del curso. Según proceso E02.04 Gestión de Relaciones interinstitucionales	Jefa del CENFOTUR	Jefatura	Convenio
11	Tramitar ante OAF la emisión de la factura correspondiente al primer pago por el servicio de curso a medida para ser enviada a la empresa. Sigue proceso S02.02 Gestión de Tesorería para que la empresa efectúe el pago correspondiente.	Especialista, Subdirectora / Directora	SDPFC / DEE	Memorándum y factura
12	Realizar diseño del curso aprobado	Metodólogo	SDPFC	
13	Remitir Silabo a DFA para revisión.	Director (a)	DEE	
14	Revisar Silabo del curso a medida.	Especialista / Subdirectora / Director	SDPEF / DFA	
15	Aprueba Silabo mediante Resolución	Jefa del CENFOTUR	Jefatura	Resolución Jefatural de aprobación de Silabo
16	Solicitar a DFA codificación de Silabo aprobados	Especialista / Subdirectora / Director(a)	SDPFC / DEE	
17	Codificar Silabos aprobados	Especialista / Subdirectora / Director	SDPEF / DFA	

	ETAPA: SELECCIÓN DE CAPACITADOR Y FACILITADOR			
18	Diseñar Perfil de facilitador de acuerdo a Especialidad en coordinación con Filial de ser el caso. Se elabora convocatoria. Se visa perfil y convocatoria.	Especialista / Subdirectora / Directora	DEE / SDPFC / Filial	Perfil y convocatoria.
19	Publicar en Pag web los perfiles aprobado y convocatoria de capacitador y/o facilitador.	Jefe de OGTI	OGTI	
20	Recepcionar CV de postulantes, Convocar a Entrevista y Clase modelo	Especialista	SDPFC / DEE	
21	Realizar entrevistas y clase Modelo. Nota: Se conforma Comité Evaluador	Comité evaluador (Especialista, Subdirectora, Directora)	DEE / SDPFC / DEE / Filial	
22	Elaborar informe de aprobación y Remitir informe a Jefatura	Especialista / Subdirectora / Directora	SDPFC / DEE	
23	Recibe Informe de aprobación. Sigue Proceso de Contratación de capacitador y/o facilitador.	Jefa del CENFOTUR	Jefatura	
	ETAPA: EJECUCIÓN DEL CURSO A MEDIDA			
24	Solicitar lista de alumnos a capacitar	Especialista	SDPFC	
25	Coordinar lugar y horario de capacitación	Especialista	SDPFC	
26	Enviar materiales del curso al facilitador y formatos de capacitación	Especialista	SDPFC	
27	Desarrollar curso a medida	Profesional del servicio	SDPFC	
28	Aplicación de encuestas de satisfacción a los alumnos	Especialista (En Lima) o Profesional del servicio (En regiones)	SDPFC	
29	Elaborar informe de capacitación.	Especialista	SDPFC	
30	Tramitar ante OAF la emisión de factura correspondiente al pago del curso para ser enviada a la empresa. Sigue proceso S02.02 Gestión de Tesorería para que la empresa efectúe el pago correspondiente.	Especialista, Subdirectora / Directora de DEE	SDPFC	
	ETAPA: CERTIFICACIÓN DEL CURSO A MEDIDA			
31	Se recibe informe mediante SGD del facilitador	Especialista, Subdirectora, Director(a)	SDPFC / DEE / Filial	
32	Revisar informe del facilitador y emitir informe de conformidad.	Especialista, Subdirectora, Director(a)	SDPFC / DEE / Filial	
33	Remitir notas a los alumnos	Especialista	SDPFC / Filial	
34	Solicita emisión de certificados. Nota: DEE Solicita a DGA los certificados para Filial	Especialista, Subdirectora, Director(a)	SDPFC / DEE / Filial	
35	Emitir y enviar certificados digitales FIN	Director (a)	DGA	

2. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE "NIVEL N" O PROCEDIMIENTO



3. OBSERVACIONES

Elaborado por:	<p>Sub Directora de Programas de Formación Continua</p>  <p>Firmado digitalmente por NIETO TOULLIER Lidia Isabel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 11.07.2024 11:12:17 -05:00</p>	Revisado por:	<p>Jefe de Unidad de Planeamiento y Desarrollo</p>  <p>Firmado digitalmente por ALVA MUNOZ Mijail Ernesto FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 11.07.2024 11:50:36 -05:00</p>	Aprobado:	<p>Directora de Extensión Educativa</p>  <p>Firmado digitalmente por LOYOLA TAPIA Juana Yanira FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 11.07.2024 11:33:10 -05:00</p> <p>Gerente General</p>  <p>Firmado digitalmente por MASIAS ASTENGO Javier Miguel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 11.07.2024 12:21:32 -05:00</p>
----------------	---	---------------	--	-----------	---

CONTROL DE CAMBIOS

N° de versión	Sección del procedimiento	Modificaciones

FICHA DE PROCEDIMIENTO

Código: FO-OPPD-030

Versión: 01

Fecha: 11/092023

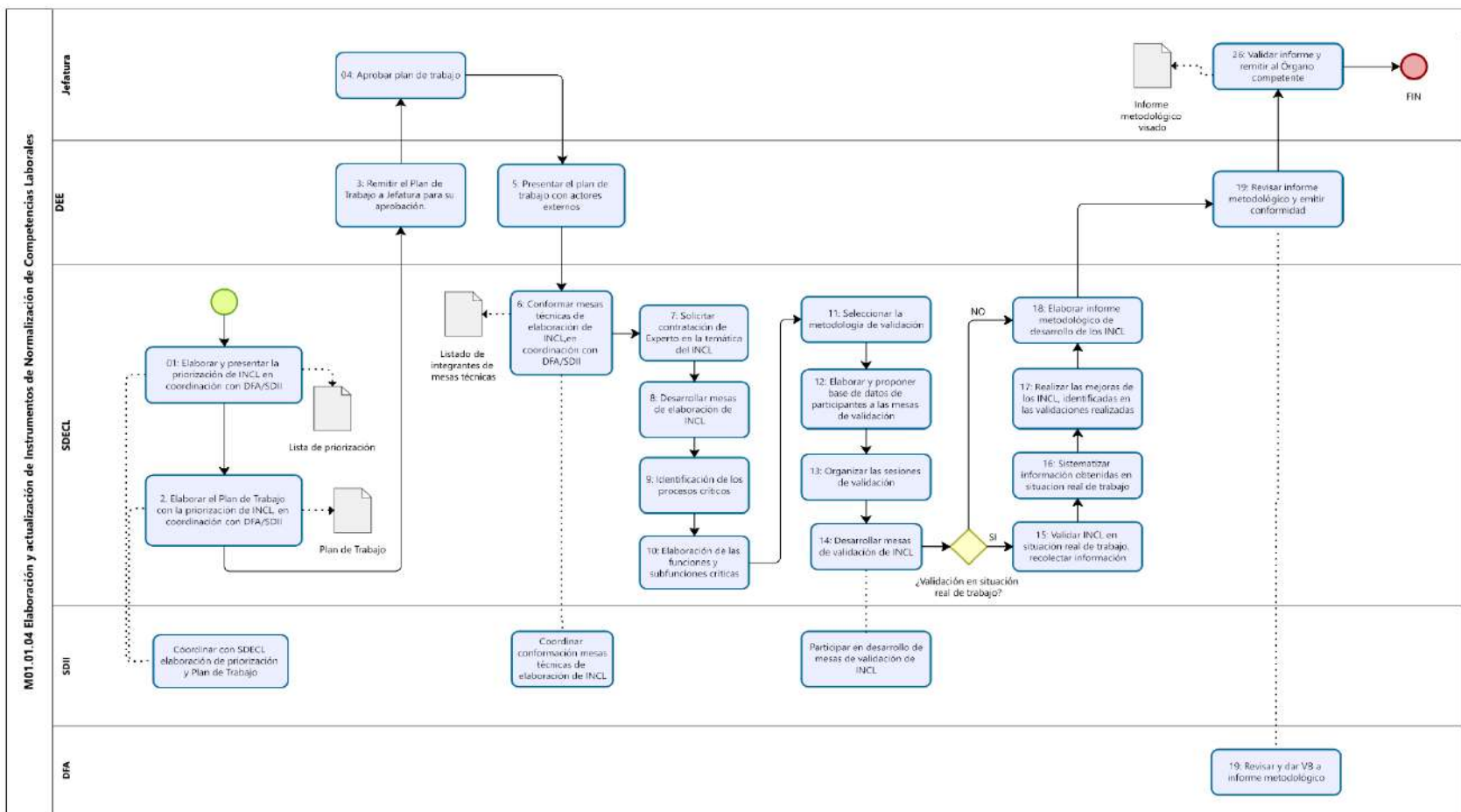
Pág. 1 de 5








Nombre del Procedimiento:	Elaboración y actualización de Instrumentos de Normalización de Competencias Laborales			Código:	PR-M01.01.04
				Versión:	01
Código de Proceso:	M01.01.04	Proceso relacionado:	Elaboración y actualización de Instrumentos de Normalización de Competencias Laborales		
Dueño del Proceso:	Jefatura				
Objetivo del Procedimiento:	Diseñar Instrumentos de normalización de competencias que permitan la estandarización de las competencias laborales vinculadas al sector turismo				
Alcance del Procedimiento:	Dirección de Extensión Educativa, Dirección de Formación Académica y sus respectivas subdirecciones.				
Base Normativa:	<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica del Centro de Formación en Turismo, aprobada por decreto Ley N°22155 y modificado por el Decreto Legislativo N°578 • Reglamento Integrado de Organizaciones y Funciones del CENFOTUR, aprobado por Resolución de Jefatura N° 001-2023-CENFOTUR. • Reglamento de carreras, cursos ocupacionales y de extensión del CENFOTUR aprobado por R.D. N°298-2008-CENFOTUR-DN • Ley N° 29381 ley de Organizaciones y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo • Resolución Ministerial N° 308-2019-TR que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. • Resolución Directoral General N° 0030-2023-MTPE/3/19, que aprueba la actualización de la Guía Metodológica para la Elaboración de Mapas Funcionales, Perfiles Ocupacionales y Estándares de Competencia Laboral. • Resolución Viceministerial N° 049-2022-MINEDU, que Actualiza los "Lineamientos Académicos Generales para los Institutos de Educación Superior y las Escuelas de Educación Superior Tecnológica" • Decreto Supremo N°004-2014-TR, aprueban el reglamento de Organizaciones y Funciones del Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo • Resolución Ministerial N°025-2016-TR, autorizan a la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral a regular normativamente en materia de normalización y certificación de competencias laborales. 				
Siglas y Definiciones:	<ul style="list-style-type: none"> • INCL: Instrumentos de Normalización de Competencias Laborales • SDII: Subdirección de Investigación e Innovación • DEE: Dirección de Extensión Educativa • SDECL: Subdirección de Evaluación de Competencias Laborales • DFA: Dirección de Formación Académica 				
Fuente	Requisitos	Producto	Persona que recibe el producto		
<ul style="list-style-type: none"> • Órganos y Unidades orgánicas • Empresas del Sector Turismo • Institutos y universidades asociadas al Sector Turismo 	<ul style="list-style-type: none"> • Información de primera mano • Datos secundarios • Registros administrativos 	<ul style="list-style-type: none"> • Instrumentos de normalización de competencias (INCL): Mapas funcionales, Perfiles ocupacionales, Estándares o normas de competencias, Instrumentos de evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> • Órgano competente (MTPE, MINEDU, MINCETUR, otros según corresponda) 		

1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°	Descripción de la actividad	RESPONSABLE		Documentos que se generen
		Rol del responsable	Unidad de organización	
01	Elaborar la lista de los INCL ordenándolos de acuerdo a su prioridad de elaboración y/o actualización, en coordinación con la SDII	Especialista / Subdirector(a)	SDECL / SDII	FO-DEE-084 Lista de priorización de Instrumentos de Normalización de Competencias Laborales
02	Elaborar el Plan de Trabajo con la priorización de instrumentos de normalización de competencias por sub sector, en coordinación con DFA.	Especialista / Subdirector(a)	SDECL/DFA	Plan de Trabajo
03	Remitir el Plan de Trabajo a Jefatura para su aprobación correspondiente.	Director	DEE	
04	Aprobar el Plan de Trabajo.	Jefe(a) del CENFOTUR	Jefatura	Proveído de aprobación
05	Presentar el Plan de Trabajo de normalización de competencias laborales con actores externos (MTPE, MINEDU, MINCETUR, Gremios y otros).	Director	DEE	
06	Conformar mesas técnicas de trabajo para la elaboración de instrumentos de normalización de competencias Laborales en coordinación con la DFA.	Especialista / Subdirector(a)	SDECL	FO-DEE-085 Listado de integrantes de la mesa técnica de la elaboración de ...
07	Solicitar la contratación de Expertos en la temática del instrumento de normalización a elaborar.	Especialista / Subdirector(a)	SDECL	
08	Desarrollar mesas de elaboración de instrumentos de normalización de competencias laborales siguiendo los lineamientos de la Guía Metodológica para la Elaboración de Mapas Funcionales, Perfiles Ocupacionales y Estándares de Competencia Laboral.	Especialista / Subdirector(a)	SDECL	
09	Identificar los procesos críticos aplicando la metodología del análisis funcional.	Experto temático, Especialista SDECL, e integrantes de Mesas Técnicas	SDECL	
10	Elaboración de las funciones y sub funciones críticas que intervienen en los procesos críticos, aplicando la metodología del análisis funcional.	Experto temático, Especialista SDECL, e integrantes de Mesas Técnicas	SDECL	
11	Seleccionar la metodología de validación para los instrumentos de normalización de competencias laborales.	Experto temático, Especialista SDECL	SDECL	
12	Elaborar y proponer base de datos de participantes a las mesas de validación de los INCL.	Especialista, Experto temático	SDECL	FO-DEE-086 Listado de participantes de la mesa de validación de ...
13	Organizar las sesiones de validación (Incluye invitar a los participantes e integrantes de la mesa técnica, confirmar invitados, generar programa, insumos para desarrollo de la mesa).	Especialista	SDECL	
14	Desarrollar mesas de validación de instrumentos de normalización de competencias laborales	Experto temático, Especialista SDECL, Especialista SDII	SDECL, SDII	Actas de validación


15	De ser necesario, realizar la validación de los instrumentos de normalización de competencias laborales en situación real de trabajo y recolectar información de las habilidades.	Especialista, Experto temático	SDECL	Actas de validación
16	Sistematizar información obtenida en la validación de los instrumentos de normalización de competencias laborales en situación real de trabajo	Especialista, Experto temático	SDECL	
17	Realizar las mejoras de los instrumentos de normalización de competencias laborales identificadas en las validaciones desarrolladas	Especialista, Experto temático	SDECL	
18	Elaborar el informe metodológico del desarrollo de los INCL y justificación estadística	Especialista / Subdirector(a)	SDECL	Informe metodológico
19	Revisar informe metodológico del desarrollo de los INCL, emitir conformidad y remitirlo a Jefatura con visto bueno de DFA.	Director(a)	DEE /DFA	
20	Validar informe y remitir al Órgano competente (MTPE, MINEDU, MINCETUR, Gremios y otros) según sea el caso para el trámite de aprobación que corresponda. FIN	Jefa (e) del CENFOTUR	Jefatura	Informe metodológico visado y los INCL desarrollados

2. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



3. OBSERVACIONES					
No aplica					
Elaborado por:	<p>Sub Directora de Evaluación de Competencias Laborales</p>  <p>Firmado digitalmente por ADRIAZOLA FERNANDEZ Estefany Medalid FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 03.07.2024 11:11:26 -05:00</p> <p>Director(a) de Extensión Educativa</p>  <p>Firmado digitalmente por LOYOLA TAPIA Juana Yanira FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 03.07.2024 11:42:08 -05:00</p> <p>Sub Directora de Investigación e Innovación</p>  <p>Firmado digitalmente por PERALES ALVAREZ Luz Johana FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 05.07.2024 11:08:59 -05:00</p> <p>Director de Formación Académica</p>  <p>Firmado digitalmente por QUISPE FUERTES Damian Orlando FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 05.07.2024 11:27:20 -05:00</p>	Revisado por:	<p>Jefe de Unidad de Planeamiento y Desarrollo</p>  <p>Firmado digitalmente por ALVA MUNOZ Mijail Ernesto FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 28.06.2024 12:47:09 -05:00</p>	Aprobado:	<p>Jefatura</p>  <p>Firmado digitalmente por SEMINARIO MARON Graciela Margarita Maria FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 09.07.2024 06:31:56 -05:00</p> <p>Gerente General</p>  <p>Firmado digitalmente por MASIAS ASTENGO Javier Miguel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 10.07.2024 12:15:20 -05:00</p>

CONTROL DE CAMBIOS		
N° de versión	Sección del procedimiento	Modificaciones

	<h2 style="margin: 0;">FICHA DE PROCEDIMIENTO</h2>		Código: FO-OPPD-030				
			Versión: 01				
			Fecha: 11/092023				
			Pág. 1 de 9				
Nombre del Procedimiento:	Evaluación y Certificación de Competencias Laborales		<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Código:</td> <td>PR-M01.01.05</td> </tr> <tr> <td>Versión:</td> <td>01</td> </tr> </table>	Código:	PR-M01.01.05	Versión:	01
Código:	PR-M01.01.05						
Versión:	01						
Código de Proceso:	M01	Proceso relacionado:	Fortalecimiento de competencias laborales				
Dueño del Proceso:	Jefatura						
Objetivo del Procedimiento:	Reconocer formalmente a los trabajadores que son competentes laboralmente en uno o más estándares de competencia laboral asociado a un perfil ocupacional, basado en su experiencia laboral, indistintamente de su formación académica.						
Alcance del Procedimiento:	Dirección de Extensión Educativa, Dirección de Gestión Académica y sus respectivas subdirecciones.						
Base Normativa:	<ul style="list-style-type: none"> Decreto Ley N° 22155, Ley Orgánica del Centro de Formación en Turismo, modificada por Decreto Legislativo N° 578, precisado por el D.L. N° 1451. Reglamento de Organizaciones y Funciones del CENFOTUR, aprobado por Resolución de Jefatura N° 001-2023-CENFOTUR. Resolución Directoral N° 082-2021-CENFOTUR/DN, que aprueba el Reglamento de los Programas de Formación Continua, Cursos de Extensión y Evaluación de Competencias Laborales del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR. Resolución Directoral N° 068-2021-CENFOTUR/DN que aprueba la Directiva N° 06-2021-CENFOTUR/DN “Directiva para la elaboración, aprobación y evaluación de los convenios suscritos entre el Centro de Formación en Turismo y las entidades públicas o privadas nacionales e internacionales”. Resolución Ministerial N° 025-2016-TR, que autoriza a la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral a regular normativamente en materia de Normalización y Certificación de Competencias Laborales. Decreto Supremo N° 16-2021-TR que aprueba las normas que regulan los procedimientos administrativos para la autorización de evaluadores de competencias laborales y para la Autorización de Centros de Certificación de Competencias Laborales. Resolución Directoral General N° 083-2021-MTPE/3/19 que aprueba la actualización del Protocolo para el Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales. Decreto Supremo N° 1451. Decreto Legislativo que fortalece el funcionamiento de las entidades del gobierno nacional, del gobierno regional o del gobierno local, a través de precisiones de sus competencias, regulaciones y funciones. Resolución Directoral N° 040-2020--CENFOTUR/J, con la cual se actualiza el Texto Único de Servicios No Exclusivos del Centro de Formación en Turismo – TUSNE CENFOTUR. Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, tiene el objeto de garantizar el derecho fundamental a la protección de los datos personales, previsto en la Constitución Política del Perú. 						
Siglas y Definiciones:	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de Competencia Laboral: Categoría o rango de referencia, estructurado a partir del análisis de las funciones productivas que se presentan en diferentes grados de complejidad, variedad y autonomía. Tales grados representan distintos niveles de competencia requeridos para el desempeño. Norma de Competencia: Contiene la descripción del desempeño esperado de una persona en una función dentro de un sector económico u ocupacional. Beneficiario: Candidato que culminó el proceso de Evaluación de Competencias Laborales. Candidato: Persona que postula al proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales. Certificación de Competencias Laborales: Es el proceso formal que reconoce las competencias y capacidades que una persona posee para su desarrollo en el mercado laboral. La certificación privilegia la demostración del desempeño laboral, a través de la evaluación de competencias laborales, y podrá realizarse de manera total respecto al perfil ocupacional o progresivamente de acuerdo a los estándares de competencia laboral que lo conforman. Competencias Laborales: Son el conjunto de capacidades integradas (conocimientos, habilidades y actitudes) adaptadas a un contexto laboral específico, que se evidencian en el desempeño y logro de resultados. 						

	<ul style="list-style-type: none"> • Estándar de Competencia Laboral: Descripción de los conocimientos, habilidades y actitudes que una persona debe ser capaz de desempeñar y aplicar en distintas situaciones de trabajo, incluyendo variables, condiciones o criterios para inferir que el desempeño fue efectivamente logrado. • Evaluación de Competencias Laborales: Es el proceso voluntario de comprobación de los desempeños, conocimientos, habilidades y actitudes de una persona obtenidas a lo largo de la experiencia laboral, de acuerdo a un perfil ocupacional determinado. • Evaluación de Desempeño en Situación Real de Trabajo: Evaluación que se desarrolla en un contexto real de trabajo, en el cual se ejecuta la labor de la función de un estándar de competencia laboral/unidad(es) de competencia de un perfil ocupacional (de ser el caso sus particularidades) o de una norma de competencia. • Evaluación de Desempeño en Situación Simulada de Trabajo: Evaluación que se desarrolla en un espacio acondicionado para recrear contextos similares a los suscitados en una situación real de trabajo, de acuerdo a lo establecido en el listado de requerimiento, los cuales indican las condiciones requeridas que permitan el desarrollo de los desempeños a observar. • Evaluador de Competencias Laboral: Persona natural autorizada para ejecutar la evaluación de competencias laborales, en un estándar de competencia laboral/unidad(es) de competencia de un perfil ocupacional (de ser el caso sus particularidades) o una norma de competencia. • Instrumento de Evaluación: Herramienta o medio que permite recoger, valorar y medir las evidencias generadas en el proceso de evaluación, con relación a una función productiva descrita en un estándar de competencia laboral/unidad(es) de competencia de un perfil ocupacional (de ser el caso sus particularidades) o norma de competencia. • Matriz para el Recojo de Evidencias: Documento que establece las evidencias críticas e instrumentos de evaluación a emplear, en la evaluación de competencias laborales, respecto a un estándar de competencia laboral/unidad(es) de competencia de un perfil ocupacional (de ser el caso sus particularidades) o norma de competencia. • Perfil Ocupacional: Descripción de los desempeños, organizados en unidades de competencia, vinculadas a una trayectoria laboral, que una persona debe lograr para la ejecución óptima de sus funciones en un contexto laboral específico. • Prueba de Conocimiento: Instrumento de evaluación que presenta una serie de preguntas con alternativas múltiples de respuesta, vinculada a un estándar de competencia laboral/unidad(es) de competencia de un perfil ocupacional (de ser el caso sus particularidades) o a una norma de competencia. Permite recoger evidencias directas. • Prueba de Desempeño: Instrumento que mediante la observación mide el desempeño del evaluado, vinculado a un estándar de competencia laboral/unidad(es) de competencia de un perfil ocupacional (de ser el caso sus particularidades) o a una norma de competencia. Se puede realizar en situación real o simulada de trabajo. Permite recoger evidencias directas. • Unidad de Competencia: Agregado mínimo de conocimientos, habilidades y actitudes, susceptible de reconocimiento en un proceso de evaluación de competencias laborales. • Usuario: Persona natural o jurídica que forma parte de un convenio/contrato con la finalidad de acceder a los servicios del CENFOTUR. • CECL: Coordinador de Evaluación de Competencias Laborales • SDECL: Subdirección de Evaluación de Competencias Laborales • SDRAGTC: Subdirección de Registros Académicos, Grados, Títulos y Certificaciones. 		
Fuente	Requisitos	Producto	Persona que recibe el producto
<ul style="list-style-type: none"> • MTPE • Órganos de línea 	<ul style="list-style-type: none"> • Perfiles ocupacionales (MTPE) • Plan de trabajo elaborado por la SDECL • Ser autorizado como Centro de Certificación de Competencias Laborales por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el Perfil Ocupacional, Estándar de Competencias y Normas de Competencias a evaluar. CENFOTUR es un Centro de Certificación de Competencias Laborales que cumple este requisito. • Tener evaluadores acreditados por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el Perfil Ocupacional, Estándar de Competencias y Normas de Competencias a evaluar. • Contar con los Instrumentos de Evaluación otorgados por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de acuerdo al Perfil Ocupacional, Estándar de Competencias y Normas de Competencias a evaluar (banco de preguntas para la prueba de conocimiento y la guía de desempeño) 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de competencias laborales • Certificación de Competencias Laborales 	<ul style="list-style-type: none"> • Empresas dentro del Sector Turismo • Trabajadores del Sector Turismo

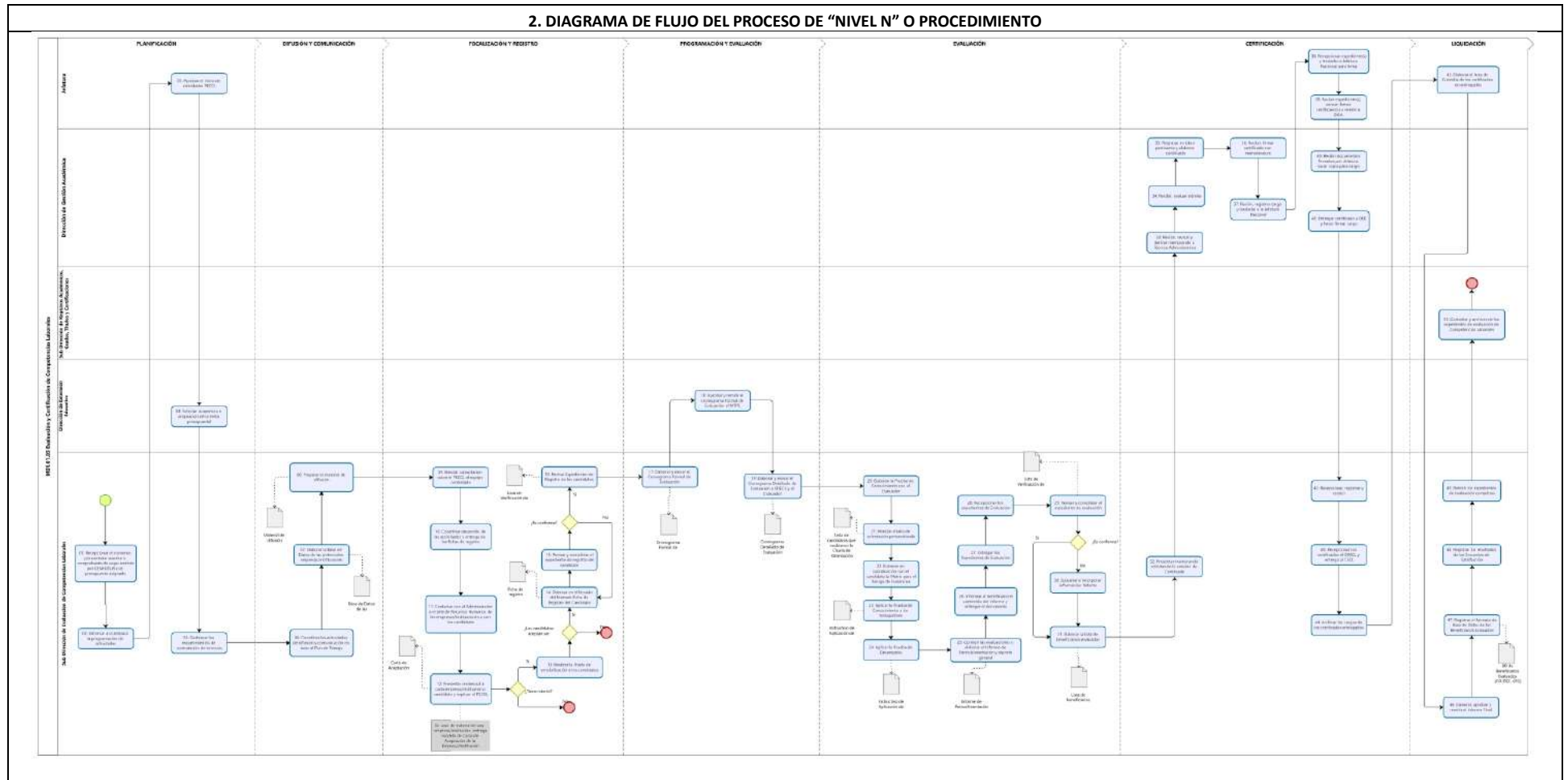
1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°	Descripción de la actividad	RESPONSABLE		Documentos que se generen
		Rol Del responsable	Unidad de organización	
	ETAPA: PLANIFICACIÓN			
01	Recepcionar el convenio y /o contrato suscrito o comprobante de pago emitido por CENFOTUR (si el servicio es solicitado según TUSNE) o el presupuesto asignado para la ejecución de actividades del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales.	Directora de Extensión Educativa, Subdirector de Evaluación de Competencias Laborales, Coordinador de Competencias Laborales	Dirección de Extensión Educativa	
02	Informar a la Jefatura, la programación de actividades del Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.	Directora de Extensión Educativa, Subdirector de Evaluación de Competencias Laborales, Coordinador de Competencias Laborales	Dirección de Extensión Educativa	Plan de Trabajo
03	Aprobar el inicio de actividades del Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.	Jefatura	Jefatura	
04	Solicitar la apertura o ampliación de la meta presupuestal y procede a dar inicio a las actividades previstas.	Directora de Extensión Educativa, Subdirector de Evaluación de Competencias Laborales, Coordinador de Competencias Laborales, Profesional en Presupuesto	Dirección de Extensión Educativa	
05	Gestionar los requerimientos de contratación de servicios (equipo técnico, evaluadores, entre otros) e insumos para el desarrollo de las actividades según programación. Proceso: Contratación de Servicio (OAF)	Subdirector de Evaluación de Competencias Laborales, Coordinador de Competencias Laborales, Profesional de Presupuesto	Sub Dirección de Evaluación de Competencias Laborales	
	ETAPA: DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN			
06	Coordinar las actividades de difusión y comunicación en base al Plan de Trabajo, cuando el usuario lo solicita.	Subdirector SDECL, Coordinador de Evaluación de Competencias Laborales	Sub Dirección de Evaluación de Competencias Laborales	

07	Elaborar la Base de Datos de las potenciales empresas/instituciones a intervenir y las convoca, en coordinación con el Analista Estadístico, si el convenio/contrato lo establece.	Subdirector SDECL, Coordinador de Evaluación de Competencias Laborales, Analista Estadístico	Sub Dirección de Evaluación de Competencias Laborales	Base de Datos de las potenciales empresas/instituciones
08	Preparar el material de difusión en coordinación con el usuario y con la Oficina de Marketing Institucional, si el convenio y/o contrato lo establece.	Subdirector SDECL, Coordinador de Evaluación de Competencias Laborales, Jefe de OMI	Sub Dirección de Evaluación de Competencias Laborales / Oficina de Marketing Institucional	Material de difusión (Brochure, Cuadrípticos, Polos, entre otros)
ETAPA: FOCALIZACIÓN Y REGISTRO				
09	Brindar capacitación sobre el proceso de Evaluación de Competencias Laborales al equipo contratado	Subdirector SDECL, Coordinador de Evaluación de Competencias Laborales	Sub Dirección de Evaluación de Competencias Laborales	
10	Coordinar con el equipo técnico contratado o quien corresponde el desarrollo de las actividades según región asignada y entrega las fichas de registro de acuerdo al número de personas a registrar por el convenio y/o contrato y de ser el caso, proporciona la base de datos validada de las empresas/instituciones que cumplen con los requisitos mínimos establecidos.	Subdirector SDECL, Coordinador de Evaluación de Competencias Laborales	Sub Dirección de Evaluación de Competencias Laborales	
11	Contactar con el Administrador o el Jefe de Recursos Humanos de las empresas/instituciones o con los candidatos que cumplan los requisitos, para brindar información relacionada al servicio de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.	Coordinador de Evaluación de Competencias Laborales o Supervisor y/o Focalizador Contratado	Sub Dirección de Evaluación de Competencias Laborales	
12	Presentar credencial a cada empresa/institución o candidato y explica el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales. 12.1 Si la empresa/institución o candidato muestra interés en el servicio, continúa con el paso 13. Nota: En caso de tratarse de una empresa/institución, entrega modelo de Carta de Aceptación de la Empresa/Institución , en la cual esta se compromete a brindar las facilidades para la ejecución del proceso de evaluación en situación real de trabajo. 12.2. Si la empresa/institución o candidato no muestra interés en el servicio. Fin del Procedimiento.	Coordinador de Evaluación de Competencias Laborales o Supervisor y/o Focalizador Contratado	Sub Dirección de Evaluación de Competencias Laborales	Carta de Aceptación firmada de la Empresa/Institución
13	Realizar la charla de sensibilización a los candidatos (personal o grupal). Brindando información sobre el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales para el registro de los mismos. ¿Los candidatos aceptan ser registrados? SI: Pasa a la actividad 14 NO: FIN.	Coordinador de Evaluación de Competencias Laborales o Supervisor y/o Focalizador contratado.	Sub Dirección de Evaluación de Competencias Laborales	
14	Orientar en el llenado del formato Ficha de Registro del Candidato y revisar que el candidato marque la aceptación de participación en el proceso de evaluación de competencias laborales y la autorización del uso de datos personales, de acuerdo a lo establecido en la ficha de registro y otros adicionales de ser el caso, para lo cual le solicita un documento de identificación (DNI, carne de extranjería, entre otros).	Coordinador de Evaluación de Competencias Laborales o Supervisor y/o Focalizador Contratado	Sub Dirección de Evaluación de Competencias Laborales	Ficha de registro

15	Revisar y consolidar el expediente de registro del candidato a ser evaluado. Se adjuntando la Carta de Aceptación de la Empresa/Institución y el listado de candidatos. ¿Es conforme? SI: Pasa a la actividad 16 NO: Pasa a la actividad 14	Coordinador de Evaluación de Competencias Laborales o Supervisor y/o Focalizador Contratado	Sub Dirección de Evaluación de Competencias Laborales	
16	Revisar Expedientes de Registro de los candidatos. Aplicando la Lista de Verificación de Expedientes de Focalización y Registro (FO-DEE-007).	Analista Estadístico	Sub Dirección de Evaluación de Competencias Laborales	Lista de Verificación de Expedientes de Focalización y Registro (FO-DEE-007)
ETAPA: PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN				
17	Elaborar y elevar el Cronograma Formal de Evaluación.	Subdirector SDECL Coordinador de Evaluación de Competencias Laborales	Sub Dirección de Evaluación de Competencias Laborales	Cronograma Formal de Evaluación
18	Aprobar y remitir el Cronograma Formal de Evaluación al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y, de ser el caso, al Usuario dentro del plazo establecido.	Directora de Extensión Educativa	Dirección de Extensión Educativa	
19	Elaborar y enviar el Cronograma Detallado de Evaluación a SDECL y al Evaluador. Dependerá si se trata de una situación real de trabajo (coordina con la empresa la programación de la evaluación), o si se trata de una situación simulada de trabajo (coordina con el candidato la programación de la evaluación).	Coordinador de Evaluación de Competencias Laborales o Supervisor y/o Focalizador Contratado	Sub Dirección de Evaluación de Competencias Laborales	Cronograma Detallado de Evaluación
ETAPA: EVALUACIÓN				
20	Elaborar la Prueba de Conocimiento en coordinación con el Evaluador, en función al Banco de Preguntas proporcionado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, considerando las indicaciones contenidas en el Banco de Preguntas de acuerdo a cada uno de los indicadores por Perfil Ocupacional y Estándar de Competencia laboral a evaluar.	Coordinador de Evaluación de Competencias Laborales /Evaluador de Competencias Laborales	Sub Dirección de Evaluación de Competencias Laborales	
21	Realizar charla de orientación personalizada para la asignación del Estándar de Competencia laboral y aplica la ficha de orientación de acuerdo al perfil ocupacional y estándar de competencia a evaluar.	Evaluador	Sub Dirección de Evaluación de Competencias Laborales	Lista de candidatos que recibieron la Charla de Orientación
22	Elaborar en coordinación con el candidato la Matriz para el Recojo de Evidencias, solo si los instrumentos de evaluación del perfil ocupacional a evaluar, lo requiere.	Evaluador	Sub Dirección de Evaluación de Competencias Laborales	
23	Aplicar la Prueba de Conocimiento a los trabajadores de manera grupal o individual, de acuerdo al instrumento de evaluación del MTPE. De acuerdo al Instructivo de Aplicación de la Prueba de Conocimiento (IN-DEE-004).	Evaluador	Sub Dirección de Evaluación de Competencias Laborales	IN-DEE-004
24	Aplicar la Prueba de Desempeño, de acuerdo al instrumento de evaluación del MTPE. De acuerdo al Instructivo de Aplicación de la Prueba de Desempeño (IN-DEE-005).	Evaluador	Sub Dirección de Evaluación de Competencias Laborales	IN-DEE-005
25	Corregir las evaluaciones y elaborar el Informe de Retroalimentación y Reporte General. Diagnóstico de las fortalezas y aspectos a mejorar del trabajador durante su desempeño, haciendo algunas recomendaciones relacionadas al proceso de evaluación.	Evaluador	Sub Dirección de Evaluación de Competencias Laborales	Informe de Retroalimentación Reporte General

26	Informar al beneficiario el contenido del Informe de Retroalimentación y entregar el documento original al beneficiario, conteniendo las firmas y huellas digitales del evaluador y beneficiario, quedando una copia del documento en custodia del Centro Certificador.	Evaluador	Sub Dirección de Evaluación de Competencias Laborales	
27	Entregar los Expedientes de Evaluación al CECL/Supervisor o quien corresponda, para revisión.	Evaluador/ CECL/Supervisor o quien corresponda	Sub Dirección de Evaluación de Competencias Laborales	
28	Recepcionar los expedientes de Evaluación entregados por el Coordinador de Evaluación de Competencias Laborales (CECL) o quien corresponda.	Analista Estadístico	Sub Dirección de Evaluación de Competencias Laborales	
29	Revisar y consolidar el expediente de evaluación. Aplicando el Lista de Verificación de Expedientes de Evaluación (FO-DEE-006). ¿Es conforme? SI: Pasa a la actividad 31 NO: Pasa a la actividad 30	Analista Estadístico	Sub Dirección de Evaluación de Competencias Laborales	Lista de Verificación de Expedientes de Evaluación (FO-DEE-006)
30	Subsanar e incorporar información faltante	Evaluador	Sub Dirección de Evaluación de Competencias Laborales	
31	Elaborar la lista de beneficiarios evaluados que contiene beneficiarios aprobados y desaprobados por Estándar de Competencia.	Analista Estadístico	Sub Dirección de Evaluación de Competencias Laborales	Lista de beneficiarios evaluados
	ETAPA: CERTIFICACIÓN (De acuerdo a Protocolo, plazo máximo es de 30 días para certificado contabilizado a partir del día de evaluación)			
32	Presentar memorando solicitando la emisión de Certificado y derivar a la Sub Dirección de Registros Académicos, Grados, Títulos y Certificaciones.	Subdirector SDECL	Sub Dirección de Evaluación de Competencias Laborales	
33	Recibir, revisar y derivar memorando a Técnico Administrativo para su procesamiento.	Director de Gestión Académica	Dirección de Gestión Académica	
34	Recibir, evaluar trámite a atender y verificar información.	Asistente Administrativo de SDRAGTC	Sub Dirección de Registros Académicos, Grados, Títulos y Certificaciones	
35	Registrar en Libro pertinente y elaborar certificado(s) correspondiente(s).	Asistente Administrativo de SDRAGTC	Sub Dirección de Registros Académicos, Grados, Títulos y Certificaciones	
36	Recibir, firmar certificado con memorándum.	Director de Gestión académica	Dirección de Gestión Académica	
37	Recibir, registrar cargo y trasladar a la Jefatura	Asistente Administrativo de SDRAGTC	Sub Dirección de Registros Académicos, Grados, Títulos y Certificaciones	
38	Recepcionar expediente(s) y trasladar a Jefatura para la firma correspondiente.	Secretaria	Jefatura	
39	Recibir expediente(s), revisar, firmar certificado(s) y remitir a DGA.	Jefa del CENFOTUR	Jefatura	







40	Recibir documentos firmados por Jefatura, sacar copia para cargo.	Asistente Administrativo de SDRAGTC	Sub Dirección de Registros Académicos, Grados, Títulos y Certificaciones	
41	Entregar certificado a DEE y se hace firmar el cargo correspondiente para la entrega en la Región donde se ha evaluado.	Asistente Administrativo de SDRAGTC	Sub Dirección de Registros Académicos, Grados, Títulos y Certificaciones	
42	Recepcionar, registrar y remitir a la Sub Dirección de Evaluación de Competencias	Asistente Administrativo de SDECL	Sub Dirección de Evaluación de Competencias Laborales	
43	Recepcionar los certificados el SDECL y entrega al CECL, para coordinar su entrega a los beneficiarios.	Subdirector SDECL, Coordinador de Evaluación de Competencias Laborales	Sub Dirección de Evaluación de Competencias Laborales	
44	Archivar los cargos de los certificados entregados.	Subdirector SDECL, Coordinador de Evaluación de Competencias Laborales	Sub Dirección de Evaluación de Competencias Laborales	
ETAPA: LIQUIDACIÓN				
45	Elaborar el Acta de Custodia de los certificados no entregados de ser el caso, y lo remite a la Sub Dirección de Registros Académicos, Grados, Títulos y Certificaciones. Si las evaluaciones son realizadas a través de convenios/contratos, el acta de Custodia es suscrita por la Jefatura.	Jefatura Nacional, subdirector SDECL, Coordinador de Evaluación de Competencias Laborales,	Jefatura Nacional, Sub Dirección de Evaluación de Competencias Laborales	
46	Cuando las evaluaciones se realizan a través de convenios/contratos o se ejecutan a través del presupuesto asignado de CENFOTUR, elaborar, aprobar y remitir el Informe Final, dentro del tiempo de vigencia indicado en el convenio/contrato o al término del año fiscal	Subdirector SDECL, Coordinador de Evaluación de Competencias Laborales	Sub Dirección de Evaluación de Competencias Laborales	
47	Registrar el formato de Base de Datos de los Beneficiarios Evaluados (FO-DEE- 015) , especificando nombre del convenio, nombres y apellidos del evaluado y del evaluador, DNI, dirección, experiencia laboral, nivel educativo alcanzado, perfil ocupacional, unidad de competencia, puntaje obtenido en la prueba de conocimiento y prueba de desempeño, entre otros.	Analista Estadístico	Sub Dirección de Evaluación de Competencias Laborales	Base de Datos de los Beneficiarios Evaluados (FO-DEE- 015)
48	Registrar los resultados de las Encuestas de Satisfacción de Beneficiarios (FO -DEE-030) , si la ejecución de las evaluaciones es a través de convenio/contratos, adicionalmente se registra los resultados de las Encuestas de Satisfacción de los Usuarios (FO-DEE-013) .	Analista Estadístico	Sub Dirección de Evaluación de Competencias Laborales	
49	Remitir los expedientes de evaluación completos a la Sub Dirección de Registros Académicos, Grados, Títulos y Certificaciones para custodia y archivo según los lineamientos del Protocolo de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales vigente.	Subdirector SDECL, Coordinador de Evaluación de Competencias Laborales	Sub Dirección de Evaluación de Competencias Laborales	
50	Custodiar y archivar los expedientes de evaluación de Competencias Laborales completos según los lineamientos del Protocolo de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales vigente.	Sub Dirección de Registros Académicos, Grados, Títulos y Certificaciones	Sub Dirección de Registros Académicos, Grados, Títulos y Certificaciones	




LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN LA AUTORIZACIÓN DE LA OFICINA DE PLANIFICACION, PRESUPUESTO Y DESARROLLO DEL CENFOTUR, SE CONSIDERA UN DOCUMENTO NO CONTROLADO

3. OBSERVACIONES

- El candidato debe ser mayor de edad, contar con documento de identificación (DNI, carne de extranjería, entre otros) y tener una experiencia mínima de seis (6) meses para el estándar de competencia laboral/unidad(es) de competencia de un perfil ocupacional con nivel de competencia 1 y un (01) año de experiencia para el estándar de competencia laboral/unidad(es) de competencia de un perfil ocupacional con nivel de competencia 2 en adelante, y normas de competencia. No es un prerrequisito que el candidato cuente con formación educativa relacionada al perfil ocupacional.
- La evaluación, en situación simulada o situación real de trabajo, se encuentra previamente definida por las partes en el convenio o contrato.
- El responsable de la etapa de Focalización y Registro de Evaluación de Competencias Laborales debe solicitar la Carta de Aceptación de la Empresa / Institución, adjuntando la lista de candidatos, debidamente suscrita por su representante antes del inicio de la etapa de evaluación. Esta condición sólo aplica en situación real de trabajo.
- El Supervisor o quien corresponda debe realizar el llenado de la Base de Datos de Beneficiarios Evaluados (FO-DEE-015), la cual se remite al Analista Estadístico.
- El Supervisor o quien corresponda debe realizar la supervisión de al menos (02) establecimientos por semana en cada Región/Ciudad perteneciente a un determinado convenio/contrato, para verificar el correcto desarrollo del proceso de Focalización y Registro haciendo uso del Checklist de Supervisión de Focalización y Registro (FO-DEE-009), cuando la meta de registro sea mayor a 20 beneficiarios.
- El Coordinador Regional o quien corresponda debe realizar la supervisión de al menos 5% del total de evaluaciones asignadas por evaluador por perfil ocupacional, Estándar de Competencias y Normas de Competencias perteneciente a un determinado convenio/contrato, para verificar el correcto desarrollo del proceso de Evaluación haciendo uso del Checklist de Supervisión de Evaluación (FO-DEE-010).
- El Subdirector de Evaluación de Competencias Laborales debe enviar la Encuesta de Satisfacción del Usuario (FO-DEE-013) a los usuarios por cada convenio/contrato, al finalizar la etapa de liquidación y debe tabular las encuestas de satisfacción utilizando el Tablero de Control del SGC, en un plazo máximo de 15 días hábiles de enviadas las encuestas; las mismas que se harán de conocimiento al equipo técnico.

<p>Elaborado por:</p>	<p align="center">Sub Directora de Evaluación de Competencias Laborales</p> <p align="center">  Firmado digitalmente por URIBE MOSTACERO Paola Giovanna FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 13.10.2023 10:43:59 -05:00 EN SEÑAL DE CONFORMIDAD </p> <p align="center">Director de Extensión Educativa</p> <p align="center">  Firmado digitalmente por QUIJSPE FUERTES Damian Orlando FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 13.10.2023 11:43:13 -05:00 EN SEÑAL DE CONFORMIDAD </p> <p align="center">Directora de Gestión Académica</p> <p align="center">  Firmado digitalmente por ALBARRAN QUIROS Elva Dorina FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 12.10.2023 17:45:26 -05:00 EN SEÑAL DE CONFORMIDAD </p>	<p>Revisado por:</p>	<p align="center">Jefe de Unidad de Planeamiento y Desarrollo</p> <p align="center">  Firmado digitalmente por ZURITA SANCHEZ Tania Mabel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 13.10.2023 12:39:30 -05:00 EN SEÑAL DE CONFORMIDAD </p>	<p>Aprobado:</p>	<p align="center">Jefatura</p> <p align="center">  Firmado digitalmente por SEMINARIO MARON Graciela Margarita María FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 15.11.2023 13:06:06 -05:00 EN SEÑAL DE CONFORMIDAD </p> <p align="center">  Firmado digitalmente por MASIAS ASTENGO Javier Miguel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 10.07.2024 11:43:47 -05:00 SOY EL AUTOR DEL DOCUMENTO </p>
-----------------------	---	----------------------	--	------------------	--

CONTROL DE CAMBIOS		
N° de versión	Sección del procedimiento	Modificaciones

	FICHA DE PROCEDIMIENTO			Código: FO-OPPD-030
				Versión: 01
				Fecha: 11/09/2023
				Pág. 1 de 11
Nombre del Procedimiento:	Gestión del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas en las empresas prestadoras de servicios turísticos.			Código: M01.02 Versión: 01
Código de Proceso:	M01	Proceso relacionado:	Competitividad y Productividad laboral	
Dueño del Proceso:	Director(a) de Extensión Educativa			
Objetivo del Procedimiento:	Contribuir al desarrollo de buenas prácticas de gestión en las empresas prestadoras de servicios turísticos en los rubros de hospedaje, restaurantes y agencias de viajes, en el marco del Plan Nacional de Calidad Turística del Perú – CALTUR, a través de la evaluación de las mismas, para efectos de informar al MINCETUR, quien otorga el reconocimiento correspondiente.			
Alcance del Procedimiento:	Dirección de Extensión Educativa y sus respectivas subdirecciones.			
Base Normativa:	<ul style="list-style-type: none"> Decreto Ley N° 22155, Ley Orgánica del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR, modificada por Decreto Legislativo N° 578. Texto Integrado del Reglamento de Organizaciones y Funciones del CENFOTUR, aprobado por Resolución de Jefatura N° 001-2023-CENFOTUR. Resolución Ministerial N° 073-2011-MINCETUR/DM, Plan Nacional de Calidad Turística del Perú CALTUR Programa Presupuestal 127 Mejora de la Competitividad de los destinos turísticos del Perú Resolución Ministerial N° 465-2017-MINCETUR/DM, que aprueba el Plan Nacional de Calidad Turística CALTUR 2017-2025 			
Siglas y Definiciones:	<ul style="list-style-type: none"> DEE: Dirección de Extensión Educativa SDPFC: Subdirección de Programas de Formación Continua EIEPP: Especialista de Intervenciones Especializadas de Programas y Proyectos 			
Fuente	Requisitos	Producto	Persona que recibe el producto	
<ul style="list-style-type: none"> Base de datos del MINCETUR (www.calidadturistica.pe) 	<ul style="list-style-type: none"> Empresas formales con RUC activo y habido, con licencia de funcionamiento e inscritas en el DIRCETUR/GERCETUR. 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Sensibilización y Diagnóstico, Asistencia Técnica y Evaluación a empresas prestadoras de servicios turísticos 	<ul style="list-style-type: none"> Empresas prestadoras de servicios turísticos 	

1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°	Descripción de la actividad	RESPONSABLE		Documentos que se generen
		Rol Del responsable	Unidad de organización	
	PLANIFICACIÓN			
01	Se inicia con el análisis de la de la ejecución del año anterior y de la base de datos de empresas registradas en el año de acuerdo a las coordinaciones realizadas con el MINCETUR y presupuesto asignado (PP 127).	Especialista	SDPFC	Base de datos
02	En base a la matriz histórica de empresas evaluadas se selecciona a las empresas que no obtuvieron el 100% en cumplimiento de la cartilla en los niveles 1 y 2 (Según criterio definido por DEE y MINCETUR), con la finalidad de brindarles la fase de Asistencia Técnica y Monitoreo.	Especialista y Técnico en supervisión y sistematización de procesos.	SDPFC	
03	Elaborar el costeo anual de intervenciones y proyección de metas	Especialista	SDPFC	Informe de meta anual y presupuesto
04	Revisar y presentar la meta de intervenciones y costeo anual de actividades	Subdirector(a) SDPEF	SDPFC	
05	Revisar y remitir a la jefatura institucional para su aprobación	Director(a)	DEE	
06	Aprobar meta anual	Jefa del CENFOTUR	Jefatura	
07	Una vez aprobada la meta anual y el presupuesto se seleccionan las empresas nuevas a intervenir hasta completar la meta establecida (Según criterio definido por DEE y MINCETUR). A dichas empresas se intervendrá desde la fase de Sensibilización y Diagnóstico.	Especialista y Equipo Técnico	SDPFC	Base de datos de empresas a intervenir
08	<p>Verificar y /o actualizar los instrumentos y herramientas del SABP en coordinación con Mincetur:</p> <p>Cartilla de verificación:</p> <p>a. Fase de Sensibilización y Diagnóstico:</p> <p>Cartilla de Trabajo para Establecimientos de Hospedaje - Diagnóstico (FO-DEE-032)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Restaurantes y Servicios Afines - Diagnóstico (FO-DEE-033)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Agencias de Viajes y Turismo - Diagnóstico (FO-DEE-034)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Agencias de Viajes y Turismo - Servicio de Trekking - Diagnóstico (FO-DEE-035)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Agencias de Viajes y Turismo - Servicio de Avistamiento de Aves - Diagnóstico (FO-DEE-036)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Agencias de Viajes y Turismo - Servicio de Avistamiento de Fauna Marina - Diagnóstico (FO-DEE-037)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Segmento de Turismo de Aventura - Diagnóstico (FO-DEE-038)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Empresas de Transporte Turístico Terrestre - Diagnóstico (FO-DEE-039)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Empresas de Transporte Turístico Acuático - Diagnóstico (FO-DEE-040)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Unidades Productivas - Diagnóstico (FO-DEE-041)</p> <p>b. Fase de Asistencia Técnica y Monitoreo</p> <p>Cartilla de Trabajo para Establecimientos de Hospedaje - Asistencia Técnica (FO-DEE-042)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Restaurantes y Servicios Afines - Asistencia Técnica (FO-DEE-043)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Agencias de Viajes y Turismo - Asistencia Técnica (FO-DEE-044)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Agencias de Viajes y Turismo - Servicio de Trekking - Asistencia Técnica (FO-DEE-045)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Agencias de Viajes y Turismo - Servicio de Avistamiento de Aves - Asistencia Técnica (FO-DEE-046)</p>	Especialista y Equipo Técnico	SDPFC	<ul style="list-style-type: none"> - Cartilla de verificación según rubro - Guía metodológica - PPT de sensibilización - Formato de informe y cronograma - Acta de visita, conformidad y compromiso - Matriz de Empresas - Fichas de Participantes - Ficha de Empresas

<p>Cartilla de Trabajo para Segmento de Avistamiento de Fauna Marina - Asistencia Técnica (FO-DEE-047)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Segmento de Turismo de Aventura - Asistencia Técnica (FO-DEE-048)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Empresas de Transporte Turístico Terrestre - Asistencia Técnica (FO-DEE-049)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Empresas de Transporte Turístico Acuático - Asistencia Técnica (FO-DEE-050)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Unidades Productivas - Asistencia Técnica (FO-DEE-051)</p> <p>C. Fase de evaluación:</p> <p>Cartilla de Trabajo para Establecimientos de Hospedaje - Evaluación (FO-DEE-052)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Restaurantes y Servicios Afines - Evaluación (FO-DEE-053)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Agencias de Viajes y Turismo - Evaluación (FO-DEE-054)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Agencias de Viajes y Turismo - Servicio de Trekking - Evaluación (FO-DEE-055)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Agencias de Viajes y Turismo - Servicio de Trekking - Evaluación de Campo (FO-DEE-056)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Agencias de Viajes y Turismo - Servicio de Avistamiento de Aves (FO-DEE-057)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Agencias de Viajes y Turismo - Servicio de Avistamiento de Aves - Evaluación de Campo (FO-DEE-058)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Agencias de Viajes y Turismo - Servicio de Avistamiento de Fauna Marina - Evaluación (FO-DEE-059)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Segmento de Turismo de Aventura - Evaluación (FO-DEE-060)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Empresas de Transporte Turístico Terrestre - Evaluación (FO-DEE-061)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Empresas de Transporte Turístico Acuático - Evaluación (FO-DEE-062)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Unidades Productivas - Evaluación (FO-DEE-063)</p> <p>Guías metodológicas:</p> <p>Guía Metodológica para el Facilitador del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas para Establecimientos de Hospedaje (GU - M01.02 - 001)</p> <p>Guía Metodológica para el Facilitador del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas para Restaurantes y Servicios Afines (GU - M01.02 - 002)</p> <p>Guía Metodológica para el Facilitador del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas para Agencia de Viajes (GU - M01.02 - 003)</p> <p>Guía Metodológica para el Facilitador del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas para el Segmento de Trekking (GU - M01.02 - 004)</p> <p>Guía Metodológica para el Facilitador del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas para el Segmento de Trekking - Evaluación De Campo (GU - M01.02 - 011)</p> <p>Guía Metodológica para el Facilitador del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas para el Segmento de Avistamiento de Aves (GU - M01.02 - 005)</p> <p>Guía Metodológica para el Facilitador del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas para Segmento de Avistamiento De Aves – Evaluación De Campo (GU - M01.02 - 012)</p> <p>Guía Metodológica para el Facilitador del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas para el Segmento de Avistamiento de Fauna Marina (GU - M01.02 - 006)</p> <p>Guía Metodológica para el Facilitador del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas para el Segmento de Turismo de Aventura (GU - M01.02 - 007)</p> <p>Guía Metodológica para el Facilitador del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas Transporte Turístico Terrestre (GU - M01.02 - 008)</p> <p>Guía Metodológica para el Facilitador del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas Transporte Turístico Acuático (GU - M01.02 - 009)</p>			
---	--	--	--

	<p>Guía Metodológica para el Facilitador del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas Unidades Productivas (GU - M01.02 – 010)</p> <p>Presentaciones:</p> <p>Presentación de Sensibilización del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas para Establecimientos de Hospedaje</p> <p>Presentación de Inducción al Facilitador del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas para Establecimientos de Hospedaje</p> <p>Presentación de Sensibilización del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas para Agencia de Viajes</p> <p>Presentación de Inducción al Facilitador del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas para Agencia de Viajes</p> <p>Presentación de Sensibilización del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas para Restaurantes y Servicios Afines</p> <p>Presentación de Inducción al Facilitador del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas para Restaurantes y Servicios Afines</p> <p>Presentación de Sensibilización del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas para el Segmento de Avistamiento De Aves</p> <p>Presentación de Sensibilización del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas para el Segmento de Trekking</p> <p>Presentación de Sensibilización del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas para el Segmento de Avistamiento de Fauna Marina</p> <p>Presentación de Sensibilización del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas Segmento de Turismo de Aventura</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cronograma para fases 1 y 3 (FO-DEE-064)</p> <p>Cronograma de Visitas - Fase 2 (FO-DEE-065)</p> <p>Acta de Visita - Fase Diagnóstico / Evaluación (FO-DEE-066)</p> <p>Acta de Visita - Fase Asistencia Técnica y Monitoreo (FO-DEE-067)</p> <p>Acta de Conformidad - Fase de Diagnóstico / Evaluación (FO-DEE-068)</p> <p>Acta de Monitoreo (FO-DEE-069)</p> <p>Acta de Compromiso – 2 Fases (FO-DEE-070)</p> <p>Acta de Compromiso – 3 Fases (FO-DEE-071)</p> <p>Matriz de Intervención del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas - SABP Segmentos - CULTUR (FO-DEE-072)</p> <p>Matriz de Intervención del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas - SABP - Gestión - CULTUR (AT Y MONITOREO) - (FO-DEE-073)</p> <p>Matriz de Intervención del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas - SABP Gestión - CULTUR (Diagnóstico / Evaluación) - (FO-DEE-074)</p> <p>Ficha de Registro de la Empresa - SABP CULTUR - (FO-DEE-075)</p> <p>Ficha de Registro de la Empresa - SABP CULTUR - Segmento - (FO-DEE-076)</p> <p>Ficha de Registro del Participante - SABP CULTUR - (FO-DEE-077)</p> <p>Ficha de Registro del Participante - SABP Segmentos - CULTUR - (FO-DEE-078)</p> <p>Ficha de Supervisión de la Intervención - Presencial - (FO-DEE-079)</p> <p>Programación y Costeo de las Intervenciones del mes - SABP - (FO-DEE-080)</p>			
09	Coordinar la aprobación y/o las modificaciones de los instrumentos y herramientas del SABP con el MINCETUR para su aplicación durante las intervenciones.	Especialista	SDPFC	
10	Realizar la presentación del SABP a las DIRCETUR/GERCETUR a nivel nacional en reunión coordinada con MINCETUR.	Subdirectora / Director (a)	SDPFC / DEE	
11	Elaborar mensualmente la Programación y Costeo de las Intervenciones del mes - SABP - (FO-DEE-080)	Especialista y Subdirectora	SDPFC	Programación de actividades





12	Gestionar la contratación de los facilitadores. PROCESO: S01.02 Gestión de adquisiciones de bienes, servicios y obras	Especialista y Subdirectora	SDPFC	Presupuesto mensual
13	Realizar mensualmente la inducción a los facilitadores y envío de credenciales. La Inducción se realiza durante cualquiera de las tres fases (Sensibilización, Asistencia Técnica o Evaluación)	Especialista y Equipo Técnico	SDPFC	Acta de Inducción Presentación en diapositivas
14	Enviar por correo electrónico los datos de las empresas a intervenir, herramientas e instrumentos a los facilitadores.	Especialista / Equipo técnico	SDPFC	
15	Coordinar con las empresas y realizar visitas. Se remite cronograma de visita al equipo técnico antes del viaje. Cronograma para fases 1 y 3 (FO-DEE-064) Cronograma de Visitas - Fase 2 (FO-DEE-065)	Profesional del servicio	SDPFC	
16	Verificar que las empresas designadas estén inscritas en la DIRCETUR/GERCETUR y confirmar las visitas con las empresas para las fases de intervención que les corresponde. Empresa requiere Sensibilización: Ir a la actividad 17 Empresa requiere Asistencia técnica: Ir a la actividad 21	Profesional del servicio	SDPFC	
FASE 1 SENSIBILIZACIÓN Y DIAGNÓSTICO				
17	Visitar las empresas que les corresponde la fase 1. Se realiza reunión de Sensibilización y se elabora el diagnóstico. En caso la empresa no desee ser intervenida se aplica el acta de visita y se elabora el reporte correspondiente.	Profesional del servicio	SDPFC	
18	Recibir y revisar los formatos y documentos asociados a la fase de sensibilización y diagnóstico.	Especialista y Equipo Técnico	SDPFC	
19	Presentar el informe de las actividades realizadas durante la fase de sensibilización y diagnóstico en la región asignada, mediante mesa de partes.	Profesional del servicio	SDPFC	informe de las actividades realizadas
20	¿Hay observaciones? SI: Remitir observaciones NO: Ir a la actividad 22	Especialista y Equipo Técnico	SDPFC	
21	Subsanar las observaciones y remitir el informe, mediante mesa de partes.	Profesional del servicio	SDPFC	
22	Validar y emitir la conformidad del servicio considerando la rebaja y aplicación de penalidades, de darse el caso.	Especialista Técnico en supervisión y sistematización de procesos. Subdirectora SDPFC Director (a)DEE	SDPFC / DEE	
FASE 2 ASISTENCIA TÉCNICA Y MONITOREO				
23	Realizar visitas de Asistencia Técnica y elaborar documentos asociados. Se ejecutan 3 visitas de monitoreo.	Profesional del servicio y Equipo Técnico	SDPFC	
24	Recibir y revisar los formatos y documentos asociados a la fase de asistencia técnica y monitoreo	Especialista y Equipo Técnico	SDPFC	

25	Elaborar el Informe y adjuntar los documentos asociados a la fase de asistencia técnica. Envía vía correo electrónico al equipo técnico con la información trasladada a un archivo Excel, para revisión.	Profesional del servicio	SDPFC	Informe, cartillas y matrices
26	Recibir y revisar los formatos y documentos asociados a la fase de asistencia técnica y monitoreo	Especialista y Equipo Técnico	SDPFC	
27	Presentar informe mediante mesa de partes.	Profesional del servicio	SDPFC	
28	Revisar el informe, las cartillas y las matrices. ¿Es conforme? SI: Pasa a la actividad 32 NO: Pasa a la actividad 29	Especialista y Equipo Técnico	SDPFC	
29	Remitir observaciones.	Especialista y Equipo Técnico	SDPFC	
30	Subsanar las observaciones y remitir el informe, las cartillas y la matriz por mesa de partes.	Profesional del servicio	SDPFC	
31	Validar los informes, cartillas y matriz.	Especialista / Subdirectora	SDPFC	Informe mensual
32	Validar y emitir la conformidad del servicio considerando la rebaja y aplicación de penalidades, de darse el caso.	Especialista Técnico en supervisión y sistematización de procesos. Subdirectora SDPFC Director (a)DEE	SDPFC/DEE	
FASE 3 EVALUACIÓN				
33	Identificar el listado de empresas que les corresponde: Matriz de Intervención del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas - SABP Segmentos - CALTUR (FO-DEE-072) Matriz de Intervención del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas - SABP Gestión - CALTUR (Diagnóstico / Evaluación) - (FO-DEE-074)	Especialista y Equipo Técnico	SDPFC	
34	Coordinar con las empresas y realizar visitas. Se remite cronograma de visita al equipo técnico antes del viaje: Cronograma para fases 1 y 3 (FO-DEE-064) Cronograma de Visitas - Fase 2 (FO-DEE-065)	Profesional del servicio		
35	Realizar una visita de Evaluación y aplicar los documentos asociados a la fase de evaluación: Cartilla de Trabajo para Establecimientos de Hospedaje - Evaluación (FO-DEE-052) Cartilla de Trabajo para Restaurantes y Servicios Afines - Evaluación (FO-DEE-053) Cartilla de Trabajo para Agencias de Viajes y Turismo - Evaluación (FO-DEE-054) Cartilla de Trabajo para Agencias de Viajes y Turismo - Servicio de Trekking - Evaluación (FO-DEE-055) Cartilla de Trabajo para Agencias de Viajes y Turismo - Servicio de Trekking - Evaluación de Campo (FO-DEE-056) Cartilla de Trabajo para Agencias de Viajes y Turismo - Servicio de Avistamiento de Aves (FO-DEE-057) Cartilla de Trabajo para Agencias de Viajes y Turismo - Servicio de Avistamiento de Aves - Evaluación de Campo (FO-DEE-058)	Profesional del servicio	SDPFC	


	<p>Cartilla de Trabajo para Agencias de Viajes y Turismo - Servicio de Avistamiento de Fauna Marina - Evaluación (FO-DEE-059)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Segmento de Turismo de Aventura - Evaluación (FO-DEE-060)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Empresas de Transporte Turístico Terrestre - Evaluación (FO-DEE-061)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Empresas de Transporte Turístico Acuático - Evaluación (FO-DEE-062)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Unidades Productivas - Evaluación (FO-DEE-063)</p> <p>Ficha de Registro de la Empresa - SABP CULTUR - (FO-DEE-075)</p> <p>Ficha de Registro de la Empresa - SABP CULTUR - Segmento - (FO-DEE-076)</p> <p>Ficha de Registro del Participante - SABP CULTUR - (FO-DEE-077)</p> <p>Ficha de Registro del Participante - SABP Segmentos - CULTUR - (FO-DEE-078)</p>			
36	<p>Elaborar Informe y adjuntar las cartillas (Actividad N° 35).</p> <p>A partir de la información contenida en las Cartillas, se traslada a:</p> <p>Matriz de Intervención del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas - SABP Segmentos - CULTUR (FO-DEE-072)</p> <p>Matriz de Intervención del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas - SABP - Gestión - CULTUR (AT Y MONITOREO) - (FO-DEE-073)</p> <p>Matriz de Intervención del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas - SABP Gestión - CULTUR (Diagnóstico / Evaluación) - (FO-DEE-074)</p>	Profesional del servicio	SDPFC	Informe, Cartillas y matrices
37	Presentar el informe a mesa de partes.	Profesional del servicio	SDPFC	
38	<p>Revisar el informe, las cartillas y las matrices.</p> <p>¿Es conforme?</p> <p>SI: Pasa a la actividad 42</p> <p>NO: Pasa a la actividad 39</p>	Especialista y Equipo Técnico	SDPFC	
39	Remitir observaciones.	Especialista y Equipo Técnico	SDPFC	
40	Subsanar las observaciones y remitir el informe, las cartillas y la matriz por mesa de partes.	Profesional del servicio	SDPFC	
41	<p>Validar los informes, cartillas y matriz</p> <p>Cartilla de Trabajo para Establecimientos de Hospedaje - Evaluación (FO-DEE-052)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Restaurantes y Servicios Afines - Evaluación (FO-DEE-053)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Agencias de Viajes y Turismo - Evaluación (FO-DEE-054)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Agencias de Viajes y Turismo - Servicio de Trekking - Evaluación (FO-DEE-055)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Agencias de Viajes y Turismo - Servicio de Trekking - Evaluación de Campo (FO-DEE-056)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Agencias de Viajes y Turismo - Servicio de Avistamiento de Aves (FO-DEE-057)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Agencias de Viajes y Turismo - Servicio de Avistamiento de Aves - Evaluación de Campo (FO-DEE-058)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Agencias de Viajes y Turismo - Servicio de Avistamiento de Fauna Marina - Evaluación (FO-DEE-059)</p> <p>Cartilla de Trabajo para Segmento de Turismo de Aventura - Evaluación (FO-DEE-060)</p>	Especialista	SDPFC	

	Cartilla de Trabajo para Empresas de Transporte Turístico Terrestre - Evaluación (FO-DEE-061) Cartilla de Trabajo para Empresas de Transporte Turístico Acuático - Evaluación (FO-DEE-062) Cartilla de Trabajo para Unidades Productivas - Evaluación (FO-DEE-063) Matriz de Intervención del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas - SABP Segmentos - CULTUR (FO-DEE-072) Matriz de Intervención del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas - SABP - Gestión - CULTUR (AT Y MONITOREO) - (FO-DEE-073) Matriz de Intervención del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas - SABP Gestión - CULTUR (Diagnóstico / Evaluación) - (FO-DEE-074) Ficha de Registro de la Empresa - SABP CULTUR - (FO-DEE-075) Ficha de Registro de la Empresa - SABP CULTUR - Segmento - (FO-DEE-076) Ficha de Registro del Participante - SABP CULTUR - (FO-DEE-077) Ficha de Registro del Participante - SABP Segmentos - CULTUR - (FO-DEE-078)			
42	Validar y emitir la conformidad del servicio considerando la rebaja y aplicación de penalidades, de darse el caso.	Especialista Técnico en supervisión y sistematización de procesos. Subdirectora SDPFC Director (a)DEE	SDPFC/DEE	
	SISTEMATIZACIÓN			
43	Consolidar la información de las intervenciones ejecutadas en el marco del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas, a través de los registros: <ul style="list-style-type: none"> - Ficha de registro de empresa - Ficha de registro de participante - Matriz de intervención 	Técnico en supervisión y sistematización de proyectos	SDPFC	Matriz de empresas intervenidas
44	Procesar la información y obtiene los siguientes indicadores: <ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de establecimientos aptos para recibir reconocimiento CULTUR 2. Nivel de interés en participar de las empresas 3. Regiones con mayor o menor índice de empresas reconocimiento 	Técnico en supervisión y sistematización de proyectos	SDPFC	
45	De acuerdo a los resultados de las actividades anteriores, se obtiene la siguiente información: Empresas con reconocimiento y nivel alcanzado por región de intervención Empresas sin reconocimiento por región de intervención Empresas que desistieron de participar en el programa	Técnico en supervisión y sistematización de proyectos	SDPFC	
	SUPERVISIÓN			
46	Designar las regiones a supervisar y al equipo que se encargará de la supervisión	SDPFC	DEE	
47	Comunicar mediante correo electrónico la programación de supervisión y proveer los instrumentos a aplicar.	Técnico en supervisión y sistematización de proyectos	SPFC	
48	Una vez se encuentra en la región designada, supervisar las actividades de forma inopinada, mediante la aplicación de:	Equipo técnico	SPPFC	

1. Ficha de Supervisión de la Intervención - Presencial - (FO-DEE-079)				
49	A su retorno enviar las fichas de supervisión para su sistematización en un plazo no mayor a 48 horas.	Equipo técnico	SDPFC	
50	Monitorear aleatoriamente la ejecución de las intervenciones en regiones a través de comunicación con los empresarios para garantizar que se cumpla con las actividades de acuerdo a la programación enviada por el facilitador.	Monitor	SDPFC	Matriz de monitoreo
51	Elaborar un informe anual sobre los resultados de la ejecución a la Sub Dirección de Programas de Formación Continua para su revisión	Especialista	SDPFC	
52	Remitir el informe anual a la Dirección de Extensión Educativa para conocimiento de los resultados alcanzados	SDPFC	DEE	
53	Revisar el informe de la ejecución anual y lo envía a Jefatura para reportar a Mincetur los resultados obtenidos	Director(a)	DEE	
54	Tomar conocimiento y remitir al MINCETUR FIN	Jefa del CENFOTUR	Jefatura	

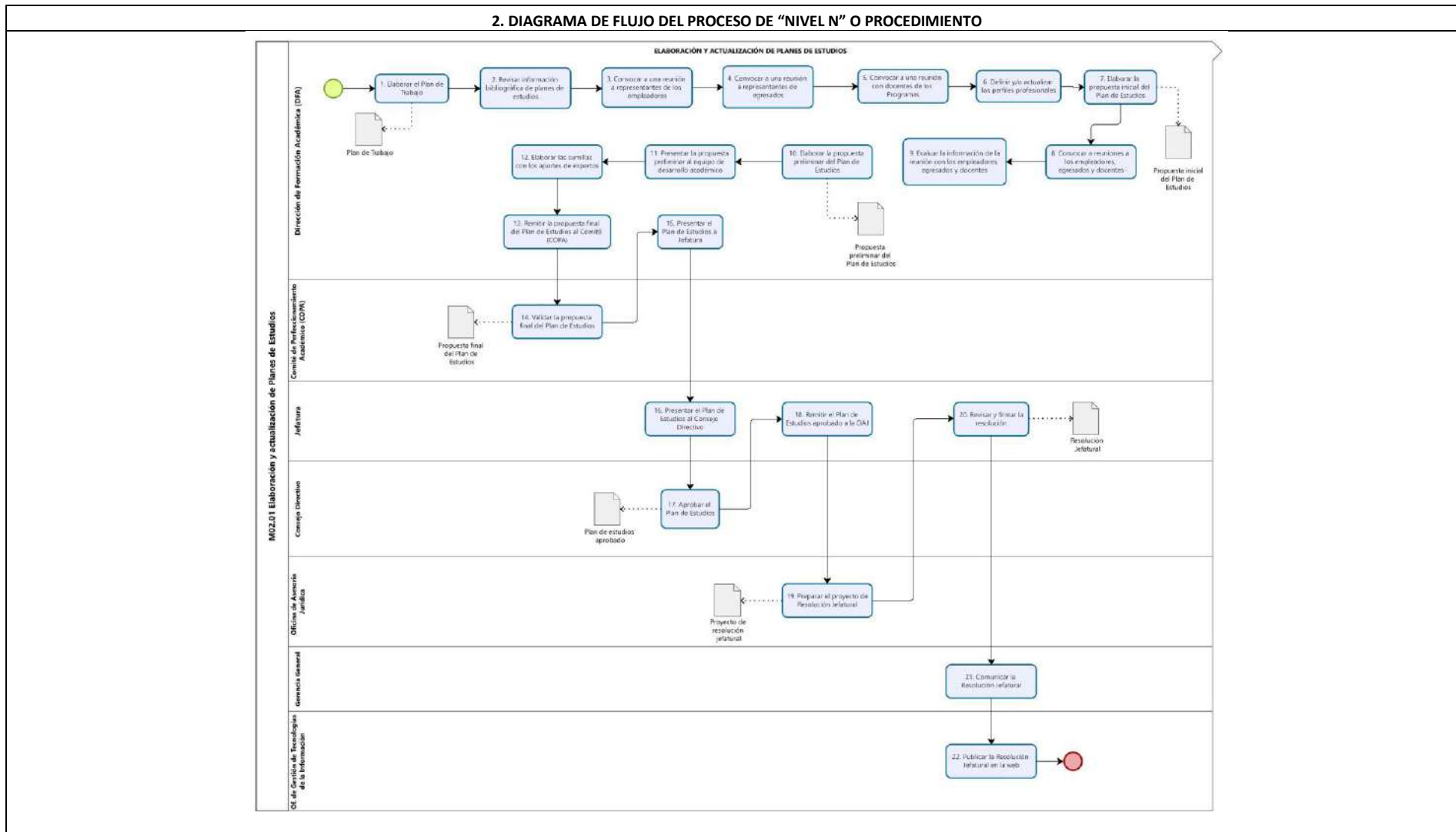
3. OBSERVACIONES					
<ul style="list-style-type: none"> La Supervisión es transversal al Proceso y se realiza por un Equipo asignado por la DEE 					
Elaborado por:	Sub Directora de Programas de Formación Continua  <small>Firmado digitalmente por NIETO TOULLIER Lidia Isabel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 11.07.2024 11:11:57 -05:00</small> EN SEÑAL DE CONFORMIDAD	Revisado por:	Jefe de Unidad de Planeamiento y Desarrollo  <small>Firmado digitalmente por ALVA MUNOZ Mijail Ernesto FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 11.07.2024 11:51:28 -05:00</small> SOY EL AUTOR DEL DOCUMENTO	Aprobado:	Directora de Extensión Educativa  <small>Firmado digitalmente por LOYOLA TAPIA Juana Yanira FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 11.07.2024 11:33:46 -05:00</small> EN SEÑAL DE CONFORMIDAD Gerente General  <small>Firmado digitalmente por MASIAS ASTENGO Javier Miguel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 11.07.2024 12:23:58 -05:00</small> SOY EL AUTOR DEL DOCUMENTO

CONTROL DE CAMBIOS		
N° de versión	Sección del procedimiento	Modificaciones

	FICHA DE PROCEDIMIENTO			Código: FO-OPPD-030
				Versión: 01
				Fecha: 11/09/2023
				Pág. 1 de 5
Nombre del Procedimiento:	Elaboración y actualización de Planes de Estudios			Código: PR-M02.01 Versión: 01
Código de Proceso:	M02.01	Proceso relacionado:	Elaboración y actualización de Planes de Estudios	
Dueño del Proceso:	Dirección de Formación Académica			
Objetivo del Procedimiento:	Diseñar y gestionar la actualización de los planes de estudios de los diferentes programas de estudio del nivel profesional técnico en función a las necesidades del Sector Turismo.			
Alcance del Procedimiento:	Dirección de Formación Académica y Subdirección de Programas de Estudios de Formación			
Base Normativa:	<ul style="list-style-type: none"> Decreto Ley N° 22155, Ley Orgánica del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR, modificada por Decreto Legislativo N° 578 y precisada por Decreto Legislativo N° 1451. Resolución Viceministerial N° 049-2022- MINEDU, “Lineamientos Académicos Generales para los Institutos de Educación Superior y las Escuelas de Educación Superior Tecnológica”. Resolución Viceministerial N° 103-2022- MINEDU Resolución de Jefatura N° 001-2023-CENFOTUR que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organizaciones y Funciones del CENFOTUR. Resolución Directoral N° 094-2021-CENFOTUR/DN que aprueba el Reglamento Académico de los Programas de Estudios del CENFOTUR. Resolución de Gerencia General N° 027-2023-GG/CENFOTUR que reconforma la Comisión de Perfeccionamiento Académico - COPA 			
Siglas y Definiciones:	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Estudios: Es la organización del conjunto de módulos formativos correspondientes a un programa de estudio que, ordenados y secuenciados, permiten alcanzar las competencias y capacidades previstas relacionadas al perfil del programa de nivel profesional técnico, que responden a la demanda laboral. COPA: Comité de Perfeccionamiento Académico del Centro de Formación en Turismo - CENFOTUR 			
Fuente	Requisitos	Producto	Persona que recibe el producto	
<ul style="list-style-type: none"> Docentes Egresados Empleadores del Sector MINEDU M03 Investigación e Innovación 	<ul style="list-style-type: none"> Plan curricular de años anteriores Necesidad de elaborar o actualizar un Plan de Estudios para satisfacer una demanda y estar acordes con las tendencias. Catálogo Nacional de la Oferta Formativa (CNOF) Investigaciones (identificación de brechas) 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Estudio aprobado mediante Resolución Jefatural 	<ul style="list-style-type: none"> Órganos de Línea Docentes Estudiantes Empresas dentro del Sector Turismo M02.02 Gestión de la Admisión M02.03 Administración de Registros Académicos y emisión de certificaciones M02-04 Gestión de la Enseñanza Aprendizaje M02.06 Gestión de grados académicos y titulación 	

1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°	Descripción de la actividad	RESPONSABLE		Documentos que se generen
		Rol Del responsable	Unidad de organización	
01	Elabora el Plan de Trabajo con el fin de organizar el proceso de elaboración o actualización del Plan(es) de Estudios de los Programas de Estudio de nivel profesional técnico. (Plan de trabajo que comprende: objetivos, estrategias, cronograma y responsables).	Director(a)	DFA	Plan de Trabajo
02	Revisan información bibliográfica de planes de estudios nacionales e internacionales, con el fin de contrastar las tendencias del sector turismo con las exigencias del mercado laboral.	Director(a) / SubDirector(a) de Programas de Estudios de Formación	DFA	
03	Convocan a una reunión (workshop) a representantes de los empleadores (mínimo 03), con el fin de recoger información relacionada al perfil de los egresados (competencias necesarias para insertarse en el mercado laboral); generando una lista de asistencia.	Director(a) / SubDirector(a) de Programas de Estudios de Formación	DFA	
04	Convocan a una reunión (workshop) a representantes de egresados (mínimo 03), con el fin de recoger información relacionada al perfil de los egresados (puesto actual, experiencia académica en el CENFOTUR), generando una lista de asistencia.	Director(a) / SubDirector(a) de Programas de Estudios de Formación	DFA	
05	Convocan a una reunión (workshop) con docentes de los Programas de Estudio de nivel profesional técnico (mínimo 03), con el fin de recoger información relacionada al perfil de los egresados (estructura, secuencia, duración y requisitos de las asignaturas), generando una lista de asistencia.	Director(a) / SubDirector(a) de Programas de Estudios de Formación	DFA	
06	Definen y/o actualizan los perfiles profesionales de los Programas de Estudio de nivel profesional técnico del CENFOTUR.	Director(a) / SubDirector(a) de Programas de Estudios de Formación	DFA	
07	Elaboran la propuesta inicial del Plan de Estudios por Programas de Estudio de nivel profesional técnico, con las asignaturas y/o cursos, según corresponda, y la presentan al Equipo de Desarrollo Académico.	Director(a) d/ SubDirector(a) de Programas de Estudios de Formación	DFA	Propuesta inicial del Plan de Estudios por Programas de Estudio de nivel profesional técnico
08	Convocan a reunión (workshop) a los empleadores, egresados y docentes, participantes en la primera etapa y les presentan la propuesta inicial del Plan de Estudios por Programas de Estudio de nivel profesional técnico ajustada.	Director(a) / SubDirector(a) de Programas de Estudios de Formación	DFA	
09	Evalúan la información de la reunión (workshop) con los empleadores, egresados, docentes y cualquier otra información que consideren pertinente.	Director(a) / SubDirector(a) de Programas de Estudios de Formación	DFA	
10	Elaboran la propuesta preliminar del Plan de Estudios por Programas de Estudio de nivel profesional técnico, con las asignaturas y/o cursos, según corresponda, y la remiten al Equipo Académico de los Centros Filiales, para su opinión.	Director(a) / SubDirector(a) de Programas de Estudios de Formación	DFA	Propuesta preliminar del Plan de Estudios por Programas de Estudio de nivel profesional técnico

11	Presentan la propuesta preliminar del Plan de Estudios por Programas de Estudio de nivel profesional técnico al Equipo de Desarrollo Académico, para su validación final.	Director(a) / SubDirector(a) de Programas de Estudios de Formación	DFA	
12	Elabora las sumillas con los aportes de expertos, en base al Plan de Estudios, en su versión final, de los Programas de Estudio de nivel profesional técnico del CENFOTUR.	Equipo de Desarrollo Académico	DFA	
13	Remiten la propuesta final del Plan de Estudios por Programas de Estudio de nivel profesional técnico al Comité de Perfeccionamiento Académico (COPA) para su revisión.	Director(a) / SubDirector(a) de Programas de Estudios de Formación	DFA	
14	Valida la propuesta final del Plan de Estudios por Programas de Estudio de nivel profesional técnico, de estar conforme, y la remite a la Dirección de Formación Académica. En caso de no estar conforme, presenta sus observaciones para su absolución.	Miembros de la COPA	COPA	Propuesta final del Plan de Estudios por Programas de Estudio de nivel profesional técnico, validado por la COPA
15	Presenta a Jefatura del CENFOTUR el Plan de Estudios por Programas de Estudio de nivel profesional técnico, validado por el Comité de Perfeccionamiento Académico (COPA).	Director(a)	DFA	
16	Presenta el Plan de Estudios por Programas de Estudio de nivel profesional técnico, al Consejo Directivo para su aprobación.	Jefe(a) del CENFOTUR	Jefatura	
17	Aprueba el Plan de Estudios por Programas de Estudio de nivel profesional técnico, de estar conforme. En caso de no estar conforme, presenta sus observaciones para su absolución.	Consejo Directivo	Consejo Directivo	Plan de Estudios por Programas de Estudio de nivel profesional técnico aprobado
18	Remite el Plan de Estudios por Programas de Estudio de nivel profesional técnico aprobado, a la Oficina de Asesoría Jurídica para la elaboración del proyecto de Resolución Jefatural.	Jefe(a) del CENFOTUR	Jefatura	
19	Prepara el proyecto de Resolución Jefatural.	Jefe(a) de la Oficina de Asesoría Jurídica	OAJ	
20	Revisa y, de estar conforme, firma la resolución de aprobación del Plan de Estudios por Programas de Estudio de nivel profesional técnico.	Jefe(a) del CENFOTUR	Jefatura	Resolución Jefatural que aprueba el Plan de Estudios por Programas de Estudio
21	Comunica la Resolución Jefatural a cada Dirección y Jefatura involucradas para que se implementen las acciones correspondientes.	Gerencia General	GG	
22	Publica la Resolución Jefatural en la página web institucional.	Responsable de Portal de Transparencia	OGTI	




3. OBSERVACIONES

El Equipo de Desarrollo Académico de la Dirección de Formación Académica, está conformado por el Director de Formación Académica, el Subdirector de Programas de Estudios de Formación, los Coordinadores Académicos.

El Equipo Académico de los Centros filiales, está conformado por el Jefe del Centro Filial, Responsable Académico, quienes realizan propuestas, sugerencias y/o recomendaciones sobre los planes de estudio de las carreras profesionales y/o técnicas al Equipo de Desarrollo Académico.

Elaborado por:	Sub Directora de Programas de Estudios de Formación	Revisado por:	Jefe de Unidad de Planeamiento y Desarrollo	Aprobado:	Director de Formación Académica
	 Firmado digitalmente por APONTE FAJARDO Rocio Del Pilar FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 02.05.2024 12:37:01 -05:00 EN SEÑAL DE CONFORMIDAD		 Firmado digitalmente por ALVA MUNOZ Mijail Ernesto FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 25.04.2024 07:44:44 -05:00 SOY EL AUTOR DEL DOCUMENTO		 Firmado digitalmente por QUISPE FUERTES Damian Orlando FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 02.05.2024 13:09:09 -05:00 EN SEÑAL DE CONFORMIDAD
					Gerente General
					 Firmado digitalmente por MASIAS ASTENGO Javier Miguel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 10.07.2024 11:33:16 -05:00 SOY EL AUTOR DEL DOCUMENTO

CONTROL DE CAMBIOS		
N° de versión	Sección del procedimiento	Modificaciones

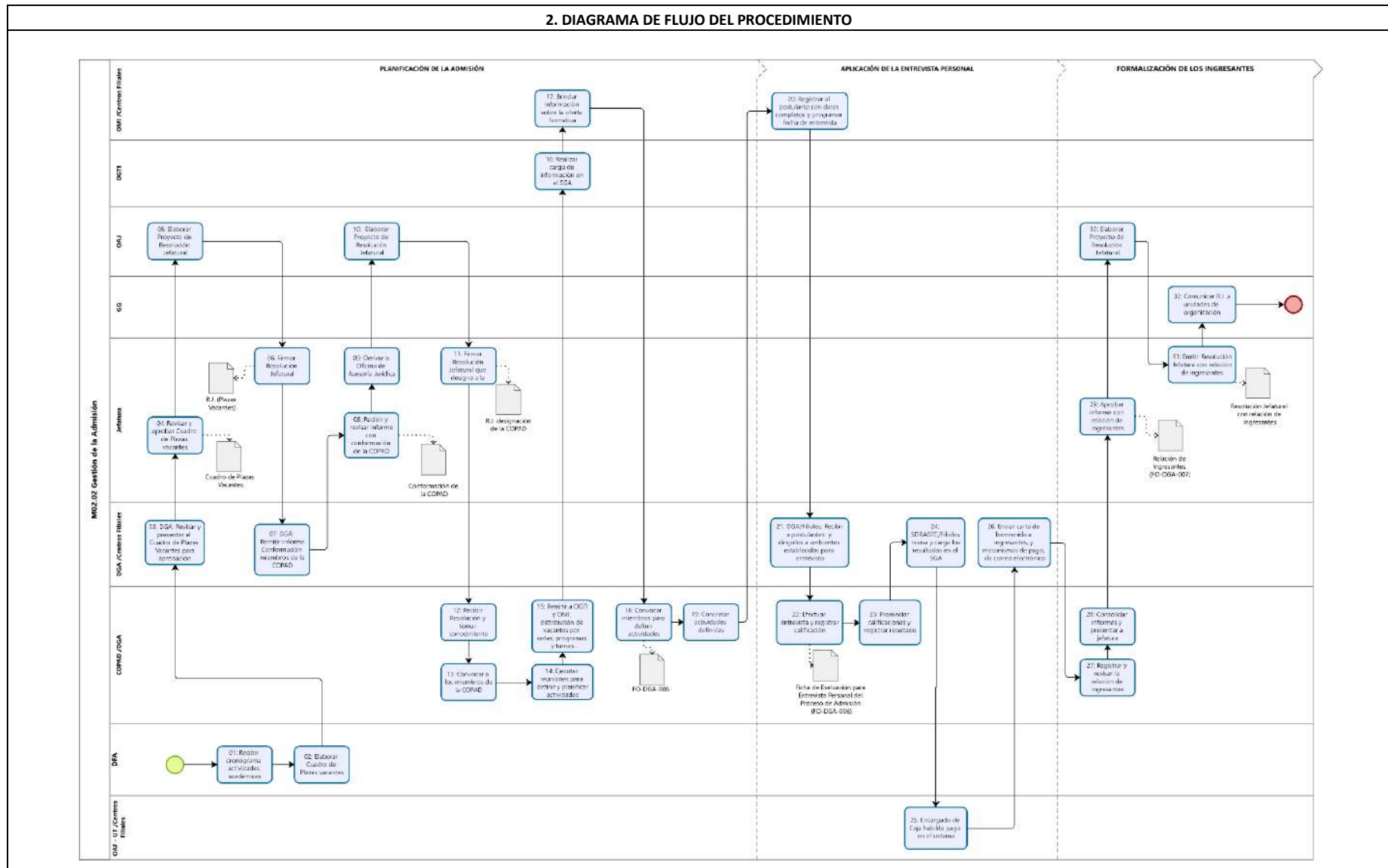
	<h2 style="margin: 0;">FICHA DE PROCEDIMIENTO</h2>			Código: FO-OPPD-030
				Versión: 01
				Fecha: 11/09/2023
				Pág. 1 de 6
Nombre del Procedimiento:	Gestión de la Admisión			Código: PR-M02.02
Código de Proceso:	M02.02	Proceso relacionado:	Gestión de la Admisión	Versión: 01
Dueño del Proceso:	Dirección de Gestión Académica			
Objetivo del Procedimiento:	Brindar a los interesados en los programas de estudios que ofrece CENFOTUR, un servicio de admisión eficiente que formalice su incorporación como alumnos regulares, y que a su vez cautele el logro de las metas y objetivos propuestos por el CENFOTUR			
Alcance del Procedimiento:	Órganos y unidades orgánicas que conforman la Comisión para el Proceso de Admisión del CENFOTUR (COPAD).			
Base Normativa:	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto Ley N° 22155, Ley Orgánica del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR, modificada por Decreto Legislativo N° 578. • Decreto Legislativo N° 1451, Decreto Legislativo que fortalece el funcionamiento de las entidades del gobierno nacional, del gobierno regional o del gobierno local, a través de precisiones de sus competencias, regulaciones y funciones. • Resolución Viceministerial N° 049-2022- MINEDU, “Lineamientos Académicos Generales para los Institutos de Educación Superior y las Escuelas de Educación Superior Tecnológica”. • Resolución de Jefatura N° 001-2023-CENFOTUR que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organizaciones y Funciones del CENFOTUR • Resolución Jefatural N° 094-2021-CENFOTUR/DN que aprueba el Reglamento Académico de los Programas de Estudios del CENFOTUR. • Resolución Jefatural N° 074-2022-CENFOTUR/DN Reglamento General de Admisión del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR. • Resolución de Jefatura del CENFOTUR, que aprueba el cronograma de actividades por cada año académico. 			
Siglas y Definiciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista Personal: Proceso mediante el cual se evalúa y selecciona a los postulantes a los Programas de Estudio de nivel profesional técnico del CENFOTUR, a través de la aplicación de instrumentos válidos y confiables. • Cartilla Informativa de los Programas de Estudios: Documento que brinda información sobre la oferta de programas del CENFOTUR. • Cartilla Informativa del Proceso de Admisión: Documento que brinda información acerca del cronograma de admisión y del proceso de selección. • COPAD: Comisión del Proceso de Admisión y tiene la función de planificar, organizar, administrar, controlar y dirigir el Proceso de Admisión, así como verificar la información brindada por los postulantes, de acuerdo al Reglamento de Admisión del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR. • DGA: Dirección de Gestión Académica • DFA: Dirección de Formación Académica • OMI: Oficina de Marketing Institucional • DEE: Dirección de Extensión Educativa • OGTI: Oficina de Gestión de Tecnologías de Información • UT: Unidad de Tesorería 			
Fuente	Requisitos	Producto	Persona que recibe el producto	
<ul style="list-style-type: none"> • M02.01 Elaboración y actualización de Planes de Estudio • M02.04 Gestión de la Enseñanza Aprendizaje 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Estudios • Cronograma Anual de Actividades Académicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Admisión 	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresantes • M02.03 Administración de Registros Académicos y emisión de certificaciones • M02.04 Gestión de la Enseñanza Aprendizaje 	
1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°	Descripción de la actividad	RESPONSABLE		Documentos que se generen

LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN LA AUTORIZACIÓN DE LA OFICINA DE PLANIFICACION, PRESUPUESTO Y DESARROLLO DEL CENFOTUR, SE CONSIDERA UN DOCUMENTO NO CONTROLADO

		Rol Del responsable	Unidad de organización	
	PLANIFICACIÓN DE LA ADMISIÓN			
01	INICIO Recibir Resolución Jefatural con el cronograma anual de actividades académicas.	Director de Formación Académica	DFA	
02	Definir el número de Plazas vacantes para los Programas de Estudio de nivel superior de acuerdo con la capacidad instalada y operativa en coordinación con los Centros Filiales y la Oficina de Marketing Institucional., y remite a DGA.	Director de Formación Académica	DFA	
03	Revisar y presentar el Cuadro de Plazas Vacantes a la Jefatura del CENFOTUR para su aprobación.	Director de Gestión Académica	DGA	
04	Revisar y aprobar, de estar conforme derivar a la Oficina de Asesoría Jurídica para elaboración de Proyecto de Resolución.	Jefa del CENFOTUR	Jefatura	Cuadro de Plazas Vacantes
05	Elaborar el Proyecto de Resolución Jefatural y remitir a la Jefatura Nacional para firmas.	Jefe de Oficina de Asesoría Jurídica	OAJ	
06	Firmar Resolución Jefatural que aprueba el número de Plazas vacantes para el proceso de admisión relacionados a las carreras técnicas disponiendo su comunicación y difusión	Jefa del CENFOTUR	Jefatura	Resolución Jefatural (Plazas Vacantes)
07	Remitir informe a la jefatura a fin de coordinar sobre la conformación de los miembros de la Comisión para el Proceso de Admisión – COPAD (sede central y centros filiales), según reglamento de Admisión vigente, a la Jefatura Nacional.	Director de Gestión Académica	Dirección de Gestión Académica	Informe
08	Recibir y revisar informe de la DGA, para conformación del COPAD.	Jefa del CENFOTUR	Jefatura	Conformación de la COPAD
09	Derivar la propuesta aprobada de conformación de COPAD a la Oficina de Asesoría Jurídica para elaborar el Proyecto de Resolución Jefatural.	Jefa del CENFOTUR	Jefatura	
10	Elaborar el proyecto de Resolución Jefatural y remitir a la Jefatura Nacional.	Jefe de Oficina de Asesoría Jurídica	Oficina de Asesoría Jurídica	
11	Firmar la Resolución Jefatural que designa a la Comisión del Proceso de Admisión. La Oficina de Gestión de Tecnologías de Información pública la Resolución Jefatural en el portal institucional de CENFOTUR.	Jefa del CENFOTUR	Jefatura	Resolución Jefatural de conformación de COPAD
12	Recibir Resolución Jefatural de conformación de COPAD y tomar conocimiento de la conformación de la Comisión para el Proceso de Admisión.	Presidente de COPAD / DGA	COPAD / DGA	
13	Convocar a los miembros de la COPAD.	Presidente de COPAD / DGA	COPAD / DGA	Correo electrónico
14	Ejecutar reuniones para definir y planificar actividades del Proceso de Admisión.	Miembros de la COPAD / DGA	COPAD / DGA	Acta de instalación
15	Remitir a la OGTI y a OMI, mediante informe, la planificación y distribución de vacantes por sedes, programas, turnos.	Presidente de COPAD / DGA	COPAD / DGA	
16	Realizar la carga de información en el SGA.	Especialista de OGTI	OGTI	


17	Brindar información sobre la oferta formativa de los programas de estudio de nivel profesional técnico a través de los diversos canales de comunicación. Realizar la inscripción de postulantes e informar a la DGA la lista final de postulantes inscritos.	Ejecutivo de Ventas o el que haga sus veces	OMI / Centros Filiales	
18	Convocar a los miembros de la COPAD a las reuniones para definir las siguientes actividades: Actualizar la Guía de Entrevista Personal Pautas Generales/ Selección de Evaluadores. Actualizar y aprobar, de ser el caso, la Ficha de Evaluación para Entrevista Personal del Proceso de Admisión (FO-DGA-006) en concordancia con los indicadores del perfil del postulante. Convocar a los evaluadores, de acuerdo con los criterios de selección establecidos en la Guía de Entrevista Personal Pautas Generales/ Selección de Evaluadores. Unificar criterios con los evaluadores para la aplicación de los instrumentos de la entrevista personal.	Presidente de la COPAD o DGA	COPAD / DGA	FO-DGA-006
19	Realizar reuniones para concretar las actividades definidas en el paso anterior.	Miembros de la COPAD / DGA	COPAD / DGA	
	APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA PERSONAL			
20	Registrar al postulante con los datos completos (FO-DGA-009 "Registro consolidado de postulantes Año..." - Sede Lima) y programar fecha de entrevista.	Ejecutivo de Ventas o el que haga sus veces	OMI / Centros Filiales	FO-DGA-009 "Registro consolidado de postulantes Año..." (Sede Lima)
21	Recibir a los postulantes para la entrevista personal y dirigirlos a los ambientes (físico o virtual) establecidos.	Personal designado por DGA / Centros Filiales	DGA / Centros Filiales	
22	Efectuar entrevista personal a los postulantes, en base a la Guía para Entrevista Personal. Al término de la entrevista, cada evaluador registra la calificación final en la Ficha de Evaluación para Entrevista Personal del Proceso de Admisión (FO-DGA-006)	Miembros de la COPAD, o a quien se delegue.	COPAD	Ficha de Evaluación para Entrevista Personal del Proceso de Admisión (FO-DGA-006)
23	Promediar las calificaciones, registrar el resultado de la entrevista personal en el Ficha de Evaluación para Entrevista Personal del Proceso de Admisión (FO-DGA-006).	Miembros de la COPAD o a quien se delegue.	COPAD	
24	Revisar y cargar los resultados finales de la entrevista personal del Proceso de Admisión en SGA y actualiza el formato FO-DGA-009 (Sede Lima) en los campos que le corresponde.	Subdirector de SDRAGTC	DGA / Centros Filiales	
25	Habilitar pagos en el sistema para los ingresantes (matrícula y 5 cuotas)	Encargado (a) de Caja	UT - OAF/ Centros Filiales	
26	Enviar carta de bienvenida a cada ingresante vía correo electrónico e indicar mediante un flyer los mecanismos de pago.	Subdirector de SDRAGTC	SDRAGTC / Centros Filiales	
	FORMALIZACIÓN DE LOS INGRESANTES			
27	Registrar los resultados y visar la Relación de Ingresantes y Orden de Mérito del Proceso de Admisión (FO- DGA-007)	Presidente de la COPAD	COPAD	.

28	Consolidar informes elaborados por SDRAGTC y Centros Filiales. Presentar informe final del Proceso de Admisión, con el registro de la Relación de Ingresantes y Orden de Mérito del Proceso de Admisión (FO- DGA-007), al Jefe(a) del CENFOTUR, solicitando la emisión de la Resolución.	Presidente de la COPAD o DGA	DGA	
29	Aprobar y derivar el informe, con el registro de la Relación de Ingresantes y Orden de Mérito del Proceso de Admisión (FO- DGA-007), al jefe(a) de la Oficina de Asesoría Jurídica para la elaboración del proyecto de resolución.	Jefe(a) del CENFOTUR	Jefatura	Relación de Ingresantes y Orden de Mérito del Proceso de Admisión (FO- DGA-007)
30	Elaborar el Proyecto de Resolución Jefatural y remitir a la Jefatura del CENFOTUR.	Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica	OAJ	
31	Emitir la Resolución Jefatural que contiene la Relación de Ingresantes por Orden de Mérito del Proceso de Admisión (FO- DGA-007).	Jefe(a) del CENFOTUR	Jefatura	Resolución Jefatural con Relación de Ingresantes para el periodo académico
32	Comunicar la Resolución Jefatural a cada Dirección y Jefatura involucradas para que se implementen las acciones correspondientes. FIN	Gerencia General	GG	



3. OBSERVACIONES

- La COPAD envía a la Oficina de Gestión de Tecnologías de la Información (OGTI) el cronograma del proceso de admisión para su publicación en la página web institucional.
- El control del acceso a las instalaciones de CENFOTUR debe cumplir con los protocolos de seguridad establecidos por la institución y es responsabilidad del personal de seguridad o quien haga sus veces.
- La Gerencia General a través del Especialista en Calidad debe supervisar cada proceso de admisión mediante la aplicación de la Lista de Verificación - Admisión (FO-DGA-003), de acuerdo con el Plan de Supervisión de Admisión (FO-DGA-004).
- El proceso de admisión se desarrolla en las fechas programadas de acuerdo con el Cronograma Anual de actividades Académicas para los Programas de Estudio de nivel profesional técnico aprobado por la Dirección Nacional
- Los grupos de evaluación del proceso de admisión, debe contar como mínimo con dos y como máximo con tres evaluadores.
- Para el caso de los potenciales clientes, los Ejecutivos de ventas o el que haga sus veces, son los encargados de registrar los datos del postulante requeridos para la matrícula en el sistema de gestión académica.
- Para el caso de los Centros Filiales, los responsables de las actividades del presente procedimiento, puede variar de acuerdo a los puestos establecidos y ejercidos.

Elaborado por:	Sub Directora de Registros Académicos, Grados, Títulos y Certificaciones	Revisado por:	Jefe de Unidad de Planeamiento y Desarrollo	Aprobado:	Directora de Gestión Académica
	 <p>Firmado digitalmente por PERALES ALVAREZ Luz Johana FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 11.07.2024 11:34:42 -05:00</p>		 <p>Firmado digitalmente por ALVA MUNOZ Mijail Ernesto FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 11.07.2024 11:57:33 -05:00</p>		 <p>Firmado digitalmente por PERALES ALVAREZ Luz Johana FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 11.07.2024 11:35:34 -05:00</p>

CONTROL DE CAMBIOS		
N° de versión	Sección del procedimiento	Modificaciones

FICHA DE PROCEDIMIENTO

Código: FO-OPPD-030

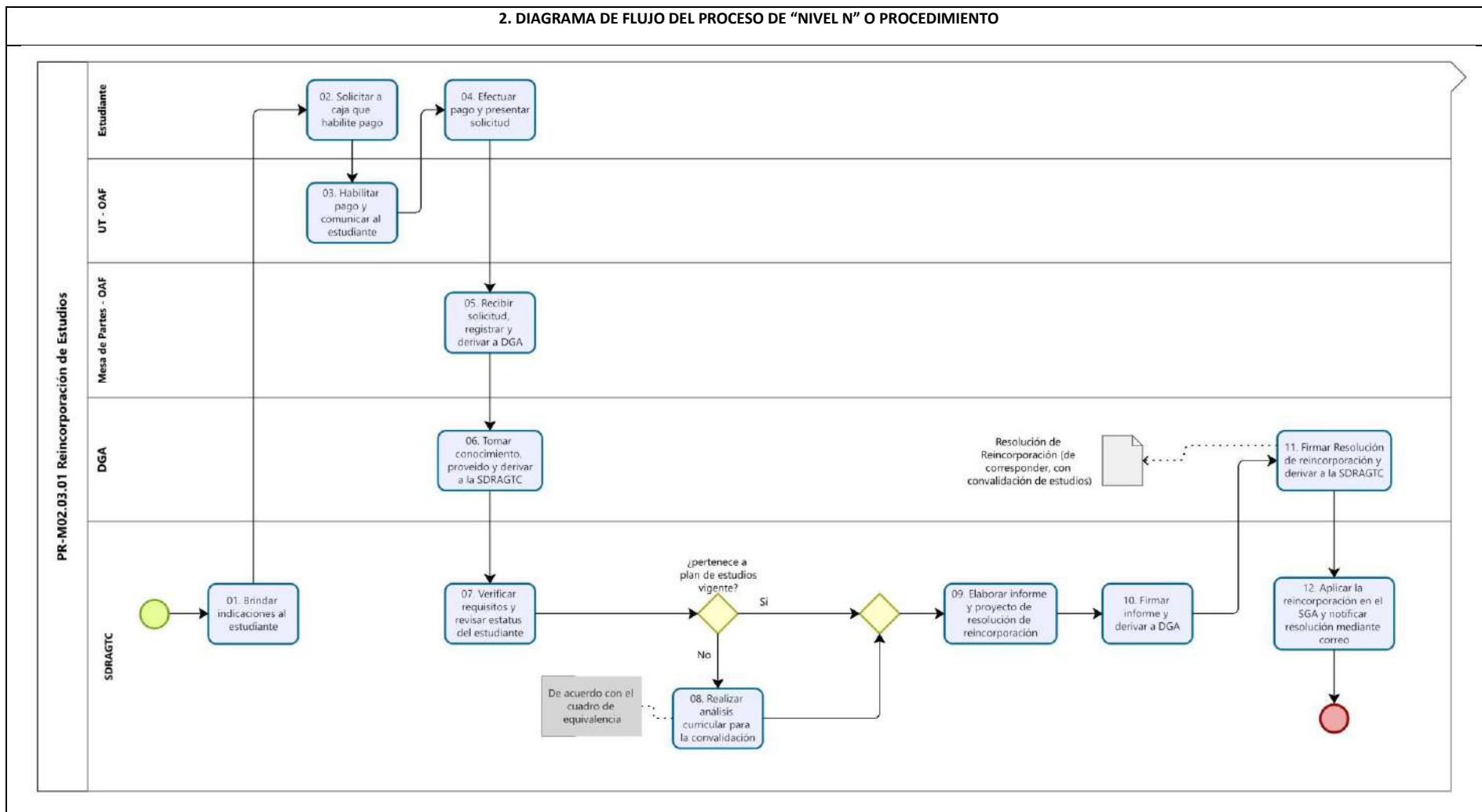
Versión: 01

Fecha: 11/092023

Pág. 1 de 4

Nombre del Procedimiento:	Reincorporación de Estudios			Código:	PR-M02.03.01
				Versión:	01
Código de Proceso:	M02.03.01	Proceso relacionado:	Reincorporación de Estudios		
Dueño del Proceso:	Dirección de Gestión Académica				
Objetivo del Procedimiento:	Permitir la reincorporación de un estudiante a la institución, y de corresponder, la convalidación del plan de estudios				
Alcance del Procedimiento:	Dirección de Gestión Académica y Oficina de Administración y Finanzas.				
Base Normativa:	<ul style="list-style-type: none"> Decreto Ley N° 22155, Ley Orgánica del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR, modificada por Decreto Legislativo N° 578. Reglamento Integrado de Organizaciones y Funciones del CENFOTUR, aprobado por Resolución de Jefatura N° 001-2023-CENFOTUR. Texto Único Ordenado del Reglamento Académico del CENFOTUR, aprobado por RD N° 094-2021 -CENFOTUR/DN Decreto Legislativo N° 1451, Decreto Legislativo que fortalece el funcionamiento de las entidades del gobierno nacional, del gobierno regional o del gobierno local, a través de precisiones de sus competencias, regulaciones y funciones. 				
Siglas y Definiciones:	<ul style="list-style-type: none"> DGA: Dirección de Gestión Académica SDRAGTC: Sub Dirección de Registros Académicos, Grados, Títulos y Certificaciones UT: Unidad de Tesorería OAF: Oficina de Administración y Finanzas 				
Fuente	Requisitos	Producto	Persona que recibe el producto		
<ul style="list-style-type: none"> Centros Filiales Estudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de Reincorporación de Estudios 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Reincorporación 	<ul style="list-style-type: none"> Estudiantes 		

1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°	Descripción de la actividad	RESPONSABLE		Documentos que se generen
		Rol del responsable	Unidad de organización	
01	Inicio Brindar indicaciones sobre proceso de reincorporación por correo electrónico, a solicitud del estudiante. Nota: Para que el estudiante pueda reincorporarse no debe tener deuda (en caso de deuda debe regularizar su situación financiera) y cumplir las demás condiciones consideradas en el reglamento académico vigente.	Asistente Administrativo	SDRAGTC	
02	Solicitar por correo a caja que habilite pago por concepto de reincorporación.	Estudiante	Estudiante	
03	Habilitar pago por concepto de reincorporación y comunicar al estudiante	Encargado (a) de Caja	UT - OAF	
04	Efectuar pago y presentar por mesa de partes la solicitud de reincorporación.	Estudiante	Estudiante	
05	Recibir la solicitud de reincorporación, registrar y derivar a la DGA.	Asistente Administrativo	Mesa de Partes - OAF	
06	Tomar conocimiento, elaborar y firmar proveído y derivar a la SDRAGTC.	Director (a) de la DGA	DGA	
07	Verificar cumplimiento de requisitos y revisar estatus del estudiante en el SGA. ¿El estudiante pertenece al plan de estudios vigente? Si: Ir a la actividad 09 No: Ir a la actividad 08	Asistente Administrativo	SDRAGTC	
08	Realizar análisis curricular para la convalidación de asignaturas de acuerdo con el cuadro de equivalencia.	Asistente Administrativo	SDRAGTC	
09	Elaborar informe y proyecto de resolución de reincorporación (de corresponder, con convalidación de estudios) y derivar al Sub Director (a).	Asistente Administrativo	SDRAGTC	
10	Revisar y firmar informe y derivar a la DGA.	Sub Director (a) de la SDRAGTC	SDRAGTC	
11	Revisar y firmar resolución de reincorporación (de corresponder, con convalidación de estudios) y derivar a la SDRAGTC.	Director (a) de la DGA	DGA	Resolución de Reincorporación
12	Aplicar la reincorporación cargando la resolución en la ficha curricular del estudiante en el SGA (cambia el estado del estudiante de suspendido a vigente) y notificar resolución (al correo registrado por el estudiante en la solicitud). FIN	Asistente Administrativo	SDRAGTC	



3. OBSERVACIONES

Elaborado por:	<p>Sub Directora de la Sub Dirección de Registros Académicos, Grados, Títulos y Certificaciones</p>  <p>Firmado digitalmente por ALBARRAN QUIROS Elva Dorina FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 20.05.2024 12:59:10 -05:00</p> 	Revisado por:	<p>Jefe de Unidad de Planeamiento y Desarrollo</p>  <p>Firmado digitalmente por ALVA MUNOZ Mijail Ernesto FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 20.05.2024 09:55:46 -05:00</p> 	Aprobado:	<p>Directora de Gestión Académica</p>  <p>Firmado digitalmente por ALBARRAN QUIROS Elva Dorina FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 20.05.2024 12:59:30 -05:00</p>  <p>Gerente General</p>  <p>Firmado digitalmente por MASIAS ASTENGO Javier Miguel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 10.07.2024 11:36:13 -05:00</p> 
-----------------------	--	----------------------	---	------------------	---

CONTROL DE CAMBIOS

N° de versión	Sección del procedimiento	Modificaciones

FICHA DE PROCEDIMIENTO

Código: FO-OPPD-030

Versión: 01

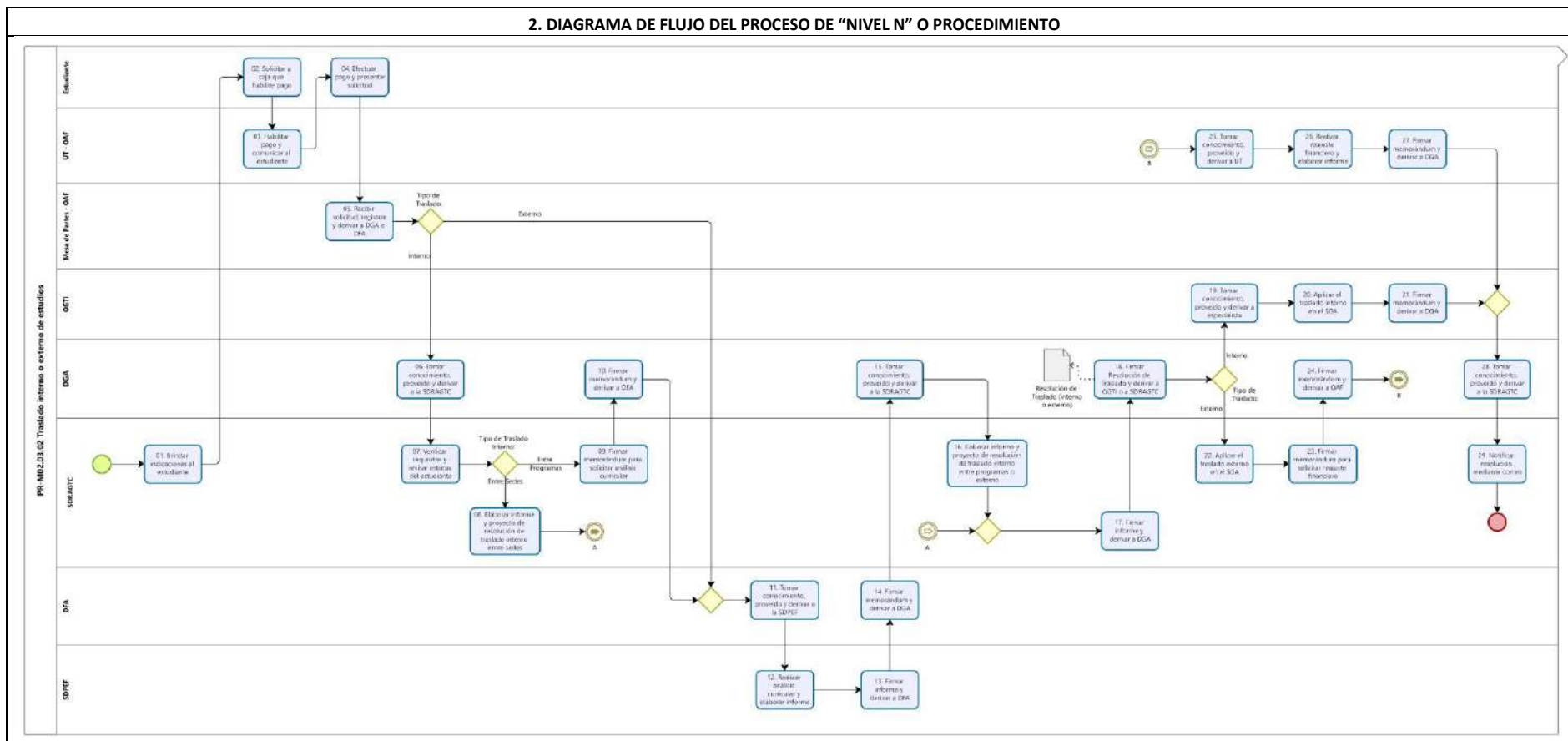
Fecha: 11/092023

Pág. 1 de 5





Nombre del Procedimiento:	Traslado interno o externo de estudios		Código:	PR-M02.03.02
			Versión:	01
Código de Proceso:	M02.03.02	Proceso relacionado:	Traslado interno o externo de estudios	
Dueño del Proceso:	Dirección de Gestión Académica			
Objetivo del Procedimiento:	Realizar el proceso de traslado de un estudiante tanto interno (entre programas o sedes) como externo (proveniente de otra institución educativa).			
Alcance del Procedimiento:	Dirección de Gestión Académica, Dirección de Formación Académica, Oficina de Administración y Finanzas.			
Base Normativa:	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto Ley N° 22155, Ley Orgánica del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR, modificada por Decreto Legislativo N° 578. • Reglamento Integrado de Organizaciones y Funciones del CENFOTUR, aprobado por Resolución de Jefatura N° 001-2023-CENFOTUR. • Texto Único Ordenado del Reglamento Académico del CENFOTUR, aprobado por RD N° 094-2021 -CENFOTUR/DN • Texto Único Ordenado del Reglamento de Admisión del CENFOTUR, aprobado por RD N° 074-2022-CENFOTUR/DN • Decreto Legislativo N° 1451, Decreto Legislativo que fortalece el funcionamiento de las entidades del gobierno nacional, del gobierno regional o del gobierno local, a través de precisiones de sus competencias, regulaciones y funciones. 			
Siglas y Definiciones:	<ul style="list-style-type: none"> • DGA: Dirección de Gestión Académica • SDRAGTC: Sub Dirección de Registros Académicos, Grados, Títulos y Certificaciones • DFA: Dirección de Formación Académica • SDPEF: Sub Dirección de Programas de Estudios de Formación • OAF: Oficina de Administración y Finanzas • UT: Unidad de Tesorería • OGTI: Oficina de Gestión de Tecnologías de la Información 			
Fuente	Requisitos	Producto	Persona que recibe el producto	
<ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de convalidación por traslado externo • Solicitud de Traslado Interno 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Traslado 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes • Oficina de Gestión de Tecnologías de la Información 	

1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°	Descripción de la actividad	RESPONSABLE		Documentos que se generen
		Rol Del responsable	Unidad de organización	
01	Inicio Brindar indicaciones sobre el proceso de traslado (interno o externo) por correo electrónico, a solicitud del estudiante. Nota: Para trasladarse internamente el estudiante no debe tener deuda (en caso de deuda debe regularizar su situación financiera), y cumplir las demás condiciones consideradas en el reglamento académico vigente.	Asistente Administrativo	SDRAGTC	
02	Solicitar por correo a caja que habilite pago por concepto de traslado interno (entre programas o entre sedes) o externo.	Estudiante	Estudiante	
03	Habilitar pago por concepto de traslado interno (entre programas o entre sedes) o externo y comunicar al estudiante	Encargado (a) de Caja	UT - OAF	
04	Efectuar pago y presentar por mesa de partes la solicitud de traslado.	Estudiante	Estudiante	
05	Recibir la solicitud de traslado, registrar y derivar a la DGA (para traslado interno) o a la DFA (para traslado externo). Según el tipo de Traslado: Interno: Ir a la actividad 06 Externo: Ir a la actividad 11	Asistente Administrativo	Mesa de Partes - OAF	
06	Tomar conocimiento, elaborar y firmar proveído y derivar a la SDRAGTC.	Director (a) de la DGA	DGA	
07	Verificar cumplimiento de requisitos y revisar estatus del estudiante en el SGA. Según el tipo de Traslado Interno: Entre sedes: Ir a la actividad 08 Entre programas: Ir a la actividad 09	Asistente Administrativo	SDRAGTC	
08	Elaborar informe y proyecto de resolución de traslado entre sedes y derivar al Sub Director (a). Continúa en la actividad 17	Asistente Administrativo	SDRAGTC	
09	Elaborar y firmar memorándum para solicitar análisis curricular a la DFA y derivar a la DGA.	Sub Director (a) de la SDRAGTC	SDRAGTC	
10	Elaborar y firmar memorándum y derivar a la DFA	Director (a) de la DGA	DGA	
11	Tomar conocimiento, elaborar y firmar proveído y derivar a SDPEF.	Director (a) de la DFA	DFA	
12	Realizar análisis curricular, elaborar informe de convalidación y derivar al Sub Director (a) Nota: En caso de solicitud de traslado externo, previamente se verifica el cumplimiento de requisitos.	Coordinador(a) académico	SDPEF	
13	Revisar y firmar informe y derivar a la DFA.	Sub Director (a) de la SDPEF	SDPEF	
14	Elaborar y firmar memorándum y derivar a la DGA	Director (a) de la DFA	DFA	
15	Tomar conocimiento, elaborar y firmar proveído y derivar a la SDRAGTC.	Director (a) de la DGA	DGA	
16	Elaborar informe y proyecto de resolución de traslado interno entre programas o externo y derivar al Sub Director (a).	Asistente Administrativo	SDRAGTC	
17	Revisar y firmar informe y derivar a la DGA.	Sub Director (a) de la SDRAGTC	SDRAGTC	

18	Revisar y firmar resolución de traslado (interno o externo), elaborar y firmar memorándum y derivar a OGTI (en caso de traslado interno) o a SDRAGTC (en caso de traslado externo). Según el tipo de Traslado: Interno: Ir a la actividad 19 Externo: Ir a la actividad 22	Director (a) de la DGA	DGA	Resolución de Traslado (interno o externo)
19	Tomar conocimiento, elaborar y firmar proveído y derivar a especialista	Jefe de la OGTI	OGTI	
20	Aplicar el traslado interno actualizando la sede o registrando las asignaturas convalidadas en el nuevo programa de estudios según corresponda y cargando la resolución en la ficha curricular del estudiante en el SGA	Especialista en Sistemas	OGTI	
21	Elaborar y firmar memorándum de respuesta y derivar a la DGA. Continúa en la actividad 28	Jefe de la OGTI	OGTI	
22	Aplicar el traslado externo registrando las asignaturas convalidadas, actualizando matrícula (con las asignaturas que le correspondería llevar) y cargando la resolución en la ficha curricular del estudiante en el SGA. Nota: Previamente el estudiante debe estar matriculado como ingresante.	Asistente Administrativo	SDRAGTC	
23	Elaborar y firmar memorándum para solicitar reajuste financiero a la OAF y derivar a la DGA.	Sub Director (a) de la SDRAGTC	SDRAGTC	
24	Elaborar y firmar memorándum y derivar a la OAF	Director (a) de la DGA	DGA	
25	Tomar conocimiento, elaborar y firmar proveído y derivar a Unidad de Tesorería.	Jefe de la OAF	OAF	
26	Realizar el reajuste financiero por traslado externo, elaborar informe y derivar a OAF	Encargado (a) de Caja	UT - OAF	
27	Elaborar y firmar memorándum de respuesta y derivar a la DGA	Jefe de la OAF	OAF	
28	Tomar conocimiento, elaborar y firmar proveído y derivar a la SDRAGTC.	Director (a) de la DGA	DGA	
29	Notificar resolución (al correo registrado por el estudiante en la solicitud). FIN	Asistente Administrativo	SDRAGTC	




3. OBSERVACIONES

Elaborado por:	<p>Sub Directora de Registros Académicos, Grados, Títulos y Certificaciones</p>  <p>Firmado digitalmente por ALBARRAN QUIROS Elva Dorina FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 20.05.2024 12:56:45 -05:00</p> <p>EN SEÑAL DE CONFORMIDAD</p>	Revisado por:	<p>Jefe de Unidad de Planeamiento y Desarrollo</p>  <p>Firmado digitalmente por ALVA MUNOZ Mijail Ernesto FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 20.05.2024 09:55:01 -05:00</p> <p>EN SEÑAL DE CONFORMIDAD</p>	Aprobado:	<p>Directora de Gestión Académica</p>  <p>Firmado digitalmente por ALBARRAN QUIROS Elva Dorina FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 20.05.2024 12:57:04 -05:00</p> <p>EN SEÑAL DE CONFORMIDAD</p> <p>Gerente General</p>  <p>Firmado digitalmente por MASIAS ASTENGO Javier Miguel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 10.07.2024 11:36:42 -05:00</p> <p>SOY EL AUTOR DEL DOCUMENTO</p>
----------------	--	---------------	---	-----------	--

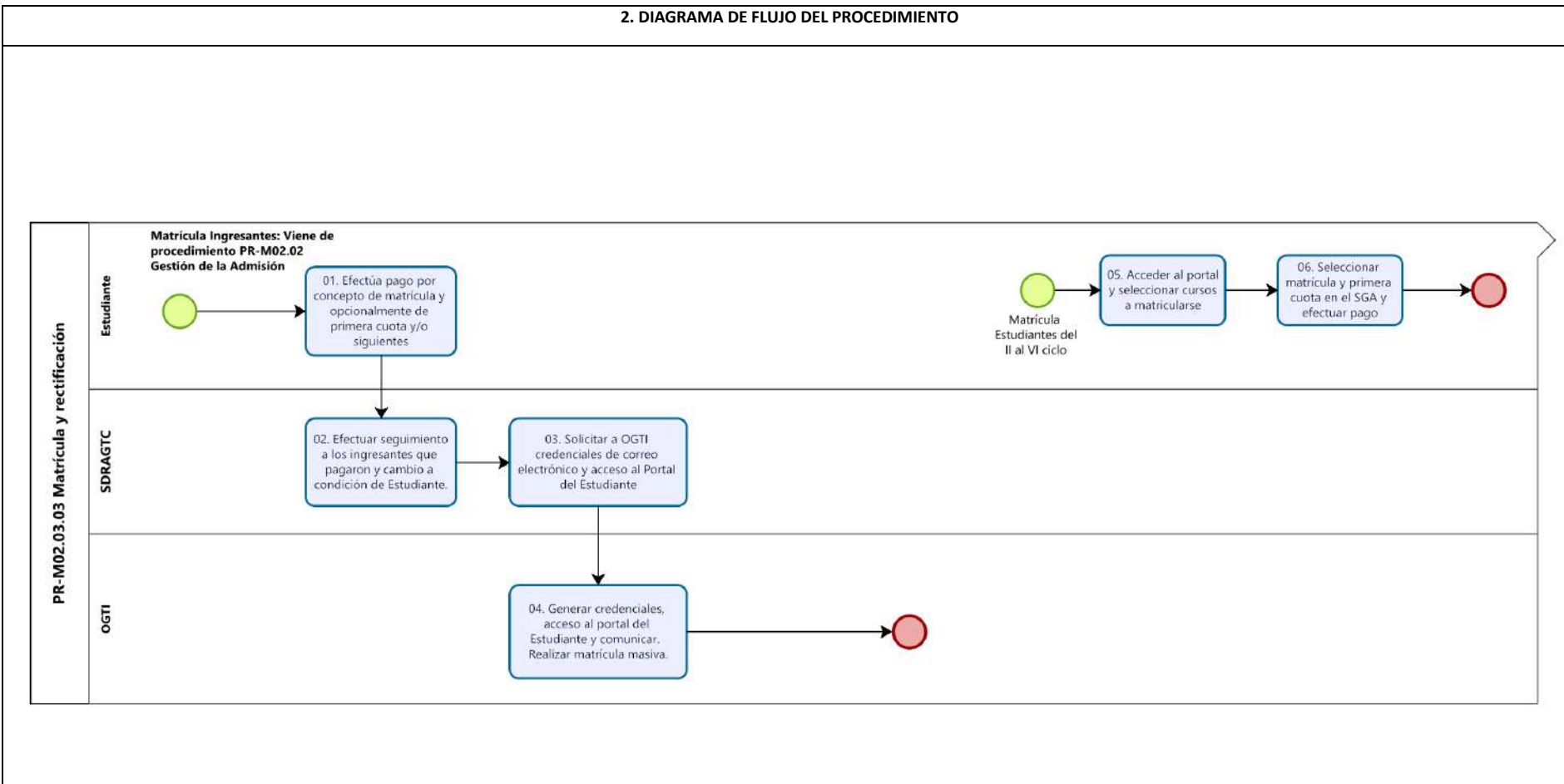
CONTROL DE CAMBIOS

N° de versión	Sección del procedimiento	Modificaciones

	<h2>FICHA DE PROCEDIMIENTO</h2>			Código: FO-OPPD-030
				Versión: 01
				Fecha: 11/09/2023
				Pág. 1 de 5
Nombre del Procedimiento:	Matrícula			Código: PR-M02.03.03.01 Versión: 01
Código de Proceso:	M02.03.03	Proceso relacionado:	Matrícula y rectificación	
Dueño del Proceso:	Dirección de Gestión Académica			
Objetivo del Procedimiento:	Brindar un eficiente servicio de matrícula de ingresantes, estudiantes regulares y becarios del CENFOTUR – Sede Lima.			
Alcance del Procedimiento:	DGA, OGTI, OAF			
Base Normativa:	<ul style="list-style-type: none"> Decreto Ley N° 22155, Ley Orgánica del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR, modificada por Decreto Legislativo N° 578. Reglamento Integrado de Organizaciones y Funciones del CENFOTUR, aprobado por Resolución de Jefatura N° 001-2023-CENFOTUR. Resolución Directoral N° 094-2021 -CENFOTUR/DN, Reglamento Académico de los Programas de Estudio del Nivel Superior del Centro de Formación en Turismo - CENFOTUR Resolución Directoral N° 074-2022-CENFOTUR/DN, Reglamento General de Admisión del Centro de Formación en Turismo - CENFOTUR Decreto Legislativo N° 1451, Decreto Legislativo que fortalece el funcionamiento de las entidades del gobierno nacional, del gobierno regional o del gobierno local, a través de precisiones de sus competencias, regulaciones y funciones. 			
Siglas y Definiciones:	<ul style="list-style-type: none"> DGA: Dirección de Gestión Académica SDRAGTC: Subdirección de Registros Académicos, Grados, Títulos y Certificaciones DFA: Dirección de Formación Académica OGTI: Oficina de Gestión de Tecnologías de Información UT: Unidad de Tesorería OAF: Oficina de Administración y Finanzas SGA: Sistema de Gestión Académico 			
Fuente	Requisitos	Producto	Persona que recibe el producto	
<ul style="list-style-type: none"> MO2.02 Gestión de la Admisión Estudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> Relación de Ingresantes Registro de Matrícula del Estudiante 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Matrícula 	<ul style="list-style-type: none"> Ingresantes Estudiantes 	

1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°	Descripción de la actividad	RESPONSABLE		Documentos que se generen
		Rol Del responsable	Unidad de organización	
	MATRÍCULA DE INGRESANTES (viene del proceso M02.02 Gestión de la Admisión, una vez los ingresantes sean habilitados para el pago)			
01	Efectuar pago por concepto de matrícula y primera cuota de ser el caso (el pago de la primera cuota y/o siguientes es opcional en este punto).	Ingresante	Ingresante	
02	Efectuar seguimiento a los ingresantes que pagaron y cambio a condición de Estudiante	Asistente Administrativo	SDRAGTC	
03	Solicitar a OGTI credenciales de correo electrónico y acceso al Portal del Estudiante de acuerdo a la Lista de estudiantes matriculados.	Subdirector (a)	SDRAGTC	
04	Generar credenciales a los estudiantes para el acceso al correo electrónico institucional, dar acceso al Portal del Estudiante y comunicar a sus correos electrónicos. Realizar matrícula académica en forma masiva, acceso a los cursos del primer ciclo en el SGA de acuerdo con el programa de estudios correspondiente. FIN	Jefe de la OGTI /Especialista en sistemas	OGTI	
	MATRÍCULA DE ESTUDIANTES DEL II AL VI CICLO			
05	Inicio Acceder al Portal del Estudiante del SGA, y seleccionar los cursos a matricularse (según lo que permita el sistema en base al reglamento académico). Efectuada la inscripción en los cursos, automáticamente se habilita en el sistema, el pago de matrícula y las 5 cuotas (en base a los cursos seleccionados).	Estudiante	Estudiante	
06	Seleccionar en el Portal del Estudiante los ítems de matrícula y primera cuota (como mínimo) y efectuar el pago (cambia el estado del estudiante a "matriculado vigente") Nota: Para el caso de matrícula extemporánea adicionalmente debe realizar el pago correspondiente. FIN	Estudiante	Estudiante	

2. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO




3. OBSERVACIONES

Elaborado por:	<p>Sub Director(a) de Registros Académicos, Grados, Títulos y Certificaciones</p>  <p>Firmado digitalmente por ALBARRAN QUIROS Elva Dorina FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 02.07.2024 09:15:40 -05:00</p> <p>EN SEÑAL DE CONFORMIDAD</p>	Revisado por:	<p>Jefe de Unidad de Planeamiento y Desarrollo</p>  <p>Firmado digitalmente por ALVA MUNOZ Mijail Ernesto FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 03.07.2024 12:21:20 -05:00</p> <p>SOY EL AUTOR DEL DOCUMENTO</p>	Aprobado:	<p>Director(a) de Gestión Académica</p>  <p>Firmado digitalmente por ALBARRAN QUIROS Elva Dorina FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 02.07.2024 09:15:58 -05:00</p> <p>EN SEÑAL DE CONFORMIDAD</p> <p>Gerente General</p>  <p>Firmado digitalmente por MASIAS ASTENGO Javier Miguel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 10.07.2024 11:40:57 -05:00</p> <p>SOY EL AUTOR DEL DOCUMENTO</p>
----------------	---	---------------	---	-----------	--

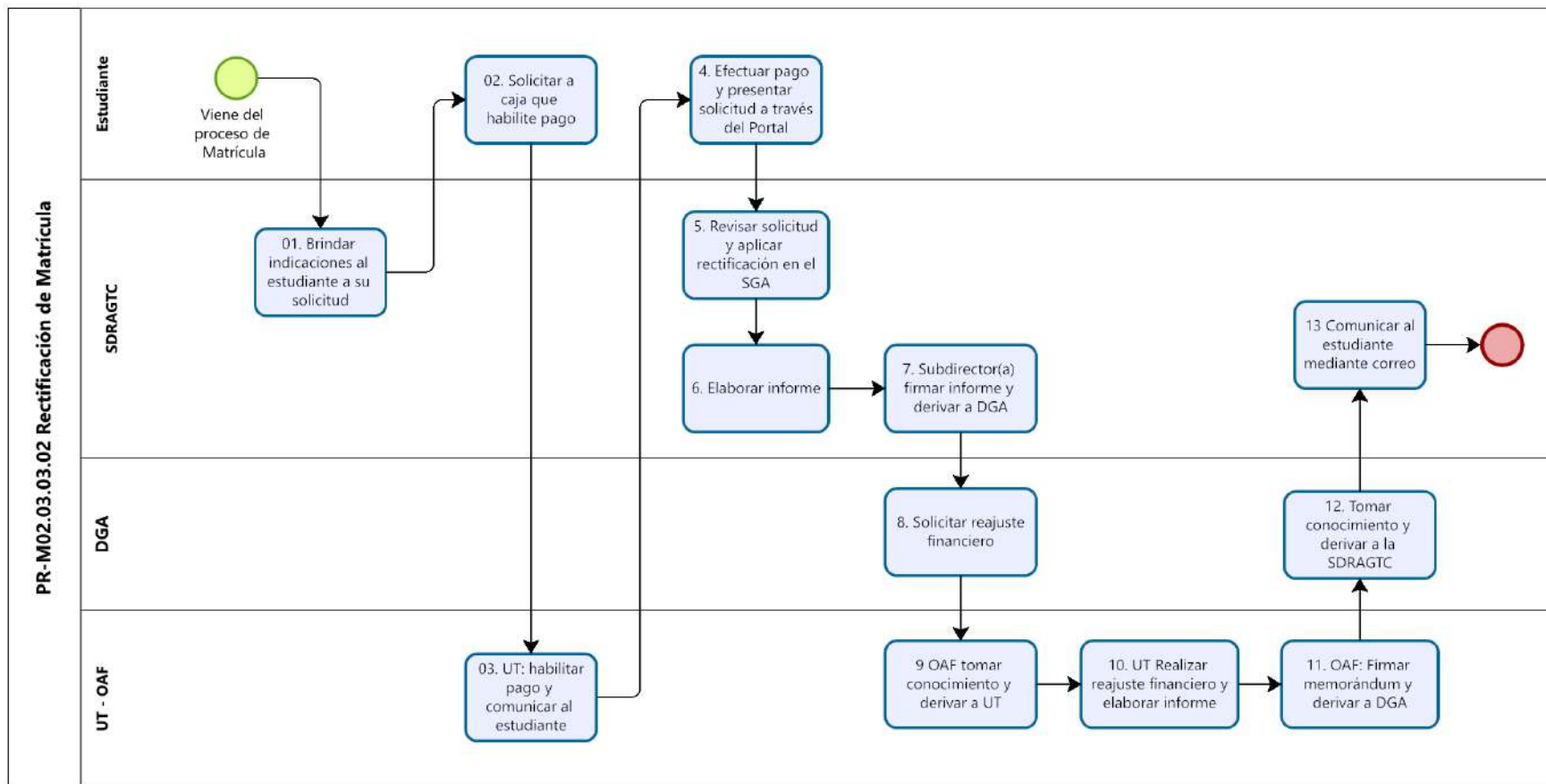
CONTROL DE CAMBIOS

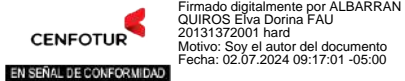

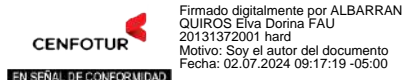
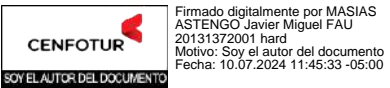
N° de versión	Sección del procedimiento	Modificaciones

	<h2 style="margin: 0;">FICHA DE PROCEDIMIENTO</h2>			Código: FO-OPPD-030				
				Versión: 01				
				Fecha: 11/092023				
				Pág. 1 de 4				
Nombre del Procedimiento:	Rectificación de Matrícula			<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Código:</td> <td>PR-M02.03.03.02</td> </tr> <tr> <td>Versión:</td> <td>01</td> </tr> </table>	Código:	PR-M02.03.03.02	Versión:	01
Código:	PR-M02.03.03.02							
Versión:	01							
Código de Proceso:	M02.03.03	Proceso relacionado:	Matrícula y rectificación					
Dueño del Proceso:	Dirección de Gestión Académica							
Objetivo del Procedimiento:	Brindar un eficiente servicio de rectificación de matrícula para estudiantes del CENFOTUR – Sede Lima.							
Alcance del Procedimiento:	DGA, OGTI, OAF							
Base Normativa:	<ul style="list-style-type: none"> Decreto Ley N° 22155, Ley Orgánica del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR, modificada por Decreto Legislativo N° 578. Reglamento Integrado de Organizaciones y Funciones del CENFOTUR, aprobado por Resolución de Jefatura N° 001-2023-CENFOTUR. Resolución Directoral N° 094-2021 -CENFOTUR/DN, Reglamento Académico de los Programas de Estudio del Nivel Superior del Centro de Formación en Turismo - CENFOTUR Resolución Directoral N° 074-2022-CENFOTUR/DN, Reglamento General de Admisión del Centro de Formación en Turismo - CENFOTUR Decreto Legislativo N° 1451, Decreto Legislativo que fortalece el funcionamiento de las entidades del gobierno nacional, del gobierno regional o del gobierno local, a través de precisiones de sus competencias, regulaciones y funciones. 							
Siglas y Definiciones:	<ul style="list-style-type: none"> DGA: Dirección de Gestión Académica SDRAGTC: Subdirección de Registros Académicos, Grados, Títulos y Certificaciones UT: Unidad de Tesorería OAF: Oficina de Administración y Finanzas SGA: Sistema de Gestión Académico 							
Fuente	Requisitos	Producto	Persona que recibe el producto					
<ul style="list-style-type: none"> MO2.02 Gestión de la Admisión Estudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de Rectificación de Matrícula 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Rectificación de Matrícula 	<ul style="list-style-type: none"> Ingresantes Estudiantes 					


1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°	Descripción de la actividad	RESPONSABLE		Documentos que se generen
		Rol Del responsable	Unidad de organización	
	RECTIFICACIÓN DE MATRÍCULA			
01	Brindar indicaciones sobre proceso de rectificación de matrícula por correo electrónico, a solicitud del estudiante. Nota: El estudiante puede presentar solicitud de rectificación dentro del plazo indicado en el reglamento académico vigente.	Asistente Administrativo	SDRAGTC	
02	Solicitar por correo a caja que habilite pago por concepto de rectificación.	Estudiante	Estudiante	
03	Habilitar pago por concepto de rectificación y comunicar al estudiante	Encargado (a) de Caja	UT - OAF	
04	Efectuar pago y presentar solicitud de rectificación a través del Portal del Estudiante	Estudiante	Estudiante	
05	Revisar solicitud y estatus del estudiante y aplicar rectificación en el SGA	Asistente Administrativo	SDRAGTC	
06	Elaborar informe y derivar al Sub Director (a)	Asistente Administrativo	SDRAGTC	
07	Revisar y firmar informe y derivar a la DGA.	Sub Director (a) de la SDRAGTC	SDRAGTC	
08	Elaborar y firmar memorándum para solicitar reajuste financiero y derivar a la OAF	Director (a) de la DGA	DGA	
09	Tomar conocimiento, elaborar y firmar proveído y derivar a Unidad de Tesorería.	Jefe de la OAF	OAF	
10	Realizar el reajuste financiero por rectificación de matrícula, elaborar informe y derivar a OAF	Encargado (a) de Caja	UT - OAF	
11	Elaborar y firmar memorándum de respuesta y derivar a la DGA	Jefe de la OAF	OAF	
12	Tomar conocimiento, elaborar y firmar proveído y derivar a la SDRAGTC.	Director (a) de la DGA	DGA	
13	Comunicar al estudiante por correo electrónico que se realizó la rectificación Fin	Asistente Administrativo	SDRAGTC	

2. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



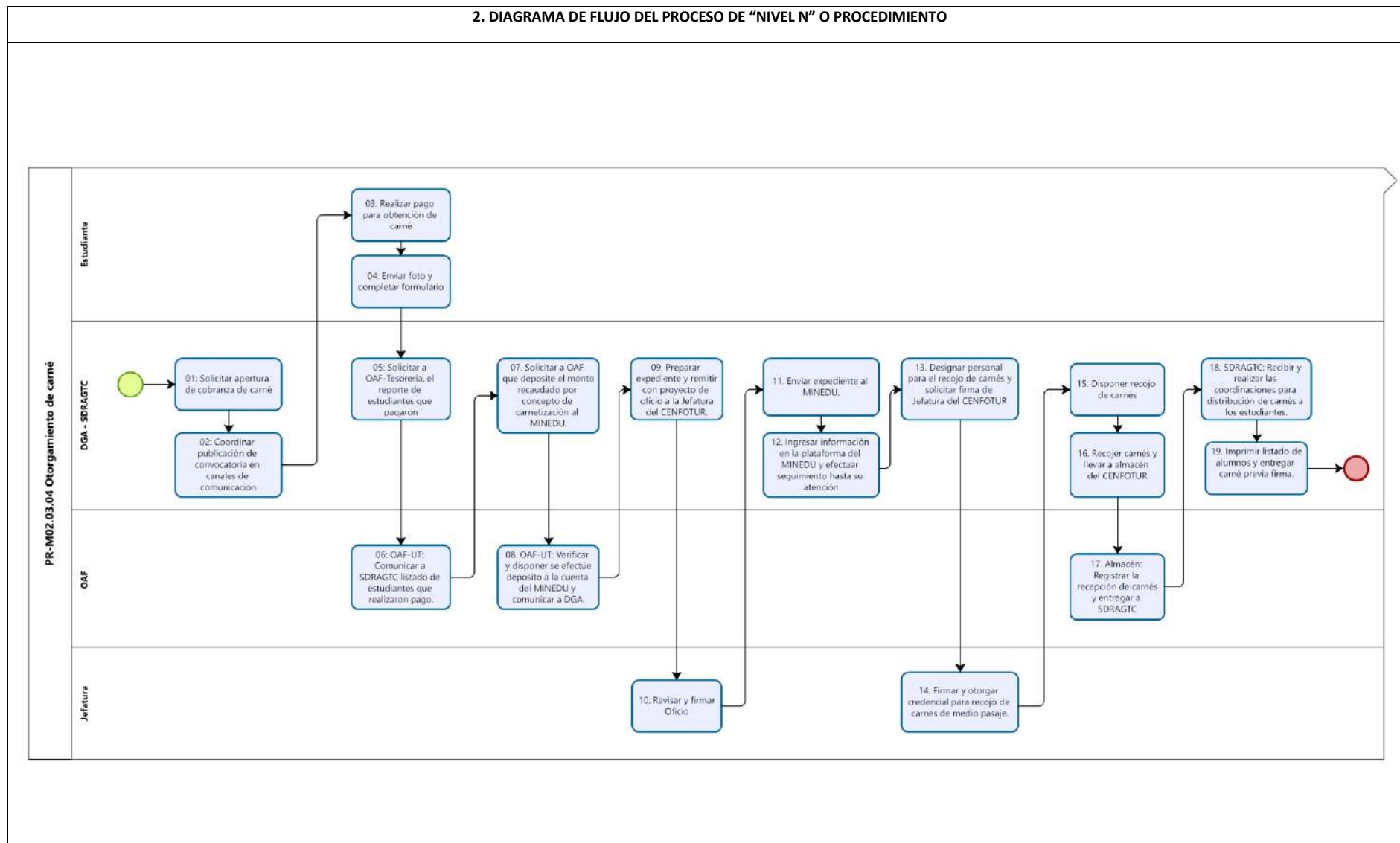
3. OBSERVACIONES					
Elaborado por:	<p>Sub Director(a) de Registros Académicos, Grados, Títulos y Certificaciones</p> 	Revisado por:	<p>Jefe de Unidad de Planeamiento y Desarrollo</p> 	Aprobado:	<p>Director(a) de Gestión Académica</p>  <p>Gerente General</p> 

CONTROL DE CAMBIOS		
N° de versión	Sección del procedimiento	Modificaciones

	<h2 style="margin: 0;">FICHA DE PROCEDIMIENTO</h2>			Código: FO-OPPD-030				
				Versión: 01				
				Fecha: 11/092023				
				Pág. 1 de 5				
Nombre del Procedimiento:	Otorgamiento de carné			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Código:</td> <td>PR-M02.03.04</td> </tr> <tr> <td>Versión:</td> <td>01</td> </tr> </table>	Código:	PR-M02.03.04	Versión:	01
Código:	PR-M02.03.04							
Versión:	01							
Código de Proceso:	M02.03.04	Proceso relacionado:	Otorgamiento de carné					
Dueño del Proceso:	Dirección de Gestión Académica							
Objetivo del Procedimiento:	Registrar y asegurar la correcta y oportuna distribución del carné a los estudiantes de CENFOTUR.							
Alcance del Procedimiento:	Dirección de Gestión Académica, Oficina de Administración y Finanzas, Jefatura del CENFOTUR.							
Base Normativa:	<ul style="list-style-type: none"> Decreto Ley N° 22155, Ley Orgánica del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR, modificada por Decreto Legislativo N° 578. Decreto Legislativo N° 1451, Decreto Legislativo que fortalece el funcionamiento de las entidades del gobierno nacional, del gobierno regional o del gobierno local, a través de precisiones de sus competencias, regulaciones y funciones. Ley N° 26271, Ley que norma el derecho a pases libres y pasajes diferenciados cobrados por las empresas de transporte urbano e interurbano de pasajeros y sus modificatorias. Resolución de Jefatura N° 001-2023-CENFOTUR que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organizaciones y Funciones del CENFOTUR Resolución Directoral N° 094-2021-CENFOTUR/DN, que aprueba el Reglamento Académico de los Programas de Estudio del Nivel Superior del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR. 							
Siglas y Definiciones:	<ul style="list-style-type: none"> DGA: Dirección de Gestión Académica SDRAGTC: Sub Dirección de Registros Académicos, Grados, Títulos y Certificaciones UT: Unidad de Tesorería OAF: Oficina de Administración y Finanzas 							
Fuente	Requisitos	Producto	Persona que recibe el producto					
<ul style="list-style-type: none"> Centros Filiales Estudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> Registro de estudiantes (patrón) Solicitud (incluyendo requisitos) y pago 	<ul style="list-style-type: none"> Carné de medio pasaje 	<ul style="list-style-type: none"> Estudiantes 					

1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°	Descripción de la actividad	RESPONSABLE		Documentos que se generen
		Rol del responsable	Unidad de organización	
01	INICIO: Registro de estudiantes Solicitar apertura de cobranza por concepto de carnetización a la OAF. (*)	Director(a)	DGA	
02	Coordinar publicación de convocatoria de carnetización en los diferentes canales de comunicación para conocimiento de los estudiantes de Sede Lima y Centros Filiales.	Director(a)	DGA	
03	Realizar pagos por obtención de carné de medio pasaje (concepto de carnetización), en los canales disponibles. (*)	Estudiante	Estudiante	
04	Enviar foto con fondo blanco en formato digital al correo institucional designado y completar formulario con los datos personales y académicos indicados.	Estudiante	Estudiante	
05	Solicitar a OAF-Tesorería, el reporte de estudiantes que realizaron pago por concepto de carnetización. (*)	Subdirector(a) / Asistente Administrativo	SDRAGTC	
06	Comunicar a SDRAGTC listado de estudiantes que realizaron pago por concepto de carnetización (*)	Jefe(a) de Unidad de Tesorería	OAF	
07	Solicitar a OAF que deposite el monto recaudado por concepto de carnetización al MINEDU. (*)	Director(a)	DGA	
08	Verificar y disponer se efectúe depósito a la cuenta del MINEDU y comunicar a DGA. (*)	Jefe(a) / Jefe(a) de Unidad de Tesorería	OAF	
09	Preparar expediente y remitir con proyecto de oficio a la Jefatura del CENFOTUR.	Director(a) / Subdirector(a) SDRAGTC	DGA	
10	Revisar y firmar el oficio Nota: El oficio debe estar dirigido a la Directora General de la Oficina General de Administración - MINEDU.	Jefe(a)	Jefatura del CENFOTUR	
11	Enviar expediente al MINEDU.	Director(a)	DGA	
12	Ingresar información en la plataforma del sistema del MINEDU y efectuar seguimiento hasta que figure como atendido al 100%.	Asistente Administrativo	SDRAGTC	
13	Designar personal para el recojo de carnés y solicitar firma de Jefatura del CENFOTUR	Director(a) de Gestión Académica	DGA	
14	Firmar y otorgar credencial para recojo de carnes de medio pasaje. NOTA: Consignar datos de la persona designada y documento de identidad.	Jefe(a) del CENFOTUR	Jefatura	
15	Disponer recojo de carnés.	Director(a) de Gestión Académica	DGA	
16	Recojer carnés, previo conteo, de acuerdo con el número solicitado y llevar a almacén del CENFOTUR.	Persona designada	DGA	Carné de Medio Pasaje
17	Registrar en almacén la recepción de carnés de medio pasaje y entregar a SDRAGTC	Encargado(a) de Almacén	OAF	
18	Recibir y realizar las coordinaciones para distribución de carnés a los estudiantes.	Subdirector(a)	SDRAGTC	
19	Imprimir listado de alumnos y entregar carné previa firma. FIN	Asistente Administrativo	SDRAGTC	

(*) Ver observaciones.




3. OBSERVACIONES

- Las actividades 1,3,5,6,7 y 8, quedan temporalmente sin efecto en tanto el MINEDU disponga el cobro por concepto de emisión de carnet de medio pasaje.

Elaborado por:	Sub Directora de Registros Académicos, Grados, Títulos y Certificaciones  Firmado digitalmente por ALBARRAN QUIROS Elva Dorina FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 02.07.2024 09:17:56 -05:00 EN SEÑAL DE CONFORMIDAD	Revisado por:	Jefe de Unidad de Planeamiento y Desarrollo  Firmado digitalmente por ALVA MUÑOZ Mijail Ernesto FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 20.06.2024 16:19:34 -05:00 SOY EL AUTOR DEL DOCUMENTO	Aprobado:	Directora de Gestión Académica  Firmado digitalmente por ALBARRAN QUIROS Elva Dorina FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 02.07.2024 09:18:14 -05:00 EN SEÑAL DE CONFORMIDAD Gerente General  Firmado digitalmente por MASIAS ASTENGO Javier Miguel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 10.07.2024 11:45:54 -05:00 SOY EL AUTOR DEL DOCUMENTO
----------------	--	---------------	--	-----------	---

CONTROL DE CAMBIOS

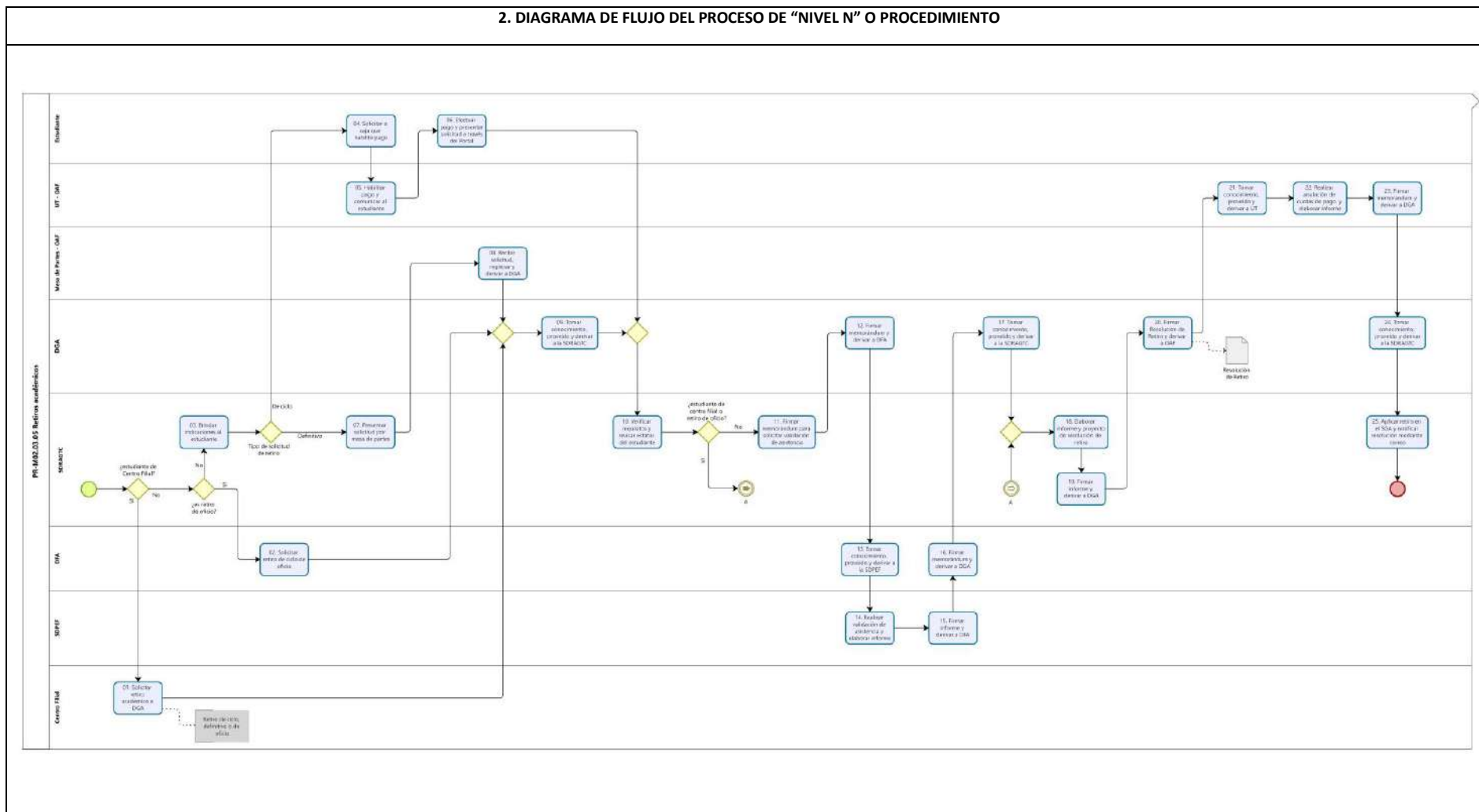
N° de versión	Sección del procedimiento	Modificaciones





	<h2 style="margin: 0;">FICHA DE PROCEDIMIENTO</h2>			Código: FO-OPPD-030
				Versión: 01
				Fecha: 11/092023
				Pág. 1 de 5
Nombre del Procedimiento:	Retiros académicos			Código: PR-M02.03.05 Versión: 01
Código de Proceso:	M02.03.05	Proceso relacionado:	Retiros académicos	
Dueño del Proceso:	Dirección de Gestión Académica			
Objetivo del Procedimiento:	Atender oportunamente las solicitudes de retiro académico del estudiante en el desarrollo de la carrera.			
Alcance del Procedimiento:	Dirección de Gestión Académica.			
Base Normativa:	<ul style="list-style-type: none"> Decreto Ley N° 22155, Ley Orgánica del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR, modificada por Decreto Legislativo N° 578. Reglamento Integrado de Organizaciones y Funciones del CENFOTUR, aprobado por Resolución de Jefatura N° 001-2023-CENFOTUR. Texto Único Ordenado del Reglamento Académico del CENFOTUR, aprobado por RD N° 094-2021 -CENFOTUR/DN Texto Único Ordenado del Reglamento de Admisión del CENFOTUR, aprobado por RD N° 074-2022-CENFOTUR/DN Decreto Legislativo N° 1451, Decreto Legislativo que fortalece el funcionamiento de las entidades del gobierno nacional, del gobierno regional o del gobierno local, a través de precisiones de sus competencias, regulaciones y funciones. 			
Siglas y Definiciones:	<ul style="list-style-type: none"> DGA: Dirección de Gestión Académica SDRAGTC: Sub Dirección de Registros Académicos, Grados, Títulos y Certificaciones DFA: Dirección de Formación Académica SDPEF: Sub Dirección de Programas de Estudios de Formación OAF: Oficina de Administración y Finanzas UT: Unidad de Tesorería 			
Fuente	Requisitos	Producto	Persona que recibe el producto	
<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Formación Académica Centros Filiales Estudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> Memorándum para retiro de oficio Solicitud de Retiro Definitivo Solicitud de Retiro de Ciclo Pago (para retiro de ciclo) 	<ul style="list-style-type: none"> Retiro del estudiante 	<ul style="list-style-type: none"> Estudiantes 	

1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°	Descripción de la actividad	RESPONSABLE		Documentos que se generen
		Rol Del responsable	Unidad de organización	
	Inicio ¿Estudiante de Centro Filial? Si: Ir a la actividad 01 No: ¿Es retiro de oficio? Si: Ir a la actividad 02 No: Ir a la actividad 03			
01	Elaborar y firmar memorándum para solicitar retiro académico (de ciclo, definitivo o de oficio) a DGA Nota: El retiro de ciclo o definitivo es solicitado por el estudiante al Centro Filial Continúa en la actividad 09	Jefe de Centro Filial	Centro Filial	
02	Elaborar y firmar memorándum para solicitar retiro de ciclo de oficio a DGA Continúa en la actividad 09	Director (a) de la DFA	DFA	
03	Brindar indicaciones sobre el proceso de retiro (de ciclo o definitivo), a solicitud del estudiante. Notas: El retiro definitivo se puede solicitar en cualquier periodo académico. El retiro de ciclo se puede solicitar hasta la semana 7 de iniciado el periodo académico. Para retirarse el estudiante no debe tener deuda (en caso de deuda debe regularizar su situación financiera), y cumplir las demás condiciones consideradas en el reglamento académico vigente. Según el tipo de solicitud de retiro: Definitivo: Ir a la actividad 07 De ciclo: Ir a la actividad 04	Asistente Administrativo	SDRAGTC	
04	Solicitar por correo a caja que habilite pago por concepto de retiro (de ciclo).	Estudiante	Estudiante	
05	Habilitar pago por concepto de retiro (de ciclo) y comunicar al estudiante	Encargado (a) de Caja	UT - OAF	
06	Efectuar pago y presentar la solicitud de retiro a través del Portal del Estudiante. Continúa en la actividad 10	Estudiante	Estudiante	
07	Presentar la solicitud de retiro por mesa de partes	Estudiante	Estudiante	
08	Recibir la solicitud de retiro definitivo, registrar y derivar a la DGA	Asistente Administrativo	Mesa de Partes - OAF	
09	Tomar conocimiento, elaborar y firmar proveído y derivar a la SDRAGTC.	Director (a) de la DGA	DGA	
10	Verificar cumplimiento de requisitos y revisar estatus del estudiante en el SGA. ¿Estudiante de Centro Filial o retiro de oficio? No: Ir a la actividad 11 Si: Ir a la actividad 18	Asistente Administrativo	SDRAGTC	
11	Elaborar y firmar memorándum para solicitar validación de asistencia a la DFA y derivar a la DGA.	Sub Director (a) de la SDRAGTC	SDRAGTC	
12	Elaborar y firmar memorándum y derivar a la DFA	Director (a) de la DGA	DGA	
13	Tomar conocimiento, elaborar y firmar proveído y derivar a SDPEF.	Director (a) de la DFA	DFA	


14	Realizar validación de asistencia del estudiante, elaborar informe y derivar al Sub Director (a)	Coordinador(a) académico	SDPEF	
15	Revisar y firmar informe y derivar a la DFA.	Sub Director (a) de la SDPEF	SDPEF	
16	Elaborar y firmar memorándum y derivar a la DGA	Director (a) de la DFA	DFA	
17	Tomar conocimiento, elaborar y firmar proveído y derivar a la SDRAGTC.	Director (a) de la DGA	DGA	
18	Elaborar informe (indicando fecha de retiro) y proyecto de resolución de retiro y derivar al Sub Director (a).	Asistente Administrativo	SDRAGTC	
19	Revisar y firmar informe y derivar a la DGA.	Sub Director (a) de la SDRAGTC	SDRAGTC	
20	Revisar y firmar resolución de retiro, elaborar y firmar memorándum y derivar a OAF.	Director (a) de la DGA	DGA	Resolución de Retiro
21	Tomar conocimiento, elaborar y firmar proveído y derivar a Unidad de Tesorería.	Jefe de la OAF	OAF	
22	Realizar la anulación en el SGA de cuotas de pago posteriores a la fecha de retiro, elaborar informe y derivar a OAF	Encargado (a) de Caja	UT - OAF	
23	Elaborar y firmar memorándum de respuesta y derivar a la DGA	Jefe de la OAF	OAF	
24	Tomar conocimiento, elaborar y firmar proveído y derivar a la SDRAGTC.	Director (a) de la DGA	DGA	
25	Aplicar el retiro cargando la resolución en la ficha curricular del estudiante en el SGA y notificar resolución (al correo registrado por el estudiante en la solicitud). FIN	Asistente Administrativo	SDRAGTC	

2. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE "NIVEL N" O PROCEDIMIENTO

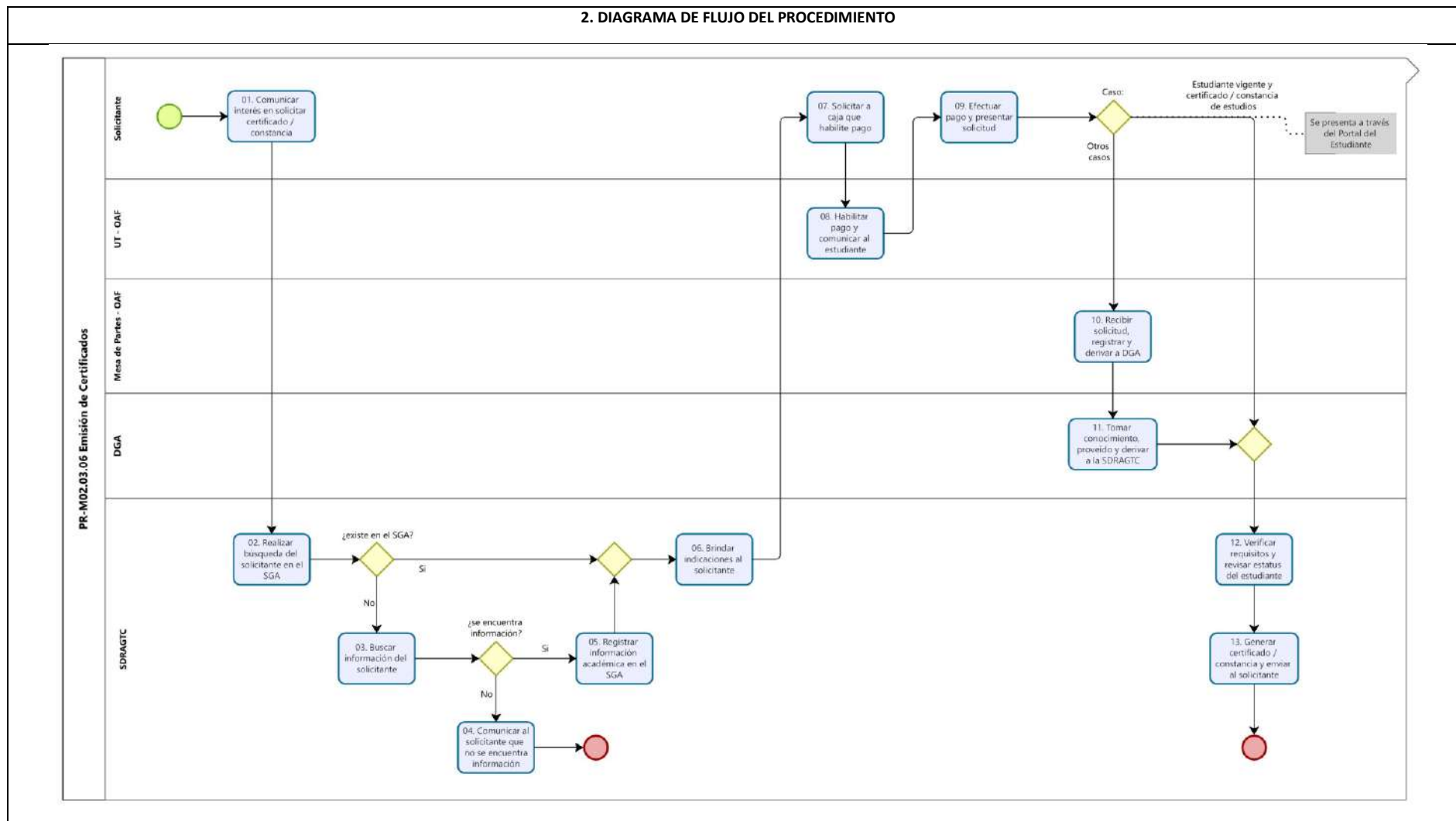






3. OBSERVACIONES					
Elaborado por:	<p>Sub Directora de Registros Académicos, Grados, Títulos y Certificaciones</p>  <p>Firmado digitalmente por ALBARRAN QUIROS Elva Dorina FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 20.05.2024 12:55:47 -05:00</p> <p>EN SEÑAL DE CONFORMIDAD</p>	Revisado por:	<p>Jefe de Unidad de Planeamiento y Desarrollo</p>  <p>Firmado digitalmente por ALVA MUNOZ Mijail Ernesto FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 20.05.2024 09:54:20 -05:00</p> <p>EN SEÑAL DE CONFORMIDAD</p>	Aprobado:	<p>Directora de Gestión Académica</p>  <p>Firmado digitalmente por ALBARRAN QUIROS Elva Dorina FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 20.05.2024 12:56:05 -05:00</p> <p>EN SEÑAL DE CONFORMIDAD</p> <p>Gerente General</p>  <p>Firmado digitalmente por MASIAS ASTENGO Javier Miguel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 10.07.2024 11:46:16 -05:00</p> <p>SOY EL AUTOR DEL DOCUMENTO</p>

CONTROL DE CAMBIOS		
Nº de versión	Sección del procedimiento	Modificaciones


	<h2 style="margin: 0;">FICHA DE PROCEDIMIENTO</h2>			Código: FO-OPPD-030				
				Versión: 01				
				Fecha: 11/092023				
				Pág. 1 de 4				
Nombre del Procedimiento:	Emisión de Certificados			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Código:</td> <td>PR-M02.03.06</td> </tr> <tr> <td>Versión:</td> <td>01</td> </tr> </table>	Código:	PR-M02.03.06	Versión:	01
Código:	PR-M02.03.06							
Versión:	01							
Código de Proceso:	M02.03.06	Proceso relacionado:	Emisión de Certificados					
Dueño del Proceso:	Dirección de Gestión Académica							
Objetivo del Procedimiento:	Emitir documento oficial con los calificativos obtenidos en los distintos niveles formativos							
Alcance del Procedimiento:	Dirección de Gestión Académica.							
Base Normativa:	<ul style="list-style-type: none"> Decreto Ley N° 22155, Ley Orgánica del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR, modificada por Decreto Legislativo N° 578. Reglamento Integrado de Organizaciones y Funciones del CENFOTUR, aprobado por Resolución de Jefatura N° 001-2023-CENFOTUR. Texto Único Ordenado del Reglamento Académico del CENFOTUR, aprobado por RD N° 094-2021 -CENFOTUR/DN Texto Único Ordenado del Reglamento de Admisión del CENFOTUR, aprobado por RD N° 074-2022-CENFOTUR/DN Decreto Legislativo N° 1451, Decreto Legislativo que fortalece el funcionamiento de las entidades del gobierno nacional, del gobierno regional o del gobierno local, a través de precisiones de sus competencias, regulaciones y funciones. 							
Siglas y Definiciones:	<ul style="list-style-type: none"> DGA: Dirección de Gestión Académica SDRAGTC: Sub Dirección de Registros Académicos, Grados, Títulos y Certificaciones DFA: Dirección de Formación Académica SDPEF: Subdirección de Programas de Estudios de Formación OAF: Oficina de Administración y Finanzas UT: Unidad de Tesorería 							
Fuente	Requisitos	Producto	Persona que recibe el producto					
<ul style="list-style-type: none"> Estudiante Egresados 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de constancias de nivel profesional técnico Solicitud de certificado de estudios Solicitud de Certificado Modular Pago 	<ul style="list-style-type: none"> Constancias Certificado de Estudios Certificado Modular 	<ul style="list-style-type: none"> Estudiantes Egresados 					

1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°	Descripción de la actividad	RESPONSABLE		Documentos que se generen
		Rol del responsable	Unidad de organización	
01	Comunicar a la SDRAGTC, mediante correo electrónico, interés en solicitar certificado o constancia.	Solicitante (estudiante, egresado o titulado)	Solicitante	
02	Realizar búsqueda del solicitante en el SGA. ¿existe en el SGA? No: Ir a la actividad 03 Si: Ir a la actividad 06	Asistente Administrativo	SDRAGTC	
03	Buscar información del solicitante en documentos digitalizados y/o físicos. ¿se encuentra información? No: Ir a la actividad 04 Si: Ir a la actividad 05	Asistente Administrativo	SDRAGTC	
04	Comunicar al solicitante por correo que no se encuentra información respecto al certificado o constancia solicitada. FIN Nota: el solicitante puede volver a comunicarse con la SDRAGTC precisando fechas respecto a lo solicitado.	Asistente Administrativo	SDRAGTC	
05	Registrar datos personales e información académica (migración) en el SGA	Asistente Administrativo	SDRAGTC	
06	Brindar indicaciones sobre el proceso de emisión de certificado o constancia por correo electrónico.	Asistente Administrativo	SDRAGTC	
07	Solicitar por correo a caja que habilite pago por concepto de emisión de certificado o constancia.	Solicitante	Solicitante	
08	Habilitar pago por concepto de emisión de certificado o constancia, según corresponda, y comunicar al estudiante	Encargado (a) de Caja	UT - OAF	
09	Efectuar pago y presentar la solicitud a través del Portal del Estudiante (en caso de estudiante vigente que solicita certificado o constancia de estudios) o por mesa de partes (en otros casos, incluido solicitud de certificado modular). Según el caso: Estudiante vigente y solicita certificado/constancia de estudios: Ir a la actividad 12 Otros casos: Ir a la actividad 10	Solicitante	Solicitante	
10	Recibir la solicitud, registrar y derivar a la DGA	Asistente Administrativo	Mesa de Partes - OAF	
11	Tomar conocimiento, elaborar y firmar proveído y derivar a la SDRAGTC.	Director (a) de la DGA	DGA	
12	Verificar cumplimiento de requisitos y revisar estatus del estudiante en el SGA.	Asistente Administrativo	SDRAGTC	
13	Generar certificado / constancia en el SGA y enviar al solicitante (al correo registrado en la solicitud).	Asistente Administrativo	SDRAGTC	- Certificado / Constancia de Estudios - Certificado Modular



3. OBSERVACIONES					
<ul style="list-style-type: none"> Si el estudiante, egresado o titulado requiere certificado / constancia de estudios y se encuentra suspendido deberá presentar solicitud por mesa de partes (cumpliendo los requisitos). 					
Elaborado por:	Sub Directora de Registros Académicos, Grados, Títulos y Certificaciones	Revisado por:	Jefe de Unidad de Planeamiento y Desarrollo	Aprobado:	Directora de Gestión Académica Gerente General
	 <p>Firmado digitalmente por ALBARRAN QUIROS Elva Dorina FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 20.05.2024 12:57:59 -05:00</p> <p>EN SEÑAL DE CONFORMIDAD</p>		 <p>Firmado digitalmente por ALVA MUNOZ Mijail Ernesto FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 20.05.2024 09:55:24 -05:00</p> <p>EN SEÑAL DE CONFORMIDAD</p>		 <p>Firmado digitalmente por ALBARRAN QUIROS Elva Dorina FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 20.05.2024 12:58:16 -05:00</p> <p>EN SEÑAL DE CONFORMIDAD</p>  <p>Firmado digitalmente por MASIAS ASTENGO Javier Miguel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 10.07.2024 11:46:57 -05:00</p> <p>SOY EL AUTOR DEL DOCUMENTO</p>

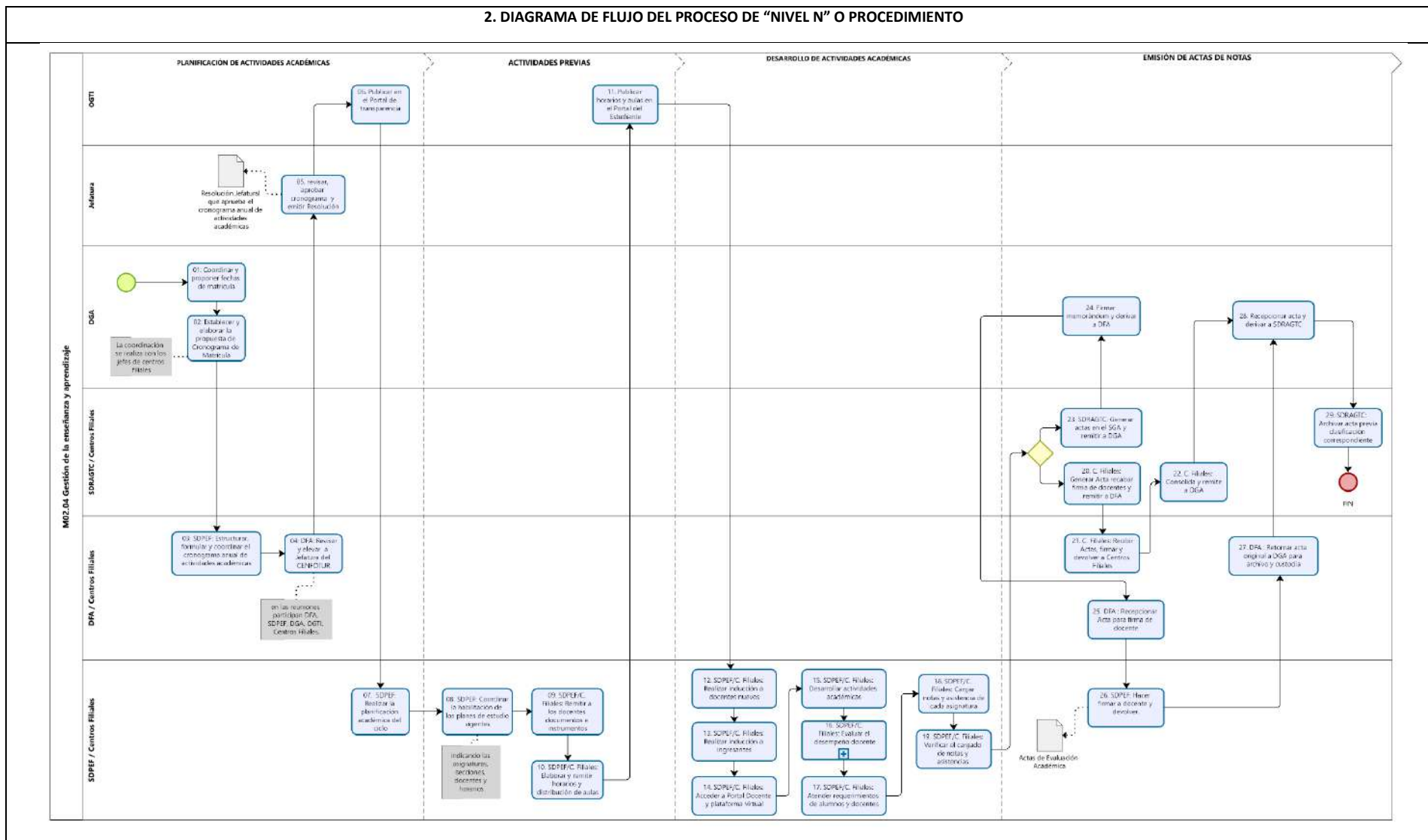
CONTROL DE CAMBIOS		
N° de versión	Sección del procedimiento	Modificaciones







	<h2 style="margin: 0;">FICHA DE PROCEDIMIENTO</h2>			Código: FO-OPPD-030
				Versión: 01
				Fecha: 11/09/2023
				Pág. 1 de 5
Nombre del Procedimiento:	Gestión de la enseñanza y aprendizaje			Código: PR-M02.04 Versión: 01
Código de Proceso:	M02.04	Proceso relacionado:	Gestión de la enseñanza y aprendizaje	
Dueño del Proceso:	Jefatura			
Objetivo del Procedimiento:	Desarrollar la formación académica del estudiante de acuerdo con los planes de estudios de los programas de estudio de nivel profesional técnico.			
Alcance del Procedimiento:	Dirección de Formación Académica, Dirección de Gestión Académica, Centros Filiales, Jefatura, Oficina de Gestión de Tecnologías de Información.			
Base Normativa:	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto Ley N° 22155, Ley Orgánica del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR, modificada por Decreto Legislativo N° 578. • Decreto Legislativo N° 1451, Decreto Legislativo que fortalece el funcionamiento de las entidades del gobierno nacional, del gobierno regional o del gobierno local, a través de precisiones de sus competencias, regulaciones y funciones. • Ley N° 30512 Ley de institutos y escuelas de educación superior y de la carrera pública de sus docentes y sus modificatorias. • Decreto Supremo N° 010-2017-MINEDU. Aprueban Reglamento de la Ley N° 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes y sus modificatorias • Resolución Viceministerial N.° 049-2022-MINEDU Lineamientos Académicos Generales para los Institutos de Educación Superior y las Escuelas de Educación Superior Tecnológica. • Resolución Directoral N° 035-2021-CENFOTUR-DN Directiva para el proceso de contratación y renovación del contrato docente del CENFOTUR. • Resolución Directoral N° 141-2021-CENFOTUR/DN Directiva para el proceso de evaluación del desempeño docente en el CENFOTUR. • Resolución Directoral N° 094-2021-CENFOTUR/DN, que aprueba el Reglamento Académico de los Programas de Estudio del Nivel Superior del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR • Resolución Jefatural N° 074-2022-CENFOTUR/DN Reglamento General de Admisión del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR. • Resolución de Jefatura N° 001-2023-CENFOTUR que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organizaciones y Funciones del CENFOTUR • Resolución Jefatural N° 025-2024-CENFOTUR/J, “Control de Horas Docentes, Asistencia y Permanencia para Efectos Remunerativos del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR” 			
Siglas y Definiciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Estudios: Es la organización del conjunto de módulos formativos correspondientes a un programa de estudios que, ordenados y secuenciados, permiten alcanzar las competencias y capacidades previstas relacionadas al perfil de la carrera profesional o técnica, que responden a la demanda laboral. • DFA: Dirección de Formación Académica • SDPEF: Subdirección de Programas de Estudios de Formación • DGA: Dirección de Gestión Académica • SDRAGTC: Subdirección de Registros Académicos, Grados, Títulos y Certificación • OGTI: Oficina de Gestión de Tecnologías de Información • OAJ: Oficina de Asesoría Jurídica 			
Fuente	Requisitos	Producto	Persona que recibe el producto	
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Gestión Académica • M02.03 Administración del Registro Académico y emisión de certificaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Estudios • Listado de ingresantes y estudiantes matriculados 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de formación de nivel profesional técnico 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes 	

1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°	Descripción de la actividad	RESPONSABLE		Documentos que se generen
		Rol del responsable	Unidad de organización	
	PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS DE LOS PROGRAMAS DE ESTUDIO			
01	Coordinar y proponer fechas de matrículas en sede central y Centros Filiales NOTA: La coordinación se realiza con los jefes de Centros Filiales.	Miembros de la COPAD / DGA	COPAD / DGA	
02	Establecer y elaborar la propuesta de cronograma de matrícula en sede central y filiales mediante acta.	Miembros de la COPAD /DGA	COPAD / DGA	
03	Estructurar, formular y coordinar con Centros Filiales el Cronograma anual de actividades académicas Nota: en las reuniones participan DFA, SDPEF, DGA, OGTI, Centros Filiales.	SubDirector(a) / Director(a) / Jefe(a) Centro Filial	SDPEF/Centros Filiales	
04	Revisar el Cronograma anual de actividades académicas y elevar a Jefatura del CENFOTUR con el informe correspondiente.	Director(a)	DFA	
05	Revisar, aprobar cronograma anual de actividades académicas y emitir Resolución, previa revisión de OAJ. Remitir resolución a OGTI.	Jefe(a) del CENFOTUR /Jefe(a)	Jefatura / OAJ	Resolución Jefatural que aprueba el Cronograma Anual de Actividades Académicas
06	Publicar en el Portal de Transparencia.	Jefe, Especialista	OGTI	
07	Realizar la planificación académica del ciclo (cursos, horas lectivas y no lectivas, docentes -planillas Ley N° 30512 y D. Leg. 1057 CAS) y derivar a la Dirección de Formación Académica.	Coordinador académico, SubDirector(a) / Jefe(a) Centro Filial	SDPEF / Centros Filiales	
	ACTIVIDADES PREVIAS AL INICIO DE LAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS			
08	Coordinar la habilitación en el Sistema de Gestión Académica de los planes de estudio vigentes en el periodo académico respectivo, indicando las asignaturas y secciones, docente y horarios.	SubDirector(a) / Jefe(a) Centro Filial / Jefe	SDPEF / Centros Filiales / OGTI	
09	Remitir a los docentes los lineamientos, calendario académico e instrumentos a utilizar (Silabo de las asignaturas, modelo de PPT, modelo pedagógico de CENFOTUR, propuesta de trabajos integradores, registro de notas auxiliar).	SubDirector(a) / Jefe(a) Centro Filial	SDPEF / Centros Filiales	
10	Elaborar y remitir horarios y distribución de aulas/talleres/laboratorio por cursos a OGTI para la publicación en el portal del estudiante en línea.	SubDirector(a) / Director(a) / Jefe(a) de Centro Filial	SDPEF / DFA / Centros Filiales	
11	Publicar horarios y aulas en el portal del estudiante	Jefe, Especialista	OGTI	
	DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS			
12	Realizar inducción a docentes nuevos (información académica, uso de plataforma educativa) OGTI Brinda acceso a Docentes para el aula virtual, portal docente y correo electrónico institucional OGTI realiza capacitación en el aula virtual y portal docente (Para docentes nuevos)	SubDirector(a) / Jefe(a) Centro Filial / Jefe	SDPEF / Centros Filiales / OGTI	
13	Realizar Inducción a los nuevos estudiantes (ingresantes) (información académica, uso de plataforma educativa) OGTI realiza capacitación en el aula Virtual, Portal del Estudiante y correo electrónico institucional.	SubDirector(a) / Jefe(a) Centro Filial / Jefe	SDPEF/ Centros Filiales / OGTI	

14	Acceder a Portal docente para visualizar: Lista de alumnos por Curso/Docente. Acceder a la Plataforma CENFOTUR Virtual y carga silabo y material académico.	Docente	SDPEF / Centros Filiales	
15	Desarrollar actividades académicas en los programas de estudio de formación técnico profesional: Dictado de clase, evaluaciones permanentes, evaluación final, registro de notas, registro de asistencia.	Docente	SDPEF / Centros Filiales /	
16	Sub proceso "Evaluar el Desempeño Docente" Nota: Se realiza durante el transcurso de las actividades académicas, de acuerdo a la Directiva para el Proceso de Evaluación del Desempeño Docente en el CENFOTUR.	SubDirector(a) / Jefe(a) Centro Filial	SDPEF / Centros Filiales	
17	Atender requerimientos de alumnos y docentes: reclamo de notas, justificación de inasistencias, reprogramación de clases, consultas, entre otros.	SubDirector(a) , Coordinador académico /Jefe(a) Centro Filial	SDPEF / Centros Filiales	
18	Cargar las notas y asistencias de cada asignatura asignada de acuerdo a los lineamientos académicos remitidos por la SDPEF.	Docente	SDPEF / Centros Filiales /	
19	Verificar el cargado de notas y asistencias oportunamente de acuerdo a los lineamientos académicos remitidos por la SDPEF.	SubDirector(a), Coordinador académico / Jefe(a) Centro Filial	SDPEF / Centros Filiales	
	EMISIÓN DE ACTA DE NOTAS			
20	En Centros Filiales: Generar Acta a través del SGA, recabar firma de docentes y remitir a DFA	Responsables Académicos /Jefe(a) Centro Filial	Centros Filiales	Acta Promocional
21	Recibir Actas, firmar y devolver a Centro Filial	Director(a)	DFA	
22	Consolidar y remitir a DGA Sigue en Actividad 28	Responsables Académicos /Jefe(a) Centro Filial	Centros Filiales	
23	Sede Central: Generar Acta a través del SGA y remitir a Director(a) de DGA.	Subdirector(a)	SDRAGTC	Acta Promocional
24	Revisar, firmar y remitir con memorándum a la Dirección de Formación Académica , para la firma correspondiente.	Director(a)	DGA	
25	Recibir el acta para la firma del docente.	Director(a)	DFA	
26	Verificar, hacer firmar a docente y remitir a DFA	Subdirector(a) Coordinador Académico /	SDPEF	Acta Promocional
27	Retornar acta a DGA para archivo y custodia correspondiente; reteniendo copia para archivo en DFA	Director(a)	DFA	
28	Recibir acta con sustentos según sea el caso y derivar a SDRAGTC.	Director(a)	DGA	
29	Archivar el acta, previa clasificación correspondiente. FIN	SubDirector(a)	SDRAGTC	

2. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE "NIVEL N" O PROCEDIMIENTO



3. OBSERVACIONES					
<ul style="list-style-type: none"> El Equipo de Desarrollo Académico de la Dirección de Formación Académica, está conformado por el Director(a) de Formación Académica, el Subdirector(a) de Programas de Estudios de Formación, los Coordinadores y/o responsables de carreras y los Docentes a tiempo completo. El Equipo Académico de los Centros Filiales, está conformado por el Jefe(a) del Centro Filial, Responsable Académico y Docentes seleccionados, quienes realizan propuestas, sugerencias y/ recomendaciones sobre los planes de estudio de las carreras profesionales y/o técnicas al Equipo de Desarrollo Académico. Para el caso de subsanaciones e idiomas se generan Actas Manuales. 					
Elaborado por:	<p>Sub Directora de Programas de Estudios de Formación</p>  <p>Firmado digitalmente por APONTE FAJARDO Rocio Del Pilar FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 03.07.2024 16:22:47 -05:00</p> <p>EN SEÑAL DE CONFORMIDAD</p>	Revisado por:	<p>Jefe de Unidad de Planeamiento y Desarrollo</p>  <p>Firmado digitalmente por ALVA MUÑOZ Mijail Ernesto FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 05.07.2024 08:55:59 -05:00</p> <p>SOY EL AUTOR DEL DOCUMENTO</p>	Aprobado:	<p>Jefatura</p>  <p>Firmado digitalmente por SEMINARIO MARON Graciela Margarita María FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 09.07.2024 06:31:18 -05:00</p> <p>EN SEÑAL DE CONFORMIDAD</p>
	<p>Director de Formación Académica</p>  <p>Firmado digitalmente por QUISPE FUERTES Damian Orlando FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 03.07.2024 16:49:15 -05:00</p> <p>EN SEÑAL DE CONFORMIDAD</p>		<p>Gerente General</p>  <p>Firmado digitalmente por MASIAS ASTENGO Javier Miguel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 10.07.2024 12:14:41 -05:00</p> <p>SOY EL AUTOR DEL DOCUMENTO</p>		
	<p>Directora de Gestión Académica</p>  <p>Firmado digitalmente por ALBARRAN QUIROS Elva Dorina FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 05.07.2024 09:48:07 -05:00</p> <p>EN SEÑAL DE CONFORMIDAD</p>				

CONTROL DE CAMBIOS		
N° de versión	Sección del procedimiento	Modificaciones



FICHA DE PROCEDIMIENTO

Código: FO-OPPD-030

Versión: 01

Fecha: 11/092023

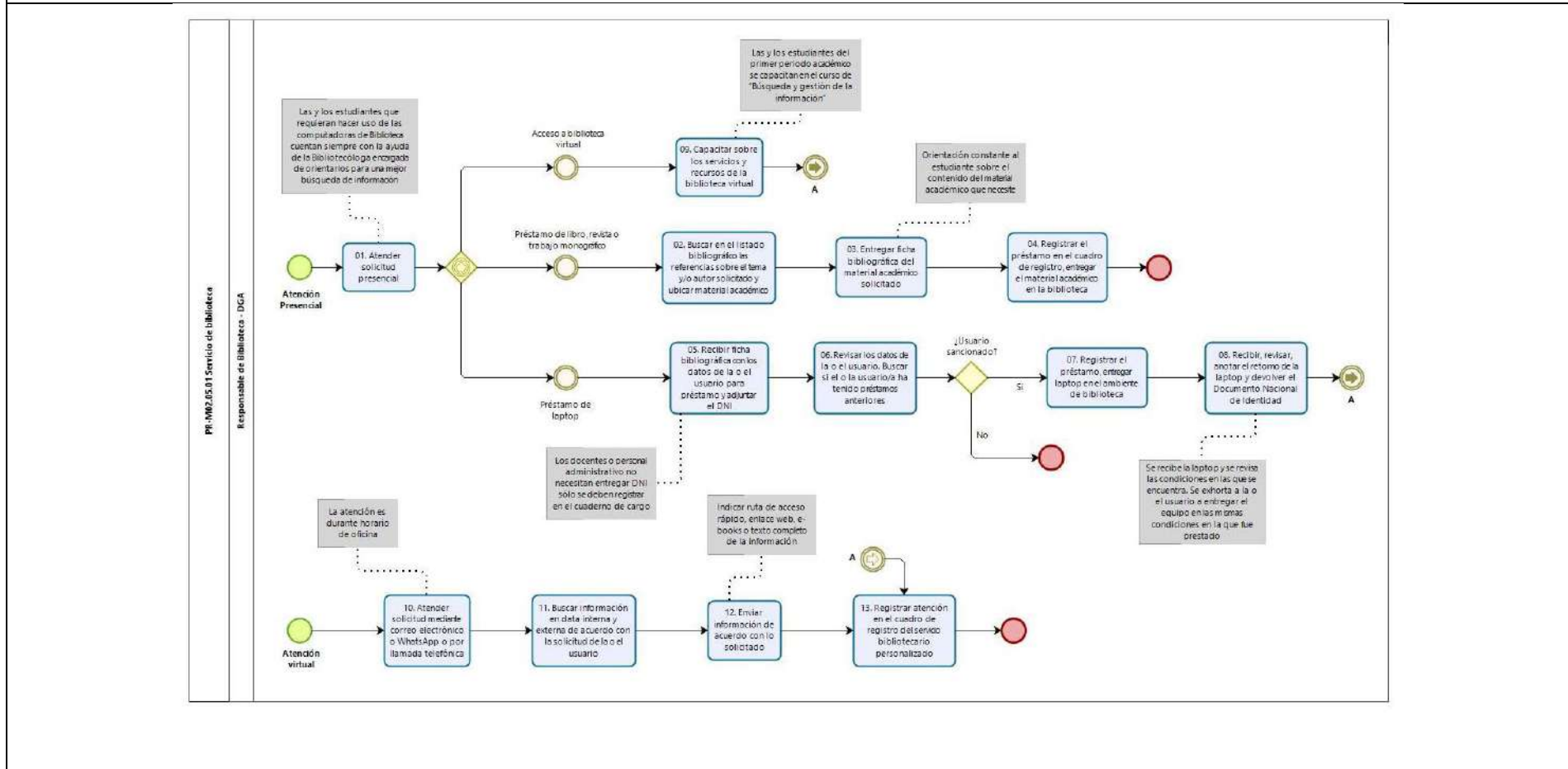
Pág. 1 de 4

Nombre del Procedimiento:	Servicio de biblioteca			Código:	PR-M02.05.01
				Versión:	01
Código de Proceso:	M02.05.01	Proceso relacionado:	Servicio de biblioteca		
Dueño del Proceso:	Dirección de Gestión Académica				
Objetivo del Procedimiento:	Satisfacer la demanda de información de una manera oportuna para los usuarios (estudiantes, egresados/as, docentes y público en general).				
Alcance del Procedimiento:	Dirección de Gestión Académica				
Base Normativa:	<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica del Centro de Formación en Turismo, aprobada por decreto Ley N°22155 y modificado por el Decreto Legislativo N°578 • Resolución de Jefatura N° 001-2023-CENFOTUR que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organizaciones y Funciones del CENFOTUR • Resolución Jefatural N° 094-2021-CENFOTUR/DN que aprueba el Reglamento Académico de los Programas de Estudios del CENFOTUR. 				
Siglas y Definiciones:	<ul style="list-style-type: none"> • CENFOTUR: Centro de Formación en Turismo • MINCETUR: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo 				
Fuente	Requisitos	Producto	Persona que recibe el producto		
<ul style="list-style-type: none"> • Docentes • Estudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de material bibliográfico actualizado • Requerimiento de acceso al servicio de biblioteca y biblioteca virtual 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio bibliotecario (Centro de documentación e información) 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes • Egresados/as • Docentes • Visitantes 		
1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
N°	Descripción de la actividad	RESPONSABLE		Documentos que se generen	
		Rol Del responsable	Unidad de organización		
01	INICIO: Atención presencial Atender solicitud presencial.	Responsable de Biblioteca	Dirección de Gestión Académica		





	<p>- Si es préstamo de libro, revista o trabajo monográfico, actividad 02</p> <p>- Si es préstamo de Laptop, actividad 05</p> <p>- Si es acceso a biblioteca virtual, actividad 09</p> <p>Nota: Las y los estudiantes que requieran hacer uso de las computadoras de Biblioteca cuentan siempre con la ayuda de la Bibliotecóloga encargada de orientarlos para una mejor búsqueda de información.</p>			
02	<p>Préstamo de libro, revista o trabajo monográfico</p> <p>Buscar en el listado bibliográfico las referencias sobre el tema y/o autor solicitado y ubicar material académico.</p>	Responsable de Biblioteca	Dirección de Gestión Académica	
03	<p>Entregar ficha bibliográfica del material académico solicitado.</p> <p>Nota: Orientación constante al estudiante sobre el contenido del material académico que necesite.</p> <p>- Préstamo en sala o para fotocopia (el mismo día).</p> <p>- Préstamo a domicilio (máx. 3 días).</p> <p>- Préstamo para docentes o personal administrativo (máx. 5 días).</p>	Responsable de Biblioteca	Dirección de Gestión Académica	
04	<p>Registrar el préstamo en el cuadro de registro (excel), entregar el material académico en el área de la biblioteca.</p> <p>FIN</p>	Responsable de Biblioteca	Dirección de Gestión Académica	
05	<p>Préstamo de laptops</p> <p>Recibir ficha bibliográfica con los datos de la o el usuario para préstamo y adjuntar el Documento Nacional de Identidad.</p> <p>Nota: Los docentes o personal administrativo no necesitan entregar Documento Nacional de Identidad, sólo se deben registrar en el cuaderno de préstamos.</p>	Responsable de Biblioteca	Dirección de Gestión Académica	
06	<p>Revisar los datos de la o el usuario</p> <p>Buscar si la o el usuario ha tenido préstamos anteriores (Historial).</p> <p>¿Usuario está sancionado?</p> <p>SI: FIN</p> <p>NO: actividad 07</p>			
07	<p>Registrar el préstamo, entregar laptop en el área de la biblioteca.</p> <p>Nota: la laptop no puede salir del área de la biblioteca.</p>	Responsable de Biblioteca	Dirección de Gestión Académica	
08	<p>Recibir, revisar, anotar el retorno de la laptop y devolver el Documento Nacional de Identidad.</p> <p>NOTA: Se recibe la laptop y se revisa las condiciones en las que se encuentra. Se exhorta a la o el usuario a entregar el equipo en las mismas condiciones en la que fue prestado.</p> <p>Continúa en actividad 13</p>	Responsable de Biblioteca	Dirección de Gestión Académica	
09	<p>Acceso a la Biblioteca Virtual</p> <p>Capacitar sobre los servicios y recursos de la biblioteca virtual.</p> <p>NOTA: las y los estudiantes del primer periodo académico se capacitan en el curso de "Búsqueda y gestión de la información".</p> <p>Continúa en actividad 13</p>	Responsable de Biblioteca	Dirección de Gestión Académica	
10	<p>INICIO: Atención Virtual (no presencial)</p> <p>Atender solicitud mediante correo electrónico o WhatsApp o por llamada telefónica.</p> <p>NOTA: La atención es durante horario de oficina.</p>	Responsable de Biblioteca	Dirección de Gestión Académica	
11	<p>Buscar información en data interna y externa de acuerdo con la solicitud de la o el usuario.</p>	Responsable de Biblioteca	Dirección de Gestión Académica	

12	Enviar información de acuerdo con lo solicitado. NOTA: Indicar ruta de acceso rápido, enlace web, e-books o texto completo de la información.	Responsable de Biblioteca	Dirección de Gestión Académica	
13	Registrar atención en el cuadro de registro (excel) del servicio bibliotecario personalizado. FIN	Responsable de Biblioteca	Dirección de Gestión Académica	Registro de servicio personalizado

2. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



3. OBSERVACIONES

Elaborado por:	<p>Subdirector(a) de la SD. Bienestar Estudiantil y Empleabilidad</p>  <p>Firmado digitalmente por CHAVEZ CANALES Lucy Patricia FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 19.04.2024 11:13:16 -05:00</p> <p>EN SEÑAL DE CONFORMIDAD</p>	Revisado por:	<p>Jefe(a) de la Unidad de Planeamiento y Desarrollo</p>  <p>Firmado digitalmente por ALVA MUÑOZ Mijail Ernesto FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 25.04.2024 07:41:14 -05:00</p> <p>SOY EL AUTOR DEL DOCUMENTO</p>	Aprobado:	<p>Director(a) de la Dirección de Gestión Académica</p>  <p>Firmado digitalmente por ALBARRAN QUIROS Elva Dorina FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 03.05.2024 16:35:49 -05:00</p> <p>EN SEÑAL DE CONFORMIDAD</p> <p>Gerente General</p>  <p>Firmado digitalmente por MASIAS ASTENGO Javier Miguel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 10.07.2024 11:48:55 -05:00</p> <p>SOY EL AUTOR DEL DOCUMENTO</p>
-----------------------	--	----------------------	---	------------------	--

CONTROL DE CAMBIOS

N° de versión	Sección del procedimiento	Modificaciones



FICHA DE PROCEDIMIENTO

Código: FO-OPPD-030

Versión: 01

Fecha: 11/092023

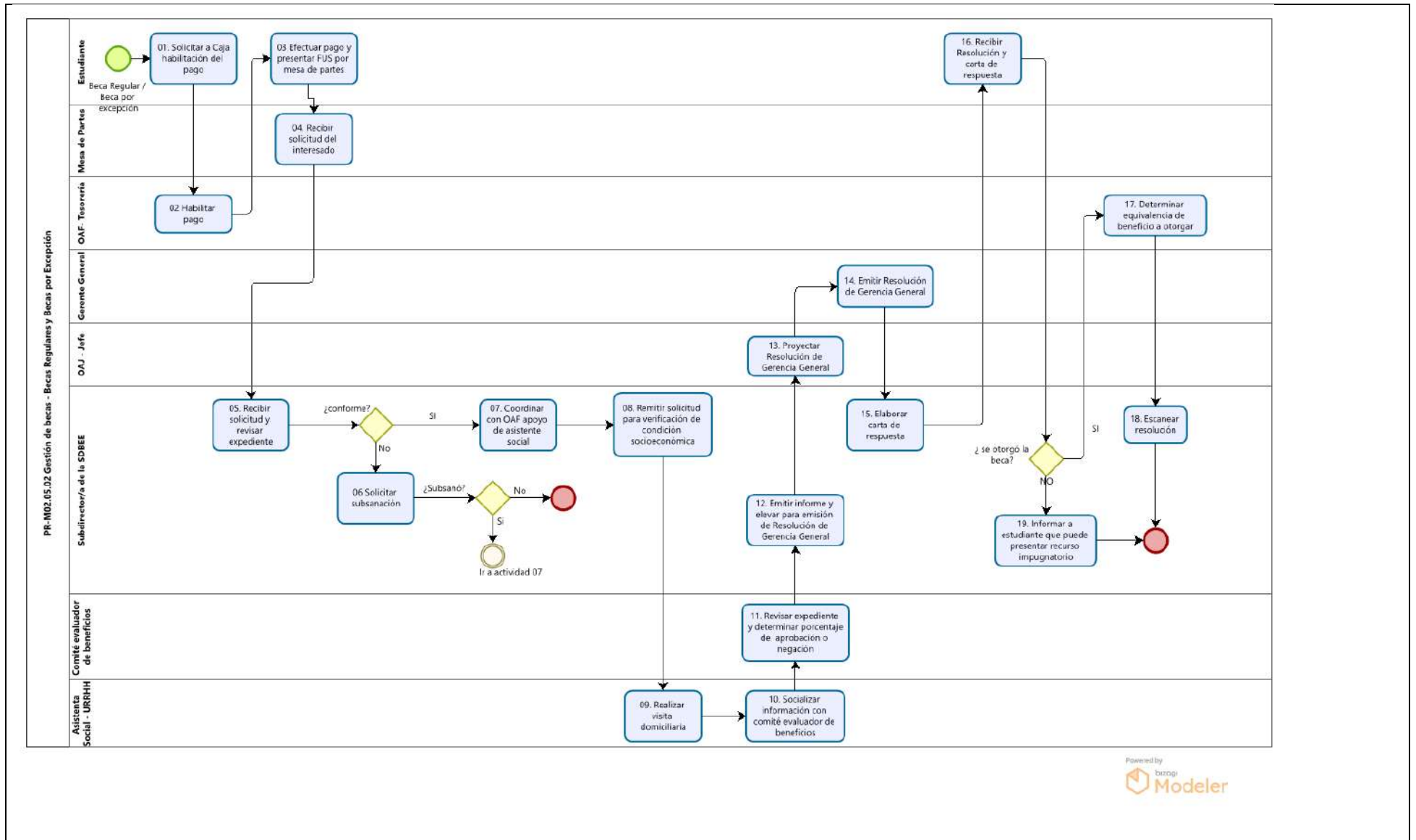
Pág. 1 de 7

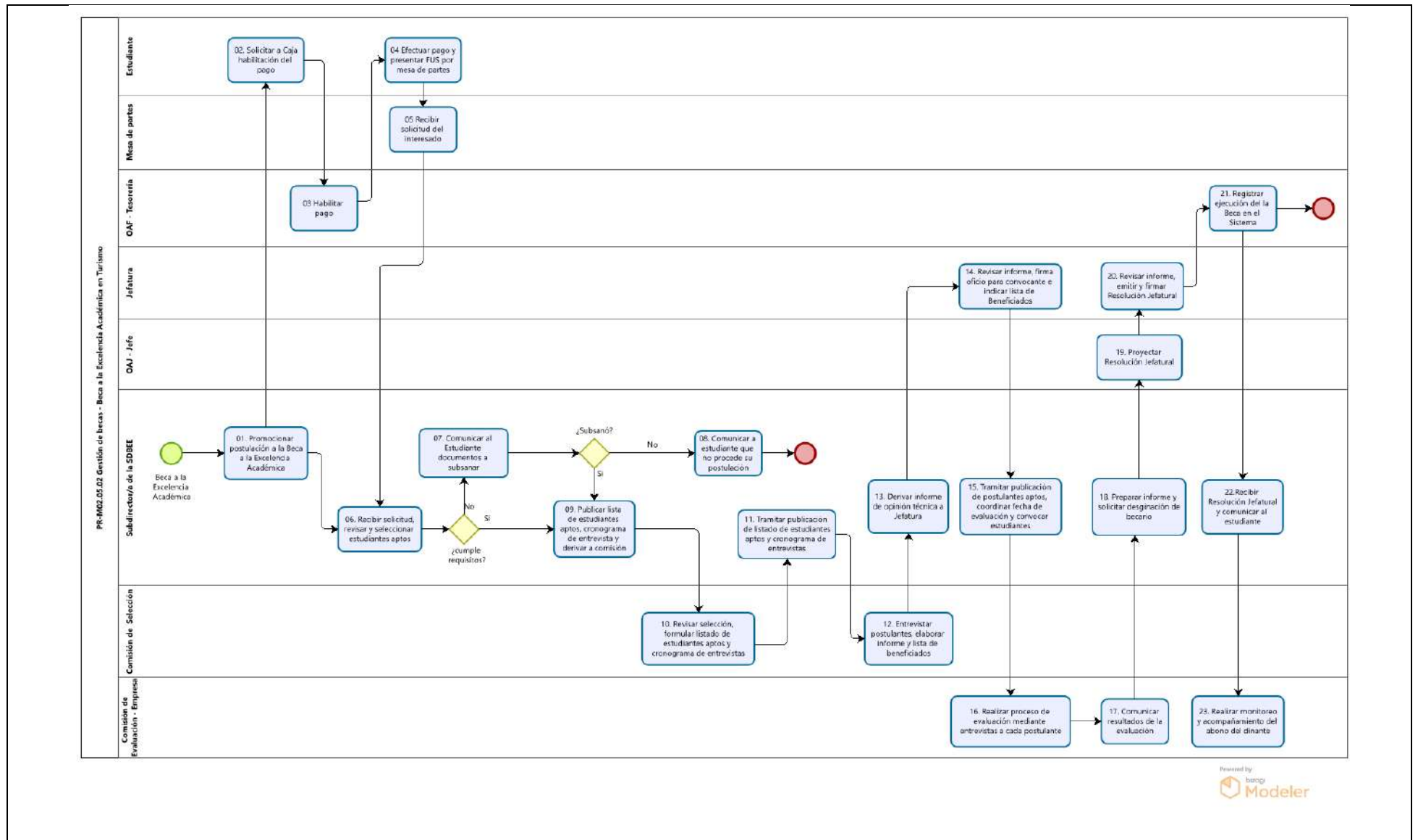
Nombre del Procedimiento:	Gestión de becas	Código:	PR-M02.05.02
		Versión:	01
Código de Proceso:	M02.05.02	Proceso relacionado:	Gestión de becas
Dueño del Proceso:	Dirección de Gestión Académica		
Objetivo del Procedimiento:	Otogar el beneficio de beca institucional según evaluación socio económica y por rendimiento académico.		
Alcance del Procedimiento:	Dirección de Gestión Académica, Oficina de Administración, Oficina de Asesoría Jurídica, Gerencia General, Jefatura		
Base Normativa:	<ul style="list-style-type: none"> ● Ley Orgánica del Centro de Formación en Turismo, aprobada por decreto Ley N°22155 y modificado por el Decreto Legislativo N°578 ● Reglamento de Organizaciones y Funciones del CENFOTUR, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2023-MINCETUR ● Texto Único Ordenado del Reglamento Académico del CENFOTUR, aprobado por RD N° 046-2019-CENFOTUR ● Modificación del Reglamento a la Beca a la Excelencia Académica en Turismo – CENFOTUR, aprobado por RD 097-2019-CENFOTUR/DN ● Reglamento de Becas de los Programas de Estudio del Nivel Profesional Técnico del Centro de Formación en Turismo–CENFOTUR, aprobado por Resolución Directoral N.° 142-2021-CENFOTUR-DN 		
Siglas y Definiciones:	<ul style="list-style-type: none"> ● CENFOTUR: Centro de Formación en Turismo ● MINCETUR: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo ● SDBEE: Subdirección de Bienestar estudiantil y empleabilidad 		
Fuente	Requisitos	Producto	Persona que recibe el producto
<ul style="list-style-type: none"> ● Estudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> ● Solicitud de beca 	<ul style="list-style-type: none"> ● Becas otorgadas 	<ul style="list-style-type: none"> ● Estudiantes

1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°	Descripción de la actividad	RESPONSABLE		Documentos que se generen
		Rol Del responsable	Unidad de organización	
01	INICIO: Becas Regulares / Becas por Excepción Solicitar personalmente (o por correo) a Caja que habilite pago	Estudiante		
02	Habilita pago y comunica al estudiante por correo electrónico, de darse el caso.	Cajero	Unidad de Tesorería	
03	Estudiante efectúa pago por Solicitud de beneficios. Recibe comprobante de pago vía correo electrónico (automático), y presenta FUS, adjuntando boleta de venta o factura, por Mesa de Partes virtual.	Estudiante		
04	Recibir solicitud del interesado y derivar a SDBEE mediante DGA	Mesa de Partes	Mesa de Partes	
05	Recibir solicitud de la o el estudiante dentro de los tres (03) primeros días del proceso de matrícula y revisar que el expediente cumpla con la normativa vigente. ¿Es conforme? Sí: actividad 07. No: actividad 06. Nota: la duración del beneficio de beca regular es para el periodo que se solicita. El o la estudiante deberá pertenecer y permanecer al tercio estudiantil.	Subdirector(a) de SDBEE	Dirección de Gestión Académica	
06	Tomar nota de la(s) observación(es) y solicitar subsanación en un plazo máximo de 48 horas. ¿Subsanó? Sí: actividad 07. No: FIN. NOTA: el tiempo de recepción de solicitudes es de tres (03) días contabilizados a partir de la(s) observación(es) advertida(s). Si en el plazo no subsana, termina el proceso.	Subdirector(a) de SDBEE	Dirección de Gestión Académica	
07	Coordinar con OAF apoyo de asistente social de URRHH para la visita domiciliaria.	Subdirector(a) de SDBEE	SDBEE	
08	Remitir solicitud para la verificación de la condición socioeconómica (visita domiciliaria)	Subdirector(a) de SDBEE	SDBEE	
09	Realizar visita domiciliaria, incluyendo entrevistas con los familiares y elabora informe de visita domiciliaria.	Especialista de RRHH (Asistente Social)	URRHH	
10	Socializar información con el Comité evaluador de beneficios.	Subdirector(a) de SDBEE	SDBEE	
11	Revisar los expedientes, contrastar con información presentada por el o la Especialista de la SDBEE y elaborar cuadro evaluativo. Determinar el porcentaje de aprobación o denegación de la beca solicitada.	Subdirector(a) de SDBEE y Comité evaluador de beneficios	Dirección de Gestión Académica	
12	Emitir informe y elevar para emisión de la Resolución de Gerencia General	Subdirector(a) de SDBEE / Director(a)	SDBEE / Dirección de Gestión Académica	
13	Proyectar Resolución de Gerencia General	Jefe/a	Oficina de Asesoría Jurídica	
14	Recibir, revisar, verificar, emitir Resolución de Gerencia General, según corresponda y derivar a DGA y a OAF para ejecución.	Gerente General del CENFOTUR	Gerencia General	




15	Recibir Resolución de Gerencia General y elaborar carta de respuesta, según corresponda al estudiante.	Subdirector(a) de SDBEE / Director(a)	Dirección de Gestión Académica	
16	Recibir la Resolución de Gerencia General y carta de respuesta. ¿El o la estudiante fue becado/a? Sí: actividad 17 No: actividad 19	Estudiante	Estudiante	
17	Determinar equivalencia de beneficio a otorgar, de acuerdo con la pensión mensual que paga el estudiante y registra en el Sistema. Comunica vía correo electrónico.	Cajera / Jefe(a) de Unidad	Unidad de Tesorería	
18	Escanear la Resolución de Gerencia General. FIN.	Asistente Administrativo	Dirección de Gestión Académica	Beca regular otorgada
19	Informar que puede acogerse a los recursos de reconsideración o apelación de acuerdo a reglamento de becas. FIN.	Subdirector(a) de SDBEE	Dirección de Gestión Académica	
01	INICIO: Solicitud de la beca a la Excelencia Académica en Turismo Promocionar (requisitos, compromisos de la beca y cronograma) para la postulación de la Beca a la Excelencia Académica. Nota: para la difusión de la beca, se deberá aperturar convenio(s) con socio(s) estratégico(s). La difusión se hará a través de banners, periódicos murales y de salón en salón en el CENFOTUR.	Subdirector(a) de SDBEE	Dirección de Gestión Académica	
02	Solicitar personalmente (o por correo) a Caja que habilite pago	Estudiante		
03	Habilitar pago y comunica al estudiante por correo electrónico.	Cajero	Unidad de Tesorería	
04	Efectuar pago por Solicitud de Beneficios - Beca a la Excelencia Académica, recibe comprobante de pago vía correo electrónico (automático), y presenta FUS por Mesa de Partes virtual.	Estudiante		
05	Recibir solicitud del interesado y derivar a SDBEE mediante DGA	Mesa de Partes	Mesa de Partes	
06	Recibir la solicitud y requisitos, revisar que cumplan con la normativa y seleccionar las y los estudiantes aptos por periodo académico. ¿Cumple con los requisitos? Si: actividad 09 No: actividad 07 Nota: la solicitud se debe presentar hasta los doce (12) días calendarios de haber concluido el periodo académico precedente al de la solicitud de beca, El o la estudiante debe pertenecer al tercio estudiantil.	Subdirector(a) de SDBEE	Dirección de Gestión Académica	
07	Comunicar al estudiante el/los documento(s) a subsanar. ¿El o la estudiante subsanó documento(s)? Si: actividad 09 No: actividad 08	Subdirector(a) de SDBEE	Dirección de Gestión Académica	
08	Comunicar al estudiante que no procede su postulación. FIN	Subdirector(a) de SDBEE	Dirección de Gestión Académica	
09	Publicar lista de las y los estudiantes aptos, cronograma de entrevista y derivar expediente(s) a la Comisión de Selección.	Subdirector(a) de SDBEE	Dirección de Gestión Académica	
10	Revisar selección de estudiantes, formular listado de estudiantes aptos y cronograma de entrevistas.	Comisión de Selección	Comisión de Selección	

11	Tramitar publicación de listado de estudiantes aptos y cronograma de entrevistas	Subdirector(a) de SDBEE	Dirección de Gestión Académica	
12	Entrevistar a las y los postulantes, elaborar informe de opinión técnica, indicando la lista de beneficiados y enviar a SDBEE	Comisión de Selección	Comisión de Selección	
13	Derivar informe de opinión técnica a Jefatura del CENFOTUR.	Subdirector(a) de SDBEE	Dirección de Gestión Académica	
14	Revisar informe y firma oficio para enviar a la empresa donante, convocando a la Comisión de Evaluación.	Jefe/a del CENFOTUR	Jefatura	
15	Tramitar publicación de las y los postulantes aptos para la segunda etapa. Coordinar fecha de evaluación de postulantes a cargo de la Comisión de evaluación y convocar a las y los postulantes	Subdirector(a) de SDBEE	Dirección de Gestión Académica	
16	Realizar proceso de evaluación a cargo de los miembros de la Comisión Evaluadora a través de entrevistas a cada postulante.	Comisión de Evaluación	Comisión de Evaluación	
17	Comunicar resultados de la evaluación y nombre del beneficiario, a cargo de la empresa	Empresa		
18	Revisar resultados de la evaluación y preparar informe integral para comunicar a Jefatura y solicitar emisión de Resolución de designación de becario	Subdirector(a) de SDBEE	Dirección de Gestión Académica	
19	Proyectar Resolución Jefatural	Jefe/a	Oficina de Asesoría Jurídica	
20	Revisar, firmar Resolución Jefatural y remitir a DGA y OAF para ejecución	Jefe/a del CENFOTUR	Jefatura	Beca a la Excelencia Académica en Turismo otorgada
21	Registrar ejecución de la Beca en el Sistema	Cajera	Unidad de Tesorería	
22	Recibir Resolución Jefatural y comunicar al estudiante.	Subdirector(a) de SDBEE	Dirección de Gestión Académica	
23	Realizar monitoreo y acompañamiento del abono del donante. Nota: El donante se compromete al abono, de un periodo académico, como mínimo. El donante puede beneficiar a más de un estudiante. FIN	Comisión de Evaluación	Comisión de Evaluación	
2. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO				





3. OBSERVACIONES


Elaborado por:	Sub Director(a) de Bienestar Estudiantil y Empleabilidad	Revisado por:	Jefe(a) de Unidad de Planeamiento y Desarrollo	Aprobado:	Director(a) de Gestión Académica
	 Firmado digitalmente por CHAVEZ CANALES Lucy Patricia FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 11.07.2024 11:45:18 -05:00 EN SEÑAL DE CONFORMIDAD		 Firmado digitalmente por ALVA MUNOZ Mijail Ernesto FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 11.07.2024 11:57:57 -05:00 SOY EL AUTOR DEL DOCUMENTO		 Firmado digitalmente por PERALES ALVAREZ Luz Johana FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 11.07.2024 11:36:07 -05:00 SOY EL AUTOR DEL DOCUMENTO

Gerente General

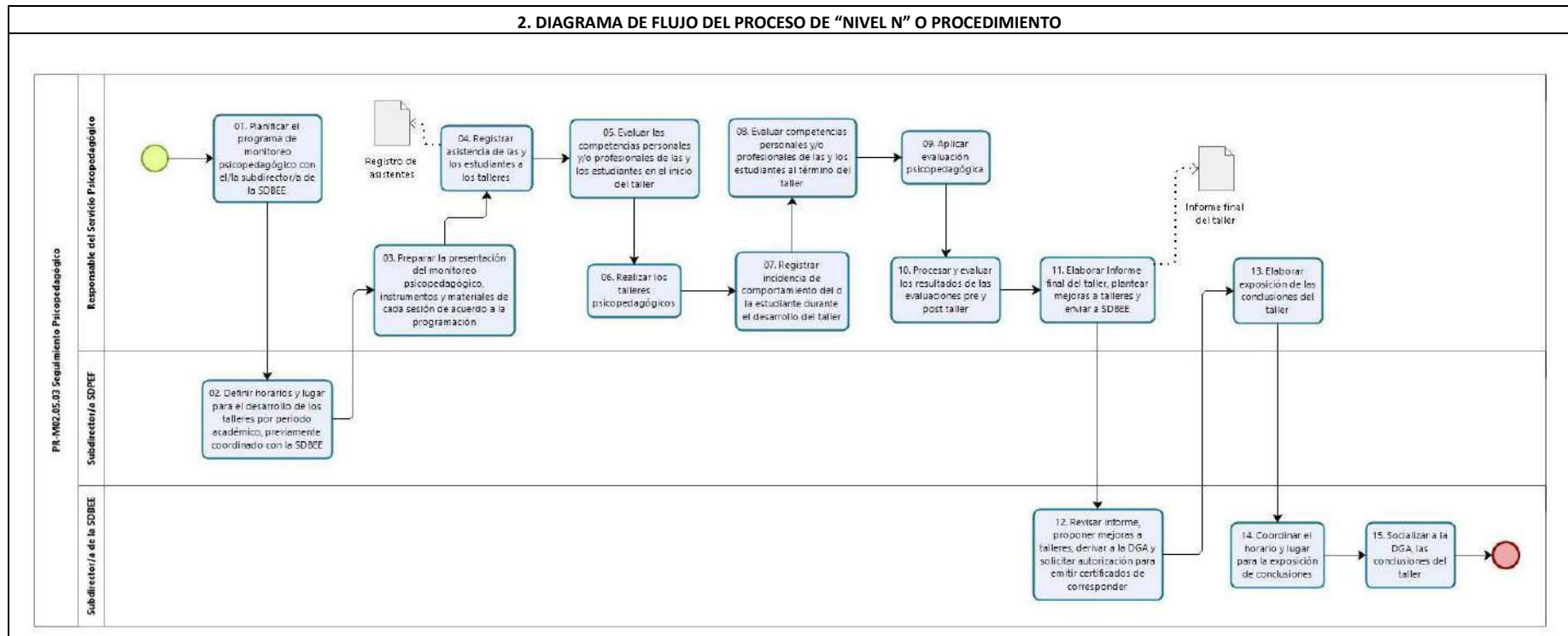

 Firmado digitalmente por MASIAS ASTENGO Javier Miguel FAU 20131372001 hard
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 11.07.2024 12:25:14 -05:00
 SOY EL AUTOR DEL DOCUMENTO

CONTROL DE CAMBIOS





N° de versión	Sección del procedimiento	Modificaciones

	FICHA DE PROCEDIMIENTO			Código: FO-OPPD-030
				Versión: 01
				Fecha: 11/092023
				Pág. 1 de 5
Nombre del Procedimiento:	Seguimiento psicopedagógico			Código: PR-M02.05.03 Versión: 01
Código de Proceso:	M02.05.03	Proceso relacionado:	Seguimiento psicopedagógico	
Dueño del Proceso:	Dirección de Gestión Académica			
Objetivo del Procedimiento:	Ejecutar actividades que permitan a las y los estudiantes mejorar sus competencias personales y/o profesionales.			
Alcance del Procedimiento:	Sub Dirección de Bienestar Estudiantil y Empleabilidad, Dirección de Gestión Académica, Dirección de Formación Académica.			
Base Normativa:	<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica del Centro de Formación en Turismo, aprobada por decreto Ley N°22155 y modificado por el Decreto Legislativo N°578 • Resolución de Jefatura N° 001-2023-CENFOTUR que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organizaciones y Funciones del CENFOTUR • Resolución Jefatural N° 094-2021-CENFOTUR/DN que aprueba el Reglamento Académico de los Programas de Estudios del CENFOTUR. 			
Siglas y Definiciones:	<ul style="list-style-type: none"> • DGA: Dirección de Gestión Académica • DFA: Dirección de Formación Académica • SDBEE: Sub Dirección de Bienestar Estudiantil y Empleabilidad • SDPEF: Sub Dirección de Programas de Estudio de Formación 			
Fuente	Requisitos	Producto	Persona que recibe el producto	
• Estudiantes	• Necesidades de fortalecer competencias o habilidades mediante talleres de psicopedagogía	• Talleres de psicopedagogía	• Estudiantes	
1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°	Descripción de la actividad	RESPONSABLE		Documentos que se generen
		Rol Del responsable	Unidad de organización	
01	INICIO: Planificar el programa de monitoreo psicopedagógico con el/la subdirector/a de la SDBEE.	Responsable del Servicio Psicopedagógico	Dirección de Gestión Académica	

02	Definir horarios y lugar para el desarrollo de los talleres por periodo académico, previamente coordinado con la SDBEE.	Subdirector/a SDPEF	Dirección de Formación Académica	
03	Preparar la presentación del monitoreo psicopedagógico, instrumentos y materiales de cada sesión de acuerdo a la programación.	Responsable del Servicio Psicopedagógico	Dirección de Gestión Académica	
04	Registrar asistencia de las y los estudiantes a los talleres.	Responsable del Servicio Psicopedagógico	Dirección de Gestión Académica	Registro de asistencia a los talleres
05	Evaluar las competencias personales y/o profesionales de las y los estudiantes en el inicio del taller.	Responsable del Servicio Psicopedagógico	Dirección de Gestión Académica	
06	Realizar los talleres psicopedagógicos.	Responsable del Servicio Psicopedagógico	Dirección de Gestión Académica	
07	Registrar incidencia de comportamiento del o la estudiante durante el desarrollo del taller.	Responsable del Servicio Psicopedagógico	Dirección de Gestión Académica	
08	Evaluar competencias personales y/o profesionales de las y los estudiantes al término del taller.	Responsable del Servicio Psicopedagógico	Dirección de Gestión Académica	
09	Aplicar evaluación psicopedagógica.	Responsable del Servicio Psicopedagógico	Dirección de Gestión Académica	
10	Procesar y evaluar los resultados de las evaluaciones pre y post taller.	Responsable del Servicio Psicopedagógico	Dirección de Gestión Académica	
11	Elaborar Informe final del taller, plantear mejoras a talleres y enviar a SDBEE.	Responsable del Servicio Psicopedagógico	Dirección de Gestión Académica	Informe Final del taller
12	Revisar informe, proponer mejoras a talleres, derivar a la DGA y solicitar autorización para emitir certificados de corresponder.	Subdirector/a de la SDBEE	Dirección de Gestión Académica	
13	Elaborar exposición de las conclusiones del taller.	Responsable del Servicio Psicopedagógico	Dirección de Gestión Académica	
14	Coordinar el horario y lugar para la exposición de conclusiones.	Subdirector/a de la SDBEE	Dirección de Gestión Académica	
15	Socializar a la DGA, las conclusiones del taller. FIN	Subdirector/a de la SDBEE	Dirección de Gestión Académica	



3. OBSERVACIONES

Elaborado por:	<p>Subdirector(a) de la SD. Bienestar Estudiantil y Empleabilidad</p>  <p>Firmado digitalmente por CHAVEZ CANALES Lucy Patricia FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 22.04.2024 10:37:37 -05:00</p> <p>EN SEÑAL DE CONFORMIDAD</p>	Revisado por:	<p>Jefe(a) de la Unidad de Planeamiento y Desarrollo</p>  <p>Firmado digitalmente por ALVA MUÑOZ Mijail Ernesto FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 25.04.2024 07:41:47 -05:00</p> <p>SOY EL AUTOR DEL DOCUMENTO</p>	Aprobado:	<p>Director(a) de la Dirección de Gestión Académica</p>  <p>Firmado digitalmente por ALBARRAN QUIROS Elva Dorina FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 03.05.2024 16:32:34 -05:00</p> <p>EN SEÑAL DE CONFORMIDAD</p> <p>Gerente General</p>  <p>Firmado digitalmente por MASIAS ASTENGO Javier Miguel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 10.07.2024 11:49:55 -05:00</p> <p>SOY EL AUTOR DEL DOCUMENTO</p>
----------------	--	---------------	--	-----------	--

CONTROL DE CAMBIOS

N° de versión	Sección del procedimiento	Modificaciones



FICHA DE PROCEDIMIENTO

Código: FO-OPPD-030

Versión: 01

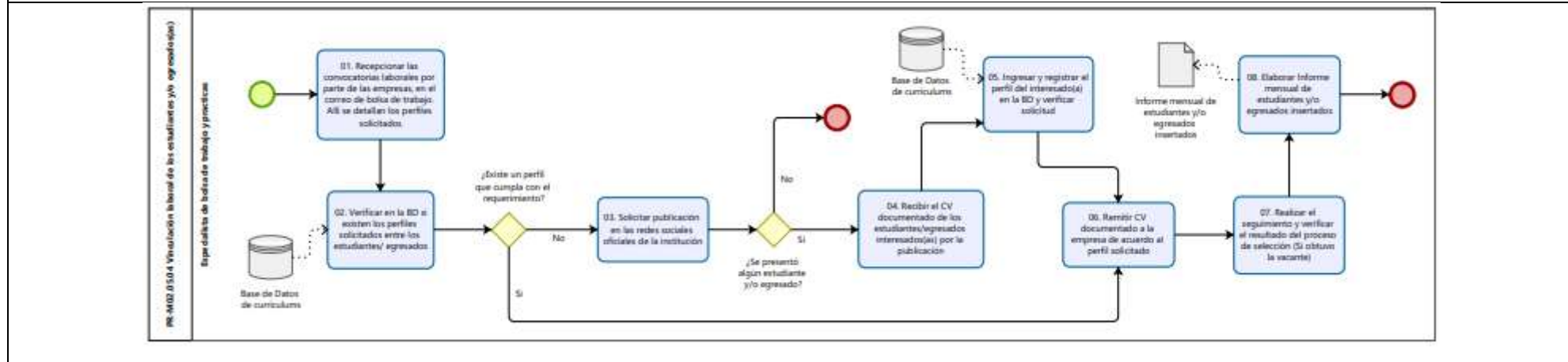
Fecha: 11/092023

Pág. 1 de 3





Nombre del Procedimiento:	Vinculación laboral de los estudiantes y/o egresados(as)			Código:	PR-M02.05.04
				Versión:	01
Código de Proceso:	M02.05.04	Proceso relacionado:	Vinculación laboral de las y los egresados		
Dueño del Proceso:	Dirección de Gestión Académica				
Objetivo del Procedimiento:	Promover la empleabilidad de los estudiantes y/o egresados del CENFOTUR insertándolos en el ámbito laboral dentro del sector.				
Alcance del Procedimiento:	Dirección de Gestión Académica.				
Base Normativa:	<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica del Centro de Formación en Turismo, aprobada por decreto Ley N°22155 y modificado por el Decreto Legislativo N°578 • Reglamento de Organizaciones y Funciones del CENFOTUR, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2023-MINCETUR 				
Siglas y Definiciones:	<ul style="list-style-type: none"> • CENFOTUR: Centro de Formación en Turismo • MINCETUR: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo 				
Fuente	Requisitos	Producto	Persona que recibe el producto		
<ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes • Egresados • Empresas del Sector Turismo 	<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos de egresados • Necesidad de trabajo • Requerimiento de profesionales técnicos para el sector turismo 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de empleabilidad (Bolsa de Trabajo y prácticas) 	<ul style="list-style-type: none"> • Egresados • Empresas del Sector Turismo 		
1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
N°	Descripción de la actividad	RESPONSABLE		Documentos que se generen	
		Rol Del responsable	Unidad de organización		
01	INICIO: Requerimiento de las empresas Recepcionar las convocatorias laborales por parte de las empresas, en el correo de bolsa de trabajo. Allí se detallan los perfiles solicitados.	Especialista de bolsa de trabajo y prácticas	Sub Dirección de Bienestar Estudiantil		

02	Verificar en la base datos si existen los perfiles solicitados entre los estudiantes y/o egresados requerientes ¿Existe un perfil que cumpla con el requerimiento? SI: Pasa a la actividad 06 NO: Pasa a la actividad 03	Especialista de bolsa de trabajo y prácticas	Sub Dirección de Bienestar Estudiantil	Base de datos de currículums
03	Solicitar publicación en las redes sociales oficiales de la institución ¿Se presentó algún candidato? SI: Pasa a la actividad 04 NO: FIN	Especialista de bolsa de trabajo y prácticas	Sub Dirección de Bienestar Estudiantil	
04	Recibir el CV documentado de los interesados(as) que visualizaron la publicación	Especialista de bolsa de trabajo y prácticas	Sub Dirección de Bienestar Estudiantil	
05	Ingresar y registrar el perfil del interesado(a) en la base de datos y verificar solicitud de las empresas	Especialista de bolsa de trabajo y prácticas	Sub Dirección de Bienestar Estudiantil	Base de datos de currículums
06	Remitir CV documentado a la empresa de acuerdo al perfil solicitado.	Especialista de bolsa de trabajo y prácticas	Sub Dirección de Bienestar Estudiantil	
07	Realizar el seguimiento y verificar el resultado del proceso de selección (Si obtuvo o no la vacante).	Especialista de bolsa de trabajo y prácticas	Sub Dirección de Bienestar Estudiantil	
08	Elaborar Informe mensual de los estudiantes y/o egresados insertados FIN	Especialista de bolsa de trabajo y prácticas	Sub Dirección de Bienestar Estudiantil	Informe mensual de estudiantes /egresados insertados


2. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



3. OBSERVACIONES

Elaborado por:	Subdirector(a) de la SD. Bienestar Estudiantil y Empleabilidad	Revisado por:	Jefe(a) de la Unidad de Planeamiento y Desarrollo	Aprobado:	Director(a) de la Dirección de Gestión Académica
	 <p>Firmado digitalmente por CHAVEZ CANALES Lucy Patricia FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 22.04.2024 10:43:59 -05:00</p> <p>EN SEÑAL DE CONFORMIDAD</p>		 <p>Firmado digitalmente por ALVA MUNOZ Mijail Ernesto FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 25.04.2024 07:42:03 -05:00</p> <p>SOY EL AUTOR DEL DOCUMENTO</p>		 <p>Firmado digitalmente por ALBARRAN QUIROS Elva Dornia FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 03.05.2024 16:31:35 -05:00</p> <p>EN SEÑAL DE CONFORMIDAD</p> <p style="text-align: center;">Gerente General</p>  <p>Firmado digitalmente por MASIAS ASTENGO Javier Miguel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 10.07.2024 11:50:16 -05:00</p> <p>SOY EL AUTOR DEL DOCUMENTO</p>

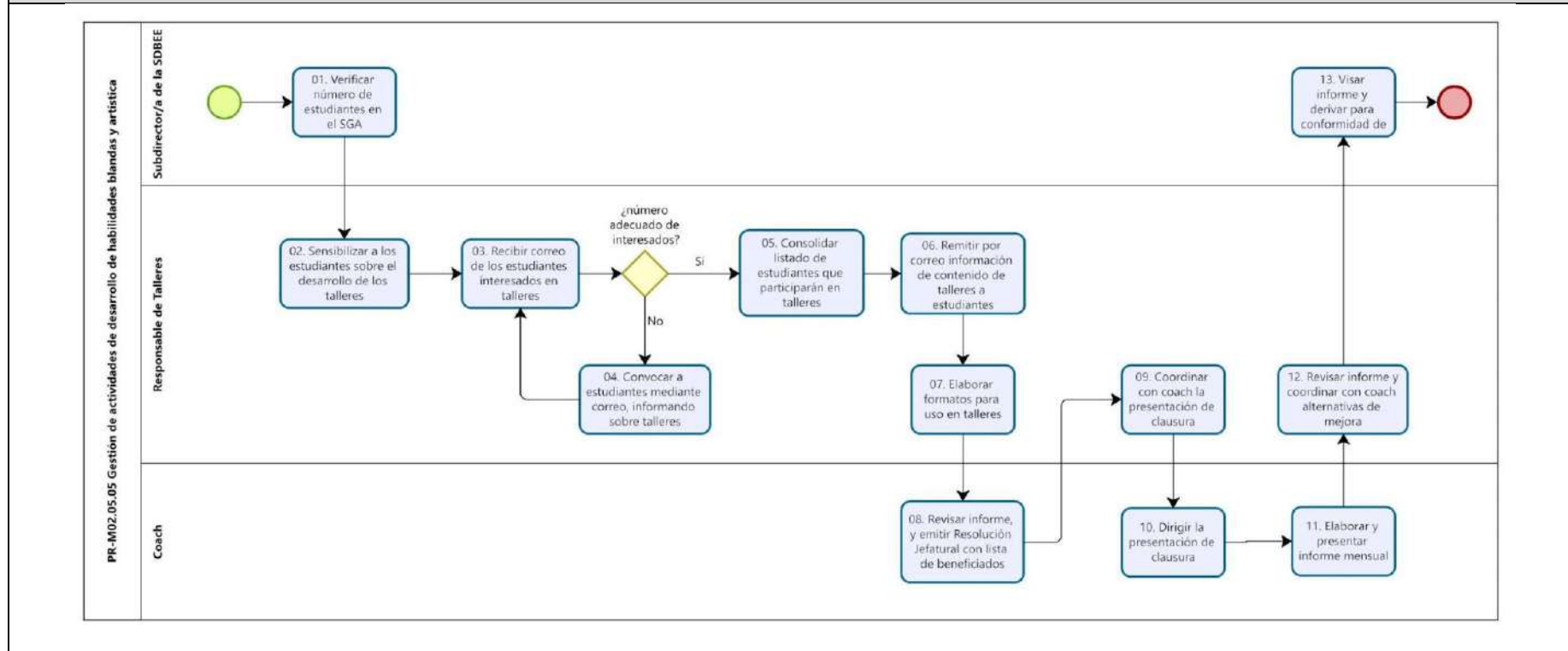
CONTROL DE CAMBIOS		
N° de versión	Sección del procedimiento	Modificaciones

	FICHA DE PROCEDIMIENTO			Código: FO-OPPD-030
				Versión: 01
				Fecha: 11/092023
				Pág. 1 de 4
Nombre del Procedimiento:	Gestión de actividades de desarrollo de habilidades blandas y artísticas			Código: PR-M02.05.05 Versión: 01
Código de Proceso:	M02.05.05	Proceso relacionado:	Gestión de actividades de desarrollo de habilidades blandas y artísticas	
Dueño del Proceso:	Dirección de Gestión Académica			
Objetivo del Procedimiento:	Ejecutar actividades de desarrollo de habilidades blandas y artísticas que permitan a las y los estudiantes fortalecer sus competencias.			
Alcance del Procedimiento:	Sub Dirección de Bienestar Estudiantil y Empleabilidad, Dirección de Gestión Académica.			
Base Normativa:	<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica del Centro de Formación en Turismo, aprobada por decreto Ley N°22155 y modificado por el Decreto Legislativo N°578 • Reglamento de Organizaciones y Funciones del CENFOTUR, aprobado por DS N°016-2011-MINCETUR • Texto Único Ordenado del Reglamento Académico del CENFOTUR, aprobado por RD N° 046-2019-CENFOTUR 			
Siglas y Definiciones:	<ul style="list-style-type: none"> • DGA: Dirección de Gestión Académica • SDBEE: Sub Dirección de Bienestar Estudiantil y Empleabilidad • SDRAGTC: Sub Dirección de Registros Académicos, Grados, Títulos y Certificaciones 			
Fuente	Requisitos	Producto	Persona que recibe el producto	
<ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de fortalecer competencias mediante talleres de desarrollo de habilidades blandas y artísticas 	<ul style="list-style-type: none"> • Talleres de desarrollo de habilidades blandas y artísticas 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes 	

1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°	Descripción de la actividad	RESPONSABLE		Documentos que se generen
		Rol Del responsable	Unidad de organización	
01	INICIO: Verificar en el SGA, el número de estudiantes matriculados con antelación al periodo académico y elaborar la propuesta de horarios de talleres de desarrollo de habilidades blandas y artísticas	Subdirector de SDBEE	Dirección de Gestión Académica	Propuesta de horarios de talleres
02	Sensibilizar in situ (aula por aula) a las y los estudiantes sobre el desarrollo de talleres de habilidades blandas y artísticas.	Responsable de Talleres de habilidades blandas y artísticas	Dirección de Gestión Académica	
03	Recibir correos de las y los estudiantes interesados en talleres de habilidades blandas y artísticas.	Responsable de Talleres de habilidades blandas y artísticas	Dirección de Gestión Académica	
	¿Se obtuvo el número adecuado de interesados(as)? Si: Ir a la actividad 05 No: Ir a la actividad 04			
04	Convocar a las y los estudiantes del CENFOTUR, mediante correo electrónico, información sobre los talleres de habilidades blandas y artísticas. Regresa al paso 03	Responsable de Talleres de habilidades blandas y artísticas	Dirección de Gestión Académica	
05	Consolidar listado de estudiantes que participarán en los diferentes talleres de habilidades blandas y artísticas.	Responsable de Talleres de habilidades blandas y artísticas	Dirección de Gestión Académica	Lista de estudiantes participantes
06	Remitir a las y los estudiantes del CENFOTUR, mediante correo electrónico, información de contenidos de los talleres de habilidades blandas y artísticas.	Responsable de Talleres de habilidades blandas y artísticas	Dirección de Gestión Académica	
07	Elaborar formatos de control de asistencia y registro académico para cada taller considerando la relación de las y los estudiantes participantes.	Responsable de Talleres de habilidades blandas y artísticas	Dirección de Gestión Académica	
08	Ejecutar el taller de acuerdo con la calendarización y objetivos establecidos, incluyendo registrar asistencias de las y los estudiantes.	Coach	Dirección de Gestión Académica	Registro de asistencia de las y los estudiantes
09	Coordinar con la o el coach la presentación de los talleres de habilidades blandas y artísticas para el cierre de las actividades (clausura).	Responsable de Talleres de habilidades blandas y artísticas	Dirección de Gestión Académica	

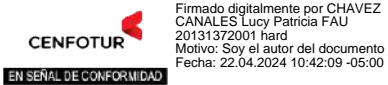
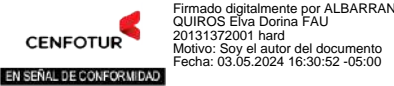

10	Dirigir la presentación artística de clausura	Coach	Dirección de Gestión Académica
11	Elaborar y presentar informe mensual a DGA	Coach	Dirección de Gestión Académica Informe mensual
12	Revisar informe mensual, coordinar con la o el coach las alternativas de mejora y enviar a SDBEE.	Responsable de Talleres de habilidades blandas y artísticas	Dirección de Gestión Académica
13	Visar el informe mensual y deriva a la DGA para conformidad de pago. FIN.	Subdirector de SDBEE	Dirección de Gestión Académica

2. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE “NIVEL N” O PROCEDIMIENTO




3. OBSERVACIONES

•

Elaborado por:	Sub Director(a) de Bienestar Estudiantil y Empleabilidad	Revisado por:	Jefe(a) de la Unidad de Planeamiento y Desarrollo	Aprobado:	Director(a) de Gestión Académica
					
					Gerente General
					

CONTROL DE CAMBIOS

N° de versión	Sección del procedimiento	Modificaciones

	FICHA DE PROCEDIMIENTO		Código: FO-OPPD-030				
			Versión: 01				
			Fecha: 11/09/2023				
			Pág. 1 de 11				
Nombre del Procedimiento:	Elaboración y aprobación de documentos internos		<table border="1"> <tr> <td>Código:</td> <td>PR-E02.01.01</td> </tr> <tr> <td>Versión:</td> <td>01</td> </tr> </table>	Código:	PR-E02.01.01	Versión:	01
Código:	PR-E02.01.01						
Versión:	01						
Código de Proceso:	E02.01.	Proceso relacionado:	Formulación de documentos de gestión, normativos, orientadores y operativos				
Dueño del Proceso:	Oficina de Planificación, Presupuesto y Desarrollo						
Objetivo del Procedimiento:	Establecer el procedimiento a seguir para la formulación, aprobación, modificación y actualización de los documentos internos en el Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR.						
Alcance del Procedimiento:	El presente documento es de aplicación a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR.						
Base Normativa:	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Decreto Legislativo N° 1451, Decreto Legislativo que fortalece el funcionamiento de las entidades del gobierno nacional, del gobierno regional o del gobierno local, a través de precisiones de sus competencias, regulaciones y funciones. · • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias. • Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM, 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 de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI, que aprueba Modelo de Gestión Documental en el marco del D.L. N° 1310. • Decreto Ley N° 22155, Ley Orgánica del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR, modificada por Decreto Legislativo N° 578 • Resolución Directoral N° 012-2015-CENFOTUR/DN que aprueba la Directiva N° 002-2015-CENFOTUR-DN “Directiva que regula los procedimientos para foliación, servicio archivístico y transferencia de documentos en el CENFOTUR” • Resolución Jefatural N° 001-2023-CENFOTUR, que aprueba el texto integrado del Reglamento de Organización y Funciones de CENFOTUR. • Resolución Directoral N° 075-2020-CENFOTUR/DN que aprueba la Directiva N° 008- 2020-CENFOTUR “Directiva para la Gestión Documental del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR”. 						

LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN LA AUTORIZACIÓN DE LA OFICINA DE PLANIFICACION, PRESUPUESTO Y DESARROLLO DEL CENFOTUR, SE CONSIDERA UN DOCUMENTO NO CONTROLADO

Siglas y Definiciones:

Siglas:

- Oficina de Planificación, Presupuesto y Desarrollo – OPPD
- Unidad de Planeamiento y Desarrollo – UPLD
- Gerencia General -G.G.
- Dueño de Proceso – D.P.
- Jefe de Órgano – J.O.

Definiciones:

- **Copia controlada:** Copia de un documento oficial total o parcial que está sujeto a cambios, por la cual se lleva un registro de Distribución por lo que debe ser controlado para asegurar que no se utilicen revisiones desactualizadas. Dicho documento lleva, en la parte lateral derecha, un sello en el que se indica “COPIA CONTROLADA”
- **Copia no controlada:** Copia de un documento total o parcial distribuido para fines informativos o impresos que no está controlado por un Registro de Distribución. Todo documento impreso se considera una copia no controlada.
- **Directiva:** Son lineamientos generales o reglas particulares, necesarias para detallar acciones derivadas de una o varias normas de mayor jerarquía.
- **Documento Interno:** Documento elaborado por CENFOTUR en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad para la realización, prestación y control de los servicios.
- **Documento Derogado:** Documento que ha perdido su vigencia.
- **Documento de Gestión Institucional:** Documento técnico normativo que formaliza una organización y orienta el esfuerzo institucional para el logro de su misión, visión y objetivos; tales como el Reglamento de Organización y Funciones, el Manual de Clasificador de Cargos, el Cuadro de Asignación de Personal, Manual de Organización y Funciones, Texto Único de Procedimientos Administrativos, Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Institucional, etc.
- **Documentos del Sistema de Gestión de Calidad:** Documentos generados por la organización para gestionar sus actividades en temas de Calidad.
- **Dueño del proceso:** Es quien tiene la responsabilidad y la autoridad definida para diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla el resultado previsto.
- **Ficha de proceso:** Formulario que contiene la caracterización de un proceso, detallando su denominación, tipo, objetivo, dueño del proceso, controles, recursos, indicadores, entradas, proveedores, producto, persona que recibe el(los) productos, identificación de los procesos más desagregados que lo componen (de ser el caso) entre otros.

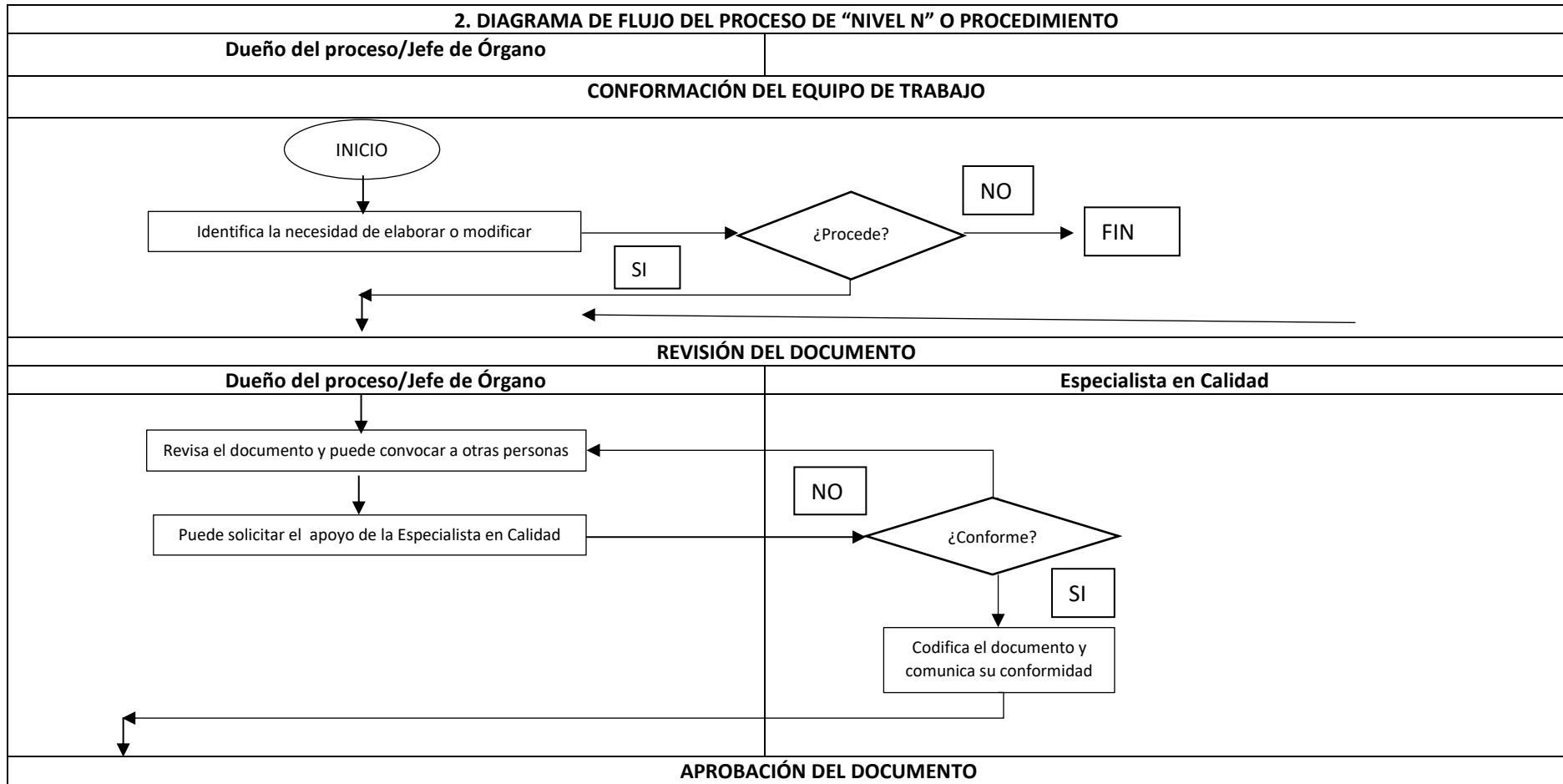
- **Ficha de procedimiento:** Formulario que contiene la descripción documentada de cómo deben ejecutarse las actividades que conforman un proceso, precisando el objetivo del procedimiento, su alcance, base normativa, requisitos para iniciar el procedimiento, el detalle de las actividades identificando el rol de quien las realiza, el diagrama de flujo, entre otros.
- **Formulario:** Denominado también formato. Documento que indica la información que debe registrarse para mantener evidencia de la realización de un proceso, actividad o tarea. Cuando el formato contiene datos y/o información se convierte en registro.
- **Jefe de Órgano/Unidad orgánica:** Responsable de una unidad de organización del CENFOTUR: Gerente General, Director, Subdirector, Jefe de Oficina, Jefe de Unidad o jefe de Centro Filial.
- **Instructivo:** Documento que describe en forma detallada una actividad.
- **Manual de la Calidad:** Documento que describe de manera general el Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Mapa de Procesos:** Representación gráfica de la secuencia e interacción de los procesos de la entidad. También se refiere al documento aprobado que contiene dicha representación gráfica, así como el inventario de procesos y las fichas de nivel 0 o macroprocesos.
- **Política:** Conjunto de principios generales o directrices expresadas por la Alta Dirección del CENFOTUR, de cumplimiento obligatorio en la toma de decisiones, a nivel institucional.
- **Procedimiento:** Es la 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. Si bien podrían tener equivalencia, los procedimientos tal como se conceptualizan en este punto no necesariamente son los procedimientos administrativos a que se refiere la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en productos o servicios, luego de la asignación de recursos.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de las actividades desempeñadas.
- **Reglamento:** Conjunto ordenado de reglas o preceptos de carácter general dictado por la Alta Dirección del CENFOTUR, de cumplimiento obligatorio.
- **Versión:** Número que identifica el estado de revisión del documento.

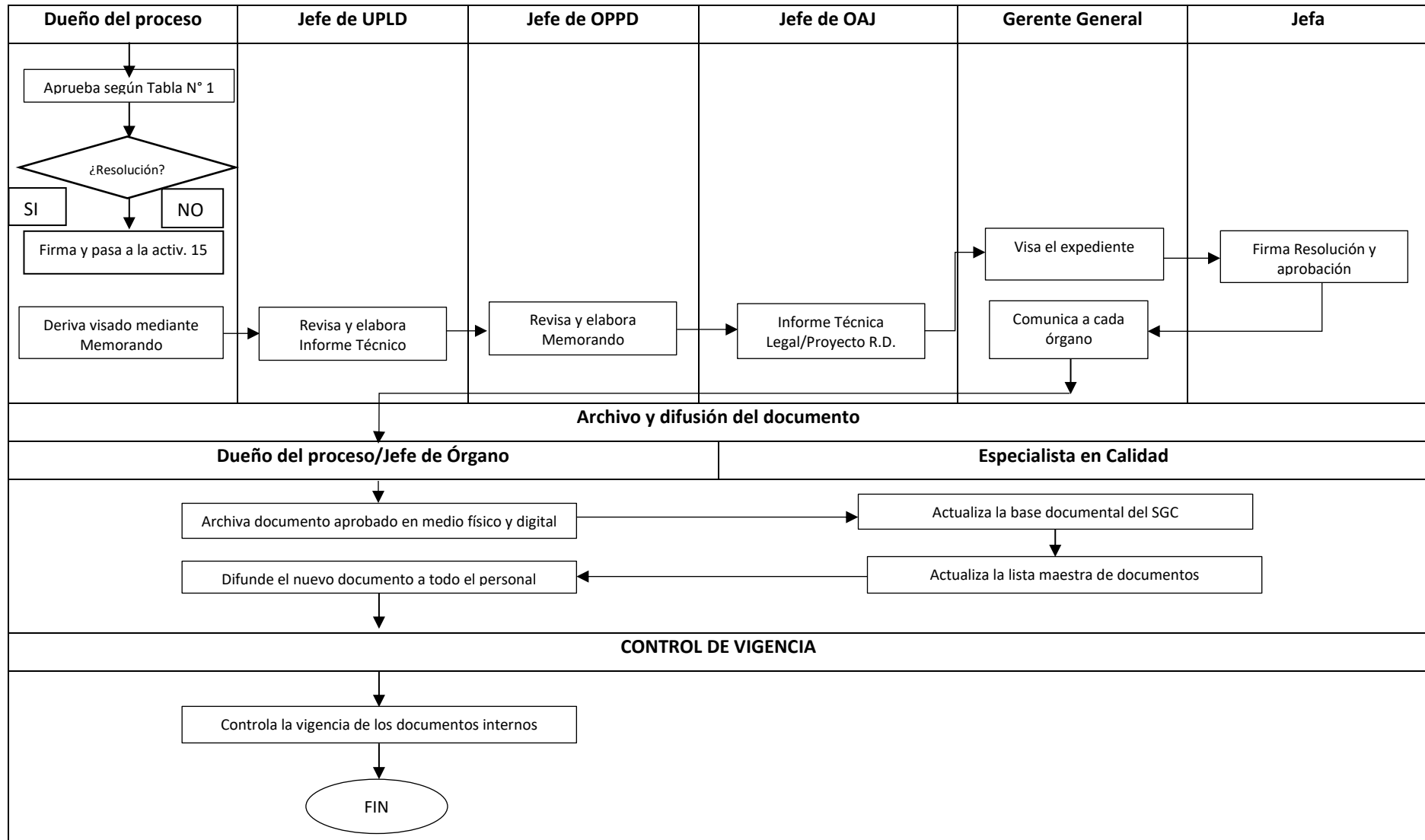
Fuente	Requisitos	Producto	Persona que recibe el producto
<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades /requerimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001 	<ul style="list-style-type: none"> • Documento operativos aprobado 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal del proceso involucrado

1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°	Descripción de la actividad	RESPONSABLE		Documentos que se generan
		Rol Del responsable	Unidad de organización	
ELABORACIÓN / MODIFICACIÓN DE UN DOCUMENTO INTERNO				
01	Identifica la necesidad de elaborar o modificar un documento interno (requerido por el Sistema de Gestión de la Calidad) para un fin específico, verificando la existencia de otros documentos relacionados y su alcance.	D.P./ J.O.	Órgano	Correo electrónico
02	Evalúa si procede la solicitud. 2.1 Si la respuesta es "Sí", continúa con el paso 3. 2.2 Si la respuesta es "No"; comunica al solicitante. Fin del procedimiento	D.P./ J.O.	Órgano	Correo electrónico
REVISIÓN DEL DOCUMENTO				
03	Revisa el documento y de ser necesario, puede convocar a otras personas o áreas involucradas.	D.P./ J.O./Equipo de Trabajo	Órgano	Correo electrónico
04	Puede solicitar el apoyo de la Especialista en Calidad para la revisión y cambios que se van a considerar para la nueva versión del documento.	D.P./ J.O	Órgano	Correo electrónico
05	Revisa la versión final del documento 5.1. Si el documento es conforme se codifica y comunica al dueño del proceso/jefe de órgano su conformidad y pasa a aprobación al paso 6. 5.2. Si el documento no es conforme, regresa al paso 3, según corresponda.	Especialista en calidad	UPLD/OPPD	Correo electrónico Lista Maestra de documentos internos (FO-OPPD-018)
APROBACIÓN DEL DOCUMENTO				
06	6.1. La aprobación se realiza según lo especificado en la Tabla N° 1 del apartado 3.7. firmando el documento y continúa con la actividad 15. 6.2. Si La aprobación de los documentos requiere Resolución por la Jefatura, continúa con el paso 7.	D.P./ J.O.	Órgano	Documento interno aprobado
07	Deriva el documento con su V.B. a la Oficina de Planificación, Presupuesto y Desarrollo	D.P./ J.O.	Órgano	Memorando
08	Deriva el documento a la Unidad de Planeamiento y Desarrollo para su revisión, y visación.	Jefe de OPPD	OPPD	---

09	Revisa, el expediente, elabora el Informe Técnico y deriva al Jefe de la Oficina de Planificación, Presupuesto y Desarrollo.	Jefe de UPLD	UPLD	Informe Técnico
10	Revisa el expediente, elabora memorando y deriva al Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica.	Jefe de OPPD	OPPD	Memorando
11	Revisa el expediente, elabora el Informe Técnico Legal y el Proyecto de Resolución Jefatural y lo deriva a la Gerencia General.	Jefe de OAJ	OAJ	Informe Técnico Legal / Proyecto de Resolución Jefatural
12	Visa el Expediente y lo deriva a la Jefatura.	Gerente General	GG	Resolución Jefatural
13	Da su conformidad firmando la Resolución correspondiente, quedando por aprobado el documento.	Jefa	Jefatura	Resolución Jefatural
14	Comunica a cada órgano involucrado y solicita a la Oficina de Gestión de Tecnología de Información la publicación de la Resolución Jefatural aprobada en el Portal Institucional de CENFOTUR.	Gerente General	GG	Resolución Jefatural
ARCHIVO Y DIFUSIÓN DEL DOCUMENTO				
15	Archiva en medio físico y digital el documento aprobado, garantizando que el documento custodiado sea el vigente y que la documentación derogada esté debidamente identificada.	D.P./ J.O.	Órgano	Matriz de Gestión de Riesgos (FO-OPPD-023)
16	Actualiza la base documental del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo el documento vigente en el servidor compartido SGC y archiva el documento derogado en la carpeta "Documentos Derogados", adicionando al nombre un sufijo que indique el número de versión obsoleta.	Especialista en calidad	OPPD	Share point del SGC
17	Actualiza el registro de la Lista Maestra de Documentos Internos (FO-OPPD-018), incluyendo el documento aprobado y actualiza el estado de la documentación derogada, de ser el caso. Todo documento entrará en vigencia a partir de su fecha de aprobación.	Especialista en calidad	OPPD	Lista Maestra de documentos internos (FO-OPPD-018)
18	Difunde el nuevo documento o versión a todo el personal involucrado para la aplicación del mismo. Los documentos aprobados vigentes podrán ser impresos como copias no controladas.	D.P./ J.O.	Órgano	Correo electrónico / Memorando
CONTROL DE VIGENCIA				


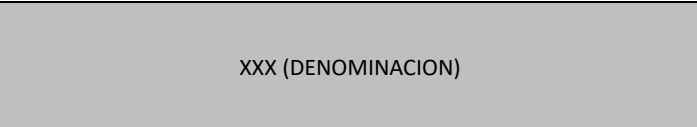
19	En forma permanente, controla la vigencia de los documentos internos en uso. Fin del procedimiento.	D.P./ J.O. Especialista en calidad	Órganos /Unidad orgánica.	Lista Maestra de documentos internos (FO- OPPD-018)
----	--	--	------------------------------	---





3. OBSERVACIONES

- 3.1. Para la elaboración, revisión, visto, aprobación y difusión de los Documentos de Gestión Institucional, Directivas y Reglamentos, se encuentra regulado por las normas vigentes en la materia; por consiguiente, la regulación de dichos documentos no forma parte del presente procedimiento.
- 3.2. Dueño del proceso/Jefe de Órgano debe difundir el nuevo documento o el documento modificado a todo el personal involucrado en la aplicación del mismo, vía memorándum o correo electrónico.
- 3.3 Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad deben de controlarse por la Especialista en Calidad.
- 3.4. El Manual de Calidad es el que contiene instrucciones detalladas y precisas para realizar de forma ordenada y sistemática, las atribuciones, funciones, procedimientos y actividades, en concordancia con los objetivos y políticas del SGC del CENFOTUR y los requisitos de la norma ISO 9001. Su finalidad es básicamente de información u orientación a los usuarios.
- 3.5 Los documentos operativos: Formularios o Formatos, instructivos presentan el siguiente encabezado:

		Código: FO-XXXX-XXX
		Versión: XX
		Fecha: dd/mm/aaaa
		Pág. 1 de x

- 3.6. Los Manuales deben contar con una carátula al inicio del documento, deben tener, en el encabezado de todas sus páginas: la Denominación, Código, Versión y N° de Página correspondiente. La Fecha de aprobación es la fecha que indica la Resolución Jefatural que aprueba dichos documentos.
- 3.7. La codificación de los documentos debe realizarse de acuerdo a la siguiente estructura y el nivel de aprobación:

Tabla N° 1*Codificación y Nivel de Aprobación*

N°	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NIVEL DE APROBACIÓN	RESOLUCIÓN
1	Política de la Calidad	--	Jefatura del CENFOTUR	Si requiere

2	Mapa de Procesos	--	Jefatura del CENFOTUR	Si requiere
3	Manual de Procedimientos	MAPRO	Jefatura del CENFOTUR	Si requiere
4	Informe sobre el Contexto de CENFOTUR – SGC	--	Jefatura del CENFOTUR	Si requiere
5	Manuales	MA – SGC -xx (correlativo)	Jefatura del CENFOTUR	Si requiere
6	Fichas de Procedimientos del SGC	PR – cód. inventario de proceso	Dueño de proceso y Gerencia General (*)	Si requiere
7	Fichas de Procesos	Según Inventario de proceso	Dueño de proceso	No requiere
8	Ficha de indicador	Cód. inventario de proceso – IXX (correlativo de 2 dígitos)	Dueño de proceso	No requiere
9	Instructivos	IN - Cód. inventario de proceso	Dueño de proceso	No requiere
10	Formularios (formatos)	FO-ORGANO-XXX (correlativo)	Dueño de proceso	No requiere

* Como (*) Máxima Autoridad Administrativa, de acuerdo a Norma Técnica N° 001-2018-SGP.

3.7.1. Codificación:

3.7.1.1. Las Fichas de Procedimiento: PR-(código del proceso según Inventario de Procesos) - (Número correlativo de dos (2) dígitos).

3.7.1.2. Las Fichas de Procesos: código del proceso según Inventario de Procesos.

3.7.1.3. Los Manuales, Instructivos y Formularios: (Código de tipo de documento)–(Sigla del órgano o unidad orgánica)–(Número correlativo):

a. Código de documento: Según Tabla N° 1

b. Sigla del órgano o unidad orgánica: Campo alfabético que identifica la sigla del órgano o unidad orgánica que administra y/o emite el documento.

c. Número correlativo: Campo numérico de tres (3) dígitos representado por un número secuencial que identifica al documento.

3.7.1.4. Queda exceptuada la Política de la Calidad, que no se codifica, sólo se precisa la versión que le corresponda.

3.8. Cuando se realicen modificaciones en los documentos internos se debe colocar la versión vigente en el encabezado de todas las páginas.

3.9. El pie de página se consigna el siguiente texto: LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN LA AUTORIZACIÓN DE LA OFICINA DE PLANIFICACIÓN, PRESUPUESTO Y DESARROLLO DEL CENFOTUR, SE CONSIDERA UN DOCUMENTO NO CONTROLADO.

3.10. Los cambios (entre una versión y otra) que se realicen en los manuales, fichas de procedimientos e instructivos son identificados en el mismo documento, en el capítulo: “Hoja de Control de Cambios”. En el caso de la Política de la Calidad y formularios, los cambios serán identificados en la comunicación de difusión de la nueva versión.

CONTROL DE CAMBIOS		
Nº de versión	Sección del procedimiento	Modificaciones

3.11. La estructura de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), es de acuerdo a los formatos vigentes aprobados. En caso que algún punto del ítem del contenido no tenga información, se deberá consignar: Ninguna.

3.13. El Dueño del proceso (Jefe del Órgano/Unidad Orgánica proponente) debe aprobar y difundir el nuevo documento o el documento modificado a todo el personal involucrado para la aplicación del mismo, vía memorándum o correo electrónico y comunicar a la Especialista en calidad para su registro y control. Los documentos aprobados mediante resolución, estos son publicadas en el Portal de Transparencia de la entidad.

3.14. El (la) Especialista en Calidad de la Unidad de Planeamiento y Desarrollo es responsable de supervisar que los documentos guarden esta codificación, para lo cual los responsables de las unidades de organización del CENFOTUR efectuarán las coordinaciones correspondientes previo a la emisión de los documentos que generen.

3.15. Los documentos tienen vigencia desde el momento de su aprobación y difusión.

3.16. Todos los ejemplares impresos de los documentos de SGC se consideran documentos no controlados La documentación no podrá ser utilizada, reproducida o almacenada en medios informáticos o entregada a terceras personas, sin la autorización expresa de CENFOTUR.


3.17. Los documentos y registros deben mantener en lugares donde se garantice su integridad, y los registros informáticos deberán contar con copias de respaldo o seguridad (Back ups).

3.18. Los documentos y registros aprobados, que se encuentren bajo el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, serán administrados por el(la) Especialista de Calidad en la plataforma compartida del CENFOTUR.

Elaborado por:	 <small>Firmado digitalmente por QUISPE ALVARADO Nilda Graciela FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 13.10.2023 09:43:30 -05:00</small> EN SEÑAL DE CONFORMIDAD	Revisado por:	 <small>Firmado digitalmente por ALVA MUNOZ Mijail Ernesto FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 16.10.2023 11:45:47 -05:00</small> EN SEÑAL DE CONFORMIDAD	Aprobado:	 <small>Firmado digitalmente por ZURITA SANCHEZ Tania Mabel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 16.10.2023 10:31:00 -05:00</small> EN SEÑAL DE CONFORMIDAD
	<i>Especialista en Calidad de los Programas del CENFOTUR</i>		<i>Jefe de Unidad de Planeamiento y Desarrollo</i>		<i>Jefa de Oficina de Planificación Presupuesto y Desarrollo</i>
					 <small>Firmado digitalmente por MASIAS ASTENGO Javier Miguel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 10.07.2024 12:02:03 -05:00</small> SOY EL AUTOR DEL DOCUMENTO

CONTROL DE CAMBIOS		
N° de versión	Sección del procedimiento	Modificaciones

LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN LA AUTORIZACIÓN DE LA OFICINA DE PLANIFICACION, PRESUPUESTO Y DESARROLLO DEL CENFOTUR, SE CONSIDERA UN DOCUMENTO NO CONTROLADO

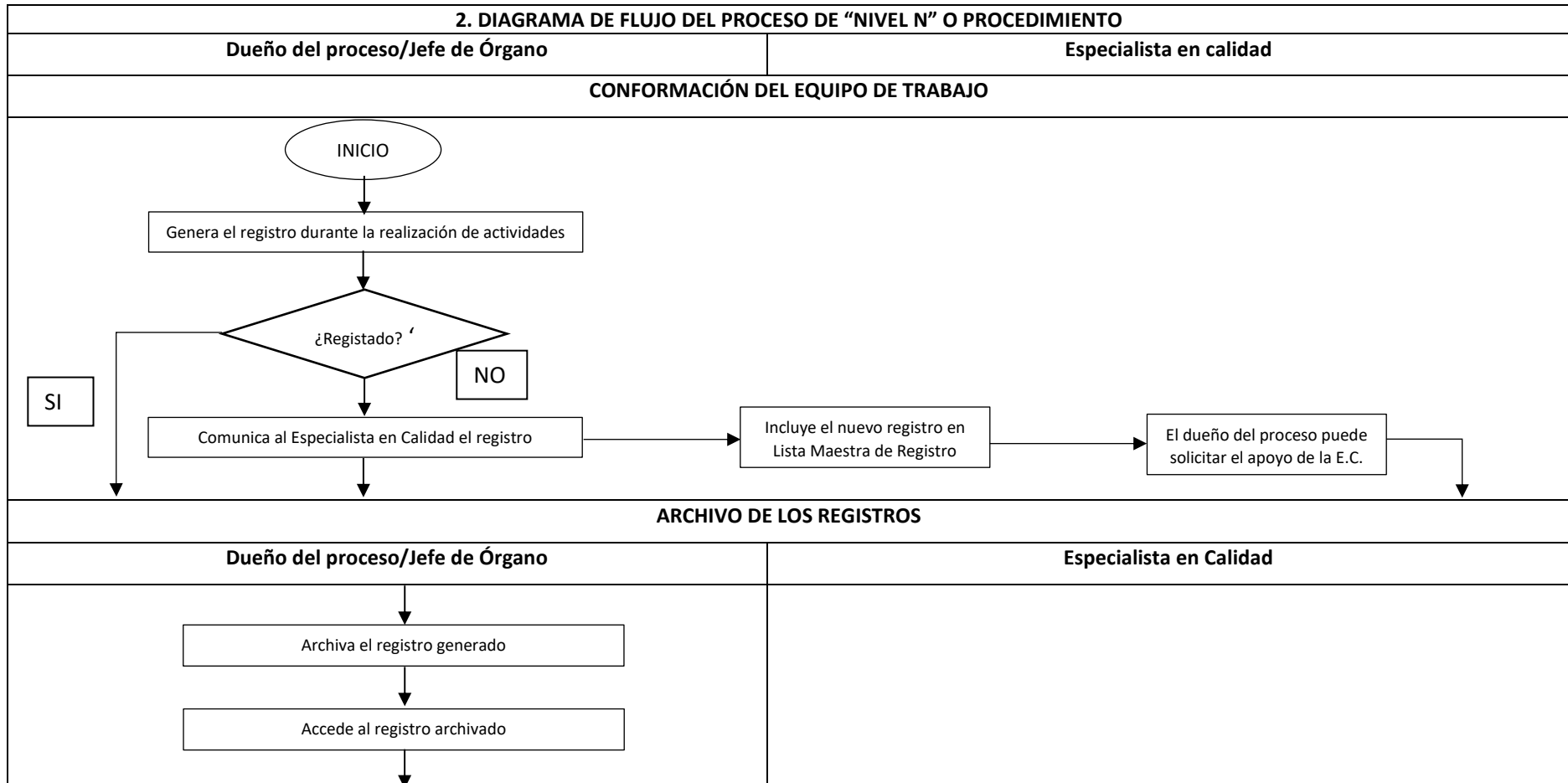
	FICHA DE PROCEDIMIENTO		Código: FO-OPPD-030				
			Versión: 01				
			Fecha: 11/09/2023				
			Pág. 1 de 7				
Nombre del Procedimiento:	Control de Registro de documentos internos operativos		<table border="1"> <tr> <td>Código:</td> <td>PR-E02.01.02</td> </tr> <tr> <td>Versión:</td> <td>01</td> </tr> </table>	Código:	PR-E02.01.02	Versión:	01
Código:	PR-E02.01.02						
Versión:	01						
Código de Proceso:	E02.01	Proceso relacionado:	Formulación de documentos de gestión, normativos, orientadores y operativos.				
Dueño del Proceso:	Oficina de Planificación, Presupuesto y Desarrollo						
Objetivo del Procedimiento:	Establecer los lineamientos y el procedimiento a seguir para controlar los registros establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad, a través de su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición.						
Alcance del Procedimiento:	El presente documento es de aplicación a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad del Centro de Formación en Turismo – CENFORTUR.						
Base Normativa:	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Decreto Legislativo N° 1451, Decreto Legislativo que fortalece el funcionamiento de las entidades del gobierno nacional, del gobierno regional o del gobierno local, a través de precisiones de sus competencias, regulaciones y funciones. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias. • Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM, 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 de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI, que aprueba Modelo de Gestión Documental en el marco del D.L. N° 1310. • Decreto Ley N° 22155, Ley Orgánica del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR, modificada por Decreto Legislativo N° 578 • Resolución Directoral N° 012-2015-CENFOTUR/DN que aprueba la Directiva N° 002-2015-CENFOTUR-DN “Directiva que regula los procedimientos para foliación, servicio archivístico y transferencia de documentos en el CENFOTUR” • Resolución Jefatural N° 001-2023-CENFOTUR, que aprueba el texto integrado del Reglamento de Organización y Funciones de CENFOTUR. • Resolución Directoral N° 075-2020-CENFOTUR/DN que aprueba la Directiva N° 008- 2020-CENFOTUR “Directiva para la Gestión Documental del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR”. 						

LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN LA AUTORIZACIÓN DE LA OFICINA DE PLANIFICACION, PRESUPUESTO Y DESARROLLO DEL CENFOTUR, SE CONSIDERA UN DOCUMENTO NO CONTROLADO

	<ul style="list-style-type: none"> Resolución Directoral N° 052-2022-CENFOTUR/DN, que aprueba la Directiva N° 005-2022-CENFOTUR-DN, Directiva que regula el Sistema Institucional de Archivos del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR. 		
<p>Siglas y Definiciones:</p>	<p>Siglas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Oficina de Planificación, Presupuesto y Desarrollo – OPPD Unidad de Planeamiento y Desarrollo – UPLD Gerencia General -GG Dueño de Proceso – D.P. Jefe de Órgano – J.O. <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Archivo activo: Ambiente o espacio de cada área, donde se archivan los registros que son revisados o consultados con frecuencia. Archivo pasivo: Ambiente donde se archivan los registros que han cumplido su tiempo de archivo activo y que ya no son requeridos. Luego del tiempo de archivo pasivo los registros se pueden eliminar. Formulario: Denominado también formato. Documento que indica la información que debe registrarse para mantener evidencia de la realización de un proceso, actividad o tarea. Cuando el formato contiene datos y/o información se convierte en registro. Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de las actividades desempeñadas. 		
Fuente	Requisitos	Producto	Persona que recibe el producto
<ul style="list-style-type: none"> Necesidades /requerimiento 	<ul style="list-style-type: none"> ISO 9001 	<ul style="list-style-type: none"> Registro del documento operativos aprobado 	<ul style="list-style-type: none"> Personal del proceso involucrado

1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°	Descripción de la actividad	RESPONSABLE		Documentos que se generan
		Rol Del responsable	Unidad de organización	
VERIFICACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LOS REGISTROS				
01	Genera el registro durante la realización de las actividades establecidas en el Sistema de Gestión de la Calidad	D.P./ J.O.	Unidad Orgánica	Correo electrónico
02	Verifica si el registro generado se encuentra en la Lista Maestra de Registros (FO-OPPD-017). 2.1 Si el registro se encuentra en la Lista Maestra de Registros (FO-OPPD-017), continúa con el paso 5. 2.2 Si el registro no se encuentra en la Lista Maestra de Registros (FO-OPPD-017), continúa con el paso 3.	D.P./ J.O.	Unidad Orgánica	Correo electrónico
03	Comunica al Especialista en Calidad el registro que debe ser incorporado en la Lista Maestra de Registros (FO-OPPD-017), pudiendo ser un nuevo procedimiento o actualización de un procedimiento.	D.P./ J.O.	Unidad Orgánica	Correo electrónico
04	Incluye el nuevo registro y el detalle de sus controles en la Lista Maestra de Registros (FO-OPPD-017), revisa el documento, da su conformidad y comunica mediante correo electrónico a la unidad orgánica.	Especialista en calidad	OPPD	Lista Maestra de Registros (FO-OPPD-017)
ARCHIVO DE LOS REGISTROS				
05	Archiva el registro generado, de acuerdo con lo señalado en la Lista Maestra de Registros (FO-OPPD-017)	D.P./ J.O.	Unidad Orgánica	Lista Maestra de Registros (FO-OPPD-017)
06	Accede al registro archivado, de acuerdo con lo señalado para el registro de la Lista Maestra de Registros (FO-OPPD-017).	D.P./ J.O.	Unidad Orgánica	Lista Maestra de Registros (FO-OPPD-017)
CONTROL DE LOS REGISTROS				
07	Controla los registros según detalles en la Lista Maestra de Registros (FO-OPPD-017).	D.P./ J.O.	Unidad Orgánica	Lista Maestra de Registros (FO-OPPD-017)

09	Actualiza el detalle del control del registro en la Lista Maestra de Registros (FO-OPPD-017), en caso sea necesario. Fin del procedimiento	Especialista en calidad	OPPD	Lista Maestra de Registros (FO-OPPD-017)
----	---	-------------------------	------	--





3. OBSERVACIONES

3.1. Como norma general el tiempo mínimo de conservación de los registros será definido en la Lista Maestra de Registros (FO-OPPD-017) respetando en todos los casos los requisitos legales

3.2. Serán responsables de la aplicación de este procedimiento, todo el personal que en el desarrollo de sus actividades utilice registros del Sistema de Gestión de la Calidad.

3.3. En el archivo de los registros el criterio de clasificación para asegurar su recuperación inmediata puede ser: Alfabéticamente, numéricamente, alfanuméricamente, cronológicamente, entre otros

3.4. Se deberá proteger la información de los registros electrónicos de tal manera que se impida la pérdida o modificación de los datos originales (control de acceso a las instalaciones, claves o contraseñas de acceso a computadores, claves o contraseñas de usuario, claves o contraseñas de apertura de archivos, claves o contraseñas de protección de archivos contra escritura, respaldos (back up), entre otros).

3.5. Para el caso de los registros lógicos o electrónicos conservados en servidores, el responsable de realizar los respaldos (back up), será la Oficina de Gestión de Tecnología de la Información.

En la generación de registros es necesario tener en cuenta:

- a. Los registros deben ser legibles;
- b. Siempre se debe registrar la fecha de creación del registro;


- c. Todos los casilleros de un formato se debe registrar. En caso que existan campos vacíos (por falta de datos) se debe invalidar los casilleros correspondientes con líneas u otro artificio apropiado;
 - d. Los registros manuscritos, sólo realizan utilizando lapicero (no lápiz);
 - e. No debe borrarse, bajo ninguna circunstancia, la información registrada originalmente;
 - f. Las correcciones a la información plasmada en los registros, debe hacerse trazando una línea sobre la información que se desea corregir, garantizando que quede legible para luego consignar la nueva información;
 - g. Todo registro debe contar con su identificación.
- 3.6. Durante el periodo de conservación de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad, se debe garantizar que el sistema de organización del archivo permita su fácil accesibilidad, su oportuna consulta, que se mantengan legibles e identificables, almacenados en lugares apropiados, y seguros a fin de evitar su deterioro.
- 3.7. El Jefe de Órgano es el responsable del control del archivo activo de los registros y de su posterior disposición.
- 3.8. La eliminación de los registros se reizará acorde a la Directiva que regula el Sistema Institucional de Archivos del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR.

Elaborado por:	 <p>Firmado digitalmente por QUISPE ALVARADO Nilda Graciela FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 09.10.2023 10:37:58 -05:00</p> <p>EN SEÑAL DE CONFORMIDAD</p> <p><i>Especialista en Calidad de los Programas del CENFOTUR</i></p>	Revisado por:	 <p>Firmado digitalmente por ALVA MUNOZ Mijail Ernesto FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 16.10.2023 11:47:20 -05:00</p> <p>EN SEÑAL DE CONFORMIDAD</p> <p><i>Jefe de Unidad de Planeamiento y Desarrollo</i></p>	Aprobado:	 <p>Firmado digitalmente por ZURITA SANCHEZ Tania Mabel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 16.10.2023 10:31:29 -05:00</p> <p>EN SEÑAL DE CONFORMIDAD</p> <p><i>Jefa de Oficina de Planificación Presupuesto y Desarrollo</i></p>
					 <p>Firmado digitalmente por MASIAS ASTENGO Javier Miquel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 10.07.2024 12:03:25 -05:00</p> <p>SOY EL AUTOR DEL DOCUMENTO</p>

CONTROL DE CAMBIOS		
N° de versión	Sección del procedimiento	Modificaciones

LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN LA AUTORIZACIÓN DE LA OFICINA DE PLANIFICACION, PRESUPUESTO Y DESARROLLO DEL CENFOTUR, SE CONSIDERA UN DOCUMENTO NO CONTROLADO

--	--	--

	FICHA DE PROCEDIMIENTO		Código: FO-OPPD-030
			Versión: 01
			Fecha: 11/092023
			Pág. 1 de 13
Nombre del Procedimiento:	Gestión de riesgos	Código:	PR-E02.02.01.01
		Versión:	01
Código de Proceso:	E02.02.01.	Proceso relacionado:	Gestión de Riesgos
Dueño del Proceso:	Oficina de Planificación, Presupuesto y Desarrollo		
Objetivo del Procedimiento:	Describir los lineamientos establecidos por el CENFOTUR para la identificación, análisis, evaluación y tratamiento de riesgos, con el fin de diseñar e implementar planes de acción para reducir y/o mitigar los riesgos que puedan afectar a la consecución de los procesos y cumplimiento de los objetivos del Centro de Formación en Turismo – CENFORTUR.		
Alcance del Procedimiento:	El presente documento es de aplicación a todos los procesos del Centro de Formación en Turismo – CENFORTUR.		
Base Normativa:	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto Ley N° 22155, Ley Orgánica del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR, modificada por Decreto Legislativo N° 578. • Reglamento Integrado de Organizaciones y Funciones del CENFOTUR, aprobado por Resolución de Jefatura N° 001-2023-CENFOTUR. • Texto Único Ordenado del Reglamento de Admisión del CENFOTUR, aprobado por RD N° 074-2022-CENFOTUR/DN • Decreto Legislativo N° 1451, Decreto Legislativo que fortalece el funcionamiento de las entidades del gobierno nacional, del gobierno regional o del gobierno local, a través de precisiones de sus competencias, regulaciones y funciones. · • Resolución Jefatural N° 001-2023-CENFOTUR, que aprueba el texto integrado del Reglamento de Organización y Funciones de CENFOTUR. • Ley N° 30512 Ley de institutos y escuelas de educación superior y de la carrera pública de sus docentes. • Decreto Supremo N° 010-2017-MINEDU. Aprueban Reglamento de la Ley N° 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes y sus modificatorias • Resolución Viceministerial N.° 277-2019-MINEDU Lineamientos Académicos Generales para los Institutos de Educación Superior y las Escuelas de Educación Superior Tecnológica. • ISO 31000:2018. Gestión del riesgo – Directrices • Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la Republica, y sus modificatorias. • Ley N° 28716, Ley de Control interno de las Entidades del Estado, y sus modificatorias. • Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, que aprueba la Directiva N° 006-2019- CG/INTEG “Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado”. 		

LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN LA AUTORIZACIÓN DE LA OFICINA DE PLANIFICACION, PRESUPUESTO Y DESARROLLO DEL CENFOTUR, SE CONSIDERA UN DOCUMENTO NO CONTROLADO

Siglas y Definiciones:

Siglas:

- Oficina de Planificación, Presupuesto y Desarrollo – OPPD
- Unidad de Planeamiento y Desarrollo - UPLD

Definiciones:

1. **Amenaza:** Son aquellos factores externos a la organización que advierten proximidad o propensión a un evento de pérdida, sobre los cuales esta no tiene control.
2. **Análisis del riesgo:** Proceso llevado a cabo para comprender la naturaleza del riesgo y determinar el nivel de Riesgo Inherente
3. **Control:** Medida que mantiene y/o modifica un riesgo.
Nota 1: a la entrada: Los controles incluyen, pero no se limitan a cualquier proceso, política, dispositivo, práctica u otras condiciones y/o acciones que mantengan y/o modifiquen un riesgo.
Nota 2: a la entrada: Los controles no siempre pueden producir el efecto de modificación previsto o asumido
4. **Consecuencia:** Resultado de un evento que afecta a los objetivos.
5. **Evento:** Ocurrencia o cambio de un conjunto particular de circunstancias.
Nota 1: a la entrada: Un evento puede tener una o más ocurrencias y puede tener varias causas y varias consecuencias.
Nota 2: a la entrada: Un evento también puede ser algo previsto que no llega a ocurrir, o algo no previsto que ocurre.
Nota 3: un evento puede ser una fuente de riesgo.
6. **Eficacia:** Grado en el cual se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
7. **Evaluación del riesgo:** Es la comparación de los resultados del “análisis del riesgo” con los criterios establecidos para determinar el riesgo residual, su magnitud establece la tolerancia del riesgo, si es aceptable o no.
8. **Fuente de riesgo:** Elemento que, por sí solo o en combinación con otros, tiene el potencial de generar riesgo
9. **Impacto:** El resultado o efecto de un evento. El impacto de un evento puede ser positivo o negativo sobre los objetivos relacionados de la entidad/dependencia.
10. **Identificación del riesgo:** Proceso para encontrar, reconocer y describir el riesgo. Implica la identificación de fuentes, eventos, causas y consecuencias potenciales. Puede involucrar datos históricos, análisis teóricos, opiniones informadas, expertas y las necesidades de las partes involucradas.
11. **Nivel del riesgo:** Magnitud de un riesgo o de una combinación de varios. Se expresa en términos de combinación de la probabilidad y la consecuencia/impacto de los mismos.
12. **Peligro:** Situación o característica intrínseca de algo capaz de ocasionar daños a las personas, equipos, procesos y ambiente
13. **Producto:** Bien o servicio que proporcionan las entidades/dependencias del Estado a una población beneficiaria con el objeto de satisfacer sus necesidades.

14. **Probabilidad:** Posibilidad de que un evento determinado ocurra en un período de tiempo dado.
15. **Propietario del riesgo:** Persona o entidad que tiene la responsabilidad de rendir cuentas, y la autoridad para gestionar el riesgo
16. **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre en los objetivos. Un efecto es una desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo.
17. **Riesgo inherente:** Es el riesgo que existe por la naturaleza de la actividad que realiza la entidad.
18. **Riesgo residual:** Riesgo remanente después del tratamiento del riesgo.
19. **Tipo de riesgos:**
- a. Ambiental:** Riesgo que se genera a partir de las actividades realizadas y que pueden ocasionar alguna forma de cambio al ambiente.
- b. De Corrupción:** Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado, los cuales pueden ser de:
- **Colusión:** Delito que consiste en el acuerdo entre dos o más partes para limitar la competencia. El cual se realiza de manera secreta e ilegal, engañando a otros sobre sus derechos legales.
 - **Peculado:** Delito que consiste en la apropiación indebida del dinero perteneciente al Estado por parte de las personas que se encargan de su control y custodia.
 - **Soborno:** Delito que consiste en una oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor (que puede ser de naturaleza financiera o no financiera), directamente o indirectamente, e independiente de su ubicación, en violación de la ley aplicable, como incentivo o recompensa para que una persona actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de las obligaciones de esa persona.
 - **Cohecho:** Delito que consiste en el soborno entre cargos de la administración pública. Con esto se hace referencia a que para que se produzca cohecho, al menos que uno de los implicados debe ser un servidor de la administración pública. Este tipo de acciones corruptas se enmarca dentro de lo que serían las relaciones económicas existentes entre el sector público y el privado.
 - **Tráfico de influencias:** Delito que consiste en la práctica ilegal que consiste en utilizar la influencia personal en ámbitos de gobierno, a través de conexiones con personas, con el fin de obtener favores o tratamiento preferencial.
 - **Enriquecimiento ilícito:** Delito que consiste en el incremento del patrimonio de un funcionario público con significativo exceso respecto de sus ingresos legítimos durante el ejercicio de sus funciones y que no pueda ser razonablemente justificado.
- c. Tecnológico:** Asociado con la capacidad de la organización para que la tecnología disponible satisfaga sus necesidades actuales y futuras y soporte el cumplimiento de su misión.
- d. Económico:** Asociado a la actividad económica, ya sean de tipo interno o externo, afecta básicamente a los beneficios monetarios de la organización.

- e. Estratégicos:** Asociado con la forma en que se administra la organización. El manejo del riesgo estratégico se enfoca en asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas y el diseño y conceptualización de la organización por parte de la Alta Dirección.
- f. Financiero:** Relacionado con el manejo de los recursos de la organización e incluye, la ejecución presupuestal, la elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes. De la eficiencia y transparencia en el manejo de los recursos, así como su interacción con las demás áreas dependerá en gran parte el éxito o fracaso de toda organización.
- g. Legal:** Se refiere a los obstáculos legales o normativos que pueden obstaculizar el rol de una organización.
- h. Operativo:** Comprende los riesgos relacionados tanto con la parte operativa como técnica de la organización, incluye riesgos provenientes de deficiencias en la definición de los procesos, en la estructura organizacional y/o en la desarticulación entre dependencias, lo cual conduce a ineficiencias en sus resultados.
- i. Político:** Puede derivarse de cualquier circunstancia política del entorno en el que opera la organización.
- j. Seguridad de la Información:** Se generan a partir de la disponibilidad, protección, integridad y acceso a la información de la organización a través de su infraestructura, métodos y procesos de generación, almacenamiento, transporte, consulta y análisis. Son aquellos riesgos que atenten contra la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información independiente del medio en que esta se encuentre.

18. **Valoración del riesgo:** proceso que consiste en comparar los resultados del análisis del riesgo con los criterios de riesgo con el fin de determinar si el riesgo y/o su magnitud son aceptables o no.

Fuente	Requisitos	Producto	Persona que recibe el producto
<ul style="list-style-type: none"> • Análisis del Contexto de la Organización • Necesidades /requerimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001 • Sistema de Control Interno 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro en la Matriz de Gestión de Riesgos (FO- OPPD-023) 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal del proceso involucrado

1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

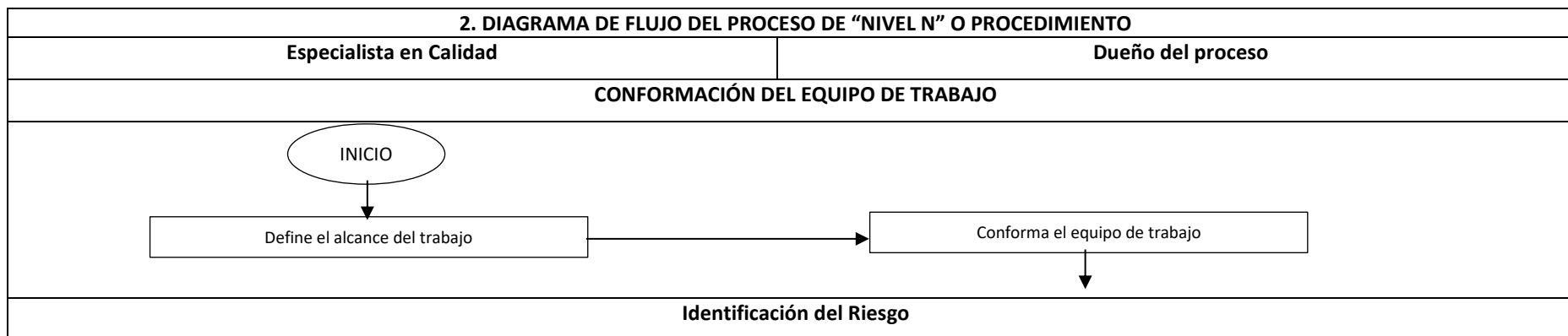
N°	Descripción de la actividad	RESPONSABLE		Documentos que se generan
		Rol Del responsable	Unidad de organización	

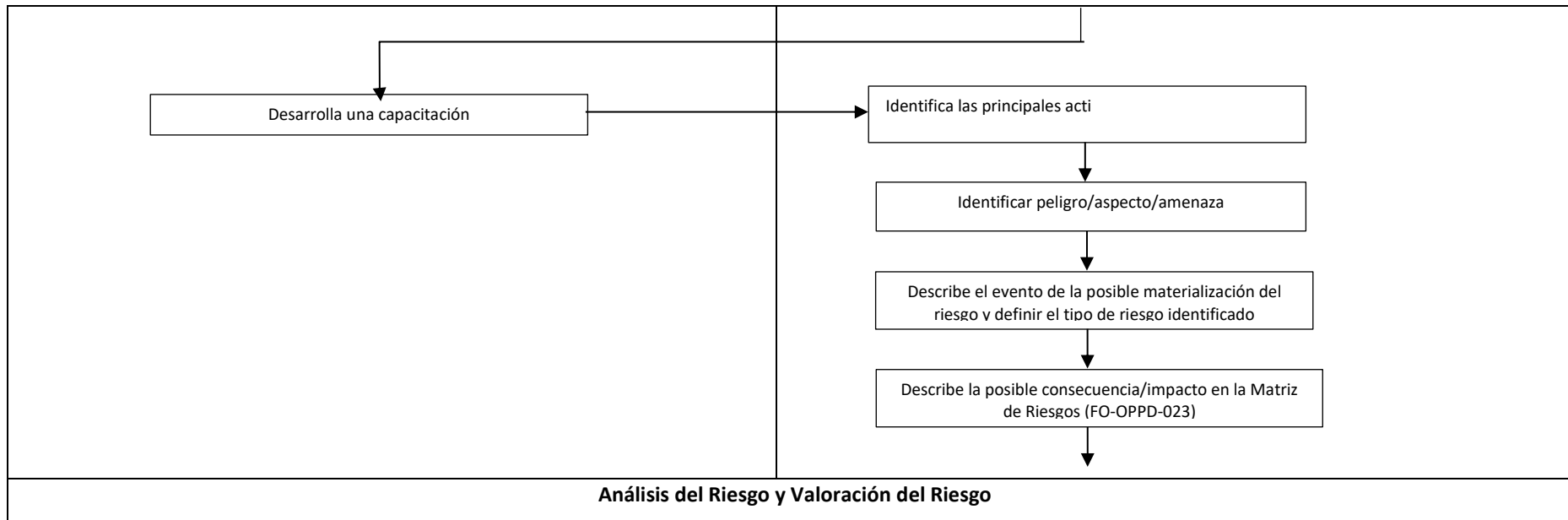
LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN LA AUTORIZACIÓN DE LA OFICINA DE PLANIFICACION, PRESUPUESTO Y DESARROLLO DEL CENFOTUR, SE CONSIDERA UN DOCUMENTO NO CONTROLADO

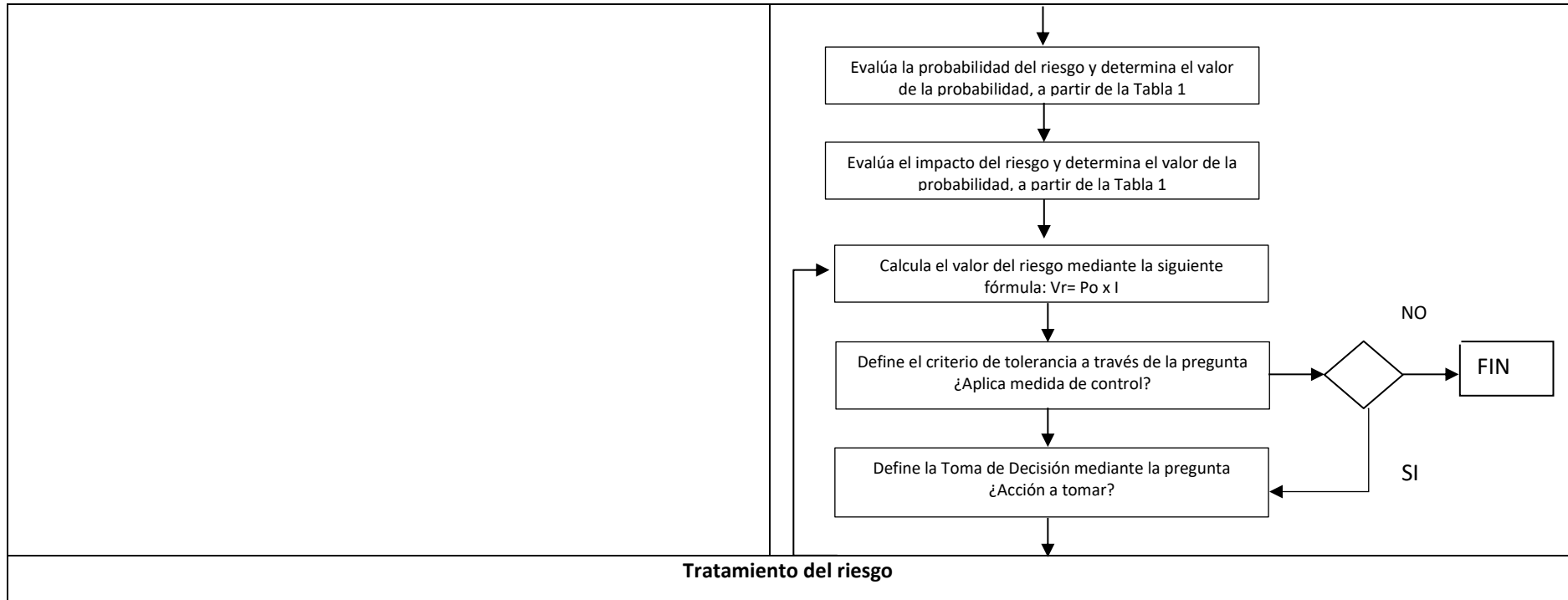
CONFORMACIÓN EQUIPO DE TRABAJO				
01	Definir el alcance del trabajo y solicitar a los dueños de los procesos involucrados la designación del equipo de trabajo.	Especialista de calidad	OPPD	Correo electrónico
02	Conformar el equipo de trabajo, considerando el personal asociado al proceso y experiencia en el puesto.	Dueño del proceso	Órganos /unidades orgánicas	Correo electrónico
IDENTIFICACIÓN DE RIESGO				
03	Desarrolla una capacitación sobre la metodología a utilizar al equipo de trabajo.	Especialista de calidad	OPPD	Acta de reunión
04	Identifica las principales actividades del proceso, deben ser listados manteniendo el orden secuencial de los mismos o de considerar las cuestiones de comprensión del contexto organizacional, se debe incluir para la evaluación y determinar los riesgos y registrar en la Matriz de riesgos.	Equipo de trabajo	Órganos /unidades orgánicas	Matriz de Gestión de Riesgos (FO-OPPD-023)
05	Identifica peligro/aspecto/amenaza en base a experiencias, ocurrencias, registros, análisis de procedimientos, lineamientos, lluvia de ideas, listas de verificación, controles existentes, entre otros. Registra los riesgos identificados en la Matriz de Gestión de Riesgos (FO-OPPD-023)	Equipo de trabajo	Órganos /unidades orgánicas	Matriz de Gestión de Riesgos (FO-OPPD-023)
ANÁLISIS DEL RIESGO				
06	Comprende la naturaleza del riesgo, probabilidad y consecuencia. Describe el evento de la posible materialización del riesgo y define el tipo de cada uno de los riesgos identificados. Considera la siguiente clasificación: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambiental: ▪ De corrupción (colusión, peculado, soborno, cohecho, malversación, tráfico de influencias, enriquecimiento ilícito, entre otros). ▪ Tecnológico ▪ Económico ▪ Estratégicos ▪ Financiero ▪ Legal ▪ Operativo ▪ Político 	Equipo de trabajo	Órganos /unidades orgánicas	Matriz de Gestión de Riesgos (FO-OPPD-023)

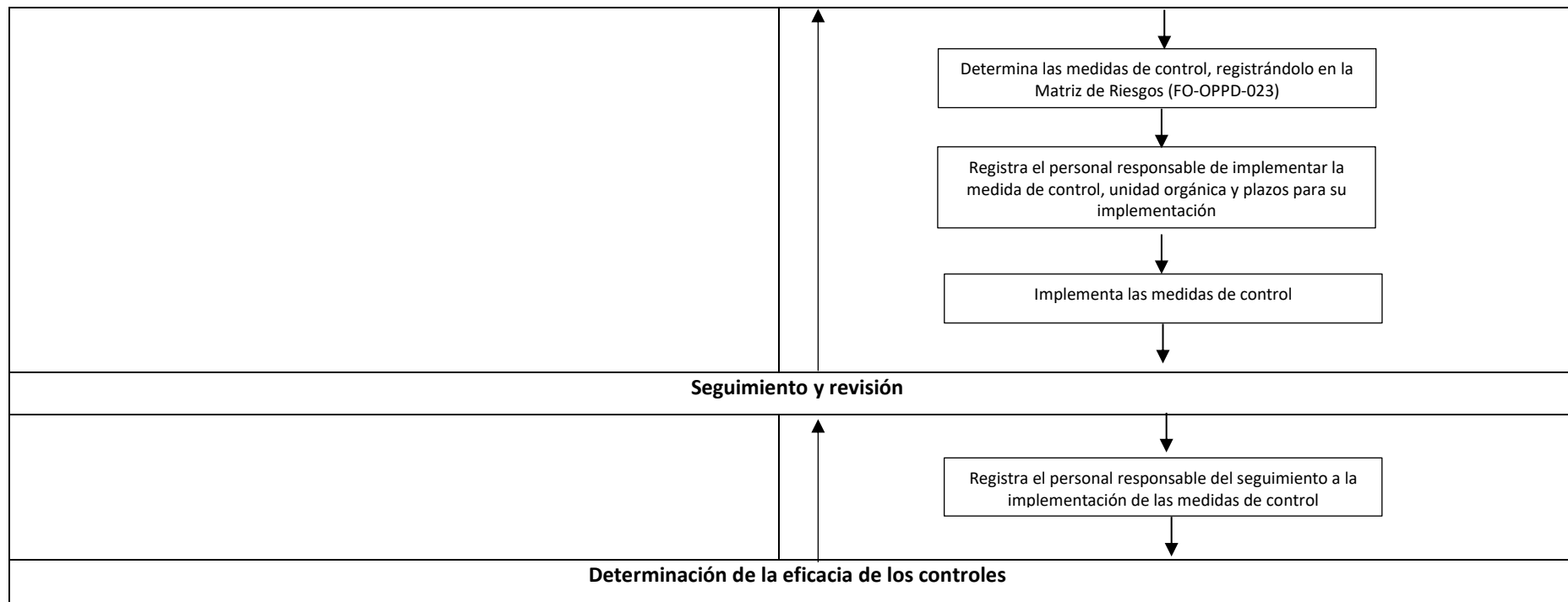
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguridad de la información Registrar lo antes mencionado en el formato de Matriz de Riesgos (FO-OPPD-023)			
07	Describe la posible consecuencia/impacto que generaría si se materializa el riesgo. Definir y determinar el propietario del riesgo. Registrar lo antes mencionado en el formato de Matriz de Riesgos (FO-OPPD-023).	Equipo de trabajo	Órganos /unidades orgánicas	Matriz de Riesgos (FO-OPPD-023)
VALORACIÓN DEL RIESGO				
08	Evalúa la probabilidad o factibilidad del riesgo y determina el valor de la probabilidad, a partir de la Tabla 1: Valores de Probabilidad e Impacto.	Equipo de trabajo	Órganos /unidades orgánicas	Matriz de Gestión de Riesgos (FO-OPPD-023)
09	Evalúa el impacto o beneficio del riesgo y determina el valor del impacto, a partir de la Tabla 1: Valores de Probabilidad e Impacto.	Equipo de trabajo	Órganos /unidades orgánicas	Matriz de Gestión de Riesgos (FO-OPPD-023)
10	Calcula el valor del riesgo mediante la siguiente fórmula: $Vr = Po \times I$, donde: VR: Valor del riesgo Po: Probabilidad de ocurrencia del riesgo I: Impacto del riesgo	Equipo de trabajo	Órganos /unidades orgánicas	Matriz de Gestión de Riesgos (FO-OPPD-023)
11	Define el criterio de tolerancia a través de la pregunta ¿Aplica medida de control? Si es SI para a la etapa 8 Si es NO; Fin del procedimiento, SI es SI; pasa al ítem 10	Equipo de trabajo	Órganos /unidades orgánicas	Matriz de Gestión de Riesgos (FO-OPPD-023)
12	Define la Toma de Decisión mediante la pregunta ¿Acción a tomar?	Equipo de trabajo	Órganos /unidades orgánicas	Matriz de Gestión de Riesgos (FO-OPPD-023)
TRATAMIENTO DEL RIESGO				
13	Determina las medidas de control (actividades) registrándolo en la Matriz de Gestión de Riesgos (FO-OPPD-023).	Equipo de trabajo	Órganos /unidades orgánicas	Matriz de Gestión de Riesgos (FO-OPPD-023)
14	Registra el personal responsable, unidad orgánica y plazos para su implementación,	Equipo de trabajo	Órganos /unidades orgánicas	Matriz de Gestión de Riesgos (FO-OPPD-023)
15	Implementa las medidas de control. Para el caso del sistema de control interno, se informa mensualmente el avance a la Gerencia General.	Equipo de trabajo	Órganos /unidades orgánicas	Matriz de Gestión de Riesgos (FO-OPPD-023)
SEGUIMIENTO Y REVISIÓN				
16	Registra el personal responsable del seguimiento a la implementación de las medidas de control.	Equipo de trabajo	Órganos /unidades orgánicas	Matriz de Gestión de Riesgos (FO-OPPD-023)

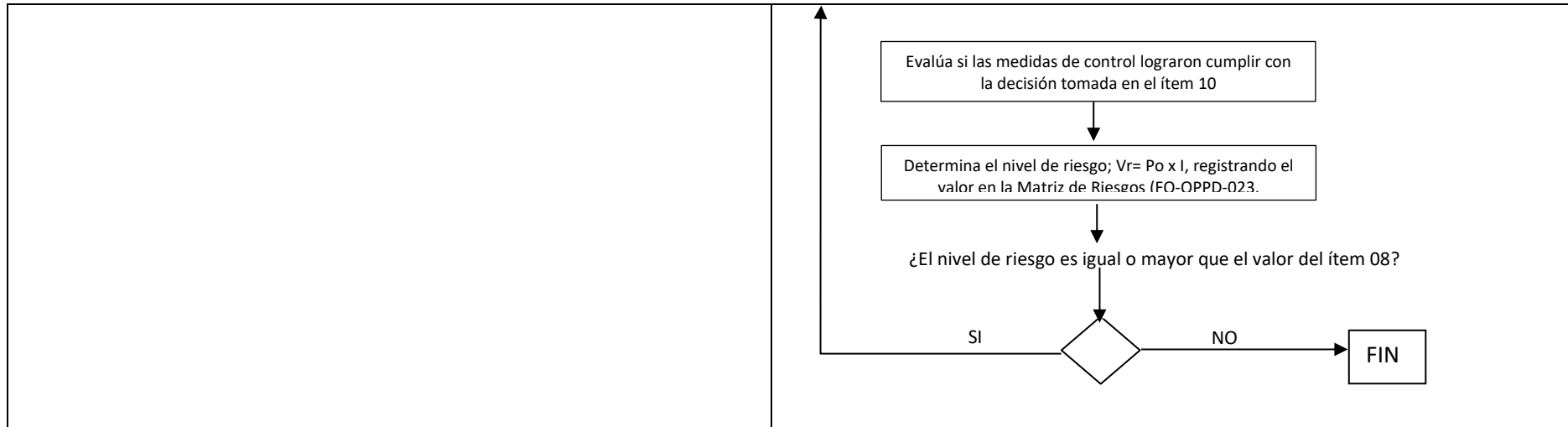
DETERMINAR LA EFICACIA DE LOS CONTROLES			
17	Al término de los plazos de implementación de las medidas de control, se evalúa la eficacia de las medidas de control si lograron cumplir con la decisión tomada en la actividad 12.	Equipo de trabajo	Órganos /unidades orgánicas
18	Calcular el nivel de riesgo residual de acuerdo a la fórmula; $V_r = P_o \times I$, registrando el valor en la Matriz de Riesgos (FO-OPPD-023). ¿Cuál es el resultado del riesgo residual? No Aceptable: si el nivel de riesgo es mayor al valor de la actividad 08, se retoma a la actividad 06; Aceptable: si el nivel de riesgo igual o un nivel inmediato inferior. FIN DEL PROCEDIMIENTO	Equipo de trabajo	Órganos /unidades orgánicas











3. OBSERVACIONES

- 3.1. El responsable de cada proceso convocará a su equipo de colaboradores, quienes realizarán la identificación, análisis, evaluación, tratamiento y evaluación de Riesgo residual.
- 3.2. El CENFOTUR mide con una frecuencia anual o cuando se requiera el desempeño de la gestión de riesgo con relación a su propósito, sus planes de implementación, sus indicadores y el comportamiento esperado.
- 3.3. Para la Gestión de Riesgos, el, CENFOTUR o el responsable de cada proceso, considera lo siguiente:
- 3.3.1. Matriz de Evaluación de Riesgos:
- ✓ Identifica los riesgos asociados a cada una de las actividades que forman parte del producto., puede tomarse en cuenta las preguntas guías de identificación de riesgos:
 - 1) ¿Cuáles son los factores, situaciones o eventos que podrían afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos del producto priorizado?
 - 2) ¿Cuáles son los factores, situaciones o eventos que podrían afectar en mayor medida el cumplimiento de plazos y estándares del producto priorizado?

- 3) ¿Qué acciones, hitos o procesos del producto priorizado se encuentran expuestos a riesgos de corrupción (comisión de delitos contra la administración pública: ¿cobro indebido, colusión, peculado, malversación, soborno, cohecho, tráfico de influencias, enriquecimiento ilícito, entre otros)?
- 4) ¿En qué casos, un funcionario podría tener incentivos para solicitar o recibir un soborno (coima)?
- 5) ¿Cuáles son los riesgos que están relacionados a posibles abusos de poder o alteración de información de la gestión de la institución?

- ✓ Define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
- ✓ Identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos sus niveles y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.
- ✓ Considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.
- ✓ Identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al SGC.
- ✓ Durante la Valoración del riesgo se cuenta con la **Tabla 1: Valores de Probabilidad y de Impacto:**


Probabilidad Nivel/Valor	Frecuencia de Ocurrencia	Impacto de Riesgo Nivel/Valor	Consecuencias: Daños e impactos ocasionados
4 Baja	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es baja (poco probable). Raro que suceda	4 Bajo	Las consecuencias son mínimas o casi nulas. Las consecuencias pueden ser asumidas por la organización sin ningún problema. No existe incidencia sobre la continuidad del negocio.
6 Media	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es media (posible). Podría suceder	6 Medio	Riesgo que causa un daño en el patrimonio o imagen, que se puede corregir en el corto tiempo y que no afecta el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
8 Alta	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es alta (probable). Ha sucedido	8 Alto	Riesgo cuya materialización causaría ya sea una pérdida importante en el patrimonio o un deterioro significativo de la imagen. Además, se requeriría una cantidad de tiempo importante de la alta dirección en investigar y corregir los daños.
10 Muy Alta	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es muy alta (muy probable). Común que suceda	10 Muy Alto	Riesgo cuya materialización dañaría significativamente el patrimonio, imagen o logro de los objetivos sociales. Además, se requeriría una cantidad importante de tiempo de la alta dirección en investigar y corregir los daños.

Por cada riesgo identificado se procede a valorar su probabilidad de ocurrencia y el impacto que podría generar en el producto. Estos dos valores se multiplican para obtener el nivel de riesgo que puede ser: bajo, medio, alto y muy alto.

A partir de dicha información, los resultados se registran en la Matriz de Riesgo del Sistema de Gestión de la Calidad (FO-OPPD-023), que permite visualizar el nivel de los riesgos identificados. Los criterios utilizados para valorar los riesgos se describen a continuación:


			IMPACTO			
			BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
			4	6	8	10
PROBABILIDAD	MUY ALTA	10	40	60	80	100
	ALTA	8	32	48	64	80
	MEDIA	6	24	36	48	60
	MEDIA	4	16	24	32	40

RB (Riesgo Bajo)	RM (Riesgo Medio)	RA (Riesgo Alto)	RMA (Riesgo Muy Alto)
16-24	32-40	48 - 64	80-100

Elaborado por:	 Firmado digitalmente por QUISPE ALVARADO Nilda Graciela FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 26.09.2023 16:13:59 -05:00 EN SEÑAL DE CONFORMIDAD	Revisado por:	 Firmado digitalmente por ALVA MUNOZ Mijail Ernesto FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 16.10.2023 11:46:40 -05:00 EN SEÑAL DE CONFORMIDAD	Aprobado:	 Firmado digitalmente por ZURITA SANCHEZ Tania Mabel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 16.10.2023 10:32:24 -05:00 EN SEÑAL DE CONFORMIDAD
	Especialista en Calidad de los Programas del CENFOTUR		Jefe de Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo		Jefa de Oficina de Planificación, Presupuesto y Desarrollo
	 Firmado digitalmente por MASIAS ASTENGO Javier Miguel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 10.07.2024 12:04:19 -05:00 SOY EL AUTOR DEL DOCUMENTO				

CONTROL DE CAMBIOS		
N° de versión	Sección del procedimiento	Modificaciones

LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN LA AUTORIZACIÓN DE LA OFICINA DE PLANIFICACION, PRESUPUESTO Y DESARROLLO DEL CENFOTUR, SE CONSIDERA UN DOCUMENTO NO CONTROLADO

	FICHA DE PROCEDIMIENTO			Código: FO-OPPD-030				
				Versión: 01				
				Fecha: 11/092023				
				Pág. 1 de 9				
Nombre del Procedimiento:	Gestión de Auditorías Internas			<table border="1"> <tr> <td>Código:</td> <td>PR-E02.02.02.01</td> </tr> <tr> <td>Versión:</td> <td>01</td> </tr> </table>	Código:	PR-E02.02.02.01	Versión:	01
Código:	PR-E02.02.02.01							
Versión:	01							
Código de Proceso:	E02.02.02	Proceso relacionado:	Gestión de la mejora continua					
Dueño del Proceso:	Oficina de Planificación, Presupuesto y Desarrollo							
Objetivo del Procedimiento:	Establecer los lineamientos y el procedimiento a seguir para la planificación y realización de las auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad, así como para informar sus resultados y mantener los registros que se deriven de su aplicación.							
Alcance del Procedimiento:	El presente documento es de aplicación a todos los procesos del Centro de Formación en Turismo – CENFORTUR.							
Base Normativa:	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto Ley N° 22155, Ley Orgánica del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR, modificada por Decreto Legislativo N° 578. • Reglamento Integrado de Organizaciones y Funciones del CENFOTUR, aprobado por Resolución de Jefatura N° 001-2023-CENFOTUR. • Texto Único Ordenado del Reglamento de Admisión del CENFOTUR, aprobado por RD N° 074-2022-CENFOTUR/DN • Decreto Legislativo N° 1451, Decreto Legislativo que fortalece el funcionamiento de las entidades del gobierno nacional, del gobierno regional o del gobierno local, a través de precisiones de sus competencias, regulaciones y funciones. · • Resolución Jefatural N° 001-2023-CENFOTUR, que aprueba el texto integrado del Reglamento de Organización y Funciones de CENFOTUR. • Ley N° 30512 Ley de institutos y escuelas de educación superior y de la carrera pública de sus docentes. • Decreto Supremo N° 010-2017-MINEDU. Aprueban Reglamento de la Ley N° 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes y sus modificatorias • Resolución Viceministerial N.° 277-2019-MINEDU Lineamientos Académicos Generales para los Institutos de Educación Superior y las Escuelas de Educación Superior Tecnológica. • ISO 19011:2018. Directrices para la auditoría de sistemas de gestión. • Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la Republica, y sus modificatorias. 							

**Siglas y
Definiciones:****Siglas:**

- Oficina de Planificación, Presupuesto y Desarrollo – OPPD
- Unidad de Planeamiento y Desarrollo - UPLD

Definiciones:

1. **Auditor:** Persona que lleva a cabo una auditoría.
2. **Auditor Líder:** Auditor, del equipo auditor, designado para dirigir la auditoría.
3. **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
4. **Conclusiones de la Auditoría:** Resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
5. **Criterios de Auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.
6. **Equipo Auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.
7. **Evidencia de la Auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.
8. **Nota:** La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa.
9. **Hallazgos de la Auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
10. **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito que tiene un impacto en el Sistema de Gestión, en el proceso, en el cumplimiento de la Norma ISO 9001, requisitos legales, entre otros.
11. **Observación:** Es una falla aislada o esporádica en el contenido o implementación de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, o cualquier incumplimiento parcial en un requisito de la norma de referencia que no llega a afectar directamente o de manera crítica al Sistema de Gestión.
12. **Observador:** Persona que acompaña al equipo auditor pero que no audita.
13. **Oportunidad de Mejora:** Acción recomendada, que al ser implementada implica una mejora del Sistema de Gestión.
14. **Plan de Auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
15. **Programa de la Auditoría:** Detalles acordados para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
16. **Jefe de Órgano:** director, Gerencia General, Subdirector, Jefe de Oficina, Jefe de Unidad u otro responsable de un área determinada.

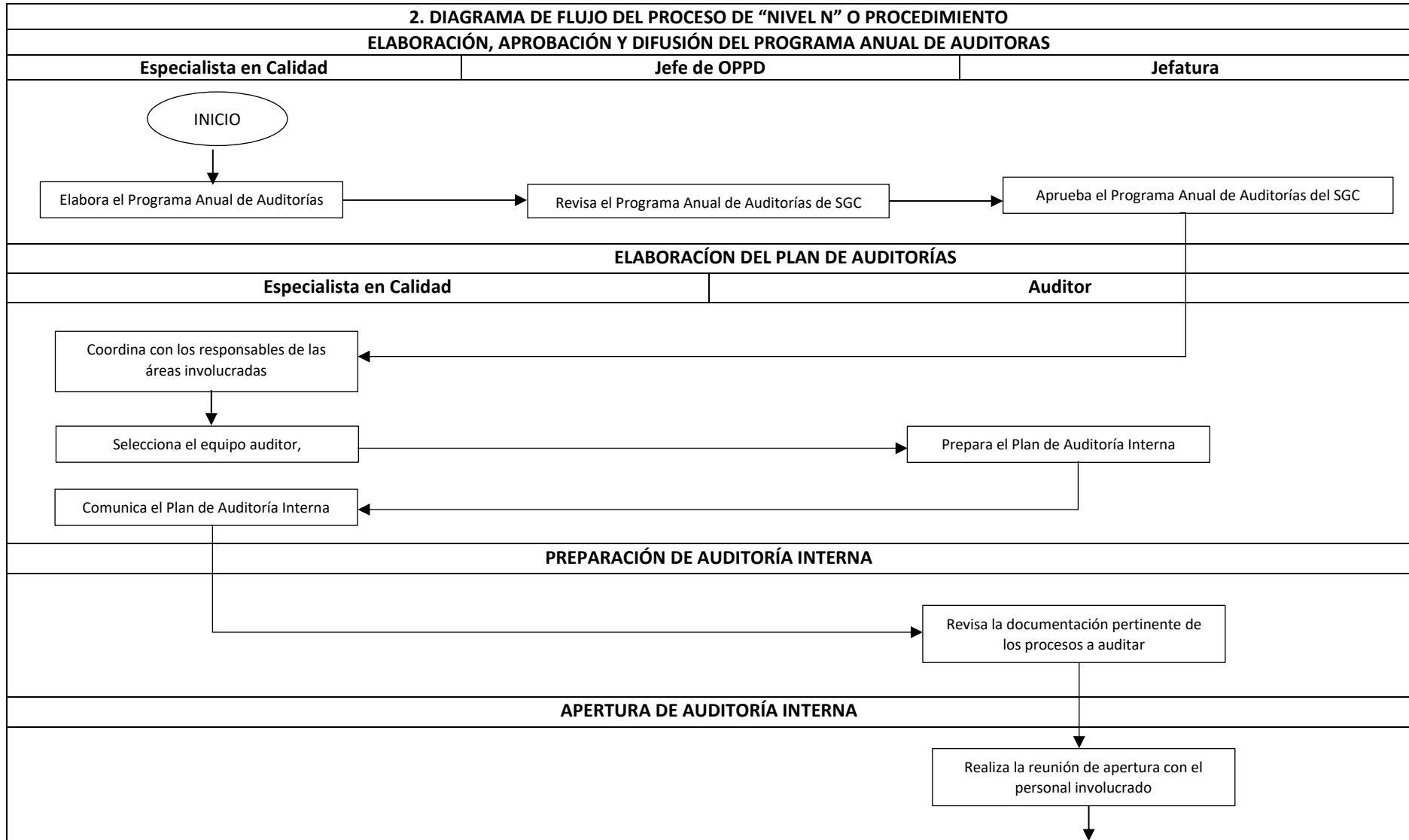
Fuente	Requisitos	Producto	Persona que recibe el producto
<ul style="list-style-type: none"> Programa Anual de Auditorías 	<ul style="list-style-type: none"> ISO 9001 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de Auditoría 	<ul style="list-style-type: none"> Jefatura Jefa de OPPD

1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Descripción de la actividad	RESPONSABLE		Documentos que se generan
		Rol Del responsable	Unidad de organización	
ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS				
01	<p>INICIO: Elaboración</p> <p>Elabora el Programa Anual de Auditorías (FO-OPPD-010) del Sistema de Gestión de la Calidad, en el primer semestre del año, tomando en cuenta la importancia de los procesos, los cambios que afecten a CENFOTUR, así como los resultados de auditorías previas.</p> <p>Nota: Las auditorías internas se realizarán a intervalos planificados (por lo menos una vez al año) para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene eficazmente implementado y cumple con los requisitos de la norma ISO 9001 vigente.</p>	Especialista de Calidad	Unidad de Planeamiento y Desarrollo	Proyecto del Programa Anual de Auditorías
02	Revisa el Programa Anual de Auditorías (FO-OPPD-010) del Sistema de Gestión de la Calidad.	Jefe de OPPD	Oficina de Planificación, Presupuesto y Desarrollo	Programa Anual de Auditorías (FO-OPPD-010)
03	Aprueba el Programa Anual de Auditorías (FO-OPPD-010) del Sistema de Gestión de la Calidad.	Jefa CENFOTUR	Jefatura	Programa Anual de Auditorías aprobado
ELABORACIÓN DEL PLAN DE AUDITORÍAS				

04	Coordina con los responsables de las áreas involucradas, la(s) fecha(s) y hora(s) de ejecución de la auditoría, a fin de asegurar su disponibilidad durante la auditoría interna.	Especialista de Calidad	Unidad de Planeamiento y Desarrollo	Correo electrónico
05	Selecciona el equipo auditor, de acuerdo a los ítems 3.1, 3.2 y a la(s) persona(s) que participará(n) como observador(es), de ser necesario.	Especialista de Calidad	Unidad de Planeamiento y Desarrollo	-
06	Prepara el Plan de Auditoría Interna (FO-OPPD-008) para el Sistema de Gestión de la Calidad, en coordinación con el Especialista de Calidad.	Auditor interno	-	Plan de Auditoría Interna (FO-OPPD-008)
07	Comunica el Plan de Auditoría Interna (FO-OPPD-008) al personal involucrado en los procesos a ser auditados.	Especialista de Calidad	Unidad de Planeamiento y Desarrollo	Correo electrónico
PREPARACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA				
08	Revisa la documentación pertinente de los procesos a auditar teniendo en consideración los resultados de auditorías previas y/o cláusulas de la norma ISO 9001 y, de considerarlo necesario, prepara una lista de verificación.	Auditor interno	-	-
APERTURA DE AUDITORÍA INTERNA				
09	Realiza la reunión de apertura con el personal involucrado de acuerdo al Plan de Auditoría Interna (FO-OPPD-008) establecido, confirmando los horarios, responsables y procesos a ser auditados; en caso de ser necesario, modifica el Plan de Auditoría Interna (FO-OPPD-008)	Auditor interno	-	--
EJECUCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA				
10	Audita los procesos y/o áreas previstas haciendo uso de la Norma ISO 9001, y procede a recoger evidencias objetivas de las mismas a través de entrevistas, observación de actividades y revisión de registros, con la finalidad de verificar la implementación y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, según corresponda.	Auditor interno	-	-
11	Informa al área auditada los hallazgos de no conformidad encontrados durante el proceso de auditoría.	Auditor interno	-	-
CIERRE DE AUDITORÍA INTERNA				

12	Realiza la reunión de cierre de acuerdo al Plan de Auditoría Interna (FO-GG-008), donde se presentan las conclusiones y hallazgos de la auditoría.	Auditor interno	-	Acta de Reunión
ELABORACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA INTERNA				
13	Elabora el Informe de Auditoría Interna (FO-OPPD-009), el cual incluye las No Conformidades, Observaciones y Oportunidades de Mejora del Sistema de Gestión de Calidad, para su posterior revisión por la Dirección.	Auditor interno	-	Proyecto de Informe de Auditoría
14	Presenta el Informe de Auditoría Interna (FO-OPPD-009) al Especialista de Calidad.	Auditor interno	-	Informe de Auditoría Interna (FO-OPPD-009)
REGISTROS DE NO CONFORMIDADES				
15	Registra las No Conformidades encontradas en la Solicitud de Acción (FO-OPPD-005) de acuerdo al Informe de Auditoría Interna (FO-OPPD-009) en coordinación con la Especialista en Calidad.	Jefe de Órgano	-	Solicitud de Acción (FO-OPPD-005)
16	Gestiona el tratamiento de las No Conformidades mediante correcciones o acciones correctivas según lo establecido en el Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas (PR-E02.02.02.02).	Especialista en Calidad	-	Solicitud de Acción (FO-OPPD-005)



EJECUCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

Audita los procesos y/o áreas previstas

Informa al área auditada los hallazgos

CIERRE DE AUDITORÍA INTERNA

Realiza la reunión de cierre

ELABORACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

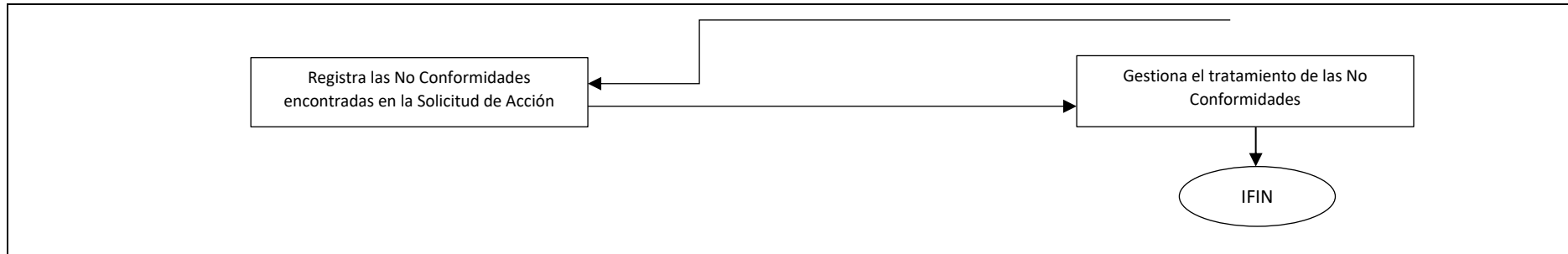
Elabora el Informe de Auditoría Interna

Presenta el Informe de Auditoría Interna

REGISTROS DE NO CONFORMIDADES

Jefe de Órgano

Especialista en Calidad



3. OBSERVACIONES

Los hallazgos de las auditorías se utilizarán para evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, y para identificar oportunidades de mejora en los procesos.

Las personas que realicen la auditoría interna, podrán ser personal del CENFOTUR o terceros subcontratados, los cuales deberán cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

3.1. Auditor Interno: persona cualificada y/o capacitada internamente en la organización

- Educación: Título Universitario
- Formación: Haberse capacitado en un curso de la Norma ISO 9001, ISO 19011 vigente, de mínimo 24 horas.
- Experiencia: En la ejecución de auditorías, como mínimo 3 auditorías ISO 9001 en los 2 últimos años. (interna o externa)-

3.2 El Auditor Interno no deberá auditar su propio trabajo. Asimismo, los Auditores Internos serán independientes del área o proceso comprendido dentro del alcance de la auditoría, y estarán a disposición de la Gerencia General, según corresponda, cuando sean convocados.

3.3 La Gerencia General, podrá solicitar auditorías extraordinarias cuando lo considere necesario; debiendo actualizarse el Programa Anual de Auditorías (FO-OPPD-010), si los cambios se justifican.

3.4 El Equipo Auditor podrá estar conformado por uno o varios Auditores Internos dependiendo de la complejidad y características de la auditoría interna; y en caso de ser necesario, podrán participar expertos técnicos y observadores, estos últimos deberán haber llevado previamente el curso de Interpretación de la Norma ISO 9001.

3.5 El Jefe del órgano responsable del proceso o área objeto de la auditoría, deberá:


- a. Poner a disposición del equipo auditor los medios necesarios para la auditoría.
- b. Facilitar el acceso a las instalaciones y documentos relevantes para la auditoría.
- c. Cooperar con los auditores para asegurar el éxito de la auditoría.
- d. Tomar las correcciones o acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para subsanar las no conformidades detectadas durante la auditoría y sus causas.

3.6 Luego de la reunión de cierre, el Especialista en Calidad en coordinación con la Gerencia General, procederá a analizar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora de la auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad señalados en el informe de auditoría. Asimismo, se tomarán las acciones y decisiones necesarias, definiéndose a un responsable, el plazo y la verificación correspondiente.

3.7 Durante la auditoría interna se dará seguimiento a las acciones correctivas pendientes de cierre en el área o proceso auditado.

Elaborado por:	 <small>Firmado digitalmente por QUISPE ALVARADO Nilda Graciela FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 26.09.2023 16:14:24 -05:00</small> EN SEÑAL DE CONFORMIDAD <i>Especialista en Calidad de los Programas del CENFOTUR</i>	Revisado por:	 <small>Firmado digitalmente por ALVA MUNOZ Mijail Ernesto FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 16.10.2023 11:47:50 -05:00</small> EN SEÑAL DE CONFORMIDAD <i>Jefe de Unidad de Planeamiento y Desarrollo</i>	Aprobado:	 <small>Firmado digitalmente por ZURITA SANCHEZ Tania Mabel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 16.10.2023 10:32:39 -05:00</small> EN SEÑAL DE CONFORMIDAD <i>Jefa de Oficina de Planificación, Presupuesto y Desarrollo</i>  <small>Firmado digitalmente por MASIAS ASTENGO Javier Miguel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 10.07.2024 12:04:47 -05:00</small> SOY EL AUTOR DEL DOCUMENTO
----------------	---	---------------	--	-----------	--

CONTROL DE CAMBIOS		
N° de versión	Sección del procedimiento	Modificaciones

	FICHA DE PROCEDIMIENTO		Código: FO-OPPD-030				
			Versión: 01				
			Fecha: 11/09/2023				
			Pág. 1 de 8				
Nombre del Procedimiento:	Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas		<table border="1"> <tr> <td>Código:</td> <td>PR-E02.02.02.02</td> </tr> <tr> <td>Versión:</td> <td>01</td> </tr> </table>	Código:	PR-E02.02.02.02	Versión:	01
Código:	PR-E02.02.02.02						
Versión:	01						
Código de Proceso:	E02.02.02	Proceso relacionado:	Gestión de la mejora continua				
Dueño del Proceso:	Oficina de Planificación, Presupuesto y Desarrollo						
Objetivo del Procedimiento:	Establecer los lineamientos para el tratamiento de las no conformidades mediante correcciones y acciones correctivas.						
Alcance del Procedimiento:	El presente documento se inicia con la identificación de una No Conformidad hasta el registro de Seguimiento de Solicitudes de Acción.						
Base Normativa:	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto Ley N° 22155, Ley Orgánica del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR, modificada por Decreto Legislativo N° 578. • Reglamento Integrado de Organizaciones y Funciones del CENFOTUR, aprobado por Resolución de Jefatura N° 001-2023-CENFOTUR. • Texto Único Ordenado del Reglamento de Admisión del CENFOTUR, aprobado por RD N° 074-2022-CENFOTUR/DN • Decreto Legislativo N° 1451, Decreto Legislativo que fortalece el funcionamiento de las entidades del gobierno nacional, del gobierno regional o del gobierno local, a través de precisiones de sus competencias, regulaciones y funciones. · • Resolución Jefatural N° 001-2023-CENFOTUR, que aprueba el texto integrado del Reglamento de Organización y Funciones de CENFOTUR. • Ley N° 30512 Ley de institutos y escuelas de educación superior y de la carrera pública de sus docentes. • Decreto Supremo N° 010-2017-MINEDU. Aprueban Reglamento de la Ley N° 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes y sus modificatorias • Resolución Viceministerial N.° 277-2019-MINEDU Lineamientos Académicos Generales para los Institutos de Educación Superior y las Escuelas de Educación Superior Tecnológica. • ISO 19011:2018. Directrices para la auditoría de sistemas de gestión. 						

LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN LA AUTORIZACIÓN DE LA OFICINA DE PLANIFICACION, PRESUPUESTO Y DESARROLLO DEL CENFOTUR, SE CONSIDERA UN DOCUMENTO NO CONTROLADO

Siglas y Definiciones:

Siglas:

- Oficina de Planificación, Presupuesto y Desarrollo – OPPD
- Unidad de Planeamiento y Desarrollo - UPLD

Definiciones:

1. **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación no deseable.
2. **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
3. **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
4. **Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
5. **Jefe de Órgano:** Director, Gerencia General, Subdirector, Jefe de Oficina, Jefe de Unidad u otro responsable de un área determinada.
6. **Oportunidad de Mejora:** Acción recomendada, que al ser implementada implica una mejora en el sistema de gestión.

Fuente	Requisitos	Producto	Persona que recibe el producto
<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Auditoría • Hallazgo del personal 	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Acción 	<ul style="list-style-type: none"> • Jefatura • Jefa de OPPD • Especialista en Calidad de los Programa de CENFOTUR • Directores/Jefes de cada órgano de línea.

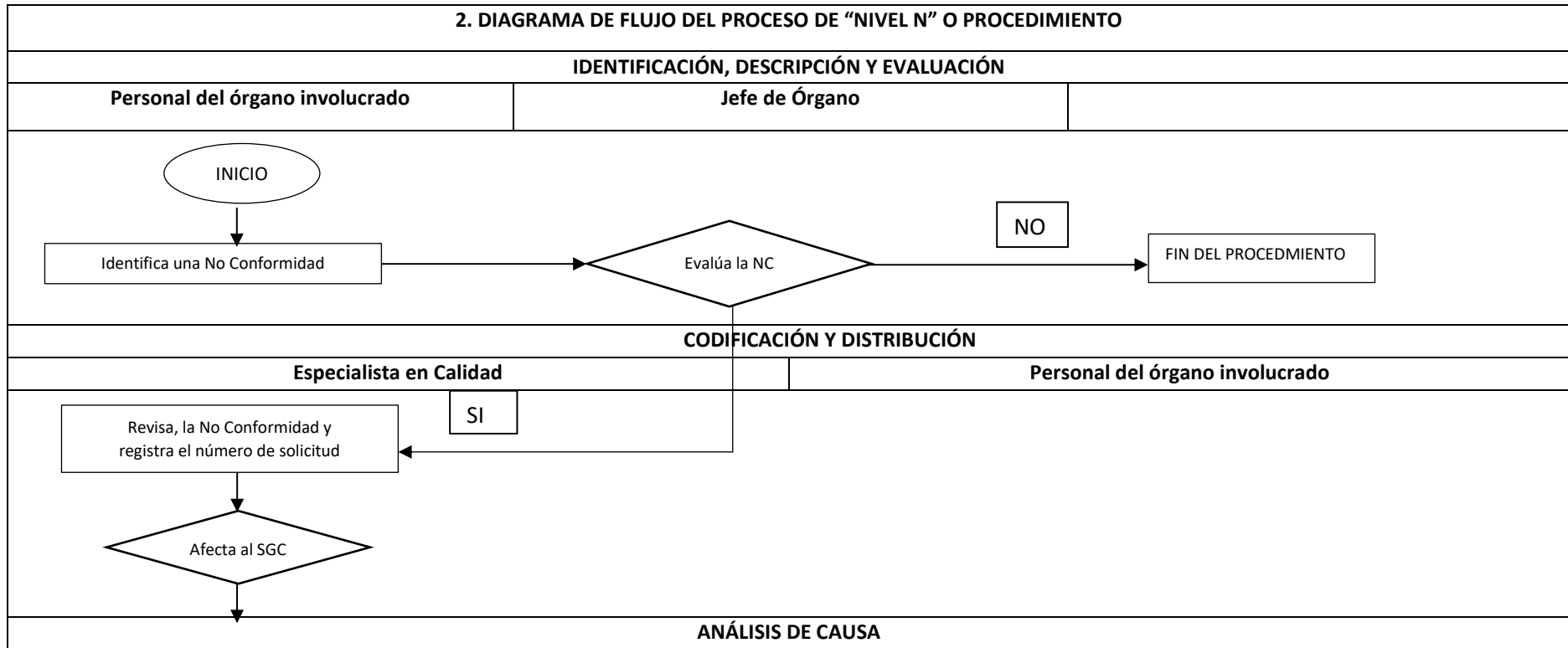
1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Descripción de la actividad	RESPONSABLE		Documentos que se generan
		Rol Del responsable	Unidad de organización	
IDENTIFICACIÓN, DESCRIPCIÓN Y EVALUACIÓN				
01	INICIO: Identifica una No Conformidad y se la comunica al Jefe de Órgano.	Personal del órgano involucrado	Responsable de la unidad orgánica	

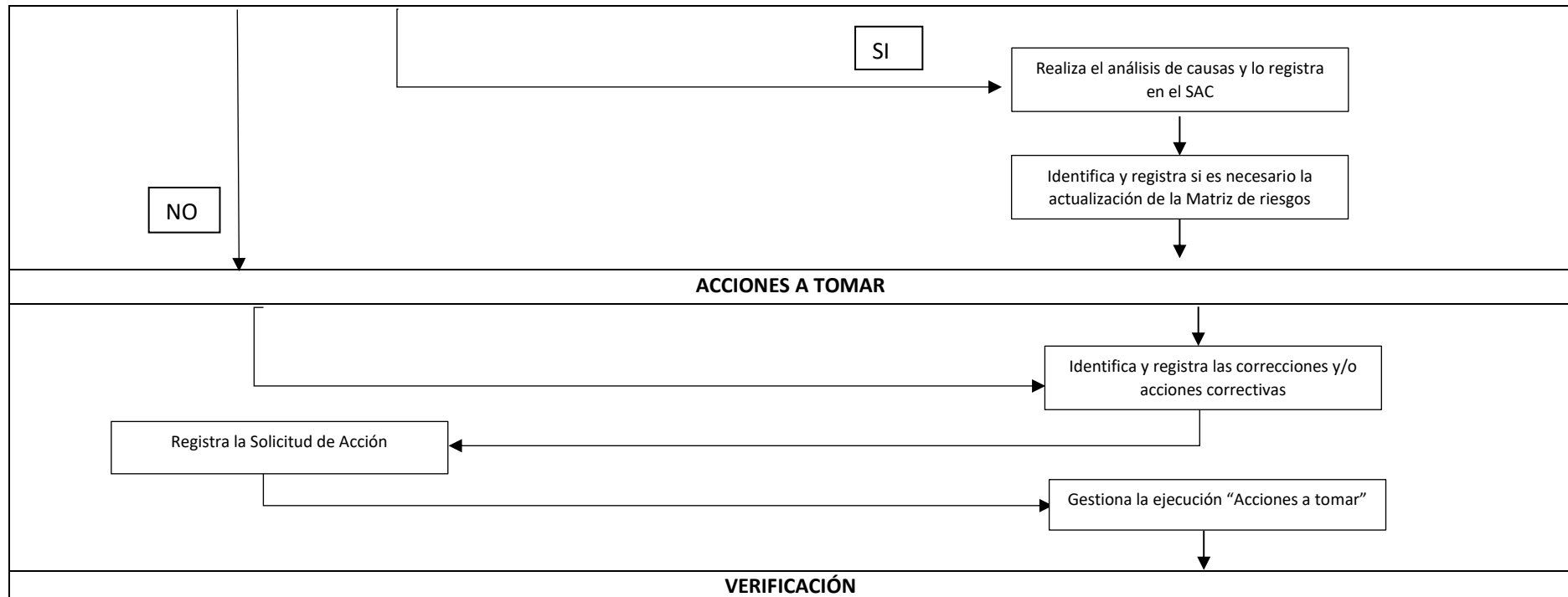
02	<p>Evalúa la No Conformidad.</p> <p>2.1. Si procede, genera y registra la No Conformidad hasta el apartado I de la Solicitud de Acción (FO-OPPD-005) y envía la solicitud al Especialista en Calidad. Continúa con el paso 3.</p> <p>2.2. Si no procede, se comunica el hecho al personal que identificó la No Conformidad.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	Jefe de Órgano	Unidad Orgánica	Solicitud de Acción (FO-OPPD-005)
CODIFICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN				
03	<p>Revisa, la No Conformidad, registra el número de solicitud en la Solicitud de Acción (FO-OPPD-005), y envía al Jefe de Órgano, solicitando que:</p> <p>3.1 Si la no conformidad no afecta significativamente el proceso, el SGC o el cumplimiento de los requisitos del cliente o los legales aplicables, gestiona las correcciones necesarias para eliminar la no conformidad, continuando con el paso 5.</p> <p>3.2 Si la no conformidad afecta significativamente el proceso, el SGC o el cumplimiento de los requisitos del cliente o los legales aplicables, gestiona las acciones correctivas para evitar que la no conformidad se vuelva a presentar. Continúa con el paso 4.</p> <p>Nota: La codificación del número de solicitud se realiza de la siguiente manera: XXX-YYYY, donde XXX es el número correlativo de la Solicitud de Acción e YYYY es el año en curso.</p>	Especialista de Calidad	Unidad de Planeamiento y Desarrollo	Solicitud de Acción (FO-OPPD-005)
ANÁLISIS DE CAUSAS				
04	<p>Realiza el análisis de causas y lo registra en el apartado II de la Solicitud de Acción (FO-OPPD-005), coordinando con el personal involucrado y con la especialista en calidad.</p> <p>Identifica y registra si es necesario la actualización de la Matriz de riesgos del SGC (FO-OPPD-023) o el Plan para abordar las oportunidades (FO-OPPD-022).</p>	Personal del órgano involucrado		<p>Solicitud de Acción (FO-OPPD-005)</p> <p>Plan para abordar las oportunidades (FO-OPPD-022).</p>

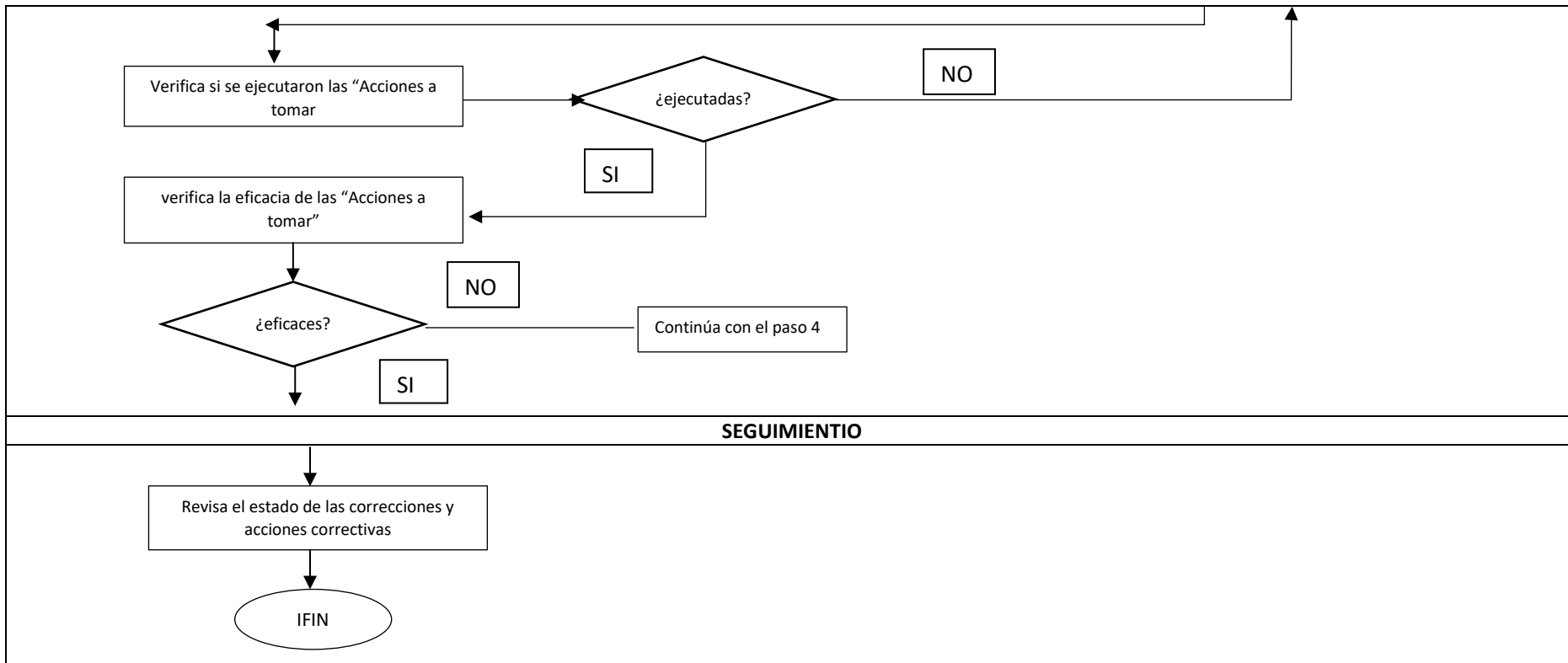
ACCIONES A TOMAR				
05	Identifica y registra las correcciones y/o acciones correctivas, según corresponda, en el apartado III "Acciones a tomar" de la Solicitud de Acción (FO-GG-005) y lo envía al Especialista en Calidad.	Personal del órgano involucrado		Solicitud de Acción (FO-OPPD-005)
06	Registra la Solicitud de Acción en el formato Seguimiento de Solicitudes de Acción (FO-OPPD-006).	Especialista de Calidad	Unidad de Planeamiento y Desarrollo	Seguimiento de Solicitudes de Acción (FO-OPPD-006).
07	Gestiona la ejecución de las "Acciones a tomar" consignadas en la Solicitud de Acción (FO-OPPD-005).	Personal del órgano involucrado		Solicitud de Acción (FO-OPPD-005)
VERIFICACIÓN				
08	<p>Verifica si se ejecutaron las "Acciones a tomar" consignadas en la Solicitud de Acción (FO-OPPD-005).</p> <p>8.1. Si las "Acciones a tomar" fueron ejecutadas, registra el apartado IV "Verificación de la Implementación" de la Solicitud de Acción (FO-OPPD-005) y continúa con la actividad 9.</p> <p>Fin del procedimiento para el caso de las Solicitudes de Acción que sólo tienen correcciones.</p> <p>8.2. Si las "Acciones a tomar" aún no fueron ejecutadas, coordina con los responsables de la ejecución de la acción, una nueva fecha de verificación. Regresa a la actividad 7.</p>	Especialista de Calidad	Unidad de Planeamiento y Desarrollo	Solicitud de Acción (FO-OPPD-005)
09	<p>Para el caso de las acciones correctivas, verifica la eficacia de las "Acciones a tomar" consignadas en el apartado V de la Solicitud de Acción (FO-OPPD-005).</p> <p>9.1. Si las acciones fueron eficaces, se registra el cierre de la Solicitud de Acción en el apartado VII del FO-OPPD-005.</p> <p>9.2. Si las acciones no fueron efectivas, solicita al Jefe de Órgano, que realice nuevamente el análisis de causas y que identifique las acciones a tomar que correspondan. Regresa al paso 4.</p>	Especialista de Calidad	Unidad de Planeamiento y Desarrollo	Solicitud de Acción (FO-OPPD-005)
SEGUIMIENTO				

10	Revisa el estado de las correcciones y acciones correctivas, en coordinación con la OPPD, mediante el registro de Seguimiento de Solicitudes de Acción (FO- OPPD-006)	Especialista de Calidad	Unidad de Planeamiento y Desarrollo	Seguimiento de Solicitudes de Acción (FO- OPPD-006)
----	---	-------------------------	-------------------------------------	---



LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN LA AUTORIZACIÓN DE LA OFICINA DE PLANIFICACION, PRESUPUESTO Y DESARROLLO DEL CENFOTUR, SE CONSIDERA UN DOCUMENTO NO CONTROLADO





SEGUIMIENTO

3. OBSERVACIONES

3.1. Una No Conformidad en CENFOTUR es el incumplimiento de un requisito de la norma ISO 9001, Política de la Calidad, documentos (procedimientos, instructivos o formatos, entre otros) y requisitos legales del Sistema de Gestión de la Calidad, que pone en riesgo la efectividad del Sistema de Gestión y/o la calidad del servicio suministrado.

3.2. Las No Conformidades pueden identificarse a partir de, pero no limitadas a:

- a. Las auditorías internas o externas.
- b. Las quejas de los clientes que se repiten y proceden.





- c. Los Servicios No Conformes.
- d. Los hallazgos del personal.
- c. El análisis de datos.
- d. La revisión por la Dirección.
- e. Las mediciones de satisfacción del cliente.
- f. Los controles, revisiones y mediciones de los procesos.

3.3. El estado de las Solicitudes de Acción (SAC) será comunicado a la Gerencia General (GG), por el Especialista en Calidad.

3.4. El Especialista en Calidad podrá brindar apoyo al Jefe de Órgano en la identificación de la No Conformidad, análisis de causas y planteamiento de las acciones correctivas. Como parte de las correcciones o acciones correctivas se pueden realizar cambios en el SGC.


Según el nivel de riesgo e impacto o la reiteración de las no conformidades, la Gerencia General conjuntamente con los Jefes de órgano evalúan la necesidad de actualizar la Matriz de Riesgos del Sistema de Gestión de la Calidad (FO-OPPD-023) y proceder de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Gestión de Riesgos (PR-E02.02.01.01). o el Plan para abordar las oportunidades (FO-OPPD-022).

El especialista en Calidad en coordinación con la Oficina de Planificación, Presupuesto y Desarrollo puede modificar la fecha de verificación de la eficacia.

Elaborado por:	 <p>Firmado digitalmente por QUISPE ALVARADO Nilda Graciela FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 26.09.2023 16:14:56 -05:00</p> <p>EN SEÑAL DE CONFORMIDAD</p> <p><i>Especialista en Calidad de los Programas del CENFOTUR</i></p>	Revisado por:	 <p>Firmado digitalmente por ALVA MUNOZ Mijail Ernesto FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 16.10.2023 11:48:12 -05:00</p> <p>EN SEÑAL DE CONFORMIDAD</p> <p><i>Jefe de Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo</i></p>	Aprobado:	 <p>Firmado digitalmente por ZURITA SANCHEZ Tania Mabel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 16.10.2023 10:32:54 -05:00</p> <p>EN SEÑAL DE CONFORMIDAD</p> <p><i>Jefa de Oficina de Planeamiento y Presupuesto</i></p>
					 <p>Firmado digitalmente por MASIAS ASTENGO Javier Miguel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 10.07.2024 12:05:23 -05:00</p> <p>SOY EL AUTOR DEL DOCUMENTO</p>

CONTROL DE CAMBIOS		
N° de versión	Sección del procedimiento	Modificaciones

LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN LA AUTORIZACIÓN DE LA OFICINA DE PLANIFICACION, PRESUPUESTO Y DESARROLLO DEL CENFOTUR, SE CONSIDERA UN DOCUMENTO NO CONTROLADO

	FICHA DE PROCEDIMIENTO		Código: FO-OPPD-030				
			Versión: 01				
			Fecha: 11/092023				
			Pág. 1 de 7				
Nombre del Procedimiento:	Gestión de Salida No Conforme		<table border="1"> <tr> <td>Código:</td> <td>PR-E02.02.02.03</td> </tr> <tr> <td>Versión:</td> <td>01</td> </tr> </table>	Código:	PR-E02.02.02.03	Versión:	01
Código:	PR-E02.02.02.03						
Versión:	01						
Código de Proceso:	E02.02.02	Proceso relacionado:	Gestión de la mejora continua				
Dueño del Proceso:	Oficina de Planificación, Presupuesto y Desarrollo						
Objetivo del Procedimiento:	Establecer los lineamientos y el procedimiento a seguir para la identificación y el control oportuno de las Salidas No Conformes de los procesos principales / misionales, a fin de prevenir su uso o entrega no intencional; así como, establecer las responsabilidades y autoridades relacionadas con su tratamiento.						
Alcance del Procedimiento:	Se aplica a los procesos y/o subprocesos misionales. Se inicia con la identificación de la salida no conforme hasta el cierre del tratamiento de la salida no conforme.						
Base Normativa:	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto Ley N° 22155, Ley Orgánica del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR, modificada por Decreto Legislativo N° 578. • Reglamento Integrado de Organizaciones y Funciones del CENFOTUR, aprobado por Resolución de Jefatura N° 001-2023-CENFOTUR. • Texto Único Ordenado del Reglamento de Admisión del CENFOTUR, aprobado por RD N° 074-2022-CENFOTUR/DN • Decreto Legislativo N° 1451, Decreto Legislativo que fortalece el funcionamiento de las entidades del gobierno nacional, del gobierno regional o del gobierno local, a través de precisiones de sus competencias, regulaciones y funciones. · • Resolución Jefatural N° 001-2023-CENFOTUR, que aprueba el texto integrado del Reglamento de Organización y Funciones de CENFOTUR. • Ley N° 30512 Ley de institutos y escuelas de educación superior y de la carrera pública de sus docentes. • Decreto Supremo N° 010-2017-MINEDU. Aprueban Reglamento de la Ley N° 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes y sus modificatorias • Resolución Viceministerial N.° 277-2019-MINEDU Lineamientos Académicos Generales para los Institutos de Educación Superior y las Escuelas de Educación Superior Tecnológica. 						

LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN LA AUTORIZACIÓN DE LA OFICINA DE PLANIFICACION, PRESUPUESTO Y DESARROLLO DEL CENFOTUR, SE CONSIDERA UN DOCUMENTO NO CONTROLADO

**Siglas y
Definiciones:**

Siglas:

- Oficina de Planificación, Presupuesto y Desarrollo – OPPD

Definiciones:

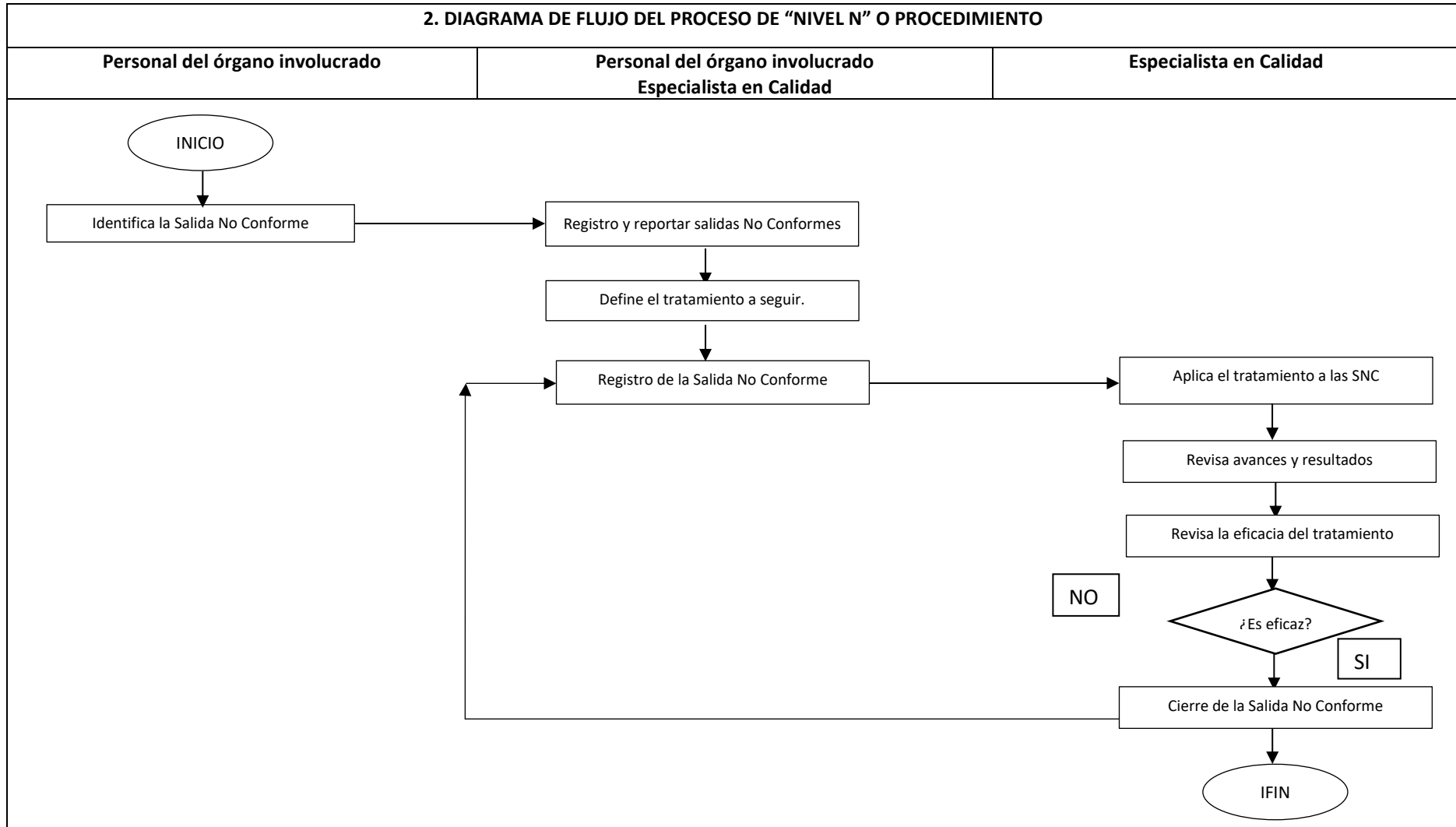
1. **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.
2. **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
3. **Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.
4. **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
5. **Permiso de desviación:** Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio, antes de su realización.
6. **Registro:** Formato diligenciado de una acción determinada en un proceso del sistema de calidad para evidenciar la ejecución de actividades o la obtención de resultados planificados.
7. **Reproceso:** Acción tomada sobre una salida No Conforme para que cumpla con los requisitos.
8. **Salida No Conforme:** Es aquella salida de un proceso principal / misional, incluyendo el servicio, que incumple con los requisitos especificados.
9. **Servicio/Producto:** Resultado de un proceso.
10. **Tratamiento de una Salida No Conforme:** Es la acción a tomar frente a una salida no conforme, con el objeto de solucionar dicha No Conformidad y realizar una disposición del mismo.
11. **Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

Fuente	Requisitos	Producto	Persona que recibe el producto
a) Directa b) Evaluación del servicio c) Quejas y Reclamos d) Revisión por la Dirección e) Auditoria	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de Salidas No Conformes (FO-OPPD-002). • Solicitud de Acción (FO-OPPD-005) 	<ul style="list-style-type: none"> • Especialista en Calidad de los Programa de CENFOTUR

1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°	Descripción de la actividad	RESPONSABLE		Documentos que se generan
		Rol Del responsable	Unidad de organización	
01	Identifica la salida no conforme Identifica la Salida No Conforme antes, durante o después de la prestación del servicio o el resultado del proceso ejecutado.	Personal del órgano involucrado	Órgano de línea	-
02	Registro y reportar salidas No Conformes Se deben reportar las Salidas No Conformes en el Registro de Salidas No Conformes (FO-OPPD-002).	Personal del órgano involucrado/ Especialista en calidad	Órgano de línea	Registro de Salidas No Conformes (FO-OPPD-002).
03	Define el tratamiento a seguir El dueño del proceso define el tratamiento mediante corrección o acción correctiva asignando un responsable y la fecha para su ejecución.	Personal del órgano involucrado/ Especialista en Calidad	Órgano de línea /Unidad de Planeamiento y Desarrollo	Registro de Salidas No Conformes (FO-OPPD-002).
04	Registro de la Salida No Conforme Se registra en el formato de Solicitud de Acción Correctiva – SAC (FO-OPPD-005) para su respectivo tratamiento a seguir según el procedimiento de Gestión de No Conformidades y Acciones correctivas (PR-E02.02.0202).	Personal del órgano involucrado/ Especialista en Calidad	Órgano de línea /Unidad de Planeamiento y Desarrollo	Solicitud de Acción Correctiva – SAC (FO-OPPD-005).
05	Aplica el tratamiento a las Salidas No Conformes. Ejecuta las acciones definidas para el tratamiento de la No Conformidad en el tiempo establecido.	Especialista en Calidad	Unidad de Planeamiento y Desarrollo	Registro de Salidas No Conformes (FO-OPPD-002).
06	Revisar avances y resultados. De acuerdo con las fechas establecidas para el cierre de las acciones de tratamiento de la salida no conforme identificada, se hace seguimiento con el fin de evidenciar el cumplimiento de lo registrado.	Especialista en Calidad	Unidad de Planeamiento y Desarrollo	Registro de Salidas No Conformes (FO-OPPD-002). Solicitud de Acción (FO-OPPD-005)

07	<p>Revisar la eficacia del tratamiento. Verificar los resultados de las acciones realizadas y registrar si la acción fue eficaz; si el tratamiento ha sido eficaz continúe a la actividad 8, de lo contrario retorne a la actividad 3.</p>	Especialista en Calidad	Unidad de Planeamiento y Desarrollo	Solicitud de Acción (FO-OPPD-005)
08	<p>Realizar el cierre de la salida No Conforme. Una vez se demuestra que el tratamiento es eficaz, se hace el cierre de la salida no conforme Fin del procedimiento</p>	Especialista en Calidad	Unidad de Planeamiento y Desarrollo	Registro de Salidas No Conformes (FO-OPPD-002). Solicitud de Acción (FO-OPPD-005)

2. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE "NIVEL N" O PROCEDIMIENTO



3. OBSERVACIONES

3.1 Los dueños de cada proceso del Sistema de Gestión de la Calidad del CENFOTUR, deben asegurar que las salidas no conformes con los requisitos se identifiquen y se controlen para prevenir su uso o entrega no intencional.

3.2 Las Fuentes para identificar Servicios y/o Productos No Conformes son:

- f) **Directa:** cuando un trabajador sin importar su cargo o proceso al cual pertenezca detecta el incumplimiento de un requisito o la falla.
- g) **Evaluación del servicio:** Lo manifiesta el cliente a través de encuesta de satisfacción.
- h) **Quejas y Reclamos:** Manifestadas por clientes internos y externos, que se declaren como Aceptado
- i) **Revisión por la Dirección:** Cuando es detectado por la alta dirección.
- j) **Auditoria:** Interna o externa (seguimiento o renovación).

3.3 Se deben reportar las salidas no conformes reales y potenciales, el registro lo debe efectuar el dueño de cada proceso y la Especialista en Calidad.

3.4. La Especialista en Calidad puede brindar apoyo al Jefe de Órgano en la identificación de la No Conformidad, análisis de causas y planteamiento de las acciones correctivas.

3.5. Como parte de las correcciones o acciones correctivas se pueden realizar cambios en el SGC.

3.6 La corrección es la primera alternativa que se debe plantear para dar solución a una salida no conforme.

3.7. Se pueden aplicar una o varias correcciones para una misma Salida No Conforme y se debe dejar registro.

3.8. Cuando la Salida No Conforme recae directamente en el cliente se debe realizar concesión y comunicación con el cliente, mantener el registro de la comunicación y aprobación.

3.9. Según el nivel de riesgo e impacto o la reiteración de las no conformidades, la Especialista en Calidad conjuntamente con los líderes de cada proceso involucrado evalúan la necesidad de actualizar la Matriz de Riesgos del Sistema de Gestión de la Calidad (FO-OPPD-023) y proceder de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Gestión de Riesgos (PR-E02.02.01) o el Plan para abordar las oportunidades (FO-OPPD-029).

3.10 El cierre de las salidas no conformes lo verifica la Especialista en Calidad mediante el seguimiento al plan de mejoramiento en el cual están incluidos los servicios y productos no conformes reportados.

3.11. Los resultados del Registro de Salida No conforme son suministrados a los dueños de cada proceso y también como entrada para la revisión por la dirección.

Elaborado por:	 <p style="font-size: 8px; margin: 0;">Firmado digitalmente por QUISPE ALVARADO Nilda Graciela FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 09.10.2023 10:36:23 -05:00</p> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: 10px;">EN SEÑAL DE CONFORMIDAD</p> <p style="text-align: center; font-style: italic; font-weight: bold;">Especialista en Calidad de los Programas del CENFOTUR</p>	Revisado por:	 <p style="font-size: 8px; margin: 0;">Firmado digitalmente por ALVA MUÑOZ Mijail Ernesto FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 16.10.2023 11:48:43 -05:00</p> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: 10px;">EN SEÑAL DE CONFORMIDAD</p> <p style="text-align: center; font-style: italic; font-weight: bold;">Jefe de Unidad de Planeamiento y Desarrollo</p>	Aprobado:	 <p style="font-size: 8px; margin: 0;">Firmado digitalmente por ZURITA SANCHEZ Tania Mabel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 16.10.2023 10:33:09 -05:00</p> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: 10px;">EN SEÑAL DE CONFORMIDAD</p> <p style="text-align: center; font-style: italic; font-weight: bold;">Jefa de Oficina de Planificación, Presupuesto y Desarrollo</p>
					 <p style="font-size: 8px; margin: 0;">Firmado digitalmente por MASIAS ASTENGO Javier Miguel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 10.07.2024 12:09:33 -05:00</p> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: 10px;">SOY EL AUTOR DEL DOCUMENTO</p>

CONTROL DE CAMBIOS		
N° de versión	Sección del procedimiento	Modificaciones



FICHA DE PROCEDIMIENTO

Código: FO-OPPD-030

Versión: 01

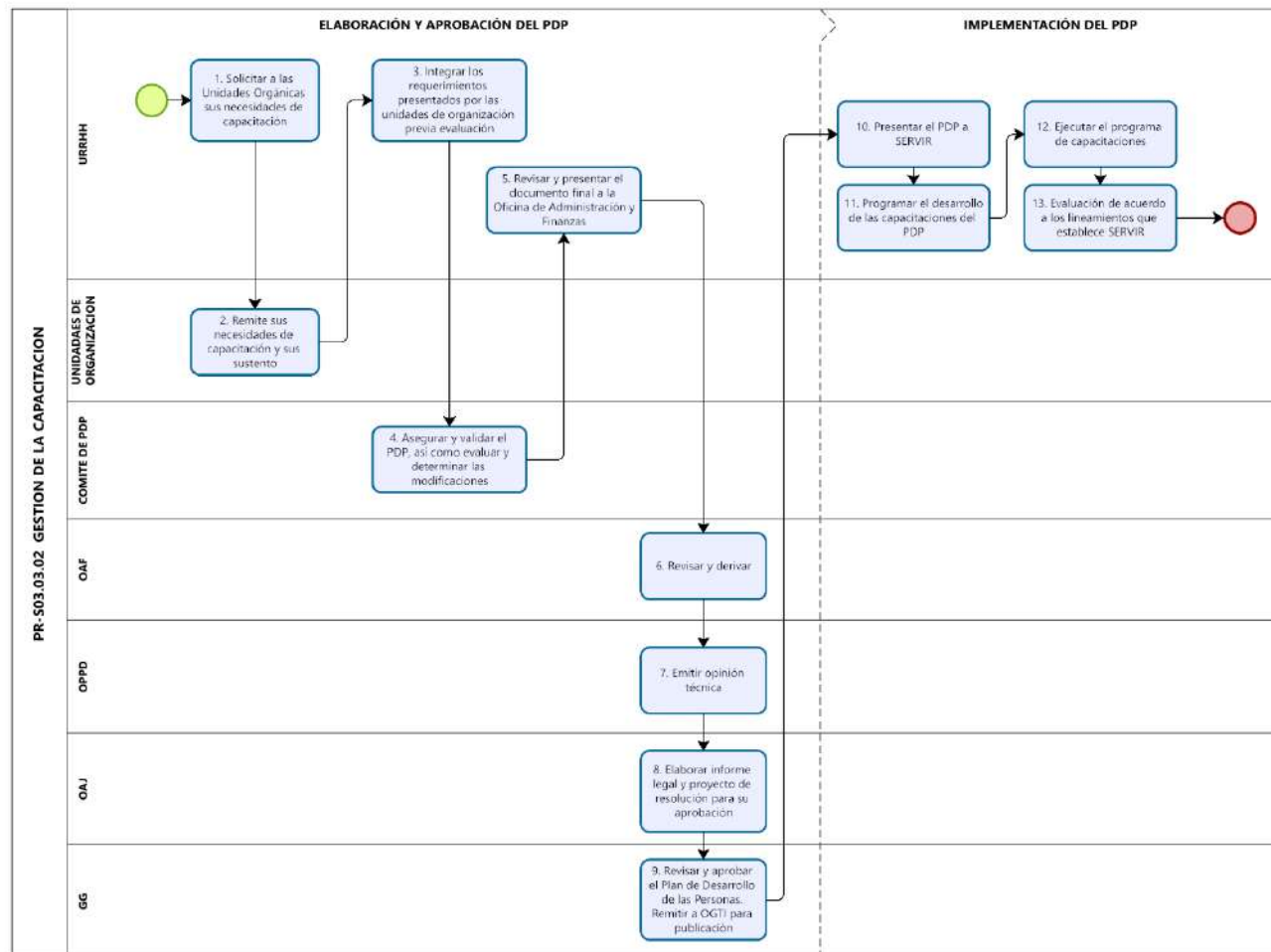
Fecha: 11/09/2023

Pág. 1 de 4





Nombre del Procedimiento:	Gestión de la Capacitación		Código:	PR- S03.03.02
			Versión:	01
Código de Proceso:	S03.03.02	Proceso relacionado:	Gestión de la Capacitación	
Dueño del Proceso:	Oficina de Administración y Finanzas			
Objetivo del Procedimiento:	Establecer los lineamientos y pautas para la elaboración e implementación del Plan de Desarrollo de Personas - PDP, el cual busca desarrollar conocimientos, competencias y habilidades en los servidores del CENFOTUR para mejorar su desempeño, coadyuvando de esta manera a la eficiencia en los procesos administrativos.			
Alcance del Procedimiento:	Unidad de Recursos Humanos			
Base Normativa:	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto Ley N° 22155, Ley Orgánica del Centro de Formación en Turismo precisado por el D.L. N° 1451. • Resolución de Jefatura N° 001-2023-CENFOTUR que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organizaciones y Funciones del CENFOTUR. • Decreto Legislativo N° 1025, que aprueba Normas de Capacitación y Rendimiento para el Sector Público y su Reglamento. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE, que aprueba la Directiva "Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas". • Decreto Legislativo N° 1451, Decreto Legislativo que fortalece el funcionamiento de las entidades del gobierno nacional, del gobierno regional o del gobierno local, a través de precisiones de sus competencias, regulaciones y funciones. • Resoluciones Directorales que aprueban el Plan de Desarrollo de las Personas anualmente. • Resolución Directoral N° 014-2018-CENFOTUR/GG, que designa el Comité de Planificación de la Capacitación del Centro de Formación en Turismo - CENFOTUR. 			
Siglas y Definiciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación: Proceso por el cual una persona es inducida, preparada y actualizada para el eficiente desempeño de su puesto y/o para el ejercicio de funciones de mayor responsabilidad o de naturaleza diversa, así como, en su caso, para facilitar la certificación de las capacidades requeridas para el puesto que ocupe. • Cursos: Acciones tales como talleres, conferencias, diplomados, seminarios y demás objetos de aprendizaje que permiten inducir, preparar, capacitar y actualizar a los servidores públicos. • PDP: Plan de Desarrollo de las Personas • Actividades Planificadas: Programación y cronograma de cursos a ejecutarse • Comité de Planificación de la Capacitación: Es un órgano colegiado que está obligado a conocer la información general de la entidad, que incluye los objetivos estratégicos y la documentación de gestión institucional. • Unidad de organización: Órgano o unidad orgánica • OAF: Oficina de Administración y Finanzas • URRHH: Unidad de Recursos Humanos • OPPD: Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo • OAJ: Oficina de Asesoría Jurídica • GG: Gerencia General 			
Fuente	Requisitos	Producto	Persona que recibe el producto	

<ul style="list-style-type: none"> • Unidades de Organización • URRHH 	<ul style="list-style-type: none"> • Brechas de competencias • Necesidades de capacitación • Matriz de Requerimientos de Capacitación (FO-RRHH-001) 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación a los servidores civiles 	<ul style="list-style-type: none"> • Unidades de Organización 	
1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°	Descripción de la actividad	RESPONSABLE		Documentos que se generen
		Rol Del responsable	Unidad de organización	
	ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO DE PERSONAS			
01	Solicitar a las Unidades de organización, mediante memorando, dar a conocer sus necesidades de capacitación a través de la presentación de “Matriz de Requerimientos de necesidades de Capacitación”. (FO-RRHH-001)	Jefe de la Unidad de Recursos Humanos	URRHH	FO-RRHH-001. Matriz de Requerimientos de necesidades de Capacitación
02	Remitir las necesidades de capacitación de su unidad de organización y su sustento a la Unidad de Recursos Humanos.	Jefes/Directores	CENFOTUR	
03	Integrar los requerimientos presentados por las unidades de organización, previa evaluación de su pertinencia. Elaborar el proyecto del Plan de Desarrollo de Personal y elevar al Comité PDP para su conformidad.	Jefe de la Unidad de Recursos Humanos	URRHH	
04	Asegurar y validar el PDP, así como evaluar y determinar las modificaciones y derivar a la Unidad de Recursos Humanos	Presidente del Comité PDP	Comité PDP	
05	Revisar y presentar el documento final a la Oficina de Administración y Finanzas	Jefe de la Unidad de Recursos Humanos	URRHH	
06	Revisar y derivar a la Oficina de Planificación, Presupuesto y Desarrollo, para su respectiva opinión técnica.	Jefe de la Oficina de Administración y Finanzas	OAF	
07	Emitir opinión técnica del proyecto del PDP y remitir a Oficina de Asesoría Jurídica	Jefe de la Oficina de Planificación, Presupuesto y Desarrollo	OPPD	
08	Elaborar informe legal y proyecto de resolución para su aprobación y remitir a Gerencia General	Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica	OAJ	
09	Revisar y aprobar el Plan de Desarrollo de las Personas. Remitir a OGTI para publicación en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano.	Gerente General	GG	Resolución de aprobación del PDP
	IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO DE PERSONAS			
10	Presentar el Plan de Desarrollo de las Personas a SERVIR.	Jefe de la Unidad de Recursos Humanos	URRHH	
11	Programar el desarrollo de las capacitaciones señaladas en el Plan de Desarrollo de Personas aprobado.	Jefe de la Unidad de Recursos Humanos	URRHH	
12	Ejecutar el programa de capacitaciones	Jefe de la Unidad de Recursos Humanos	URRHH	
13	Al finalizar la capacitación los colaboradores son evaluados de acuerdo a los lineamientos que establece SERVIR (N° 6.4.3) Resolución N° 141-2016-SERVIR-PE vigente. FIN	Jefe de la Unidad de Recursos Humanos	URRHH	

2. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



3. OBSERVACIONES

Elaborado por:	<p>Jefe de la Unidad de Recursos Humanos (e)</p>  <p>Firmado digitalmente por MASIAS ASTENGO Javier Miguel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 09.07.2024 17:58:51 -05:00</p>	Revisado por:	<p>Jefe de la Unidad de Planeamiento y Desarrollo</p>  <p>Firmado digitalmente por ALVA MUNOZ Mijail Ernesto FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 18.06.2024 09:43:59 -05:00</p>	Aprobado:	<p>Jefa de la Oficina de Administración y Finanzas</p>  <p>Firmado digitalmente por PITCOVSKY NOVOA Sonia Bethsabe FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 10.07.2024 09:28:38 -05:00</p> <p>Gerente General</p>  <p>Firmado digitalmente por MASIAS ASTENGO Javier Miguel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 09.07.2024 17:59:28 -05:00</p>
-----------------------	--	----------------------	--	------------------	---

CONTROL DE CAMBIOS

N° de versión	Sección del procedimiento	Modificaciones

LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN LA AUTORIZACIÓN DE LA OFICINA DE PLANIFICACION, PRESUPUESTO Y DESARROLLO DEL CENFOTUR, SE CONSIDERA UN DOCUMENTO NO CONTROLADO

FICHA DE PROCEDIMIENTO

Código: FO-OPPD-030

Versión: 01

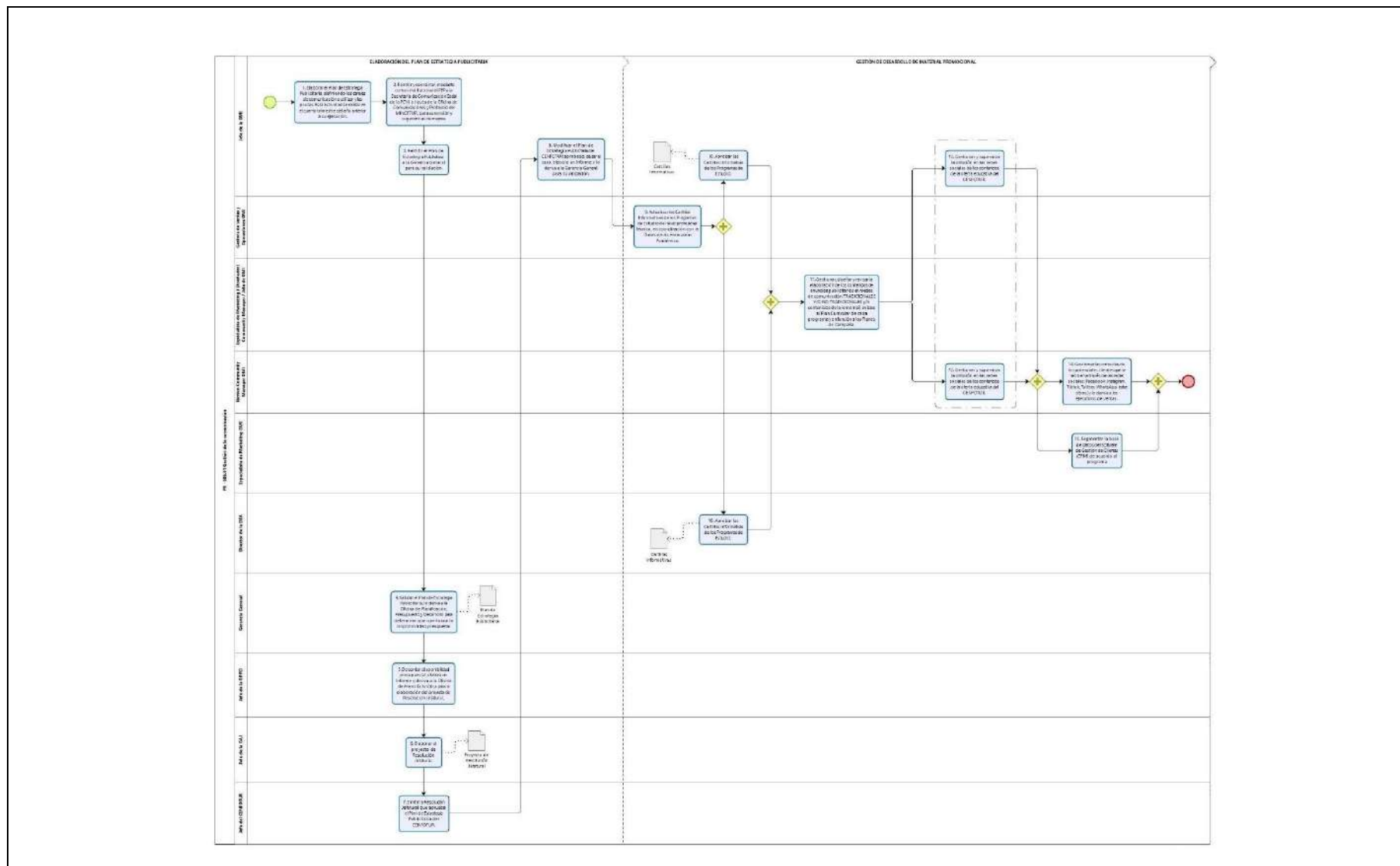
Fecha: 11/09/2023

Pág. 1 de 5

Nombre del Procedimiento:	Gestión de la comunicación		Código:	PR - S06.01
			Versión:	01
Código de Proceso:	S06.01	Proceso relacionado:	Gestión de la comunicación	
Dueño del Proceso:	Oficina de Marketing Institucional			
Objetivo del Procedimiento:	del Formular, proponer y ejecutar las estrategias de comunicación entre el CENFOTUR y los medios de comunicación, con la finalidad de establecer los canales más adecuados para la promoción, información y diálogo.			
Alcance del Procedimiento:	del Oficina de Marketing Institucional			
Base Normativa:	<ul style="list-style-type: none"> Decreto Ley N° 22155, Ley Orgánica del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR, modificada por Decreto Legislativo N° 578. Resolución de Jefatura N° 001-2023-CENFOTUR que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organizaciones y Funciones del CENFOTUR Resolución Jefatural N° 094-2021-CENFOTUR/DN que aprueba el Reglamento Académico de los Programas de Estudios del CENFOTUR. Resolución Jefatural N° 074-2022-CENFOTUR/DN Reglamento General de Admisión del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR. Resolución de Jefatura del CENFOTUR, que aprueba el cronograma de actividades por cada año académico. Ley 28874, Ley que regula la Publicidad estatal y Ley 31515 que la modifica. Reglamento de la Ley que regula la Publicidad estatal. Lineamientos para la coordinación, desarrollo y difusión de las campañas publicitarias del Poder Ejecutivo aprobado por Resolución de Secretaría de Comunicación Social 001-2022-PCM /SGS. 			
Siglas y Definiciones:	<ul style="list-style-type: none"> Promoción: Técnicas integradas de marketing, cuya finalidad consiste en alcanzar una serie de objetivos específicos a través de diferentes estímulos y acciones limitadas en el tiempo y dirigidas a un target determinado (público objetivo). El objetivo de una promoción es ofrecer al cliente las ventajas competitivas de su oferta educativa. OMI: Oficina de Marketing Institucional 			
Fuente	Requisitos	Producto	Persona que recibe el producto	
<ul style="list-style-type: none"> Unidades de organización del CENFOTUR 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de difusión o intervención comunicacional 	<ul style="list-style-type: none"> Publicaciones Campañas comunicacionales 	<ul style="list-style-type: none"> M02.02 Gestión de la Admisión M01.01.02 Gestión de programa de formación continua Público objetivo 	





1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°	Descripción de la actividad	RESPONSABLE		Documentos que se generen
		Rol Del responsable	Unidad de organización	
	ELABORACIÓN DEL PLAN DE ESTRATEGIA PUBLICITARIA			
01	Elaborar el Plan de Estrategia Publicitaria , definiendo los canales de comunicación a utilizar y las pautas. Esta actividad se realiza en el cuarto trimestre del año anterior a su ejecución.	Jefe de la Oficina de Marketing Institucional	OMI	
02	Remitir y coordinar, mediante correo institucional el PEP a la Secretaría de Comunicación Social de la PCM, a través de la Oficina de Comunicaciones y Protocolo del MINCETUR, para su revisión y sugerencias de mejora.	Jefe de la Oficina de Marketing Institucional	OMI	
03	Remitir el Plan de Estrategia Publicitaria a la Gerencia General para su validación.	Jefe de la Oficina de Marketing Institucional	OMI	
04	Validar el Plan de Estrategia Publicitaria , lo deriva a la Oficina de Planificación, Presupuesto y Desarrollo para determinar que cuenta con la disponibilidad presupuestal.	Gerencia General	GG	Plan de Estrategia Publicitaria
05	De contar disponibilidad presupuestal, elabora un Informe y deriva a la Oficina de Asesoría Jurídica para la elaboración del proyecto de Resolución Jefatural.	Jefe de la Oficina de Planificación, Presupuesto y Desarrollo	OPPD	
06	Elaborar el proyecto de Resolución Jefatural.	Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica	OAJ	Proyecto de Resolución Jefatural
07	Emitir la Resolución Jefatural que aprueba el Plan de Estrategia Publicitaria del CENFOTUR.	Jefa del CENFOTUR	Jefatura	
08	Modificar el Plan de Estrategia Publicitaria del CENFOTUR aprobado, de ser el caso, elabora un informe y lo deriva a la Gerencia General para su validación.	Jefe de la Oficina de Marketing Institucional	OMI	
	GESTIÓN DE DESARROLLO DE MATERIAL PROMOCIONAL			
09	Actualizar las Cartillas Informativas de los Programas de Estudio del nivel profesional técnico , en coordinación con la Dirección de Formación Académica.	Gestora de ventas y operaciones	OMI	
10	Aprobar las Cartillas Informativas de los Programas de Estudio .	Jefe de la Oficina de Marketing Institucional, Director de Formación Académica	OMI / DFA	Cartillas Informativas de los Programas de Estudio
11	Gestionar, diseñar y revisar la elaboración de los contenidos de anuncios publicitarios en medios de comunicación TRADICIONALES Y/O NO TRADICIONALES y/o contenidos del promomail, en base al Plan Curricular de cada programa y en función a los Planes de Campaña.	Analista de Marketing / Diseñador/ Community Manager / jefa de OMI	OMI	

12	Gestionar y supervisar la difusión en las redes sociales de los contenidos de la oferta educativa del CENFOTUR. Ir a las actividades 13 y 14 en paralelo	Jefe de Marketing/ Técnico Community Manager	OMI	
13	Segmentar la base de datos del software de Gestión de Clientes (CRM) de acuerdo al programa de estudios y asignar a cada ejecutivo de ventas los potenciales clientes.	Analista de Marketing/Técnico Community Manager	OMI	
14	Gestionar las consultas de los potenciales clientes que se reciben a través de las redes sociales (Facebook, Instagram, Tiktok, Twitter, WhatsApp, entre otros) y lo deriva a los ejecutivos de ventas. FIN	Técnico Community Manager	OMI	
2. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE "NIVEL N" O PROCEDIMIENTO				



LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN LA AUTORIZACIÓN DE LA OFICINA DE PLANIFICACION, PRESUPUESTO Y DESARROLLO DEL CENFOTUR, SE CONSIDERA UN DOCUMENTO NO CONTROLADO

3. OBSERVACIONES

3. OBSERVACIONES					
Elaborado por:	Jefa de Oficina de Marketing Institucional  Firmado digitalmente por PORTILLO BROUSSET Pia Patricia FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 09.04.2024 09:05:24 -05:00 EN SEÑAL DE CONFORMIDAD	Revisado por:	Jefe de Unidad de Planeamiento y Desarrollo  Firmado digitalmente por ALVA MUNOZ Mijail Ernesto FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 26.04.2024 16:37:51 -05:00 SOY EL AUTOR DEL DOCUMENTO	Aprobado:	Jefa de Oficina de Marketing Institucional  Firmado digitalmente por PORTILLO BROUSSET Pia Patricia FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 09.04.2024 09:05:53 -05:00 EN SEÑAL DE CONFORMIDAD Gerente General  Firmado digitalmente por MASIAS ASTENGO Javier Miguel FAU 20131372001 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 10.07.2024 12:11:31 -05:00 SOY EL AUTOR DEL DOCUMENTO

CONTROL DE CAMBIOS

N° de versión	Sección del procedimiento	Modificaciones

CONTROL DE CAMBIOS

N° VERSIÓN	SECCION	DESCRIPCION
01	-	Versión inicial