

5.3. Inventario de Procesos

PROCESOS ESTRATEGICOS:

N°	Nivel 0	Nivel 1	Versión proceso N1	Nivel 2	Productos	Dueño de Proceso	Versión proceso N2	Documento que aprueba
1	E01. Planificación Estratégica	E01.01 Planeamiento estratégico y operativo	01		Plan Estratégico Institucional (PEI)	OPPD	01	RJ 094-2024
					Plan Operativo Institucional-POI Anual			
					Informes de Seguimiento y Evaluación del PEI y POI			
		E01.02 Gestión del presupuesto	01	-	Presupuesto Institucional de Apertura (PIA)	OPPD	01	RJ 094-2024
					Presupuesto Institucional Modificado (PIM)			
					Informe de evaluación de la gestión presupuestaria semestral y anual			
		E01.03 Gestión de la inversión pública	01		Cartera de inversiones priorizada	OPPD	01	RJ 094-2024
E01.04 Gestión de Relaciones Interinstitucionales			Convenios u otros mecanismos de cooperación	OPPD	01	RJ 094-2024		
2	E02. Desarrollo Institucional	E02.01 Formulación de documentos de gestión, normativos, orientadores y operativos del CENFOTUR	01	-	Documentos normativos internos	OPPD	01	RJ 094-2024
					Reglamento de Organización y Funciones – ROF			
					Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA			
					Cartera de Servicios Institucionales (TUSNE)			
					Mapa de Procesos			
		MAPRO						
		E02.02 Gestión de la calidad	01	E02.02.01 Gestión de riesgos	Riesgos atendidos	OPPD	01	RJ 094-2024
E02.02.02 Gestión de la mejora continua	Mejoras implementadas				OPPD	01	RJ 094-2024	
E02.03 Gestión del control interno			Planes Anuales (medidas de remediación y de control	GG	01	RJ 094-2024		

Anexo N° 4

PROCESOS MISIONALES:

Nº	Nivel 0	Nivel 1	Versión proceso N1	Nivel 2	Productos	Dueño de Proceso	Versión proceso N2	Documento que aprueba
3	M01. Competitividad y Productividad laboral	M01.01 Fortalecimiento de competencias laborales	01	M01.01.01 Fortalecimiento de competencias del capital humano de las empresas de servicios turísticos en regiones	Capacitación a personal de empresas de servicios turísticos en Regiones en el marco del Plan de Fortalecimiento de Competencias (PFC)	DEE	01	RJ 094-2024
				M01.01.02 Gestión de programa de formación continua y cursos de extensión	Programas y cursos de Especialización	DEE	01	RJ 094-2024
					Cursos de Capacitación			
					Cursos de Extensión			
				M01.01.03 Gestión de cursos a medida	Cursos a medida	DEE	01	RJ 094-2024
				M01.01.04 Elaboración y actualización de instrumentos de normalización de competencias laborales	Mapas funcionales	DEE	01	RJ 094-2024
		Perfiles ocupacionales						
		Estándares o normas de competencias						
		M01.01.05 Evaluación y certificación de competencias laborales	Instrumentos de evaluación	JEFATURA	01	RJ 094-2024		
			Evaluación y certificación de competencias laborales					
M01.02 Gestión Sistema de implementación de Buenas prácticas en las empresas prestadoras servicios turísticos.	01			Sensibilización a empresas de servicios turísticos para la implementación de buenas prácticas.	DEE	--	RJ 094-2024	
				Asistencia técnica a empresas de servicios turísticos en la implementación de buenas prácticas				

Anexo N° 4

Nº	Nivel 0	Nivel 1	Versión proceso N1	Nivel 2	Productos	Dueño de Proceso	Versión proceso N2	Documento que aprueba	
4	M02. Gestión de la Formación Profesional Técnica	M02.01 Elaboración y actualización de Planes de Estudios	01		Plan de Estudio	DFA		RJ 094-2024	
		M02.02 Gestión de la Admisión	01		Servicio de admisión	DGA	NA	RJ 094-2024	
		M02.03 Administración del registro académico y emisión de certificaciones	01	M02.03.01 Reincorporación y convalidación de plan de estudios		Servicio de Reincorporación	DGA	01	RJ 094-2024
				M02.03.02 Traslados internos y/o externos de estudios		Servicio de Traslado	DGA	01	RJ 094-2024
				M02.03.03 Matrícula y rectificación		Servicio de matrícula	DGA	01	RJ 094-2024
				M02.03.04 Otorgamiento de carné		Carné de Medio Pasaje	DGA	01	RJ 094-2024 RJ 094-2024
				M02.03.05 Retiros académicos		Retiro académico	DGA	01	RJ 094-2024
				M02.03.06 Emisión de certificados		Certificación Modular Certificados de Estudios Constancias	DGA	01	RJ 094-2024
		M02.04 Gestión de la enseñanza y aprendizaje	01		Formación de nivel profesional técnica	JEFATURA	-	RJ 094-2024	

Anexo N° 4

Nº	Nivel 0	Nivel 1	Versión proceso N1	Nivel 2	Productos	Dueño de Proceso	Versión proceso N2	Documento que aprueba
		M02.05 Gestión del bienestar estudiantil y empleabilidad	01	M02.05.01 Servicio de biblioteca	Servicio bibliotecario	DGA	01	RJ 094-2024
				M02.05.02 Gestión de becas	Becas otorgadas	DGA	01	RJ 094-2024
				M02.05.03 Seguimiento psicopedagógico	Seguimiento psicopedagógico.	DGA	01	RJ 094-2024
				M02.05.04 Vinculación laboral de estudiantes y/o egresados	Bolsa de trabajo	DGA	01	RJ 094-2024
				M02.05.05 Gestión de actividades de desarrollo de habilidades blandas y artísticas	Talleres de desarrollo de habilidades blandas y artísticas	DGA	01	RJ 094-2024
		M02.06 Gestión de grados académicos y titulación	02	Título Técnico a nombre de la nación Título Profesional Técnico a nombre de la nación	JEFATURA	--		
5	M03. Investigación e Innovación	M03.01 Gestión de la investigación	01	Investigaciones	DFA	--	RJ 094-2024	
				Publicaciones de documentos técnicos de Investigaciones		--	RJ 094-2024	
		M03.02 Gestión de la innovación	01	Proyectos de innovación en turismo.	DFA	--	RJ 094-2024	

Anexo N° 4

PROCESOS DE SOPORTE:

N°	Nivel 0	Nivel 1	Versión proceso N1	Nivel 2	Productos	Dueño de Proceso	Versión proceso N2	Documento que aprueba
6	S01. Gestión de Abastecimiento	S01.01 Programación de bienes, servicios y obras	01		Cuadro Anual de Necesidades	OAF	-	RJ 094-2024
					Plan Anual de Contrataciones aprobado o modificado			
		S01.02 Gestión de adquisiciones de bienes, servicios y obras	01		Bien adquirido	OAF	-	RJ 094-2024
					Servicio contratado			
					Obra adjudicada			
		S01.03 Administración de bienes muebles patrimoniales e inmuebles	01		Bien conservado	OAF	-	RJ 094-2024
Mantenimiento de bienes patrimoniales								
7	S02. Administración Financiera	S02.01 Gestión contable	01		Conciliaciones presupuestarias	OAF	-	RJ 094-2024
					Estados financieros y presupuestarios			
		S02.02 Gestión de tesorería	01		Pago de obligaciones contraídas	OAF	-	RJ 094-2024
					Conciliaciones Bancarias			
					Arqueo de flujos financieros y/o valores			

Anexo N° 4

N°	Nivel 0	Nivel 1	Versión proceso N1	Nivel 2	Productos	Dueño de Proceso	Versión proceso N2	Documento que aprueba		
8	S03. Gestión de Recursos Humanos	S03.01 Organización de los recursos humanos	01		Perfiles de puestos	OAF	-	RJ 094-2024		
					Manual Clasificador de Cargos - MCC					
					Cuadro para Asignación de Personal Provisional - CAP-P					
					Presupuesto Analítico de Personal-PAP					
		S03.02 Gestión del empleo y de la compensación	01	S03.02.01 Gestión de la incorporación	01		Contratación de servidores	OAF	01	RJ 094-2024
							Contratación de docentes			
							Inducción			
				S03.02.02 Procedimiento disciplinario	01		Determinación de la responsabilidad administrativa	OAF	01	RJ 094-2024
				S03.02.03 Desvinculación de servidores civiles			OAF	01	RJ 094-2024	
				S03.02.04 Gestión de la compensación			OAF	01	RJ 094-2024	
		S03.03 Gestión del rendimiento y desarrollo de capacidades	01	S03.03.01 Gestión del rendimiento	01		Evaluación de rendimiento	OAF	01	RJ 094-2024
							S03.03.02 Gestión de la capacitación	OAF	01	RJ 094-2024
		S03.04 Gestión de relaciones humanas y sociales	01		01		Acciones para el Bienestar social	OAF	02	RJ 094-2024
Acciones en seguridad y salud en el trabajo	-						RJ 094-2024			

Anexo N° 4

N°	Nivel 0	Nivel 1	Versión proceso N1	Nivel 2	Productos	Dueño de Proceso	Versión proceso N2	Documento que aprueba
9	S04. Gestión de Tecnologías de la Información	S04.01 Gestión de gobierno digital	01		Plan de Gobierno y Transformación Digital	OGTI	-	RJ 094-2024
					Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
					Plan de Contingencia Informático			
		S04.02 Gestión de sistemas de información	01		Sistemas informáticos	OGTI	-	RJ 094-2024
		S04.03 Gestión de Servicios de TI	01		Soporte técnico	OGTI	-	RJ 094-2024
					Accesos a servicios de TI			
					Equipos informáticos operativos			
		S04.04 Gestión de infraestructura de redes y comunicaciones	01		Infraestructura de redes y comunicaciones operativa	OGTI	-	RJ 094-2024

Anexo N° 4

N°	Nivel 0	Nivel 1	Versión proceso N1	Nivel 2	Productos	Dueño de Proceso	Versión proceso N2	Documento que aprueba
10	S05. Gestión Documentaria y Archivo	S05.01 Gestión documental y atención al ciudadano	01		Atención de solicitud de acceso a la Información pública	OGTI	--	RJ 094-2024
					Atención de quejas			
					Atención de reclamos			
					Documentación recibida y enviada			
		S05.02 Administración del Archivo	01		Disposición de documentos	OGTI	-	RJ 094-2024
					Servicios archivísticos			
11	S06. Marketing y Comunicaciones	S06.01 Gestión de la comunicación	01		Publicaciones	OMI	-	RJ 094-2024
					Campañas comunicacionales			
		S06.02 Programación y realización de eventos	01		Eventos protocolares	OMI	-	RJ 094-2024

FICHAS DE INDICADORES

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	Pág.	Versión	Documento que aprueba
E01.01.101	Porcentaje de dependencias que remiten la información para el POI / POI modificado dentro del plazo establecido	183	01	RJ 094-2024
E01.02.101	Control de presupuesto asignado	184	01	RJ 094-2024
E02.03.101	Nro. de proyectos en cartera de inversiones priorizada	185	01	RJ 094-2024
E02.04.101	Porcentaje de convenios vigentes con actividad.	186	01	RJ 094-2024
E02.01.101	Tiempo de atención de requerimientos de creación/modificación de documentos	187	01	RJ 094-2024
E02.01.102	Tiempo de atención de requerimientos de un nuevo registro	188	01	RJ 094-2024
E02.02.01.101	Porcentaje de riesgos mitigados	189	01	RJ 094-2024
E02.02.02.101	Eficacia de las acciones correctivas	190	01	RJ 094-2024
E02.02.02.102	Cumplimiento de los plazos indicados en las acciones correctivas	191	01	RJ 094-2024
E02.02.02.103	Cumplimiento del programa anual de auditoría	192	01	RJ 094-2024
E02.02.02.104	Cumplimiento de las actividades de seguimiento de solicitudes de acción	193	01	RJ 094-2024
E02.02.02.105	Cumplimiento de las entradas y salidas de la revisión del SGC por la dirección	194	01	RJ 094-2024
E02.02.02.106	Evaluación de seguimiento de las actividades del SGC	195	01	RJ 094-2024
E02.03 .101	Grado de madurez	196	01	RJ 094-2024
M01.01.01.101	Porcentaje de capacitaciones ejecutadas	197	01	RJ 094-2024
M01.01.01.102	Porcentaje de beneficiarios atendidos	198	01	RJ 094-2024
M01.01.01.103	Porcentaje de satisfacción de los clientes del PFC	199	01	RJ 094-2024
M01.01.01.104	Porcentaje de satisfacción de los beneficiarios	200	01	RJ 094-2024
M01.01.01.105	Porcentaje de beneficiarios aprobados	201	01	RJ 094-2024
M01.01.02.101	Porcentaje de satisfacción de los alumnos	202	01	RJ 094-2024
M01.01.02.102	Porcentaje de alumnos aprobados	203	01	RJ 094-2024
M01.01.03.101	Porcentaje de satisfacción de los beneficiarios	204	01	RJ 094-2024
M01.01.04.101	Porcentaje de instrumentos de normalización formulados	205	01	RJ 094-2024
M01.01.05.101	Porcentaje de satisfacción de los beneficiarios de los procesos de ECCL	206	02	RJ 094-2024
M01.01.05.102	Porcentaje de satisfacción de los usuarios de los procesos de ECCL	207	02	RJ 094-2024
M01.01.05.103	Porcentaje de observaciones de los expedientes de ECCL	208	02	RJ 094-2024
M01.01.05.104	Porcentaje de beneficiarios competentes laboralmente	209	02	RJ 094-2024
M01.02.101	Porcentaje de establecimientos aptos para recibir el reconocimiento CALTUR	210	01	RJ 094-2024
M02.01.101	Cumplimiento del Plan de Trabajo	211	01	RJ 094-2024
M02.01.102	Participantes en reuniones (workshops)	212	01	RJ 094-2024
M02.01.103	Porcentaje de satisfacción de los egresados con respecto a los planes de estudio	213	01	RJ 094-2024
M02.02.101	Porcentaje de satisfacción de los ingresantes matriculados	214	01	RJ 094-2024
M02.02.102	Tasa de inscripción	215	01	RJ 094-2024
M02.03.01.101	Porcentaje de cumplimiento del plazo de atención	216	01	RJ 094-2024

Anexo N° 4

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	Pág.	Versión	Documento que aprueba
M02.03.02.101	Porcentaje de cumplimiento del plazo de atención	217	01	RJ 094-2024
M02.03.03.101	Porcentaje de expedientes de matrícula conformes.	218	01	RJ 094-2024
M02.03.05.101	Porcentaje de cumplimiento del plazo de atención	219	01	RJ 094-2024
M02.03.06.101	Porcentaje de cumplimiento del plazo de atención	220	01	RJ 094-2024
M02.04.101	Nivel de satisfacción de estudiantes	221	01	RJ 094-2024
M02.04.102	Tasa de deserción	222	01	RJ 094-2024
M02.04.103	Tasa de abandono	223	01	RJ 094-2024
M02.05.01.101	Porcentaje de uso del servicio de biblioteca por los estudiantes	224	01	RJ 094-2024
M02.05.02.101	Porcentaje de estudiantes becados	225	01	RJ 094-2024
M02.05.03.101	Porcentaje de talleres psicopedagógicos ejecutados	226	01	RJ 094-2024
M02.05.04.101	Porcentaje de estudiantes vinculados laboralmente	227	01	RJ 094-2024
M02.05.05.101	Porcentaje de desarrollo de actividades de habilidades blandas y artísticas ejecutadas	228	01	RJ 094-2024
M02.06.102	Porcentaje de titulación de formación profesional-técnica	229	02	
M03.01.101	Porcentaje de investigaciones culminadas	230	01	RJ 094-2024
M03.02.101	N° de postulación a convocatoria de innovación	231	01	RJ 094-2024
S01.01.101	Porcentaje de cumplimiento del plan anual de contrataciones	232	01	RJ 094-2024
S01.01.102	Porcentaje de cumplimiento del Cuadro Multianual de Necesidades	233	01	RJ 094-2024
S01.01.103	Porcentaje de cumplimiento del cronograma de mantenimiento preventivo de la infraestructura, equipos y/o máquinas	234	01	RJ 094-2024
S01.02.101	Porcentaje del nivel de abastecimiento de los bienes y servicios	235	01	RJ 094-2024
S01.03.101	Porcentaje de registro de las compras de los bienes para la entidad de manera oportuna	236	01	RJ 094-2024
S02.01.101	Estados Financieros y Presupuestarios elaborados dentro del plazo solicitado	237	01	RJ 094-2024
S02.02.101	Porcentaje de morosidad	238	01	RJ 094-2024
S02.02.102	Eficiencia de los pagos	239	01	RJ 094-2024
S03.01.101	Porcentaje de documentos de gestión de Recursos Humanos elaborados o actualizados de manera oportuna	240	01	RJ 094-2024
S03.02.01.101	Porcentaje de ganadores de los procesos de selección que firmaron contrato	241	01	RJ 094-2024
S03.02.01.102	Cumplimiento de cronograma de selección	242	01	RJ 094-2024
S03.02.02.101	Porcentaje de denuncias resueltas de manera oportuna	243	01	RJ 094-2024
S03.02.03.101	Porcentaje de renunciaciones de servidores civiles desvinculados	244	01	RJ 094-2024
S03.02.03.102	Porcentaje de rotación de personal	245	01	RJ 094-2024
S03.02.04.101	Porcentaje de planilla para pago entregadas a tiempo	246	01	RJ 094-2024
S03.03.01.101	Porcentaje de servidores evaluados satisfactoriamente	247	01	RJ 094-2024
S03.03.02.101	Cumplimiento del programa anual de capacitaciones	248	01	RJ 094-2024
S03.03.02.102	Porcentaje de servidores que aprueban la capacitación	249	01	RJ 094-2024
S03.03.02.103	Porcentaje de servidores satisfechos con capacitación	250	01	RJ 094-2024

Anexo N° 4

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	Pág.	Versión	Documento que aprueba
S03.04.I01	Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Seguridad y Salud en el trabajo	251	01	RJ 094-2024
S03.04.I02	Ejecución del Plan de Bienestar	252	01	RJ 094-2024
S03.04.I03	Ejecución del Plan del Clima Laboral	253	01	RJ 094-2024
S04.01.I01	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Gobierno Digital	254	01	RJ 094-2024
S04.02.I01	Sistemas informáticos implementados	255	01	RJ 094-2024
S04.03.I01	Número de requerimientos atendidos de manera oportuna	256	01	RJ 094-2024
S04.03.I02	Número de incidentes registrados por mesa de ayuda	257	01	RJ 094-2024
S04.03.I03	Porcentaje de cumplimiento del cronograma anual de mantenimiento preventivo de los equipos informáticos	258	01	RJ 094-2024
S04.04.I01	Número de incidentes atendidos de manera oportuna	259	01	RJ 094-2024
S05.01.I01	Porcentaje de documentos recibidos y derivados de manera oportuna	260	01	RJ 094-2024
S05.02.I01	Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan Anual de Trabajo Archivístico	261	01	RJ 094-2024
S05.02.I02	Documentos archivísticos conservados	262	01	RJ 094-2024
S06.01.I01	Número de usuarios y sesiones a la Página Web del CENFOTUR.	263	01	RJ 094-2024
S06.01.I02	Cantidad de noticias difundidas.	264	01	RJ 094-2024
S06.02.I01	Cantidad de apoyos y/o realización de eventos realizados en un periodo determinado.	265	01	RJ 094-2024
M02.06.I01	Porcentaje de titulación de formación profesional-técnica	266	01	

CONTROL DE CAMBIOS

N° VERSIÓN	SECCION	DESCRIPCION
01	-	Versión inicial
02	5.2 Representación gráfica	Se suprime salida de M1 a M2
02	5.3 Inventario de procesos	Se agrega procesos de nivel 02
02	VI Fichas de Proceso	Se actualizan fichas de proceso nivel 0: E01, M01, M02, S01 al S06. Se incorporan fichas de proceso nivel 1 y nivel 2
02	VII Fichas de indicadores	Se incorporan fichas de indicadores
03	V. Mapa de procesos	Se modifica el 5.3. Inventario de Procesos
03	VI Fichas de Proceso	Se modifica la ficha de proceso: M02.06 Gestión de grados académicos y titulación
03	VII Fichas de indicadores	Se modifica la ficha de indicador al código: M02.06.102 Se incorporan ficha de indicador M02.06.101