



**RESOLUCIÓN DIRECTORAL DEL CENTRO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES -  
ESCUELA DE POSGRADO  
N°005 - 2023/CAEN - EPG**

Chorrillos, 10 ENE. 2023



**VISTO:**

El Acta del Consejo Superior N° 012-2022 de fecha 22 de diciembre del 2022; y, el Informe N° 001-2023-MINDEF/VPD/DIGEDOC/CAEN/C10 de fecha 05 de enero de 2023; documentación remitida por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto del Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado (CAEN-EPG);

**CONSIDERANDO:**

Que, el Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado (CAEN-EPG), es la institución de perfeccionamiento a nivel de posgrado académico, del más alto nivel del Sistema Educativo del Sector Defensa, cuya función es el perfeccionamiento, especialización y capacitación, en las áreas de desarrollo, seguridad y defensa nacional, conducentes al conocimiento integral de la realidad nacional e internacional, brinda capacitación y perfeccionamiento al personal de las Fuerzas Armadas, Policía Nacional del Perú y profesionales civiles del sector público y privado;

Que, de conformidad a lo establecido en la Ley N° 28830, Ley que reconoce al Centro de Altos Estudios Nacionales – Escuela de Posgrado, como institución de perfeccionamiento a nivel postgrado académico, y le faculta organizar y desarrollar programas de doctorados, maestrías, diplomados y cursos especiales, con mención en seguridad, desarrollo y defensa nacional;



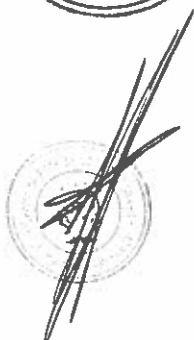
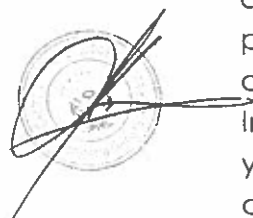
Que, en el marco de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, Ley N° 29158 se establece, entre otras disposiciones, los principios y las normas básicas de organización, competencia y funciones, como parte del gobierno nacional y, los sistemas administrativos que orientan la función pública los mismo que tienen por finalidad asegurar el cumplimiento de las políticas públicas que requieren la participación de todas o varias Entidades del Estado, dentro de las cuales se tiene el Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico (SINAPLAN);

Que, en el marco del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico aprobado con Decreto Legislativo N° 1088 del 27 de junio del 2008, se aprueba la Directiva N° 001-2017- CEPLAN/PCD, "Directiva para la actualización del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional", modificada en febrero del 2021, la cual tiene como objetivo establecer los lineamientos para la formulación y actualización del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional – PEDN, norma que será de aplicación a todas las entidades de la administración pública que conforman el Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico – SINAPLAN;

Que, la Política General del CEPLAN aprobado en la Sesión Consejo Directivo N° 112 de fecha 24 de noviembre del 2016, que tiene como objetivo -entre otros-, promover, orientar y asesorar en la elaboración de políticas y planes del Estado, así como, las políticas institucionales que orientan los Planes Estratégicos Institucionales (PEI) y Planes Operativos Institucionales (POI) de cada Entidad pública en el contexto de las políticas y planes generales. Es así que, en el marco de la Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 00016-2019-CEPLAN/PCD del 25 de marzo del 2019, que, modifica la Guía para el Planeamiento Institucional, se ha formulado el Plan Operativo Institucional - POI Anual del CAEN-EPG, correspondiente al AF-2023;

Que, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, ha elaborado el Mapa de Procesos 2023 del CAEN-EPG, sustentando en la política de modernización de la Gestión Pública, la misma que hace vinculante la gestión por procesos en las entidades públicas, su estructura contiene Marco Teórico y Metodológico, Inventario de Procesos, Diagrama de Bloques, Ficha Técnica de procesos nivel 0, Objetivos de Procesos Alcance de Procesos, Base Informativa y otros;

Que, el Estatuto del CAEN-EPG, en su artículo 12°, inciso c), señala sobre una de las Funciones del Consejo Superior, aprobar los instrumentos de



planeamiento educativo, así como las actividades del plan operativo institucional y demás documentos de gestión institucional en el ámbito de su competencia;

Que, mediante el Acta del Consejo Superior N° 012-2022, se acuerda por unanimidad, la aprobación del Mapa de Procesos del CAEN-EPG, correspondiente al AF-2023;

Que, mediante el Informe N° 001-2023-MINDEF/VPD/DIGEDOC/CAEN/C10, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto del CAEN-EPG, se sustenta la viabilidad del Mapa de Procesos 2023, del CAEN-EPG.

Que, mediante Resolución N° 011-2022-DE/VPD, de fecha 07 de enero del 2022, se aprobó el Estatuto del Centro de Altos Estudios Nacionales-Escuela de Posgrado (CAEN-EPG), el cual en su literal n), del artículo 18° establece entre una de las funciones del Director General, la de emitir Resoluciones Directorales sobre aspectos de su competencia;

Que, estando a lo propuesto por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y con el visado de la Secretaria General y la Oficina de Asesoría Jurídica del Centro de Altos Estudios Nacionales - Escuela de Posgrado (CAEN-EPG);

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** Oficializar lo acordado por el Consejo Superior del CAEN-EPG sobre la aprobación del Mapa de Procesos, correspondiente al AF-2023, en su Sesión N° 12 de fecha 22 de diciembre de 2022.

**Artículo 2°.-** Copia de la presente Resolución será distribuida en forma virtual a todas las Direcciones y Oficinas del CAEN-EPG, para su trámite administrativo y académico en vía de ejecución, acorde a sus competencias.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**



WALTER ENRIQUE ASTUDILLO CHAVEZ  
General de División  
Director General  
Centro de Altos Estudios Nacionales-EPG

# MINISTERIO DE DEFENSA

## CENTRO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES ESCUELA DE POSGRADO CAEN-EPG



### MAPA DE PROCESOS

VERSIÓN 003

<b>Versión:</b> 003	<b>Código:</b> CAEN-MAPA DE PROCESOS	<b>F. Implementación:</b> Enero - 2023	<b>Pág.</b> 1 de 19
<b>Elaborado por:</b> OPP	<b>Revisado por:</b> OPP	<b>Aprobado con:</b> Acta de la Sesión N° 12-2022 del Consejo Superior, de 23	

		DIC 22; y Resolución Directoral N° 005-2023/CAEN-EPG, de 10 ENE 23.
--	--	---

**Contenido**

1. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS .....	5
2. OBJETIVO .....	5
3. ALCANCE .....	5
4. BASE LEGAL.....	5
5. MARCO CONCEPTUAL .....	6
6. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....	6
7. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL CAEN-EPG .....	7
8. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS PROCESOS DE NIVEL 0 .....	8
9. INVENTARIO DE PROCESOS DEL CAEN-EPG.....	9
10. FICHA DE PROCESOS NIVEL 0.....	15

### Índice de tablas

Tabla 1. CAEN-EPG: Inventario de procesos de NIVEL 0 y NIVEL 1 .....	9
Tabla 2. Proceso Estratégico: Dirección Institucional .....	15
Tabla 3. Proceso Estratégico: Planeamiento .....	16
Tabla 4. Proceso Estratégico: Gestión de la calidad educativa .....	17
Tabla 5. Proceso Misional: Especialización .....	18
Tabla 6. Proceso Misional: Investigación Académica .....	20
Tabla 7. Proceso Misional: Investigación Institucional .....	22
Tabla 8. Proceso Misional: Extensión Institucional y gestión del egresado.....	23
Tabla 9. Proceso de soporte: Abastecimiento de bienes y servicios .....	24
Tabla 10. Proceso de soporte: Gestión de RRHH .....	26
Tabla 11. Proceso de soporte: Gestión de la Seguridad Institucional.....	27
Tabla 12. Proceso de soporte: Gestión de la recaudación.....	28
Tabla 13. Proceso de soporte: Gestión de las tecnologías de la información y comunicación ..	30

## Índice de ilustraciones

Ilustración 1. CAEN-EPG: Organigrama estructural.....	7
Ilustración 2. Representación gráfica de los procesos de NIVEL 0.....	8

## 1. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El presente documento normativo de gestión interna se formula con la finalidad de desarrollar la estrategia de “implementar la gestión por procesos en la entidad”, lo que conlleva a cumplir con los objetivos estratégicos de la institución. En ese sentido, esta tercera versión contiene los procesos que son clave para la provisión del servicio educativo, orientándolos a una eficiente atención de las demandas de sus usuarios y permitiendo así, no solo cumplir con los citados objetivos estratégicos, sino también, contribuir a que el CAEN-EPG transforme su organización funcional a una que genere valor hacia los usuarios del servicio brindado y a su comunidad educativa en general.

El desarrollo del presente documento se ha basado metodológicamente en la guía de *implementación de la gestión por procesos en la administración pública*, publicado por la Presidencia del Consejo de Ministro, el 11 de agosto de 2021, y la Norma Técnica N° 0001-2018-PCM/SGP, “Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública”, aprobada con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, del 27 de diciembre de 2018. Asimismo, se tuvo en cuenta la Norma Internacional ISO 9001:2015 (Sistemas de gestión de la calidad-requisitos) y la ISO 21001:2018 (Organizaciones educativas-Sistemas de gestión para organizaciones educativas – requisitos con orientación para su uso).

El Mapa de Procesos del CAEN-EPG se articula a los procesos Nivel 0 y 1 del del Manual de Procesos y Procedimientos del Ministerio de Defensa, aprobado con Resolución Ministerial N° 250-2016-DE/SG, del 08 de marzo del 2016, especialmente en el proceso Gestión de Educación, del proceso misional Gestión de Educación y Doctrina, el mismo que, a su vez, tiene como objetivo la formulación, producción, difusión y evaluación de la doctrina, asimismo, norma, produce, supervisa y coordina todas las actividades relacionadas al sistema educativo del Sector Defensa.

## 2. OBJETIVO

El presente Mapa de Procesos tiene como objetivo describir los procesos que realiza el CAEN-EPG, con la finalidad mejorar su enfoque de orientación al usuario del servicio educativo.

## 3. ALCANCE

El presente Mapa compromete la participación de todo el personal que labora en el CAEN-EPG, especialmente a quienes lideran los procesos de nivel 0 y 1, quienes son los encargados de desarrollar los procedimientos subsecuentes y darle seguimiento de lo establecido en las fichas de procesos y sus flujogramas correspondientes, evaluando la oportunidad de mejora.

## 4. BASE LEGAL

- a. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias.
- b. Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa y su Reglamento.
- c. Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- d. Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, del 19 de diciembre de 2018, aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.



- e. Decreto Legislativo N° 1446, del 16 de setiembre de 2018, modifica la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- f. Resolución Ministerial N° 0165-2018 DE/SG, del 8 de marzo de 2016, que aprueba el Manual de Procesos del MINDEF.
- g. Resolución Ministerial N° 0165-2018 DE/SG, del 7 de febrero del 2018, que aprueba la Directiva General N° 002-MINDEF-SG-VPD/DIGEDOC, del Sistema Educativo del Sector Defensa.
- h. Resolución de la Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, del 27 de diciembre del 2018, que aprueba la Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- i. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2019-PCM-SGP, que aprueba los lineamientos N° 001-2019-SGP, Principios de actuación para la Modernización de la Gestión Pública.
- j. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.

## 5. MARCO CONCEPTUAL

La gestión por procesos es “una herramienta que contribuye con el cumplimiento de las metas institucionales”. Para ello, organiza, dirige y controla las actividades de trabajo de manera transversal a las unidades orgánicas, orientándolas a resultados que están expresados en la generación de producto para el usuario del servicio.

El CAEN-EPG es una institución de educación superior susceptible de ser gerenciada en lo referente a la calidad del servicio educativo que ofrece en el marco de la finalidad para la cual fue creado. En ese sentido, brinda a los Oficiales de las Fuerzas Armadas, la Policía Nacional del Perú, así como a profesionales civiles del sector público y privado servicios educativos de calidad, al mismo tiempo que realiza estudios sobre la problemática nacional y el contexto internacional en las áreas de desarrollo, seguridad y defensa nacional.

## 6. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

### *Actividad*

Conjunto de tareas afines y coordinadas requeridas para lograr un resultado, los cuales se desarrollan dentro de un proceso.

### *Agregar valor*

En el desarrollo de un proceso cada actividad aporta un beneficio adicional que se suma al producto final.

### *Bien o servicio*

Es el resultado de un proceso, que se desarrolla de forma planificada y sucesiva.

### *Calidad*

Satisfacción integral de las necesidades y expectativas de los usuarios, con eficiencia en el empleo de los recursos públicos.

### *Gestión por procesos*

Operativamente se basa en la identificación, selección y documentación de procesos que generan valor en cada etapa, con la finalidad de desarrollar modelos organizativos eficaces en la generación de servicios de calidad.

### *Indicador*

Es una medida vinculada a una característica del resultado del producto, proceso o insumos.

**Mapa de procesos**

Representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos de una organización.

**Meta**

Valor que se desea obtener para un indicador en un determinado periodo.

**Niveles de procesos**

Se establecen niveles de acuerdo a la complejidad de la organización. En el nivel 0 se encuentran los procesos principales que representan el funcionamiento de la organización, brindando una visión general del agrupamiento de los procesos que se desarrollan; en el nivel 1, se encuentran todos los procesos que describen en el nivel 0, que se vinculan forman una cadena de valor; y en el nivel 2 se agrupan los procedimientos o actividades que se encuentran en nivel 1, dependiendo de la complejidad.

**Proceso**

Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ordenadamente agregan valor en cada etapa, transformando elementos de entrada en salidas o servicio.

**Procedimiento**

Es la descripción de forma específica y detallada del último nivel desagregado del proceso, de cómo se lleva a cabo.

**Tarea**

Pasos a seguir para la ejecución de una actividad.

**7. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL CAEN-EPG**

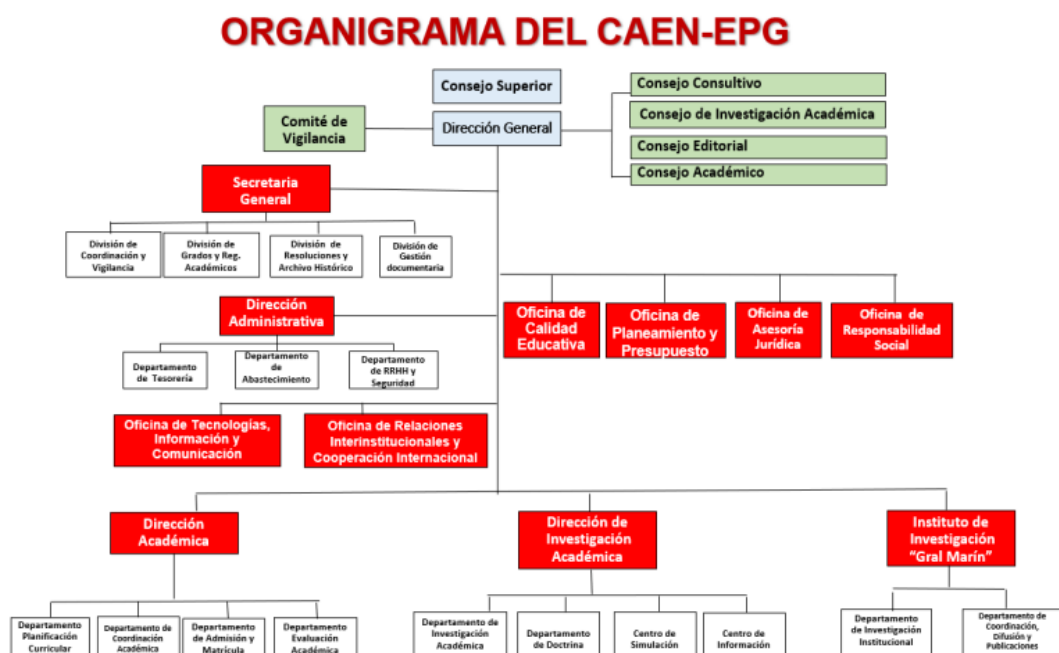
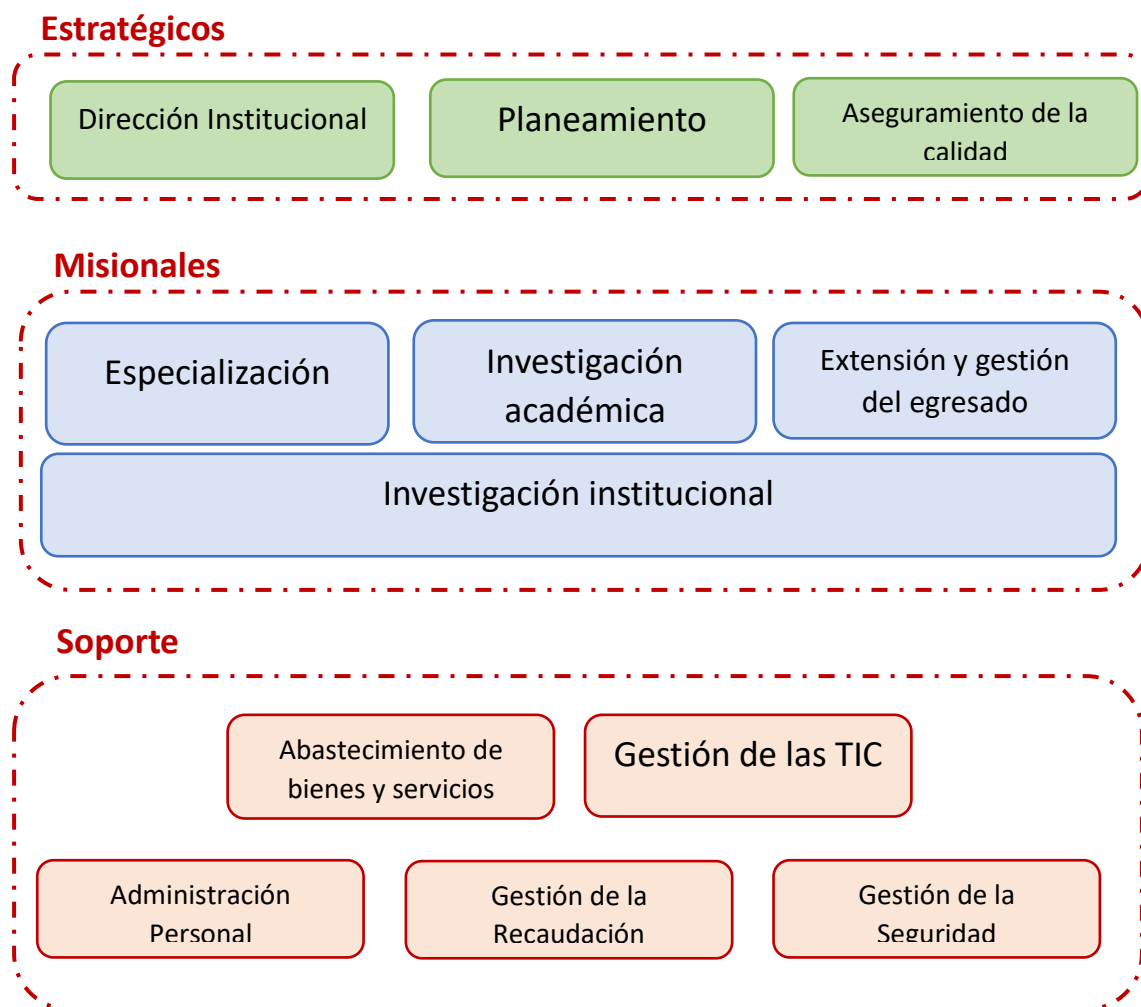


Ilustración 1. CAEN-EPG: Organigrama estructural

## 8. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS PROCESOS DE NIVEL 0

Ilustración 2. Representación gráfica de los procesos de NIVEL 0



## 9. INVENTARIO DE PROCESOS DEL CAEN-EPG

Tabla 1. CAEN-EPG: Inventario de procesos de NIVEL 0 y NIVEL 1

Tipo de procesos	Procesos Nivel 0	Procesos Nivel 1	Responsables de Procesos	Objetivo	Indicadores	Evidencia
Procesos estratégicos	PE.01. Dirección institucional	PE.01.01. Gestión de los riesgos vinculados a los servicios brindados.	Planeamiento y Presupuesto	Elaboración y actualización de instrumentos de gestión institucional	Porcentaje de instrumentos de gestión actualizados.	Matriz de documentos normativos e instrumentos de gestión.
			Secretaría General (Coord y Vig.)	Realizar acciones de control institucional internas	Porcentaje de cumplimiento a acuerdos del comité de vigilancia y a requerimientos de órganos de control.	Registro de actas, informes y oficios del comité de vigilancia.
			Secretaría General (Coord y Vig.)	Gestionar los riesgos en el desarrollo del servicio educativo y de investigación.	Porcentaje de implementación del PAA-SMC	Registro de reportes de seguimiento a la gestión de los riesgos identificados.
		PE.01.02. Gestión del posicionamiento institucional.	ORRII (Rel.Púb/Mark/Conv)	Mantener canales de comunicación y de cooperación.	Porcentaje de interacciones en la página web institucional y en las redes sociales, respecto al año anterior.	Reportes de información actualizada e interacciones en medios de comunicación internos.
					Porcentaje de acuerdos y/o convenios activos.	Registro de gestión de convenios y acuerdos institucionales.
	PE.02. Planeamiento	PE.02.01. Programación	Planeamiento y Presupuesto	Elaboración y actualización de las políticas internas, objetivos, acciones, actividades y metas	Porcentaje de planes implementados.	Cuadro de Mando (PEI-POI-PIT)

Tipo de procesos	Procesos Nivel 0	Procesos Nivel 1	Responsables de Procesos	Objetivo	Indicadores	Evidencia
		<b>PE.02.02.</b> Ejecución del gasto presupuestal	Planeamiento y Presupuesto	Controlar la ejecución presupuestal	Porcentaje del presupuesto ejecutado	Registro de Precertificaciones y de gestión de notas modificatorias.
		<b>PE.02.03.</b> Seguimiento y evaluación	Planeamiento y Presupuesto	Monitorear el desarrollo de las actividades y el cumplimiento de metas	Porcentaje de cumplimiento en el reporte al MINDEF.	Reporte mensual de seguimiento
					Porcentaje de metas alcanzadas.	Reporte semestral de evaluación
	<b>PE.03. Gestión de la calidad educativa</b>	<b>PE.03.01.</b> Auditoría de calidad educativa	Oficina de Calidad Educativa	Implementar el sistema de gestión de la calidad.	Porcentaje de auditorías implementadas.	Registro de auditorías realizadas.
		<b>PE.03.02.</b> Autoevaluación de programas académicos			Evaluar el cumplimiento de estándares de calidad educativa	Porcentaje de implementación del plan de autoevaluación de programas
	<b>Procesos misionales</b>	<b>PM.04. Especialización</b>	<b>PM.04.01.</b> Planificación académica	Dir. Académica (Plan. Curricular)	Mantener actualizados el modelo educativo, planes y mallas curriculares.	Porcentaje de instrumentos de gestión académica actualizados
<b>PM.04.01.</b> Captación e inscripción			ORRII (Captación e inscripción)	Captación oportuna de prospectos de estudiantes	Porcentaje de programas aperturados de acuerdo a la programación académica	Registros sobre prospectos interesados e inscritos.

Tipo de procesos	Procesos Nivel 0	Procesos Nivel 1	Responsables de Procesos	Objetivo	Indicadores	Evidencia
		<b>PM.04.02.</b> Admisión y matrícula	Dir. Académica (Admisión y Matrícula)	Contar con el número óptimo de matriculados en los plazos establecidos	Porcentaje de alumnos admitidos y matriculados de acuerdo a la programación académica	Registros sobre alumnos admitidos y matriculados en los programas académicos.
		<b>PM.04.01.</b> Desarrollo de sesiones de Enseñanza - Aprendizaje	Dir. Académica (Coord. Académica)	Verificar el desarrollo óptimo de las sesiones	Porcentaje de sesiones sin incidencias de acuerdo a la progresión académica	1. Registros de incidencias en el cumplimiento de la programación y progresión académica, así como en el desarrollo de los programas académicos. 2. Relación de docentes aptos y contratados de acuerdo a requerimientos de la programación académica.
	<b>PM.05.</b> <b>Investigación Académica</b>	<b>PM.05.01.</b> Gestión de tesis	Dir. Investigación Académica (Tesis, Líneas de investigación)	Asegurar la oportunidad y calidad de los trabajos de investigación académica	Porcentaje de egresados que sustentan tesis de grado.	Registros de gestión de tesis de grado por programa académico.
		<b>PM.05.02.</b> Gestión de doctrina	Dir. Investigación Académica	Contar con lineamientos de doctrina acordes a la misión institucional y debidamente actualizados y difundidos según la problemática nacional	Porcentaje de lineamientos actualizados y difundidos	1. Registro de publicaciones de investigación académica. 2. Repositorio del centro de información. 3. Reportes de líneas de investigación y doctrina actualizados

Tipo de procesos	Procesos Nivel 0	Procesos Nivel 1	Responsables de Procesos	Objetivo	Indicadores	Evidencia
	<b>PM.06. Investigación Institucional</b>	<b>PM.06.01.</b> Gestión de estudios institucionales	Instituto de Investigación	Desarrollar estudios de investigación que contribuyan con el desarrollo de políticas públicas.	Cantidad de estudios realizados	1. Registro de Estudios realizados. 2. Registro de proyectos de investigación.
		<b>PM.06.02.</b> Gestión de publicaciones	Instituto de Investigación	Asegurar el desarrollo de investigaciones de calidad acordes con la realidad nacional	Cantidad de estudios publicados	Registro de libros, revistas y artículos publicados.
	<b>PM.07. Extensión Institucional y gestión del egresado</b>	<b>PM.07.01.</b> Gestión de la extensión institucional	Responsabilidad Social	Conducir actividades de responsabilidad social.	Porcentaje de cumplimiento de los acuerdos con los grupos de interés	Reportes sobre realización de eventos.
		<b>PM.07.02.</b> Gestión del egresado	Secretaría General (Grados Académicos)	Seguimiento al egresado de los programas académicos.	Porcentaje de grados inscritos por programa académico.	Registro de grados académicos.
			ORRII (Alumni)		Grado de satisfacción de los egresados contactados	Base de datos de egresados.
	<b>Procesos de soporte</b>	<b>PS.08. Abastecimiento de bienes y servicios</b>	<b>PS.08.01.</b> Gestión de inventarios	Dir. Administrativa (Abastecimiento)	Tener información actualizada respecto a los stocks de bienes y servicios que permitan gestionar su reposición eficientemente	Stock de inventarios sobre el nivel mínimo de referencia.
			Dir. Administrativa (Abastecimiento)	Asegurar la operatividad de las instalaciones,	Porcentaje de bienes en buen estado.	Reporte mensual de bienes

Tipo de procesos	Procesos Nivel 0	Procesos Nivel 1	Responsables de Procesos	Objetivo	Indicadores	Evidencia
		<b>PS.08.02.</b> Gestión patrimonial		equipos y materiales de la institución.	Cantidad de incidencias sobre estado y seguridad de los bienes.	
		<b>PS.08.03.</b> Gestión de adquisiciones	Dir. Administrativa (Abastecimiento)	Satisfacer las necesidades de bienes y servicios de las áreas usuarias de manera oportuna	Porcentaje de requerimientos atendidos.	Reporte de seguimiento mensual de requerimientos
	<b>PS.09. Gestión de RRHH</b>	<b>PS.09.01.</b> Gestión del desarrollo y bienestar del personal	Dir. Administrativa (RRHH y Seguridad)	Contar con personal capacitado, saludable y motivado para el desempeño de sus funciones	Porcentaje de incidencias gestionadas sobre la seguridad ocupacional y salud de las personas.	Reporte de incidencias identificadas y gestionadas sobre la seguridad ocupacional y salud de las personas
					Nivel de valoración sobre el clima laboral	Informe de Clima laboral
		<b>PS.09.02.</b> Control del personal	Dir. Administrativa (RRHH y Seguridad)	Velar por el adecuado cumplimiento de las funciones del personal	Plazas implementadas de acuerdo al CAP y Perfil de puestos	Informe semestral y anual
					Porcentaje de incidencias sobre control de personal cubiertas con planes de acción.	Reportes de gestión
	<b>PS.10. Gestión de la seguridad institucional</b>	<b>PS.10.01.</b> Administración de seguridad al personal, alumnos, docentes y demás visitantes de la institución	Dir. Administrativa (RRHH y Seguridad)	Velar por la seguridad interna y externa del personal, alumnos, docentes y demás visitantes de la institución	Porcentaje de incidencias gestionadas sobre la seguridad de las personas.	Reporte de incidencia de seguridad de las personas



Tipo de procesos	Procesos Nivel 0	Procesos Nivel 1	Responsables de Procesos	Objetivo	Indicadores	Evidencia
		<b>PS.10.01.</b> Custodia de la seguridad de los bienes institucionales	Dir. Administrativa (RRHH y Seguridad)	Custodiar la existencia de los bienes de la institución.	Porcentaje de incidencias gestionadas sobre la seguridad de los bienes.	Reporte de incidencia de seguridad de los bienes
	<b>PS.11. Gestión de la recaudación</b>	<b>PS.11.01.</b> Control de la recaudación.	Dir. Administrativa (Tesorería)	Asegurar la sostenibilidad de la recaudación.	Porcentaje de cumplimiento de la proyección de ingresos	Registro de ventas e ingresos
				Porcentaje de pagarés actualizados.	Reporte de pagarés	
		<b>PS.11.02.</b> Cobranza.	Dir. Administrativa (Tesorería)	Garantizar el pago oportuno por los servicios brindados	Porcentaje de morosidad por programa académico.	Registro del estado de cuenta de los programas académicos.
	<b>PS.12. Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)</b>	<b>PS.12.01.</b> Administración y soporte a los equipos informáticos y de comunicaciones de la institución	OTIC	Mantener el estado óptimo del funcionamiento de los equipos	Porcentaje de cumplimiento sobre el plan de funcionamiento	1. Registros de incidencias identificadas y gestionadas. 2. Registros de correos electrónicos.
		<b>PS.12.02.</b> Desarrollo y administración de sistemas informáticos	OTIC	Satisfacer la demanda de sistemas informáticos de las áreas usuarias	Porcentaje de implementación sobre plan de desarrollo informático	1. Registros de equipos de tecnología, información y comunicación. 2. Reportes de licencias y softwares en uso.

## 10. FICHAS DE PROCESOS NIVEL 0 (PROCESOS ESTRATÉGICOS)

Tabla 2. Proceso Estratégico: Dirección Institucional

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0				
<b>Nombre</b>	Dirección Institucional		<b>Calificación</b>	Estratégico
<b>Código</b>	PE.01		<b>Versión</b>	3
<b>Objetivo</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaboración y actualización de instrumentos de gestión institucional.</li> <li>2. Realizar acciones de control institucional externas e internas.</li> <li>3. Gestionar los riesgos en el desarrollo del servicio educativo y de investigación.</li> <li>4. Mantener canales de comunicación y de cooperación.</li> </ol>			
<b>Alcance</b>	Todas las unidades orgánicas del CAEN-EPG			
<b>Responsable</b>	Dirección General.			
<b>Base legal/normativa aplicable</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ley Universitaria</li> <li>2. Ley General de Educación</li> <li>3. Política de aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior</li> <li>4. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión Pública</li> <li>5. Directiva de implementación del Sistema de Control Interno de la Contraloría General de la República.</li> <li>6. Ley que reconoce al CAEN-EPG como institución de perfeccionamiento a nivel de posgrado académico.</li> <li>7. Directiva que norma el sistema educativo del Sector Defensa.</li> <li>8. Estatuto del CAEN-EPG.</li> <li>9. Directiva interna para la aprobación y evaluación de convenios.</li> <li>10. Reglamento interno del Comité de Vigilancia.</li> <li>11. Directiva interna para la formación y participación de grupos de interés.</li> <li>12. Directiva interna de emisión de documentos normativos de gestión.</li> </ol>			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
Proveedor	Entrada	Listado de procesos de nivel 1	Salida	Destinatario del servicio
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organismos de control público.</li> <li>2. Órganos de control del Ministerio de Defensa.</li> </ol>	Directrices y lineamientos	<b>PE.01.01.</b> Gestión de los riesgos vinculados a los servicios brindados.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actas, Informes, oficios.</li> <li>2. Reporte de implementación del PAA-SMC y Evidencias.</li> <li>3. MAPRO, TUSNE, Otros instrumentos de gestión normativa.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organismos de control público.</li> <li>2. Órganos de control del Ministerio de Defensa.</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Grupos de Interés.</li> <li>2. Comunidad Académica.</li> </ol>	Requerimientos	<b>PE.01.02.</b> Gestión del posicionamiento institucional.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicaciones.</li> <li>2. Eventos.</li> <li>3. Representación nacional e internacional.</li> <li>4. Acuerdos y Convenios.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Grupos de Interés.</li> <li>2. Comunidad Académica.</li> </ol>
Indicadores		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Porcentaje de implementación a requerimientos de Órganos de control.</li> <li>2. Porcentaje de instrumentos de gestión implementados.</li> <li>3. Porcentaje de cumplimiento a acuerdos del comité de vigilancia.</li> <li>4. Porcentaje de implementación del PAA-SMC.</li> <li>5. Porcentaje de interacciones en la página web institucional y en las redes sociales.</li> <li>6. Porcentaje de acuerdos y/o convenios activos.</li> </ol>		
Registros		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Matriz de documentos normativos e instrumentos de gestión.</li> <li>2. Registro de actas, informes y oficios del comité de vigilancia.</li> <li>3. Registro de reportes de seguimiento a la gestión de los riesgos identificados.</li> <li>4. Reportes de información actualizada e interacciones en medios de comunicación internos.</li> <li>5. Registro de gestión de convenios y acuerdos institucionales.</li> </ol>		
<b>Elaborado por</b>	Secretaría General / OPP / ORRII			
<b>Revisado por</b>	Oficina de Planeamiento y Presupuesto.			
<b>Aprobado por</b>	Dirección General.			

Tabla 3. Proceso Estratégico: Planeamiento

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0				
<b>Nombre</b>	Planeamiento		<b>Calificación</b>	Estratégico
<b>Código</b>	<b>PE.02.</b>		<b>Versión</b>	3
<b>Objetivo</b>	1. Elaboración y actualización de las políticas internas, objetivos, acciones, actividades y metas. 2. Controlar la ejecución presupuestal. 3. Monitorear el desarrollo de las actividades y el cumplimiento de metas.			
<b>Alcance</b>	Todas las unidades orgánicas del CAEN-EPG			
<b>Responsable</b>	Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP).			
<b>Base legal/normativa aplicable</b>	1. Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico 2. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. 3. Ley del Sistema Nacional de Presupuesto 4. Directiva del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones 5. Estatuto y Reglamento General del CAEN-EPG. 6. Directiva interna de emisión de documentos normativos de gestión.			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
Proveedor	Entrada	Listado de procesos de nivel 1	Salida	Destinatario del servicio
1. Secretaría de Gestión Pública de la PCM. 2. Centro Nacional de Planeamiento Estratégico - CEPLAN 3. Ministerio de Defensa (DIGEDOC, DGPP). 4. Direcciones y oficinas del CAEN-EPG	Políticas, planes, lineamientos y requerimientos de programación.	<b>PE.02.01.</b> Programación	1. Planes (PEI, POI y PITs). 2. Lineamientos, informes, capacitaciones en materia de programación de planes.	1. Ministerio de Defensa (DIGEDOC, DGPP) 2. Direcciones y oficinas del CAEN-EPG.
1. Ministerio de Economía y Finanzas. 2. Ministerio de Defensa - DGPP. 3. Direcciones y oficinas del CAEN-EPG	1. Presupuesto Institucional. 2. Requerimientos de ejecución.	<b>PE.02.02.</b> Ejecución del gasto presupuestal	Documentos de gestión del presupuesto.	Direcciones y oficinas del CAEN-EPG
1. Secretaría de Gestión Pública de la PCM. 2. Centro Nacional de Planeamiento Estratégico - CEPLAN 3. Ministerio de Economía y Finanzas. 4. Ministerio de Defensa (DIGEDOC, DGPP).	Lineamientos y requerimientos de supervisión.	<b>PE.02.03.</b> Seguimiento y evaluación	Reportes, informes y/u oficios sobre ejecución de PEI, POI, PITs.	1. Ministerio de Defensa (DIGEDOC, DGPP) 2. Direcciones y oficinas del CAEN-EPG.
<b>Indicadores</b>	1. Porcentaje de planes implementados. 2. Porcentaje de metas alcanzadas. 3. Porcentaje del presupuesto ejecutado. 4. Porcentaje de cumplimiento en el reporte al MINDEF.			
<b>Registros</b>	1. Cuadro de Mando (PEI-POI-PIT) 2. Registro de Precertificaciones y de gestión de notas modificatorias. 3. Reportes de ejecución presupuestal.			
<b>Elaborado por</b>	División de Planeamiento y Modernización.			
<b>Revisado por</b>	Oficina de Planeamiento y Presupuesto.			
<b>Aprobado por</b>	Dirección General.			

Tabla 4. Proceso Estratégico: Gestión de la calidad educativa

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0				
<b>Nombre</b>	Gestión de la calidad educativa		<b>Calificación</b>	Estratégico
<b>Código</b>	PE.03		<b>Versión</b>	3
<b>Objetivo</b>	1. Implementar el sistema de gestión de la calidad. 2. Evaluar el cumplimiento de estándares de calidad educativa.			
<b>Alcance</b>	Todas las unidades orgánicas del CAEN-EPG			
<b>Responsable</b>	Oficina de Calidad Educativa (OCE)			
<b>Base legal/normativa aplicable</b>	1. Política de aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior 2. Ley del Sistema de Autoevaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. 3. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 4. Directiva que norma el sistema educativo del Sector Defensa. 5. Normas Internacionales de Calidad (ISO y CIEES). 6. Estatuto y Reglamento General del CAEN-EPG.			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
Proveedor	Entrada	Listado de procesos de nivel 1	Salida	Destinatario del servicio
1. Ministerio de Defensa (DIGEDOC). 2. SINEACE. 3. ISO y CIEES. 4. Direcciones y Oficinas del CAEN-EPG.	1. Lineamientos, requerimientos y planes en materia de calidad educativa. 2. Modelos de gestión de la calidad. 3. Evidencias de cumplimiento de procesos internos.	PE.03.01. Auditoría de calidad educativa	1. Informes de auditoría. 2. Recomendaciones de mejora en los procesos.	Direcciones y Oficinas del CAEN-EPG.
1. Ministerio de Defensa (DIGEDOC). 2. SINEACE. 3. CIEES. 4. Direcciones y Oficinas del CAEN-EPG.	1. Lineamientos, requerimientos y planes en materia de calidad educativa. 2. Modelos de gestión de la calidad. 3. Evidencias de cumplimiento de procesos internos.	PE.03.02. Autoevaluación de programas académicos	1. Informes de autoevaluación de programas académicos. 2. Lineamientos técnicos y/o planes de autoevaluación y de mejora continua. 3. Requerimientos de acreditación de programas académicos.	1. Ministerio de Defensa (DIGEDOC). 2. SINEACE. 3. CIEES. 4. Direcciones y Oficinas del CAEN-EPG.
<b>Indicadores</b>	1. Porcentaje de auditorías implementadas. 2. Porcentaje de implementación del plan de autoevaluación de programas.			
<b>Registros</b>	1. Registro de auditorías realizadas. 2. Registro de programas autoevaluados. 3. Registro de programas presentados para acreditación de calidad.			
<b>Elaborado por</b>	Oficina de Calidad Educativa			
<b>Revisado por</b>	Oficina de Planeamiento y Presupuesto.			
<b>Aprobado por</b>	Dirección General.			

Tabla 5. Proceso Misional: Especialización

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0				
<b>Nombre</b>	Especialización		<b>Calificación</b>	Misional
<b>Código</b>	PM.04		<b>Versión</b>	3
<b>Objetivo</b>	1. Mantener actualizados el modelo educativo, planes y mallas curriculares. 2. Captación oportuna de prospectos de estudiantes. 3. Contar con el número óptimo de matriculados en los plazos establecidos. 4. Verificar el desarrollo óptimo de las sesiones.			
<b>Alcance</b>	Todas las unidades orgánicas del CAEN-EPG			
<b>Responsable</b>	Dirección Académica.			
<b>Base legal/normativa aplicable</b>	1. Ley Universitaria 2. Ley General de Educación 3. Política de aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior 4. Directiva que norma el sistema educativo del Sector Defensa. 5. Estatuto y Reglamento General del CAEN-EPG. 6. Reglamento interno de Consejo Académico. 7. Reglamento interno de estudiante. 8. Reglamento interno de docente. 9. Reglamento interno de convalidación de asignatura. 10. Reglamento interno de admisión y matrícula. 11. Reglamento interno de tarifas, descuentos y becas. 12. Reglamento interno de evaluación. 13. Directiva interna de difusión y captación del CAEN-EPG.			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
Proveedor	Entrada	Listado de procesos de nivel 1	Salida	Destinatario del servicio
1. Ministerio de Defensa (DIGEDOC). 2. SINEACE. 3. SUNEDU. 4. Direcciones y Oficinas del CAEN-EPG.	Lineamientos, requerimientos y planes en materia educativa.	<b>PM.04.01.</b> Planificación académica	1. Modelo educativo. 2. Planes curriculares. 3. Perfil del egresado. 4. Informes. 5. Lineamientos en materia académica. 6. Programación académica.	1. Comunidad Académica. 2. Grupos de Interés. 3. Direcciones y oficinas del CAEN-EPG. 4. DIGEDOC. SINEACE, SUNEDU.
1. Ministerio de Defensa (DIGEDOC). 2. Organismos públicos y privados 3. Organismos internacionales 4. Personas naturales interesadas en los programas académicos. 5. Direcciones y Oficinas del CAEN-EPG.	1. Programación académica. 2. Requerimientos de postulación. 3. Instrumentos de gestión institucional. 4. Reglamentos internos en	<b>PM.04.02.</b> Captación e inscripción	1. Información a prospectos interesados e inscritos. 2. Listas, informes, actas, oficios, cartas sobre Prospectos interesados e inscritos.	1. Direcciones y oficinas del CAEN-EPG. 2. Personas naturales y jurídicas interesadas.

	materia académica. 5. Informes, actas, oficios, cartas.		3. Datos y documentación de inscritos.	
1. Direcciones y Oficinas del CAEN-EPG. 2. Prospectos inscritos. 3. Alumnos y ex alumnos.	1. Reglamentos internos en materia académica. 2. Listas, informes, actas, oficios, cartas sobre Prospectos inscritos. 3. Datos y documentación de inscritos. 4. Requerimientos de inscritos, alumnos y ex alumnos.	<b>PM.04.03.</b> Admisión y matrícula	1. Constancias de admisión y/o matrícula. 2. Actas de descuentos. 3. Resoluciones de matrículas, retiros, reservas de matrícula. 4. Listas, informes, actas, oficios, cartas sobre alumnos y ex alumnos.	1. Direcciones y oficinas del CAEN-EPG. 2. Alumnos y ex alumnos. 3. Personas jurídicas interesadas. 4. DIGEDOC, SUNEDU.
1. Direcciones y Oficinas del CAEN-EPG. 2. Alumnos y docentes. 3. Ministerio de Defensa, SINEACE, SUNEDU.	1. Lineamientos y requerimientos en materia educativa. 2. Requerimientos de control y de autoevaluación. 3. Reglamentos internos en materia académica. 4. Logística administrativa y de entornos virtuales.	<b>PM.04.04.</b> Desarrollo de sesiones de Enseñanza - Aprendizaje	1. Requerimiento de contratación de docentes. 2. Informes, resoluciones, actas en materia académica. 3. Capacitación a docentes. 4. Coordinación académica hacia alumnos, docentes y administrativos.	1. Alumnos, docentes y administrativos. 2. Ministerio de Defensa, SINEACE, SUNEDU.
Indicadores	1. Porcentaje de instrumentos de gestión académica actualizados. 2. Porcentaje de programas aperturados de acuerdo a la programación académica. 3. Porcentaje de alumnos admitidos y matriculados de acuerdo a la programación académica. 4. Porcentaje de sesiones sin incidencias de acuerdo a la progresión académica.			
Registros	1. Registros de planes, mallas y syllabus actualizadas. 2. Registros sobre prospectos interesados e inscritos, así como de admitidos y matriculados en los programas académicos. 3. Registros de incidencias en el cumplimiento de la programación y progresión académica, así como en el desarrollo de los programas académicos. 4. Relación de docentes aptos y contratados de acuerdo a requerimientos de la programación académica.			
<b>Elaborado por</b>	Dirección Académica / ORRIL.			
<b>Revisado por</b>	Oficina de Planeamiento y Presupuesto.			
<b>Aprobado por</b>	Dirección General.			

Tabla 6. Proceso Misional: Investigación Académica

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0				
<b>Nombre</b>	Investigación Académica	<b>Calificación</b>	Misional	
<b>Código</b>	PM.05.	<b>Versión</b>	3	
<b>Objetivo</b>	1. Asegurar la oportunidad y calidad de los trabajos de investigación académica. 2. Contar con lineamientos de doctrina acordes a la misión institucional y debidamente actualizados y difundidos según la problemática nacional.			
<b>Alcance</b>	Todas las unidades orgánicas del CAEN-EPG			
<b>Responsable</b>	Dirección de Investigación académica			
<b>Base legal/normativa aplicable</b>	1. Ley Universitaria 2. Política de aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior 3. Estatuto y Reglamento General del CAEN-EPG. 4. TUSNE del CAEN-EPG. 5. Reglamento interno de Investigación académica. 6. Reglamento interno de producción de doctrina. 7. Reglamento interno del centro de simulación. 8. Reglamento interno del Fondo Editorial. 9. Reglamento interno del centro de información. 10. Reglamento interno antiplagio. 11. Reglamento interno de propiedad intelectual. 12. Reglamento interno del Consejo de Investigación Académica.			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
Proveedor	Entrada	Listado de procesos de nivel 1	Salida	Destinatario del servicio
1. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONSYTEC). 2. SUNEDU. 3. Ministerio de Defensa (DIGEDOC). 4. Alumnos y egresados de los programas académicos de maestría y doctorado. 5. Docentes del CAEN-EPG. 6. Direcciones y Oficinas del CAEN-EPG.	1. Lineamientos, requerimientos y planes en materia de investigación académica. 2. Solicitud de aprobación de tema de tesis. 3. Informes de asesoría de tesis. 4. Bases de datos especializadas.	PM.05.01. Gestión de tesis	1. Líneas de investigación actualizadas. 2. Informes, resoluciones, actas en materia de investigación académica. 2. Publicaciones académicas. 3. Atenciones del centro de información.	1. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONSYTEC). 2. SUNEDU. 3. Ministerio de Defensa (DIGEDOC). 4. Alumnos y egresados de los programas académicos de maestría y doctorado. 5. Docentes del CAEN-EPG. 6. Direcciones y Oficinas del CAEN-EPG.
1. Ministerio de Defensa (DIGEDOC, UGESIDENA) 2. Grupos de Interés. 2. Comunidad Académica.	Requerimientos en materia de doctrina institucional.	PM.05.02. Gestión de doctrina	Lineamientos, requerimientos y planes en materia de doctrina institucional.	1. Ministerio de Defensa (DIGEDOC, UGESIDENA) 2. Grupos de Interés. 2. Comunidad Académica.
Indicadores		1. Porcentaje de egresados que sustentan tesis de grado. 2. Porcentaje de lineamientos actualizados y difundidos.		

Registros	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registros de gestión de tesis de grado por programa académico.</li> <li>2. Registro de publicaciones de investigación académica.</li> <li>3. Repositorio del centro de información.</li> <li>4. Reportes de líneas de investigación y doctrina actualizados.</li> </ol>
<b>Elaborado por</b>	Dirección de Investigación Académica
<b>Revisado por</b>	Oficina de Planeamiento y Presupuesto.
<b>Aprobado por</b>	Dirección General.



Tabla 7. Proceso Misional: Investigación Institucional

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0				
<b>Nombre</b>	Investigación Institucional	<b>Calificación</b>	Misional	
<b>Código</b>	PM.06.	<b>Versión</b>	3	
<b>Objetivo</b>	1. Desarrollar estudios de investigación que contribuyan con el desarrollo de políticas públicas. 2. Asegurar el desarrollo de investigaciones de calidad acordes con la realidad nacional.			
<b>Alcance</b>	Todas las unidades orgánicas del CAEN-EPG			
<b>Responsable</b>	Instituto de Investigación "Gral Div José del Carmen Marín Arista"			
<b>Base legal/normativa aplicable</b>	1. Ley Universitaria 2. Ley General de Educación 3. Política de aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior 4. Directiva que norma el sistema educativo del Sector Defensa. 5. Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del SINACYT. 6. Estatuto y Reglamento General del CAEN-EPG. 6. Reglamento interno de Investigación académica. 7. Reglamento interno de producción de doctrina. 8. Reglamento interno del centro de simulación. 9. Reglamento interno del Fondo Editorial. 10. Reglamento interno de propiedad intelectual. 11. Reglamento interno del Consejo de Investigación Académica.			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
Proveedor	Entrada	Listado de procesos de nivel 1	Salida	Destinatario del servicio
1. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONSYTEC). 2. Ministerio de Defensa (DIGEDOC) 3. Grupos de Interés. 4. Comunidad Académica. 5. Direcciones y Oficinas del CAEN-EPG	1. Lineamientos, requerimientos y planes en materia de investigación institucional. 2. Requerimientos de estudios especializados 3. Bases de datos especializadas.	<b>PM.06.01.</b> Gestión de estudios institucionales	Estudios institucionales.	1. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONSYTEC). 2. Ministerio de Defensa (DIGEDOC) 3. Grupos de Interés. 4. Comunidad Académica. 5. Direcciones y Oficinas del CAEN-EPG
1. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONSYTEC). 2. Ministerio de Defensa (DIGEDOC) 3. Grupos de Interés. 4. Comunidad Académica. 5. Direcciones y Oficinas del CAEN-EPG	1. Lineamientos, requerimientos y planes en materia de difusión de la investigación institucional. 2. Requerimientos de ediciones especializadas 3. Bases de datos especializadas.	<b>PM.06.02.</b> Gestión de publicaciones	1. Publicaciones institucionales. 2. Eventos, conferencias, talleres, seminarios.	1. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONSYTEC). 2. Ministerio de Defensa (DIGEDOC) 3. Grupos de Interés. 4. Comunidad Académica. 5. Direcciones y Oficinas del CAEN-EPG
<b>Indicadores</b>	1. Cantidad de estudios realizados. 2. Cantidad de estudios publicados.			
<b>Registros</b>	1. Registro de Estudios realizados. 2. Registro de libros, revistas y artículos publicados. 3. Registro de proyectos de investigación.			
<b>Elaborado por</b>	Instituto de Investigación "Gral Div José del Carmen Marín Arista"			
<b>Revisado por</b>	Oficina de Planeamiento y Presupuesto.			
<b>Aprobado por</b>	Dirección General.			

Tabla 8. Proceso Misional: Extensión Institucional y gestión del egresado.

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0				
<b>Nombre</b>	Extensión Institucional y gestión del egresado		<b>Calificación</b>	Misional
<b>Código</b>	PM.07.	<b>Versión</b>	3	
<b>Objetivo</b>	1. Conducir actividades de responsabilidad social. 2. Seguimiento al egresado de los programas académicos.			
<b>Alcance</b>	Todas las unidades orgánicas del CAEN-EPG			
<b>Responsable</b>	Oficina de Responsabilidad Social (ORS)			
<b>Base legal/normativa aplicable</b>	1. Ley Universitaria 2. Ley General de Educación 3. Política de aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior 4. Directiva que norma el sistema educativo del Sector Defensa. 5. Normas Internacionales de Calidad (ISO y CIEES). 6. Estatuto y Reglamento General del CAEN-EPG. 7. Reglamento interno de Responsabilidad Social. 8. Reglamento interno de actos de colación. 9. Reglamento interno de grados académicos. 10. Directiva interna para la conformación y participación de los grupos de interés.			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
Proveedor	Entrada	Listado de procesos de nivel 1	Salida	Destinatario del servicio
1. Ministerio de Defensa (DIGEDOC). 2. Organismos de control en materia de gestión ambiental. 3. SINEACE, ISO y CIEES. 4. Grupos de Interés externos. 5. Comunidad Académica. 6. Direcciones y Oficinas del CAEN-EPG.	Lineamientos, requerimientos y planes en materia de calidad educativa y de responsabilidad social.	<b>PM.07.01.</b> Gestión de la extensión institucional	1. Actividades de responsabilidad social. 2. Informes, resoluciones, actas en materia de responsabilidad social. 3. Conferencias, talleres, seminarios en materia de responsabilidad social.	1. Ministerio de Defensa (DIGEDOC) 2. Grupos de Interés externos. 3. Comunidad Académica. 4. Direcciones y Oficinas del CAEN-EPG.
1. Ministerio de Defensa (DIGEDOC). 2. SUNEDU, SINEACE, ISO y CIEES. 3. Grupos de Interés externos. 4. Comunidad Académica. 5. Direcciones y Oficinas del CAEN-EPG.	Lineamientos, requerimientos y planes en materia de gestión del egresado.	<b>PM.07.02.</b> Gestión del egresado	1. Inscripción de grados académicos. 2. Informes, resoluciones, actas en materia de gestión del egresado. 3. Conferencias, talleres, seminarios en materia de gestión del egresado.	1. Ministerio de Defensa (DIGEDOC). 2. SUNEDU. 3. Grupos de Interés externos. 4. Comunidad Académica. 5. Direcciones y Oficinas del CAEN-EPG.
<b>Indicadores</b>	1. Porcentaje de cumplimiento de los acuerdos con los grupos de interés. 2. Porcentaje de grados inscritos por programa académico. 3. Grado de satisfacción de los egresados contactados.			
<b>Registros</b>	Registro de grados académicos, base de datos de egresados, reportes sobre realización de eventos.			
<b>Elaborado por</b>	Oficina de Responsabilidad Social / ORRII / Dirección Académica / Secretaría General.			
<b>Revisado por</b>	Oficina de Planeamiento y Presupuesto.			
<b>Aprobado por</b>	Dirección General.			

Tabla 9. Proceso de soporte: Abastecimiento de bienes y servicios

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0				
<b>Nombre</b>	Abastecimiento de bienes y servicios		<b>Calificación</b>	Soporte
<b>Código</b>	PS.08		<b>Versión</b>	3
<b>Objetivo</b>	1. Tener información actualizada respecto a los stocks de bienes y servicios que permitan gestionar su reposición eficientemente. 2. Asegurar la operatividad de las instalaciones, equipos y materiales de la institución. 3. Satisfacer las necesidades de bienes y servicios de las áreas usuarias de manera oportuna.			
<b>Alcance</b>	Todas las unidades orgánicas del CAEN-EPG			
<b>Responsable</b>	Dirección Administrativa.			
<b>Base legal/normativa aplicable</b>	1. Ley de Contrataciones del Estado 2. Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico 3. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. 4. Ley del Sistema Nacional de Presupuesto 5. Directiva del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones 6. Directiva de Procedimiento para la toma de inventarios de bienes patrimoniales del MINDEF. 7. Directiva para la Administración y Control de los Bienes Muebles pertenecientes al Patrimonio del MINDEF. 8. Estatuto y Reglamento General del CAEN-EPG. 9. Directiva interna para la contratación de bienes y servicios. 10. Directiva interna para la contratación y pago de docentes.			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
Proveedor	Entrada	Listado de procesos de nivel 1	Salida	Destinatario del servicio
1. Ministerio de Defensa (DGA, DIGEDOC, DGPP). 2. Direcciones y oficinas del CAEN-EPG	Políticas, planes, lineamientos y requerimientos.	<b>PS.08.01.</b> Gestión de inventarios	1. Reporte de inventarios. 2. Solicitudes de reposición de inventarios. 3. Informes, actas, oficios sobre gestión de inventarios.	1. Ministerio de Defensa (DGA, DIGEDOC, DGPP). 2. Direcciones y oficinas del CAEN-EPG
1. Ministerio de Defensa (DGA, DIGEDOC, DGPP). 2. Direcciones y oficinas del CAEN-EPG	Políticas, planes, lineamientos y requerimientos.	<b>PS.08.02.</b> Gestión patrimonial	1. Reporte de estado de los bienes. 2. Informes, actas, oficios sobre gestión del patrimonio institucional.	1. Ministerio de Defensa (DGA, DIGEDOC, DGPP). 2. Direcciones y oficinas del CAEN-EPG
1. Ministerio de Defensa (DGA, DIGEDOC, DGPP). 2. Direcciones y oficinas del CAEN-EPG	Políticas, planes, lineamientos y requerimientos.	<b>PS.08.03.</b> Gestión de adquisiciones	1. Reporte de estado de los requerimientos de bienes y servicios. 2. Informes, actas, oficios sobre gestión de las adquisiciones de bienes y servicios. 3. Lineamientos internos de gestión de bienes y servicios.	1. Ministerio de Defensa (DGA, DIGEDOC, DGPP). 2. Direcciones y oficinas del CAEN-EPG
<b>Indicadores</b>	1. Stock de inventarios sobre el nivel mínimo de referencia. 2. Porcentaje de bienes en buen estado.			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>3. Cantidad de incidencias sobre estado y seguridad de los bienes.</li> <li>4. Porcentaje de requerimientos atendidos.</li> </ul>
Registros	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Reportes de inventarios.</li> <li>2. Reportes de estado de bienes.</li> <li>3. Reporte de incidencias sobre estado de los bienes.</li> <li>4. Registro de requerimientos de usuarios.</li> <li>5. Registro de contratación de bienes y servicios.</li> </ul>
<b>Elaborado por</b>	Dirección Administrativa
<b>Revisado por</b>	Oficina de Planeamiento y Presupuesto.
<b>Aprobado por</b>	Dirección General.

Tabla 10. Proceso de soporte: Gestión de RRHH

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0				
<b>Nombre</b>	Gestión de RRHH		<b>Calificación</b>	Soporte
<b>Código</b>	PS.09		<b>Versión</b>	3
<b>Objetivo</b>	1. Contar con personal capacitado, saludable y motivado para el desempeño de sus funciones. 2. Velar por el adecuado cumplimiento de las funciones del personal.			
<b>Alcance</b>	Todas las unidades orgánicas del CAEN-EPG			
<b>Responsable</b>	Dirección Administrativa			
<b>Base legal/normativa aplicable</b>	1. Ley Marco del Empleo Público. 2. Ley del Código de Ética de la Función Pública. 3. Ley que establece disposiciones para eliminar la discriminación en los regímenes laborales del Sector Público. 4. Decreto Legislativo N° 1057 y otros regímenes laborales aplicables. 5. Reglamentos aplicables sobre gestión de personal civil y militar en el Ministerio de Defensa. 6. Plan de bienestar del Ministerio de Defensa. 7. Estatuto y Reglamento General del CAEN-EPG. 8. Directiva interna que norma las actividades de bienestar en el CAEN-EPG.			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
Proveedor	Entrada	Listado de procesos de nivel 1	Salida	Destinatario del servicio
1. Ministerio de Defensa (DIGEDOC, DGRRHH). 2. Direcciones y oficinas del CAEN-EPG	Políticas, planes, lineamientos y requerimientos.	<b>PS.09.01.</b> Gestión del desarrollo y bienestar del personal	1. Actividades de bienestar. 2. Acciones prevención y frente a incidencias ocupacionales y de salud.s. 3. Acciones de capacitación del personal. 4. Informes, actas, oficios, planes sobre gestión del desarrollo y bienestar del personal.	1. Ministerio de Defensa (DIGEDOC, DGRRHH). 2. Direcciones y oficinas del CAEN-EPG
1. Ministerio de Defensa (DIGEDOC, DGRRHH). 2. Direcciones y oficinas del CAEN-EPG	Políticas, planes, lineamientos y requerimientos.	<b>PS.09.02.</b> Control del personal	1. Registros de asistencia del personal. 2. Seguimiento al cumplimiento de las funciones del personal. 3. Requerimientos de contratación, rotación y salidas de personal. 4. Acciones de capacitación del personal. 5. Informes, actas, oficios, memorándums, planes sobre control del personal.	1. Ministerio de Defensa (DIGEDOC, DGRRHH). 2. Direcciones y oficinas del CAEN-EPG
<b>Indicadores</b>	1. Nivel de valoración sobre el clima laboral. 2. Porcentaje de implementación del plan de bienestar. 3. Porcentaje de incidencias gestionadas sobre la seguridad ocupacional y salud de las personas. 4. Plazas implementadas de acuerdo al CAP y Perfil de puestos. 5. Porcentaje de incidencias sobre control de personal cubiertas con planes de acción.			
<b>Registros</b>	1. Legajos de información del personal civil y militar. 2. Registros de capacitaciones al personal. 3. Reporte de incidencias identificadas y gestionadas sobre la seguridad ocupacional y salud de las personas. 4. Registro de requerimientos de usuarios. 5. Registro de contratación de bienes y servicios.			
<b>Elaborado por</b>	Dirección Administrativa.			
<b>Revisado por</b>	Oficina de Planeamiento y Presupuesto.			
<b>Aprobado por</b>	Dirección General.			

Tabla 11. Proceso de soporte: Gestión de la Seguridad Institucional

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0				
<b>Nombre</b>	Gestión de la seguridad institucional		<b>Calificación</b>	Soporte
<b>Código</b>	PS.10		<b>Versión</b>	3
<b>Objetivo</b>	1. Velar por la seguridad interna y externa del personal, alumnos, docentes y demás visitantes de la institución. 2. Custodiar la existencia de los bienes de la institución.			
<b>Alcance</b>	Todas las unidades orgánicas del CAEN-EPG			
<b>Responsable</b>	Dirección Administrativa			
<b>Base legal/normativa aplicable</b>	1. Ley de seguridad y salud en el trabajo y su reglamento. 2. Directiva de Procedimiento para la toma de inventarios de bienes patrimoniales del MINDEF. 3. Directiva para la Administración y Control de los Bienes Muebles pertenecientes al Patrimonio del MINDEF. 4. Directiva interna para la contratación de bienes y servicios. 5. Estatuto y Reglamento General del CAEN-EPG.			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
Proveedor	Entrada	Listado de procesos de nivel 1	Salida	Destinatario del servicio
1. Ministerio de Defensa (DIGEDOC, DGRRHH) 2. Alumnos, docentes y visitantes. 3. Direcciones y oficinas del CAEN-EPG.	Políticas, planes, lineamientos, incidencias y requerimientos.	<b>PS.10.01.</b> Administración de seguridad al personal, alumnos, docentes y demás visitantes de la institución	1. Acciones de prevención y frente a incidencias sobre seguridad del personal, alumnos, docentes y demás visitantes de la institución. 2. Informes, actas, oficios, planes sobre gestión de la seguridad hacia las personas.	1. Ministerio de Defensa (DIGEDOC, DGRRHH) 2. Alumnos, docentes y visitantes. 3. Direcciones y oficinas del CAEN-EPG.
1. Ministerio de Defensa (DIGEDOC, DGRRHH). 2. Alumnos, docentes y visitantes. 3. Direcciones y oficinas del CAEN-EPG	Políticas, planes, lineamientos, incidencias y requerimientos.	<b>PS.10.02.</b> Custodia de la seguridad de los bienes institucionales	1. Acciones de prevención y frente a incidencias sobre seguridad de los bienes de la institución. 2. Informes, actas, oficios, planes sobre gestión de la seguridad hacia las personas.	1. Ministerio de Defensa (DIGEDOC, DGRRHH). 2. Alumnos, docentes y visitantes. 3. Direcciones y oficinas del CAEN-EPG
<b>Indicadores</b>	1. Porcentaje de incidencias gestionadas sobre la seguridad de las personas. 2. Porcentaje de incidencias gestionadas sobre la seguridad de los bienes. 3. Porcentaje de implementación del plan de seguridad.			
<b>Registros</b>	1. Reporte de incidencias identificadas y gestionadas sobre la seguridad de las personas. 2. Reporte de incidencias identificadas y gestionadas sobre la seguridad de los bienes.			
<b>Elaborado por</b>	Dirección Administrativa.			
<b>Revisado por</b>	Oficina de Planeamiento y Presupuesto.			
<b>Aprobado por</b>	Dirección General.			

Tabla 12. Proceso de soporte: Gestión de la recaudación

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0				
<b>Nombre</b>	Gestión de la recaudación		<b>Calificación</b>	Soporte
<b>Código</b>	PS.11		<b>Versión</b>	3
<b>Objetivo</b>	1. Asegurar la sostenibilidad de la recaudación. 2. Garantizar el pago oportuno por los servicios brindados.			
<b>Alcance</b>	Todas las unidades orgánicas del CAEN-EPG			
<b>Responsable</b>	Dirección Administrativa			
<b>Base legal/normativa aplicable</b>	1. Decreto Legislativo N° 1436 – Decreto Legislativo Marco de la Administración Financiera del Sector Público. 2. Decreto Legislativo N° 1441 – Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Tesorería. 3. Ley Universitaria 4. Ley de Protección a la Economía Familiar. 5. Código de protección y defensa del consumidor. 6. Estatuto y Reglamento General del CAEN-EPG. 7. TUSNE del CAEN-EPG. 8. Reglamento interno de estudiante. 9. Reglamento interno de convalidación de asignatura. 10. Reglamento interno de admisión y matrícula. 11. Reglamento interno de tarifas, descuentos y becas. 12. Reglamento interno de evaluación. 13. Directiva interna de gestión de la recaudación del CAEN-EPG			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
Proveedor	Entrada	Listado de procesos de nivel 1	Salida	Destinatario del servicio
1. Ministerio de Defensa (DIGEDOC, DGA) 2. Prospectos de alumnos, alumnos y ex alumnos. 3. Direcciones y oficinas del CAEN-EPG.	1. Políticas, planes, lineamientos y requerimientos. 2. Vouchers, Constancias de transferencias bancarias e interbancarias. 3. Movimientos Bancarios, Notas de abono, Conciliaciones.	PS.11.01. Control de la recaudación.	1. Informes, actas, oficios, cotizaciones, planes. 2. Evaluaciones y validaciones para admisión y matrícula. 3. Cronogramas de pago y sus actualizaciones. 4. Pagarés y lineamientos hacia alumnos y ex alumnos. 5. Comprobantes de pago, notas de crédito. 6. Gestiones de devolución de dinero. 7. Registro de ventas e ingresos. 8. Conciliación bancaria. 9. Consolidado de Cuentas por cobrar.	1. Ministerio de Defensa (DIGEDOC, DGA) 2. Prospectos de alumnos, alumnos y ex alumnos. 3. Direcciones y oficinas del CAEN-EPG.
1. Ministerio de Defensa (DIGEDOC, DGA, PROCURADURÍA) 2. Alumnos y ex alumnos. 3. Direcciones y oficinas del CAEN-EPG.	1. Políticas, planes, lineamientos y requerimientos. 2. Compromisos de pago. 3. Solicitudes de alumnos y ex alumnos sobre deudas. 4. Pagarés firmados.	PS.11.02 Cobranzas	1. Informes, actas, oficios, planes, constancias. 2. Refinanciamientos hacia alumnos y ex alumnos. 3. Cartas, correos electrónicos, llamadas telefónicas, mensajes, entrevistas personales con alumnos y ex alumnos respecto a deudas. 4. Devolución de pagarés cancelados. 5. Constancias de No Adeudo.	1. Ministerio de Defensa (DIGEDOC, DGA, PROCURADURÍA) 2. Alumnos y ex alumnos. 3. Direcciones y oficinas del CAEN-EPG.

Indicadores	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Porcentaje de cumplimiento de la proyección de ingresos.</li> <li>2. Porcentaje de pagarés actualizados.</li> <li>3. Porcentaje de morosidad por programa académico.</li> </ol>
Registros	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registro de ventas e ingresos.</li> <li>2. Reporte de pagarés.</li> <li>3. Registro del estado de cuenta de los programas académicos.</li> </ol>
<b>Elaborado por</b>	Dirección Administrativa.
<b>Revisado por</b>	Oficina de Planeamiento y Presupuesto.
<b>Aprobado por</b>	Dirección General.



Tabla 13. Proceso de soporte: gestión de las tecnologías de la información y comunicación

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0				
<b>Nombre</b>	Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)		<b>Calificación</b>	Soporte
<b>Código</b>	PS.12		<b>Versión</b>	3
<b>Objetivo</b>	1. Mantener el estado óptimo del funcionamiento de los equipos. 2. Satisfacer la demanda de sistemas informáticos de las áreas usuarias.			
<b>Alcance</b>	Todas las unidades orgánicas del CAEN-EPG			
<b>Responsable</b>	Oficina de Tecnologías, información y comunicación (OTIC)			
<b>Base legal/normativa aplicable</b>	1. Ley Universitaria. 2. Política de aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior 3. Ley del Sistema de Autoevaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. 4. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 5. Directiva que norma el sistema educativo del Sector Defensa. 6. Ley de Gobierno Digital. 7. Estatuto y Reglamento General del CAEN-EPG.			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
Proveedor	Entrada	Listado de procesos de nivel 1	Salida	Destinatario del servicio
1. Ministerio de Defensa (DIGEDOC, OGTIE) 2. Comunidad académica del CAEN-EPG. 3. Direcciones y oficinas del CAEN-EPG.	Políticas, planes, lineamientos y requerimientos.	<b>PS.12.01.</b> Administración y soporte a los equipos informáticos y de comunicaciones de la institución	1. Atención y soporte técnico. 2. Informes, actas, oficios, manuales, lineamientos y requerimientos.	1. Ministerio de Defensa (DIGEDOC, OGTIE) 2. Comunidad académica del CAEN-EPG. 3. Direcciones y oficinas del CAEN-EPG.
1. Ministerio de Defensa (DIGEDOC, OGTIE) 2. Direcciones y oficinas del CAEN-EPG.	1. Políticas, planes, lineamientos y requerimientos 2. Vouchers, Constancias de transferencias bancarias e interbancarias. 3. Movimientos Bancarios, Notas de abono, Conciliaciones.	<b>PS.12.02.</b> Desarrollo y administración de sistemas informáticos	1. Atención y soporte sobre licencias y sistemas adquiridos y desarrollados. 2. Sistemas desarrollados. 3. Informes, actas, oficios, manuales, lineamientos y requerimientos. 4. Programación de salas virtuales.	1. Ministerio de Defensa (DIGEDOC, OGTIE) 2. Direcciones y oficinas del CAEN-EPG.
<b>Indicadores</b>	1. Porcentaje de implementación sobre plan de desarrollo informático. 2. Porcentaje de equipos en funcionamiento. 3. Porcentaje de incidencias gestionadas sobre equipos y sistemas.			
<b>Registros</b>	1. Registros de incidencias identificadas y gestionadas. 2. Registros de correos electrónicos. 3. Registros de equipos de tecnología, información y comunicación. 4. Reportes de licencias y softwares en uso.			
<b>Elaborado por</b>	OTIC			
<b>Revisado por</b>	Oficina de Planeamiento y Presupuesto.			
<b>Aprobado por</b>	Dirección General.			