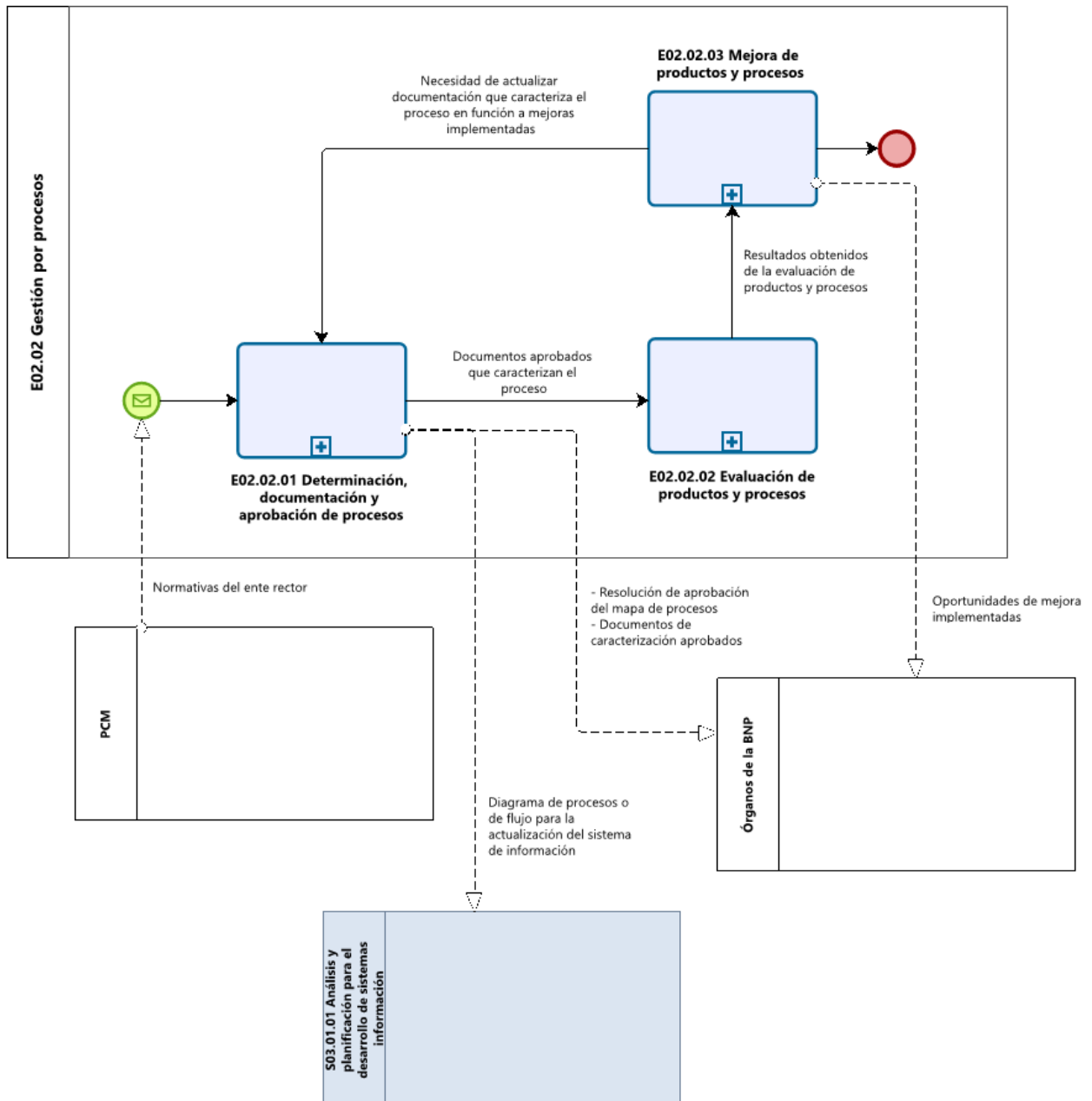
 biblioteca nacional del Perú		FICHA DEL PROCESO DE NIVEL 1		Tipo	Estratégico
				Versión	01
Proceso de Nivel	Código del proceso	Nombre			
Nivel 0	E02	Gestión de la modernización.			
Nivel 1	E02.02	Gestión por procesos.			


Caracterización del Proceso				
Dueño del proceso	Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.			
Objetivo del proceso	Planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos institucionales con un enfoque integral, para lograr una actuación unificada de la entidad que contribuya a la satisfacción de las personas y la generación de valor público.			
Objetivo estratégico	OEI.04 Fortalecer la gestión institucional.			
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • BNP: Biblioteca Nacional del Perú. • e-GD BNP: Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP. • PEI: Plan Estratégico Institucional. • POI: Plan Operativo Institucional • OCI: Órgano de Control Institucional. • OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto. • UPMEE: Unidad Funcional de Planeamiento, Modernización y Estudios Económicos. <ul style="list-style-type: none"> • Dueño del proceso: Jefe o director del órgano de la BNP, tiene la responsabilidad de diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla su resultado previsto. • Lista maestra de documentos: Documento que indica o describe el total de documentos internos aprobados, así como la versión de cada uno de estos con el objetivo de tener un control e inventario. • Lista maestra de registros: Documento que indica o describe los registros y el control de los mismo. • Órgano involucrado: Órgano de la BNP cuyas funciones se encuentran vinculadas con el contenido de la propuesta de documento, en el marco de sus competencias y funciones. 			
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Proceso	Productos	Receptor del producto
• PCM.	• Normativas del ente rector.	E02.02.01 Determinación, documentación y aprobación de procesos.	• Mapa de procesos. • Documentos que caracterizan el proceso.	• Órganos de la BNP.
• E02.02.03 Mejora de productos y procesos.	• Necesidad de actualizar documentación que caracteriza el proceso en función a mejoras implementadas.		• Diagrama de procesos o de flujo para la actualización del sistema de información. • Documentos que caracterizan el proceso.	• S03.01.01 Análisis y planificación para el desarrollo de sistemas información. • E02.02.02 Evaluación de productos y procesos.
• E02.02.01 Determinación, documentación y aprobación de procesos.	• Documentos aprobados que caracterizan el proceso.	E02.02.02 Evaluación de productos y procesos.	• Resultados obtenidos de la evaluación de productos y procesos.	• E02.02.03 Mejora de productos y procesos.
• OPP.	• Necesidad identificada para la revisión de información para determinar la evaluación de procesos.			
• E02.02.02 Evaluación de productos y procesos.	• Resultados obtenidos de la evaluación de productos y procesos.	E02.02.03 Mejora de productos y procesos.	• Oportunidades de mejora implementadas.	• Órganos de la BNP.
			• Necesidad de actualizar documentación que caracteriza el proceso en función a mejoras implementadas.	• E02.02.01 Determinación, documentación y aprobación de procesos.
Controles	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión del mapa de procesos. • Revisión del diagrama de procesos o flujo. • Revisión para identificar si el diagrama es requerido para la implementación o actualización de sistemas informáticos. • Revisión y análisis de fuentes de información. • Análisis de información correspondiente a los parámetros de evaluación. • Análisis de datos procedentes del sistema de información. • Análisis de causas y resultados obtenidos en la evaluación. • Identificación de oportunidades de mejora. 			

	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de la ficha de selección de problemas y oportunidades de mejora propuesta. • Revisión de la ficha de seguimiento de oportunidades de mejora.
Condiciones del proceso	<ul style="list-style-type: none"> • La identificación de la necesidad de actualización o determinación de procesos lo realiza el director o jefe con soporte de la coordinación o, en su defecto, con los profesionales. • Todos los órganos involucrados en la caracterización, evaluación e implementación de oportunidades de mejora de los procesos serán convocados y considerados en las reuniones programadas. Asimismo, dichos órganos participarán en la gestión y aprobación de los documentos correspondientes. • La implementación de las oportunidades de mejora es responsabilidad del dueño de proceso, la OPP brindará el soporte necesario para facilitar las gestiones, en coordinación con los órganos involucrados.
Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Limitada participación del dueño del proceso y de los involucrados. • Limitada disponibilidad de fuentes de información. • Resistencia al cambio por parte de los involucrados. • Limitada disponibilidad de recursos para la implementación de mejoras.
Registros	<ul style="list-style-type: none"> • Inventario de productos y procesos. • Informe técnico para la aprobación del mapa de procesos. • Ficha de indicador de producto o proceso. • Ficha de producto y proceso. • Procedimiento. • Informe técnico para la aprobación de procesos. • Hoja de elevación de procesos. • Lista maestra de registros. • Inventario de procesos. • Ficha de verificación del proceso. • Informe Técnico con la evaluación del proceso. • Ficha de selección de problemas y oportunidades de mejora. • Ficha de seguimiento de oportunidades de mejora. • Informe de solicitud de validación de problemas y oportunidades.

Actividades del proceso:

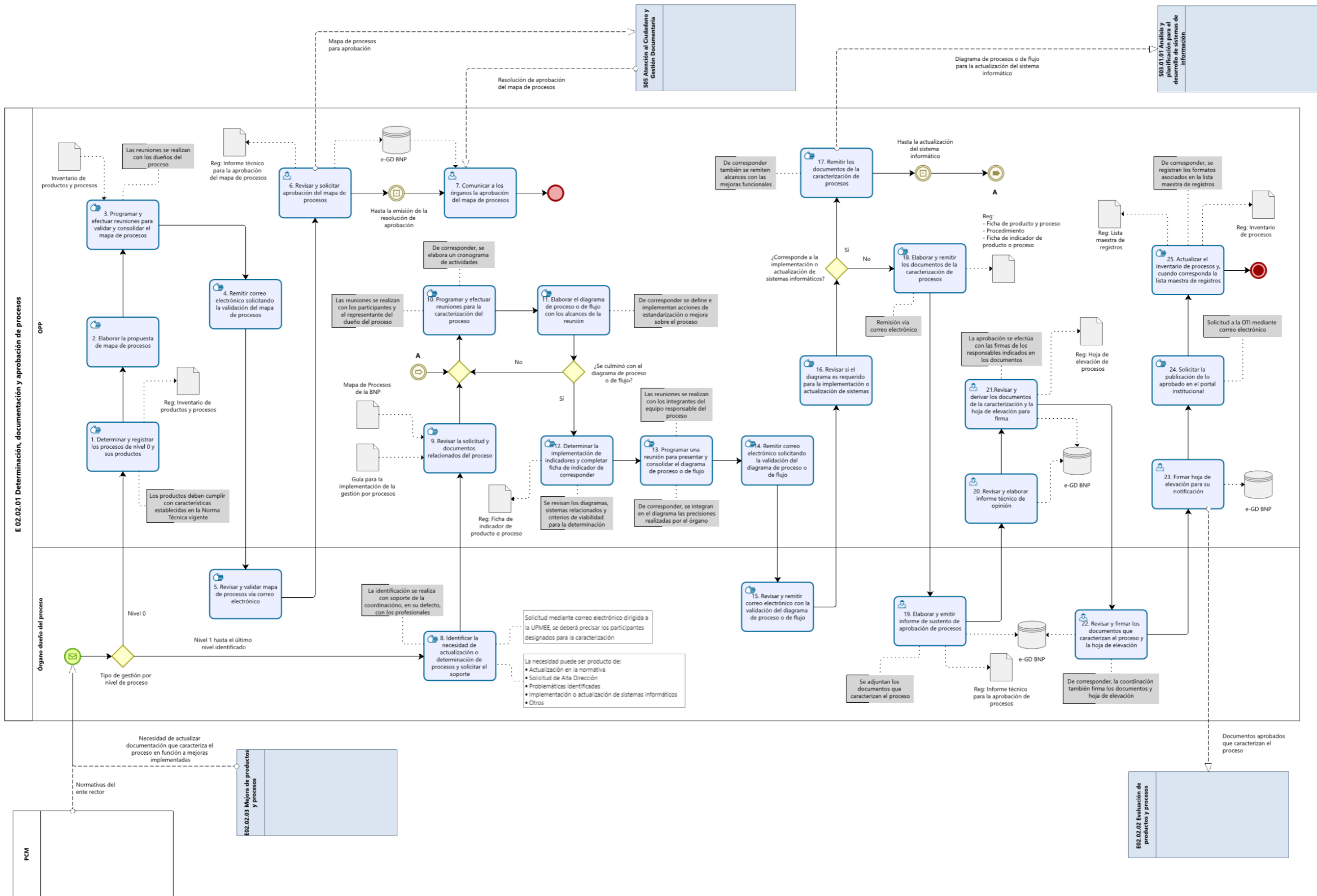


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p data-bbox="236 495 448 517">Rommel Dávila Torres</p> <p data-bbox="185 544 499 566">Especialista en Modernización</p>	<p data-bbox="671 495 924 517">Angélica Jiménez Arotinco</p> <p data-bbox="588 544 1007 613">Coordinadora de la Unidad Funcional de Planeamiento, Modernización y Estudios Económicos</p>	<p data-bbox="1155 495 1350 517">Lenin Torres Acosta</p> <p data-bbox="1064 544 1441 591">Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto</p>


 biblioteca nacional del Perú		FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO DE NIVEL 2	Tipo	Estratégico
			Versión	01
Proceso de Nivel	Código del proceso	Nombre		
Nivel 0	E02	Gestión de la modernización.		
Nivel 1	E02.02	Gestión por procesos.		
Nivel 2	E02.02.01	Determinación, documentación y aprobación de procesos.		

Caracterización del Proceso			
Dueño del proceso	Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.		
Objetivo del proceso	Definir y estandarizar las actividades para la determinación, documentación, análisis, aprobación y actualización de los procesos, con la finalidad de proporcionar información y orientación a los servidores que intervienen directa o indirectamente en la ejecución de las tareas.		
Objetivo estratégico	OEI.04 Fortalecer la gestión institucional.		
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • BNP: Biblioteca Nacional del Perú. • e-GD BNP: Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP. • OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto. • PCM: Presidencia del Consejo de Ministros. • UPMEE: Unidad Funcional de Planeamiento, Modernización y Estudios Económicos. • Dueño del proceso: Jefe o director del órgano de la BNP, tiene la responsabilidad de diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla su resultado previsto. • Lista maestra de documentos: Documento que indica o describe el total de documentos internos aprobados, así como la versión de cada uno de estos con el objetivo de tener un control e inventario. • Lista maestra de registros: Documento que indica o describe los registros y el control de los mismo. • Órgano involucrado: Órgano de la BNP cuyas funciones se encuentran vinculadas con el contenido de la propuesta de documento, en el marco de sus competencias y funciones. 		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Productos	Receptor del producto
<ul style="list-style-type: none"> • PCM. 	<ul style="list-style-type: none"> • Normativas del ente rector. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos. • Documentos aprobados que caracterizan el proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Órganos de la BNP.
<ul style="list-style-type: none"> • E02.02.03 Mejora de productos y procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de actualizar documentación que caracteriza el proceso en función a mejoras implementadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagrama de procesos o de flujo para la actualización del sistema de información. 	<ul style="list-style-type: none"> • S03.01.01 Análisis y planificación para el desarrollo de sistemas información.
		<ul style="list-style-type: none"> • Documentos aprobados que caracterizan el proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> • E02.02.02 Evaluación de productos y procesos.
Controles	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión del mapa de procesos. • Revisión del diagrama de procesos o flujo. • Revisión para identificar si el diagrama es requerido para la implementación o actualización de sistemas informáticos. 		
Condiciones del proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los órganos involucrados en el diagrama de procesos o flujo serán convocados y considerados en las reuniones programadas y ejecutadas para la caracterización de los procesos. Asimismo, dichos órganos participarán en la gestión y aprobación de los documentos correspondientes. • La identificación de la necesidad de actualización o determinación de procesos lo realiza el director o jefe con soporte de la coordinación o, en su defecto, con los profesionales. 		
Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Limitada participación del dueño del proceso y de los involucrados. 		
Registros	<ul style="list-style-type: none"> • Inventario de productos y procesos. • Informe técnico para la aprobación del mapa de procesos. • Ficha de indicador de producto o proceso. • Ficha de producto y proceso. • Procedimiento. • Informe técnico para la aprobación de procesos. • Hoja de elevación de procesos. • Lista maestra de registros. • Inventario de procesos. 		

Actividades del proceso:



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p data-bbox="183 548 497 627">Rommel Dávila Torres Especialista en Modernización</p>	<p data-bbox="587 548 1005 676">Angélica Jiménez Arotinco Coordinadora de la Unidad Funcional de Planeamiento, Modernización y Estudios Económicos</p>	<p data-bbox="1066 548 1441 651">Lenin Torres Acosta Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto</p>

 BNP biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	PR-E02.02.01
	Determinación, documentación y aprobación de procesos	Versión	01
		Página	1 de 5


Procesos Relacionados		
Proceso de Nivel	Código de Proceso	Nombre
Nivel 0	E02	Gestión de la modernización.
Nivel 1	E02.02	Gestión por procesos.
Nivel 2	E02.02.01	Determinación, documentación y aprobación de procesos.

Siglas y Definiciones
<ul style="list-style-type: none"> • BNP: Biblioteca Nacional del Perú. • e-GD BNP: Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP. • OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto. • PCM: Presidencia del Consejo de Ministros. • UPMEE: Unidad Funcional de Planeamiento, Modernización y Estudios Económicos. <ul style="list-style-type: none"> • Dueño del proceso: Jefe o director del órgano de la BNP, tiene la responsabilidad de diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla su resultado previsto. • Lista maestra de documentos: Documento que indica o describe el total de documentos internos aprobados, así como la versión de cada uno de estos con el objetivo de tener un control e inventario. • Lista maestra de registros: Documento que indica o describe los registros y el control de los mismo. • Órgano involucrado: Órgano de la BNP cuyas funciones se encuentran vinculadas con el contenido de la propuesta de documento, en el marco de sus competencias y funciones.

Condiciones del procedimiento
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los órganos involucrados en el diagrama de procesos o flujo serán convocados y considerados en las reuniones programadas y ejecutadas para la caracterización de los procesos. Asimismo, dichos órganos participarán en la gestión y aprobación de los documentos correspondientes. • La identificación de la necesidad de actualización o determinación de procesos lo realiza el director o jefe con soporte de la coordinación o, en su defecto, con los profesionales.


Tareas			
	Descripción de la tarea	Órgano	Responsable
	Tipo de gestión por nivel de proceso: <i>Nivel 0: Empieza en la tarea 1.</i> <i>Nivel 1 hasta el último nivel identificado: Empieza en la tarea 13.</i>		
	PCM: Normativas del ente rector.		
1	Solicitar y asignar la determinación de los procesos de nivel 0. Nota: La solicitud inicia por la publicación de normativa del ente rector o mejoras identificadas en la gestión interna.	OPP	Coordinador del UPMEE
2	Determinar y registrar los procesos de nivel 0 y sus productos. Nota: Los productos deben cumplir con características establecidas en la Norma Técnica vigente. Registro: Inventario de productos y procesos.	OPP	Profesional en modernización
3	Elaborar la propuesta de mapa de procesos.	OPP	Profesional en modernización
4	Programar y efectuar reuniones para la validación de procesos de nivel 0 y sus productos. Nota: Las reuniones se realizan con los dueños del proceso. Documentos de apoyo: Inventario de productos y procesos.	OPP	Profesional en modernización
5	Consolidar e incorporar alcances en el mapa de procesos y gestionar su revisión. Nota: Se revisa versión final con la coordinación de la UPMEE.	OPP	Profesional en modernización
6	Remitir correo electrónico solicitando la validación del mapa de procesos.	OPP	Profesional en modernización
7	Revisar y validar mapa de procesos vía correo electrónico. Nota: Con el soporte de las coordinaciones de sus unidades funcionales, de corresponder.	Órgano dueño del proceso	Director o Jefe
8	Elaborar y remitir proyecto de informe que adjunta la versión final del mapa de procesos. Registro: Informe técnico para la aprobación del mapa de procesos.	OPP	Profesional en modernización
9	Revisar y emitir informe que adjunta la versión final del mapa de procesos. Sistema: e-GD BNP.	OPP	Coordinador del UPMEE

Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
-------------------------	---	-----------------------------------

 biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	PR-E02.02.01
	Determinación, documentación y aprobación de procesos	Versión	01
		Página	2 de 5

10	Revisar y solicitar aprobación del mapa de procesos. Sistema: e-GD BNP.	OPP	Jefe
	S05 Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria: Mapa de proceso para aprobación.		
	S05 Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria: Resolución de aprobación del mapa de procesos.		
11	Comunicar a los órganos la aprobación del mapa de procesos, mediante memorando. Nota: <i>Actividad se realiza hasta la emisión de la resolución de aprobación.</i> Sistema: e-GD BNP. Fin del procedimiento.	OPP	Jefe
	E02.02.03 Mejora de productos y procesos: Necesidad de actualizar documentación que caracteriza el proceso en función a mejoras implementadas.		
12	Identificar la necesidad de actualización o determinación de procesos y solicitar el soporte. Nota: - <i>La identificación se realiza con soporte de la coordinación o, en su defecto, con los profesionales.</i> - <i>Solicitud mediante correo electrónico dirigida a la UPMEE, se deberá precisar los participantes designados para la caracterización.</i> - <i>La necesidad puede ser producto de:</i> • Actualización en la normativa. • Solicitud de Alta Dirección. • Problemáticas identificadas. • Implementación o actualización de sistemas informáticos. • Otros.	Órgano dueño del proceso	Director o Jefe
13	Revisar la solicitud y documentos relacionados del proceso. Nota: <i>La solicitud es asignada por la coordinación de la UPMEE.</i> Documentos de apoyo: - <i>Mapa de procesos de la BNP.</i> - <i>Guía para la implementación de la gestión por procesos.</i>	OPP	Profesional en modernización
14	Programar y efectuar reuniones para la caracterización del proceso. Nota: - <i>Las reuniones se realizan con los participantes y el representante del dueño del proceso.</i> - <i>De corresponder, se elabora un cronograma de actividades.</i> - <i>Actividad se realiza hasta la actualización del sistema informático.</i>	OPP	Profesional en modernización
15	Elaborar el diagrama de proceso o de flujo con los alcances de la reunión. Nota: <i>De corresponder se define e implementan acciones de estandarización o mejora sobre el proceso.</i> ¿Se culminó con el diagrama de proceso o de flujo? Sí: Continúa en la tarea 16. No: Continúa en la tarea 14.	OPP	Profesional en modernización
16	Programar y efectuar reunión para la determinación de indicadores. Nota: <i>La reunión se realiza con el profesional en estadística o estudios económicos.</i>	OPP	Profesional en modernización
17	Remitir vía correo electrónico el diagrama de proceso o flujo para determinación de indicadores.	OPP	Profesional en modernización
18	Determinar la implementación de indicadores. Nota: - <i>Se revisan los diagramas, sistemas relacionados y criterios de viabilidad para la determinación.</i> - <i>Criterios para la determinación:</i> • Disponibilidad de datos. • Confiabilidad de datos. • Granularidad (datos desagregados). • Trazabilidad (datos históricos y con metadatos de modificación).	OPP	Profesional en estadística o estudios económicos
19	Completar ficha de indicador y remitir para gestión, caso contrario se comunica la no viabilidad. Nota: <i>La viabilidad se da con el cumplimiento de los criterios para la determinación.</i> Registro: Ficha de indicador de producto o proceso.	OPP	Profesional en estadística o estudios económicos
20	Programar una reunión y presentar el diagrama de proceso o de flujo. Nota: - <i>De corresponder, se integran en el diagrama las precisiones realizadas por el órgano.</i> - <i>Las reuniones se realizan con los integrantes del equipo responsable del proceso.</i>	OPP	Profesional en modernización
21	Consolidar el diagrama de flujo y gestionar su revisión por la coordinación de la UPMEE.	OPP	Profesional en modernización
22	Revisar y validar diagrama de proceso o de flujo. Nota: <i>De corresponder se gestiona la subsanación de las precisiones identificadas en el diagrama.</i>	OPP	Coordinador del UPMEE

Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
-------------------------	---	-----------------------------------

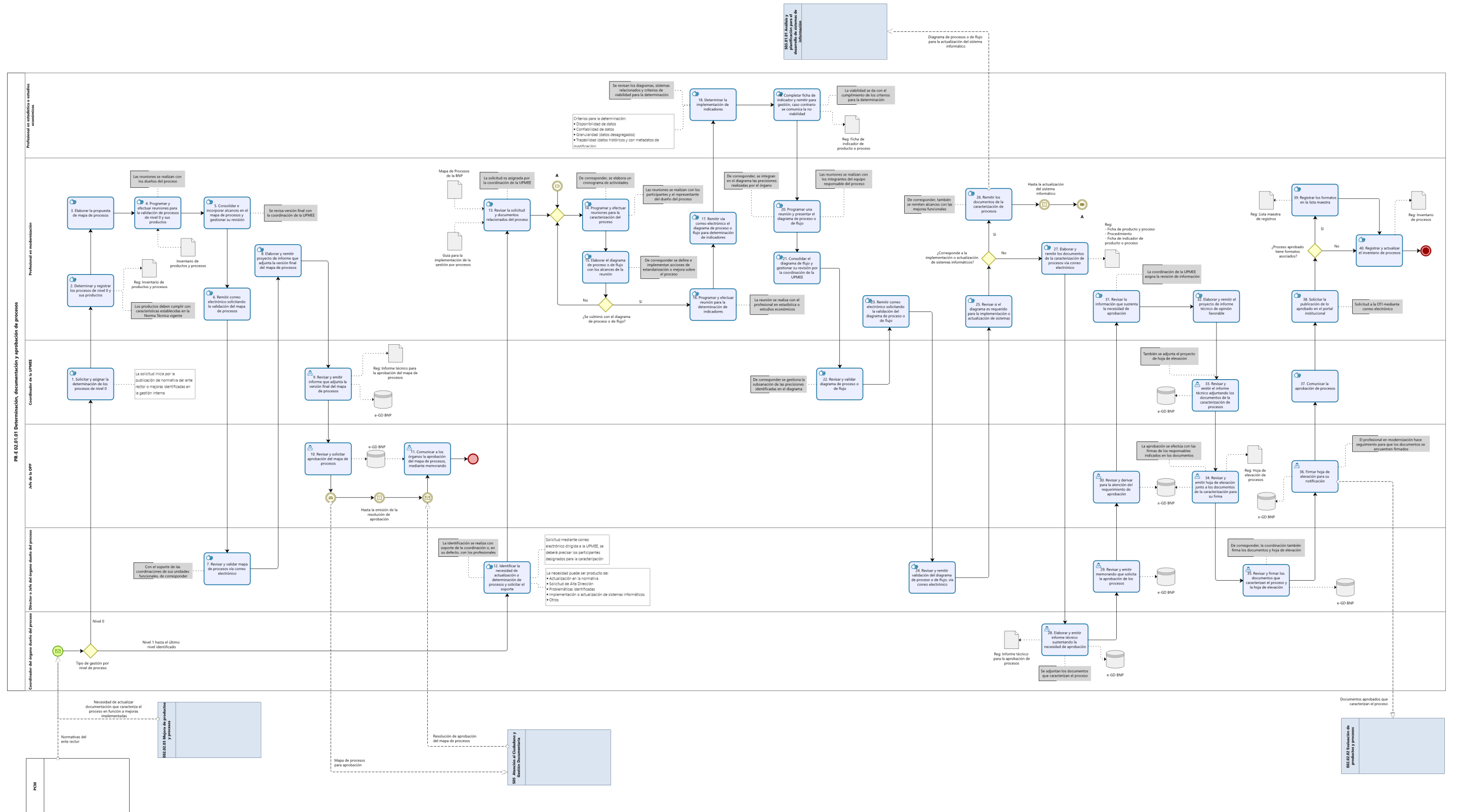
 biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	PR-E02.02.01
	Determinación, documentación y aprobación de procesos	Versión	01
		Página	3 de 5


23	Remitir correo electrónico solicitando la validación del diagrama de proceso o de flujo.	OPP	Profesional en modernización
24	Revisar y remitir validación del diagrama de proceso o de flujo, vía correo electrónico.	Órgano dueño del proceso	Director o Jefe
25	Revisar si el diagrama es requerido para la implementación o actualización de sistemas. ¿Corresponde a la implementación o actualización de sistemas informáticos? Sí: Continúa en la tarea 28. No: Continúa en la tarea 29.	OPP	Profesional en modernización
26	Remitir los documentos de la caracterización de procesos. Nota: De corresponder también se remiten alcances con las mejoras funcionales. Continúa en la tarea 14.	OPP	Profesional en modernización
S03.01.01 Análisis y planificación para el desarrollo de sistemas de información: Diagrama de procesos o de flujo para la actualización del sistema informático.			
27	Elaborar y remitir los documentos de la caracterización de procesos vía correo electrónico. Registro: - Ficha de producto y proceso. - Procedimiento. - Ficha de indicador de producto o proceso.	OPP	Profesional en modernización
28	Elaborar y emitir informe técnico sustentando la necesidad de aprobación. Nota: Se adjuntan los documentos que caracterizan el proceso. Sistema: e-GD BNP. Registro: Informe técnico para la aprobación de procesos.	Órgano dueño del proceso	Coordinador
29	Revisar y emitir memorando que solicita la aprobación de los procesos. Sistema: e-GD BNP.	Órgano dueño del proceso	Director o Jefe
30	Revisar y derivar para la atención del requerimiento de aprobación. Sistema: e-GD BNP.	OPP	Jefe
31	Revisar la información que sustenta la necesidad de aprobación. Nota: La coordinación de la UPMEE asigna la revisión de información.	OPP	Profesional en modernización
32	Elaborar y remitir el proyecto de informe técnico de opinión favorable.	OPP	Profesional en modernización
33	Revisar y emitir el informe técnico adjuntando los documentos de la caracterización de procesos. Nota: También se adjunta el proyecto de hoja de elevación. Sistema: e-GD BNP.	OPP	Coordinador del UPMEE
34	Revisar y emitir hoja de elevación junto a los documentos de la caracterización para su firma. Nota: La aprobación se efectúa con las firmas de los responsables indicados en los documentos. Sistema: e-GD BNP. Registro: Hoja de elevación de procesos.	OPP	Jefe
35	Revisar y firmar los documentos que caracterizan el proceso y la hoja de elevación. Nota: De corresponder, la coordinación también firma los documentos y hoja de elevación. Sistema: e-GD BNP.	Órgano dueño del proceso	Director o Jefe
36	Firmar hoja de elevación para su notificación. Nota: Previamente el profesional en modernización revisar que los documentos se encuentren firmados. Sistema: e-GD BNP.	OPP	Jefe
E02.02.02 Evaluación de productos y procesos: Documentos aprobados que caracterizan el proceso.			
37	Comunicar la aprobación de procesos.	OPP	Coordinador del UPMEE
38	Solicitar la publicación de lo aprobado en el portal institucional. Nota: Solicitud a la OTI mediante correo electrónico. ¿Proceso aprobado tiene formatos asociados? Sí: Continúa en la tarea 39. No: Continúa en la tarea 40.	OPP	Profesional en modernización
39	Registrar los formatos en la lista maestra. Registro: Lista maestra de registros.	OPP	Profesional en modernización
40	Registrar y actualizar el inventario de procesos. Registro: Inventario de procesos. Fin del procedimiento.	OPP	Profesional en modernización

Anexos: No aplica.

Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
-------------------------	---	-----------------------------------


Diagrama de flujo:



 biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	PR-E02.02.01
	Determinación, documentación y aprobación de procesos	Versión	01
		Página	5 de 5

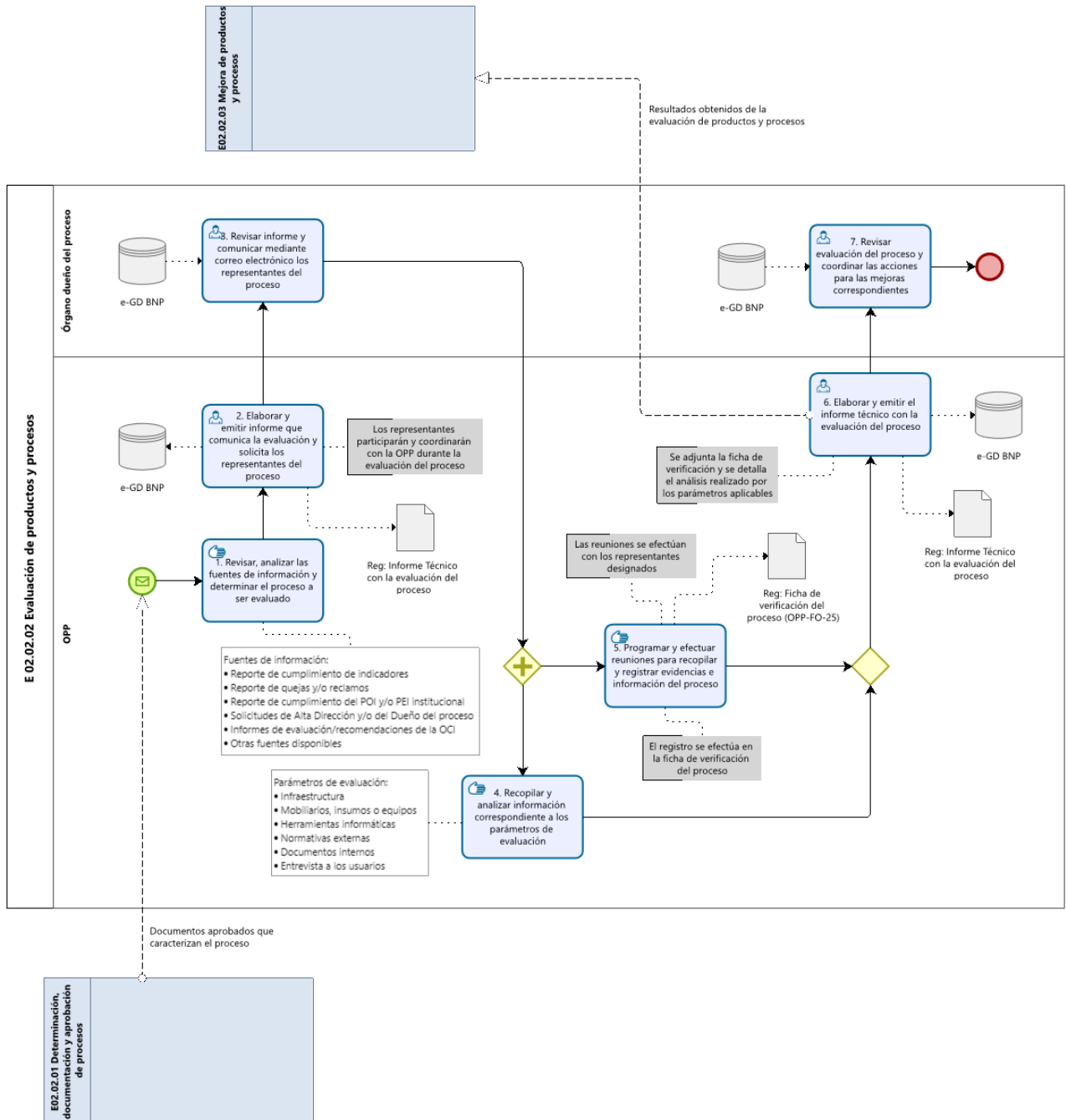
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p>Rommel Dávila Torres</p> <p>Especialista en Modernización</p>	<p>Angélica Jiménez Arotinco</p> <p>Coordinadora de la Unidad Funcional de Planeamiento, Modernización y Estudios Económicos</p>	<p>Lenin Torres Acosta</p> <p>Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto</p>

Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
-------------------------	---	-----------------------------------


 biblioteca nacional del Perú		FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO DE NIVEL 2	Tipo	Estratégico
			Versión	01
Proceso de Nivel	Código del proceso	Nombre		
Nivel 0	E02	Gestión de la modernización.		
Nivel 1	E02.02	Gestión por procesos.		
Nivel 2	E02.02.02	Evaluación de productos y procesos.		

Caracterización del Proceso			
Dueño del proceso	Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.		
Objetivo del proceso	Evaluar los productos y procesos mediante la recopilación, análisis y verificación de información, a fin de identificar posibles problemas.		
Objetivo estratégico	OEI.04 Fortalecer la gestión institucional.		
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • BNP: Biblioteca Nacional del Perú. • e-GD BNP: Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP. • PEI: Plan Estratégico Institucional. • POI: Plan Operativo Institucional • OCI: Órgano de Control Institucional. • OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto. • UPMEE: Unidad Funcional de Planeamiento, Modernización y Estudios Económicos. <ul style="list-style-type: none"> • Dueño del proceso: Jefe o director del órgano de la BNP, tiene la responsabilidad de diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla su resultado previsto. • Órgano involucrado: Órgano de la BNP cuyas funciones se encuentran vinculadas con el contenido de la propuesta de documento, en el marco de sus competencias y funciones. 		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Productos	Receptor del producto
<ul style="list-style-type: none"> • OPP. 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad identificada para la revisión de información para determinar la evaluación de procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados obtenidos de la evaluación de productos y procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> • E02.02.03 Mejora de productos y procesos.
<ul style="list-style-type: none"> • E02.02.01 Determinación, documentación y aprobación de procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos aprobados que caracterizan el proceso. 		
Controles	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión y análisis de fuentes de información. • Análisis de información correspondiente a los parámetros de evaluación. • Análisis de datos procedentes del sistema de información. 		
Condiciones del proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los órganos involucrados en la evaluación de procesos serán convocados y considerados en las reuniones programadas y ejecutadas. 		
Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Limitada disponibilidad de fuentes de información. 		
Registros	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de verificación del proceso. • Informe Técnico con la evaluación del proceso. 		

Actividades del proceso:



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p>Rommel Dávila Torres Especialista en Modernización</p>	<p>Angélica Jiménez Arotinco Coordinadora de la Unidad Funcional de Planeamiento, Modernización y Estudios Económicos</p>	<p>Lenin Torres Acosta Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto</p>

	Procedimiento	Código	PR-E02.02.02
	Evaluación de productos y procesos	Versión	01
		Página	1 de 5


Procesos Relacionados		
Proceso de Nivel	Código de Proceso	Nombre
Nivel 0	E02	Gestión de la modernización.
Nivel 1	E02.02	Gestión por procesos.
Nivel 2	E02.02.02	Evaluación de productos y procesos.

Siglas y Definiciones
<ul style="list-style-type: none"> • BNP: Biblioteca Nacional del Perú. • e-GD BNP: Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP. • PEI: Plan Estratégico Institucional. • POI: Plan Operativo Institucional • OCI: Órgano de Control Institucional. • OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto. • UPMEE: Unidad Funcional de Planeamiento, Modernización y Estudios Económicos. <ul style="list-style-type: none"> • Dueño del proceso: Jefe o director del órgano de la BNP, tiene la responsabilidad de diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla su resultado previsto. • Órgano involucrado: Órgano de la BNP cuyas funciones se encuentran vinculadas con el contenido de la propuesta de documento, en el marco de sus competencias y funciones.

Condiciones del procedimiento
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los órganos involucrados en la evaluación de procesos serán convocados y considerados en las reuniones programadas y ejecutadas.

Tareas			
	Descripción de la tarea	Órgano	Responsable
1	Solicitar la revisión de las fuentes de información disponibles de la BNP.	OPP	Coordinador de la UPMEE
	E02.02.01 Determinación, documentación y aprobación de procesos: Documentos aprobados que caracterizan el proceso.		
2	Revisar y analizar las fuentes de información disponibles de la BNP. Nota: - <i>Fuentes de información disponibles:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Reporte de cumplimiento de indicadores.</i> • <i>Reporte de quejas y/o reclamos.</i> • <i>Reporte de cumplimiento del POI y/o PEI institucional.</i> • <i>Solicitudes de Alta Dirección y/o del Dueño del proceso.</i> • <i>Informes de evaluación/recomendaciones de la OCI.</i> • <i>Otras fuentes disponibles.</i> 	OPP	Profesional en modernización
3	Determinar el proceso a ser evaluado bajo la información analizada. Nota: <i>La determinación se realiza en coordinación con la Coordinación de la UPMEE.</i>	OPP	Profesional en modernización
4	Elaborar y remitir proyecto de informe que comunica y solicitar los representantes del proceso. Nota: <i>Los representantes participarán y coordinarán con la OPP durante la evaluación del proceso.</i>	OPP	Profesional en modernización
5	Revisar y emitir informe que comunica la evaluación y solicita los representantes del proceso. Nota: <i>De corresponder se gestiona la subsanación de las precisiones identificadas.</i> Sistema: e-GD BNP.	OPP	Coordinador de la UPMEE
6	Comunicar el inicio de la evaluación y solicitar los representantes del proceso. Sistema: e-GD BNP.	OPP	Jefe
7	Revisar informe y solicitar la asignación de los representantes para la evaluación del proceso. Sistema: e-GD BNP.	Órgano dueño del proceso	Director o Jefe
8	Revisar informe y comunicar a la UPMEE mediante correo los representantes del proceso. Nota: <i>El correo es remitido a modernizacion@bnp.gob.pe.</i> Sistema: e-GD BNP. En paralelo continua en 9 y 11.	Órgano dueño del proceso	Coordinador
9	Programar y efectuar reuniones para recopilar evidencias e información del proceso. Nota: <i>Las reuniones se efectúan con los representantes designados.</i>	OPP	Profesional en modernización

Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
-------------------------	---	-----------------------------------

 BNP biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	PR-E02.02.02
	Evaluación de productos y procesos	Versión	01
		Página	2 de 5

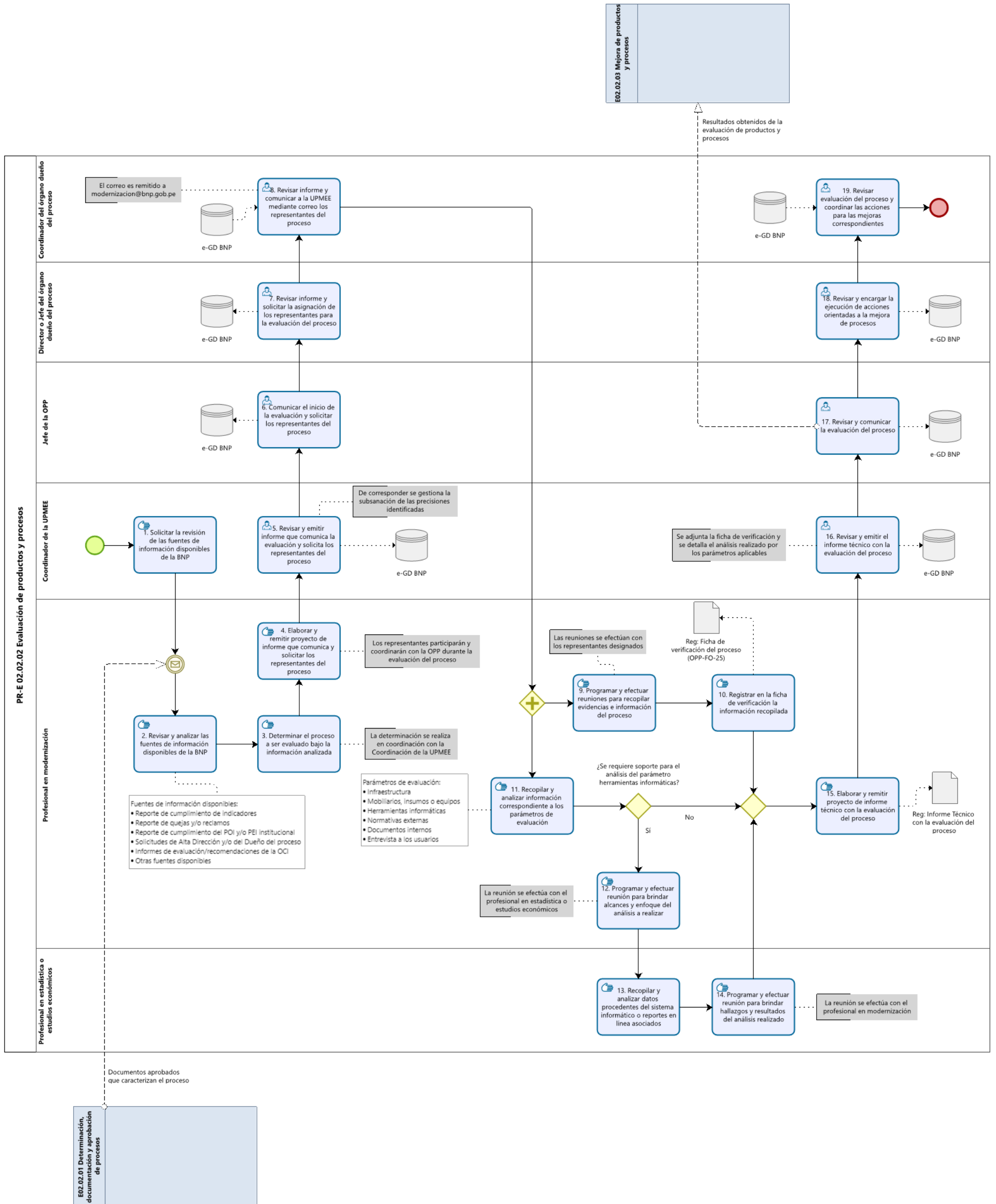
10	Registrar en la ficha de verificación la información recopilada. Sistema: e-GD BNP. Registro: Ficha de verificación del proceso (OPP-FO-25). Continúa en la tarea 15.	OPP	Profesional en modernización
11	Recopilar y analizar información correspondiente a los parámetros de evaluación. Nota: - <i>Parámetros de evaluación:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Infraestructura.</i> • <i>Mobiliarios, insumos o equipos.</i> • <i>Herramientas informáticas.</i> • <i>Normativas externas.</i> • <i>Documentos internos.</i> • <i>Entrevista a los usuarios.</i> ¿Se requiere soporte para el análisis del parámetro herramientas informáticas? Sí: Continúa en la tarea 12. No: Continúa en la tarea 15.	OPP	Profesional en modernización
12	Programar y efectuar reunión para brindar alcances y enfoque del análisis a realizar. Nota: <i>La reunión se efectúa con el profesional en estadística o estudios económicos.</i>	OPP	Profesional en modernización
13	Recopilar y analizar datos procedentes del sistema informático o reportes en línea asociados.	OPP	Profesional en estadística o estudios económicos
14	Programar y efectuar reunión para brindar hallazgos y resultados del análisis realizado. Nota: <i>La reunión se efectúa con el profesional en modernización.</i>	OPP	Profesional en estadística o estudios económicos
15	Elaborar y remitir proyecto de informe técnico con la evaluación del proceso. Registro: Informe Técnico con la evaluación del proceso.	OPP	Profesional en modernización
16	Revisar y derivar el informe técnico con la evaluación del proceso. Nota: <i>Se adjunta la ficha de verificación y se detalla el análisis realizado por los parámetros aplicables.</i> Sistema: e-GD BNP.	OPP	Coordinador de la UPMEE
17	Revisar y derivar el informe técnico con la evaluación del proceso. Sistema: e-GD BNP.	OPP	Jefe
E02.02.03 Mejora de productos y procesos: Resultados obtenidos de la evaluación de productos y procesos.			
18	Revisar y encargar la ejecución de acciones orientadas a la mejora de procesos. Sistema: e-GD BNP.	Órgano dueño del proceso	Director o Jefe
19	Revisar evaluación del proceso y coordinar las acciones para las mejoras correspondientes. Sistema: e-GD BNP. Fin del procedimiento.	Órgano dueño del proceso	Coordinador


Anexo:

- Anexo único: Formato "OPP-FO-25 Ficha de verificación del proceso".


Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
-------------------------	---	-----------------------------------

Diagrama de flujo:




	Procedimiento	Código	PR-E02.02.02
	Evaluación de productos y procesos	Versión	01
		Página	4 de 5

Anexo N° 1: Formato “OPP-FO-25 Ficha de verificación del proceso”

	Formato	Código	OPP-FO-25
	Ficha de verificación del proceso	Versión	01
		Página	x de y


NOMBRE DEL PROCESO					
OBJETIVO DEL PROCESO					
DUEÑO DEL PROCESO					
ALCANCE DEL PROCESO					
REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO					
	DUEÑO DEL PROCESO				
ACTIVIDAD	ÓRGANO Y RESPONSABLE	EVIDENCIA	EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN	¿OPORTUNIDAD DE MEJORA?
1			Sí / No		✓ / ✗
2			Sí / No		✓ / ✗
...		
DOCUMENTOS QUE SE GENERAN	EVIDENCIA	¿OBSERVACIONES?	DESCRIPCIÓN		
REGISTROS	EVIDENCIA	¿OBSERVACIONES?	DESCRIPCIÓN		
OBSERVACIONES E INCIDENCIAS COMPLEMENTARIAS					

Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una “COPIA NO CONTROLADA” a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
-------------------------	---	-----------------------------------

 bnp biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	PR-E02.02.02
	Evaluación de productos y procesos	Versión	01
		Página	5 de 5


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p>Rommel Dávila Torres</p> <p>Especialista en Modernización</p>	<p>Angélica Jiménez Arotinco</p> <p>Coordinadora de la Unidad Funcional de Planeamiento, Modernización y Estudios Económicos</p>	<p>Lenin Torres Acosta</p> <p>Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto</p>

Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
-------------------------	---	-----------------------------------

 biblioteca nacional del Perú		FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO DE NIVEL 2	Tipo	Estratégico
			Versión	01
Proceso de Nivel	Código del proceso	Nombre		
Nivel 0	E02	Gestión de la modernización.		
Nivel 1	E02.02	Gestión por procesos.		
Nivel 2	E02.02.03	Mejora de productos y procesos.		

Caracterización del Proceso			
Dueño del proceso	Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.		
Objetivo del proceso	Gestionar la implementación y seguimiento de oportunidades de mejora, a partir de la identificación, análisis y validación, asegurando su eficacia y cierre oportuno.		
Objetivo estratégico	OEI.04 Fortalecer la gestión institucional.		
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • BNP: Biblioteca Nacional del Perú. • e-GD BNP: Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP. • OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto. • UPMEE: Unidad Funcional de Planeamiento, Modernización y Estudios Económicos. • Dueño del proceso: Jefe o director del órgano de la BNP, tiene la responsabilidad de diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla su resultado previsto. • Órgano involucrado: Órgano de la BNP cuyas funciones se encuentran vinculadas con el contenido de la propuesta de documento, en el marco de sus competencias y funciones. 		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Productos	Receptor del producto
<ul style="list-style-type: none"> • E02.02.02 Evaluación de productos y procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados obtenidos de la evaluación de productos y procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidades de mejora implementadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Órganos de la BNP.
		<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de actualizar documentación que caracteriza el proceso en función a mejoras implementadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • E02.02.01 Determinación, documentación y aprobación de procesos.
Controles	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de causas y resultados obtenidos en la evaluación. • Identificación de oportunidades de mejora. • Revisión de la ficha de selección de problemas y oportunidades de mejora propuesta. • Revisión de la ficha de seguimiento de oportunidades de mejora. 		
Condiciones del proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los órganos involucrados en la implementación de oportunidades de mejora en el proceso serán convocados y considerados en las reuniones programadas y ejecutadas. • La implementación de las oportunidades de mejora es responsabilidad del dueño de proceso, la OPP brindará el soporte necesario para facilitar las gestiones, en coordinación con los órganos involucrados. 		
Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Resistencia al cambio por parte de los involucrados. • Limitada disponibilidad de recursos para la implementación de mejoras. 		
Registros	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de selección de problemas y oportunidades de mejora. • Ficha de seguimiento de oportunidades de mejora. • Informe de solicitud de validación de problemas y oportunidades. 		

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p>Rommel Dávila Torres Especialista en Modernización</p>	<p>Angélica Jiménez Arotinco Coordinadora de la Unidad Funcional de Planeamiento, Modernización y Estudios Económicos</p>	<p>Lenin Torres Acosta Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto</p>

	Procedimiento	Código	PR-E02.02.03
	Mejora de productos y procesos	Versión	01
		Página	1 de 4


Procesos Relacionados		
Proceso de Nivel	Código de Proceso	Nombre
Nivel 0	E02	Gestión de la modernización.
Nivel 1	E02.02	Gestión por procesos.
Nivel 2	E02.02.03	Mejora de productos y procesos.

Siglas y Definiciones
<ul style="list-style-type: none"> • BNP: Biblioteca Nacional del Perú. • e-GD BNP: Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP. • OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto. • UPMEE: Unidad Funcional de Planeamiento, Modernización y Estudios Económicos. <ul style="list-style-type: none"> • Dueño del proceso: Jefe o director del órgano de la BNP, tiene la responsabilidad de diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla su resultado previsto. • Órgano involucrado: Órgano de la BNP cuyas funciones se encuentran vinculadas con el contenido de la propuesta de documento, en el marco de sus competencias y funciones.

Condiciones del procedimiento
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los órganos involucrados en la implementación de oportunidades de mejora en el proceso serán convocados y considerados en las reuniones programadas y ejecutadas. • La implementación de las oportunidades de mejora es responsabilidad del dueño de proceso, la OPP brindará el soporte necesario para facilitar las gestiones, en coordinación con los órganos involucrados.

Tareas			
	Descripción de la tarea	Órgano	Responsable
	E02.02.02 Evaluación de productos y procesos: Resultados obtenidos de la evaluación de productos y procesos.		
1	Analizar causas y resultados obtenidos en la evaluación para determinar los problemas.	OPP	Profesional en modernización
2	Identificar las oportunidades de mejora considerando los aspectos relacionados. Nota: - <i>Los aspectos son:</i> • <i>Desempeño de los procesos.</i> • <i>Atributos de calidad de los productos.</i> • <i>Atributos establecidos por los entes rectores.</i>	OPP	Profesional en modernización
3	Determinar el impacto al proceso y el criterio de factibilidad de las oportunidades de mejora. Nota: - <i>Criterios de factibilidad:</i> • <i>Disponibilidad de recursos.</i> • <i>Apoyo de la Alta Dirección.</i> • <i>Autonomía del dueño del proceso.</i> • <i>Tiempo que tomará su desarrollo.</i> • <i>Sostenibilidad y escalabilidad.</i> • <i>Impacto de la solución.</i>	OPP	Profesional en modernización
4	Registrar la información en la ficha y gestionar su revisión con la coordinación. Nota: - <i>También se registra y determinan:</i> • <i>Hallazgos.</i> • <i>Acción de implementación.</i> Registro: Ficha de selección de problemas y oportunidades de mejora.	OPP	Profesional en modernización
5	Revisar la ficha de selección de problemas y oportunidades de mejora propuesta. Nota: <i>De corresponder se gestiona la subsanación de las precisiones identificadas.</i> Documentos de apoyo: Ficha de selección de problemas y oportunidades de mejora.	OPP	Coordinador de la UPMEE
6	Programar y efectuar reuniones para validar la información registrada en la ficha. Nota: <i>Las reuniones se realizan con los representantes y dueño del proceso.</i>	OPP	Profesional en modernización
7	Elaborar y remitir proyecto de informe que solicita la validación de problemas y oportunidades.	OPP	Profesional en modernización
8	Revisar y emitir informe que solicita la validación de problemas y oportunidades. Nota: <i>De corresponder se gestiona la subsanación de las precisiones identificadas.</i> Sistema: e-GD BNP. Registro: Informe de solicitud de validación de problemas y oportunidades.	OPP	Coordinador de la UPMEE

Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
-------------------------	---	-----------------------------------

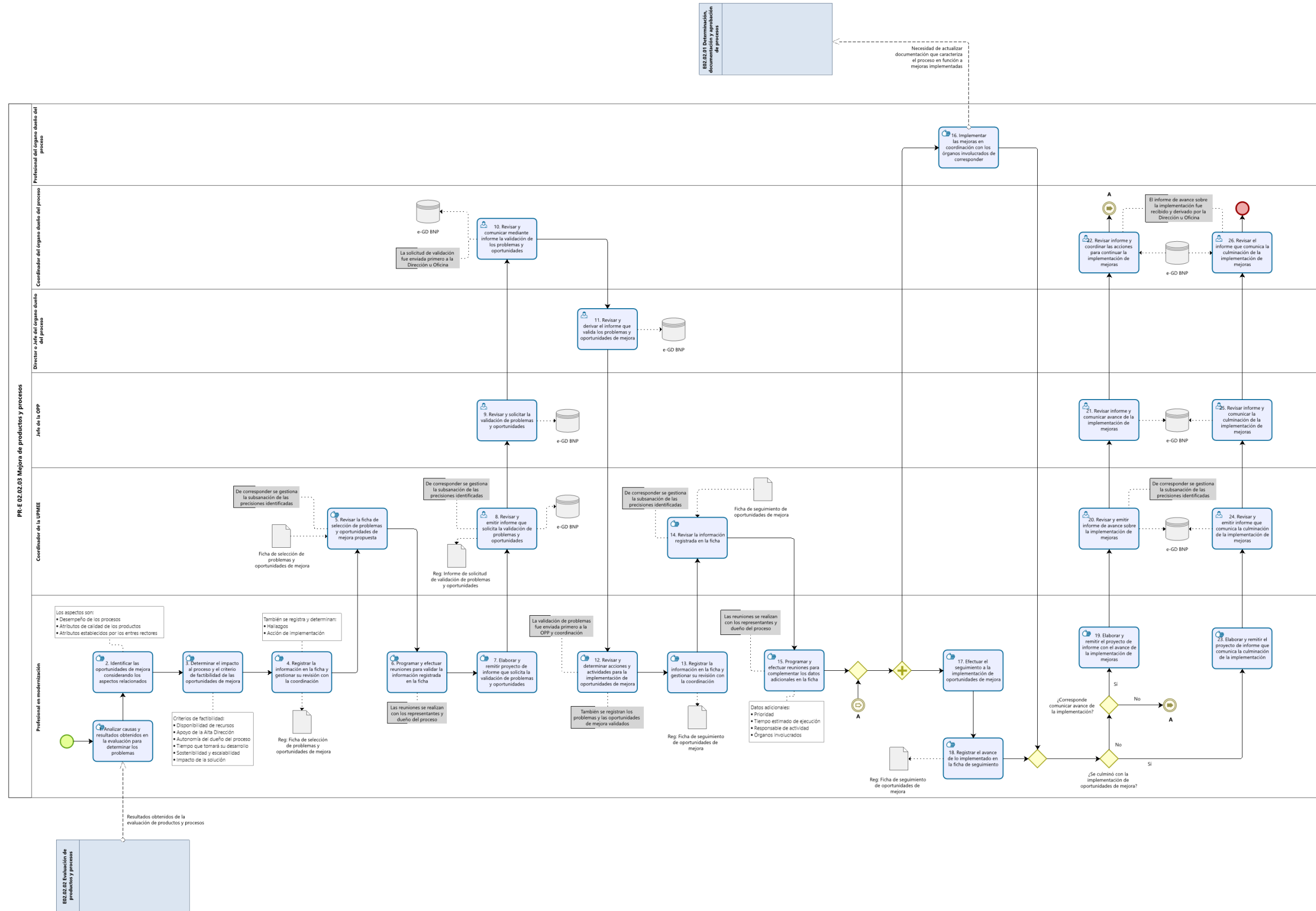
 BNP biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	PR-E02.02.03
	Mejora de productos y procesos	Versión	01
		Página	2 de 4


9	Revisar y solicitar la validación de problemas y oportunidades. Sistema: e-GD BNP.	OPP	Jefe
10	Revisar y comunicar mediante informe la validación de los problemas y oportunidades. Nota: La solicitud de validación fue enviada primero a la Dirección u Oficina. Sistema: e-GD BNP.	Órgano dueño del proceso	Coordinador
11	Revisar y derivar el informe que valida los problemas y oportunidades de mejora. Sistema: e-GD BNP.	Órgano dueño del proceso	Director o Jefe
12	Revisar y determinar acciones y actividades para la implementación de oportunidades de mejora. Nota: - También se registran los problemas y las oportunidades de mejora validados. - La validación de problemas fue enviada primero a la OPP y coordinación.	OPP	Profesional en modernización
13	Registrar la información en la ficha y gestionar su revisión con la coordinación. Registro: Ficha de seguimiento de oportunidades de mejora.	OPP	Profesional en modernización
14	Revisar la información registrada en la ficha. Nota: De corresponder se gestiona la subsanación de las precisiones identificadas. Documentos de apoyo: Ficha de selección de problemas y oportunidades de mejora.	OPP	Coordinador de la UPME
15	Programar y efectuar reuniones para complementar los datos adicionales en la ficha. Nota: - Las reuniones se realizan con los representantes y dueño del proceso. - Datos adicionales: • Prioridad. • Tiempo estimado de ejecución. • Responsable de actividad. • Órganos involucrados. En paralelo continua en 16 y 17.	OPP	Profesional en modernización
16	Implementar las mejoras en coordinación con los órganos involucrados de corresponder. ¿Se culminó con la implementación de oportunidades de mejora? Sí: Continúa en la tarea 23. No: ¿Corresponde comunicar avance de la implementación? Sí: Continúa en la tarea 19. No: Continúa en paralelo en 16 y 17.	Órgano dueño del proceso	Profesional
E02.02.01 Determinación, documentación y aprobación de procesos: Necesidad de actualizar documentación que caracteriza el proceso en función a mejoras implementadas.			
17	Efectuar el seguimiento a la implementación de oportunidades de mejora.	OPP	Profesional en modernización
18	Registrar el avance de lo implementado en la ficha de seguimiento. Registro: Ficha de seguimiento de oportunidades de mejora. ¿Se culminó con la implementación de oportunidades de mejora? Sí: Continúa en la tarea 23. No: ¿Corresponde comunicar avance de la implementación? Sí: Continúa en la tarea 19. No: Continúa en paralelo en 16 y 17.	OPP	Profesional en modernización
19	Elaborar y remitir el proyecto de informe con el avance de la implementación de mejoras.	OPP	Profesional en modernización
20	Revisar y emitir informe de avance sobre la implementación de mejoras. Nota: De corresponder se gestiona la subsanación de las precisiones identificadas. Sistema: e-GD BNP.	OPP	Coordinador de la UPME
21	Revisar informe y comunicar avance de la implementación de mejoras. Sistema: e-GD BNP.	OPP	Jefe
22	Revisar informe y coordinar las acciones para continuar la implementación de mejoras. Sistema: e-GD BNP. Continúa en paralelo en 16 y 17.	Órgano dueño del proceso	Coordinador
23	Elaborar y remitir el proyecto de informe que comunica la culminación de la implementación.	OPP	Profesional en modernización
24	Revisar y emitir informe que comunica la culminación de la implementación de mejoras. Sistema: e-GD BNP.	OPP	Coordinador de la UPME
25	Revisar informe y comunicar la culminación de la implementación de mejoras. Sistema: e-GD BNP.	OPP	Jefe
26	Revisar el informe que comunica la culminación de la implementación de mejoras. Nota: El informe de avance sobre la implementación fue recibido y derivado por la Dirección u Oficina. Fin del procedimiento.	Órgano dueño del proceso	Coordinador

Anexos: No aplica.

Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
-------------------------	---	-----------------------------------

Diagrama de flujo:



 biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	PR-E02.02.03
	Mejora de productos y procesos	Versión	01
		Página	4 de 4

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p>Rommel Dávila Torres</p> <p>Especialista en Modernización</p>	<p>Angélica Jiménez Arotinco</p> <p>Coordinadora de la Unidad Funcional de Planeamiento, Modernización y Estudios Económicos</p>	<p>Lenin Torres Acosta</p> <p>Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto</p>

Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
-------------------------	---	-----------------------------------



PERÚ

Ministerio
de Cultura

Biblioteca
Nacional del Perú

*“Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia”*

Lima, 21 de abril de 2026

HOJA DE ELEVACION DE PROCESOS N° -2026-BNP-GG-OPP

ALCANCES	<p>En cumplimiento de las disposiciones vigentes para la implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú, conforme a la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, se emite la presente hoja de elevación con el propósito de consolidar y notificar la aprobación de los documentos que caracterizan y operativizan los procesos.</p> <p>Documentos sustentatorios:</p> <p>Dueño del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none">• Oficina de Planeamiento y Presupuesto <p>Sustento Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Informe Técnico N° 000019-2026-BNP-GG-OPP-UPMEE-RDT <p>En el marco del artículo 3 de la Resolución de Gerencia General N° 000034-2025-BNP-GG, los procesos de la Biblioteca Nacional del Perú aprobados en el marco de la Norma Técnica N° 002-2025-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública, prevalecen sobre aquellos aprobados bajo la Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP.</p>
FICHAS DE PRODUCTO Y PROCESO	<p>Nivel 1:</p> <ul style="list-style-type: none">• E02.02 Gestión por procesos. <p>Nivel 2:</p> <ul style="list-style-type: none">• E02.02.01 Determinación, documentación y aprobación de procesos.• E02.02.02 Evaluación de productos y procesos.• E02.02.03 Mejora de productos y procesos.
PROCEDIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none">• PR-E02.02.01 Determinación, documentación y aprobación de procesos.• PR-E02.02.02 Evaluación de productos y procesos.• PR-E02.02.03 Mejora de productos y procesos.
FICHA DE INDICADORES DE PRODUCTO O PROCESO	<ul style="list-style-type: none">• No se identificaron indicadores.