



Facultad de Administración

UNIDAD DE CALIDAD



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



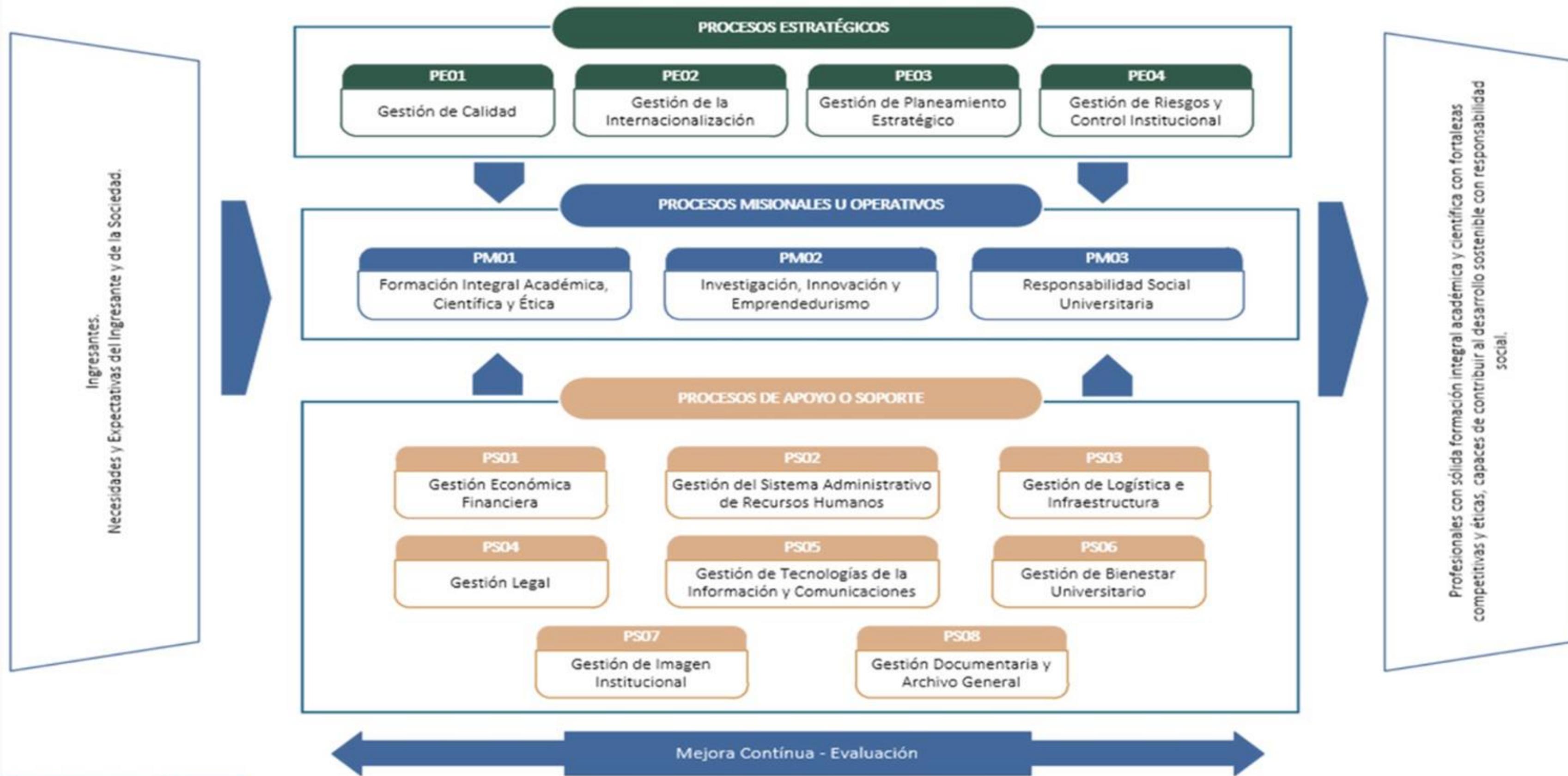
- La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.
- Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad, son:
 - a. la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
 - b. facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
 - c. abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
 - d. la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD UNSA

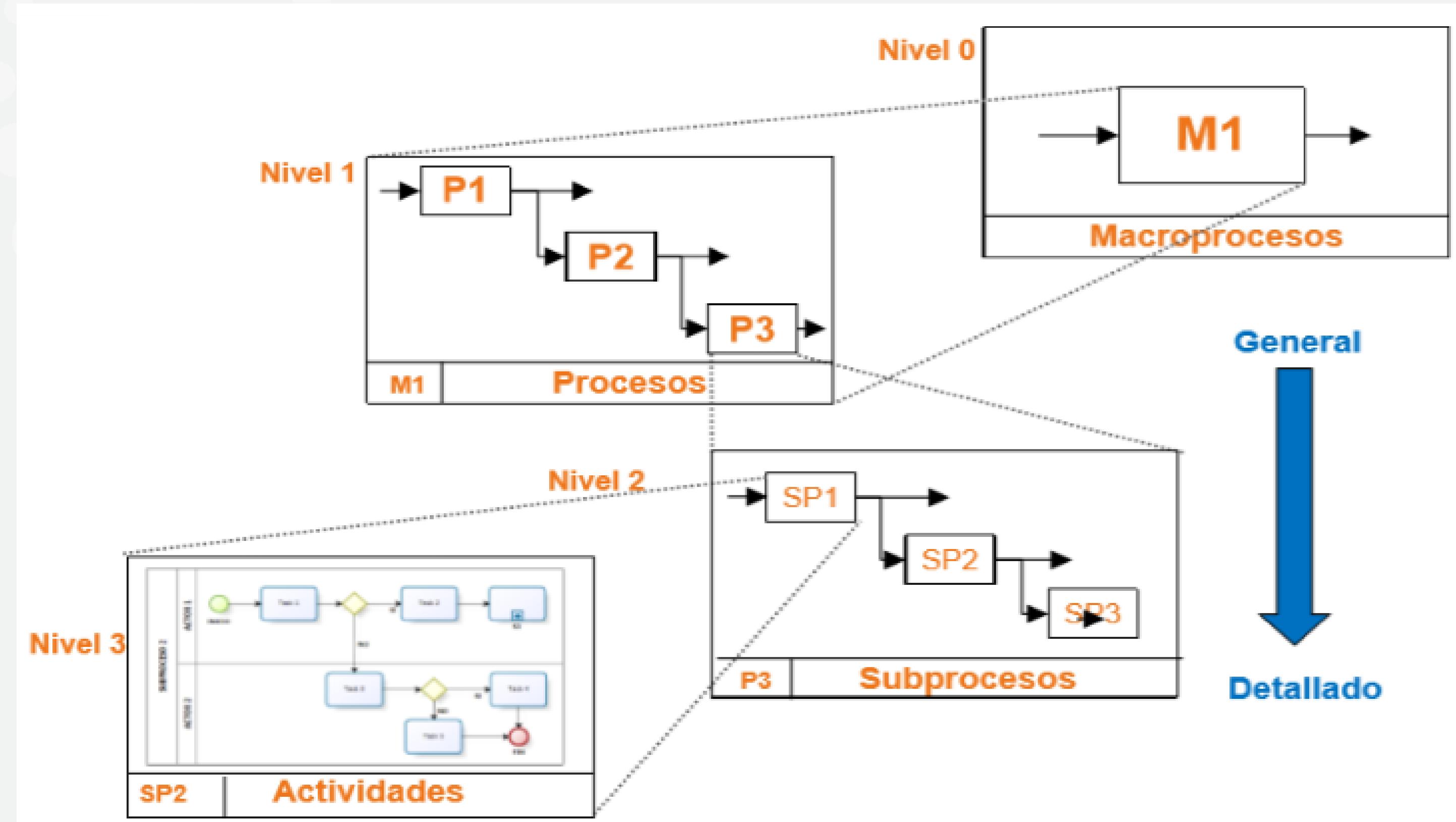


Aprobado por Resolución de Consejo
Universitario
Nº 577-2020 de fecha 09 de diciembre del
2020.

MAPA DE PROCESOS – UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA



Niveles de procesos del SGC - UNSA



Tipos de procesos en el SGC - UNSA



Procesos Estratégicos (4)

Direccionan la institución.

Definen y controlan las políticas, objetivos, metas y estrategias.



Procesos Misionales (3)

Dirigidos al desarrollo de las misión de la Universidad. Tienen impacto en el usuario externo, creando valor para este.



Procesos de Soporte (8)

Brindan apoyo para el correcto funcionamiento de todas las funciones universitarias.

1. Política y Objetivos de Calidad

Política de Calidad

La Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa garantiza que sus estudiantes de pregrado y posgrado accedan a un servicio educativo universitario de calidad, a través de la mejora continua de los procesos de enseñanza aprendizaje, investigación y responsabilidad social universitaria; el resultado es la formación integral de profesionales competentes y con valores, que contribuyan al desarrollo sostenible de la región y del país.

Nos comprometemos a:

- Gestionar la propiedad intelectual teniendo como resultado la formación y especialización integral de profesionales competentes y con valores.
- Cumplir con los requisitos y legislación aplicables, relacionados con nuestros servicios que superen las expectativas de las partes interesadas.
- Promover la mejora continua de nuestros procesos de enseñanza, aprendizaje, investigación y responsabilidad social universitaria.
- Fomentar la responsabilidad social y realizar el seguimiento de las percepciones de nuestras partes interesadas respecto a nuestros servicios.
- La presente política es difundida a nuestras partes interesadas, y es revisada de forma periódica para garantizar su idoneidad.

Garantizar una cultura de calidad que incluya actividades de responsabilidad social y el seguimiento de la satisfacción de las partes interesadas.

Garantizar el cumplimiento de las condiciones básicas de calidad en la Universidad manteniendo la continuidad del licenciamiento institucional.

Mantener la acreditación para la mejora continua.



Fomentar la excelencia mediante la mejora continua en cuanto a la formación Profesional y su contribución a la sociedad.

Promover la investigación a través de la gestión de los fondos concursables y otros fondos externos a la Universidad

Implementación del Parque Científico, Institutos y Laboratorios de Investigación para la comunidad académica.

Garantizar la gestión de la propiedad intelectual .

2. Identificación de los Riesgos y Acciones de Control

CÓDIGO	PROCESO / CONTEXTO / PARTE INTERESADA	QUE SE ESPERA DE ESTE PROCESO / OBJETIVOS	RIESGO DEL PROCESO	EFECTO	VALORACIÓN				CONTROL DEL RIESGO	RESPONSABLE DE CONTROL DEL RIESGO	INDICADOR DE EFICACIA DEL CONTROL	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESULTADO	EFICAZ	VALORACIÓN				CONTROLES ADICIONALES
					P	I	Puntaje	Nivel							P	I	Puntaje	Nivel	
PE01.01.01	Elaboración y actualización de política de calidad	Política de calidad actualizada	Política de calidad desactualizada	Dirección de la organización no definida	3	4	12	ALTO	Programación de revisión de la política de calidad	Oficina Universitaria de Calidad	Política con fecha de revisión de año en curso	una vez al año y cuando surjan cambios	Política revisada para el periodo 2022	SI	2	2	4	BAJO	
PE01.01.02	Gestión del plan de gestión de calidad Institucional	Dinamizar la gestión de la calidad en la UNSA	Actividades del plan no ejecutadas	Desempeño ineficaz del sistema	4	4	16	ALTO	Coordinaciones y seguimiento antes, durante y después de cada actividad del plan	Oficina Universitaria de Calidad	% de cumplimiento de actividades programadas > 70%	semestral	75%	SI	2	1	2	BAJO	

		IMPACTO				
PROBABILIDAD		1. Insignificante	2. Pequeño	3. Moderado	4. Grande	5. Catastrófico
Casi seguro que suceda		Medio (5)	Alto (10)	Alto (15)	Muy alto (20)	Muy alto (25)
4. Muy probable		Bajo (4)	Medio (8)	Alto (12)	Alto (16)	Muy alto (20)
3. Es posible		Bajo (3)	Medio (6)	Medio (9)	Alto (12)	Alto (15)
2. Es raro que suceda		Bajo (2)	Bajo (4)	Medio (6)	Medio (8)	Alto (10)
1. Sería excepcional		Bajo (1)	Bajo (2)	Bajo (3)	Bajo (4)	Medio (5)

Actividades:

1. Establecimiento de riesgos y controles.
2. Implementación de controles de acuerdo a la frecuencia.
3. Entrega de informes de cumplimiento:

Al finalizar el año* (obligatorio) - A la oficina Universitaria de Calidad

3. Medición del Desempeño de los Procesos a través del Plan de Calidad

PLAN DE CALIDAD DE LOS PROCESOS

Nº	Proceso Nivel 2	Indicador	Metodología para la toma de datos	Criterio de aceptación	Frecuencia de medición	Responsable de medición	Registro de donde se toman los datos	Acciones a Realizar por el Responsable	Registro generado
32	Gestión de Planes de Funcionamiento	% de estudiantes que culminan dentro de los años establecidos por la carrera profesional	Nº de estudiantes que culminan dentro de los años establecidos por la carrera profesional, entre el número total de estudiantes	70%	Anual	Escuela Profesional	Base de datos	Tabulación de información	Informe de Medición
33	Gestión de Sílabos, Sumillas, Bibliografía y Pesos Ponderados	% de estudiantes que culminan dentro de los años establecidos por la carrera profesional	Nº de estudiantes que culminan dentro de los años establecidos por la carrera profesional, entre el número total de estudiantes	70%	Anual	Escuela Profesional	Base de datos	Tabulación de información	Informe de Medición
34	Gestión de Vacantes	Número de Vacantes Establecidas por Programas Profesionales	Sumatoria de vacantes establecidas por programa profesional	Depende de la Escuela Profesional	Anual	Escuela Profesional	Base de datos	Tabulación de información	Informe de Medición
70	Gestión de la Participación Social Universitaria	Nº de actividades de Extensión y Proyección Social ejecutadas	Sumatoria de actividades de extensión y proyección social ejecutadas	Depende de cada Escuela Profesional	Anual	Escuela Profesional	Informes de actividades.	Ánalisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición

Actividades:

1. Establecimiento de indicadores.
2. Implementación de indicadores conforme a la frecuencia.
3. Entrega de informes de cumplimiento:

Al finalizar el año* (obligatorio) - A la oficina Universitaria de Calidad

Formato de Informe de Medición de Indicadores

 <p>UNSA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA</p>	FORMATO	Código	F-PE01.04-10
	INFORME DE MEDICIÓN DE INDICADORES	Versión	2.0
		Página	Página 1 de 2

DEPENDENCIA: XXXXXXXXXXXXXXXXXX				
Fecha de emisión de informe:				
Objetivo / Proceso:				
Indicador de desempeño:				
Periodo de Medición:				
Meta (Criterio de aceptación):				
Resultado obtenido				
Encargado de medición				
Fecha:				
MEDICIÓN				
Resultado Obtenido- Data (de ser necesario adjuntar cuadro):				
Gráficos que muestre las tendencias (de ser necesario adjuntar cuadro):				
Grafico:				
Análisis de causas de los resultados obtenidos y Conclusiones (de acuerdo a la data y gráficos):				
ANÁLISIS DE CAUSAS:				
Conclusiones:				
RECOMENDACIÓN DE CORRECCIÓN / MEJORA (en caso sea necesario)				
Recomendación:				
Acciones para la implementación de la Recomendación	Plazo	Responsable		
Seguimiento de las acciones para la implementación de la Recomendación:				
Acción 1:				
Acción 2:				
Acción 3:				
FIRMAS				
Firma del Representante de Unidad de Calidad / Firma de Jefatura de Unidad Orgánica				
Firma de Responsable de medición				

4. Planes de Mejora

PROCEDIMIENTO		Código	PR-PE01.04-05
EVALUACIÓN DE PLANES DE MEJORA		Versión	2.0
		Página	Página 3 de 4
1. Proceso relacionado			PE01.04.02 Implementación, Evaluación y Seguimiento de la Mejora Continua
2. Objetivo			Establecer las actividades requeridas para la atención y seguimiento de los planes de mejora como parte de la mejora continua de los procesos.
3. Alcance			Se inicia con la identificación de planes de mejora y culmina con la evaluación de impacto del plan de mejora
4. Base Normativa			1) Norma ISO 9001:2015. 2) Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP. 3) Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 316-2017-SERVIR/PE.
5. Siglas y definiciones			1) SGC: Sistema de Gestión de la Calidad. 2) UNSA: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
6. Requisitos para iniciar el procedimiento:			
Descripción del Requisito		Fuente	
• Plan de Mejora Académica – Administrativa (PMCAC – PMCAD)		• PG-PE01.04.01	
7. Actividades			
Nº	Descripción de la actividad	Unidad	Responsable
01	Identificar acciones de mejora según el formato F-PE01.04-05 Plan de Mejora La identificación de los planes de mejora se realiza al finalizar el año en curso para ser implementados en el año posterior.	Dependencia de Escuela o Facultad Unidad de Calidad de la Facultad Unidad orgánica	Responsable de Escuela / Facultad Presidente del Comité de Calidad Jefe de Unidad Orgánica
02	Evaluar los planes de mejora y determinar su priorización según los siguientes criterios: – Vinculación con la formación profesional – Accesibilidad presupuestaria – Incidencia en la continuidad del servicio – Apoyo institucional Rango de puntaje: 1: Puede esperar 2: Requiere atención 3: Urgente 4: Muy urgente Aquellos planes de mejora que sean priorizados y se decidan implementar se registran en el formato F-PE01.04-05 Plan de Mejora.	Dependencia de Escuela o Facultad Unidad de Calidad de la Facultad Unidad orgánica	Responsable de Escuela / Facultad Presidente del Comité de Calidad Jefe de Unidad Orgánica

03	Consolidar los planes de mejora de todas las dependencias de la Facultad / Unidad Orgánica.	Unidad de Calidad de la Facultad Unidad orgánica	Coordinador de Unidad de Calidad de Facultad Jefe de Unidad Orgánica
04	Remitir información (Plan de mejora) a la Jefatura de la Oficina Universitaria de Calidad.	Unidad de Calidad de la Facultad Unidad orgánica	Coordinador de Unidad de Calidad de Facultad Jefe de Unidad Orgánica
05	Incluir los planes de mejora seleccionados en el Plan Operativo Institucional.	Dependencia de Escuela o Facultad Unidad de Calidad de la Facultad Unidad orgánica	Responsable de Escuela / Facultad Presidente del Comité de Calidad Jefe de Unidad Orgánica
06	Implementar los planes de mejora y emitir un informe de avance a los 06 meses y un informe al término del año. (Utilizar el formato F-PE01.04-05 Plan de Mejora). Las unidades orgánicas envían el Informe a la Oficina Universitaria de Calidad Las dependencias de Escuela o Facultad envían el Informe a la Unidad de Calidad.	Dependencia de Escuela o Facultad Unidad de Calidad de la Facultad Unidad orgánica	Responsable de Escuela / Facultad Presidente del Comité de Calidad Jefe de Unidad Orgánica
07	Evaluar los informes recibidos respecto a los avances y término de los planes de mejora.	Unidad de Calidad de la Facultad Oficina Universitaria de Calidad	Coordinador de la Unidad de Calidad Asistente administrativo
08	Cuando el Plan de mejora se encuentra completamente implementado: Evaluar el impacto de los planes de mejora. La autoridad responsable vinculada a la mejora (Director de Escuela / Jefe de Unidad Orgánica) en conjunto con el Presidente del Comité (para Facultades) definen los indicadores de impacto o desempeño para evaluar el plan de mejora. La evaluación del plan de mejora queda definido con las siguientes actividades y con el uso del formato F-PE01.04-14 Evaluación de impacto : - Diseñar un plan de evaluación de impacto, basándose en los indicadores de impacto. - Ejecutar el plan de evaluación - Realizar las conclusiones sobre la evaluación	Dependencia de Escuela o Facultad Unidad de Calidad de la Facultad Unidad orgánica	Responsable de Escuela / Facultad Presidente del Comité de Calidad Jefe de Unidad Orgánica

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-PE01.04-05
	EVALUACIÓN DE PLANES DE MEJORA	Versión	2.0
		Página	Página 5 de 4

	indicando las ventajas y desventajas obtenidas del plan de mejora. - Catalogar el impacto del plan de mejora (Bajo / Medio / Alto) - Conclusiones		
09	Realizar seguimiento al F-PE01.04-05 Plan de Mejora y F-PE01.04-14 Evaluación de impacto, para verificar que las acciones de mejora planteadas se vienen implementando de manera eficaz. Y para verificar que la evaluación del impacto de los planes de mejora se haya ejecutado.	Unidad de Calidad de la Facultad Oficina Universitaria de Calidad	Coordinador de Unidad de Calidad de Facultad Jefe de Oficina Universitaria de Calidad
10	En caso de incumplimiento y/u observaciones de F-PE01.04-05 Plan de Mejora y F-PE01.04-14 Evaluación de impacto, comunicar al dueño de procesos para dar atención a la desviación. Y continúa actividad 11. De declararse la conformidad en las actividades termina el procedimiento.	Unidad de Calidad de la Facultad Oficina Universitaria de Calidad	Coordinador de Unidad de Calidad de Facultad Jefe de Oficina Universitaria de Calidad
11	Plantear las acciones pertinentes para corregir la desviación y termina procedimiento.	Dependencia de Escuela o Facultad Unidad de Calidad de la Facultad Unidad orgánica	Responsable de Escuela / Facultad Presidente del Comité de Calidad Jefe de Unidad Orgánica
8. Documentos que se generan:			
1) F-PE01.04-05 Plan de Mejora			
2) F-PE01.04-14 Evaluación de Impacto de plan de mejora			
9. Anexos			
Anexo N° 01:	Diagrama de proceso relacionado.		
Anexo N° 02:	Diagrama del procedimiento.		

Documentos que se generan:

- 1. F-PE01.04-05 Plan de Mejora**
- 2.F-PE01.04-14 Evaluación del Impacto del Plan de Mejora**

Actividades:

- 1. Establecimiento de planes de mejora**
- 2. Implementación de planes de mejora según plazos.**
- 3. Entrega de informes de cumplimiento:**

Al finalizar el año* (obligatorio) - A la oficina Universitaria de Calidad

 UNSA <small>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA</small>	FORMATO		Código	F-PE01.04-05
	PLAN DE MEJORA		Versión	2.0
			Página	Página 1 de 3

Fecha:

Código o identificador asignado por la dependencia administrativa / académica	Nombre de la acción de mejora	Descripción de la acción de mejora	Fuente de mejora	Fecha/plazo previsto para su ejecución	Recursos necesarios	Metas establecidas	Responsable	Estado de implementación de la mejora	Evaluación del impacto (para las mejoras cuya implementación se haya completado)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)

1. Registrar en la columna el código de la acción de la mejora continua, por ejemplo: OM – 01:2022
2. Registre la denominación del Plan de mejora
3. Registre las acciones necesarias para ejecutar el plan de mejora
4. Registrar la fuente de la Mejora que puede provenir de: Objetivos educacionales, Solicitudes de acción correctiva, Servicios no conformes, Quejas, Auditorías, Evaluación de competencias, Evaluación de los objetivos Educacionales., Actividades diarias.
5. Registre el plazo para la implementación y fecha final.
6. Registrar los recursos necesarios: Humanos, Tecnológicos, logísticos, otros.
7. Registrar la meta que se espera lograr al término del plan de mejora
8. Registrar los responsables de la ejecución de las actividades registradas en el punto (5)
9. Registrar el estado de la implementación del plan de mejora con algunas de las siguientes alternativas: Planificado, En Desarrollo, Completado, Postergado, Anulado.
10. Registrar la evaluación de impacto (luego de haberse implementado la acción de mejora y completado el formato F-PE01.04-11 Evaluación de impacto

FORMATO						Código	F-PE01.04-11
EVALUACIÓN DE IMPACTO						Versión	2.0
						Página	Página 1 de 4

Planes de mejora	Indicador/es de impacto	Fórmula	Meta esperada	Frecuencia de medición	Metodología de evaluación	Resultado de impacto		Valoración	Sostenibilidad	Valoración	NIVEL DE IMPACTO	CONCLUSIONES
						ventajas	Desventajas					
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	
Implementación de un sistema informático	% de personal satisfecho con el software	(Nº de personas satisfechas / Nº de personas entrevistadas) x 100	>70%	03 meses posterior a la implementación del software	Aplicar una encuesta para medir el grado de satisfacción del personal respecto al sistema	Más del 80% está satisfecho con el sistema e indican que se cubrieron sus necesidades	3	El sistema permite que se incorporen nuevas funciones / tareas producto de los cambios en las actividades.	2	ALTO (6)	Personal beneficiado con la implementación del sistema que ha cubierto sus necesidades.	
	Nivel de atención de desviaciones	Nº de desviaciones presentadas después de la implementación vs Nº de desviaciones	Reducción de las desviaciones en un 80%	01 mes posterior a la implementación del software	Comparar las desviaciones antes y después de la implementación del software	Se redujeron significativamente en un 85% los problemas reportados en el proceso	3	Se han reducido las desviaciones del proceso	2	ALTO (6)	Se han reducido las desviaciones del proceso	

1. Registre la denominación del Plan de mejora
2. Registrar el indicador de impacto del plan de mejora
3. Registre la fórmula utilizada del indicador
4. Registrar la meta que se espera lograr al término del plan de mejora
5. Registre la frecuencia de medición del indicador
6. Especifique la metodología de evaluación del indicador
7. Registro los resultados de impacto obtenidos en términos de ventajas o desventajas
8. Registre la valoración de impacto según el cuadro A
9. Registro los resultados de sostenibilidad
10. Registre la valoración de impacto según el cuadro B
11. Registre el nivel de impacto del plan de mejora según cuadro C
12. Especifique las conclusiones de impacto del plan de mejora

Cuadro A. Impacto

Impacto del plan de mejora		
Criterio	Descripción	Nivel
Aprovechable mínimo	Plan de mejora que afecta de forma mínima al proceso, cuya materialización contribuye en forma mínima a la reducción de riesgos y optimización del proceso.	1
Aprovechable medio	Plan de mejora que afecta parcialmente al proceso, cuya materialización contribuye en forma parcial a la reducción de riesgos y optimización del proceso.	2
Aprovechable total	Plan de mejora que afecta completamente al proceso, cuya materialización contribuye en gran medida a la reducción de riesgos y optimización del proceso de la organización.	3

Cuadro B. Sostenibilidad

Sostenibilidad del plan de mejora		
Criterio	Descripción	Nivel
Sostenibilidad mínima	Mínimamente sostenible en el tiempo	1
Sostenibilidad media	Medianamente sostenible en el tiempo	2
Sostenibilidad total	Altamente sostenible en el tiempo	3

Cuadro C. Nivel de impacto

NIVEL DE IMPACTO DEL PLAN DE MEJORA = IMPACTO X SOSTENIBILIDAD			
Aprovechable total 3	MEDIO (3)	ALTO (6)	ALTO (9)
Aprovechable medio 2	BAJO (2)	MEDIO (4)	ALTO (6)
Aprovechable mínimo 1	BAJO (1)	BAJO (2)	MEDIO (3)
Impacto / Sostenibilidad	Sostenibilidad mínima 1	Sostenibilidad media 2	Sostenibilidad total 3

5. Auditoría Interna

Se realizan auditorias internas al Sistema de Gestión de calidad con la finalidad:

1. Verificar si es conforme con los requisitos propios de la Universidad.
 2. Verificar si es conforme con los requisitos del estándar ISO 9001.
 3. Verificar si se implementa y se mantiene eficazmente.

Actividades:

1. Participar del proceso de Auditoría Interna.
 2. Coordinar y asegurar la disponibilidad de información para el proceso de auditoría.
 3. Levantamiento de los hallazgos de la auditoría

UNSA		PROGRAMA DE AUDITORIA DEL SGC DE LA UNSA				
Proceso a auditar	Criterio de auditoria	Frecuencia / Fecha (s)	Área Responsable de la auditoria	Recursos requeridos	Control de Riesgo de auditoria	Auditados

	UNSA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA	INFORME DE AUDITORIA
(1) N° de Auditoría	(2) Tipo de auditoria	
(3) Auditor Líder		
(4) Fecha inicio de auditoria	(5) Fecha fin de auditoria	
(6) Auditor (es):	A1	
	A2	
	A3	
(7) Criterios de auditoria	C1	
	C2	
	C3	
(8) Especialista(s)	E1	
(9) Alcance		
(10) Requisitos no aplicables		
(11) Observador(es)	O1	
	O2	
(12) Objetivos de la auditoría		
(13) Declaración sobre la conformidad y eficacia del SGC		
<hr/>		
(14) Cambios significativos con respecto a la anterior auditoria y su impacto en el Sistema de Gestión de la Calidad		
<hr/>		
(15) Confirmación sobre el cumplimiento de los objetivos de auditoria		
<hr/>		
(16) Fortalezas identificadas		
<hr/>		
(17) oportunidades de mejora		
<hr/>		
(18) Observaciones		
<hr/>		
(19) No conformidades		
<hr/>		
(20) Anexos: () Acta de reunión de apertura () Acta de reunión de cierre () Lista de entrevistados () Lista de verificación de auditores		

6. Revisión por la Dirección

Consiste en realizar una revisión del Sistema de Gestión de Calidad para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la Universidad.

Documentos que se generan:

- 1. F-PE01.04-09** Acta de Revisión por la Dirección del SGC de la UNSA

Actividades:

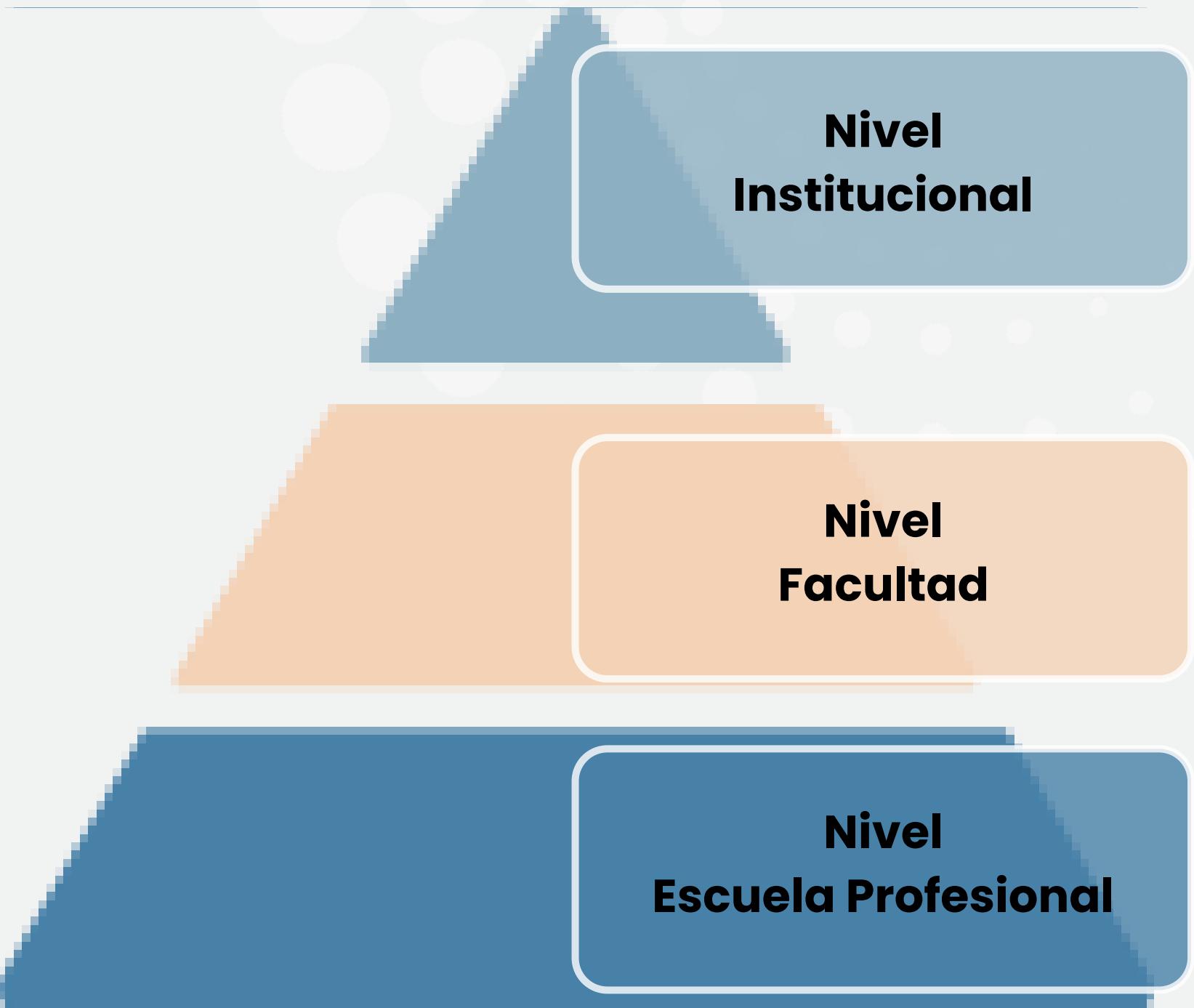
Elaboración del Acta de Revisión por la Dirección

2. Seguimiento a los acuerdos del Acta

3. Entrega de Acta:

Después del proceso de auditoria interna* (obligatorio)

*A la Oficina Universitaria de Calidad

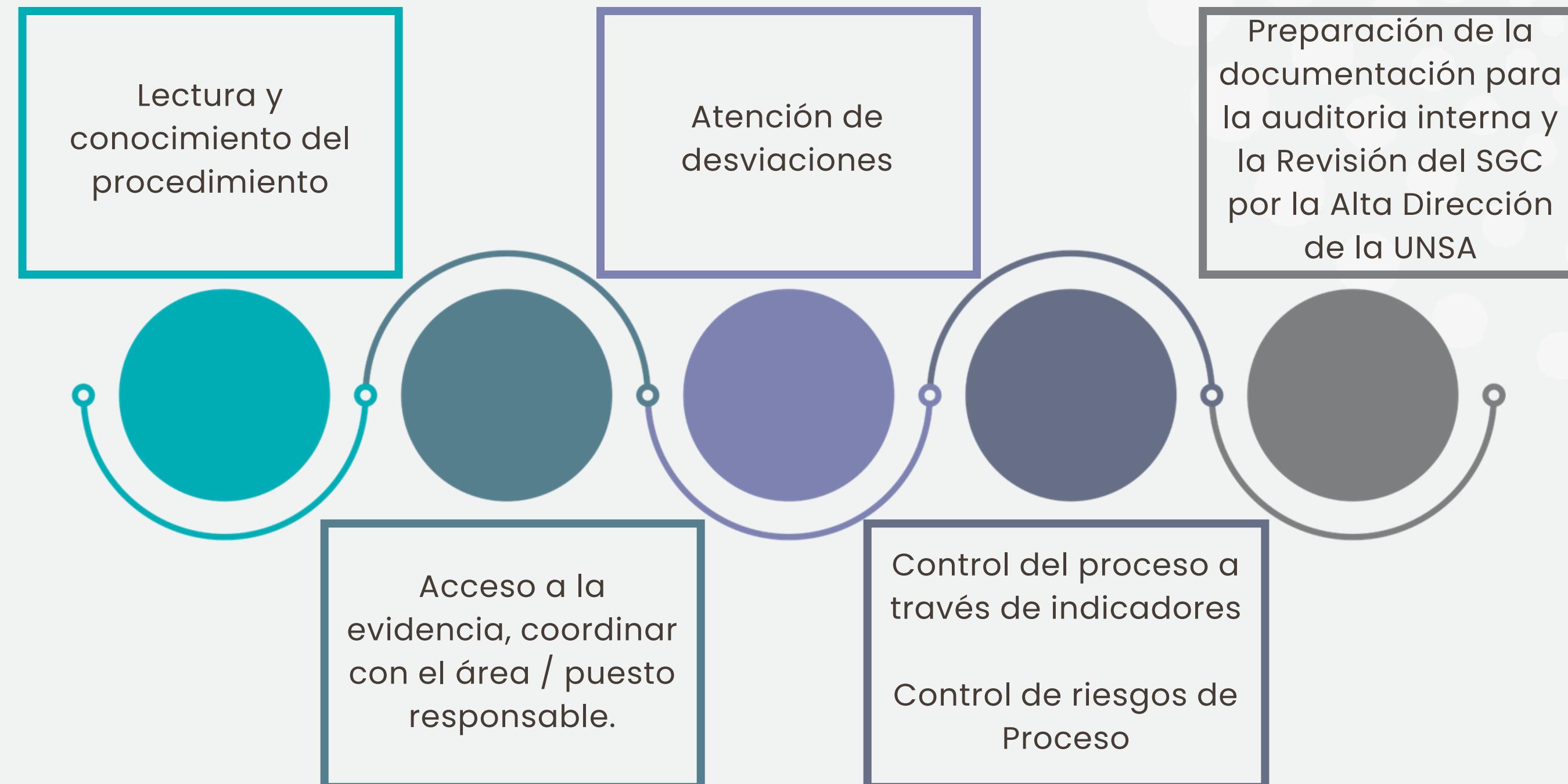




Nota:

La Revisión por la Dirección a nivel de Facultad incluye además de las revisiones por la dirección de las Escuelas, el análisis de todos los indicadores , riesgos, planes de mejora, y desviaciones, de los Departamentos académicos y de las Unidades de Proyección Social y Extensión Universitaria.
(información que debe solicitar a las partes interesadas).

9. Monitoreo de Procesos de SGC



10. Revisión de Procedimientos y manejo del Sistema

Escuela Profesional

PROCESO	Nº CÓDIGO	PROCESOS NIVEL 0	Nº CÓDIGO	PROCESOS NIVEL 1	Nº CÓDIGO	PROCESOS NIVEL 2	CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS	VERSIÓN	UNIDAD ENCARGADA	Documentos que se generan
PROCESOS MISIONALES U OPERATIVOS	PM01	FORMACIÓN INTEGRAL ACADÉMICA, CIENTÍFICA Y ÉTICA	PM01.01	GESTIÓN CURRICULAR	PM01.01.02	GESTIÓN DE PLANES DE ESTUDIO	PR-PM01.01.02-01	GESTIÓN DE PLANES DE ESTUDIO	2.0	ESCUELA PROFESIONAL	-Plan de Trabajo Revisión y/o Actualización del Plan de Estudios -Informe de Diagnóstico. -ANEXO 1 Codificación asignaturas Plan de Estudios -ANEXO 2 Objetivos Educationales/competencias del perfil del egresante, Matriz de alineación de competencias, Mapeo de Competencias, Listado de asignaturas. -ANEXO 3 Malla Curricular -ANEXO 4 Especificaciones de la Asignatura -ANEXO 5 Cuadro de Equivalencias -ANEXO 6 Formato Plan de Estudios -ANEXO 7 Formato Acta de Reunión
	PM01	FORMACIÓN INTEGRAL ACADÉMICA, CIENTÍFICA Y ÉTICA	PM01.01	GESTIÓN CURRICULAR	PM01.01.03	GESTIÓN DE PLANES DE FUNCIONAMIENTO	PR-PM01.01.03-01	GESTIÓN DE PLANES DE FUNCIONAMIENTO	2.0	ESCUELA PROFESIONAL	1) F-PM01.01-02 Plan de Funcionamiento 2) I-PM01.01-01 Guía para el registro de información en el formato Plan de Funcionamiento
	PM01	FORMACIÓN INTEGRAL ACADÉMICA, CIENTÍFICA Y ÉTICA	PM01.01	GESTIÓN CURRICULAR	PM01.01.04	GESTIÓN DE SÍLABO, SUMILLAS, BIBLIOGRAFÍA Y PESOS PONDERADOS	PR-PM01.01.04-01	GESTIÓN DEL SÍLABO, SUMILLAS, BIBLIOGRAFÍA Y PESOS PONDERADOS	2.0	ESCUELA PROFESIONAL	1) F-PM01.01-03 Formato de Sílabo 2) I-PM01.01-02 Guía para el registro de información en el formato Sílabo
	PM01	FORMACIÓN INTEGRAL ACADÉMICA, CIENTÍFICA Y ÉTICA	PM01.03	GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA	PM01.03.03	CONVALIDACIONES	PR-PM01.03.03-01	REGISTRO DE CONVALIDACIONES	2.0	ESCUELA PROFESIONAL / DIRECCIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS	1) Solicitud de Convalidación. (Formato en Página web de DSA). 2) Modelo de Resolución de Convalidación (Formato en Página web de DSA). 3) Modelo de Evaluación de Convalidaciones. (Formato en Página web de DSA).
	PM01	FORMACIÓN INTEGRAL ACADÉMICA, CIENTÍFICA Y ÉTICA	PM01.05	FORMACIÓN PROFESIONAL	PM01.05.02	ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	PR-PM01.05.02-01	DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA APRENDIZAJE	1.0	ESCUELA PROFESIONAL	1) Parte de avance lectivo (escuela) 2) Parte de avance no lectivo (dptos.) 3) Portafolio de la asignatura / Carpeta Pedagógica
							PR-PM01.05.02-02	CONTROL DE ASISTENCIA	2.0	ESCUELA PROFESIONAL	1) Control de asistencia de estudiantes
							PR-PM01.05.02-03	EVALUACIÓN Y REGISTRO DE NOTAS	2.0	ESCUELA PROFESIONAL	2) DS-PM01.05-07 Cronograma de evaluaciones
							PR-PM01.05.02-04	MODIFICACIÓN DE NOTAS PARCIALES Y FINALES	2.0	ESCUELA PROFESIONAL	1) DS-PM01.05-08 Solicitud de modificación de notas
							PR-PM01.05.02-05	EMISIÓN DE ACTA DE NOTAS	2.0	ESCUELA PROFESIONAL	1) Acta de Notas (sistema virtual)
	PM01	FORMACIÓN INTEGRAL ACADÉMICA, CIENTÍFICA Y ÉTICA	PM01.06	SEGUIMIENTO AL ESTUDIANTE	PM01.06.01	NIVELACIÓN DE INGRESANTES	PR-PM01.06.01-01	NIVELACIÓN DE INGRESANTES	1.0	ESCUELA PROFESIONAL	1) DS-PM01.06-01 Plan de Nivelación. 2) DS-PM01.06-02 Informe del plan de nivelación.
	PM01	FORMACIÓN INTEGRAL ACADÉMICA, CIENTÍFICA Y ÉTICA	PM01.06	SEGUIMIENTO AL ESTUDIANTE	PM01.06.03	GESTIÓN PSICOPEDAGÓGICA	PR-PM01.06.03-01	TUTORÍA ACADÉMICA	2.0	ESCUELA PROFESIONAL	F-PM01.06-01 Ficha personal del alumno (sistema virtual) F-PM01.06-02 Ficha de referencia (sistema virtual) F-PM01.06-03 Informe de referencia (sistema virtual) F-PM01.06-04 Registro interno Facultad/ Escuela informe sistematizado de estudiantes con segunda, tercera y cuarta matrícula F-PM01.06-07 Plan de trabajo anual de Tutoría y Apoyo Psicopedagógico F-PM01.06-08 Plan anual de trabajo de la Comisión de Tutoría de la Facultad / Escuela Profesional. F-PM01.06-09 Seguimiento tutorial a estudiantes con segunda, tercera y cuarta matrícula F-PM01.06-10 informe sistematizado del apoyo a estudiante segunda, tercera y cuarta matrícula F-PM01.06-11 Informe sistematizado de Tutoría (sistema virtual) F-PM01.06-12 Informe sistematizado de Asesoría Académica (sistema virtual) F-PM01.06-13 Informe sistematizado de la Comisión – Tutoría (sistema virtual) F-PM01.06-14 Informe Sistematizado de la Comisión – Asesoría Académica (sistema virtual)

Decano de Facultad

PROCESO	Nº CÓDIGO	PROCESOS NIVEL 0	Nº CÓDIGO	PROCESOS NIVEL 1	Nº CÓDIGO	PROCESOS NIVEL 2	CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS	VERSIÓN	UNIDAD ENCARGADA	Documentos que se generan
PROCESOS MISIONALES U OPERATIVOS	PM01	FORMACIÓN INTEGRAL ACADÉMICA, CIENTÍFICA Y ÉTICA	PM01.08	GRADUACIÓN Y TITULACIÓN	PM01.08.01	SUSTENTACIÓN Y APROBACIÓN	PR-PM01.08.01-01	OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER POR LA MODALIDAD AUTOMÁTICA	2.0	FACULTAD	1) Diploma con grado de bachiller
	PM01	FORMACIÓN INTEGRAL ACADÉMICA, CIENTÍFICA Y ÉTICA	PM01.08	GRADUACIÓN Y TITULACIÓN	PM01.08.01	SUSTENTACIÓN Y APROBACIÓN	PR-PM01.08.01-02	OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL	2.0	FACULTAD	1) Anexos de la RCU N°0038-2024

Departamento Académico

PROCESO	Nº CÓDIGO	PROCESOS NIVEL 0	Nº CÓDIGO	PROCESOS NIVEL 1	Nº CÓDIGO	PROCESOS NIVEL 2	CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS	VERSIÓN	UNIDAD ENCARGADA	Documentos que se generan
PROCESOS MISIONALES U OPERATIVOS	PM01	FORMACIÓN INTEGRAL ACADÉMICA, CIENTÍFICA Y ÉTICA	PM01.04	DESARROLLO DOCENTE	PM01.04.01	GESTIÓN DE LA LABOR LECTIVA Y NO LECTIVA	PR-PM01.04.01-01	REGISTRO DOCENTE	2.0	DEPARTAMENTO ACADÉMICO	1) F-PM01.04.xx Declaración Jurada 2) F-PM01.04.xx CV del docente
	PM01	FORMACIÓN INTEGRAL ACADÉMICA, CIENTÍFICA Y ÉTICA	PM01.04	DESARROLLO DOCENTE	PM01.04.01	GESTIÓN DE LA LABOR LECTIVA Y NO LECTIVA	PR-PM01.04.01-02	DETERMINACIÓN DE LA LABOR LECTIVA Y NO LECTIVA	2.0	DEPARTAMENTO ACADÉMICO	Ficha de labor lectiva (Sistema SISACAD) Ficha de labor no lectiva (Sistema SISACAD) Informe de actividades no lectivas I y II (Sistema SISACAD) Nota: Los Informes son presentados con frecuencia semestral F-PM01.04-02 Distribución de la labor lectiva y no lectiva docente Nota: La ficha de distribución se presenta con frecuencia semestral
	PM01	FORMACIÓN INTEGRAL ACADÉMICA, CIENTÍFICA Y ÉTICA	PM01.04	DESARROLLO DOCENTE	PM01.04.04	GESTIÓN DE CAPACITACIÓN	PR-PM01.04.04-01	GESTIÓN DE CAPACITACIÓN DOCENTE ESPECIALIZADA	2.0	DEPARTAMENTO ACADÉMICO	1) Formulario de diagnóstico y/o instrumento 2) DS-PM01.04-01 Informe de diagnóstico de capacitación 3) DS-PM01.04-02 Plan de Capacitación Especializada de los Docentes 4) DS-PM01.04-03 Informe de Capacitación Especializada Docente

Desarrollo de la Enseñanza Aprendizaje

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-PM01.05-02
	DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA APRENDIZAJE	Versión	1.0
		Página	Página 1 de 3

1. Proceso relacionado	PG-PM01.05.02 Enseñanza Aprendizaje.		
2. Objetivo	Establecer los lineamientos necesarios para el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje en la UNSA.		
3. Alcance	Se inicia con la revisión del silabo y elaboración de las sesiones de aprendizaje bajo el enfoque por competencias, y culmina con el registro de avance y evolución del estudiante.		
4. Base normativa	1) Ley Universitaria 30220. 2) Estatuto de la UNSA.		
5. Siglas y definiciones	1) UNSA: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. 2) DUFA: Dirección Universitaria de Formación Académica.		
6. Requisitos para iniciar el procedimiento:			
Descripción del requisito	Fuente		
• Silabo	• PG-PM01.01.04		
• Registro de estudiantes matriculados	• PG-PM01.03		
7. Actividades			
Nº	Descripción de la actividad	Unidad	Responsable
1	Revisar el silabo y elaborar las Sesiones de Aprendizaje bajo el enfoque por competencias.	Departamento Académico.	Docente.
2	Desarrollar las clases y materiales de trabajo, considerando el desarrollo integral del estudiante.	Departamento Académico.	Docente.
3	Generar la participación efectiva de los estudiantes.	Departamento Académico.	Docente.
4	Retrosalientar las participaciones de los estudiantes.	Departamento Académico.	Docente.
5	Consolidar los aprendizajes al término de la Sesión de Aprendizaje.	Departamento Académico.	Director del Departamento Académico
6	Registrar el avance y evolución del estudiante (Portafolio del curso) y concluye procedimiento.	Departamento Académico.	Director del Departamento Académico
8. Documentos que se generan:			
1) DS-PM01.05-04 Portafolio del curso.			
9. Anexos			
Anexo N° 01: Diagrama de proceso relacionado.			
Anexo N° 02: Diagrama del procedimiento.			

6	Registrar el avance y evolución del estudiante (Portafolio del curso) y concluye procedimiento.	Departamento Académico.	Director del Departamento Académico
8. Documentos que se generan:			
1) DS-PM01.05-04 Portafolio del curso.			

9. Anexos

La Unidad de Calidad de la Facultad de Administración

Está encargada de brindar soporte a las diferentes dependencias dentro de la Facultad, entre ellas a la escuela profesional de Gestión, en temas vinculados a la Sostenibilidad de la Acreditación, el Licenciamiento y el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

Dentro del SGC, se tienen formatos establecidos para realizar la medición a los procesos de la escuela profesional, como son:

- Informe de Medición de Indicadores
- Plan de Mejora y Evaluación de Impacto
- Matriz de riesgos e Informe del control del Riesgo
- Acta de Revisión por la Dirección



En cuanto a la ejecución del SGC, debemos mencionar los siguiente:

Se brinda apoyo en la elaboración de los diferentes Planes de Trabajo, y generación de evidencias establecidos dentro de los procedimientos asociados a la Dirección de escuela.

Se realiza el Seguimiento a la ejecución de los acuerdos establecidos en las mediciones realizadas.

Se realiza el Monitoreo a las mediciones y ejecución de los procedimientos de la Dirección de escuela, esto como parte de la evaluación parcial del desarrollo del SGC.

Además del soporte para la Auditoría Interna, donde se evalúa la ejecución del SGC en su totalidad .

LICENCIAMIENTO Y ACREDITACIÓN



Acreditación

**Otorgado por una
acreditadora**

Verifica estándares
especializados de calidad

Voluntario

Para universidades que buscan
diferenciarse

*Excepción: Medicina- Derecho-
Educación



Licenciamiento

Otorgado por SUNEDU

Verifica condiciones básicas de
calidad

Obligatorio

Para poder brindar el servicio
universitario

“La calidad no es producto de la improvisación, es el resultado del trabajo en equipo”

„gracias“

