



**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE COMPUTACIÓN Y SISTEMAS**

**ELABORACIÓN DEL MOF Y MAPRO PARA UNA GESTIÓN POR  
PROCESOS Y LA PROPUESTA DE DESARROLLO DE UN  
SISTEMA DE CONTROL DE DOCUMENTOS EN LA FACULTAD  
DE ODONTOLOGÍA – USMP**

**PRESENTADA POR  
ROSALYN ANGELA VILLALBA LÉVANO**

**INFORME PROFESIONAL  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO EN  
COMPUTACIÓN Y SISTEMAS**

**LIMA – PERÚ**

**2016**



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada**  
**CC BY-NC-ND**

La autora sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE  
INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE COMPUTACIÓN Y  
SISTEMAS**

**ELABORACIÓN DEL MOF Y MAPRO PARA UNA GESTIÓN  
POR PROCESOS Y LA PROPUESTA DE DESARROLLO DE  
UN SISTEMA DE CONTROL DE DOCUMENTOS EN LA  
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA – USMP**

**INFORME POR EXPERIENCIA PROFESIONAL**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO EN  
COMPUTACIÓN Y SISTEMAS**

**PRESENTADO POR**

**VILLALBA LÉVANO, ROSALYN ANGELA**

**LIMA – PERÚ**

**2016**

## **Dedicatoria**

A mis padres, por ser partícipes activos en mi formación profesional y en mis valores como persona, por brindarme su apoyo incondicional durante toda mi vida y en especial durante mis años de carrera universitaria. A mí esposo e hijas que son mi fuerza para salir adelante.

## **Agradecimiento**

A la Facultad de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres por confiar en mí para el desarrollo del proyecto realizado y brindarme la oportunidad de crecer como profesional brindándome todo el apoyo necesario para la culminación del proyecto.

A mis queridos padres, que con su amor me han apoyado en toda mi carrera profesional, a mi esposo que con su amor incondicional, paciencia, consejos me ha apoyado a superarme como profesional y a la vez ser mejor persona día a día. Y a mis queridas hijas que son mi fuerza para siempre salir adelante.

## ÍNDICE

	<b>Página</b>
<b>RESUMEN</b>	6
<b>ABSTRACT</b>	7
<b>INTRODUCCIÓN</b>	8
<b>CAPÍTULO I: TRAYECTORIA PROFESIONA</b>	10
1.1 Experiencia Profesional	10
1.2 Trayectoria Profesional	11
1.3 Logros	12
<b>CAPÍTULO II: CONTEXTO EN EL QUE SE DESARROLLÓ LA EXPERIENCIA</b>	14
2.1 Reseña de la Facultad de Odontología	14
2.2 Visión	15
2.3 Misión	15
2.4 Objetivos de la Facultad	15
2.5 Análisis FODA de la Facultad de Odontología	16
2.6 Estructura Orgánica	19
2.7 Posicionamiento de la Facultad	23
<b>CAPÍTULO III: DEFINICIONES Y MARCO TEÓRICO</b>	24
3.1 Definiciones	24
3.2 Marco Teórico: Bases Teóricas Relacionadas con el Tema	26
<b>CAPÍTULO IV: ACTIVIDADES DESARROLLADAS PARA LA ELABORACIÓN DEL MOF Y MAPRO</b>	29
4.1 Planteamiento del Problema	29
4.2 Descripción de la Solución	30
4.3 Objetivos del Proyecto: Elaboración del MOF y MAPRO	30
4.4 Finalidad de la Elaboración del MOF y MAPRO	31
4.5 Justificación	32
4.6 Planificación del Proyecto	33
4.7 Principales Amenazas del Proyecto	39
4.8 Metodología y Desarrollo del Proyecto	39
4.9 Modelo de Propuesta para una Gestión por Procesos	55

<b>CAPÍTULO V: ACTIVIDADES DESARROLLADAS PARA LA PROPUESTA DE DESARROLLO DE UN SISTEMA DE CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>66</b>
5.1 Resumen	66
5.2 Planteamiento del Problema	67
5.3 Objetivos	68
5.4 Alcance	69
5.5 Marco Metodológico	69
5.6 Metodología Utilizada	69
5.7 Propuesta del Modelo de Casos de Uso	71
5.8 Modelo del Diseño del Sistema	74
5.9 Procesos para el Desarrollo de un Sistema de Control	76
5.10 Propuesta Referente a la Publicación del Sistema	77
5.11 Consideraciones Generales	77
5.12 Documentos que se podrá consultar en el sistema	78
5.13 Diseño de la Interfaz del Proyecto	79
<b>CAPÍTULO VI: REFLEXIÓN CRÍTICA DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>84</b>
6.1 Participación y Aportes del Graduando al Proyecto	84
6.2 Indicadores Obtenidos en el desarrollo del Proyecto	85
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>88</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>89</b>
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	<b>90</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>92</b>

## RESUMEN

El presente proyecto de la “Elaboración del MOF y MAPRO para una Gestión por Procesos y la Propuesta de desarrollo de un Sistema de Control de Documentos en la Facultad de Odontología-USMP” se desarrolló en dos etapas, la primera se basó en la elaboración del manual de organización y funciones y manual de procesos y procedimientos de unidad administrativa de la facultad, con la finalidad de gestionar la institución a través de sus procesos identificados. La segunda etapa se basó en la realización de una propuesta de cómo sería un sistema de control de documentos, el cual facilitaría a todo el personal administrativo en la búsqueda del documento creado por la facultad y/o universidad.

La primera etapa del proyecto se realizó bajo la metodología del PMBOK el cual es la más utilizada para la realización de proyectos, el cual nos muestra estándares, pautas y normas como guía, para la realización del proyecto del MOF y MAPRO.

La segunda parte del proyecto se realizó bajo la metodología del proceso unificado de desarrollo de software más conocido como RUP, el cual constituye la metodología para el análisis, implementación y documentación de sistemas orientados a objetos.

Con la realización del proyecto del MOF y MAPRO, la Facultad de Odontología se está adaptando a gestionar la institución a través de sus procesos, mejorando la calidad y el valor percibido por los usuarios. Finalmente en cuanto la propuesta del desarrollo del sistema de control de documentos institucionales para los colaboradores de la facultad, aún se encuentra en revisión por parte de las autoridades respectivas.

**Palabras claves:** Proceso, Actividades, Gestión, MOF, MAPRO, PMBOK, RUP

## **ABSTRACT**

The present project of the "Development of the MOF and MAPRO for a Process Management and Proposal of Development of a Document System Control at the Dentistry's Faculty - USMP" was developed in two steps, the first was based in the elaboration of manuals of: organizations and functions, and processes and procedures of the administrative units of the Faculty, with the purpose of the institution managing through their identified processes. The second step was based about the realization of a proposal of what would be a document control system, which would facilitate to all administrative staff in search of the document created by the Faculty and/or University.

The first project's step was carried out with the PMBOK methodology which is the most often used for project implementation, which shows standards, guidelines and rules as a guide for the project realization: MOF and MAPRO.

The second project's step was conducted with the unified process methodology of software development known as RUP, which is the methodology for analysis, implementation and documentation of object-oriented systems.

With the realization of the project: MOF and MAPRO, Dentistry's Faculty is adapting to manage through their processes, improving quality and value perceived by their users. Finally, regarding the proposed of the development of the control system of institutional documents for employees of the Faculty is still under review by the respective authorities.

**Key Words:** Process, Activity, Management, MOF, MAPRO, PMBOK, RUP

## INTRODUCCIÓN

El presente informe por experiencia profesional para optar el título de Ingeniero en Computación y Sistemas, se basa en la realización del proyecto realizado sobre la elaboración del MOF y MAPRO para una gestión por procesos y la propuesta de desarrollo de un sistema de control de documentos en la Facultad de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres.

El propósito de la elaboración de un manual de organización y funciones “MOF” es convertirse en un instrumento de gestión que permita regular las funciones y responsabilidades que corresponda desempeñar al personal colaborador de la facultad, especificando sus respectivas responsabilidades, líneas de autoridad, así como los requisitos mínimos para el cargo. Asimismo el propósito de la elaboración del manual de procesos y procedimientos “MAPRO”, es convertirse en un documento de gestión que describa con detalle, ordenada y sistemática, la información y/o instrucciones de todos los procesos y procedimientos de la institución.

En el primer capítulo, se centra en la trayectoria y experiencia profesional, donde se especifica los cargos, funciones realizadas en los años correspondientes.

En el segundo capítulo, se describe el centro laboral donde se laboró y se desarrolló el proyecto, mencionando una breve reseña, visión, misión, objetivos, objetivos estratégicos y la estructura orgánica de la facultad.

En el tercer capítulo, se define conceptos y bases teóricas concernientes al proyecto, que servirán como base para poder enfocarnos en el desarrollo del proyecto.

En el cuarto capítulo, se describe las actividades desarrolladas para la elaboración y diseño del manual de organización y funciones y el manual de procesos y procedimientos, en cual planteamos el problema, describimos los objetivos del proyecto y la finalidad del mismo. También se vio que oportunidades va tener la facultad, con la elaboración del proyecto y de esta

manera hacer cumplir los objetivos de la facultad. En este capítulo además hacemos mención de la metodología que se ha utilizado, el cual es la más utilizada en la gestión de proyecto como el Project Management Institute (PMI), lo cual a través de la guía de los fundamentos de la dirección de proyectos (PMBOK) nos muestra las mejores prácticas.

En el quinto capítulo, se describe la propuesta de desarrollo de un sistema de control de documentos con el propósito de llevar a cabo la mejora de sus archivos y así lograr que estos sirvan de instrumentos útiles para la toma de decisiones, así como para la investigación científica, histórica y cultural.

En el sexto capítulo, describimos una reflexión crítica de la experiencia, mencionando mi participación y los aportes que pude brindar para el desarrollo del proyecto. Además de mostrar algunos indicadores que se obtuvo al desarrollarse la implantación de los manuales a cada área de la Facultad de Odontología.

# **CAPÍTULO I**

## **TRAYECTORIA PROFESIONAL**

### **1.1 Experiencia profesional**

Mi experiencia profesional se inició cuando cursaba el sexto ciclo de la carrera de ingeniería de computación y sistemas, primero en la empresa Import Export y Service A&A Sr. Ltda. como asistente en el área de informática donde prestaba soporte técnico a los equipos de la empresa, después como practicante y posteriormente a nivel profesional en la Oficina de Registros académicos de la Facultad de Odontología, de la Universidad de San Martín de Porres, este proceso se dio a medida que asumí mayores responsabilidades en el campo laboral contando con una serie de herramientas que alinearon mi perfil profesional como los conocimientos, habilidades, formación académica y la experiencia laboral adquirida.

Desde el 2004 aprendí a trabajar con personas multidisciplinarias, trabajar bajo presión, ser organizada y sobre todo ser una persona dispuesta a aprender con la finalidad de ganar experiencia en mi vida profesional.

Desde el 2007 como practicante asumí proyectos que hicieron que mi nivel profesional creciera, hasta ganar más experiencia y trabajar para la facultad.

A partir del 2008 hasta marzo del 2013 he venido ejerciendo la profesión en la Facultad de Odontología, por lo cual he podido volcar a mi trabajo diario todos los conocimientos aprendidos en las aulas universitarias.

Por lo que, a raíz de mi trabajo y mi responsabilidad ante los proyectos asignados, la facultad decidió contratarme con la modalidad de docente para continuar con los proyectos que se venía ejecutando para la mejora de nuestra facultad.

## **1.2 Trayectoria profesional**

### **1.2.1 Asistente en el Área de Informática en la empresa Import Export y Service A&A Sr. Ltda.**

Abril 2004 - mayo 2005

- a) Prestar soporte técnico en el manejo de los equipos.
- b) Suministrar las herramientas de computación necesarias a los usuarios.
- c) Solicitar la cotización de los equipos requeridos.

### **1.2.2 Practicante de la Oficina de Registros Académicos de la Facultad de Odontología – USMP.**

23 de setiembre de 2007 al 23 de setiembre de 2008

- a) Participar en el proyecto de automatización de los sílabos de la Facultad de Odontología.
- b) Apoyo en la ejecución de los procesos más importantes del área.
- c) Identificación de los procesos críticos para su mejora.
- d) Colaborar en las actividades académicas – administrativas de la oficina.
- e) Preparar reportes para las oficinas de la facultad.

### **1.2.3 Responsable del área de Procesos y Evaluaciones de la Oficina de Registros Académicos de la Facultad de Odontología – USMP.**

24 de setiembre de 2008 hasta 31 marzo de 2013

- a) Realizar el proyecto de optimización del proceso de evaluación de teoría.
- b) Analizar los procedimientos que generaban cuello de botella al área y mejorarlos para su automatización correspondiente.
- c) Colaborar en la mejora de los procesos y procedimientos de la oficina.
- d) Proponer y desarrollar soluciones tecnológicas que optimicen el tratamiento y explotación de la información de

manera confiable y eficiente tanto en la gestión administrativa como académica.

- e) Mantener la continuidad y eficiencia en los procesos de la oficina.
- f) Analizar los sistemas que cuenta la facultad y proponer mejora conjuntamente con el centro de cómputo de la facultad.
- g) Realizar el manual de organización y funciones de la oficina de registros académicos.
- h) Realizar el manual de procesos y procedimientos de la oficina de registros académicos.
- i) Realizar el análisis del sistema SICAT para su modificación.

#### **1.2.4 Docente de la Facultad de Odontología**

15 de abril de 2013 hasta la fecha

- a) Coordinadora de la asignatura de inglés a través de la plataforma de Berlitz.
- b) Coordinadora de la plataforma de las aulas virtuales.
- c) Apoyo al comité de tutoría de la FO-USMP.
- d) Apoyo a la oficina de grados y títulos en la realización del llenado del padrón de registro de la superintendencia nacional de educación superior universitaria – SUNEDU.
- e) Miembro del comité para la elaboración y modificación de la información en la página web de la FO-USMP.
- f) Miembro del comité para elaborar el sistema de generación y evaluación de proyectos de la dirección de extensión y proyección universitaria (DEXPU).

### **1.3 Logros**

- a) Realizar y elaborar el manual de organización y funciones (MOF) y el manual de procesos y procedimientos (MAPRO) de la oficina de registros académicos de la Facultad de Odontología.

- b) Realizar y elaborar el manual de organización y funciones (MOF) y el manual de procesos y procedimientos (MAPRO) de la dirección de grados y títulos.
- c) Realizar y elaborar el manual de organización y funciones (MOF) y el manual de procesos y procedimientos (MAPRO) de la dirección de posgrado.
- d) Realizar y elaborar el manual de organización y funciones (MOF) y el manual de procesos y procedimientos (MAPRO) de la oficina de bienestar universitario.
- e) Realizar y elaborar el manual de organización y funciones (MOF) y el manual de procesos y procedimientos (MAPRO) de la dirección del instituto de investigación científica.
- f) Realizar y elaborar el manual de organización y funciones (MOF) y el manual de procesos y procedimientos (MAPRO) de la dirección y extensión y proyección universitaria.
- g) Proponer la implementación de gestión por procesos a la facultad de odontología.
- h) Responsable en la optimización del proceso de evaluación de teoría.
- i) Participación en las entrevistas de la acreditadora ACSUG “Agencia para la Calidad del Sistema Universitario” en el año 2011.
- j) Coordinadora del censo 2010 de la Facultad de Odontología, organizado por el INEI.
- k) Participación en el proceso de automatización de los sílabos de la facultad.
- l) Colaboración en el análisis del sistema SICAT para su modificación.

## **CAPÍTULO II**

### **CONTEXTO EN EL QUE SE DESARROLLÓ LA EXPERIENCIA**

#### **2.1 Reseña de la Facultad de Odontología**

La Facultad de Odontología se creó como programa académico el 15 de setiembre de 1983, refrendada por la Resolución Rectoral Nro. 673-83-R-SMP. Con la promulgación de la Ley Universitaria se convirtió en Unidad Académica hasta el año 1986. Mediante Resolución Rectoral Nro. 462-86-R-SMP2 y por acuerdo de la asamblea extraordinaria se convierte en Facultad de Medicina y Odontología con sus respectivas escuelas profesionales.

Con fecha 19 de agosto de 1988, mediante Resolución Rectoral Nro. 063-88-R-SMP, se convierte a la Escuela Profesional de Odontología en Facultad de acuerdo a la Resolución Rectoral Nro. 004-89-R-SMP del 04 de enero de 1989, siendo el primer Decano encargado el Dr. Rodrigo Castillo Ramírez.

A inicios de la década de los noventa se inició la construcción del local de la Facultad de Odontología en el distrito de San Luis y en el año 1997 empezó a funcionar la Clínica Universitaria que ha obtenido la categoría de Clínica Especializada en Odontología otorgada por el Ministerio de Salud del Perú en el año 2007. Esta clínica brinda atención odontológica a la comunidad y atiende más de diez mil consultas mensuales en promedio.

En el año 2006 inició sus actividades en la sede de la Filial Norte de la USMP en la ciudad de Chiclayo, departamento de Lambayeque. Esta sede cuenta con su primera promoción de 7 egresados. En el semestre 2011-I se matricularon 286 estudiantes.

En el año de 1997 se creó la sección de posgrado empezando sus actividades con la Maestría en Periodoncia luego en el año 2006 se aprobó el funcionamiento de las especialidades de Odontopediatría, Cirugía Bucal y Maxilo Facial, Cariología y Endodoncia, Ortodoncia y Ortopedia Maxilar y además la Maestría en Odontología.

Actualmente se encuentran funcionando la Maestría en Periodoncia y las especialidades de Cariología y Endodoncia, Odontopediatría, Ortodoncia y Ortopedia Maxilar. El programa de posgrado ha formado a 7 maestros en Periodoncia. En el semestre 2011-I se matricularon 66 estudiantes.

La Facultad de Odontología como institución formadora de profesionales con un sólido prestigio ganado a lo largo de sus 29 años de existencia, es consciente que las exigencias del sistema educativo nacional e internacional se encuentran en proceso de constante cambio y renovación y que la certificación de la calidad de las carreras y programas universitarios son procesos que indefectiblemente deben afrontar las instituciones que se precien de formar recursos humanos de calidad.

## **2.2 Visión**

Mantener la excelencia y el liderazgo en la formación de cirujanos dentistas de acuerdo a los estándares nacionales e internacionales.

## **2.3 Misión**

Formar odontólogos con base científica, tecnológica, ética y con vocación de servicio para prevenir, restaurar y promover la salud buco-dental de la sociedad en sus diferentes niveles y en cualquier zona del país.

## **2.4 Objetivos de la facultad**

- a) Formar profesionales altamente competitivos, con capacidad de liderazgo y comprometidos con la realidad nacional.
- b) Ejercer docencia de primer nivel con personal calificado, capacitado permanentemente por la facultad.
- c) Formar cirujanos dentistas, especialistas y maestros, acorde con el avance científico y tecnológico; altamente capacitados para la solución de problemas de salud del país.
- d) Promover la investigación en el campo de la salud e incentivar la participación conjunta de los docentes y estudiantes.

- e) Fomentar la formación humanística del estudiante de pre y post-grado, promoviendo el sentido de solidaridad y el respeto por sus semejantes, especialmente por sus pacientes.
- f) Apoyar y participar en los programas preventivos promocionales y de recuperación de la salud, contribuyendo a la solución de los problemas sanitarios del país.
- g) Contar con el personal administrativo capacitado, que contribuya adecuadamente con el régimen académico y administrativo de la facultad.
- h) Mantener y renovar constantemente la infraestructura y capacidad instalada en nuestra facultad.
- i) Promover la identificación institucional en todas sus unidades orgánicas, así como en sus estudiantes, egresados, personal docente y administrativo.

## **2.5 Análisis FODA de la Facultad de Odontología**

### **2.5.1 Análisis externo**

#### **2.5.1.1 Oportunidades**

- a) Consenso sobre la necesidad de mejorar la calidad de la educación universitaria.
- b) Creciente mercado para los estudios de post grado y de segunda especialización.
- c) Incremento de convenios inter institucionales.
- d) Incremento sostenido de la demanda por la carrera.

#### **2.5.1.2 Amenazas**

- a) Baja calidad en el sistema escolar nacional.
- b) Escaso apoyo a la investigación científica.
- c) Escasa oferta de docentes calificados en el mercado laboral.
- d) Percepción de la docencia como actividad profesional complementaria.
- e) Crisis económica a nivel mundial.

- f) Proliferación de universidades privadas.
- g) Mercado laboral desfavorable.

## **2.5.2 Análisis interno**

### **2.5.2.1 Fortalezas**

- a) Consolidación de la relación universidad – empresa.
- b) Posee dos acreditaciones internacionales.
- c) Cuenta con una nueva y moderna infraestructura acorde a los requerimientos del proyecto educativo.
- d) Personal docente capacitado.
- e) Sólida situación económica financiera de la institución.
- f) Única clínica especializada en odontología otorgada por el Ministerio de Salud.
- g) Dimensión e imagen de la facultad.
- h) Continua innovación tecnológica en la clínica especializada en odontología.
- i) Significativo aumento de convenios para la realización de actividades académicas en sedes externas a la facultad.
- j) Trabajo en equipo.
- k) Servicios del laboratorio de prótesis para la demanda interna y externa.
- l) Presencia en la comunidad a través de campañas de salud bucal.
- m) Mejoramiento continuo en el área académica.
- n) Mejoramiento continuo en el área de investigación.
- o) Implementación y consolidación de los programas de post grado y especialidades.
- p) Programa de soporte académico a los estudiantes: tutoría, consejería, y apoyo psicopedagógico.
- q) Calidad de servicio en la clínica especializada
- r) Calidad de servicio a los estudiantes
- s) Servicio de biblioteca bien implementado para los estudiantes y docentes a través del acceso a revistas académicas

especializadas impresas, bases de datos virtuales multidisciplinarias y base de datos especializados en odontología.

- t) La revista científica KIRU indizada en dos bases de datos internacionales de prestigio (lilacs y latindex) y dos nacionales (lipecs y revistas peruanas de concytec)
- u) Implementación del sistema de seguimiento de los egresados.
- v) Uso intensivo de la tecnología de la información y comunicaciones (Tics) por ello ha implementado las aulas virtuales en la totalidad de sus asignaturas.
- w) Implementación de un sistema educativo basado en la investigación (SEBI) con el objetivo de promover investigaciones científicas multinivel.
- x) Automatización de la mayor parte de los procesos académicos y administrativos.
- y) Implementación de un sistema de información que permite recibir quejas y sugerencias y la aplicación de encuestas de opinión para medir la calidad de los servicios que se brindan.
- z) Horas adecuadas en la dedicación para la investigación en el docente.

#### **2.5.2.2 Debilidades**

- a) Alta tasa de repetición en los primeros ciclos.
- b) Escaso número de docentes a tiempo parcial y completo.
- c) Ausencia de un plan de marketing para difusión de la oferta educativa y servicios de la facultad y la clínica especializada.
- d) Se requiere incrementar el número de producciones científicas de docentes y estudiantes bajo los estándares internacionales.
- e) Desconocimiento de documentación normativa entre docentes, alumnos y administrativos.
- f) Difusión insuficiente de la política de apoyo para la investigación.
- g) Mínima participación de profesores visitantes.

## **2.6 Estructura Orgánica**

La Facultad de Odontología se constituye por la integración entre profesores y estudiantes, depende del rectorado y se vincula estrechamente con el vicerectorado académico, el vicerectorado administrativo y sus respectivas dependencias. Goza de autonomía académica, administrativa y económica, acorde con la planificación general de la Universidad, en el marco de la Ley y el Estatuto de la Universidad.

La Escuela de Odontología tiene la siguiente estructura orgánica para el cumplimiento de sus objetivos, propósitos y misión.

### **2.6.1 Órganos de Dirección**

#### **a) Consejo de facultad**

Es el máximo órgano de gobierno de la facultad. El Consejo de Facultad y el Decano tienen a su cargo la dirección de la facultad, de acuerdo con las atribuciones que señala el reglamento general de la universidad de San Martín de Porres. Está formado por: decano, profesores principales, profesores asociados, representantes del tercio estudiantil y representantes de los graduados.

#### **b) Decano de facultad**

Es el órgano de gobierno responsable de las actividades académicas, administrativas y económicas de la facultad. Está a cargo del Decano, quien representa a la facultad ante la Asamblea Universitaria, el Consejo Universitario y demás instituciones públicas y privadas.

### **2.6.2 Órganos de Línea**

#### **a) Sección de posgrado**

Es el órgano de línea responsable de la formación académica de más alto nivel en la facultad. Está a cargo de un profesor ordinario, designado por

el Consejo de Facultad, a propuesta del Decano y ratificado anualmente por el Consejo Universitario.

**b) Instituto de investigación**

Es el órgano de línea que promueve, planifica, supervisa y evalúa la investigación científica y tecnológica en el campo del conocimiento en odontología y salud, de acuerdo con la política general de la Universidad y las necesidades del país.

**c) Oficina de extensión y proyección universitaria**

Es el órgano de línea que se encarga de organizar las actividades de proyección social, cultural y de carácter profesional en el área de salud. Está a cargo de un profesor de la facultad que tenga el grado académico de maestro o doctor, designado por el Consejo de Facultad, a propuesta del Decano y ratificado anualmente por el Consejo Universitario.

### **2.6.3 Órganos de Apoyo Académico – Administrativo**

**a) Secretaría de facultad**

Es el órgano de apoyo académico responsable de brindar el apoyo directo a los órganos de gobierno. Además de encargarse de la ejecución de los trabajos de apoyo administrativo de la facultad y de los elementos orgánicos que la conforman, está a cargo de un profesor ordinario, designado por el decano y ratificado por el consejo de facultad.

**b) Departamento académico**

Apoya en la planeación, organización, coordinando, dirigiendo y supervisando las actividades de enseñanza y proyección académica, en relación con las políticas específicas de la Facultad Odontología y de las políticas generales de la Universidad de San Martín de Porres.

✓ **Oficina de internados**

La oficina de internado estomatológico y hospitalario es aquella que coordina el período correspondiente al noveno y décimo ciclo del semestre de la carrera odontológica.

✓ **Oficina de coordinación académica**

Es aquella que se encarga de la elaboración de horarios para el ciclo regular, ciclo de verano, cronograma de exámenes, control de asistencia del personal docente.

**c) Oficina de administración**

Es el órgano de apoyo encargado de los soportes administrativos para la implementación y organización de una adecuada gestión administrativa de los servicios que brinda la facultad. Está a cargo de un trabajador administrativo, designado por el consejo de facultad, a propuesta del Decano y ratificado anualmente por el consejo universitario.

**d) Oficina de registros académicos**

Es el órgano de apoyo administrativo responsable de centralizar, organizar y administrar los documentos académicos de la facultad, en coordinación con los órganos de línea y demás órganos de apoyo.

**e) Oficina de grados y títulos**

Es el órgano que tiene por finalidad conducir y supervisar el proceso de graduación y titulación de los egresados de la facultad. Está a cargo de un profesor de la facultad que tenga el grado académico de maestro o doctor, designado por el consejo de facultad, a propuesta del Decano y ratificado anualmente por el consejo universitario.

**f) Oficina de bienestar universitario**

Es el órgano de apoyo administrativo que brinda a los miembros de la facultad, programas y servicios básicos de salud, bienestar y recreación.

**g) Centro de cómputo**

Es el órgano de apoyo encargado de planificar, organizar, dirigir y controlar todas las actividades relacionadas con las tecnologías de información. Es un cargo de confianza y está a cargo de un trabajador administrativo, propuesto por el Decano.

**h) Biblioteca**

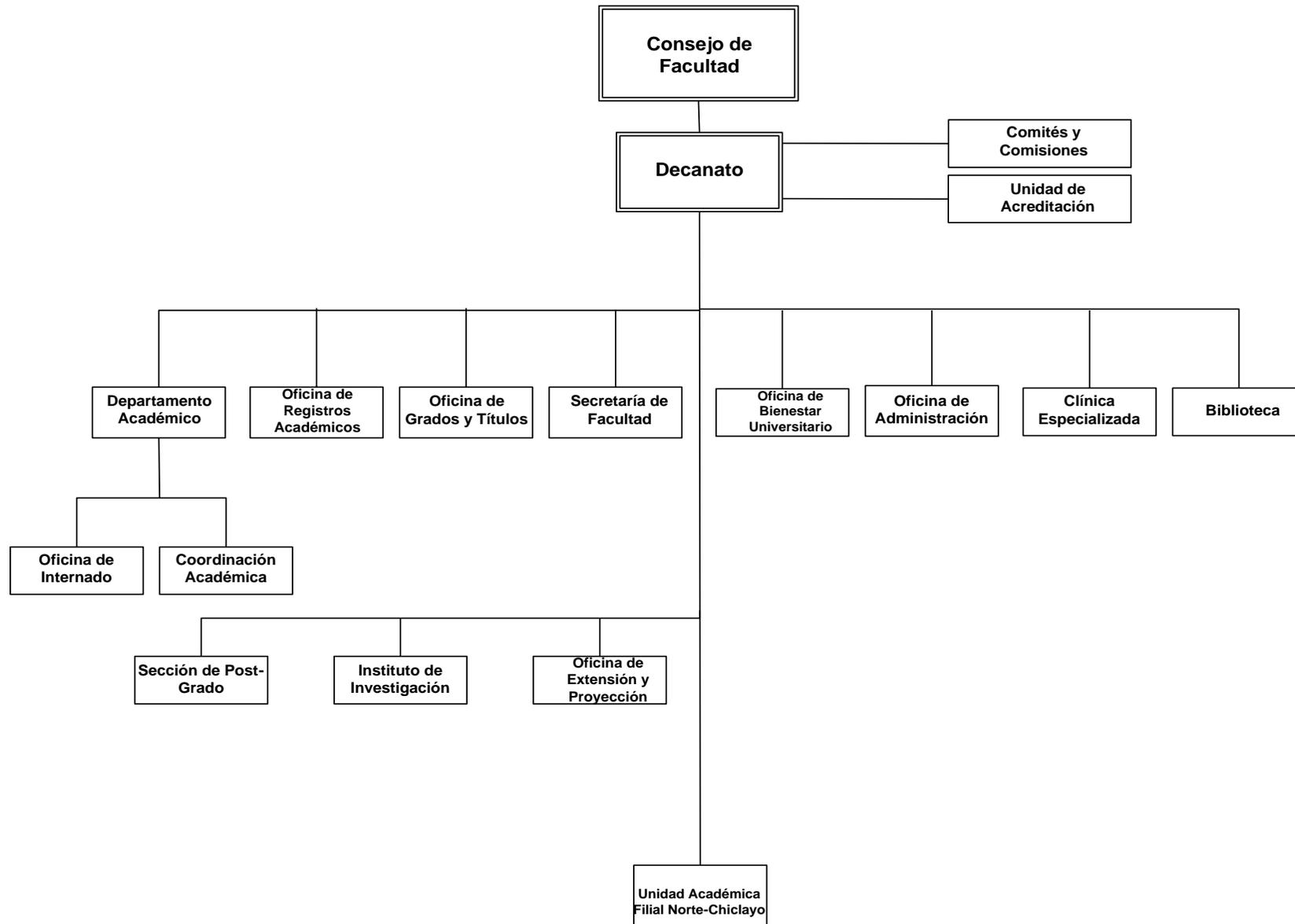
Es el órgano de apoyo académico que permite un adecuado proceso de formación del estudiante y del docente. Está a cargo de un profesional en bibliotecología, designado por el Decano y ratificado por el consejo de facultad.

**i) Clínica odontológica universitaria**

Es la encargada de brindar a los estudiantes de odontología las prácticas necesarias para su desarrollo profesional, cuenta con diversas instalaciones donde se realizan prácticas según los cursos que llevan los alumnos por semestre académico.

**j) Unidad académica filial norte Chiclayo**

Es un órgano de línea responsable de la coordinación, ejecución y control de las actividades académicas de la carrera de odontología de la filial Chiclayo. Está a cargo de un coordinador designado por el consejo de facultad, a propuesta del Decano.



**Figura N° 1:** Organigrama de la Facultad de Odontología

**Fuente:** Facultad de Odontología

## **2.7 Posicionamiento de la facultad**

La Facultad de Odontología de la USMP ofrece una formación de excelente calidad en pregrado y post grado, para lo cual dispone de una plana docente calificada, tecnología de punta, y una clínica especializada en odontología que se constituye como un centro de producción y de servicio a la comunidad. Asimismo la facultad se encuentra en un dinámico proceso de mejoramiento continuo, de optimización de recursos, de innovación curricular, con la mira de posicionarse estratégicamente como una institución líder en la formación de profesionales de la salud bucal, con los más altos niveles de calidad educativa.

## **CAPÍTULO III**

### **DEFINICIONES Y MARCO TEÓRICO**

#### **3.1 Definiciones**

##### **3.1.1 Proyecto**

Un proyecto es un esfuerzo temporal (inicio y fin) que se lleva a cabo para crear un producto, resultado o servicio único.

##### **3.1.2 Proceso**

Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. Los procesos se consideran actualmente como la base operativa de una gran parte de las organizaciones y gradualmente se van convirtiendo en la base estructural de un número creciente de empresas.

##### **3.1.3 ROF “Reglamento de Organización y Funciones”**

Es el documento técnico normativo de gestión institucional que formaliza la estructura orgánica de la entidad, orientada al esfuerzo institucional y al logro de su misión, visión y objetivos.

##### **3.1.4 MOF “Manual de Organización y Funciones”**

Es el documento de gestión que permite a los diferentes niveles jerárquicos tener un conocimiento integral de la organización y las funciones generales de cada cargo, basado en el ROF y CAP.

##### **3.1.5 MAPRO “Manual de Procesos y Procedimientos”**

Es un documento de gestión que describe con detalle y en forma ordenada y sistemática, la información y/o instrucciones de todos los procesos y procedimientos institucionales.

### **3.1.6 CAP “Cuadro de Asignación de Personal”**

Es un documento de gestión que contiene los cargos clasificados en base a la estructura orgánica que se encuentra en su reglamento de organización y funciones y a los objetivos y metas establecidas en su plan estratégico.

### **3.1.7 Actividades**

Grupo de operaciones afines ejecutadas por una misma persona o una misma unidad administrativa, como parte de una función determinada.

### **3.1.8 Procedimiento**

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Permite establecer la forma en que se realiza un trabajo determinado, explicando en forma clara y precisa ¿Quién?, ¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? y ¿Con qué?

### **3.1.9 Diagrama de Flujo**

Es una representación gráfica de la secuencia de pasos que se realizan para obtener un cierto resultado. Este puede ser un producto, un servicio, o bien una combinación de ambos.

### **3.1.10 Involucrados en el Proyecto “Stakeholders”**

Son individuos y organizaciones que están involucrados activamente en el proyecto, o cuyos intereses pueden ser positiva o negativamente afectados como resultado de la ejecución o terminación del proyecto y, pueden también ejercer alguna influencia sobre el proyecto y sus resultados.

### **3.1.11 Gestión por Procesos**

Es una forma de gestionar toda la organización basándose en los procesos, estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado.

## **3.2 Marco Teórico**

### **3.2.1 Objetivos de los manuales**

Considerando que los manuales son un medio de comunicación de las políticas, decisiones y estrategias de los niveles directivos para los niveles operativos, los objetivos son:

- a) Presentar una visión de conjunto de la organización (MOF).
- b) Precisar funciones, actividades y responsabilidades para un área específica (MOF).
- c) Presentar una visión integral de cómo opera la organización (MAPRO).
- d) Precisar la secuencia lógica de las actividades de cada procedimiento (MAPRO).
- e) Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada unidad administrativa (MAPRO)
- f) Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso facilitando su incorporación al organismo.

### **3.2.2 Importancia de la elaboración del MOF en una organización o institución:**

- a) Facilita el proceso de inducción del personal y permite el perfeccionamiento y/o orientación de las funciones y responsabilidades del cargo al que han sido asignados, así como aplicar programas de capacitación.
- b) Determina las funciones específicas, responsabilidad y autoridad de los cargos dentro de la estructura orgánica de cada dependencia.
- c) Proporciona información a los funcionarios y servidores sobre sus funciones específicas, su dependencia jerárquica y coordinación para el cumplimiento de sus funciones.



**Figura N° 2:** Manual de Organización y Funciones  
**Fuente:** santimacnet.wordpress.com

### 3.2.3 Importancia de la elaboración del MAPRO en una organización:

El manual de procesos y procedimientos es más importante de lo que aparenta ser, ya que no es simplemente una recopilación de procesos, sino también incluye una serie de estamentos, políticas, normas y condiciones que permiten el correcto funcionamiento de la empresa.

- a) Uniformar y controlar el cumplimiento de las prácticas de trabajo.
- b) Documentar el funcionamiento interno en lo relativo a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- c) Inducción del puesto y el adiestramiento y capacitación al personal.
- d) Ayudar a la coordinación de actividades y a evitar duplicidades.

- e) Apoyar el análisis y revisión de los procesos y emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- f) Construir una base para el análisis del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procesos y métodos.
- g) Facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia.
- h) Permitir la integración de la gestión en las áreas de planeación, calidad y control interno.

Por lo tanto el MAPRO es importante para la empresa, para el usuario y para la institución, por cuanto permite una adecuada ejecución del trabajo, con el menor costo y en el menor tiempo posible.

#### **3.2.4 Requisito para elaborar el MOF y MAPRO**

- a) La participación y compromiso de toda la organización.
- b) Que los jefes de cada área separen unas horas para las decisiones referentes a estos temas.
- c) Un equipo que esté calificado.

## **CAPÍTULO IV**

### **ACTIVIDADES DESARROLLADAS PARA LA ELABORACIÓN DEL MOF Y MAPRO**

#### **4.1 Planteamiento del problema**

La Facultad de Odontología a pesar de su reconocimiento a nivel académico no cuenta con un manual de funciones para cada área, además de no tener su formalización de sus procedimientos, puesto que cuando no existen procedimientos escritos, surge una situación de descontrol en las actividades y en las funciones, provocando duplicidad y/o sujetos cumpliendo actividades multifuncionales, lo que ocasiona a la vez pérdida de tiempo, desgaste y errores en la comunicación.

Cada unidad organizativa cuenta con información de su área el cual tiene una elaboración poco efectiva, con criterios no unificados; además de no contar con un manual de procesos y procedimientos, lo que ocasiona problemas entre áreas, en términos de responsabilidades, división y/o duplicidad de trabajo y falta de orden.

Así mismo, la facultad muestra una estructura jerárquica que comprende, el consejo de la facultad, decano, unidades del órgano de línea, unidades del órgano de apoyo y otras estructuras como jefaturas de proyectos, coordinaciones, comisiones y laboratorios en donde cruzan de manera no tan evidente, procesos de negocio, los cuales no se encuentran diseñados, modelados, organizados y documentados.

Al no contar con los manuales importantes que toda institución debe poseer como el MOF y MAPRO, genera los siguientes problemas:

- a) Dificultad para identificar ideas para mejorar la estructura actual y su operación.
- b) Dificultad para comprender los mecanismos claves de negocio.
- c) Falta de bases para crear sistemas de información.

- d) Falta de bases para crear una extensión de un programa institucional de calidad.
- e) No entender eficientemente lo que se está haciendo bien o mal.
- f) No permite crear nuevos y mejores procesos.
- g) No permite automatizar y organizar procesos.
- h) No cumplir con regulaciones de alguna certificación, al no disponer de documentación de los procesos de negocio actualizados.

Por lo que, la falta de normas, políticas y procesos formales ocasionan demasiada descoordinación, retrasos en las actividades que realizan los colaboradores de cada área.

## **4.2 Descripción de la solución**

Actualmente las instituciones se han dado cuenta de lo fundamental que es documentar sus procesos, ya que hace algunos años realizaban sus actividades empíricamente, lo que ocasionaba pérdida de tiempo, retrabajos, reprocesos y lo más grave sólo una persona tenía conocimiento de cómo realizar una tarea correctamente. Con la incursión de los sistemas de calidad fue más fácil hacer entender a los directivos del correcto manejo de los recursos y de que todo proceso estuviera documentado, además de ser distribuido a todo el personal involucrado.

Po tal motivo, en base al problema descrito se decide elaborar los manuales del MOF y MAPRO con el respaldo de la alta dirección, como es decanato, con la finalidad de realizar una gestión por procesos.

La Facultad de Odontología vio la importancia de establecer políticas y procedimientos que ayuden a mitigar los riesgos existentes en el entorno del negocio, el cual constituye la piedra angular de cualquier institución que busca obtener un funcionamiento óptimo en todos los procesos ejecutados, en su afán de alcanzar el cumplimiento de objetivos y metas.

## **4.3 Objetivos del Proyecto: Elaboración del MOF y MAPRO**

### **4.3.1 Objetivo general**

- a) Elaboración del manual de organización y funciones.

- b) Elaboración del manual de procesos y procedimientos

#### **4.3.2 Objetivos específicos**

- a) Elaboración del manual de organización y funciones de cada área funcional.
- b) Elaboración del manual de procesos y procedimientos de cada área funcional.
- c) Elaboración técnica de los diagramas de bloques de cada área funcional.
- d) Elaboración de los diagramas de flujo de cada área funcional.
- e) Capacitar al personal de la facultad sobre los manuales para mejorar el control interno.

#### **4.4 Finalidad de la elaboración del MOF y MAPRO**

##### **Del MOF:**

- a) Determinar las funciones específicas, responsabilidades, autoridad y requisitos mínimos del cargo dentro de la estructura orgánica de cada área o dependencia.
- b) Proporcionar información al personal colaborador sobre sus funciones y ubicación dentro de la estructura general de la facultad, así como sus interrelaciones.
- c) Facilitar el proceso de inducción del personal nuevo, además del adiestramiento y orientación del personal que labora.

##### **Del MAPRO:**

- a) Ser un documento que permita viabilizar el desarrollo de nuevas prácticas de gestión, que se concentren en la optimización de las capacidades en talento humano, infraestructura tecnológica y de recursos en general que afectan directamente los procesos encargados de cumplir con la misión de la facultad.

- b) Disponer de una guía práctica, de consulta ágil y directa para la comprensión y el desarrollo eficiente y eficaz de todos los procesos y procedimientos institucionales.

#### **4.5 Justificación**

Es importante señalar que los manuales MOF y MAPRO son la base del sistema de calidad y del mejoramiento continuo en la búsqueda de la eficiencia y la eficacia de cualquier empresa, además, es imprescindible el cambio de actitud en el conjunto de los trabajadores de la institución, como requisito no solo, para hacer las cosas bien, sino dentro de las prácticas definidas en la organización como las más útiles y recomendadas.

Por lo que uno de los ejes estratégicos de la Universidad de San Martín de Porres, es el desarrollo y generación del conocimiento de calidad, así como, la calidad de servicio; esta perspectiva implica un reajuste en el manejo de la información. Por tanto, el desarrollo del manual de organización y funciones (MOF) y del manual de procesos y procedimientos (MAPRO), incluyendo la elaboración técnica de los diagramas de bloques y de flujo; pretenden proporcionar un conocimiento integral de la estructura organizativa de la Facultad de Odontología, determinando de manera clara y precisa las funciones, tareas y actividades operativas que son asignadas al personal colaborador de cada área, así como para su capacitación y orientación permanente. También permitirá unificar criterios, fomentar el orden, la práctica de la mejora continua y mantener un efectivo sistema de control. Además de ser necesario para los requerimientos de la mayoría de certificaciones de calidad y/o acreditaciones nacionales e internacionales.

## 4.6 Planificación del Proyecto

Id	EDT	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
0	1.	<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES-FACULTAD DE ODONTOLOGÍA</b>	<b>245 días?</b>	<b>vie 14/09/12</b>	<b>jue 29/08/13</b>
1	1.1	<b>Alcance del Producto</b>	<b>167.53 días</b>	<b>mié 02/01/13</b>	<b>jue 29/08/13</b>
2	1.1.1	<b>Elaboración del MOF, MAPRO Y Modelado de lo Procesos de Negocio de la Facultad de Odontología</b>	<b>167.53 días</b>	<b>mié 02/01/13</b>	<b>jue 29/08/13</b>
3	1.1.1.1	Jerarquizado	167.53 días	mié 02/01/13	jue 29/08/13
4	1.1.1.2	Redacción clara y concisa	167.53 días	mié 02/01/13	jue 29/08/13
5	1.1.1.3	Correcta Diagramación de los procesos y procedimientos	167.53 días	mié 02/01/13	jue 29/08/13
6	1.2	<b>Alcance del Proyecto</b>	<b>245 días?</b>	<b>vie 14/09/12</b>	<b>jue 29/08/13</b>
7	1.2.1	<b>Planificación Inicial</b>	<b>1 día</b>	<b>vie 14/09/12</b>	<b>vie 14/09/12</b>
8	1.2.1.1	Resumen Ejecutivo	1 día	vie 14/09/12	vie 14/09/12
9	1.2.1.2	Acta de Constitución (Project Charter)	1 día	vie 14/09/12	vie 14/09/12
10	1.2.2	<b>Definición del Producto del Proyecto</b>	<b>159 días</b>	<b>mié 02/01/13</b>	<b>vie 16/08/13</b>
11	1.2.2.1	<b>Definición de la Arquitectura de Información</b>	<b>37 días</b>	<b>mié 02/01/13</b>	<b>jue 21/02/13</b>
12	1.2.2.1.1	Levantamiento de información de todas las áreas	10 días	mié 02/01/13	mar 15/01/13
13	1.2.2.1.2	Ordenamiento y análisis de la información recabada por Área	10 días	mié 16/01/13	mar 29/01/13
14	1.2.2.1.3	<b>Entrevista a usuarios de cada área</b>	<b>17 días</b>	<b>mié 30/01/13</b>	<b>jue 21/02/13</b>
15	1.2.2.1.3.1	Reunión con el área de Departamento Académico	2 días	mié 30/01/13	jue 31/01/13
16	1.2.2.1.3.2	Reunión con la Oficina de Administración	3 días	vie 01/02/13	mar 05/02/13
17	1.2.2.1.3.3	Reunión con Biblioteca	1 día	mié 06/02/13	mié 06/02/13
18	1.2.2.1.3.4	Reunión con la Oficina de Extensión y Proyección	1 día	jue 07/02/13	jue 07/02/13
19	1.2.2.1.3.5	Reunión con La Oficina de ORBE	1 día	vie 08/02/13	vie 08/02/13
20	1.2.2.1.3.6	Reunión con el Instituto de Investigación	1 día	lun 11/02/13	lun 11/02/13
21	1.2.2.1.3.7	Reunión con la Oficina de Bienestar Universitario	1 día	mar 12/02/13	mar 12/02/13
22	1.2.2.1.3.8	Reunión con Secretaría de la Facultad	2 días	mié 13/02/13	jue 14/02/13
23	1.2.2.1.3.9	Reunión con Decanato	2 días	vie 15/02/13	lun 18/02/13
24	1.2.2.1.3.10	Reunión con la Unidad de Acreditación	1 día	mar 19/02/13	mar 19/02/13
25	1.2.2.1.3.11	Reunión con la Sección de Posgrado	1 día	mié 20/02/13	mié 20/02/13
26	1.2.2.1.3.12	Ordenamiento de la información (resultado de las entrevistas)	1 día	jue 21/02/13	jue 21/02/13
27	1.2.2.2	<b>Diseño y Elaboración</b>	<b>116 días</b>	<b>vie 22/02/13</b>	<b>jue 08/08/13</b>
28	1.2.2.2.1	<b>Elaboración de MOF Y MAPRO de cada área</b>	<b>108 días</b>	<b>vie 22/02/13</b>	<b>vie 26/07/13</b>
29	1.2.2.2.1.1	<b>Elaboración del MOF de Departamento Académico</b>	<b>1 día</b>	<b>vie 22/02/13</b>	<b>vie 22/02/13</b>
30	1.2.2.2.1.1.1	Especificar funciones generales	1 día	vie 22/02/13	vie 22/02/13
31	1.2.2.2.1.1.2	Organigrama del área	1 día	vie 22/02/13	vie 22/02/13
32	1.2.2.2.1.1.3	Especificar funciones específicas y perfiles de los cargo	1 día	vie 22/02/13	vie 22/02/13
33	1.2.2.2.1.2	<b>Elaboración del MAPRO de Departamento Académico</b>	<b>13 días</b>	<b>lun 25/02/13</b>	<b>mié 13/03/13</b>
34	1.2.2.2.1.2.1	Identificar los procesos	1 día	lun 25/02/13	lun 25/02/13
35	1.2.2.2.1.2.2	Elaborar un mapa general de procesos	1 día	lun 25/02/13	lun 25/02/13
36	1.2.2.2.1.2.3	Realizar el diagrama de bloques por proceso	1 día	mar 26/02/13	mar 26/02/13

Proyecto: CRONOGRAMA DE ACTIV Fecha: jue 19/05/16	Tarea		Hito		Tareas externas	
	División		Resumen		Hito externo	
	Progreso		Resumen del proyecto		Fecha límite	

Página 1

Id	EDT	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
37	1.2.2.2.1.2.4	Diagramar los flujos de actividades para cada proceso	6 días	mié 27/02/13	mié 06/03/13
38	1.2.2.2.1.2.5	Describir los procesos y procedimientos	5 días	jue 07/03/13	mié 13/03/13
39	1.2.2.2.1.3	<b>Entregable MOF y MAPRO de Departamento Académico</b>	0 días	mié 13/03/13	mié 13/03/13
40	1.2.2.2.1.4	<b>Elaboración del MOF de la Oficina de Administración</b>	3 días	<b>jue 14/03/13</b>	<b>lun 18/03/13</b>
41	1.2.2.2.1.4.1	Especificar funciones generales	2 días	jue 14/03/13	vie 15/03/13
42	1.2.2.2.1.4.2	Organigrama del área	2 días	jue 14/03/13	vie 15/03/13
43	1.2.2.2.1.4.3	Especificar funciones específicas y perfiles de los cargo	3 días	jue 14/03/13	lun 18/03/13
44	1.2.2.2.1.5	<b>Elaboración del MAPRO de la Oficina de Administración</b>	20 días	<b>mar 19/03/13</b>	<b>mié 17/04/13</b>
45	1.2.2.2.1.5.1	Identificar los procesos	1 día	mar 19/03/13	mar 19/03/13
46	1.2.2.2.1.5.2	Elaborar un mapa general de procesos	1 día	mar 19/03/13	mar 19/03/13
47	1.2.2.2.1.5.3	Realizar el diagrama de bloques por proceso	1 día	mié 20/03/13	mié 20/03/13
48	1.2.2.2.1.5.4	Diagramar los flujos de actividades para cada proceso	10 días	jue 21/03/13	vie 05/04/13
49	1.2.2.2.1.5.5	Describir los procesos y procedimientos	8 días	lun 08/04/13	mié 17/04/13
50	1.2.2.2.1.6	<b>Entregable MOF y MAPRO de la Oficina de Administración</b>	1 día	mié 17/04/13	mié 17/04/13
51	1.2.2.2.1.7	<b>Elaboración del MOF de Biblioteca</b>	1 día	<b>jue 18/04/13</b>	<b>jue 18/04/13</b>
52	1.2.2.2.1.7.1	Especificar funciones generales	1 día	jue 18/04/13	jue 18/04/13
53	1.2.2.2.1.7.2	Organigrama del área	1 día	jue 18/04/13	jue 18/04/13
54	1.2.2.2.1.7.3	Especificar funciones específicas y perfiles de los cargo	1 día	jue 18/04/13	jue 18/04/13
55	1.2.2.2.1.8	<b>Elaboración del MAPRO de Biblioteca</b>	9 días	<b>vie 19/04/13</b>	<b>jue 02/05/13</b>
56	1.2.2.2.1.8.1	Identificar los procesos	1 día	vie 19/04/13	vie 19/04/13
57	1.2.2.2.1.8.2	Elaborar un mapa general de procesos	1 día	vie 19/04/13	vie 19/04/13
58	1.2.2.2.1.8.3	Realizar el diagrama de bloques por proceso	1 día	lun 22/04/13	lun 22/04/13
59	1.2.2.2.1.8.4	Diagramar los flujos de actividades para cada proceso	4 días	lun 22/04/13	jue 25/04/13
60	1.2.2.2.1.8.5	Describir los procesos y procedimientos	4 días	vie 26/04/13	jue 02/05/13
61	1.2.2.2.1.9	<b>Entregable MOF y MAPRO de Biblioteca</b>	0 días	jue 02/05/13	jue 02/05/13
62	1.2.2.2.1.10	<b>Elaboración del MOF de Extensión y Proyección</b>	2 días	<b>jue 02/05/13</b>	<b>vie 03/05/13</b>
63	2.2.2.1.10.1	Especificar funciones generales	1 día	vie 03/05/13	vie 03/05/13
64	2.2.2.1.10.2	Organigrama del área	1 día	vie 03/05/13	vie 03/05/13
65	2.2.2.1.10.3	Especificar funciones específicas y perfiles de los cargo	2 días	jue 02/05/13	vie 03/05/13
66	1.2.2.2.1.11	<b>Elaboración del MAPRO de Extensión y Proyección</b>	8 días	<b>lun 06/05/13</b>	<b>mié 15/05/13</b>
67	2.2.2.1.11.1	Identificar los procesos	1 día	lun 06/05/13	lun 06/05/13
68	2.2.2.1.11.2	Elaborar un mapa general de procesos	1 día	lun 06/05/13	lun 06/05/13
69	2.2.2.1.11.3	Realizar el diagrama de bloques por proceso	2 días	lun 06/05/13	mar 07/05/13
70	2.2.2.1.11.4	Diagramar los flujos de actividades para cada proceso	3 días	mié 08/05/13	vie 10/05/13
71	2.2.2.1.11.5	Describir los procesos y procedimientos	3 días	lun 13/05/13	mié 15/05/13
72	1.2.2.2.1.12	<b>Entregable MOF y MAPRO de Extensión y Proyección</b>	0 días	mié 15/05/13	mié 15/05/13
73	1.2.2.2.1.13	<b>Elaboración del MOF del Instituto de Investigación</b>	1 día	<b>jue 16/05/13</b>	<b>jue 16/05/13</b>

Proyecto: CRONOGRAMA DE ACTIV Fecha: jue 19/05/16	Tarea		Hito		Tareas externas	
	División		Resumen		Hito externo	
	Progreso		Resumen del proyecto		Fecha límite	

Página 2

Id	EDT	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
74	.2.2.2.1.13.1	Especificar funciones generales	1 día	jue 16/05/13	jue 16/05/13
75	.2.2.2.1.13.2	Organigrama del área	1 día	jue 16/05/13	jue 16/05/13
76	.2.2.2.1.13.3	Especificar funciones específicas y perfiles de los cargo	1 día	jue 16/05/13	jue 16/05/13
77	<b>1.2.2.2.1.14</b>	<b>Elaboración del MAPRO del Instituto de Investigación</b>	<b>5 días</b>	<b>vie 17/05/13</b>	<b>jue 23/05/13</b>
78	.2.2.2.1.14.1	Identificar los procesos	1 día	vie 17/05/13	vie 17/05/13
79	.2.2.2.1.14.2	Elaborar un mapa general de procesos	1 día	vie 17/05/13	vie 17/05/13
80	.2.2.2.1.14.3	Realizar el diagrama de bloques por proceso	1 día	vie 17/05/13	vie 17/05/13
81	.2.2.2.1.14.4	Diagramar los flujos de actividades para cada proceso	2 días	lun 20/05/13	mar 21/05/13
82	.2.2.2.1.14.5	Describir los procesos y procedimientos	2 días	mié 22/05/13	jue 23/05/13
83	1.2.2.2.1.15	<i>Entregable MOF y MAPRO del Instituto de Investigación</i>	0 días	jue 23/05/13	jue 23/05/13
84	<b>1.2.2.2.1.16</b>	<b>Elaboración del MOF de la Oficina de Bienestar Universitario</b>	<b>1 día</b>	<b>vie 24/05/13</b>	<b>vie 24/05/13</b>
85	.2.2.2.1.16.1	Especificar funciones generales	1 día	vie 24/05/13	vie 24/05/13
86	.2.2.2.1.16.2	Organigrama del área	1 día	vie 24/05/13	vie 24/05/13
87	.2.2.2.1.16.3	Especificar funciones específicas y perfiles de los cargo	1 día	vie 24/05/13	vie 24/05/13
88	<b>1.2.2.2.1.17</b>	<b>Elaboración del MAPRO de la Oficina de Bienestar Universitario</b>	<b>5 días</b>	<b>lun 27/05/13</b>	<b>vie 31/05/13</b>
89	.2.2.2.1.17.1	Identificar los procesos	1 día	lun 27/05/13	lun 27/05/13
90	.2.2.2.1.17.2	Elaborar un mapa general de procesos	1 día	lun 27/05/13	lun 27/05/13
91	.2.2.2.1.17.3	Realizar el diagrama de bloques por proceso	1 día	lun 27/05/13	lun 27/05/13
92	.2.2.2.1.17.4	Diagramar los flujos de actividades para cada proceso	2 días	mar 28/05/13	mié 29/05/13
93	.2.2.2.1.17.5	Describir los procesos y procedimientos	2 días	jue 30/05/13	vie 31/05/13
94	1.2.2.2.1.18	<i>Entregable MOF y MAPRO de la Oficina de Bienestar Universitario</i>	0 días	vie 31/05/13	vie 31/05/13
95	<b>1.2.2.2.1.19</b>	<b>Elaboración del MOF de Secretaría de la Facultad</b>	<b>5 días</b>	<b>lun 03/06/13</b>	<b>vie 07/06/13</b>
96	.2.2.2.1.19.1	Especificar funciones generales	1 día	lun 03/06/13	lun 03/06/13
97	.2.2.2.1.19.2	Organigrama del área	1 día	mar 04/06/13	mar 04/06/13
98	.2.2.2.1.19.3	Especificar funciones específicas y perfiles de los cargo	3 días	mié 05/06/13	vie 07/06/13
99	<b>1.2.2.2.1.20</b>	<b>Elaboración del MAPRO de Secretaría de la Facultad</b>	<b>8 días</b>	<b>lun 10/06/13</b>	<b>mié 19/06/13</b>
100	.2.2.2.1.20.1	Identificar los procesos	1 día	lun 10/06/13	lun 10/06/13
101	.2.2.2.1.20.2	Elaborar un mapa general de procesos	1 día	lun 10/06/13	lun 10/06/13
102	.2.2.2.1.20.3	Realizar el diagrama de bloques por proceso	1 día	mar 11/06/13	mar 11/06/13
103	.2.2.2.1.20.4	Diagramar los flujos de actividades para cada proceso	4 días	mar 11/06/13	vie 14/06/13
104	.2.2.2.1.20.5	Describir los procesos y procedimientos	3 días	lun 17/06/13	mié 19/06/13
105	1.2.2.2.1.21	<i>Entregable MOF y MAPRO de Secretaría de la Facultad</i>	0 días	mié 19/06/13	mié 19/06/13
106	<b>1.2.2.2.1.22</b>	<b>Elaboración del MOF de Decanato</b>	<b>2 días</b>	<b>jue 20/06/13</b>	<b>vie 21/06/13</b>
107	.2.2.2.1.22.1	Especificar funciones generales	1 día	jue 20/06/13	jue 20/06/13
108	.2.2.2.1.22.2	Organigrama del área	1 día	jue 20/06/13	jue 20/06/13
109	.2.2.2.1.22.3	Especificar funciones específicas y perfiles de los cargo	2 días	jue 20/06/13	vie 21/06/13
110	<b>1.2.2.2.1.23</b>	<b>Elaboración del MAPRO de Decanato</b>	<b>9 días</b>	<b>lun 24/06/13</b>	<b>jue 04/07/13</b>

Proyecto: CRONOGRAMA DE ACTIV Fecha: jue 19/05/16	Tarea		Hito		Tareas externas	
	División		Resumen		Hito externo	
	Progreso		Resumen del proyecto		Fecha límite	

Página 3

Id	EDT	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
111	.2.2.2.1.23.1	Identificar los procesos	1 día	lun 24/06/13	lun 24/06/13
112	.2.2.2.1.23.2	Elaborar un mapa general de procesos	1 día	lun 24/06/13	lun 24/06/13
113	.2.2.2.1.23.3	Realizar el diagrama de bloques por proceso	2 días	lun 24/06/13	mar 25/06/13
114	.2.2.2.1.23.4	Diagramar los flujos de actividades para cada proceso	4 días	mié 26/06/13	lun 01/07/13
115	.2.2.2.1.23.5	Describir los procesos y procedimientos	3 días	mar 02/07/13	jue 04/07/13
116	1.2.2.2.1.24	<b>Entregable MOF y MAPRO de Decanato</b>	0 días	jue 04/07/13	jue 04/07/13
117	1.2.2.2.1.25	<b>Elaboración del MOF de la Unidad de Acreditación</b>	1 día	vie 05/07/13	vie 05/07/13
118	.2.2.2.1.25.1	Especificar funciones generales	1 día	vie 05/07/13	vie 05/07/13
119	.2.2.2.1.25.2	Organigrama del área	1 día	vie 05/07/13	vie 05/07/13
120	.2.2.2.1.25.3	Especificar funciones específicas y perfiles de los cargo	1 día	vie 05/07/13	vie 05/07/13
121	1.2.2.2.1.26	<b>Elaboración del MAPRO de la Unidad de Acreditación</b>	5 días	lun 08/07/13	vie 12/07/13
122	.2.2.2.1.26.1	Identificar los procesos	1 día	lun 08/07/13	lun 08/07/13
123	.2.2.2.1.26.2	Elaborar un mapa general de procesos	1 día	lun 08/07/13	lun 08/07/13
124	.2.2.2.1.26.3	Realizar el diagrama de bloques por proceso	1 día	lun 08/07/13	lun 08/07/13
125	.2.2.2.1.26.4	Diagramar los flujos de actividades para cada proceso	2 días	mar 09/07/13	mié 10/07/13
126	.2.2.2.1.26.5	Describir los procesos y procedimientos	2 días	jue 11/07/13	vie 12/07/13
127	1.2.2.2.1.27	<b>Entregable MOF y MAPRO de la Unidad de Acreditación</b>	0 días	vie 12/07/13	vie 12/07/13
128	1.2.2.2.1.28	<b>Elaboración del MOF de la Sección de Posgrado</b>	2 días	lun 15/07/13	mar 16/07/13
129	.2.2.2.1.28.1	Especificar funciones generales	1 día	lun 15/07/13	lun 15/07/13
130	.2.2.2.1.28.2	Organigrama del área	1 día	lun 15/07/13	lun 15/07/13
131	.2.2.2.1.28.3	Especificar funciones específicas y perfiles de los cargo	2 días	lun 15/07/13	mar 16/07/13
132	1.2.2.2.1.29	<b>Elaboración del MAPRO de la Sección de Posgrado</b>	8 días	mié 17/07/13	vie 26/07/13
133	.2.2.2.1.29.1	Identificar los procesos	1 día	mié 17/07/13	mié 17/07/13
134	.2.2.2.1.29.2	Elaborar un mapa general de procesos	1 día	mié 17/07/13	mié 17/07/13
135	.2.2.2.1.29.3	Realizar el diagrama de bloques por proceso	1 día	jue 18/07/13	jue 18/07/13
136	.2.2.2.1.29.4	Diagramar los flujos de actividades para cada proceso	3 días	vie 19/07/13	mar 23/07/13
137	.2.2.2.1.29.5	Describir los procesos y procedimientos	3 días	mié 24/07/13	vie 26/07/13
138	1.2.2.2.1.30	<b>Entregable MOF y MAPRO de la Sección de Posgrado</b>	0 días	vie 26/07/13	vie 26/07/13
139	1.2.2.2.2	<b>Modelado de Procesos de Negocio</b>	8 días	mar 30/07/13	jue 08/08/13
140	1.2.2.2.2.1	Identificar los procesos principales que generan valor	1 día	mar 30/07/13	mar 30/07/13
141	1.2.2.2.2.2	Levantamiento de requisitos y analisis de los procesos identificados	2 días	mié 31/07/13	jue 01/08/13
142	1.2.2.2.2.3	Modelado de los procesos usando BPM N	4 días	vie 02/08/13	mié 07/08/13
143	1.2.2.2.2.4	Validar formalmente el modelo de proceso de negocio	1 día	jue 08/08/13	jue 08/08/13
144	1.2.2.2.2.5	<b>Entregable: Modelado del Proceso de negocio</b>	0 días	jue 08/08/13	jue 08/08/13
145	1.2.2.3	<b>Implementación</b>	103 días	jue 21/03/13	vie 16/08/13
146	1.2.2.3.1	<b>Entregables</b>	103 días	jue 21/03/13	vie 16/08/13
147	1.2.2.3.1.1	MOF y MAPRO de Departamento Académico Aceptados	1 día	jue 21/03/13	jue 21/03/13

Proyecto: CRONOGRAMA DE ACTIV Fecha: jue 19/05/16	Tarea		Hito		Tareas externas	
	División		Resumen		Hito externo	
	Progreso		Resumen del proyecto		Fecha límite	

Página 4

Id	EDT	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
148	1.2.2.3.1.2	MOF y MAPRO de la Oficina de Administración Aceptados	1 día	jue 25/04/13	jue 25/04/13
149	1.2.2.3.1.3	MOF y MAPRO de Biblioteca Aceptados	1 día	vie 10/05/13	vie 10/05/13
150	1.2.2.3.1.4	MOF y MAPRO de Extensión y Proyección Aceptados	1 día	jue 23/05/13	jue 23/05/13
151	1.2.2.3.1.5	MOF y MAPRO del Instituto de Investigación Aceptados	1 día	vie 31/05/13	vie 31/05/13
152	1.2.2.3.1.6	MOF y MAPRO de la Oficina de Bienestar Universitario Aceptados	1 día	lun 10/06/13	lun 10/06/13
153	1.2.2.3.1.7	MOF y MAPRO de Secretaría de la Facultad Aceptados	1 día	jue 27/06/13	jue 27/06/13
154	1.2.2.3.1.8	MOF y MAPRO de Decanato Aceptados	1 día	vie 12/07/13	vie 12/07/13
155	1.2.2.3.1.9	MOF y MAPRO de la Unidad de Acreditación Aceptados	1 día	lun 22/07/13	lun 22/07/13
156	1.2.2.3.1.10	MOF y MAPRO de la Sección de Posgrado Aceptados	1 día	lun 05/08/13	lun 05/08/13
157	1.2.2.3.1.11	Modelo del Proceso de Negocio Aceptado	1 día	vie 16/08/13	vie 16/08/13
158	1.2.2.3.1.12	Acta de Entrega de Aceptación	1 día	vie 16/08/13	vie 16/08/13
159	1.2.2.3.1.13	Documento final con la elaboración de todo el proyecto	1 día	vie 16/08/13	vie 16/08/13
160	<b>1.2.3</b>	<b>Gestión del Proyecto</b>	<b>245 días?</b>	<b>vie 14/09/12</b>	<b>jue 29/08/13</b>
161	<b>1.2.3.1</b>	<b>Iniciación</b>	<b>11 días</b>	<b>vie 14/09/12</b>	<b>vie 28/09/12</b>
162	<b>1.2.3.1.1</b>	<b>Acta de Constitución del Proyecto</b>	<b>11 días</b>	<b>vie 14/09/12</b>	<b>vie 28/09/12</b>
163	1.2.3.1.1.1	Desarrollar el Acta de Constitución del proyecto	1 día	vie 14/09/12	vie 14/09/12
164	1.2.3.1.1.2	Enviar Documento para su revisión	1 día	jue 27/09/12	jue 27/09/12
165	1.2.3.1.1.3	Solicitar Aprobación del Documento	1 día	vie 28/09/12	vie 28/09/12
166	1.2.3.1.2	Identificación de Stakeholders	1 día	vie 14/09/12	vie 14/09/12
167	<b>1.2.3.2</b>	<b>Planificación</b>	<b>95 días?</b>	<b>mar 18/09/12</b>	<b>mar 29/01/13</b>
168	<b>1.2.3.2.1</b>	<b>Plan de Gestión del Alcance</b>	<b>1 día</b>	<b>lun 24/09/12</b>	<b>lun 24/09/12</b>
169	1.2.3.2.1.1	Documentación de Requerimientos	1 día	lun 24/09/12	lun 24/09/12
170	<b>1.2.3.2.2</b>	<b>Plan de gestión del cronograma</b>	<b>1 día</b>	<b>lun 24/09/12</b>	<b>lun 24/09/12</b>
171	1.2.3.2.2.1	Estimación de Duración de Actividades	1 día	lun 24/09/12	lun 24/09/12
172	1.2.3.2.2.2	Desarrollo del Cronograma del proyecto	1 día	lun 24/09/12	lun 24/09/12
173	<b>1.2.3.2.3</b>	<b>Plan de gestión de costos</b>	<b>1 día</b>	<b>mar 18/09/12</b>	<b>mar 18/09/12</b>
174	1.2.3.2.3.1	Detallar Presupuesto del Proyecto	1 día	mar 18/09/12	mar 18/09/12
175	<b>1.2.3.2.4</b>	<b>Plan de Gestión de Comunicaciones</b>	<b>1 día?</b>	<b>mar 29/01/13</b>	<b>mar 29/01/13</b>
176	1.2.3.2.4.1	Matriz de comunicaciones	1 día?	mar 29/01/13	mar 29/01/13
177	<b>1.2.3.2.5</b>	<b>Plan de Gestión de Riesgos</b>	<b>1 día</b>	<b>mié 19/09/12</b>	<b>mié 19/09/12</b>
178	1.2.3.2.5.1	Identificar de Riesgos	1 día	mié 19/09/12	mié 19/09/12
179	1.2.3.2.5.2	Estrategias de Respuesta a Riesgos	1 día	mié 19/09/12	mié 19/09/12
180	<b>1.2.3.3</b>	<b>Seguimiento y Control</b>	<b>158.53 días?</b>	<b>mié 02/01/13</b>	<b>vie 16/08/13</b>
181	<b>1.2.3.3.1</b>	<b>Solicitudes de cambio</b>	<b>158.53 días?</b>	<b>mié 02/01/13</b>	<b>vie 16/08/13</b>
182	1.2.3.3.1.1	Control del Alcance	152.53 días	mié 02/01/13	jue 08/08/13
183	1.2.3.3.1.2	Control del Cronograma	152.53 días?	mié 02/01/13	jue 08/08/13
184	1.2.3.3.1.3	Control de Riesgos	152.53 días?	mié 02/01/13	jue 08/08/13

Proyecto: CRONOGRAMA DE ACTIV Fecha: jue 19/05/16	Tarea		Hito		Tareas externas	
	División		Resumen		Hito externo	
	Progreso		Resumen del proyecto		Fecha límite	

Página 5

Id	EDT	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
185	1.2.3.3.1.4	Lista de Verificación de Entregables Aceptados	158.53 días	mié 02/01/13	vie 16/08/13
186	1.2.3.4	<b>Cierre</b>	<b>3 días</b>	<b>lun 19/08/13</b>	<b>mié 21/08/13</b>
187	1.2.3.4.1	<b>Acta de aprobación de los entregables</b>	<b>1 día</b>	<b>lun 19/08/13</b>	<b>lun 19/08/13</b>
188	1.2.3.4.1.1	Archivar actas	1 día	lun 19/08/13	lun 19/08/13
189	1.2.3.4.2	Informe de Lecciones Aprendidas	1 día	lun 19/08/13	lun 19/08/13
190	1.2.3.4.3	<b>Acta de cierre del proyecto</b>	<b>2 días</b>	<b>mar 20/08/13</b>	<b>mié 21/08/13</b>
191	1.2.3.4.3.1	Elaborar acta de aprobación de cierre del proyecto	1 día	mar 20/08/13	mar 20/08/13
192	1.2.3.4.3.2	enviar el acta de cierre del proyecto para su revisión	1 día	mar 20/08/13	mar 20/08/13
193	1.2.3.4.3.3	solicitar la aprobación del acta de cierre del proyecto.	1 día	mié 21/08/13	mié 21/08/13
194	1.2.3.5	Tiempo de Holgura	6 días	jue 22/08/13	jue 29/08/13

Proyecto: CRONOGRAMA DE ACTIV Fecha: jue 19/05/16	Tarea		Hito		Tareas externas	
	División		Resumen		Hito externo	
	Progreso		Resumen del proyecto		Fecha límite	

Página 6

**Figura N° 3:** Cronograma de actividades  
**Fuente:** Propia

#### **4.7 Principales amenazas del proyecto:**

- a) En la calidad y oportunidad de entrega de información de cada área.
- b) No disponibilidad de tiempo para la entrevista a usuarios.
- c) Limitaciones en la capacidad de los recursos actuales.
- d) Su diseño y actualización tiene un costo en términos de tiempo y dinero.
- e) Complicación en la validación, debido a que el modelo de proceso de negocio levantado no corresponda a la imagen que tienen del mismo, los responsables.

#### **4.8 Metodología y desarrollo del proyecto**

##### **4.8.1 Metodología para el proyecto:**

La metodología que se utilizó para la realización del proyecto es la más utilizada en la gestión de proyectos: Project Management Institute (PMI), lo cual a través de la guía de los fundamentos de la dirección de proyectos (PMBOK) nos muestra prácticas haciéndoles aplicables a la mayor parte de los proyectos que existe, con un amplio consenso sobre su valor y utilidad. PMBOK son las siglas de Project Management Body of Knowledge el cual recoge la colección de procesos y áreas de conocimiento generalmente aceptadas como las mejores prácticas dentro de la gestión de proyectos. Los procesos interactúan a través de un proyecto o fase y son descritos en términos de entradas (documentos, planes, diseños, etc.), herramientas y técnicas (mecanismos aplicados a las entradas) y salidas (documentos, productos, etc.).

##### **4.8.2 Desarrollo del proyecto**

Para contribuir a la implementación de un sistema de calidad que la Facultad de Odontología se propone y se encuentra en el plan de acción debe realizar lo siguiente:

- a) Determinar las funciones y responsabilidades de las diferentes áreas funcionales de la facultad.
- b) Elaborar los documentos normativos de las oficinas de la facultad.

#### **4.8.2.1 Antecedentes del proyecto**

El laboratorio de diseño y virtualización didáctica (LDVD) a raíz de la aprobación del MOF y MAPRO de la oficina de registros académicos con R.D. N° 305-2012-D-FO-USMP, propuso con el informe N°011-2012-LDVD-DEAC-FO-USMP, que el equipo de trabajo que desarrolló los manuales; realicen la elaboración de los manuales del MOF y MAPRO de toda la Facultad de Odontología.

Es así que; conforme al proveído N°170-2012-COMI/DECA-FO-USMP del Comité Revisor de la Producción Bibliográfica, Manuales, Reglamentos, Sílabos y Otras publicaciones y del Decano de la Facultad de Odontología se planteó la elaboración del proyecto del MOF Y MAPRO de cada área funcional de la Facultad de Odontología.

Cabe mencionar que al tener la aprobación para la elaboración del proyecto del MOF – MAPRO de la Facultad de Odontología se comenzó con la primera parte, que es realizar el taller de sensibilización y difusión del proyecto.

#### **4.8.2.2 Taller de sensibilización**

Se realizó una etapa previa, que fue realizar un taller de sensibilización a todo el personal administrativo de la Facultad de Odontología para que estén comprometidos en el proyecto, además de hacerles hincapié que ellos son parte esencial e importante para poder realizar el proyecto.

- a) Se realizó volantes con las definiciones, importancia del MOF, MAPRO para la Facultad de Odontología.
- b) Se entregó volantes a todo el personal administrativo, personal docente con funciones administrativas.
- c) Se informó de manera personalizada a cada colaborador sobre el proyecto que la facultad quiere emprender, además de informar el equipo de trabajo que lo realizará.
- d) Se Informó sobre la participación activa de cada colaborador para la ejecución del proyecto.

#### **4.8.2.3 Taller de Difusión del Proyecto**

- a) Se realizó mediante talleres interactivos diarios, desde el 22 de octubre al 07 de noviembre del 2012.
- b) Se realizó por grupo, conformado por el personal colaborador de cada área.
- c) Se desarrolló en horarios establecidos desde 12:00 pm a 13:00 pm de lunes a viernes.
- d) Se expuso la definición, ventaja y oportunidades de contar con un MOF, MAPRO.
- e) Se mostró casos de ejemplos.
- f) Resolución de preguntas.
- g) Se creó un formato denominado “acta de reunión” el cual contenía lo siguiente:

- ✓ Nombre de los asistentes a la reunión.
- ✓ Descripción de los temas tratados.
- ✓ Recopilación de opinión sobre la importancia de la elaboración del proyecto.
- ✓ Compromisos adquiridos.

#### **4.8.2.4 Resultado de la Difusión**

- a) Al final de cada reunión las partes participantes firmaron el documento denominado acta de reunión comprometiéndose en su totalidad a colaborar con la entrega de información en el momento que se le solicite.
- b) Se verificó que el 90% de los entrevistados tienen conocimientos acerca de los conceptos que hacen referencia a la sigla: MOF.
- c) Se verificó que el 40% de los entrevistados tienen conocimientos acerca de los conceptos que hacen referencia a la sigla: MAPRO.
- d) Así mismo, es importante resaltar que cada colaborador puso en manifestó la importancia del desarrollo del MOF y MAPRO para sus respectivas oficinas.

**Tabla N°1 –Colaboradores de la Facultad de Odontología – USMP**

<b>COLABORADORES DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA</b>		<b>N°</b>
Docentes que cumplen función administrativa		21
Administrativos		46
Seguridad		12
Mantenimiento		16
<b>TOTAL DE COLABORADORES</b>		<b>96</b>

Fuente: Propia

### **4.8.3 Gestión del proyecto**

Para el desarrollo del proyecto a través de la guía de los fundamentos de la dirección de proyectos (PMBOK) se realizaron los siguientes procesos:

#### **4.8.3.1 Proceso de iniciación**

El proceso de iniciación fue el primer paso en la gestión del proyecto. En este proceso se definió el proyecto, necesidades del negocio, justificación del proyecto, descripción del alcance y todos estos quedaron reflejados en el resumen ejecutivo y en el acta de constitución o project charter.

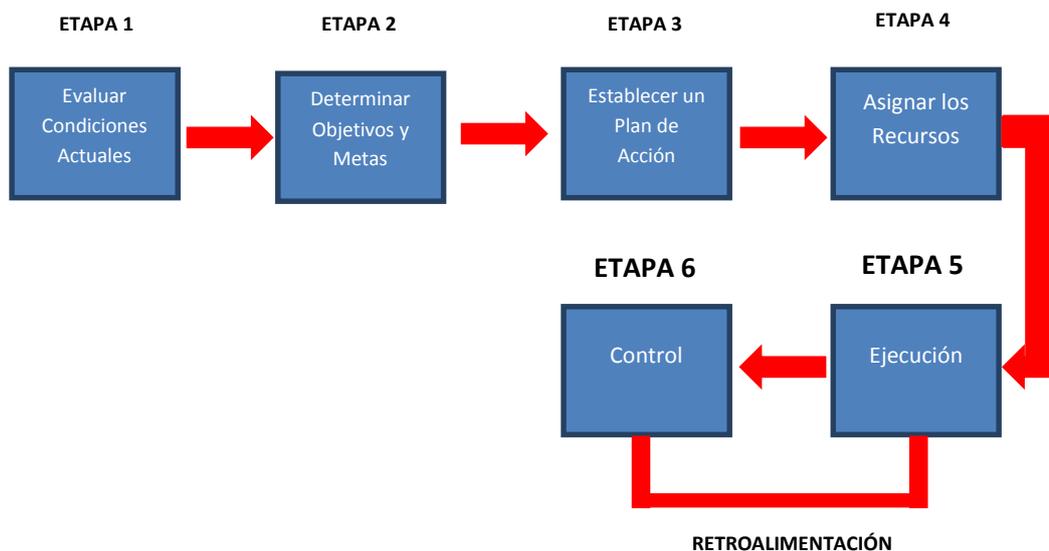
- a) **El Resumen ejecutivo** que se presentó al decano, se dio un breve análisis de los aspectos más importantes del proyecto y conteniendo planteamiento del problema, justificación y los objetivos.
- b) **El Project charter o acta de constitución** que se presentó al decano, se dio a conocer formalmente el proyecto además en documentar los requisitos iniciales para satisfacer las necesidades y expectativas de los interesados.

### 4.8.3.2 Proceso de Planificación

En este proceso de planificación el objetivo principal fue orientar el proyecto para su desarrollo en el proceso de ejecución. En esta parte del proceso se realizó lo siguiente:

- a) Recopilar requerimientos
- b) Se definió el alcance
- c) Se planificó el cronograma
- d) Se definió las actividades
- e) Se realizó las secuencias de las actividades
- f) Se estimó los recursos de las actividades
- g) Se estimó la duración de las actividades
- h) Se desarrolló el cronograma de actividades
- i) Se definió el presupuesto
- j) Se planificó la respuesta del riesgo

En este proceso de planificación el equipo del proyecto nos basamos seis etapas que incluyeron las siguientes acciones:



**Figura N°4:** Etapas del Proceso de Planificación  
**Fuente:** Propia

**a. Etapa 1: Evaluar las condiciones actuales:**

Se evaluó los recursos que tiene la facultad y de esta manera tener una visión panorámica de la institución para sacar provecho de las oportunidades y evitar las hipotéticas amenazas que pudiera existir en el transcurso del proyecto.

**b. Etapa 2: Determinar objetivos y metas:**

En esta etapa se determinó los objetivos específicos que se tenía para el desarrollo del proyecto con la finalidad de alcanzar las metas de la institución.

**c. Etapa 3: Establecer un plan de acción:**

En esta etapa se realizaron las acciones que se iban a llevar a cabo para lograr los objetivos trazados para el desarrollo del proyecto.

**d. Etapa 4: Asignar Recursos:**

En esta etapa se analizó los recursos con el que se contaba para la realización del proyecto, tanto activos físicos, humanos, tiempo, financiero o de otra índole que contaba la Facultad de Odontología.

**e. Etapa 5: Ejecución:**

En esta etapa de la ejecución se realizó la delegación de tareas, con la acción impulsada por los objetivos y con la obtención de datos para la retroalimentación.

**f. Etapa 6: Control:**

En esta etapa se controlaba las decisiones que se había proyectado para asegurar que se cumplan los objetivos, o en algunos casos, se reajusten para poder cumplirlos.

#### **4.8.3.3 Proceso de Ejecución**

En este proceso de ejecución se realiza todas las actividades que se realizaron para la elaboración del MOF y MAPRO de cada área funcional de la facultad.

En la etapa previa a la ejecución del proyecto se solicitó a cada área todo lo referente a su oficina con la finalidad de analizar los procesos y diseñar los manuales:

- a) Funciones generales del área
- b) Funciones de cada colaborador
- c) Organigrama del área (si lo tuvieran)
- d) Procesos que realiza el área (si lo tuvieran identificados)

#### **4.8.3.3.1 Etapas para la elaboración del MOF y MAPRO:**

##### **Etapa 1: Definición de la arquitectura de información:**

- a) Levantamiento de información de todas las áreas de la facultad:
  - ✓ Recopilación de datos e información de cada área.
  - ✓ Revisión de la situación actual de cada área
  - ✓ Verificación de los procesos, procedimientos.
  - ✓ Identificación de los problemas y oportunidades de mejora.
  
- b) Ordenamiento y análisis de la información recabada:
  - ✓ Organización de la información para el análisis respectivo.
  - ✓ Ordenar la información real del área con las mejoras de propuesta brindada por cada área funcional.

##### **Etapa 2: Entrevista a usuarios:**

Una vez que se tuvo toda la información de cada área funcional de la Facultad de Odontología se procedió a:

- a) Entrevistar a jefe y/o director de cada área: En esta fase se corrigió varias informaciones debido a que había confusión en muchos aspectos, como en las funciones generales, perfil de cargo, estructura orgánica y procesos que desarrolla el área.
- b) Entrevista con el colaborador de cada área: En esta fase se verificó más a fondo los procesos que realiza el área, en el cual

se observó que había confusión en actividades, procedimientos y los procesos que desarrollaban.

Las entrevistas que se realizó fueron en base a un formato de preguntas y respuestas las cuales fueron:

- ✓ Estructurada: Las preguntas eran específicas para cada información que no se tenía claro.
- ✓ No estructurada: Se dejó al personal del área correspondiente mayor libertad e iniciativa, realizándose preguntas abiertas.

### **Etapa 3: Análisis de la información para la realización del MOF:**

- a) Para realización de un análisis del cargo se realizó un análisis de relaciones de jerarquía y coordinaciones. Se revisó la estructura orgánica para determinar la dependencia jerárquica del puesto y con qué unidades orgánicas mantiene una relación directa de coordinación.
  
- b) Para la elaboración del perfil de puesto se tuvo que determinar las aptitudes, cualidades y capacidades que son fundamentales para una adecuada ocupación, las mismas que deberían responder a los objetivos institucionales de la facultad, Además para su elaboración fue conveniente tomar en cuenta elementos como la experiencia laboral, el nivel de formación académica y las condiciones de trabajo. En muchos casos la información que tenían muchas áreas funcionales eran erróneas.
  
- c) En algunos casos, el equipo del proyecto tuvo que presentar una propuesta de la nueva estructura orgánica del área funcional en desarrollo. Para este caso el equipo de proyecto tuvo que entrevistarse en muchas ocasiones con el responsable del área, para poder afinar algunos puntos, dudas que se tenía después de haber revisado los reglamentos del área, reglamentos de la USMP, y toda la información brindada por la oficina misma.

- d) Algunos problemas que se encontraron en la realización de las estructuras orgánicas de las áreas funcionales de la Facultad de Odontología fueron: el número de plazas no coincidían con las unidades vistas en el organigrama del área, viéndose en muchos casos que un personal realizaba doble función para dos unidades del área.
  
- e) Algunas estructuras organizativas no están definidas claramente las funciones y responsabilidades de cada colaborador, por lo que se llega a presentar el caso, en muchos procesos, que “todos hacen todo” lo que podría ocasionar problemas en términos de responsabilidades, división y/o duplicidad de trabajo y falta de orden.

Cabe mencionar que el equipo de proyecto cuando presentaba una propuesta de la nueva estructura orgánica de un área específica de la Facultad, debía presentar una propuesta de la nueva estructura orgánica a decanato para su aprobación. Cabe señalar que el jefe del área funcional también presenta un informe solicitando el cambio de la nueva estructura orgánica de su área.

#### **4.8.3.3.2 Método para la realización del diseño y elaboración del MAPRO**

Para el diseño y elaboración del manual de procesos y procedimientos (MAPRO); el método que se aplicó fue el de GSP también conocido como gestión sistémica de proyectos. Como se sabe un método es guiar el desarrollo del proyecto de acuerdo con normas y procedimientos definidos, además de comenzar desde una necesidad hasta aplicar mejora continua sobre la solución.

El método GSP ayudó para el levantamiento de los procesos, ya que es un método participativo con base en la visión sistémica, en donde los actores del proceso tienen el rol principal. En este caso los analistas de procesos son

facilitadores que ayudan analizar un problema y describirlo con el propósito de ser solucionado.

En el diseño y elaboración del MAPRO el método GSP sirvió para poder tener una visión más clara, de cómo realizar el levantamiento de los procesos de cada área funcional de la Facultad de Odontología.



**Figura N°5:** Fase del método GSP para levantamiento de procesos  
**Fuente:** Gestión por procesos-evolucion.cl

Por lo tanto, para la elaboración del manual de procesos y procedimientos: “MAPRO” de cada área funcional de la Facultad de Odontología, se tuvo como base la elaboración del MOF, y basándonos en las funciones generales del área, el organigrama y las funciones de cada colaborador se empezó con la elaboración del manual de procesos y procedimientos, realizando las siguientes fases.

## **Fases para la elaboración del MAPRO:**

### **1. Primera Fase: Macroproceso de cada área funcional**

En esta fase, con la recopilación de todos los procesos de cada área se comenzó a identificar y ordenar, procediendo a realizar un bosquejo de la secuencia lógica de cada proceso. Culminando con la elaboración del mapa general de proceso “Macroproceso” del área.

La elaboración del mapa de procesos o macroproceso de cada área funcional de la facultad se realizó con el objetivo que el jefe del área pueda visualizar todos sus procesos en macro, es decir presentar una visión general de sus procesos que lo componen así como sus relaciones principales.

Para la elaboración del macro proceso de cada área de la facultad, el equipo del proyecto adoptó un diseño que pueda ser de fácil entendimiento por el área, teniendo en cuenta que no existe un formato determinado para un macro proceso de un área específica, sino de toda una empresa. Cabe mencionar que el equipo del proyecto quiso brindar en su elaboración que los jefes puedan observar todos sus procesos de manera general.

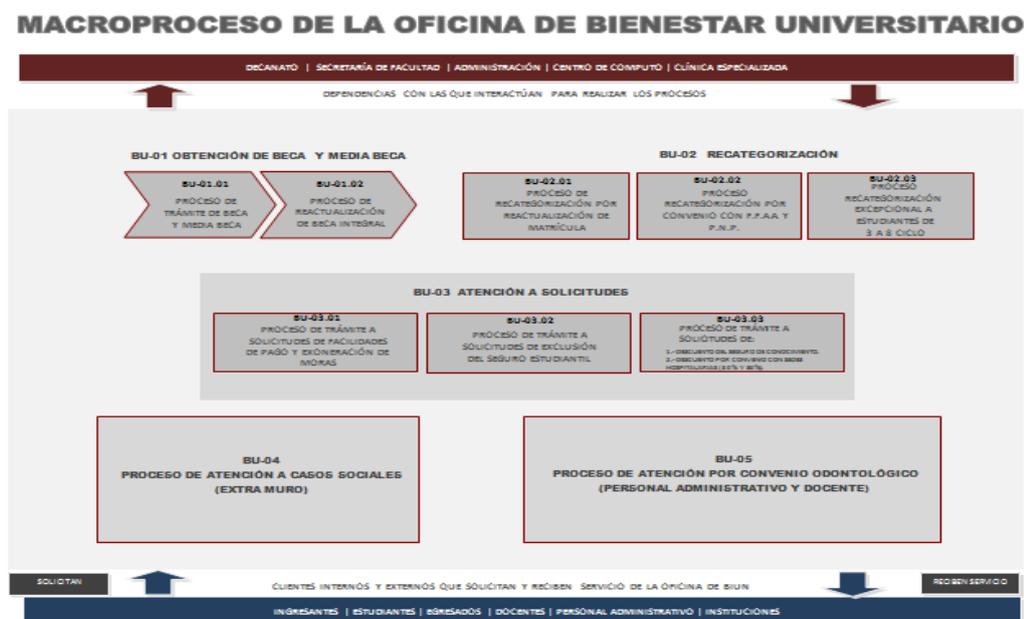


Figura N°6: Ejemplo Macroproceso de la Oficina de Bienestar Universitario

Fuente: Propia

**Diagrama de bloques por proceso:** En la primera fase además de realizar los macroprocesos de cada área, se realizó los diagramas de bloques que reflejan los procesos y subprocesos con los que cuenta el área de la facultad. En el siguiente gráfico se muestra un proceso con sus 2 subprocesos:



Figura N°7: Ejemplo Diagrama de Bloques

Fuente: Propia

En el siguiente gráfico, el diagrama de bloques nos va a mostrar los procesos que cuenta el área, cuantos subprocesos posee cada proceso y además si estos subprocesos a su vez cuentan con subprocesos. Esta información es de mucha importancia, puesto que el jefe del área podrá visualizar la cantidad de procesos y subprocesos que se desarrolla en su oficina.

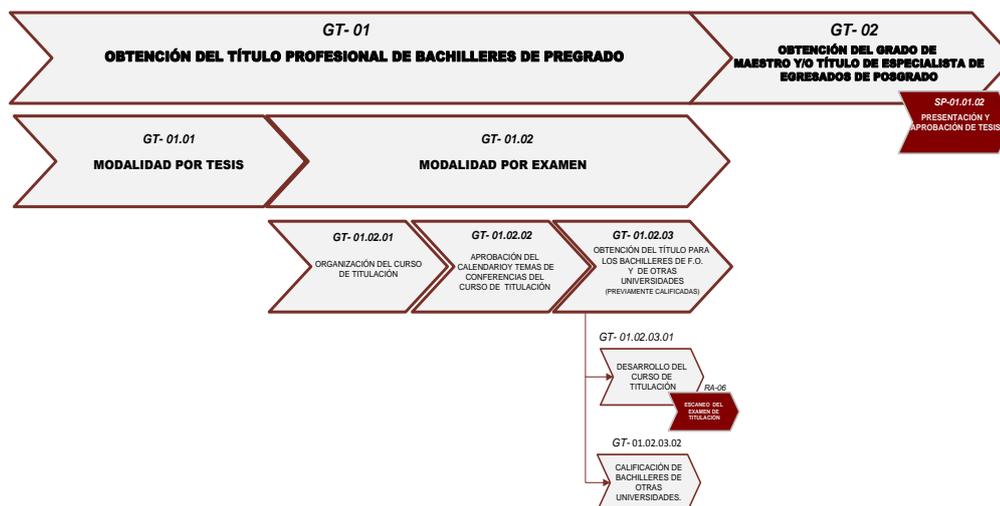


Figura N°8: Ejemplo Diagrama de procesos y subprocesos

Fuente: Propia

## 2. Segunda fase: Diagramas de flujo

En esta fase se realizó los diagramas de flujo para cada proceso definido. Cabe mencionar que los diagramas de flujo son técnicas que permiten representar gráficamente las operaciones y estructuras que se van a realizar, por medio de la representación de los pasos de un proceso. Este puede ser un producto, un servicio, o bien una combinación de ambos.

Para su realización se utilizó un formato para la diagramación de los flujos, la cual es una combinación de varios diagramas de flujo que el cual el equipo del proyecto investigó y/o conocía con la experiencia.

El formato del diagrama de flujo que se está utilizando para el diseño muestra lo siguiente:

- a) Logotipo de la Facultad.
- b) Una codificación del proceso desarrollado.
- c) Nombre del proceso y/o subproceso.

- d) El diagrama de flujo está dividido en columnas el cual muestra quienes participan en el proceso.
- e) El inicio comienza de izquierda a derecha.
- f) En el diagrama de flujo se ha agregado un recuadro conteniendo el número de actividades.
- g) El formato muestra el código del proceso con el número total de actividades del proceso.
- h) El formato muestra el número de página, que tiene concordancia con todo el manual.
- i) El formato muestra el número de páginas que tiene el proceso en desarrollo.

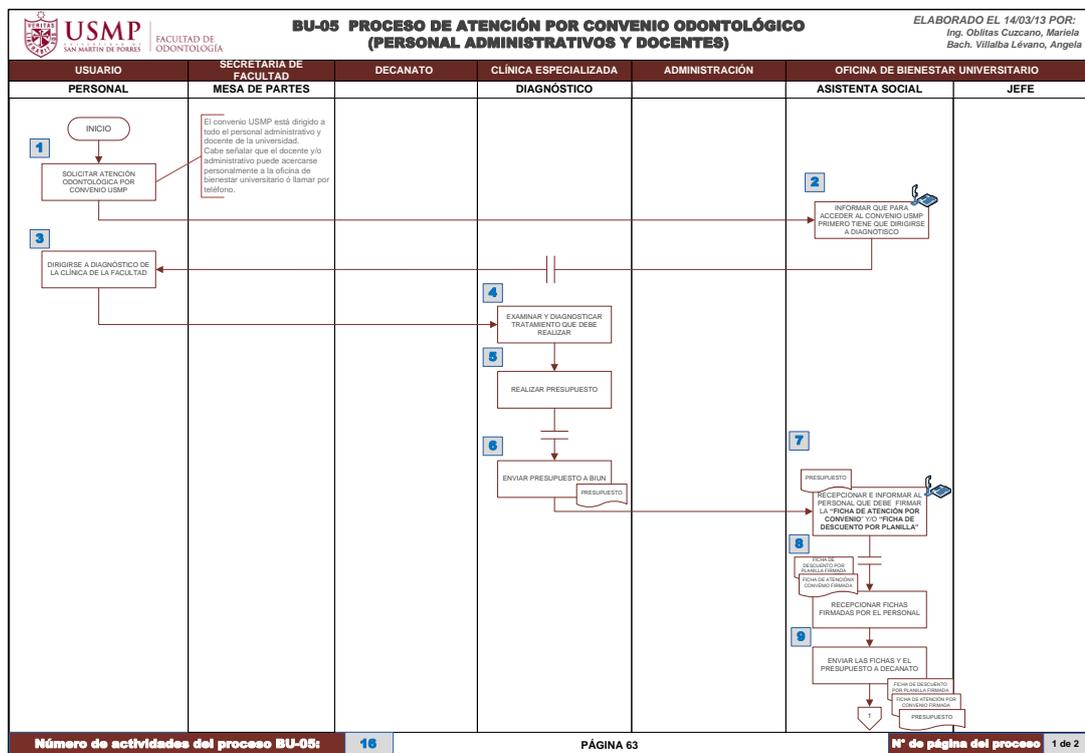


Figura N°9: Ejemplo Diagrama de Flujo

Fuente: Propia

Para su elaboración se utilizó símbolos generales para que el personal administrativo pueda entenderlo lo más fácil posible. Los cuales se presentan a continuación en la siguiente tabla.

**Tabla N°2 –Símbolos para la utilización del diagrama de flujo**

<b>NOMBRE</b>	<b>SÍMBOLO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>TERMINAL</b>		Representa el inicio y fin de un diagrama.
<b>PROCESO</b>		Representa la realización de una operación o actividad dentro del diagrama de flujo. Proceso preestablecido.
<b>ACTIVIDAD</b>		Representa actividades o tareas cuya realización es habitual dentro del proceso.
<b>DECISIÓN</b>		Representa una operación lógica o de comparación entre datos, indicando posibles caminos alternativos.
<b>DOCUMENTO</b>		Representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice y se genere o salga del procedimiento.
<b>CONECTOR</b>		Representa una conexión o relación entre partes de un diagrama.
<b>REFERENCIA DE LA PÁGINA</b>		Representa la continuidad del diagrama en otra página.
<b>LINEAS DE FLUJO</b>		Representa la conexión de los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
<b>CD</b>		Representamos la cinta magnética que se recibió o se envió a través de los procesos, actividades.

<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		Representamos los diversos sistemas de información que se utilizan como soporte en los procesos, actividades y/o tareas. Por ejemplo SICAT, UNOD, SUNOD.
<b>INFORMACIÓN ELECTRÓNICA</b>		Éste símbolo de flujo de valor, representa la información que se envía o recibe a través del correo electrónico.
<b>LLAMADA TELEFÓNICA</b>		Con éste símbolo de flujo de trabajo representamos la información que se brinda a través del teléfono.

Fuente: Propia

### 3. Tercera Fase: Descripción del Proceso:

En esta fase el equipo del proyecto creó un formato donde pueda ser fácil su comprensión por parte del personal colaborador del área en desarrollo.

**Tabla N°3 –Formato para la elaboración de los procedimientos**

BU-01	OBTENCIÓN DE BECA Y MEDIA BECA (ejemplo)
<b>BU-01.01</b>	<b>PROCESO DE TRÁMITE DE BECA Y MEDIA BECA (ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS)</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	
<b>FRECUENCIA</b>	<b>DOS VEZ POR AÑO</b>
<b>Responsable/ Dependencia</b>	<b>Descripción del Procedimiento</b>

Fuente: Propia

#### **4.8.3.4 Proceso de seguimiento y control**

En esta etapa del proceso se mide el progreso del proyecto si están cumpliendo los objetivos trazados. Por lo tanto en nuestro proyecto se realizó lo siguiente:

- a) Una vez elaborado y desarrollado el MOF y MAPRO se envió a cada responsable del área para su evaluación, el cual se tuvo que hacer un seguimiento para que el tiempo estimado según el cronograma no cambie el proyecto.
- b) Se realizó en esta etapa algunas acciones correctivas, según la revisión del responsable del área.
- c) Durante este proceso se tuvo que monitorear algunas desviaciones que iba a contemplar el cronograma, debido a algunas dificultades en cuanto la conformidad del MOF y MAPRO. En este proceso, se verificó lo siguiente:
  - ✓ Los cambios en el alcance del proyecto.
  - ✓ Los cambios en el cronograma del proyecto.
  - ✓ Se identificó nuevos riesgos, y se ejecutó nuevos planes de respuesta a los riesgos.

#### **4.8.3.5 Proceso de cierre**

En esta etapa del proceso se entregó los productos finales los cuales tuvieron la aceptación de cada responsable del área así como el patrocinador del proyecto, el cual fue el decano de la Facultad de Odontología. En este proceso se realizó lo siguiente:

- a) Se levantó las observaciones finales por parte del área.
- b) El responsable del área firmó el producto final.
- c) El equipo del proyecto realizó un informe de entrega al comité revisor de la producción bibliográfica manuales, reglamentos, sílabos y otras publicaciones.

- d) El comité encargado aprueba y entrega al equipo del proyecto.
- e) El equipo del proyecto entrega al decano el producto final para su verificación y aprobación correspondiente.
- f) Una vez aprobado, los manuales son entregados a cada responsable del área.

#### **4.8.4 Implantación de los manuales de cada unidad funcional de la Facultad de Odontología**

Aunque no se ha mencionado, es primordial para implementar exitosamente todos los documentos de la facultad, el compromiso y un apoyo racional en todos los niveles de la organización. Puesto que no sólo se requiere introducir en el proceso a todos los colaboradores de cada área sino también a los colaboradores de más alto rango.

Todos debemos ser conscientes de la importancia de estos documentos y también lo deben aplicar sin restricción alguna como miembros activos de la facultad. De no ser así, no vale la pena poner esfuerzos en un tema que de antemano no va a tener éxito.

Por tal motivo, se realizó una capacitación a todo el personal administrativo, jefes de cada área para poder enseñarles el uso que le deben dar a los manuales, y la manera de poder entenderlos.

##### **4.8.4.1 Procedimiento de la capacitación:**

La capacitación se realizó una vez terminado los manuales de cada área funcional y se realizó por área, donde participaban los jefes del área, y los colaboradores. Asimismo la capacitación se desarrolló en horarios establecidos por los jefes de cada área.

#### **4.9 Modelo de propuesta para una gestión por procesos en la Facultad de Odontología**

Con el MOF y MAPRO realizado, se propone un modelo para una gestión por procesos, el cual permitirá dejar de trabajar por compartimientos y tener una visión finalista de por qué se hacen las cosas, estimulando la colaboración entre todos los actores implicados. Como se sabe hoy en día las empresas, organizaciones y/o instituciones son tan eficientes como lo son sus procesos,

la mayoría han tomado conciencia y han reaccionado ante la ineficiencia que representa las organizaciones departamentales, donde tienden a reflejar sus poderes y la inercia excesiva ante los cambios, potenciando el concepto del proceso, como un foco común y trabajando con una visión de objetivo en el cliente.

Con un nuevo enfoque se sustituye la palabra “aseguramiento” por “gestión de calidad”. Esto implica algo más que un cambio terminológico, es un cambio de filosofía, por lo que no se pretende asegurar un nivel alcanzado, sino introducir un proceso dinámico de mejora continua. Se define explícitamente que el camino para implantar la gestión de la calidad en cualquier organización pasa por la aplicación de un modelo de gestión por procesos, como herramienta organizativa imprescindible hacia la mejora continua.

La gestión por proceso se basa en la modelización de los sistemas como un conjunto de procesos interrelacionados mediante vínculos causa-efecto. El propósito final de la gestión por procesos es asegurar que todos los procesos de una organización se desarrollan de forma coordinada, mejorando la efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas (clientes, accionistas, personal, proveedores, asociación en general).

**Tabla N°4 –Gestión tradicional vs. Gestión estratégica de los procesos**

<b>Gestión Tradicional de los Procesos</b>	<b>Gestión Estratégica de los Procesos</b>
Se centra en los procesos operativos o administrativos que dependen normalmente de una unidad funcional.	Se centra en los procesos críticos para el éxito del negocio, con independencia de las unidades funcionales implicadas.
La responsabilidad es compartida por varias personas, prevaleciendo la organización vertical.	La responsabilidad es única, conviviendo la organización vertical con la horizontal.
Se evalúa la eficacia de los procesos.	Los procesos se mantienen bajo control.
Mejora gradual y ocasional de los procesos, de carácter reactivo.	Mejora permanente gradual y radical, de carácter proactivo.
Aprendizaje esporádico del propio sector.	Benchmarking sistemático dentro y fuera del sector.

**Fuente:** Propia

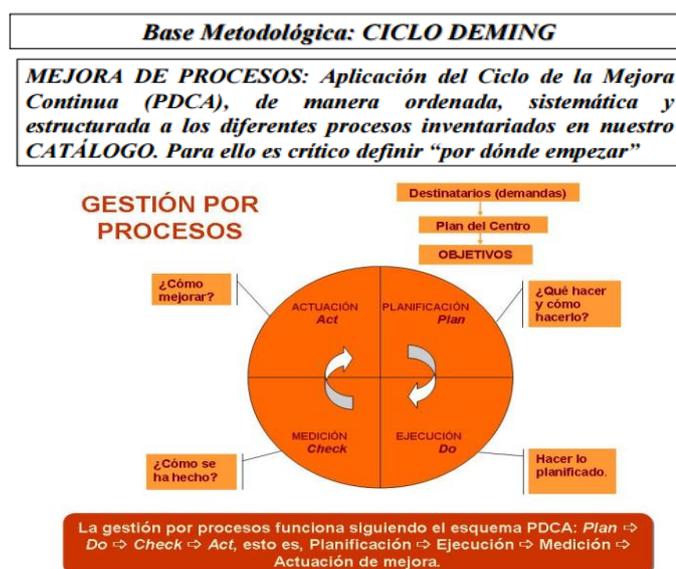
Por lo tanto para tener una adecuada gestión por procesos, implicaría una nueva percepción de la gestión de los procesos, caracterizada por:

- a) Orientación de las actividades realizadas por la facultad a la satisfacción de los implicados en su gestión: alumnos; padres y familiares; profesores, personal de administración y servicios, y directivos; comunidad y entorno social donde se presta sus servicios.
- b) Organización y asignación de responsabilidades entre las personas de forma transversal. Es decir la asignación de tareas pasa a hacer en función de los procesos.
- c) Evaluación de la gestión en base a los indicadores de rendimiento y resultados de los procesos definidos.

De esta forma, el cumplimiento de las tareas y actividades encomendadas no se considera suficiente, es necesario obtener los resultados planificados en función de la finalidad perseguida con cada proceso.

Para introducir todos estos cambios de enfoque en la gestión, es prioritario el compromiso y participación de la alta dirección.

#### 4.9.1 Base metodológica



**Figura N°10:** Ciclo de Deming

**Fuente:** <http://linamarcelarodriguezagudelo.blogspot.pe/>

El ciclo PDCA, da a la organización un enfoque sistemático, lógico y objetivo para la toma de decisiones.

#### 4.9.1.1 Planeamiento estratégico

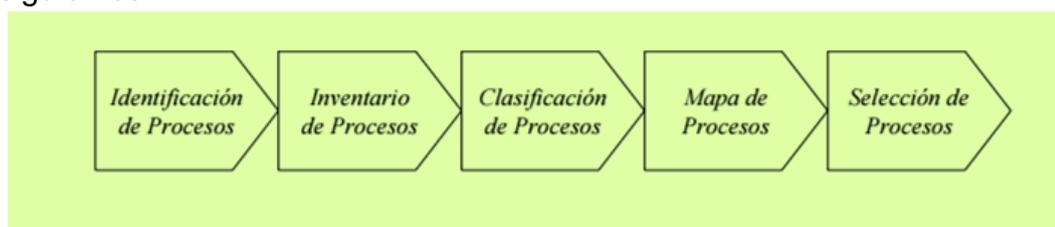
Teniendo en cuenta que el compromiso de la alta dirección es esencial para todo éxito de un proyecto, el primer paso que se propone es definir tres conceptos como base:

- a) La misión: la razón de ser de nuestra facultad. Respondería a las preguntas “¿por qué existe y por qué pretendemos que continúe existiendo nuestra institución en los próximos años?”
- b) La visión: el deseo o imagen proyectada en el medio y largo plazo. Responde a cuestiones como “¿dónde quiero llegar, qué lugar quiero alcanzar en el futuro próximo?”
- c) Los valores: que incluyen las ideas, principios y áreas de valor en las que la facultad fundamentará su gestión para alcanzar esa imagen deseada y proyectada en el tiempo.

#### 4.9.1.2 Identificación y clasificación de procesos

Una vez establecido el planteamiento estratégico de nuestro proyecto, la dinámica de la gestión por procesos se construye sobre cinco etapas consecutivas que determinarán la implantación de esos planes operativos y concretos que introduzcan sucesivas mejoras en la facultad hasta alcanzar la visión.

Las cinco fases para la implantación de la gestión por procesos serían las siguientes:



**Figura N°11:** Fases para la Implantación de la Gestión por Procesos

**Fuente:** Propia

### **Fase 1: Identificación de procesos**

En esta fase se debe realizar la identificación de procesos, que seamos capaces de identificar en la facultad, mediante la técnica de la “tormenta de ideas”, viendo su importancia, tamaño o jerarquía.

### **Fase 2: Inventario de procesos**

En esta fase obtendremos un listado estructurado de procesos en el que diferenciaremos un proceso principal y un conjunto de subprocesos que dependen de él. Asimismo al listado que recoge el conjunto de procesos y subprocesos identificados en la Facultad lo denominaremos catálogos de procesos.

### **Fase 3: Clasificación de procesos**

En esta fase se realizará la clasificación de los procesos, los cuales podrían ser:

- a) Procesos estratégicos: son procesos cuya finalidad es determinar directrices (planes) para el funcionamiento de otros procesos de la Facultad. Generalmente sus elementos de entrada son información sobre el entorno, disponibilidad de recursos, etc. y sus salidas son los propios planes operativos o de gestión.
  
- b) Procesos misionales o claves o también llamados “de negocio”: son procesos cuya finalidad es proporcionar servicios a los clientes externos, los cuales serían los alumnos, padres, etc. que configuran su percepción sobre nuestra institución. Es decir es un proceso mediante los cuales la Facultad se relaciona con el exterior.
  
- c) Procesos de apoyo o soporte o también llamados “de gestión”: son los procesos responsables de organizar, proveer y coordinar los recursos que la facultad necesita para desarrollar su actividad educativa. Básicamente, se identifican cuatro grandes grupos de recursos: personas, instalaciones, financiación y documentación.

d) Proceso de control o evaluación:

#### Fase 4: Mapa de procesos

En esta fase una vez identificado, jerarquizados y clasificados los procesos es conveniente representarlos gráficamente, de forma que se pueda tener una imagen global de las interrelaciones existentes entre las entradas y salidas de los grupos de procesos. Por lo que el mapa de procesos expresará su estructura de gestión de la facultad.

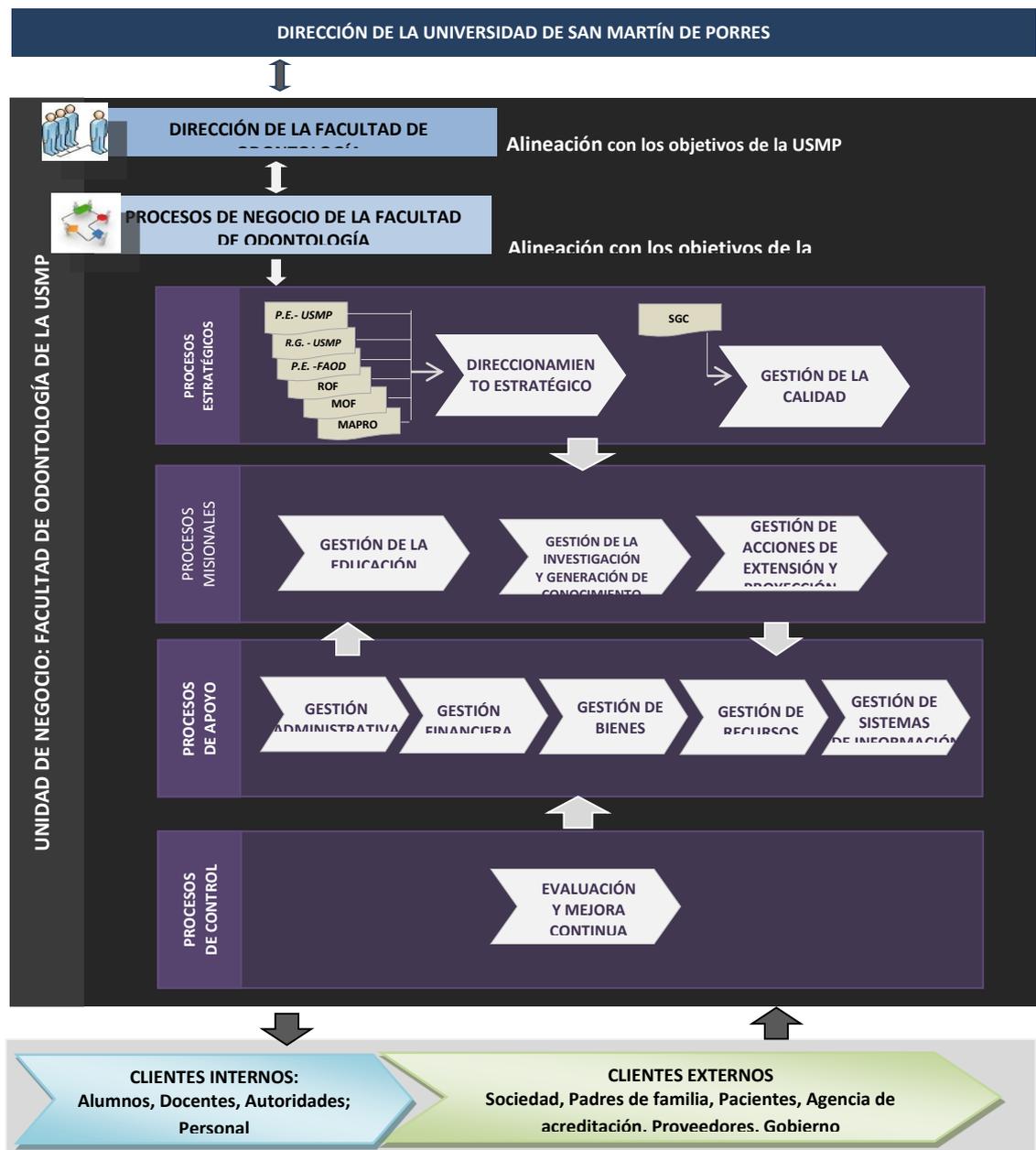


Figura N°12: Modelo del Mapa de Procesos de la Facultad de Odontología

Fuente: Propia

### **Fase 5: Selección de procesos**

En esta fase todos los procesos identificados no pueden ser abordados al mismo tiempo, por lo que es importante, y necesario, priorizar y concentrar los esfuerzos por la mejora. Para ello la selección de procesos pretende identificar, entre todos los procesos relacionados en el catálogo, cuáles son aquellos especialmente críticos para que la facultad alcance sus objetivos (definidos, en su visión).

Lo que se debe ver para seleccionar el proceso crítico es:

- a. Si el proceso tiene una significativa correlación con alguno de los objetivos o directrices definidas en la visión de la facultad.
- b. Si el proceso se encuentra en una situación desordenada o desestructurada, y es urgente sistematizar su aplicación.
- c. Si el proceso no está dando los resultados que se esperaba.
- d. Una vez identificados los factores críticos de éxito, los directivos de la alta dirección de la facultad deberán organizar los “planes de mejora”.

#### **4.9.1.3 Herramientas para la planificación de los procesos**

- a) Para los procesos que han sido identificados elaboraremos una ficha del proceso, donde planificaremos los objetivos, la estructura y la sistemática de evaluación (indicadores) del mismo.
- b) Para los subprocesos identificados en cada proceso elaboraremos un manual de procedimiento, donde detallaremos de manera exhaustiva la secuencia de actividades, responsabilidades y evidencias que se generan en el desarrollo de esta actividad.

Por lo tanto, la herramienta que emplearemos para la planificación de los procesos será la ficha del proceso, donde se deberán definir, como mínimo, tres conceptos fundamentales:

- a) La finalidad del proceso: consiste en concretar y definir cuál es la intención del proceso, teniendo en cuenta, al menos, tres cuestiones fundamentales:
- ✓ ¿A quién está dirigido el proceso?
  - ✓ ¿Qué necesidades fundamentales pretende satisfacer?
  - ✓ ¿Qué objetivos o directrices pretende alcanzar este proceso?
- b) El diagrama de flujo del proceso: en el que se represente, no sólo la interrelación que pudiera existir entre los diferentes subprocesos del proceso, sino que sería conveniente descender hasta la identificación de las actividades englobadas dentro de cada proceso.
- c) Los indicadores para la evaluación del proceso: sin lugar a dudas lo más complejo.

#### **4.9.1.4 Herramientas para la sistematización de los procesos**

El objetivo que se persigue con la sistematización de un proceso es muy distinto a la planificación. Debido a que antes se pretendía tener una visión global del proceso, enfatizando el análisis en la adecuada definición de atinados indicadores que permitan evaluar eficazmente el proceso, ahora se persigue conocer el detalle.

Por lo que en esta etapa se debe desmenuzar todas las dificultades que pudiera haber en la ejecución de las diferentes actividades que lo componen, a fin de establecer unas líneas metodológicas que permitan garantizar su repetición uniforme. Para ello emplearemos como herramienta los manuales de procedimiento.

#### **4.9.1.5 Implantación de los procesos**

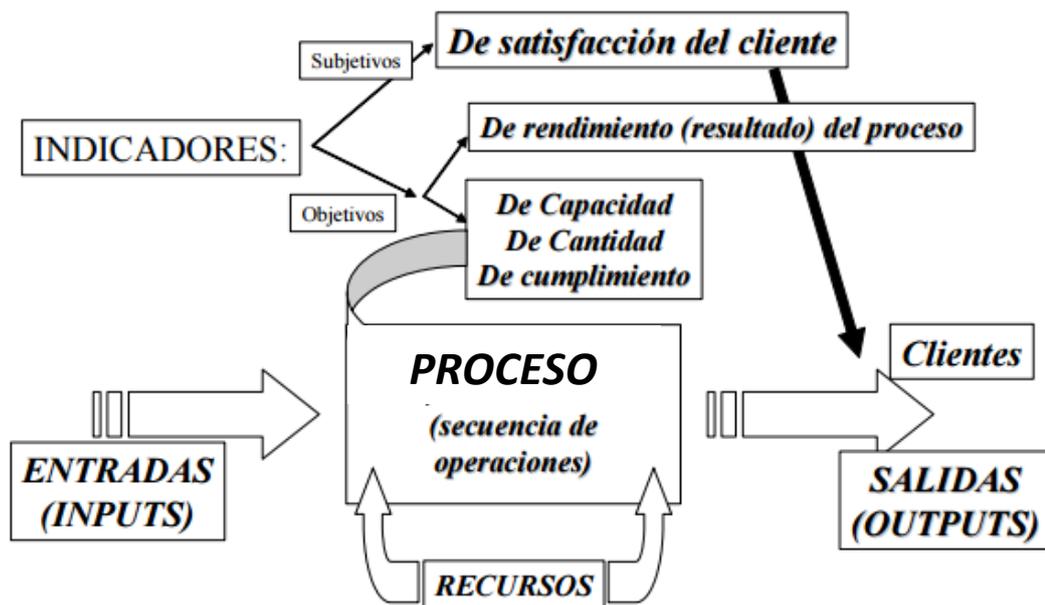
Una vez planificados y definidos los procesos deberá iniciarse la parte más compleja del proyecto: su implantación; su puesta en práctica por parte de los diferentes colaboradores del área docente y no docente.

Implantar de manera adecuada el sistema y organización por procesos desarrollado no es tarea sencilla, y en ella influyen innumerables factores que se debe tener en cuenta:

- a) Es prioritario el compromiso por parte de la alta dirección de la facultad. Si ésta no es la primera en iniciar la implantación de los diferentes procesos, las probabilidades de éxito pueden disminuir de manera alarmante.
- b) Se aconseja una implantación con mucho orden, esto es, que se vaya implicando a los diferentes estamentos de la facultad con mucha seguridad y a su debido tiempo.

#### 4.9.1.6 Medición y mejora de los procesos

La medición de un proceso sea cual sea la podemos abordar del siguiente modo:



**Figura N°13:** Indicadores para medir un proceso

**Fuente:** Propia

- a) Indicador (subjetivo) de satisfacción del cliente: Este tipo de indicadores generalmente son calculados mediante una encuesta estructurada de preguntas tabuladas adecuadamente.

- b) Indicador (objetivo) de rendimiento o resultado del proceso: Estos indicadores generalmente se obtienen mediante recuentos u otro tipo de cálculos numéricos con base objetiva.
- c) Indicador (objetivo) de control del proceso: son los indicadores que controlan el desarrollo de la secuencia de actividades que componen el proceso, y para su control se establecen medidas que indican: cantidad, cumplimiento o conformidad y capacidad.
- d) En la propuesta de mejora, implica la búsqueda de soluciones y acciones de perfeccionamiento de los procesos, ya sea mediante una mejora o rediseño del mismo. Para después documentarlos.

#### **4.9.2 Utilidad del modelo de gestión de negocios**

Este modelo de gestión por procesos le será de gran utilidad a:

- a. El personal administrativo, porque les permitirá contar con un documento que contiene información detallada, ordenada e integral referente a los procesos que ejecuta la facultad, lo que les permitirá mejorar su desempeño.
- b. Además de facilitarles las labores de auditoría y control interno. También les sirve para transferir información cuando se presenten cambios, de esta manera se registra y transmite sin distorsión el conocimiento. Asimismo ofrece una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los procesos.
- c. A los alumnos y egresados, porque a través de los flujos de trabajo de los procesos podrán conocer exactamente las actividades que deben hacer, hacia quien se deben dirigir y cuando deben hacerlas.
- d. A todas las unidades académicas de la facultad, porque les servirá como modelo piloto para emprender un enfoque basado en procesos.



**Figura N°14:** Ventajas y desventajas para una gestión por procesos

**Fuente:** Propia

## **CAPÍTULO V**

### **ACTIVIDADES DESARROLLADAS PARA LA PROPUESTA DE DESARROLLO DE UN SISTEMA DE CONTROL DE DOCUMENTOS**

#### **5.1 Resumen**

La creciente penetración de las tecnologías de la información en las empresas ha elevado sustancialmente el volumen de documentación creada y transmitida por medios electrónicos entre los diversos agentes en una organización.

Actualmente la tendencia mundial es la utilización de sistemas de control de documentos para el manejo automatizado de la información. Este cambio de mentalidad obedece a la necesidad y a los beneficios que ofrecen una oficina automatizada, una oficina sin papel, los cuales se traducen en productividad, eficiencia y ahorro. Además se corre el riesgo de perder, o de poder quedar inaccesibles, documentos de gran valor para las organizaciones. También es frecuente que documentos de importancia fundamental se destruyan inadvertidamente o se mezclen con una amalgama de otra información sin importancia, perdiéndose su rastro por completo.

Cuando una organización crece y aumenta significativamente la producción de documentación electrónica, esta documentación empieza a diseminarse por diversos ordenadores, haciendo su control y acceso cada vez más difícil. Esta situación exige la creación de mecanismos de control que aseguren que la información es accesible a todos aquellos que la necesitan.

Los sistemas de control de documentos son mucho más que sistemas de localización de archivos, ya que tienen una capacidad para realizar la gestión de cada documento durante todo su vida útil, permitiendo realizar su reclasificación en función de las modificaciones en su valor para la actividad de la organización.

La finalidad de realizar el sistema de control de documentos es brindar una solución a las necesidades de información que necesita la Facultad de Odontología de la USMP. Los principales objetos del proyecto en mención

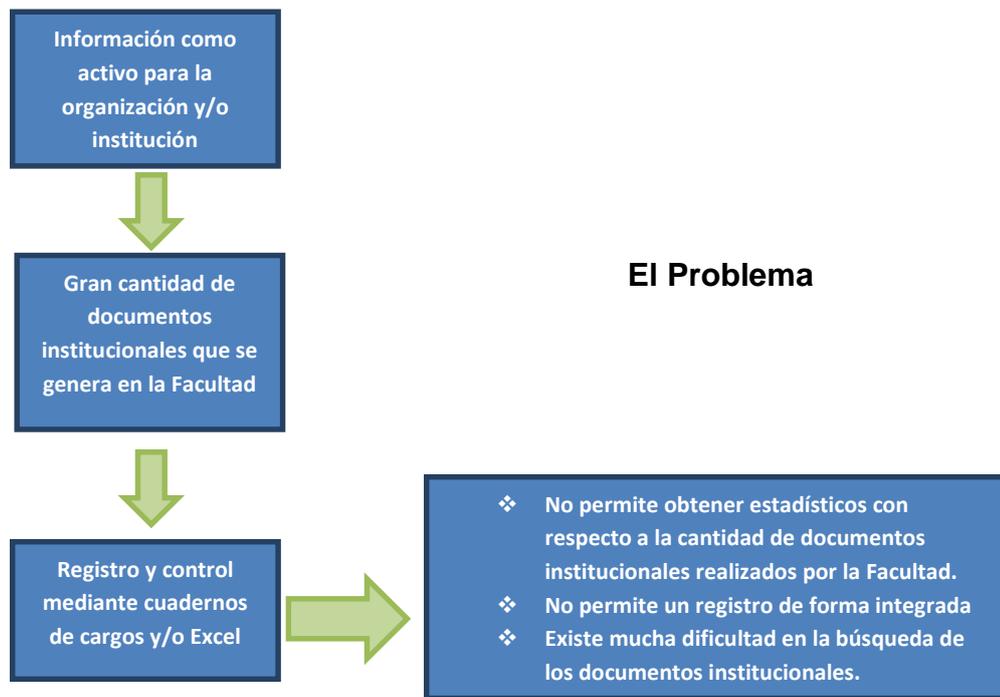
fueron realizar el diagrama de casos de uso, diseño lógico y físico del sistema, así como también diseñar las interfaces del futuro sistema que la Facultad de Odontología necesita para mejorar en la eficiencia y eficacia de sus procesos del negocio. El proyecto de desarrollo de un sistema de control de documentos realizado corresponde a una investigación de tipo proyectiva, tomándose como referencia, las entrevistas aplicadas al personal y otros trabajos de investigación que han abordado el mismo tema.

## **5.2 Planteamiento del problema**

Actualmente la facultad no cuenta con un sistema de control de documentos en el que se pueda registrar, procesar y consultar la información. El control de los documentos actualmente se realiza con un cuaderno de cargo, y cada unidad organizativa se encarga de guardar los documentos en files, lo cual trae las siguientes consecuencias:

- a) La confusión entre diferentes versiones del mismo documento, ocasionada por la existencia de múltiples copias todas diferentes del documento final.
- b) La destrucción o pérdida de documentos que deben mantenerse, al no existir un almacenamiento centralizado y el autor no tiene conocimiento del tiempo de retención legal de ese documento.
- c) Autenticidad cuestionable, debida a la manipulación electrónica del texto sin dejar rastro.
- d) Pérdida de accesibilidad por cambios tecnológicos, ya que las modificaciones en el software, en el hardware o en los medios utilizados pueden hacer que los ficheros queden inaccesibles.

Estas consecuencias representan un gran desafío para la elaboración del proyecto de desarrollo de un sistema de control de documentos con la finalidad de hacer fluir la información rápidamente entre el personal colaborador, docentes y alumnos de la Facultad de Odontología.



**Figura N°15:** Problema que ocurre al no contar con un Sistema de Control de Documentos  
**Fuente:** Propia

## 5.3 Objetivos

### 5.3.1 Objetivo general

Garantizar una adecuada gestión de los documentos institucionales de la Facultad de Odontología mediante el desarrollo de un sistema de control de documentos.

### 5.3.2. Objetivo específicos

- a) Centralizar el control de los documentos
- b) Reducir el tiempo en la búsqueda de algún documento que se desee encontrar.
- c) Administrar y conservar los documentos institucionales
- d) Permitir obtener estadísticos con respecto a la cantidad de documentos institucionales que cuenta la facultad.
- e) Desarrollar la Interfaz del sistema de control de documentos
- f) Plantear el diseño lógico y físico del sistema.

#### **5.4 Alcance**

La propuesta del desarrollo del proyecto optimizará el proceso de control de documentos que la facultad cuenta actualmente, el cual podrá ser utilizado por todo el personal colaborador, además de utilizado en ocasiones por los docentes y alumnos, el cual podrán acceder a través de la página web de la facultad. Este sistema permitirá su registro, consulta, búsqueda y modificación de forma automatizada las mismas que estarán orientadas a ser soporte de los objetivos estratégicos y facilitar la efectividad de los procesos claves de la Facultad de Odontología.

#### **5.5 Marco metodológico**

Esta propuesta de desarrollo de un sistema de control de documentos se clasifica dentro de las investigaciones de tipo proyectivas, pues pretende proponer una alternativa de solución hacia la problemática que se presenta en la Facultad de Odontología con los diferentes documentos que se maneja. Asimismo se indica que la propuesta estaría accesible para todos los colaboradores, y en algunas ocasiones para los docentes y estudiantes en general, a través de la página web de la facultad, encontrándose dentro del sitio web de la Universidad de San Martín de Porres.

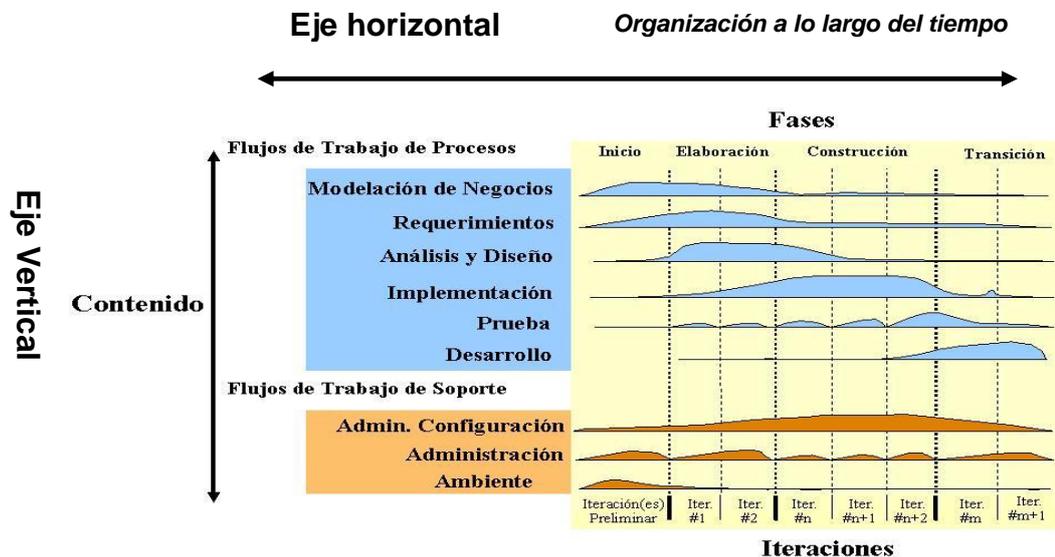
#### **5.6 Metodología utilizada**

La metodología utilizada para la propuesta de desarrollo de un sistema de control de documentos en la Facultad de Odontología de la USMP, sería la del proceso unificado de desarrollo de software más conocido como RUP.

El proceso unificado de rational resumido como RUP es un proceso de desarrollo de software y junto con el lenguaje unificado de modelado UML, constituye la metodología estándar más utilizada para el análisis, implementación y documentación de sistemas orientados a objetos.

Como se sabe, RUP no es un sistema con pasos firmemente establecidos, sino un conjunto de metodologías adaptables al contexto y necesidades de cada organización.

En la figura se puede observar que RUP propone un ciclo de vida que es iterativo el cual permite validar periódicamente que la aplicación se está desarrollando adecuadamente y en caso contrario permite detectar los puntos donde se deben hacer correcciones o hacer cambios al diseño.



**Figura N°16:** Metodología RUP  
**Fuente:** <http://metodologiadesoftware.blogspot.pe/>

El proceso puede ser descrito en dos dimensiones o ejes:

- a) Eje horizontal: Representa el tiempo y es considerado el eje de los aspectos dinámicos del proceso. Indica las características del ciclo de vida del proceso expresado en términos de fases, iteraciones e hitos. Se puede observar que en la figura anterior el RUP consta de cuatro fases: inicio, elaboración, construcción y transición. Como se mencionó anteriormente cada fase se subdivide a la vez en iteraciones.
- b) Eje vertical: Representa los aspectos estáticos del proceso. Describe el proceso en términos de componentes de proceso, disciplinas, flujos de trabajo, actividades, artefactos y roles.

### 5.6.1 Fase del ciclo de vida del RUP:

- a) Fase de inicio: Esta fase tiene como propósito definir y acordar el alcance del proyecto con los patrocinadores, identificar los riesgos asociados al proyecto, proponer una visión muy general de la

arquitectura de software y producir el plan de las fases y el de iteraciones posteriores.

- b) Fase de elaboración: En la fase de elaboración se seleccionan los casos de uso que permiten definir la arquitectura base del sistema y se desarrollaran en esta fase, se realiza la especificación de los casos de uso seleccionados y el primer análisis del dominio del problema, se diseña la solución preliminar.
- c) Fase de construcción: El propósito de esta fase es completar la funcionalidad del sistema, para ello se deben clarificar los requerimientos pendientes, administrar los cambios de acuerdo a las evaluaciones realizados por los usuarios y se realizan las mejoras para el proyecto.
- d) Fase de transición: El propósito de esta fase es asegurar que el software esté disponible para los usuarios finales, ajustar los errores y defectos encontrados en las pruebas de aceptación, capacitar a los usuarios y proveer el soporte técnico necesario. Se debe verificar que el producto cumpla con las especificaciones entregadas por las personas involucradas en el proyecto.

## **5.7 Propuesta del modelo de casos de uso para la propuesta de desarrollo de un sistema de control de documentos de la FO-USMP**

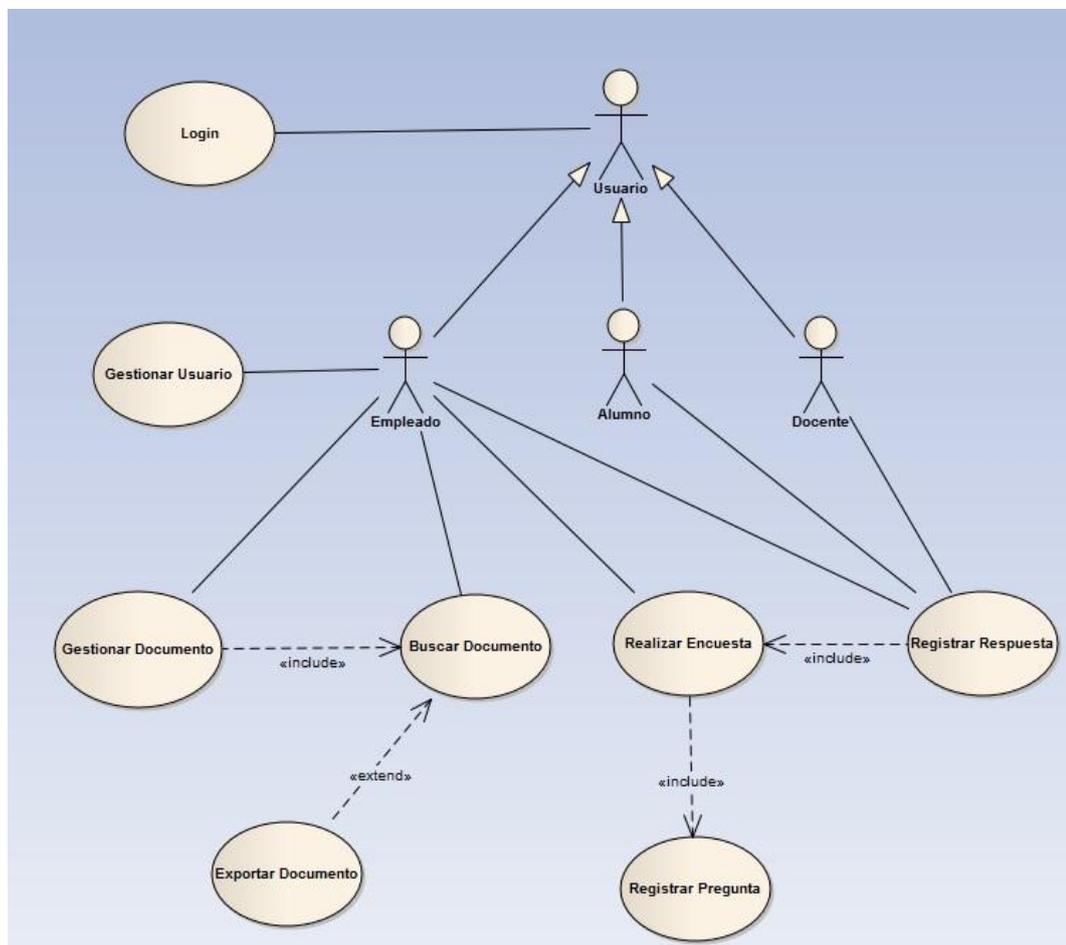
### **5.7.1 Propuesta de modelo de casos de uso del negocio**

Los diagramas de casos de uso documentan el comportamiento de un sistema desde el punto de vista del usuario. Por lo tanto los casos de uso determinan los requisitos funcionales del sistema, es decir, representan las funciones que un sistema puede ejecutar. Su ventaja principal es la facilidad para interpretarlos, lo que hace que sean especialmente útiles en la comunicación con el cliente.

Para nuestro sistema una vez realizado el levantamiento de información y contando con los requerimientos funcionales de las distintas áreas de la facultad, se procedió a realizar la documentación para el desarrollo del software teniendo como fase principal el diagrama de casos de uso.

El diagrama de casos de uso del negocio fue desarrollado con la herramienta Enterprise Architect 8 que es utilizada para crear los diagramas UML.

Los diagramas de casos de uso de negocio muestran cómo será la interacción del sistema con los usuarios, en este caso con el empleado (personal colaborador), docente y estudiantes.



**Figura N°17:** Modelo de Casos de Uso del Negocio  
**Fuente:** Propia

## 5.7.2 Actores del negocio

Tabla N°5 –Actores del Negocio del sistema de control de documentos

Actores del Negocio	
Nombre	Descripción
	<p>Es la persona que ingresa al sistema de control de documentos. Cabe mencionar que existirán 3 usuarios que podrán acceder al sistema, los cuales son los siguientes:</p> <p><b>Empleado</b> (personal colaborador de la Facultad) <b>Docente</b> <b>Alumno</b></p>

Fuente: Propia

### Descripción de los actores que utilizarán el sistema:

a) Empleado (Personal Colaborador)

El sistema tendrá un administrador del sistema quien podrá realizar todo el mantenimiento necesario para controlar la gestión del usuario y del documento.

El empleado (personal colaborador) tendrá que acceder al sistema mediante un usuario y contraseña, generado por el administrador del sistema. Además podrá acceder al módulo consulta para buscar el documento requerido y poder imprimir según los permisos determinados por el administrador del sistema.

b) Docente

El Docente sólo podrá acceder al sistema para realizar: encuestas a docentes, encuestas a grupo de interés y resultados de la encuesta.

c) Alumno

El alumno sólo podrá acceder al sistema para realizar: encuestas a docentes, encuestas a grupo a grupo de interés y resultados de la encuesta.

### 5.7.3 Especificación de casos de uso del negocio:

**Tabla N°6 – Especificación de Casos de Uso del Negocio del Sistema de Control de Documentos**

<b>Lista de Casos de Uso del Negocio</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Descripción</b>
	Es el proceso donde el administrador del sistema podrá asignar el tipo de perfil para cada uno de los usuarios que ingresará al sistema.
	Es el proceso donde el administrador podrá gestionar los documentos que las dependencias envíen para su ingreso al sistema.
	Es el proceso donde el empleado (personal colaborador) utilizará para poder consultar si un documento se encuentra en el sistema. El empleado podrá buscar y exportar el documento según los permisos asignados.
	Es el proceso donde el docente, alumno y empleado podrán usar, el sistema les permitirá realizar encuestas necesarias para obtener algún reporte que solicite el comité de acreditación y calidad de la facultad.

Fuente: Propia

### 5.8 Modelo del diseño del sistema:

Para el diseño del modelo lógico y físico se realizó con la herramienta de modelado erwin 3.5 que nos fue de mucha ayuda para la migración y construcción de las tablas en la base de datos enfocados en la plataforma oracle 10g.

### 5.8.1 Elaboración del modelo lógico

Se incluye todas las clases que conformaran una clase persistente en el modelo físico, a través de un diagrama de clases; donde se indican el tipo de relación que hay entre las mismas, la multiplicidad y atributos.

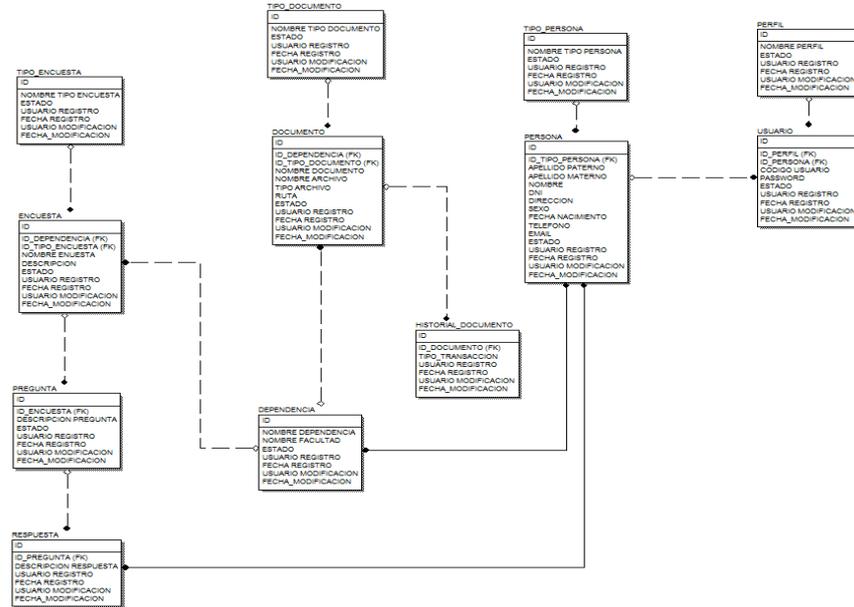


Figura N°18: Modelo lógico  
Fuente: Propia

### 5.8.2 Elaboración del modelo físico

Se elabora el modelo físico a partir del modelo lógico, el cual contiene las tablas que fueron consideradas como clases en el modelo lógico.

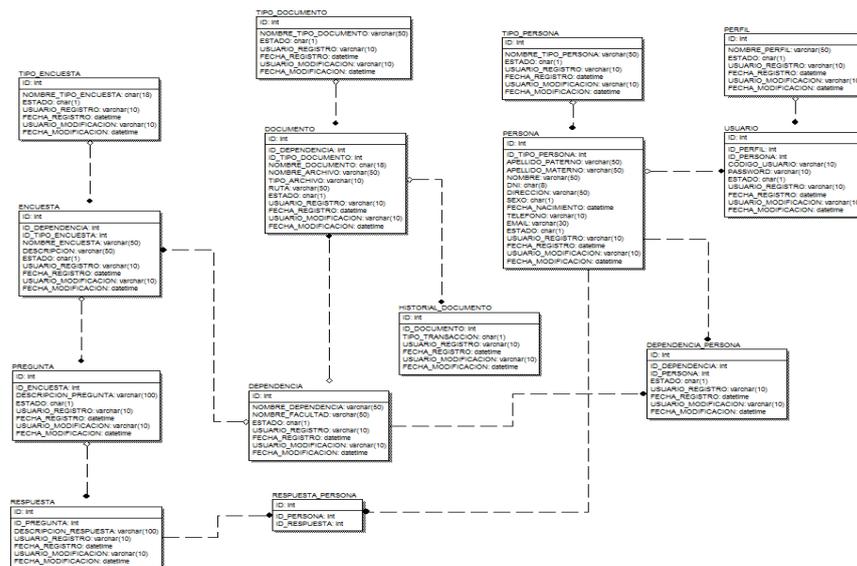


Figura N°19: Modelo físico  
Fuente: Propia

## **5.9 Procesos para el desarrollo de un sistema de control de Documentos**

### **5.9.1 Proceso de recepción de los documentos**

#### a) Recepción de documentos digitales

El administrador del sistema recibe vía correo electrónico a través de la secretaría de facultad, los documentos digitales de cada dependencia para ingresarlos al sistema. Cabe mencionar que estos documentos fueron revisados por decanato.

#### b) Recepción de documentos físicos

El administrador del sistema recibe a través de un oficio de la secretaría de facultad, los documentos físicos que cada dependencia envía para el escaneo e ingreso al sistema. Cabe mencionar que estos documentos fueron revisados por decanato.

#### c) Escaneo de documentos:

El administrador del sistema entrega al personal encargado los documentos físicos para el escaneo correspondiente.

### **5.9.2 Proceso de clasificación por tipo de documento**

Una vez que se tiene toda la documentación en digital, el administrador del sistema realiza la verificación y clasificación de los documentos. Cada documento los ubica en carpetas diferentes según su clasificación.

### **5.9.3 Proceso de ingreso del documento al sistema:**

El administrador ingresa los documentos al sistema según el tipo de documento. Cabe mencionar que todo el personal podrá consultar e imprimir los documentos según nivel usuario asignado.

#### **5.9.4 Proceso de control de documentos:**

El administrador podrá monitorizar los movimientos de los documentos según los usuarios. Además el administrador podrá verificar y actualizar los documentos que se tiene ingresado en el sistema.

#### **5.10 Propuesta referente a la publicación del sistema de control de documentos en la página web de la facultad**

El sistema podrá ser publicado en la página web mediante:

- a) Cliente remoto Cute FTP sobre una dirección IP, con permiso de acceso desde la Facultad de Odontología hacia el área de servicios de tecnología de la información, donde se encuentra ubicado el servidor. Dicho servidor tiene instalado el sistema operativo linux. El hosting se encuentra en el servidor web de la Universidad de San Martín de Porres y sobre el hosting se instalaría un servidor de base de datos Mysql y PHP y servidor web apache.
  
- b) Servidor de aplicaciones: en este servidor se encuentran alojados las aplicaciones que se muestran por browser y salen por puertos específicos. En este sitio web se pondría a disposición de los colaboradores, docentes y estudiantes el sistema de control de documentos.

#### **5.11 Consideraciones generales**

Los documentos válidos son los que se consideran aprobados por el Decano de la Facultad de Odontología, que se encuentran en archivo digital y físico. Las dependencias deben actualizar sus documentos con un oficio dirigido al administrador del sistema.

Los documentos como procedimientos, planes y formatos deben ser revisados en forma periódica (mínimo una vez al año) y en caso de ser necesarios actualizarlos a fin de asegurar la continua adaptabilidad y cumplimiento con los requisitos aplicables.

Todas las solicitudes de crear, modificar o eliminar documentos deben ser diligenciadas por el decano de la facultad.

Cada vez que se expida una nueva normatividad o documento externo debe enviarse a decanato para su aprobación y envío al administrador del sistema.

### **5.12 Documentos que se podrá consultar en el sistema de control de documentos**

a) El empleado (personal colaborador) podrá consultar los siguientes documentos:

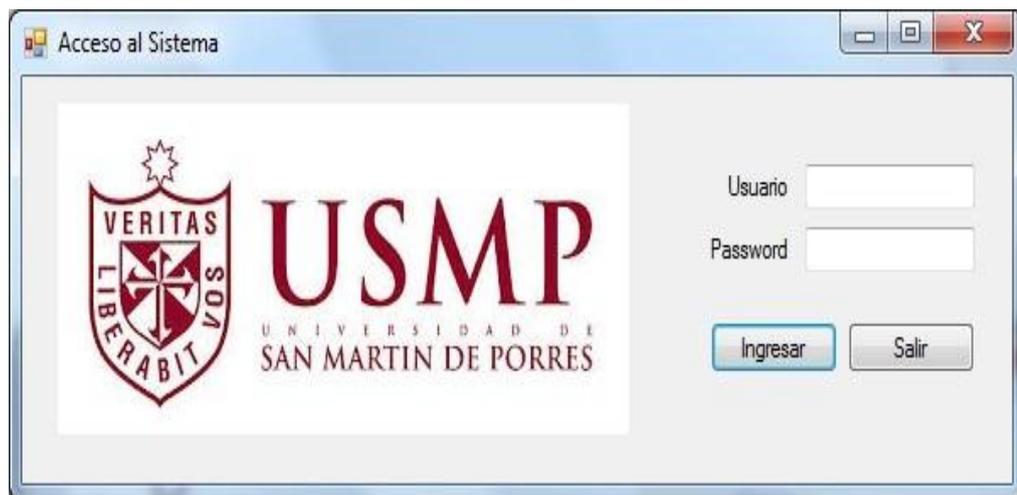
- ✓ Código de ética
- ✓ Estatuto social
- ✓ Manual de calidad
- ✓ Manual de organización y funciones (MOF) por dependencia
- ✓ Manual de procesos y procedimientos (MAPRO) por dependencia
- ✓ Memoria institucional
- ✓ Plan administración curricular
- ✓ Plan anual de funcionamiento
- ✓ Plan curricular
- ✓ Plan estratégico
- ✓ Plan operativo
- ✓ Presupuestos
- ✓ Procedimiento de evaluación docente
- ✓ Reglamento de Evaluación Académica
- ✓ Reglamento de Movilidad
- ✓ Reglamento de Organización y Funciones
- ✓ Reglamento General de la USMP
- ✓ Reglamento por dependencia
- ✓ Resoluciones por dependencia
- ✓ Supresión de Carreras
- ✓ Encuestas (según el tipo de usuario)
- ✓ Encuestas a grupos de interés
- ✓ Visualizar resultados

- b) El administrador del sistema realizará lo siguiente:
- ✓ Creación de usuarios (empleado, docente y alumno)
  - ✓ Gestión y/o mantenimiento de los usuarios
  - ✓ Gestión y/o mantenimiento de las personas
  - ✓ Gestión y/o mantenimiento de las dependencias
  - ✓ Gestión y/o mantenimiento de los documentos

### 5.13 Diseño de la interfaz del proyecto de desarrollo de un sistema de control de documentos

#### 5.13.1 Acceso del sistema

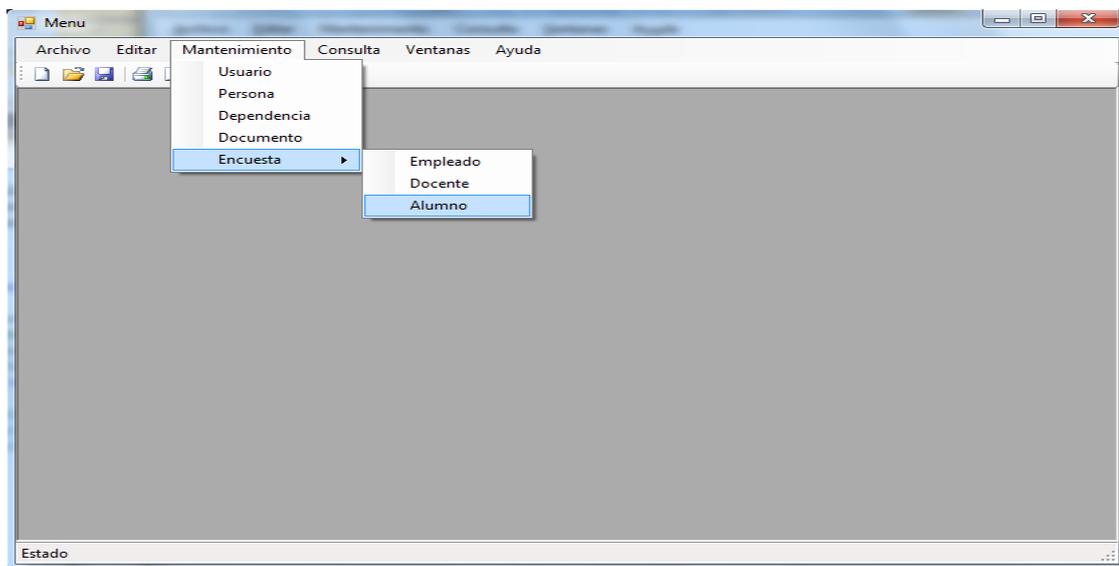
A través del navegador web de la Facultad de Odontología el usuario ya sea el empleado (personal colaborador), docente y alumno podrán tener acceso donde se le pedirá ingresar su usuario (según los permisos asignados) y contraseña.



**Figura N°20:** Acceso al sistema  
**Fuente:** Propia

### 5.13.2 Pantalla inicial del sistema

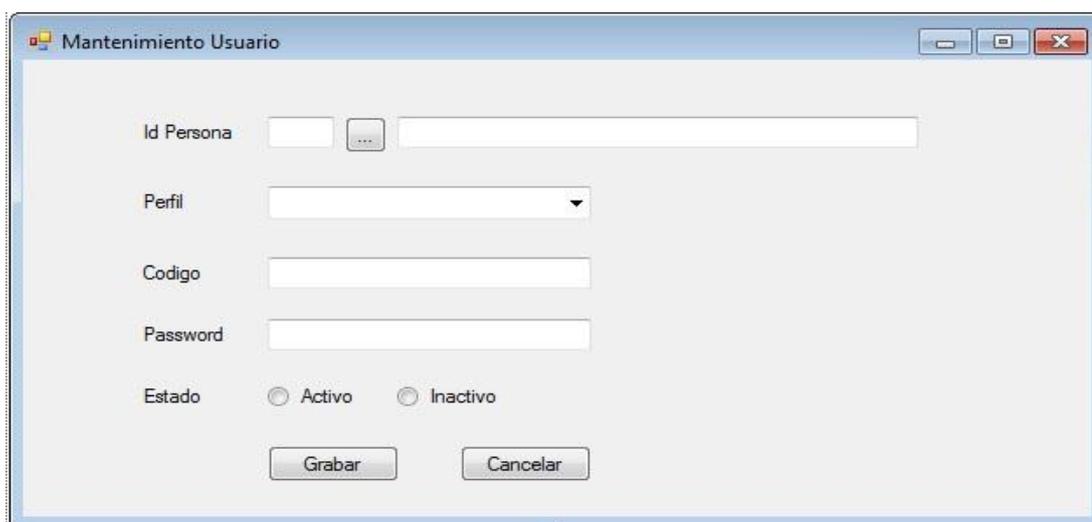
Una vez que ha ingresado al sistema, se mostrará la siguiente pantalla inicial.



**Figura N°21:** Pantalla inicial del sistema  
**Fuente:** Propia

### 5.13.3 Mantenimiento usuario

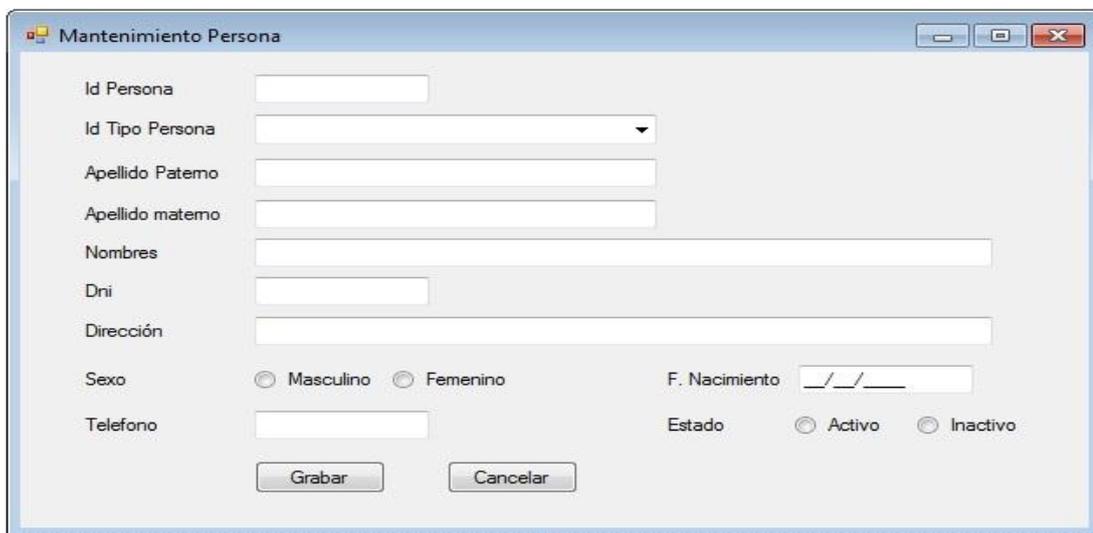
El administrador del sistema tendrá la opción de asignar un ID a cada usuario y asignará el perfil de cada usuario. Entre los perfiles el administrador puede asignar el perfil a un operador, supervisor, auditor, administrador, empleado, docente y para el alumno. Aquí el administrador le asignará el usuario y contraseña para cada usuario.



**Figura N°22:** Módulo mantenimiento usuario  
**Fuente:** Propia

### 5.13.4 Mantenimiento persona

El administrador del sistema utilizará este módulo para asignar el tipo de persona (empleado, docente, alumno) quien utilizará el sistema, colocando sus datos personales y asignándoles activo para que puedan utilizar el sistema.



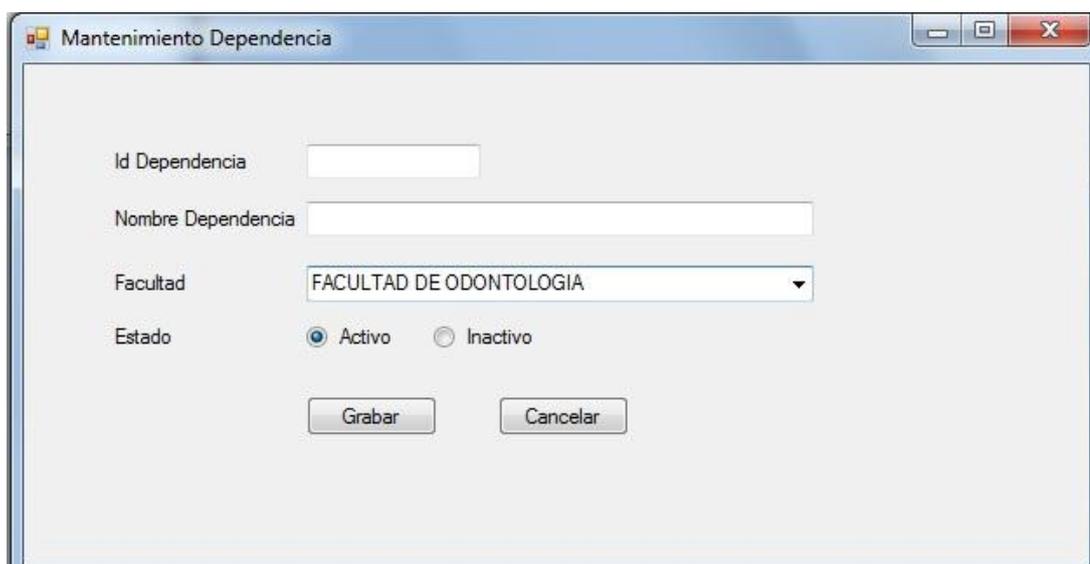
The screenshot shows a window titled "Mantenimiento Persona" with the following fields and controls:

- Id Persona: Text input field.
- Id Tipo Persona: Dropdown menu.
- Apellido Paterno: Text input field.
- Apellido materno: Text input field.
- Nombres: Text input field.
- Dni: Text input field.
- Dirección: Text input field.
- Sexo: Radio buttons for "Masculino" and "Femenino".
- F. Nacimiento: Date input field (format: / /).
- Telefono: Text input field.
- Estado: Radio buttons for "Activo" and "Inactivo".
- Buttons: "Grabar" and "Cancelar".

**Figura N°23:** Módulo mantenimiento persona  
**Fuente:** Propia

### 5.13.5 Mantenimiento dependencia

El administrador del sistema asignará un ID a cada dependencia, además de asignarle el estado de activo a todas las dependencias que tengan documentos para consultar.



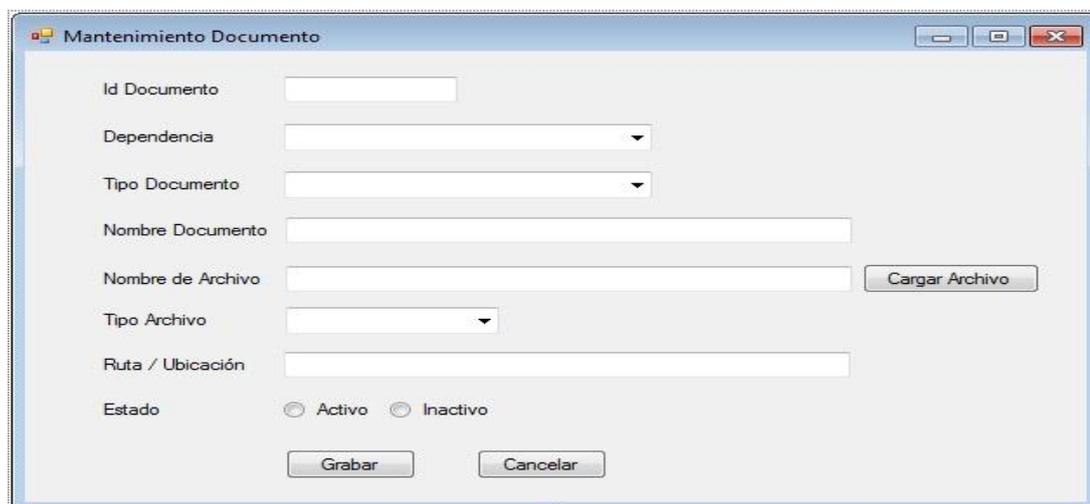
The screenshot shows a window titled "Mantenimiento Dependencia" with the following fields and controls:

- Id Dependencia: Text input field.
- Nombre Dependencia: Text input field.
- Facultad: Dropdown menu (currently showing "FACULTAD DE ODONTOLOGIA").
- Estado: Radio buttons for "Activo" and "Inactivo", with "Activo" selected.
- Buttons: "Grabar" and "Cancelar".

**Figura N°24:** Módulo mantenimiento dependencia  
**Fuente:** Propia

### 5.13.6 Mantenimiento documento

El administrador del sistema será el único quien pueda agregar cada documento según el tipo de documento (manual, reglamentos, planes, etc.) además de cargar el archivo según el tipo de archivo (pdf, word) y de asignarle el estado de activo para que el personal colaborador pueda consultar.



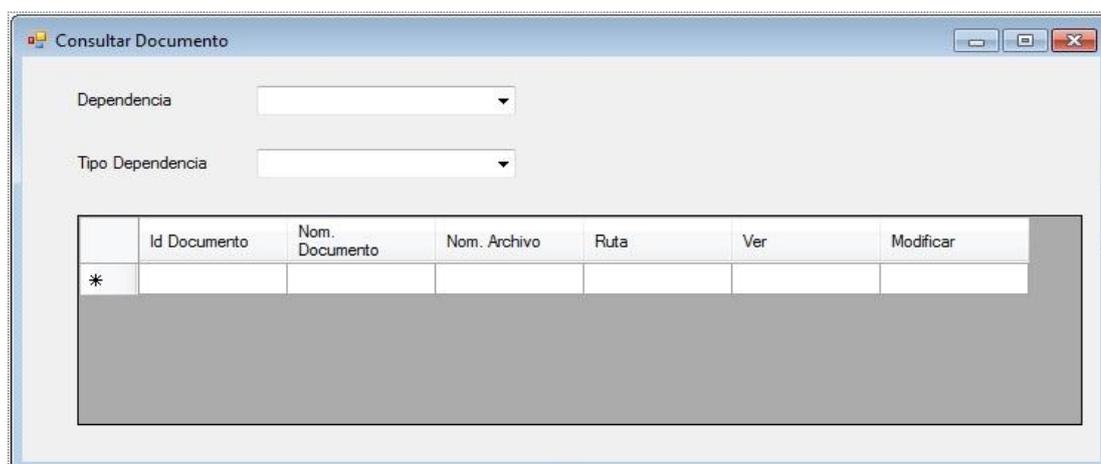
The screenshot shows a window titled "Mantenimiento Documento". It contains the following fields and controls:

- Id Documento: Text input field.
- Dependencia: Dropdown menu.
- Tipo Documento: Dropdown menu.
- Nombre Documento: Text input field.
- Nombre de Archivo: Text input field.
- Tipo Archivo: Dropdown menu.
- Ruta / Ubicación: Text input field.
- Estado: Radio buttons for "Activo" and "Inactivo".
- Buttons: "Cargar Archivo", "Grabar", and "Cancelar".

**Figura N°25:** Módulo mantenimiento documento  
**Fuente:** Propia

### 5.13.7 Consulta documentos

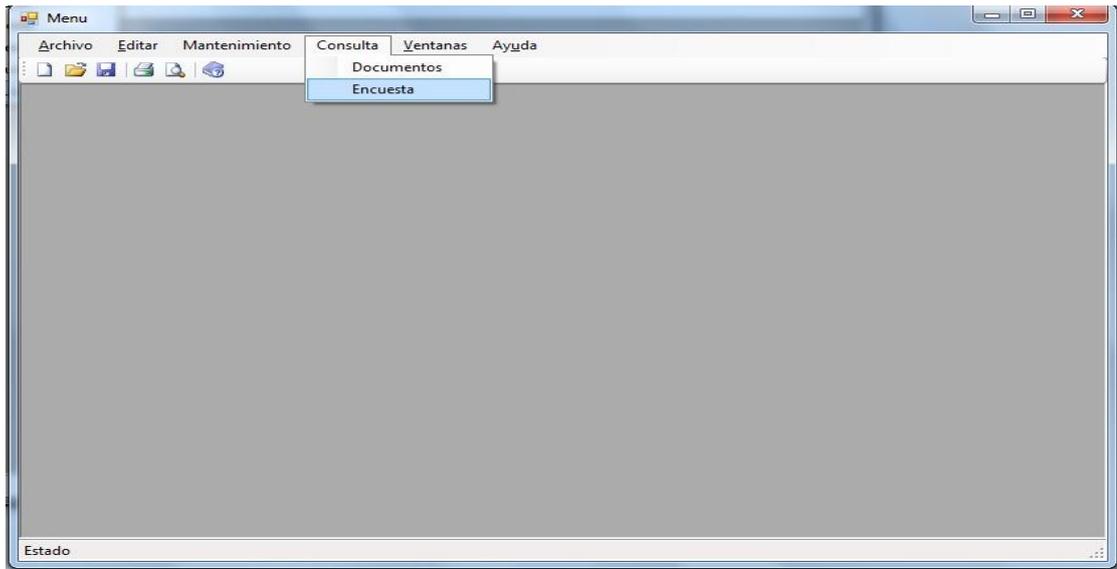
El empleado (personal colaborador) será quien use este módulo para poder ver si el documento se encuentra en el sistema. Cabe mencionar que para poder consultar cada usuario tendrá asignado los permisos correspondientes para poder sólo visualizarlos, exportarlos y/o imprimirlos si fuera el caso.



The screenshot shows a window titled "Consultar Documento". It contains the following elements:

- Dependencia: Dropdown menu.
- Tipo Dependencia: Dropdown menu.
- Table with the following columns: Id Documento, Nom. Documento, Nom. Archivo, Ruta, Ver, Modificar.
- A row in the table with an asterisk (\*) in the first column.

**Figura N°26:** Módulo consulta documentos  
**Fuente:** Propia



**Figura N°27:** Módulo consulta encuesta  
**Fuente:** Propia

## **CAPÍTULO VI**

### **REFLEXIÓN CRÍTICA DE LA EXPERIENCIA**

#### **6.1 Participación y aportes del graduando al proyecto**

La participación que realice en el proyecto fue muy importante para mi vida profesional, ya que intervine en todas las fases de su desarrollo.

En el proyecto de elaborar el manual de organización y funciones y el manual de procesos y procedimientos de la oficina de registros académicos, el cual fue la base para el desarrollo del proyecto “Elaboración del Manual de Organización y Funciones (MOF) y el Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO) de cada área funcional de la Facultad de Odontología para una gestión por procesos. Dicho proyecto se presentó al Decano de la Facultad de Odontología, el cual aceptó y aprobó su ejecución.

Mi participación en el proyecto fue y es de manera activa, puesto que el equipo de trabajo solo lo conforman dos personas, por lo tanto todas las etapas que se ha basado el proyecto han sido y son beneficiosas para mí como profesional.

Asimismo he podido conocer mucho más a fondo todos los procesos que tiene cada área funcional de la facultad, los cuales se ha podido observar que muchos de los procesos se necesitan mejorar, el cual es uno de los proyectos que se desea realizar más adelante.

Además fue interesante poder realizar el taller de sensibilización del MOF y MAPRO, asimismo poder realizar la difusión del proyecto así como también poder capacitar a los colaboradores de la facultad cuando ya contaban con sus manuales de su área.

El aporte principal que he podido realizar en el proyecto es poder brindar mi apoyo profesional a mi centro de labores, como es la Facultad de Odontología, que siempre desea estar a la vanguardia y ser mucho más competitivo en el mercado. Además es muy importante haber ayudado a la facultad a poder contar con los documentos de gestión que son muy importantes para una

mejora continua, además de ser primordial para muchas acreditaciones tanto a nivel nacional como internacional.

Asimismo los años de estudios en mi facultad de ingeniería de computación y sistemas de la Universidad de San Martín de Porres, lograron expandir mis conocimientos para poder tener una mayor capacidad analítica, estar preparado para aplicar todos los conocimientos adquiridos en las aulas de clase, poder usar las herramientas y tecnologías de información y solucionarlas ante cualquier problema.

## **6.2 Indicadores obtenidos en la implantación del desarrollo del proyecto del MOF y MAPRO**

### **6.2.1 Indicadores obtenidos antes de la implantación del MOF y MAPRO**

- a) Referente al conocimiento del manual de organización y funciones “MOF”

**Tabla N°7 – Indicador del MOF antes de la implantación**

<b>ITEM</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>CANTIDAD %</b>
<b>SI</b>	<b>86</b>	<b>90%</b>
<b>NO</b>	<b>10</b>	<b>10%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Propia

- b) Referente a la utilización del manual de organización y funciones.

**Tabla N°8 – Indicador de la utilización del MOF antes de la implantación**

<b>ITEM</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>CANTIDAD %</b>
<b>SI</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>NO</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Propia

- c) Referente al conocimiento del manual de procesos y procedimientos “MAPRO”

**Tabla N°9** – Indicador del MAPRO antes de la implantación

ITEM	CANTIDAD	CANTIDAD %
SI	38	40%
NO	58	60%
TOTAL	96	100%

Fuente: Propia

- d) Referente a la utilización del manual de procesos y procedimientos “MAPRO”

**Tabla N°10** – Indicador de la utilización del MAPRO antes de la implantación

ITEM	CANTIDAD	CANTIDAD %
SI	0	0%
NO	96	100%
TOTAL	96	100%

Fuente: Propia

### 6.2.2 Indicadores obtenidos después de la implantación del MOF y MAPRO

- a) Referente a la utilización del manual de organización y funciones por parte del colaborador.

**Tabla N°11** – Indicador de la utilización del MOF después de la implantación

ITEM	CANTIDAD	CANTIDAD %
SI	45	75%
NO	15	25%
TOTAL	60	100%

Fuente: Propia

- b) Referente a la utilización del manual de procesos y procedimientos debe realizar el colaborador para realizar sus procesos.

**Tabla N°12** – Indicador de la utilización del MAPRO después de la implantación

<b>ITEM</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>CANTIDAD %</b>
<b>SI</b>	<b>50</b>	<b>83%</b>
<b>NO</b>	<b>10</b>	<b>17%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Propia

**Nota:** 60 es el total de colaboradores que ya cuentan con su manual de organización y funciones “MOF” y manual de procesos y procedimientos “MAPRO”

## CONCLUSIONES

- Primera:** El manual de organizaciones y funciones de cada área funcional permitirá a la facultad emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempo y delegación de autoridad a todo el personal colaborador.
- Segunda:** El manual de procesos y procedimientos de cada área funcional permitirá al personal colaborador conocer la información necesaria para realizar las actividades que se les encomienda y lograr así la uniformidad en los procedimientos de trabajo, eficiencia y calidad esperada en los servicios.
- Tercera:** Al contar con los manuales “MOF y MAPRO” la Facultad de Odontología estaría adaptándose a una organización diferente a la clásica organización funcional, en el que prima la visión del cliente sobre las actividades de la institución. En tal sentido, la facultad al tener sus procesos documentados se adaptaría a gestionar la Facultad través de sus procesos; consiguiendo magníficos índices de calidad, productividad y excelencia.
- Cuarta:** En cuando a la propuesta de desarrollo del sistema de control de documentos, este permitiría a todos los colaboradores tener acceso inmediato a los documentos institucionales creados por la facultad y/o universidad sin correr el riesgo de perder o que queden inaccesibles para la facultad.

## RECOMENDACIONES

- Primera:** Las autoridades respectivas de la Facultad de Odontología deben comprometerse a la actualización continua del manual de organización y funciones así como el manual de procesos y procedimientos, con la finalidad de que estos manuales sean funcionales para el personal colaborador que ingresa continuamente a trabajar a la facultad.
- Segunda:** Para mejorar continuamente la gestión por procesos que la Facultad de Odontología se encuentra adaptándose, las áreas funcionales tienen el compromiso y la obligación de analizar sus procesos y procedimientos constantemente con la finalidad de para verificar que actividades no tienen valor optimo y de esta manera realizar una mejora en el proceso o los procesos.
- Tercera:** Los jefes de cada área funcional de la facultad deben ser partícipes directos en la difusión de los manuales a todo el personal colaborador.
- Cuarta:** En cuanto al sistema de control de documentos, cada colaborador deberá contar con diferentes permisos para su utilización deseada, con la finalidad de proteger los documentos institucionales que son de mucha importancia para la facultad. Asimismo el administrador del sistema deberá encargarse de monitorear el sistema con el propósito de conocer las veces que ingresa cada área funcional de la facultad.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

Agudelo I, (2007). *Gestión por Procesos*. Editorial instituto colombiano de normas técnicas y certificación icontec.

Álvarez M. (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. México: Editorial Panorama S.A. 141p.

Arellano I, (2009). *Flujogramas*.

BLOGSPOT (2007). *Manual de organización y funciones*. Recuperado de: <http://recursoshumanosperu.blogspot.pe/2007/09/manual-de-organizacin-y-funciones.html>

Cesar C. (2009). *Como implementar un Sistema de Gestión de Calidad en su Empresa; procesos relacionados con el cliente*.

Giovanny E. (2001) *Manuales de procedimientos y su aplicación dentro del control interno*.

Goñi Z. (2007). *El cambio sin personas. La Dirección de los Procesos de cambio*. Ediciones Díaz de santos.

Isil Tech (2012). *Gestión de Proyectos con Microsoft Project Profesional*. Lima, Perú: San Ignacio de Loyola

MEF (2012). *Manual de Procedimientos*. Recuperado de: [https://www.mef.gob.pe/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2344%3Amanuales-de-procedimientos-mapros&catid=250%3Aplaneamiento-organizacion&lang=es](https://www.mef.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=2344%3Amanuales-de-procedimientos-mapros&catid=250%3Aplaneamiento-organizacion&lang=es)

Plasencia J.A. (2007). *Gestión por Procesos*.

PUCP (2010). *La importancia del Manual de Organización y Funciones*. Recuperado de: <http://blog.pucp.edu.pe/item/95532/la-importancia-del-manual-de-organizacion-y-funciones>.

WIKIPEDIA (2016). *Gestión de Procesos de Negocio*. Recuperado de: [https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n\\_de\\_procesos\\_de\\_negocio](https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_procesos_de_negocio).

WIKIPEDIA (2012). *Circulo de Deming*. Recuperado de: [https://es.wikipedia.org/wiki/C%C3%ADrculo\\_de\\_Deming](https://es.wikipedia.org/wiki/C%C3%ADrculo_de_Deming)

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### CERTIFICACIÓN LABORAL



### CONSTANCIA DE TRABAJO

*Por el presente documento, dejamos constancia que la señorita ,  
ROSALYN ANGELA VILLALBA LÉVANO, labora en la  
Universidad de San Martín de Porres, como Docente  
Contratada a Plazo Fijo por Horas, desde el 14 de abril de  
2013, laborando los respectivos Semestres Académicos en la  
Facultad de Odontología, siendo la vigencia de su último  
contrato del 01 de enero de 2016 al 30 de junio de 2016.*

*Se expide la presente para los fines que la interesada estime  
pertinente.*

*Santa Anita, 15 de junio de 2016*

A handwritten signature in blue ink is written over a blue horizontal line. To the left of the signature is the USMP logo. Below the signature, the text 'Dr. Victor Uribe Hurtado' and 'Jefe de la Oficina de Recursos Humanos' is printed in blue.

Dr. Victor Uribe Hurtado  
Jefe de la Oficina de Recursos Humanos



**IMPORT EXPORT Y SERVICE A&A S.R.L.**

## CONSTANCIA DE TRABAJO

CONSTA EL PRESENTE DOCUMENTO QUE EL SR.TA. ROSALYN ANGELA VILLALBA LEVANO, IDENTIFICADO CON D.N.I. N° 40738498, CON DOMICILIO EN LA AV. MORRO SOLAR MZ. A1 LOTE 21 URB. MONTERRICO SUR, DEL DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO, VIENE PRESTANDO SERVICIO A MI EMPRESA, SIENDO NUESTRA **CENTRAL TELEFONICA N° 3513958 Y 993470887.**

OCUPANDO EL CARGO DE ASISTENTE EN A LA AREA DE INFORMATICA, PARA LAS FUNCIONES INHERENTE A SU CARGO. VIENE LABORANDO A PARTIR DE ABRIL DEL 2004, HASTA MAYO DEL 2005.

DEMOSTRANDO PUNTUALIDAD, HONRADEZ Y CONFIANZA, EN LAS LABORES QUE DESEMPEÑA.

SE ENTREGA EL PRESENTE DOCUMENTO PARA LOS FINES NETAMENTE ADMINISTRATIVO.

ATENTAMENTE.

  
C.P.C. Jorge O. Villafraña Armas  
Mat. N° 11413

**ANEXO 2**  
**CERTIFICACIÓN ACADÉMICA**



**CONSTANCIA DE ESTUDIOS**

**LA DIRECTORA DEL CENTRO DE IDIOMAS DE LA  
UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES QUE  
SUSCRIBE,**

**CERTIFICA:**

Que, la alumna **VILLALBA LEVANO, Rosalyn Angela** con Código N° **2003400304**, ha terminado satisfactoriamente los subniveles: **PRINCIPIANTES y ELEMENTAL** y a la vez ha estudiado hasta el **primer ciclo** del subnivel **PRE-INTERMEDIO** del idioma Inglés en esta Casa Superior de Estudios.

Cabe mencionar que el Centro de Idiomas ofrece el Programa Integral de inglés distribuido en 3 niveles con 6 subniveles como a continuación se indica:

<b>NIVEL</b>	<b>SUBNIVELES</b>
<b>BÁSICO</b>	PRINCIPIANTES
	ELEMENTAL
<b>INTERMEDIO</b>	<b>PRE - INTERMEDIO</b>
	INTERMEDIO
<b>AVANZADO</b>	INTERMEDIO ALTO
	AVANZADO

Se expide la presente, a solicitud de la interesada y para los fines que estime conveniente

Santa Anita, 14 de febrero de 2009

LIC. MARÍA ELENA MESÍAS RATTO  
DIRECTORA DEL CENTRO DE IDIOMAS

# ISIL

## CERTIFICADO

Otorgado a:

**VILLALBA LEVANO, Rosalyn Angela**

Por haber concluido y aprobado el curso de:

***Gestión de Proyectos con Microsoft Project Professional 2007***

Realizado en la ciudad de Lima del 3 de diciembre del 2011 al 14 de enero del 2012  
con una duración de veintisiete horas efectivas de clases.

San Isidro, 17 de enero del 2012.

Sergio Matsukawa Maeda  
Director ISIL Tech



## ANEXO 3

### EJEMPLO DEL MOF Y MAPRO



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DIRECCIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS

2013



# MOF

Versión GT-MOF-01



#### DECANO

*Dr. Carlos Cava Vergiú*

#### DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS

*Dr. Alfredo Leonardo Márquez Oviedo*

#### COORDINADORA DEL LABORATORIO DE DISEÑO Y VIRTUALIZACIÓN DIDÁCTICA

*Mg. Danitza Alcántara Lino*

#### ANALISTAS DE PROCESOS

*Ing. Mariela Obiñas Cruzcano*

*Bach. Rosalyn Villalba Lévano*

### I.- FUNCIONES GENERALES DEL ÁREA

DEPENDENCIA:	DIRECCIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS		
CODIGO:		REPORTA A:	DECANATO
<ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Planificar y ejecutar el proceso de graduación y titulación de los egresados de la Facultad de Odontología de la USMP.</li> <li>1.2. Supervisar que el trabajo académico-administrativo se ciña a las normas establecidas en el reglamento general de la USMP.</li> <li>1.3. Coordinar acciones con la Dirección de Grados y Títulos de la USMP.</li> <li>1.4. Fomentar la investigación, promocionando la titulación por tesis.</li> <li>1.5. Llevar el registro oficial de graduados y titulados de la Facultad de Odontología.</li> <li>1.6. Supervisar los procesos de asesoramiento permanente a los bachilleres que inscriben su tema de tesis.</li> </ol>			

### II.- ORGANIGRAMA DEL ÁREA



### III.- FUNCIONES POR CARGO

<b>CARGO:</b>	3.1 DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS		
<b>CODIGO:</b>	DGT-01	<b>REPORTA A:</b>	DECANATO
<p>3.1.1 Cumplir y hacer cumplir las normas del reglamento.</p> <p>3.1.2 Planificar, ejecutar y supervisar los procesos de graduación y titulación de los egresados.</p> <p>3.1.3 Atender a los bachilleres en temas de tesis.</p> <p>3.1.4 Designar a los profesores asesores, jurados revisores y jurados de sustentación de tesis.</p> <p>3.1.5 Planificar, ejecutar y supervisar la organización del curso de titulación para la titulación por examen de los bachilleres.</p> <p>3.1.6 Coordinar con las comisiones encargadas de la ejecución de actividades del curso de titulación para bachilleres.</p> <p>3.1.7 Coordinar acciones con el Instituto de Investigación sobre: tesis para titulación, talleres y cursos de investigación para asesores, etc.</p>			
<b>PERFIL DEL CARGO</b>			
<p>a. Grado académico de Maestro o Doctor, designado por el Consejo de Facultad, a propuesta del Decano y ratificado anualmente por el Consejo Universitario.</p>			

<b>CARGO:</b>	3.2 SECRETARIA	<b>N° PUESTOS :</b>	1
<b>CODIGO:</b>	SGT-01	<b>REPORTA A:</b>	DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS
<p>3.2.1 Atención personalizada y permanente por ventanilla y por teléfono a los interesados.</p> <p>3.2.2 Recepcionar, revisar, registrar y tramitar la documentación que ingresa a la dirección de grados y títulos, como son: solicitudes, expediente de bachilleres, expediente de título profesional, expediente de maestría y expedientes de especialistas.</p> <p>3.2.3 Llevar el registro y control de diplomas de bachilleres, titulados, maestría y especialidades en los libros correspondientes.</p> <p>3.2.4 Recepcionar e ingresar al sistema computarizado de la dirección de grados y títulos, toda la información o datos inherentes a la gestión académico-administrativa de la misma.</p> <p>3.2.5 Mantener un archivo cronológico de la documentación y remisión de expedientes al archivo central de la USMP.</p>			
<b>PERFIL DEL CARGO</b>			
<p>a. Secretaria Ejecutiva/Asistente de Gerencia</p> <p>b. Amplia experiencia en la atención al cliente.</p> <p>c. Amable, ordenada, proactiva y con vocación de servicio.</p> <p>d. Dominio del office, y capacidad de adaptarse a los sistemas informáticos institucionales.</p> <p>e. Con disponibilidad y amplio criterio para el cumplimiento eficaz de metas.</p>			

# MAPRO

Versión GT-MAPRO-01

## MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS

2013



**DECANO**

*Dr. Carlos Cava Vergú*

**DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DE GRADOS  
Y TÍTULOS**

*Dr. Alfredo Leonardo Márquez Oviedo*

**COORDINADORA DEL LABORATORIO DE  
DISEÑO Y VIRTUALIZACIÓN DIDÁCTICA**

*Mg. Danitza Alcántara Lino*

**ANALISTAS DE PROCESOS**

*Ing. Mariela Obítas Cuzcano  
Bach. Rosalyn Villalba Lévano*

## I.- IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

DEPENDENCIA	DIRECCIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS
ESTRUCTURA ORGÁNICA	ÓRGANO DE LINEA
CÓDIGO	NOMBRE DE PROCESOS Y SUBPROCESOS
GT-01	PROCESO DE OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE BACHILLERES DE PREGRADO
GT-01.01	MODALIDAD POR TESIS
GT-01.02	MODALIDAD POR EXAMEN
GT-01.02.01	SUB PROCESO: ORGANIZACIÓN DEL CURSO DE TITULACIÓN
GT-01.02.02	SUB PROCESO: APROBACIÓN DEL CALENDARIO Y TEMAS DE CONFERENCIAS DEL CURSO DE TITULACIÓN
GT-01.02.03	SUB PROCESO: OBTENCIÓN DEL TÍTULO PARA BACHILLERES DE F.O. Y DE OTRAS UNIVERSIDADES (PREVIAMENTE CALIFICADAS)
GT-01.02.03.01	SUB PROCESO : DESARROLLO DEL CURSO DE TITULACIÓN
GT-01.02.03.02	SUB PROCESO: CALIFICACIÓN DE BACHILLERES DE OTRAS UNIVERSIDADES.
GT-02	PROCESO DE OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAESTRO O TÍTULO DE ESPECIALISTA DE EGRESADOS DE POSGRADO
GT-03	PROCESO DE OBTENCIÓN DEL GRADO DE BACHILLER
GT-04	PROCESO DE ATENCIÓN A SOLICITUDES

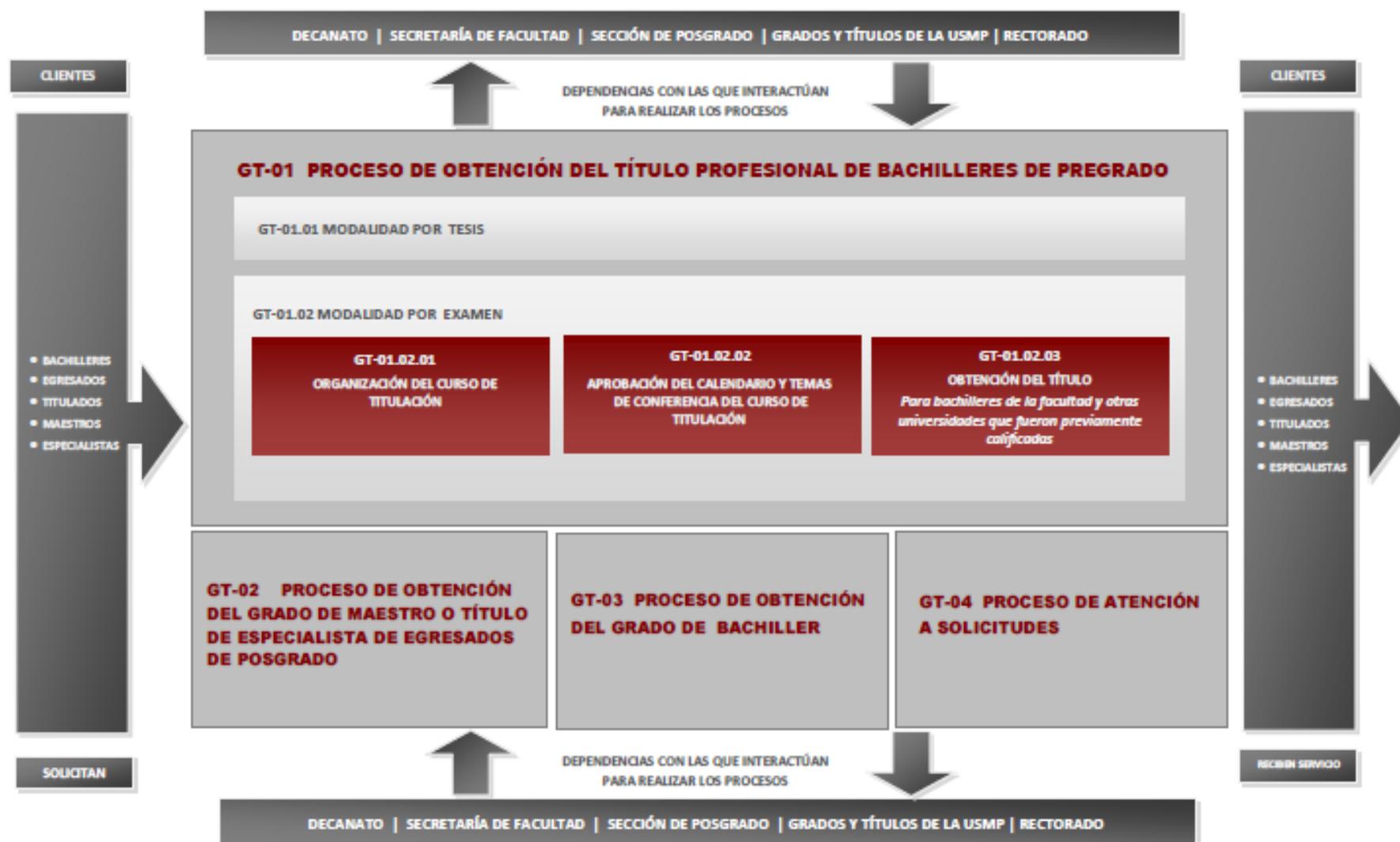
**MAPRO**

Versión GT-MAPRO-01

**MACROPROCESO**

**DIRECCIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS**

# MACROPROCESO DE LA DIRECCIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS



**MAPRO**

Versión GT-MAPRO-01

**DIAGRAMA DE BLOQUES**

**DIRECCIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS**



## II.- DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

GT-01	PROCESO DE OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE BACHILLERES DE PREGRADO
GT-01.01	MODALIDAD POR TESIS
DESCRIPCIÓN	Se refiere al procedimiento que tiene que realizar el bachiller para la obtención del título profesional por tesis y la gestión que tiene que realizar la dirección de grados y títulos para tal fin.
FRECUENCIA	TODO EL AÑO
Responsable/ Dependencia	Descripción del Procedimiento
Bachiller	1.- Adquirir en tesorería la solicitud para la inscripción del tema de tesis. Cabe señalar que previamente el director de grados y títulos ya dio su V <sup>o</sup> B <sup>o</sup> y asignó asesor de tesis. 2.- Presentar la solicitud para inscribir el tema de tesis en mesa de partes.
Mesa de partes / Secretaría de Facultad	3.- Recepcionar solicitud y registrar en el sistema UNOD. 4.- Entregar a secretaria de facultad.
Secretaria / Secretaría de Facultad	5.- Recepcionar solicitud y entregar al secretario de facultad para el proveído y pase a la <i>Comisión revisora de temas de protocolo de tesis</i> .
Comisión Revisora de Temas de Protocolo de Tesis / Decanato	6.- Recepcionar y revisar tema de tesis. 7.- Si aprueba tema de tesis: Enviar a la dirección de grados y títulos un oficio indicando la conformidad. Cabe señalar que la duración en dar el resultado es en promedio de 10 días. 8.- Si no aprueba tema de tesis: Entregar al bachiller para que levante las observaciones.
Secretaria / Grados y Títulos	9.- Recepcionar oficio con la conformidad de la <i>Comisión revisora de temas de protocolo de tesis</i> . 10.- Comunicar al bachiller que su tema fue aprobado y tiene que presentar una solicitud adjuntando un anillado y el recibo por derecho de inscripción y asesoría de tesis.
Bachiller	11.-Presentar solicitud con recibo de pago por derecho de inscripción y asesoría de tesis en mesa de partes.
Mesa de partes / Secretaría de Facultad	12.-Recepcionar solicitud y registrar en el sistema UNOD. 13.- Entregar a secretaria de facultad.
Secretaria / Secretaría de Facultad	14.- Recepcionar solicitud y entregar a secretario para que le dé el proveído a grados y títulos.
Secretaria /Grados y Títulos	15.- Recepcionar y registrar solicitud en el sistema UNOD. 16.- Elaborar un oficio indicando al asesor designado. 17.- Entregar a director para su firma y recepcionar el oficio firmado. 18.- Enviar al asesor para que dé su conformidad. 19.- Después de un plazo recepcionar conformidad del asesor.
Bachiller	20.- Realizar el desarrollo de la tesis. Tiene un plazo de seis (6) meses para su desarrollo.
Secretaria /Grados y Títulos	21.- Recepcionar oficio con conformidad del asesor de tesis.

GT-01	<b>PROCESO DE OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE BACHILLERES DE PREGRADO</b>
GT-01.01	<b>MODALIDAD POR TESIS</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Se refiere al procedimiento que tiene que realizar el bachiller para la obtención del título profesional por tesis y la gestión que tiene que realizar la dirección de grados y títulos para tal fin.
<b>FRECUENCIA</b>	<b>TODO EL AÑO</b>
<b>Responsable/ Dependencia</b>	<b>Descripción del Procedimiento</b>
Director / Grados y Títulos	22.- Una vez que el bachiller concluyó con el desarrollo de la tesis, el director designa al jurado revisor.
Secretaria /Grados y Títulos	23.- Entregar tesis a Jurado Revisor. 24.- Entregar tesis a corrector de estilo.
Jurado Revisor	25.- Revisar la tesis. 26.- Si está conforme: Entregar un ejemplar corregido al bachiller. 27.- Si no está conforme: Bachiller levanta las observaciones. 28.- Entregar documento de conformidad a grados y títulos.
Corrector de Estilo	29.- Revisar la tesis. 30.- Si está conforme: Enviar documento de conformidad a grados y títulos. 31.- Si no está conforme: Realizar la corrección con el bachiller.
Secretaria /Grados y Títulos	32.- Recepcionar documento de conformidad del jurado revisor. 33.- Recepcionar documento de conformidad del corrector de estilo. 34.- Comunicar al bachiller que se autoriza orden de empaste.
Bachiller	35.- Presentar solicitud de sustentación de tesis con expediente de titulación y 5 ejemplares.
Mesa de partes / Secretaría de Facultad	36.- Recepcionar y registrar la solicitud en el sistema UNOD. 37.- Entregar a secretaria de facultad.
Secretaria / Secretaría de Facultad	38.- Recepcionar solicitud y entregar a secretario de facultad para que le dé el proveído.
Secretaria /Grados y Títulos	39.- Recepcionar solicitud con expediente y registrar en el sistema UNOD.
Director /Grados y Títulos	40.- Designar a los miembros del jurado.
Secretaria /Grados y Títulos	41.- Confirmar con los miembros del jurado el horario y se fija hora y fecha de sustentación. 42.- Elaborar resolución decanal indicando los miembros del jurado, fecha y hora de sustentación. 43.- Enviar resolución decanal a secretaria de facultad y decanato para las firmas correspondientes. 44.- Recepcionar resolución decanal firmada e ingresar datos de la misma al sistema de grados y títulos: SUNOD. 45.- Comunicar al bachiller requisitos, fecha de sustentación y que puede recepcionar copia de resolución decanal. 46.- Informar al director de clínica sobre los bachilleres que sustentarán la tesis. 47.- Solicitar por correo electrónico y por teléfono a la dirección de posgrado y/o coordinación académica la disponibilidad de sala de consejo.

<b>GT-01</b>	<b>PROCESO DE OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE BACHILLERES DE PREGRADO</b>
<b>GT-01.01</b>	<b>MODALIDAD POR TESIS</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Se refiere al procedimiento que tiene que realizar el bachiller para la obtención del título profesional por tesis y la gestión que tiene que realizar la dirección de grados y títulos para tal fin.
<b>FRECUENCIA</b>	<b>TODO EL AÑO</b>
<b>Responsable/ Dependencia</b>	<b>Descripción del Procedimiento</b>
Secretaria /Grados y Títulos	48.- Solicitar apoyo al área de audiovisual, por teléfono y por correo electrónico. Si fuera necesario se solicita por correo electrónico a la oficina de administración, refrigerio. 49.- En la fecha establecida elaborar acta de sustentación de tesis. 50.- Verificar la sala, llevar el acta de sustentación, cintas y medallas para los miembros del jurado.
Bachiller	51.- En la fecha establecida se acerca para sustentar su tesis. Si no aprobara; puede solicitar una nueva fecha de sustentación del mismo tema, después de transcurridos 60 días útiles. En caso de volver a desaprobado perderá todo derecho y deberá iniciar un nuevo trámite para desarrollar un trabajo diferente o cambiar de modalidad.
Miembros del Jurado	52.- Al finalizar la sustentación los miembros del jurado firman el acta.
Secretaria /Grados y Títulos	53.- Recepcionar acta firmada y elaborar resolución decanal de aprobación de tesis. 54.- Enviar a secretaría para la firma de la resolución decanal.
Secretaria / Secretaría de Facultad	55.- Recepcionar resolución, entregar a secretario de facultad para su revisión y firma respectiva. 56.- Entregar resolución a decanato para la firma correspondiente.
Secretaria /Grados y Títulos	57.- Recepcionar resolución decanal firmada y elaborar oficio para enviar a secretaría general de la USMP. 58.- Después de 15 días aproximadamente, recepcionar los diplomas y revisarlos. 59.- Sí está conforme: Registrar en el libro de registro de títulos. 60.- Sí no está conforme: Comunicar el error a la central (USMP) y enviar diploma para su corrección. 61.- Entregar diplomas a director de grados y luego a decanato para las firmas correspondientes. 62.- Después de aproximadamente una hora se recepciona los diplomas firmados y se elabora un oficio; a través de éste documento, se va a enviar los diplomas al jefe de grados de la USMP. 63.- En 30 días aproximadamente, se recepciona los diplomas firmadas por las autoridades, a través de mesa de partes.

GT-01	<b>PROCESO DE OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE BACHILLERES DE PREGRADO</b>
GT-01.01	<b>MODALIDAD POR TESIS</b>
DESCRIPCIÓN	Se refiere al procedimiento que tiene que realizar el bachiller para la obtención del título profesional por tesis y la gestión que tiene que realizar la dirección de grados y títulos para tal fin.
FRECUENCIA	TODO EL AÑO
Responsable/ Dependencia	Descripción del Procedimiento
	<p>64.-Registrar datos del diploma en el sistema SUNOD. En el módulo "TITULADOS POR TESIS" , la información que se ingresa es la siguiente:</p> <p><u>Sección: Resolución y Otros:</u></p> <p>Resolución decanal: N° y Fecha          Resolución rectoral: N° y Fecha          Fecha consejo universitario          Folio y libro de facultad y USMP</p> <p><u>Sección: Asesor, informante y Jurado:</u></p> <p>Asesor, Fecha de conformidad          Fecha de conformidad del jurado revisor</p> <p><u>Jurado:</u></p> <p>Resolución de designación, Fecha          Fecha de resolución.          Presidente, primer vocal, segundo vocal</p> <p><u>Sección: Tema:</u></p> <p>Título de la tesis.          Especialidad          Inscripción del tema          Fecha de tema          Fecha de empaste</p> <p>65.-Entregar diploma al titulado previa presentación del DNI e indicar el trámite a seguir en la asamblea naciones de rectores "ANR" y ministerio de salud "MINSA".</p>
Titulado	66.- Recepcionar el diploma de título, previamente firmar el libro de registro de diplomas.

GT-01	PROCESO DE OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE BACHILLERES DE PREGRADO
GT-01.02	MODALIDAD POR EXAMEN
GT-01.02.01	SUBPROCESO: ORGANIZACIÓN DEL CURSO DE TITULACIÓN
DESCRIPCIÓN	Es el procedimiento que realiza la dirección de de grados y títulos para que se lleve a cabo el curso de titulación.
FRECUENCIA	UNA VEZ POR AÑO
Responsable/ Dependencia	Descripción del Procedimiento
Director/Grados y Títulos	1.- Presentar oficio con proyecto académico-administrativo sobre la realización del curso de titulación al decano. Cabe señalar que el proyecto contiene la fecha de realización así como los recursos necesarios que se va a utilizar.
Decanato	2.- Recepcionar oficio y revisar proyecto sobre la realización del curso de titulación. 3.- <i>Si hay observación:</i> La oficina de grados y títulos se encarga de levantar todas las observaciones. Se prosigue a la actividad N° 2. 4.- <i>Si no hay observación:</i> Aprueba proyecto académico-administrativo y lo eleva al Consejo de Facultad.
Consejo de Facultad	5.- Recepcionar proyecto académico-administrativo aprobado por el decano. 6.- Aprueba proyecto académico-administrativo y envía a la oficina de grados y títulos.
Secretaria/Grados y Títulos	7.- Recepcionar proyecto aprobado y registrar. 8.- Elaborar oficio para enviar al rector de la USMP, indicando la realización del curso de titulación en la Facultad. 9.- Solicitar código de proyecto, a la dirección de grados académicos de la USMP y enviar el presupuesto del curso en un oficio. Informar con memorándum a la oficina de administración sobre los pagos que efectuarán los bachilleres.
Mesa de partes / Secretaría de Facultad	10.- En un máximo de 8 días, recepcionar oficio con código de proyecto, y enviar a decanato.
Decanato	11.- Recepcionar oficio con código de proyecto y enviar a la oficina de administración y una copia a la oficina de grados y títulos.
Secretaria/Grados y Títulos	12.- Recepcionar copia del oficio con código del proyecto.

<b>GT-01</b>	<b>PROCESO DE OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE BACHILLERES DE PREGRADO</b>
<b>GT-01.02</b>	<b>MODALIDAD POR EXAMEN</b>
<b>GT - 01.02.02</b>	<b>SUBPROCESO: APROBACIÓN DEL CALENDARIO Y TEMAS DE CONFERENCIAS DEL CURSO DE TITULACIÓN</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Procedimiento que realiza la dirección de grados y títulos para obtener los recursos necesarios (materiales, temas de la conferencia) para el desarrollo del curso de titulación.
<b>FRECUENCIA</b>	<b>UNA VEZ POR AÑO</b>
<b>Responsable/ Dependencia</b>	<b>Descripción de Actividades</b>
Comisión de Revisión de Temas y Exámenes a desarrollar del Curso de Titulación	1.- Presentar oficio con los temas de conferencia, calendario y nómina de los profesores que dictarán el curso de titulación. Cabe señalar que el director de la oficina de grados y títulos se comunica verbalmente con la comisión de revisión de temas y exámenes a desarrollar del curso de titulación, indicándole que el curso de titulación fue aprobado.
Decanato	2.- Recepcionar oficio con temas de conferencia, calendario y nómina de profesores que dictarán el curso de titulación. 3.- Enviar oficio aprobado a la oficina de grados y títulos.
Secretaría/Grados y Títulos	4.- Recepcionar oficio aprobado por el decano, con temas de conferencia, calendario y nómina de profesores. 5.- Enviar oficio con la fecha, hora y temas que se dictarán en el curso, a los conferencistas. 6.- Solicitar a la oficina de administración la elaboración e instalación de la gigantografía conteniendo la información del curso de titulación. 7.- Solicitar al centro de cómputo la publicación de la información del curso de titulación en la página web.

GT-01	PROCESO DE OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE BACHILLERES DE PREGRADO
GT-01.02	MODALIDAD POR EXAMEN
GT-01.02.03	SUBPROCESO: OBTENCIÓN DEL TÍTULO PARA BACHILLERES DE F.O. Y BACHILLER DE OTRAS UNIVERSIDADES (PREVIAMENTE CALIFICADAS)
DESCRIPCIÓN	Procedimiento que describe las actividades que tiene que realizar el bachiller para obtener el diploma del título profesional.
FRECUENCIA	UNA VEZ POR AÑO
Responsable/ Dependencia	Descripción del Procedimiento
Bachiller de otra Universidad	1.-Tiene que realizar el subproceso GT-01.02.03.02 denominado: "Calificación de bachilleres de otras universidades para obtención del título por examen en la facultad". Sólo si califica realiza la actividad N°3.
Bachiller FAOD-USMP	2.-Realizar la preinscripción en la página web. 3- Presentar expediente a grados y títulos, el cual contiene lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pago de Matrícula</li> <li>✓ Ficha de inscripción</li> <li>✓ Copia legalizada del bachiller</li> <li>✓ Copia legalizada del DNI</li> <li>✓ 4 fotos a colores tamaño pasaporte.</li> </ul>
Secretaria/ Grados y Títulos	4.- Recepcionar expediente y revisar. <i>Si esta correcto</i> 5.- Indicar al bachiller que puede presentar solicitud. <i>Si NO está correcto</i> Indicar al bachiller, que levante las observaciones. Luego que levanto las observaciones pasa nuevamente a la actividad N° 4.
Mesa de partes / Secretaría de Facultad	6.- Recepcionar solicitud(es) con expediente(s) y registrar en el sistema UNOD. 7.- Entregar a secretaria de facultad solicitud(es) con expediente(s).
Secretaria / Secretaría de Facultad	8.- Recepcionar solicitud(es) con expediente(s) y entregar a secretario de facultad para que le dé el proveído.
Secretaria/ Grados y Títulos	9.- Recepcionar solicitud(es) con expediente(s).
Dirección de Grados y Títulos	10.- En la fecha establecida se realiza el subproceso GT-01.02.03.01 denominado: "Desarrollo del curso de titulación", el cual tienen una duración de 2 meses.
Comisión de Revisión de Temas y Exámenes	11.- Al culminar el curso de titulación, se informa a través de un oficio al decano, el resultado del examen y del curso de titulación y se envía una copia a la oficina de grados y títulos. 12.- <i>Si aprobó el examen escrito:</i> El bachiller rendirá según cronograma examen oral. 13.- <i>Si no aprobó el examen escrito:</i> El bachiller no podrá rendir el examen oral. Cabe señalar que el bachiller tendrá que elegir otra modalidad para su titulación.
Secretaria/ Grados y Títulos	14.- Elaborar resolución decanal con los resultados del curso de titulación. Y enviar a decanato para su firma respectiva. 15.- Después de 2 días, recepcionar resolución decanal firmada por el Decano. 16.- Elaborar oficio para enviar a secretaria general de la USMP, adjuntando la lista de los que aprobaron el curso de titulación con los expedientes.

GT-01	PROCESO DE OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE BACHILLERES DE PREGRADO
GT-01.02	MODALIDAD POR EXAMEN
GT-01.02.03	SUBPROCESO: OBTENCIÓN DEL TÍTULO PARA BACHILLERES DE F.O. Y BACHILLER DE OTRAS UNIVERSIDADES (PREVIAMENTE CALIFICADAS)
DESCRIPCIÓN	Procedimiento que describe las actividades que tiene que realizar el bachiller para obtener el diploma del título profesional.
FRECUENCIA	UNA VEZ POR AÑO
Responsable/ Dependencia	Descripción del Procedimiento
	<p>17.- Aproximadamente en 60 días se recepciona los diplomas y se revisa. Cabe señalar que los diplomas llegan con un oficio a través de mesa de partes, pasa a decanato y éste envía a la oficina de grados y títulos.</p> <p>18.- <i>Si está correcto:</i> Registrar los diplomas en el libro de registro de diplomas.</p> <p>19.- <i>Si no está correcto:</i> Comunicar el error y enviar el diploma nuevamente para su corrección. Cuando se subsana el error se vuelve a la actividad N°14.</p> <p>20.- Entregar los diplomas al director de la oficina de grados y títulos y al decano para su firma respectiva.</p> <p>21.- Después de N días, recepcionar los diplomas firmados, y elaborar oficio para enviar al jefe de grados y títulos de la USMP.</p> <p>22.- Aproximadamente en 40 días, recepcionar oficio con proveído de decanato y los diplomas firmados por las autoridades. Cabe señalar que los diplomas llegan con un oficio a través de mesa de partes, pasa a decanato y éste envía a la oficina de grados y títulos.</p> <p>23.- Registrar datos del diploma en el sistema SUNOD. En el módulo "TITULADOS POR EXAMEN", la información que se ingresa es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Año y semestre</li> <li>✓ Resolución Decanal : número y fecha</li> <li>✓ Resolución Rectoral: número y fecha</li> <li>✓ Fecha de consejo universitario</li> <li>✓ Facultad: N° de folio y N° de libro</li> <li>✓ Universidad: N° de folio y N° de libro</li> <li>✓ Título por curso: año, semestre, fecha de inicio, fecha de fin, nota, fecha de entrega del diploma.</li> </ul> <p>24.- Entregar diploma al titulado(a) previa presentación del DNI.</p>
Titulado	25.- Firmar el libro de registro y recepcionar diploma del título, culminando así el proceso.

GT-01	PROCESO DE OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE BACHILLERES DE PREGRADO
GT-01.02	MODALIDAD POR EXAMEN
GT-01.02.03	SUBPROCESO: OBTENCIÓN DEL TÍTULO PARA BACHILLERES DE F.O. Y BACHILLER DE OTRAS UNIVERSIDADES (PREVIAMENTE CALIFICADAS)
GT-01.02.03.01	SUBPROCESO: DESARROLLO DEL CURSO DE TITULACIÓN
DESCRIPCIÓN	Procedimiento que describe las actividades que tiene que realizar el bachiller para obtener el diploma del título profesional.
FRECUENCIA	UNA VEZ POR AÑO
Responsable/ Dependencia	Descripción del Procedimiento
Dirección de Grados y Títulos	Antes del inicio del Curso de Titulación: 1.- Solicitar por correo y/o teléfono apoyo de audiovisuales. 2.- Recepcionar temas de los conferencistas en un CD. Cabe señalar que el CD se recepciona antes de que se inicie el curso de titulación.
Bachiller	3.- En la fecha establecida el bachiller asiste al curso de titulación. Cabe señalar que al inicio de clases, se le entrega material didáctico, se les brinda refrigerio y se les controla la asistencia.
Comisión de Revisión de Temas y Exámenes	Antes del término del Curso de Titulación 4.- Coordinar por correo y/o teléfono con la oficina de registros académicos, la fecha y hora del escaneo del examen. 5.- Coordinar por correo y/o teléfono con los miembros del jurado de sala (docentes), la fecha y hora del examen. 6.- Coordinar por correo y/o teléfono con coordinación académica, la justificación de asistencia de los docentes.
Bachiller	7.- Después de 2 meses, rendir el examen de titulación. Cabe mencionar que el examen de titulación tiene una duración de 2 horas.
Comisión de Revisión de Temas y Exámenes	8.- Después del examen, recepcionar las fichas de respuestas del examen de titulación. 9.- En 30 minutos, entregar fichas de respuestas de los bachilleres y ficha con la clave del examen de titulación, a la oficina de registros académicos.
Soporte técnico-administrativo/Oficina de Registros Académicos	10.- Recepcionar fichas de respuestas de los bachilleres y ficha con la clave del examen de titulación. 11.- Realizar el subproceso denominado "Escaneo del Examen de Titulación". Cabe señalar que el proceso al que se hace referencia es realizado por la oficina de registros académicos. 12.- Después de 45 minutos, entregar resultados del examen de titulación al presidente de la comisión de revisión de temas y exámenes.
Comisión de Revisión de Temas y Exámenes	13.- Recepcionar resultados del examen de titulación. 14.- Y como último paso, coordinar con la oficina de cómputo para la publicación de los resultados del examen de titulación en la página web de la facultad.

GT-01	PROCESO DE OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE BACHILLERES DE PREGRADO
GT-01.02	MODALIDAD POR EXAMEN
GT-01.02.03	SUBPROCESO: OBTENCIÓN DEL TÍTULO PARA BACHILLERES DE F.O. Y BACHILLER DE OTRAS UNIVERSIDADES (PREVIAMENTE CALIFICADAS)
GT- 01.02.03.02	SUBPROCESO: CALIFICACIÓN DE BACHILLERES DE OTRAS UNIVERSIDADES PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL POR EXAMEN
DESCRIPCIÓN	Procedimiento que tiene que realizar aquellos bachilleres graduados en otras universidades para obtener el título profesional de la facultad de odontología de la USMP.
FRECUENCIA	UNA VEZ POR AÑO
Responsable/ Dependencia	Descripción del Procedimiento
Bachiller de otra universidad	<p>1.-Presentar solicitud con expediente conteniendo requisitos requeridos por la USMP. Entre los que incluye los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Certificados de estudios originales.</i></li> <li>✓ <i>Sílabos de las asignaturas</i></li> <li>✓ <i>Copia del diploma del bachiller</i></li> <li>✓ <i>6 fotografías (pasaporte)</i></li> <li>✓ <i>Copia legalizada de DNI.</i></li> <li>✓ <i>Promedio general no menor de 15</i></li> </ul> <p>Y otros que sean necesarios de acuerdo al reglamento de grados y títulos.</p>
Rectorado / USMP	<p>2.-Recepcionar solicitud(es) con expediente(s). Y verificar si está completo el expediente.</p> <p>3.- Enviar solicitud(es) con expediente(s) a la facultad.</p>
Mesa de partes / Secretaría de Facultad	<p>4.- Recepcionar solicitud(es) con expediente(s) y registrar en UNOD.</p> <p>5.- Entregar a decanato solicitud(es) con expediente(s).</p>
Decanato	6.-Recepcionar solicitud(es) con expediente(s) y dar proveído para la comisión especial para graduados de otra universidad.
Comisión especial para Graduados de otra Universidad	<p>7.- Recepcionar solicitud(es) con expediente(s).</p> <p>8.- Verificar, evaluar y calificar expediente.</p> <p>9.- <i>Si está correcto:</i> Enviar a secretaría para que se emita la resolución.</p> <p>10.- <i>Si no está correcto:</i> Comunicar a rectorado por teléfono y/o correo; que el expediente del bachiller no califica para el curso de titulación.</p>
Secretaria/ Secretaría de Facultad	<p>11.- Elaborar resolución indicando los estudiantes que calificaron para el curso de titulación y lo registra en el libro de resoluciones.</p> <p>12.- Entregar a secretario de facultad para la firma respectiva de la resolución.</p>
Decano/Decanato	<p>13.- Recepcionar y firmar resolución.</p> <p>14.- Enviar expedientes con resolución decanal a rectorado.</p>

<b>GT-02</b>	<b>PROCESO DE OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAESTRO O TÍTULO DE ESPECIALISTA DE EGRESADOS DE POSGRADO</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Se refiere al procedimiento que tiene que realizar el egresado de posgrado para la obtención del grado de maestro o título de especialista y la gestión que tiene que realizar la dirección de grados y títulos para tal fin.
<b>FRECUENCIA</b>	<b>TODO EL AÑO</b>
<b>Responsable/ Dependencia</b>	<b>Descripción del Procedimiento</b>
Egresado de Maestría y/o Especialidad	1.- Presentar en mesa de partes una solicitud con su plan o protocolo de tesis con el V°B° del asesor y recibo por derecho de inscripción de derecho de tesis. Cabe señalar que previamente el bachiller ha presentado su plan o protocolo de tesis a su asesor, para que éste le dé el V°B°.
Mesa de partes / Secretaría de Facultad	2.- Recepcionar solicitud y registrar en el sistema UNOD. 3.- Entregar a secretaria de facultad.
Secretaria / Secretaría de Facultad	4.-Recepcionar solicitud y entregar a secretario de la facultad para que le dé el proveído y pase a posgrado.
Dirección de Posgrado	5.- Se realiza el subproceso SP-01.01.02 denominado: <b>PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DE TESIS</b> ; el mismo que es realizado por la sección de posgrado. Trata sobre el procedimiento que realiza el egresado desde que su plan de tesis es recibido por la sección de posgrado hasta que se le autoriza la orden de empaste.
Secretaria /Grados y Títulos	6.- Recepcionar oficio y expediente con orden de empaste de POSGRADO. Cabe señalar que el expediente contiene un consolidado de todos los documentos y solicitudes presentados por cada bachiller de posgrado. 7.- Confirmar con los miembros del jurado el horario y se fija hora y fecha de sustentación. Cabe señalar que para maestría son 5 jurados y para especialidad son 3. 8.- Elaborar resolución decanal indicando los miembros del jurado, fecha y hora de sustentación. 9.- Entregar resolución decanal a secretaria de facultad y decanato para las firmas correspondientes. 10.- Después de las firmas correspondientes, recepcionar resolución decanal firmada e ingresar datos de la misma al sistema de grados y títulos: SUNOD. 11.- Comunicar al bachiller requisitos, fecha de sustentación y que puede recepcionar copia de resolución decanal. 12.- Informar al director de clínica sobre los bachilleres que sustentarán la tesis.

GT-02	PROCESO DE OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAESTRO O TÍTULO DE ESPECIALISTA DE EGRESADOS DE POSGRADO
DESCRIPCIÓN	Se refiere al procedimiento que tiene que realizar el egresado de posgrado para la obtención del grado de maestro o título de especialista y la gestión que tiene que realizar la dirección de grados y títulos para tal fin.
FRECUENCIA	TODO EL AÑO
Responsable/ Dependencia	Descripción del Procedimiento
	<p>13.- Solicitar por correo electrónico o por teléfono a la sección de posgrado y/o coordinación académica la disponibilidad de sala de consejo.</p> <p>14.- Solicitar apoyo al área de audiovisual, por teléfono y por correo.</p> <p>15.- Solicitar por correo a la oficina de administración refrigerio.</p> <p>16.- En la fecha establecida se elabora el acta de sustentación de tesis.</p> <p>17.- Verificar la sala, llevar acta de sustentación, cintas y medallas para los miembros del jurado.</p>
Egresado	18.- Se acerca para sustentar tesis. Si no aprobara; puede solicitar una nueva fecha de sustentación del mismo tema, después de transcurridos 60 días útiles. En caso de volver a desaprobado perderá todo derecho y deberá iniciar un nuevo trámite para desarrollar un trabajo diferente o cambiar de modalidad.
Miembros del Jurado	19.- Al finalizar la sustentación, los miembros del jurado firman y entregan el acta de sustentación a grados.
Secretaria /Grados y Títulos	<p>20.- Recepcionar acta firmada y elaborar resolución decanal de aprobación de tesis del grado de maestro o especialista.</p> <p>21.- Enviar a secretaria de facultad para la firma de la resolución.</p>
Secretaria / Secretaria de Facultad	<p>22.- Recepcionar resolución, entregar a secretario de facultad para su revisión y firma respectiva.</p> <p>23.- Entregar a decanato para la firma correspondiente.</p>
Secretaria /Grados y Títulos	<p>24.-Recepcionar resolución decanal firmada y elaborar oficio para enviar a secretaria general de la USMP.</p> <p>25.- Aproximadamente en quince días recepcionar diplomas y revisar.</p> <p>26. Si está conforme: Registrar en el libro de registro de "Maestro y Especialista".</p> <p>27.- Si no está conforme: Comunicar el error y enviar diploma para su corrección.</p> <p>28.- Entregar diplomas a director de grados y títulos y luego a decanato para la firma respectiva.</p> <p>29.- Después de firmados los diplomas, la secretaria las recepciona y elabora un oficio para enviar al jefe de grados de la USMP.</p> <p>30.- Aproximadamente en treinta días recepcionar los diplomas firmados por las autoridades. Cabe señalar que la recepción se realiza a través de mesa de partes.</p> <p>31.-Registrar datos del diploma en el sistema SUNOD. En el módulo "TITULADOS POR TESIS" , la información que se ingresa es la siguiente:</p> <p><u>Resolución y Otros:</u></p> <p>Resolución decanal: N° y Fecha          Resolución rectoral: N° y Fecha          Fecha consejo universitario          Folio y libro de facultad y USMP.</p>

<b>GT-02</b>	<b>PROCESO DE OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAESTRO O TÍTULO DE ESPECIALISTA DE EGRESADOS DE POSGRADO</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Se refiere al procedimiento que tiene que realizar el egresado de posgrado para la obtención del grado de maestro o título de especialista y la gestión que tiene que realizar la dirección de grados y títulos para tal fin.
<b>FRECUENCIA</b>	<b>TODO EL AÑO</b>
<b>Responsable/ Dependencia</b>	<b>Descripción del Procedimiento</b>
	<p><u>Asesor, informante y jurado:</u> Asesor, Fecha de conformidad Fecha de conformidad del jurado revisor</p> <p><u>Jurado:</u> Resolución de designación, Fecha Fecha de resolución. Presidente, primer vocal, segundo vocal</p> <p><u>Tema:</u> Título de la tesis. Especialidad Inscripción del tema Fecha de tema Fecha de empaste</p> <p>32.- Entregar el diploma al maestro o especialista previa presentación del DNI.</p>
<b>Titulado</b>	33.-Firmar el libro de registro y recepcionar diploma. Culminando así el proceso.

<b>GT-02</b>	<b>PROCESO DE OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAESTRO O TÍTULO DE ESPECIALISTA DE EGRESADOS DE POSGRADO</b>
<b>SP- 01.01.02</b>	<b>SUBPROCESO: PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DE TESIS</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Se refiere al procedimiento que tiene que realizar el egresado de posgrado desde la presentación de su tema de tesis hasta que obtiene la aprobación y orden de empaste de la tesis, para posteriormente realizar la sustentación de la misma. La sección de posgrado realiza la gestión en coordinación con la dirección de grados y títulos.
<b>FRECUENCIA</b>	<b>TODO EL AÑO</b>
<b>Responsable/ Dependencia</b>	<b>Descripción del Procedimiento</b>
Secretaria/ Dirección de Posgrado	1.-Recepcionar y registrar en un archivo excel las solicitudes de los bachilleres de posgrado con sus temas o protocolos de tesis. 2.- Enviar a la comisión revisora con un ejemplar para cada uno.
Comisión Revisora de Temas de Protocolo de Tesis / Decanato	3.- Recepcionar y revisar tema de tesis. 4.- <i>Si aprueba tema de tesis:</i> Entregar a la dirección de posgrado oficio indicando la conformidad. Cabe señalar que la duración en dar el resultado es en promedio de 10 días. 5.- <i>Si no aprueba tema de tesis:</i> Enviar un informe a posgrado con las observaciones para su corrección.
Secretaria/ Dirección de Posgrado	6.- Recepcionar conformidad de la comisión e informar al bachiller que presente solicitud para el desarrollo de tesis con su respectivo recibo de pago.
Bachiller	7.- Presentar solicitud para desarrollo de tesis.
Mesa de partes / Secretaría de Facultad	8.- Recepcionar solicitud y registrar en el sistema UNOD. 9.- Entregar solicitud a secretaria de facultad.
Secretaria / Secretaría de Facultad	10.-Recepcionar solicitud y entregar al secretario de facultad para que le dé el proveído y pase a posgrado.
Secretaria/ Dirección de Posgrado	11.-Recepcionar y registrar en el sistema UNOD. 12.-Elaborar oficio sobre el desarrollo de tesis y enviar al asesor. 13.-Después de 6 meses (tiempo de duración del desarrollo de tesis) recepcionar documento de parte del asesor donde indica que el proceso concluyó. 14.-Informar al bachiller por teléfono y por correo electrónico que tiene que presentar solicitud para designación de jurado revisor de tesis.
Bachiller	15.-Presentar solicitud para designación de jurado revisor de la tesis, adjuntando cinco ejemplares de la misma.
Mesa de partes / Secretaría de Facultad	16.- Recepcionar solicitud y registrar en el sistema UNOD. 17.- Entregar solicitud a secretaria de facultad.
Secretaria / Secretaría de Facultad	18.-Recepcionar solicitud y entregar al secretario de facultad para que le dé el proveído.
Secretaria/ Dirección de Posgrado	19.- Recepcionar solicitud y registrar en el sistema UNOD.
Director/ Dirección de Posgrado	20.- Proponer jurado revisor para el caso de maestría y opinión de expertos para especialidades.

<b>GT-02</b>	<b>PROCESO DE OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAESTRO O TÍTULO DE ESPECIALISTA DE EGRESADOS DE POSGRADO</b>
<b>SP- 01.01.02</b>	<b>SUBPROCESO: PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DE TESIS</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Se refiere al procedimiento que tiene que realizar el egresado de posgrado desde la presentación de su tema de tesis hasta que obtiene la aprobación y orden de empaste de la tesis, para posteriormente realizar la sustentación de la misma. La sección de posgrado realiza la gestión en coordinación con la dirección de grados y títulos.
<b>FRECUENCIA</b>	<b>TODO EL AÑO</b>
<b>Responsable/ Dependencia</b>	<b>Descripción del Procedimiento</b>
Secretaria/ Dirección de Posgrado	21.-Elaborar oficio para enviar la propuesta de jurado revisor a decanato. Cabe señalar que el oficio se envía a través de mesa de partes y lo mismo ocurre con la recepción de la aprobación. 22.- Recepcionar aprobación de la propuesta de jurado revisor. 23.-Enviar un ejemplar de la tesis a cada miembro del jurado a través de un oficio circular.
Jurado Revisor	24.-Recepcionar ejemplar y revisar. 25.- Si aprueba: Emitir aprobación de tesis dirigida al director mediante un oficio. 26.- Si no aprueba: Emitir observaciones. 27.- Recepcionar observaciones corregidas.
Secretaria/ Dirección de Posgrado	28.- Recepcionar documento que indica aprobación y registrar en base de datos. 29.- Comunicar al bachiller que se autoriza orden de empaste.
Bachiller	30.-Presentar solicitud de sustentación de tesis con expediente de titulación y 5 ejemplares
Mesa de partes / Secretaría de Facultad	31.-Recepcionar solicitud con documentos adjuntos y registrar en el sistema UNOD. 32.-Entregar a secretaría de facultad.
Secretaria / Secretaría de Facultad	33.-Recepcionar solicitud y entregar a secretario para el proveído y pase a posgrado.
Secretaria/ Dirección de Posgrado	34.-Recepcionar y registrar en el sistema UNOD 35.-Elaborar consolidado del proceso y enviar con expediente de orden de empaste a grados y títulos.

GT- 03	PROCESO DE OBTENCIÓN DEL GRADO DE BACHILLER
DESCRIPCIÓN	Procedimiento que tiene que realizar el egresado para obtener el grado de bachiller.
FRECUENCIA	DOS VECES POR AÑO
Responsable/ Dependencia	Descripción del Procedimiento
Secretaria /Grados y Títulos	1.-Al final del semestre en curso, solicitar a la oficina de registros académicos la lista de aptos para bachiller. 2.- Recepcionar listado de aptos para bachiller y lo tiene para su control. 3.- Informar a los egresados fechas de presentación de expediente mediante volantes.
Egresado	4.- Presentar expediente a grados y títulos.
Secretaria /Grados y Títulos	5.- Recepcionar expediente y revisar. 6.- Si está conforme: Informar al egresado que puede presentar en mesa de partes solicitud para el trámite de obtención del bachiller adjuntando el expediente. 7.- Si NO está conforme: Informar al egresado qué documentos le hace falta para que complete el expediente. Cuando el egresado trae los documentos que hace falta, vuelve a presentarlo a grados y títulos y la secretaria, los revisa y si esta conforme se realiza la actividad N° 5.
Egresado	8.- Presentar solicitud para obtención de grado bachiller adjuntando expediente.
Mesa de partes / Secretaría de Facultad	9.- Recepcionar solicitud(es) con expediente(s) y registrar solicitud(es) en el sistema UNOD. 10.- Entregar a secretaria de facultad.
Secretaria / Secretaría de Facultad	11.- Recepcionar solicitud y entregar a secretario de facultad para el proveído.
Secretaria /Grados y Títulos	12.- Recepcionar solicitud(es) con expediente(s). 13.- Solicitar a través de un correo electrónico a biblioteca, la emisión de constancia de biblioteca de los egresados que están realizando su trámite para la obtención del bachiller. 14.- Solicitar a través de un correo electrónico a tesorería, la emisión de constancia de tesorería. 15.- Enviar a través de un correo electrónico lista de bachilleres que presentaron expediente y entregar los expedientes a la oficina de registros académicos, para que emitan las constancias de egreso y certificados de estudios.
Oficina de Registros Académicos	16.- Recepcionar expedientes para su atención.
Secretaria /Grados y Títulos	17.- Después de tres días de realizada la solicitud, se recepciona constancias emitidas por biblioteca y tesorería. 18.- Después de 15 días recepcionar expedientes con certificados y constancias de egreso de la oficina de registros académicos. 19.- Ordenar la documentación de cada expediente según lo manda la norma interna de archivo, el tiempo que demora en realizar ésta actividad es de 5 días.

<b>GT- 03</b>	<b>PROCESO DE OBTENCIÓN DEL GRADO DE BACHILLER</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Procedimiento que tiene que realizar el egresado para obtener el grado de bachiller.
<b>FRECUENCIA</b>	<b>DOS VECES POR AÑO</b>
<b>Responsable/ Dependencia</b>	<b>Descripción del Procedimiento</b>
	<p>20.- Elaborar resolución decanal de aprobación de bachilleres con lista adjunta de los mismos. La información que debe contener es: DNI, teléfono fijo, nombres completos.</p> <p>21.- Enviar resolución a secretaría de facultad para la firma respectiva.</p>
Secretaria / Secretaría de Facultad	<p>22.- Recepcionar resolución y entregar a secretario de facultad para la firma respectiva.</p> <p>23.- Entregar resolución decanal a decanato para la firma respectiva.</p> <p>24.- Recepcionar resolución decanal firmada y entregar copia a grados y títulos.</p>
Secretaria /Grados y Títulos	<p>25.- Recepcionar resolución decanal firmada e ingresa información al sistema SUNOD.</p> <p>26.- Enviar los expedientes y resolución decanal a secretario general de la USMP.</p> <p>27.- En un promedio de quince días se recepciona diplomas y se verifica. Cabe señalar que los diplomas llegan a través de mesa de partes, pasa a decanato y de ahí se deriva a la oficina de grados y títulos.</p> <p>28.- Si está conforme: Registrar en el libro de registros de diplomas.</p> <p>29.- Si no está conforme: Comunicar el error y enviar el diploma nuevamente para su corrección. Una vez que el diploma esta conforme se realiza la actividad N° 27.</p> <p>30.- Entregar a director y decano para las firmas correspondientes.</p> <p>31.- En un promedio de dos días, recepcionar los diplomas firmados y elaborar un oficio para enviar al jefe de grados de la USMP.</p> <p>32.- Enviar los diplomas a grados y títulos de la USMP para firma de las autoridades correspondientes.</p> <p>33.- En aproximadamente treinta días, recepcionar los diplomas firmados por todas las autoridades (<i>jefe de grados y títulos de rectorado, secretario general y rector de la universidad</i>).</p>

<b>GT- 03</b>	<b>PROCESO DE OBTENCIÓN DEL GRADO DE BACHILLER</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Procedimiento que tiene que realizar el egresado para obtener el grado de bachiller.
<b>FRECUENCIA</b>	<b>DOS VECES POR AÑO</b>
<b>Responsable/ Dependencia</b>	<b>Descripción del Procedimiento</b>
	<p>34.- Registrar datos del diploma en el sistema SUNOD. En el módulo "BACHILLER" , la información que se ingresa es la siguiente:</p> <p><u>Resolución y Otros:</u></p> <p>Fecha de egreso.          Resolución Decanal: N° y Fecha.          Resolución Rectoral: N° y Fecha.          Fecha consejo de facultad.          Fecha consejo universitario.          Folio y libro de facultad y USMP.</p> <p>35.- Entregar diploma al bachiller previa presentación de DNI y firma del libro de registro de entrega de diplomas.</p>
Bachiller	36. Recepcionar diploma de bachiller.

GT- 04	PROCESO DE ATENCIÓN A SOLICITUDES
DESCRIPCIÓN	Procedimiento que realiza la dirección de grados y títulos para dar a tención a las solicitudes que presentan los egresados y/o bachilleres de la facultad de odontología.
FRECUENCIA	DIARIO
Responsable/ Dependencia	Descripción del Procedimiento
Egresado y/o Bachiller	<p>1.- Comprar solicitud en tesorería y presentar requisitos necesarios para el trámite a realizar. Cabe señalar que el egresado y/o bachiller pueda solicitar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Constancia de bachiller.</li> <li>✓ Constancia de título profesional.</li> <li>✓ Constancia de maestría.</li> <li>✓ Constancia de especialidad.</li> <li>✓ Cartas de presentación para tesis.</li> <li>✓ Legalización de copia de diploma.</li> </ul>
Mesa de partes / Secretaría de Facultad	<p>2.- Si es para legalización de copia de diploma: Recepcionar solicitud y diploma original y registrar en el UNOD.</p> <p>3.- Si es para constancia de bachiller o de título profesional o de maestría o de especialidad o carta de presentación para tesis: Recepcionar la solicitud con documentos requeridos y se registra en el sistema UNOD.</p> <p>4.- Entregar solicitud(es) con documentos, a secretaria de la facultad.</p>
Secretaria/ Secretaría de Facultad	<p>5.- Recepcionar solicitud(es).</p> <p>6.- Entregar a secretario de la facultad para que le dé el proveído.</p>
Secretaria/ Grados y Títulos	<p>7.- Recepcionar solicitud(es) con proveído y registrar en el UNOD.</p> <p>Si se solicita carta de presentación:</p> <p>8.- Verificar el tema de tesis aprobado y el nombre del nosocomio donde va llevar la tesis, en el sistema SUNOD.</p> <p>9.- Emitir carta de presentación para tesis y enviar a decanato para la firma correspondiente.</p>
Decanato	<p>10.- Recepcionar carta de presentación para tesis y revisar.</p> <p>11.- Si está correcto: Firmar y entregar carta de presentación a mesa de partes para su entrega al interesado. Continúa la actividad N°25.</p> <p>12.- Si no está correcto: La oficina de grados y títulos levanta las observaciones.</p>
Secretaria/ Grados y Títulos	<p>Si no se solicita carta de presentación entonces se solicita legalización de copia del diploma:</p> <p>13.- Validar datos del solicitante en el folio, libro y nombre en el sistema SUNOD.</p> <p>14.- Entregar solicitud al director de la oficina de grados y títulos, para su V°B°.</p>
Director/Grados y Títulos	<p>15.- Recepcionar solicitud y copia del diploma. Firmar solicitud dando su V°B°.</p>
Secretaria/ Grados y Títulos	<p>16.- Recepcionar solicitud, copia del diploma con V°B° y entregar a secretaria de la facultad.</p>
Secretaria/ Secretaría de Facultad	<p>17.- Recepcionar solicitud con V°B°, copia del diploma y elaborar oficio para enviar a secretaria de la USMP.</p>
Mesa de partes / Secretaría de Facultad	<p>18.- En 4 días, recepcionar copia legalizada para hacer la entrega al interesado. Continúa la actividad N°26.</p>

<b>GT- 04</b>	<b>PROCESO DE ATENCIÓN A SOLICITUDES</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Procedimiento que realiza la dirección de grados y títulos para dar a tención a las solicitudes que presentan los egresados y/o bachilleres de la facultad de odontología.
<b>FRECUENCIA</b>	DIARIO
<b>Responsable/ Dependencia</b>	Descripción del Procedimiento
Secretaria/ Grados y Títulos	<p><i>Si no es para legalización de la copia del diploma ni carta de presentación, entonces la solicitud es para constancia de bachiller o constancia de título profesional o constancia de maestría o constancia de especialidad:</i></p> <p>19.- Comprobar los datos inherentes al documento que están solicitando.</p> <p>20.- Emitir constancia(s) y envía a secretaria de facultad para la firma correspondiente.</p>
Secretaría de Facultad	<p>21.- Recepcionar constancia(s) y verificar.</p> <p>22.- <i>Si está correcto:</i> Firmar y entregar constancia(s) firmada(s) a la dirección de grados y títulos.</p> <p>23.- <i>Si no está correcto:</i> La dirección de grados y títulos levanta las observaciones.</p>
Secretaria/ Grados y Títulos	24.- Recepcionar las constancias firmadas, enumerar las constancias y entregar a mesa de partes para su entrega.
Mesa de Partes/ Secretaría de Facultad	25.- Recepcionar constancia y/o carta de presentación para tesis y/o copia legalizada del diploma, para su entrega al interesado.
Egresado y/o Bachiller	26.- Recepcionar constancia y/o carta de presentación para tesis y/o copia legalizada del diploma.