

# UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA

## FACULTAD DE ECONOMÍA Y PLANIFICACIÓN

### DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE GESTIÓN EMPRESARIAL



## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### MANUAL DE LA CALIDAD

MC N° 001 SGC/DAGE

Elaborado por:	Presidente de Comité de Calidad del DAGE	
Revisado por:	Director de Departamento Académico de Gestión Empresarial	
Autorizado por:	Decano de la Facultad de Economía y Planificación - CF	
Edición de Manual:	<b>Nro. 1</b>	
Fecha de modificación:	<b>11 de octubre del 2021</b>	

### TABLERO DE CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Edición	Capítulo	Cambio Realizado

# CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION - DAGE</b> .....	<b>4</b>
1.1. Objeto y campo de aplicación .....	4
1.2. Presentación del Departamento Académico de Gestión Empresarial.....	4
1.3. Misión de la Facultad de Economía y Planificación .....	4
1.4. Visión de la Facultad de Economía y Planificación .....	5
<b>2. REFERENCIAS NORMATIVAS</b> .....	<b>5</b>
<b>3. TÉRMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS</b> .....	<b>5</b>
3.1. Terminología .....	5
3.2. Definiciones.....	6
<b>4. CONTEXTO ORGANIZACIONAL</b> .....	<b>6</b>
4.1. Organización y Contexto del DAGE .....	6
4.2. Necesidades y expectativas de los grupos de Interés .....	6
4.3. Alcance del sistema de gestión de la calidad.....	6
4.4. El Sistema de gestión y sus procesos .....	7
<b>5. LIDERAZGO Y COMPROMISO</b> .....	<b>9</b>
5.1. Liderazgo y Compromiso de las autoridades .....	9
5.2. Enfoque en los estudiantes y otros beneficiarios .....	9
5.3. Política de la Calidad.....	9
5.4. Funciones, responsabilidades y autoridad.....	10
<b>6. LA PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b> .....	<b>11</b>
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades .....	11
6.2. Objetivos de la calidad.....	11
6.3. Planificación de los cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad .....	11
<b>7. APOYO Y PROVISIÓN DE RECURSOS</b> .....	<b>12</b>
7.1. Recursos .....	12
7.1.1. Generalidades .....	12
7.1.2. Personas .....	12
7.1.3. Infraestructura.....	12
7.1.4. Ambientes para la realización de los procesos de formación superior universitaria...	12
7.1.5. Recursos de seguimiento y medición.....	13
7.1.6. Conocimientos de la organización .....	14
7.2. Competencia.....	14
7.3. Toma de conciencia del sistema de gestión de calidad.....	14
7.4. Comunicación.....	15
7.5. Información documentada .....	15
7.5.1. Generalidades .....	15
7.5.2. Creación y actualización de documentos del Sistema de gestión .....	15
7.5.3. Control de la información documentada.....	15
<b>8. OPERACIÓN</b> .....	<b>16</b>
8.1. Planificación y control operacional.....	16
8.2. Requisitos de los egresados, de los graduados y del servicio de formación académica superior universitaria .....	16

8.2.1.	Comunicación con los usuarios y grupos de interés .....	16
8.2.2.	Determinación de los requisitos del egresado, graduado y de procesos principales de la universidad .....	16
8.2.3.	Revisión de los requisitos de los egresados y de los servicios de formación .....	17
8.2.4.	Cambios en los requisitos para el egresado y para el servicio .....	17
8.3.	Diseño y desarrollo del servicio de formación académica universitaria.....	18
8.3.1.	Generalidades .....	18
8.3.2.	Planificación de diseño y desarrollo .....	18
8.3.3.	Entradas para el diseño y desarrollo .....	18
8.3.4.	Controles en el diseño del plan de estudios .....	18
8.3.5.	Salidas del Diseño y Desarrollo - Graduados.....	18
8.3.6.	Cambios del diseño y desarrollo.....	18
8.4.	Control de los procesos de formación universitaria .....	18
8.4.1.	Generalidades .....	18
8.4.2.	Tipo y alcance del control en los procesos.....	19
8.4.3.	Información para los proveedores externos.....	19
8.5.	Producción y provisión del servicio de formación superior universitaria .....	19
8.5.1.	Control de la provisión del servicio .....	19
8.5.2.	Identificación y Trazabilidad.....	19
8.5.3.	Propiedades de los estudiantes, docentes, administrativos y proveedores externos	20
8.5.4.	Preservación .....	20
8.5.5.	Actividades posteriores a la obtención del grado o título.....	20
8.5.6.	Cambios en los procesos de formación .....	21
8.6.	Otorgamiento de grados y títulos .....	21
8.7.	Salidas no conformes.....	21
<b>9.</b>	<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO .....</b>	<b>21</b>
9.1.	Seguimiento, medición, análisis, evaluación .....	21
9.1.1.	Generalidades .....	21
9.1.2.	Satisfacción del estudiante, comunidad universitaria y partes interesadas .....	22
9.1.3.	Análisis y evaluación .....	22
9.2.	Auditoría Interna .....	23
9.3.	Revisión por la dirección .....	23
9.3.1.	Generalidades .....	23
9.3.2.	Entradas para la revisión por la dirección.....	23
9.3.3.	Salidas para la revisión por la dirección.....	23
<b>10.</b>	<b>MEJORA.....</b>	<b>24</b>
10.1.	Generalidades.....	24
10.2.	No conformidad y acción correctiva .....	24
10.3.	Mejora continua .....	24

## ANEXOS

## **INTRODUCCIÓN**

El Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial, que forma parte de la Facultad de Economía y Planificación de la Universidad Nacional Agraria La Molina (en adelante UNALM) ha implementado el Sistema de Gestión de la Calidad (en adelante SGC), considerando como referencia la nueva Ley Universitaria 30220, la normativa legal-administrativa vigente de la UNALM, el Modelo de Acreditación para Programas de Educación Superior Universitaria del SINEACE y los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

### **1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN - DAGE**

#### **1.1. Objeto y campo de aplicación**

Este manual presenta de forma resumida al Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial de la Facultad de Economía y Planificación, las actividades y procesos que realiza para la formación humanista, integral, científica y tecnológica, así como los mecanismos que dispone tanto para asegurar que logra formar los profesionales que la sociedad requiere como para el logro de la mejora continua de sus procesos.

#### **1.2. Presentación del Departamento Académico de Gestión Empresarial**

El Departamento Académico de Gestión Empresarial (DAGE) pertenece a la Facultad de Economía y Planificación y dirige el programa de estudio de Ingeniería en Gestión Empresarial, que es una de las 12 carreras que ofrece la Universidad Nacional Agraria La Molina.

Esta carrera creada hace 18 años tiene como finalidad formar profesionales de excelencia con personalidad definida, líderes emprendedores con sólidos valores éticos, morales y culturales; preparados en el campo científico, tecnológico y administrativo para emprender y dirigir empresas nacionales y multinacionales que contribuyan al desarrollo sostenido y sustentable del país.

#### **1.3. Misión de la Facultad de Economía y Planificación**

El DAGE se alinea al enfoque estratégico de la Facultad de Economía y Planificación, el mismo que se alinea al enfoque estratégico de la Universidad Nacional Agraria La Molina. Por ello, el programa de estudio cita en el este manual la misión y visión de la facultad.

### **FACULTAD DE ECONOMÍA Y PLANIFICACIÓN**

#### **MISIÓN**

La Facultad de Economía y Planificación es una unidad académica que ofrece a la sociedad, formación profesional de pregrado y especialización en posgrado de alta calidad humanística, científica y tecnológica en las ciencias económicas, empresariales, estadística aplicada, y las ciencias sociales y humanas, contribuyendo con la investigación al avance del conocimiento y al desarrollo sostenible del país.

#### 1.4. Visión de la Facultad de Economía y Planificación

### FACULTAD DE ECONOMÍA Y PLANIFICACIÓN

#### Visión

Ser una Facultad con sus programas académicos de pre y post grado acreditados, con prestigio nacional e internacional en la formación y especialización de profesionales competentes, proactivos, emprendedores y líderes, comprometidos con la investigación y la generación de conocimientos e iniciativas innovadoras, que promuevan el desarrollo sostenible.

## 2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los siguientes documentos contienen disposiciones relacionadas al SGC del Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial descrito en el presente manual.

- Ley Universitaria 30220 (2014)
- Estatuto de la Universidad Nacional Agraria La Molina (2015)
- Reglamento General de la UNALM (2017)
- Modelo de Licenciamiento II SUNEDU (2017)
- Modelo de Acreditación por Programas SINEACE (2016)
- Directiva SINEACE que regula el proceso de acreditación, la participación de los evaluadores externos y a las entidades evaluadoras externas. (2017)
- Documentos legales y reglamentarios vigentes de la Universidad Nacional Agraria La Molina
- Norma ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

## 3. TÉRMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

### 3.1. Terminología

- UNALM: Universidad Nacional Agraria La Molina
- CAP : Centro de Admisión y Promoción
- CIE : Centro de Innovación Educativa
- OCA : Oficina de Calidad y Acreditación
- OCTE : Oficina de Cooperación Técnica
- OGA : Oficina de Gestión Institucional
- DAGE : Departamento Académico de Gestión Empresarial
- DERA : Dirección de Estudios y Registros Académicos
- DIGA : Dirección General de Administración
- UCA : Unidad de Calidad y Acreditación
- UEG : Unidad de Estudios Generales
- VRA : Vicerrectorado Académico
- VRI : Vicerrectorado de Investigación

### 3.2. Definiciones

Si bien se dispone de un Glosario de términos en la Oficina de Calidad y Acreditación, se presenta en el Anexo 01 algunas de las definiciones que son similares a las del Modelo CONEAU. Este listado no es, ni pretende ser exhaustivo.

Los procedimientos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad del DAGE y de los lineamientos institucionales, que son referenciados en los diferentes capítulos de este manual, contienen también las definiciones aplicables al proceso en particular al que pertenecen.

## 4. CONTEXTO ORGANIZACIONAL

### 4.1. Organización y Contexto del DAGE

El Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial ha determinado las cuestiones externas e internas pertinentes a la formación profesional de Ingenieros en Gestión Empresarial, las cuales se encuentran descritas en el Plan de Estudios. La validez del análisis FODA es revisado como mínimo cada 3 años por la Dirección, como parte de la revisión semestral del Plan de Estudios del Programa.

Para definir las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, el DAGE pone a disposición el documento **Informe de Análisis del Contexto**.

Las cuestiones internas y externas que forman parte del informe del análisis del contexto son tomadas en cuenta como elemento de entrada de la revisión por la dirección.

*Documentos de Referencia:*

- *Informe de Análisis del Contexto*

### 4.2. Necesidades y expectativas de los grupos de Interés

El Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial ha identificado a los grupos de interés que son relevantes para el sistema de gestión de calidad, determinando los requisitos pertinentes a cada grupo de interés. El DAGE realiza la gestión de grupos de interés según lo establecido en el procedimiento institucional **PE01.3 Gestión de Grupos de Interés** y toma como referencia la Directiva N° 01-2017-OCA-UNALM "Ordenamiento y Planificación Institucional de los Procesos de Mejora en Calidad Educativa". Por ello, el programa de estudio ha conformado:

- el comité consultivo que se reúne dos veces al año, de manera presencial o virtual
- y realizando el seguimiento a egresados y objetivos educacionales, de forma anual

Para identificación, descripción de las necesidad y expectativas, priorización y control de los grupos de interés, el DAGE hace uso de la **Matriz de Grupos de Interés**.

*Documentos de Referencia:*

- *Informe de Análisis del Contexto*
- *PE01.3 Gestión de Grupos de Interés (MAPRO institucional)*
- *Directiva N° 01-2017-OCA-UNALM.*
- *Matriz de Grupos de Interés*

### 4.3. Alcance del sistema de gestión de la calidad

El SGC del Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial, incluye las actividades relacionadas con los procesos estratégicos, principales y de soporte, para cumplir con su misión: formación universitaria de profesionales en Ingeniería en Gestión Empresarial, con el Grado de Bachiller en Ciencias – Ingeniería en gestión Empresarial.

El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del DAGE se alinea al sistema de gestión de calidad institucional y es aplicable al *core business* de la organización, contando con procesos de: Gestión de la Admisión, Gestión de la Matrícula y Registro, Gestión de la Enseñanza-Aprendizaje, Gestión de

Investigación, Desarrollo e Innovación, Gestión de la Extensión Universitaria y Proyección Social, Gestión Docente y Gestión del Egreso.

#### **4.4. El Sistema de gestión y sus procesos**

El Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial establece, documenta, implementa, mantiene y mejora continuamente el Sistema de Gestión de Calidad, tomando como referencia los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y del Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria – SINEACE.

Con tal propósito el Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial ha implantado el Sistema de Gestión de Calidad para:

- Identificar y determinar la secuencia e interacción de los procesos necesarios, mediante el mapa de procesos.
- Determinar los criterios y métodos necesarios que aseguren que los procesos son eficaces.
- Proveer al Sistema de Enseñanza de las herramientas e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.
- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- Garantizar la calidad en la prestación de los servicios de enseñanza proporcionados a los usuarios de servicio educativo.
- Determinar y disponer de los recursos necesarios para la realización de los procesos.
- Evaluar los procesos e implementar las acciones necesarias para asegurar de que estos logren los resultados previstos.
- Asignar las responsabilidades y roles para el desempeño esperado de los procesos.
- Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con las acciones de los procesos establecidos

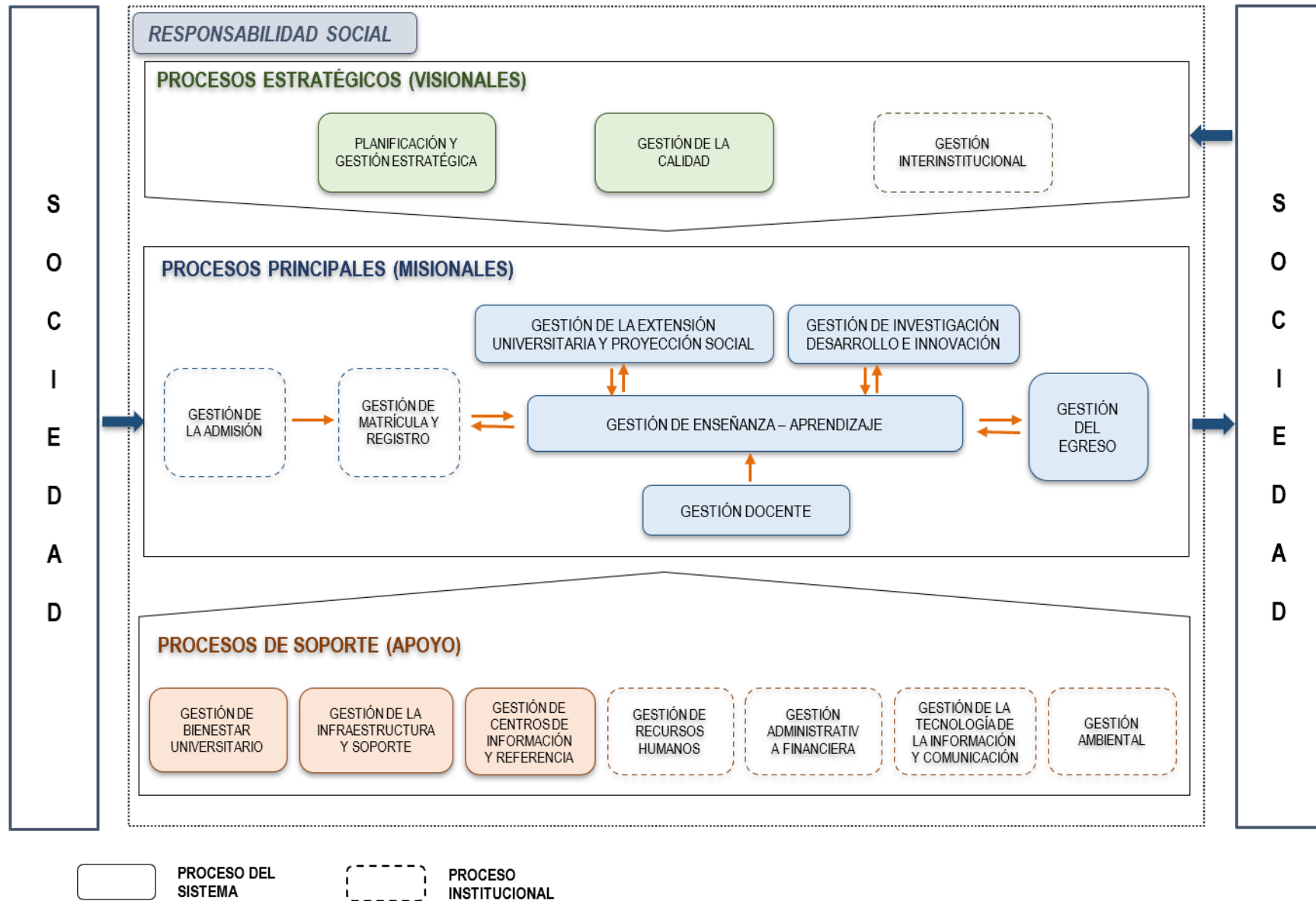
Con el Sistema de Gestión de la Calidad, el Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial dispone, mantiene y asegura la disponibilidad de información documentada que apoye a los procesos de acreditación institucional y por programas de la UNALM.

*Documentos de Referencia:*

- *Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de Calidad*
- *Inventario de Procesos y Procedimientos (Anexos 4 y 5)*



Figura 1: Mapa de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad del DAGE



## 5. LIDERAZGO Y COMPROMISO

### 5.1. Liderazgo y Compromiso de las autoridades

La Asamblea Universitaria, el Consejo Universitario y el Rector son las máximas autoridades de la UNALM, reconocidas en su Estatuto. El Rector es el responsable del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional de la UNALM, mientras que el director del Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial lidera el sistema de gestión de la Calidad del Programa, en coordinación con el Comité de Calidad y Acreditación del DAGE.

La Dirección del Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial, está comprometida con el fin primordial de lograr, mantener y ofrecer una educación de calidad y de pertinencia, que se evidencia a través de:

- a) La revisión por la Dirección de los resultados de la eficacia del SGC del Programa.
- b) La integración de los requisitos del SGC en los procesos del Programa.
- c) La gestión por procesos y el pensamiento basado en riesgos, a través de la implementación de la documentación del SGC.
- d) Que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles, desde la elaboración y ejecución del Plan Operativo anual.
- e) Participar activamente y liderando las sesiones de sensibilización del SGC, y comprometer al personal en contribuir al logro de objetivos.
- f) Monitorear el SGC y tomar acciones para que se logren los resultados previstos.
- g) Promover la mejora.

### 5.2. Enfoque en los estudiantes y otros beneficiarios

La Dirección del Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial se asegura que:

- a) Se determinan y se cumplen los requisitos del servicio educativo y los legales correspondientes, los cuales son plasmados en el Plan de Estudios.
- b) Se busca mejorar la satisfacción de los estudiantes en su proceso formativo.
- c) Se determina y se considera la gestión de riesgos y oportunidades que puedan afectar la conformidad de la formación universitaria y a la capacidad de aumentar la satisfacción de los estudiantes y otros beneficiarios. Esto debe estar dentro de un marco que considera los riesgos y el impacto que pueden generar procesos que no cumplen con lo esperado, principalmente en los objetivos institucionales, educacionales, en la satisfacción del estudiante, del docente y de las otras partes interesadas

La alta dirección de la UNALM está en la búsqueda de lograr una mejora en su infraestructura para asegurar que los recursos y la formación apoyan la accesibilidad en los entornos de aprendizaje e ir desarrollando ajustes y mejoras razonables para los estudiantes con necesidades especiales para promover un acceso equitativo a las instalaciones y a los entornos educativos como a otros estudiantes.

*Documentos de Referencia:*

- *Plan de estudios*
- *Matriz de riesgos*
- *Encuestas de satisfacción*
- *Planes y proyectos de mejora*

### 5.3. Política de la Calidad

La Dirección del Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial ha definido, implementado y mantiene su política de calidad, se revisa anualmente y se presenta a continuación:

## DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE GESTIÓN EMPRESARIAL

### POLÍTICA DE CALIDAD

El programa de estudio de Ingeniería en Gestión Empresarial de la Universidad Nacional Agraria la Molina, forma profesionales líderes con valores éticos, preparados en el campo científico, tecnológico y administrativo, para emprender y dirigir empresas de diferentes sectores incluyendo el agropecuario. Con el fin de satisfacer las necesidades de sus egresados y grupos de interés, ha implementado su Sistema de Gestión de Calidad basándose en un enfoque de procesos, orientado hacia la mejora continua, sistemas de información y comunicación, capacitación constante, I+D+i y responsabilidad social, por medio de un equipo humano competente que desarrolla sus actividades siguiendo los estándares de calidad académica.

Por lo que, la alta dirección del programa de estudio establece su Política de Calidad basada en los siguientes compromisos:

Por lo que, la alta dirección del **programa de estudio** establece su Política de Calidad basada en los siguientes compromisos:

1. Cumplir los objetivos de calidad:

- Asegurar la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje e innovación pedagógica para la formación de ingenieros en gestión empresarial con calidad profesional.
- Promover la investigación, desarrollo e innovación en el proceso de formación de los estudiantes del programa de estudio.
- Fortalecer la vinculación del programa de estudio con la sociedad y su entorno.
- Promover el crecimiento profesional y la participación activa de sus docentes y personal administrativo.
- Asegurar la mejora continua del sistema de Gestión Calidad en el desempeño de sus procesos.

2. Cumplir con la normativa legal vigente, nacional e internacional, acuerdos contractuales o de otra índole, aplicables a los procesos del Departamento Académico de Gestión Empresarial.

Estos principios constituyen el marco en el que se establecen los objetivos y metas de **DAGE** para su Sistema de Gestión Calidad.

La difusión de la Política de la Calidad del DAGE se realiza a través del portal de transparencia de la página web de la universidad y por los medios que el director del Programa considere necesarios.

*Documentos de Referencia:*

- *Política de calidad*

#### **5.4. Funciones, responsabilidades y autoridad.**

Las funciones, responsabilidades y autoridad están descritas en el Reglamento General de la UNALM, el Reglamento de Organización y Funciones, el Estatuto. Asimismo, se pueden encontrar con mayor detalle en el Reglamento de Docentes y Manual de Procesos y Procedimientos.

El Comité de Calidad del Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial se encarga de promover y organizar la información relacionada al proceso de autoevaluación y acreditación. Asimismo, los docentes participan en el proceso de autoevaluación y de mejora continua del SGC, conforme al Reglamento General, organizados en comisiones, tales como: Plan de Estudios, Desarrollo académico, entre otros.

*Documentos de Referencia:*

- *Estatuto institucional*
- *Reglamento general*
- *Reglamento de organización y funciones*
- *Organigrama*
- *Resolución de comité de calidad*

## **6. LA PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

### **6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades**

El Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial ha determinado los principales riesgos y oportunidades relacionados al servicio de formación de profesionales, así como las acciones correspondientes; esta información se incluye en el Plan de Estudios. La eficacia de los planes de acción es evaluada anualmente en la Revisión por la Dirección.

Para la identificación, evaluación y seguimiento de los riesgos y oportunidades, el programa de estudio se alinea a los lineamientos institucionales para la gestión de riesgos organizacionales (procedimiento institucional PE03.1.02 Gestión de Riesgos).

*Documentos de Referencia:*

- *Procedimiento de gestión de riesgos (MAPRO institucional)*
- *Matriz de riesgos*

### **6.2. Objetivos de la calidad**

Los objetivos de calidad del Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial están alineados con la misión y visión de la UNALM y están contruidos en base al cumplimiento de la Política de calidad del programa de estudios, han sido consultados con el comité consultivo, son revisados con una periodicidad máxima de 3 años y son los siguientes:

- a) Asegurar la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje e innovación pedagógica para la formación de ingenieros en gestión empresarial con calidad profesional.
- b) Promover la investigación, desarrollo e innovación en el proceso de formación de los estudiantes del programa de estudio.
- c) Fortalecer la vinculación del programa de estudio con la sociedad y su entorno.
- d) Promover el crecimiento profesional y la participación activa de sus docentes y personal administrativo.
- e) Asegurar la mejora continua del sistema de Gestión Calidad en el desempeño de sus procesos.

Los objetivos de calidad se evalúan a través indicadores de gestión y monitoreados a través de un Tablero de Control.

*Documentos de Referencia:*

- *Política de calidad*
- *Objetivos de calidad*
- *Tablero de control*

### **6.3. Planificación de los cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad**

Cuando se requiere realizar cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se realizan de manera planificada, interactuando con las áreas dueñas de los procesos, evaluando la relación con otros procesos, considerando sustento y el objetivo de los cambios manteniendo la integridad, considerando la disponibilidad de recursos y los posibles cambios en la asignación de responsabilidades.

Los cambios son parte de la información documentada y generan registros y el Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial, en coordinación con la Oficina de Calidad y Acreditación (OCA) mantiene el registro histórico de cambios y la integridad del sistema de gestión de la calidad en todo momento.

*Documentos de Referencia:*

- *Plan estratégico de facultad*
- *Plan operativo del departamento*
- *Plan de calidad*

## **7. APOYO Y PROVISIÓN DE RECURSOS**

### **7.1. Recursos**

#### **7.1.1. Generalidades**

La UNALM proporciona recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del SGC, a través de la OCA y en coordinación con el Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial y su Comité de Calidad. La gestión de los recursos para el logro de los propósitos del Programa se establece en el Plan Operativo.

#### **7.1.2. Personas**

El Comité de Calidad del Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial dispone de personal competente para el mantenimiento del SGC y cuenta con el apoyo de:

- Las Comisiones, formadas por docentes, relacionadas a la gestión universitaria, y
- El personal de la Oficina de Calidad y Acreditación de la UNALM.

Asimismo, se dispone de docentes y personal administrativo para la realización de las actividades relacionadas a la formación de profesionales y el logro de los objetivos del Programa, en cumplimiento con el Reglamento de Funciones y Responsabilidades (ROF, 2018) y los lineamientos del proceso **PS03 Gestión de Recursos Humanos**.

*Documentos de Referencia:*

- *Reglamento de Organización y Funciones*
- *Procedimientos del proceso PS03 Gestión de Recursos Humanos (MAPRO institucional)*

#### **7.1.3. Infraestructura**

El Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial dispone y mantiene la infraestructura asignada por la UNALM para la realización de sus procesos:

- Oficinas para los docentes y personal administrativo.
- Laboratorio de cómputo, equipado de acuerdo a lo requerido para las actividades de enseñanza aprendizaje e investigación.
- Internet alámbrico e inalámbrico.
- Movilidad para estudiantes, docentes y administrativos con rutas establecidas para el traslado desde y hacia el campus universitario.

Por otro lado, la Unidad de Estudios Generales es la unidad orgánica encargada del mantenimiento de la infraestructura institucional de manera planificada y siguiendo los lineamientos establecidos en el proceso **PS02 Gestión de la Infraestructura y Soporte**.

*Documentos de Referencia:*

- *Procedimientos del proceso PS02 Gestión de la Infraestructura y soporte (MAPRO institucional)*
- *Programa de mantenimiento de laboratorio*
- *Reportes de mantenimiento*

#### **7.1.4. Ambientes para la realización de los procesos de formación superior universitaria**

Las instalaciones de la UNALM que utiliza el Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial para el desarrollo de sus actividades son

- Oficinas de docentes con suficiente espacio, iluminación, libre de ruido, para las actividades de gestión académica: revisión de literatura, preparación de material de clases, desarrollo de investigaciones, etc.
- Aulas, laboratorio de cómputo, bibliotecas con el suficiente espacio, iluminación, libre de ruido, para el desarrollo de las actividades académicas y de investigación realizada por los estudiantes.
- Espacios de trabajo al aire libre para docentes y estudiantes.
- Servicios de Bienestar Social que incluyen: atención médica, asistencia social, comedor universitario, gimnasio, piscina, áreas de deporte, clases de arte, teatro y danza, cuna infantil, y capilla para una formación integral del estudiante.

La infraestructura y las áreas verdes, sumado a los servicios que ofrece la Dirección de Bienestar Universitario (DBU) y la labor que desarrolla la Oficina de Gestión Ambiental (OGA) de la UNALM proporcionan un ambiente adecuado para promover el bienestar de la comunicad molinera.

*Documentos de Referencia:*

- *Actividades de difusión de los servicios de bienestar universitario*
- *Encuestas de satisfacción de los servicios de bienestar universitario*
- *Registro de actividades extracurriculares*
- *Registro de actividades de gestión ambiental*
- *Encuestas de clima laboral*

### **7.1.5. Recursos de seguimiento y medición**

#### **7.1.5.1. Generalidades**

En relación a los recursos de seguimiento y medición relacionados al estudiante, se dispone de una serie de lineamientos cuyo objetivo es el logro del perfil del egresado, la evidencia de competencias adquiridas y que se inician desde la selección de los estudiantes hasta el desarrollo y verificación de cumplimiento de las competencias declaradas en cada perfil del egresado, estos lineamientos están contenidos en diversos procesos como:

#### **Gestión de la Enseñanza-Aprendizaje**

- Gestión curricular
- Desarrollo de la Enseñanza-Aprendizaje
- Gestión del Seguimiento al Estudiante
- Gestión de Prácticas
- Gestión del Egreso

El programa de estudios se alinea a los procesos institucionales de Admisión, Matrícula y Registro, Investigación, Desarrollo e Innovación, Extensión Universitaria y Proyección Social.

*Documentos de Referencia:*

- *Procedimientos del proceso de Gestión de la Enseñanza-Aprendizaje*
- *Guía de evaluación de competencias*

#### **7.1.5.2. Trazabilidad del servicio de formación universitaria**

En el Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial, la trazabilidad de los registros históricos de cada estudiante, docente y administrativo son fundamentales para disponer del histórico de desempeño:

- a) En el caso de estudiantes, la trazabilidad permite acceder a registros históricos que permitieron la obtención del grado académico otorgado por la Universidad. La Dirección de Estudios y Registros Académicos, dispone de la información documentada de cada estudiante desde su ingreso hasta la obtención de su respectivo grado académico. Los registros del estudiante permiten identificar en todo momento el avance y situación académica del estudiante, estos registros son confidenciales y de acceso restringido.
- b) En el caso de docentes, la trazabilidad permite acceder al histórico desde su ingreso a la carrera docente, su desempeño semestral, sus investigaciones, sus ascensos y los resultados semestrales de las encuestas de los estudiantes.
- c) En el caso de administrativos, la trazabilidad permite acceder a su histórico de desempeño, ascensos o transferencias desde su ingreso a la UNALM.

El sistema de gestión de calidad del DAGE se excluye del requisito específico 7.1.5.2. aplicable a la calibración y verificación en laboratorios, entendiéndose que el programa de estudio cuenta con un laboratorio implementado con equipos de cómputo.

### **7.1.6. Conocimientos de la organización**

El Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial gestiona los conocimientos relacionados a los procesos de formación, de investigación y de responsabilidad social, mediante la emisión y/o cumplimiento de los documentos normativos de la UNALM, de la Facultad de Economía y Planificación o del propio Programa de estudios.

Asimismo, el Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial:

- Identifica las tendencias del entorno que afecten a la pertinencia del perfil de egreso y los conocimientos necesarios para actualizar el Perfil y Plan de Estudios.
- Identifica las tendencias y principales modelos educativos para asegurar el logro de las competencias.
- Promueve la participación en actividades de capacitación de su personal docente y administrativo realizadas por la UNALM, SINEACE, etc.
- Promueve la adquisición de conocimientos o experiencias, a través de la movilidad de docentes, para ser replicadas o aprovechadas en la mejora de la gestión del Programa.

El Centro de Innovación Educativa (CEI) es una unidad orgánica encargada de proporcionar conocimientos necesarios para el desarrollo e innovación pedagógica a todos los educadores. Por su parte, la Unidad de Recursos Humanos (URH) se encarga de mantener el aprendizaje continuo del personal no docente a través de su programa de capacitaciones.

*Documentos de Referencia:*

- *Procedimiento de capacitación y perfeccionamiento docente (MAPRO institucional)*
- *Procedimiento de asesoría docente (MAPRO institucional)*
- *Registro de capacitaciones y asesorías en temas pedagógicos*
- *Procedimiento de Gestión de plan de capacitación a personas (MAPRO institucional)*

### **7.2. Competencia**

La UNALM ha determinado los perfiles (conocimientos y competencias) que son necesarios para desempeñarse en los diversos procesos, y específicamente para todo el personal de la FEP se encuentran definidos en el Manual de Organización y Funciones de la FEP. Los requisitos de cada puesto o función se encuentran definidos en documentos como: las convocatorias internas y de concurso público, además están alineadas a lo dispuesto en el Reglamento General de la UNALM.

El Programa de estudios de Ingeniería en Gestión Empresarial da cumplimiento de los perfiles y funciones de los cargos por medio de los procedimientos de selección del docente, evaluación del docente y capacitación del docente. Los resultados de la evaluación del docente y personal administrativo se utilizan para los procesos de reconocimiento al docente, ratificación, ascenso y/o renovación de contrato, así como para encontrar oportunidades de mejora.

La Unidad de Recursos Humanos mantiene los registros de educación, formación, habilidades y experiencia del personal docente y administrativo del Departamento Académico.

*Documentos de Referencia:*

- *Procedimientos del proceso de Gestión de Recursos Humanos (MAPRO institucional)*

### **7.3. Toma de conciencia del sistema de gestión de calidad**

El Comité de Calidad del Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial, en coordinación con la Oficina de Calidad y Acreditación de la UNALM es responsable de asegurar que el personal del Departamento de Gestión Empresarial tome conciencia de la pertinencia e importancia de las actividades que realiza y de la manera en que aportan desde su propia función en el logro de los objetivos del Programa. Para ello disponen de diversos mecanismos como:

- a) Difusión de las actividades relativas a la Calidad Educativa y Acreditación.
- b) Difusión de la visión, misión, política de calidad y objetivos de calidad.

## 7.4. Comunicación

La UNALM pone a disposición de todos sus Programas de Estudio su sistema de información que comprende los siguientes elementos y mecanismos:

- Página web por la cual se pone en conocimiento de toda la Comunidad Educativa la información relevante del Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial.
- Un sistema de intranet que conecta al personal de todas las oficinas y dependencias de la UNALM. Por este medio, los docentes publican las notas de los alumnos.
- Acceso a internet inalámbrico.
- Publicación de información en los murales de la Facultad de Economía y Planificación.
- Enlaza la información de base de datos desde postulantes a Ingresantes – de ingresantes a la base de la Dirección de Estudios y Registros Académicos para el manejo de procesos de matrículas retiro, estatus académico, registro de notas por curso, cumplimiento de requisitos como egresado y de requisitos para la titulación.
- Esta base de datos enlaza a la Dirección de Bienestar Universitario para los registros de los aspectos de salud y exámenes clínicos, psicología odontología, asistente social.
- Esta misma base de datos enlaza al Vicerrectorado Académico y al Vicerrectorado de investigación, para la información de los procesos de investigación formativa e investigaciones realizadas de acuerdo a las líneas de investigación establecidas en la UNALM y las publicaciones realizadas.
- Enlaza a la base de datos de docentes por facultad y programa.

*Documentos de Referencia:*

- *Procedimientos del proceso de Imagen Institucional (MAPRO institucional)*
- *Tabla de Comunicación Interna y Externa*

## 7.5. Información documentada

### 7.5.1. Generalidades

El Sistema de Gestión de la Calidad del Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial dispone de información documentada para el soporte del mismo, entre los que se incluyen:

- Reglamento General de la UNALM y Reglamentos vigentes.
- Alcance del Sistema de Gestión
- Política de la Calidad.
- Objetivos de Calidad.
- Manual de la Calidad del Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial.
- Manual de Organización y Funciones.
- Procedimientos.
- Instructivos.
- Formatos y Registros.

*Documentos de Referencia:*

- *Procedimiento de Control de Documentos y Registros*

### 7.5.2. Creación y actualización de documentos del Sistema de gestión

La elaboración, modificación, revisión, aprobación y distribución de los documentos del SGC se realiza de acuerdo al procedimiento institucional de Control de Documentos y Registros. En el mismo procedimiento está definido la forma de identificación y codificación de los documentos.

### 7.5.3. Control de la información documentada

Los documentos del SGC del Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial se encuentran controlados mediante el **Listado Maestro de Documentos**, de acuerdo a lo indicado en el Procedimiento institucional de Control de Documentos y Registros, donde se considera la distribución, almacenamiento y preservación, control de cambios, tiempo de retención y disposición.



Los documentos se encuentran disponibles para el personal docente, administrativo y estudiantes del programa de Ingeniería en Gestión Empresarial y los originales se encuentran protegidos contra edición por personal distinto al responsable del Comité de Calidad del Programa de estudios. Asimismo, se dispone de un back up de los documentos del SGC con medios electrónicos.

*Documentos de Referencia:*

- *Procedimiento de Control de Documentos y Registros*
- *Listado maestro de documentos*

## **8. OPERACIÓN**

### **8.1. Planificación y control operacional**

El Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir con el Perfil de Egreso, los estándares del Modelo de Acreditación de SINEACE y la norma ISO 9001:2015. Cada proceso se encuentra identificado y definido en el Mapa de Procesos. Los procedimientos detallan los responsables y la forma en que deben desarrollarse los procesos, los recursos necesarios y los lineamientos para monitorear la eficacia del proceso.

El Programa de estudios tiene como fin la formación de profesionales en Ingeniería en Gestión Empresarial, quienes deben cumplir con el Perfil de Egreso y las competencias requeridas, para ello definen el Plan de Estudios que contiene todos los elementos por el cual se busca lograr dichas competencias.

*Documentos de Referencia:*

- *Calendario académico*

### **8.2. Requisitos de los egresados, de los graduados y del servicio de formación académica superior universitaria**

#### **8.2.1. Comunicación con los usuarios y grupos de interés**

Como parte de sus procesos, el Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial mantiene comunicación constante con sus usuarios y grupos de interés, en especial con la sociedad, a través del portal web de la UNALM, en la opción Facultades – Economía y Planificación donde:

- a) Se proporciona información relacionada a la Facultad de Economía y Planificación (Decanato, Departamentos Académicos, Carreras Profesionales, etc.).
- b) Se brindan los contactos necesarios para poder atender cualquier consulta o requerimiento.
- c) Se dispone de mecanismos de retroalimentación, como el Comité Consultivo que permiten obtener opiniones objetivas e identificar oportunidades de mejora de las actividades que realiza el Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial.
- d) Se dispone de mecanismos de comunicación directa para cualquier acción de contingencia que pudiera presentarse.

*Documentos de Referencia:*

- *Estudios de pertinencia*
- *Resolución de comité consultivo*
- *Registro de la participación de grupos de interés*

#### **8.2.2. Determinación de los requisitos del egresado, graduado y de procesos principales de la universidad**

El Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial cuenta con el instructivo de trabajo Gestión del Perfil de Egreso, que establece los lineamientos para la identificación y cumplimiento de los requisitos que deben cumplirse para ser considerado un egresado o un graduado del Programa de Estudios.

Estos requisitos se establecen tomando en consideración todo requisito legal y reglamentario aplicable y todo requisito que pueda ser considerado necesario, sea el momento de su elaboración o su revisión. La UNALM se asegura que estos requisitos se cumplan antes de dar el aval para el otorgamiento de sus grados o títulos.

El Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial planifica, implementa y controla los procesos principales para poder brindar el servicio de formación superior académica. Para lo cual:

- a) Define, monitorea y verifica los requisitos del egresado en los procedimientos:
  - Gestión de egreso, Evaluación de desempeño (evaluación de logro de competencias).
- b) Establece los criterios generales, requisitos mínimos y recursos necesarios para llevar a cabo sus procesos de enseñanza- aprendizaje, investigación, responsabilidad social, lo que se refleja en los procedimientos:
  - Gestión Curricular
  - Desarrollo de Enseñanza-Aprendizaje
  - Seguimiento a estudiantes (nivelación, tutoría y consejería, evaluación de desempeño)
  - Gestión docente
  - Gestión de la Investigación, Desarrollo e Innovación
  - Gestión de la Extensión Universitaria y Proyección Social
  - Responsabilidad Social Universitaria
- c) Implementa criterios para realizar el control de los procesos en los procedimientos:
  - Auditorías Internas.
  - Acciones correctivas y planes de mejora

*Documentos de Referencia:*

- *Plan de estudio*
- *Perfil de ingreso*
- *Perfil de egreso*

### **8.2.3. Revisión de los requisitos de los egresados y de los servicios de formación**

El Programa de estudios se compromete a brindar el servicio de formación de profesionales en Ingeniería en Gestión Empresarial que cumplan con el Perfil de Egreso. Para ello, previamente se asegura que pueda cumplir con:

- El modelo educativo de la UNALM para lograr las competencias del Perfil de Egreso,
- la normativa vigente, como la Ley Universitaria,
- lo indicado en el Plan de Estudios,
- la disponibilidad y calidad de los recursos (laboratorios, aulas, docentes) para el desarrollo de la formación profesional.

Además, se asegura que los requisitos del Perfil de Egreso se mantienen vigentes ante la demanda de la sociedad, para ello son revisados por el Programa de estudios con participación del Comité Consultivo, con una periodicidad no mayor a los 3 años.

El Programa de estudios conserva la documentación relacionada a las revisiones del perfil de egreso, así como cualquier requisito nuevo propio de la pertinencia y vigencia de la formación que se brinda.

*Documentos de Referencia:*

- *Revisiones de comisión curricular*

### **8.2.4. Cambios en los requisitos para el egresado y para el servicio**

El Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial se asegura que, cuando se realizan cambios en los requisitos para el egresado, toda la información relacionada sea modificada, así como también que todo el personal relacionado a estos requisitos y procesos sean comunicados de los cambios asegurando que se tome conciencia de estos cambios.

*Documentos de Referencia:*

- *Revisiones de comisión curricular*
- *Cambios en la currícula*

### **8.3. Diseño y desarrollo del servicio de formación académica universitaria**

#### **8.3.1. Generalidades**

El Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo de acuerdo al Procedimiento **Gestión del Plan de Estudios** y al Procedimiento **Gestión de Egreso**.

#### **8.3.2. Planificación de diseño y desarrollo**

Los Procedimiento de Gestión del Perfil de Egreso y Gestión del Plan de Estudios consideran las diferentes etapas incluyendo revisiones, verificación, validación, y la participación del Comité Consultivo y la clara definición de los requerimientos a establecer para el otorgamiento de los grados.

Se identifica las responsabilidades y autoridades involucradas, las necesidades de recursos y los necesarios puntos de control en las interfaces que se presentan para el cumplimiento del Plan de Estudios y el logro del Perfil de Egreso.

#### **8.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo**

Las entradas para el diseño del Perfil de Egreso y Plan de Estudios se encuentran definidas en los Procedimientos **Gestión de Plan de Estudios**.

#### **8.3.4. Controles en el diseño del plan de estudios**

El Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial aplica controles o verificaciones durante la elaboración / revisión del Perfil de Egreso y Plan de Estudios, definidos en los Procedimientos de **Gestión de Plan de Estudios**.

El diseño y desarrollo del plan de estudios se encuentran bajo un enfoque por competencias en que incluye la metodología y los controles para asegurar los resultados de aprendizaje.

*Documentos de Referencia:*

- *Plan de Estudios (metodología y estrategia)*
- *Guía para la evaluación de competencias*

#### **8.3.5. Salidas del Diseño y Desarrollo - Graduados**

El Perfil de Egreso y Plan de Estudios deben ser adecuados para el desarrollo del servicio formativo que brinda el Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial. Para ello:

- a) Cumplen con los requisitos establecidos en el perfil de egreso
- b) Que el perfil de egreso es vigente y pertinente

*Documentos de Referencia:*

- *Resultados de evaluación de logro de competencias*
- *Resultados de evaluación de logro de objetivos educacionales*

#### **8.3.6. Cambios del diseño y desarrollo**

Los cambios resultantes durante la revisión del Plan de Estudios y del perfil de egreso se conservan, de manera que puede identificarse en todo momento, los últimos cambios, las revisiones y las resoluciones de aprobación de estos cambios.

### **8.4. Control de los procesos de formación universitaria**

#### **8.4.1. Generalidades**

Las compras o contrataciones realizadas por el Programa de Ingeniería en gestión Empresarial se realizan de acuerdo a la normativa vigente de la UNALM, en coordinación con los órganos o unidades correspondientes, tales como: Oficina de Infraestructura, Tesorería, entre otros. Estas pautas incluyen

criterios para seleccionar a los proveedores externos, la evaluación de su desempeño y las reevaluaciones.

#### **8.4.2. Tipo y alcance del control en los procesos**

La UNALM se asegura de que todos los procesos, productos o servicios externos que llegue a requerir, no afecten el normal desarrollo de las actividades de formación universitaria, en particular del Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial.

- a) Si hay procesos suministrados externamente, éstos deben estar monitoreados por el sistema de gestión institucional o del programa de estudios.
- b) Se definen de manera clara los requisitos del producto o servicio requerido, así como la forma de aplicación de controles de cumplimiento
- c) Se considera el impacto potencial de los procesos, producto o servicio suministrado, en la capacidad de la institución para cumplir con los requisitos de los miembros de la comunidad universitaria, así como los requisitos legales y reglamentarios.
- d) Se considera la eficacia de los controles a aplicar al proveedor externo

#### **8.4.3. Información para los proveedores externos**

La información que el Sistema de Gestión del Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial brinda a sus proveedores y aliados estratégicos, cumple con los lineamientos institucionales de las Políticas y Reglamentos definidos por la Unidad de Gestión Abastecimiento y activos de la UNALM.

### **8.5. Producción y provisión del servicio de formación superior universitaria**

#### **8.5.1. Control de la provisión del servicio**

El servicio de formación universitaria del Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial de la UNALM se da bajo condiciones de supervisión, seguimiento y condiciones controladas. Estas condiciones pueden resumirse en lo siguiente:

- a) En el Perfil de Egreso se documenta de manera clara las características y competencias del profesional Ingeniero en Gestión Empresarial.
- b) Se dispone de un plan de estudios como ruta crítica en plena coherencia con los objetivos institucionales y del país, una malla curricular y sumillas en cada curso de formación impartida que sustentan la formación de criterios, así como de un sistema de evaluación del aprendizaje que prioriza la evaluación de competencias que el estudiante va adquiriendo.
- c) La disponibilidad de infraestructura y entornos del ambiente universitario que favorecen la realización los procesos de formación
- d) La disponibilidad de una plana docente especializada que cumple con todos los requisitos establecidos en la ley N°30220 y cuya calidad es gestionada de acuerdo a los Procedimientos de Selección de docente, Evaluación del docente y capacitación del docente.
- e) El seguimiento a los egresados para obtener retroalimentación acerca de los resultados planificados.
- f) El establecimiento de criterios mínimos claramente establecidos para proceder a la entrega del grado o título a nombre de la universidad y del país.

*Documentos de Referencia:*

- *Procedimiento de desarrollo de enseñanza-aprendizaje*

#### **8.5.2. Identificación y Trazabilidad**

Todo estudiante que ingresa a la Universidad Nacional Agraria La Molina, es identificado con dos mecanismos que permiten acceder a su historial en cualquier momento de su proceso de formación:

- a) Número de DNI
- b) Número de matrícula que es asignado por la Dirección de Estudios y Registros Académicos

Esta identificación permite que, en el sistema de información y comunicación, se identifique el detalle histórico de su participación en la universidad, tanto en rendimiento y situación académica, como social, deportiva, cultural, participativa, desempeño, reconocimientos y/ o deméritos.

Esta identificación se inicia en su etapa como postulante – ingresante – estudiante – graduando – egresado y graduado.

*Documentos de Referencia:*

- *Procedimiento de matrícula y registro (MAPRO institucional)*

### **8.5.3. Propiedades de los estudiantes, docentes, administrativos y proveedores externos**

Los controles sobre la propiedad de terceros incluyen recursos materiales, intelectuales y datos personales. La Dirección de Estudios y Registros Académicos recepciona y custodia las identificaciones y calificaciones de los estudiantes, recién ingresados.

La Unidad de Recursos Humanos custodia y asegura la preservación de los documentos personales de cada docente, así como los documentos relacionados a su trayectoria académica, investigaciones, menciones, premios y ascensos entre otros. El área de personal no docente de la Unidad de Recursos Humanos hace lo propio con la documentación proveniente de todo trabajador administrativo.

En el caso de proveedores externos la Unidad de Abastecimiento debe de realizar una identificación, verificación y protección de los recursos suministrados, si este es cedido para su utilización o incorporación dentro de sus procesos.

La propiedad del proveedor debe de ser protegida por la Unidad de Abastecimiento. Si surge algún problema que produzca su deterioro o pérdida se debe de informar a las personas oportunas.

*Documentos de Referencia:*

- *Procedimientos de la Gestión Administrativa y Financiera (MAPRO institucional)*
- *Procedimientos de la Gestión del Recurso Humano (MAPRO institucional)*
- *Procedimientos de la Gestión de la Matrícula y Registro*

### **8.5.4. Preservación**

El Programa de estudios de Ingeniería en Gestión Empresarial a través de la Facultad de Economía y Planificación preserva y mantiene los registros que evidencian cumplimiento de requisitos de cada uno de los profesionales a los que otorga el grado o título profesional.

### **8.5.5. Actividades posteriores a la obtención del grado o título**

Es responsabilidad de la Unidad de Seguimiento al Graduado, mantener la base de datos de los egresados de la UNALM y de asegurar que ésta se encuentre actualizada, así como de establecer los canales de comunicación y reencuentro. El Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial, a través del Comité de Calidad implementa mecanismos para que el egresado:

- a) Mantenga de manera continua el nexo con su universidad y facultad
- b) Sea consultado continuamente acerca de la pertinencia, vigencia o necesaria innovación en las competencias en las que se le formó
- c) Se disponga de información actualizada y vigente, no sólo de datos o referencias personales, sino de su desempeño, posición profesional y lugar de desempeño
- d) Se disponga de fuentes de información de retroalimentación acerca de nuevos enfoques o nuevas competencias cuya integración al plan curricular debe evaluarse
- e) Sea informado acerca de las actividades que realiza el Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial para la formación continua.

*Documentos de Referencia:*

- *Procedimiento de la Gestión de Egreso*

### **8.5.6. Cambios en los procesos de formación**

Los planes de estudios se revisan periódicamente de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Gestión del Plan de Estudios. Cada revisión genera un acta con los acuerdos resultantes.

Los cambios en la currícula son comunicados a todas las personas relacionadas o que participan en el proceso de formación, los cambios se oficializan mediante resolución del consejo de facultad correspondiente.

En caso algún estudiante se vea afectado por el cambio de la currícula, se le brindará la orientación necesaria para que continúe con su formación y cumpla con el Perfil de Egreso.

### **8.6. Otorgamiento de grados y títulos**

La UNALM, de manera previa al otorgamiento de grados y títulos realiza verificaciones y recopilaciones información a fin de asegurarse que se ha cumplido con los requisitos mínimos para el otorgamiento del grado. Sólo después de que el jefe de la Dirección de Estudios y Registros Académicos da la orden, puede procederse con la emisión del grado o título a nombre de la nación.

La UNALM conserva de manera indefinida la información sobre la que se autoriza el otorgamiento del título, así como información del personal y los cargos que participaron en este otorgamiento.

*Documentos de Referencia:*

- *Procedimiento de la Gestión de Egreso*

### **8.7. Salidas no conformes**

Si durante el proceso de otorgamiento de grado o título se identificara alguna desviación o incumplimiento, es el jefe de la Dirección de Estudios y Registros Académicos el que debe evaluar la implicancia de un caso en particular, tomar las acciones que se considere pertinentes y mantener disponible la información relacionada, así como las acciones tomadas, de manera que puedan tomarse medidas para que no se repitan situaciones similares.

Las acciones a tomar pueden ser del tipo acciones inmediatas o correcciones, comunicación al estudiante de las medidas o actividades a realizar para superar el impase asegurándose de tener el visto bueno de la correspondiente facultad al que el estudiante pertenece. Los registros relacionados a cualquier salida no conforme de un proceso deberían incluir la descripción detallada de lo acontecido o identificado, la evaluación de la implicancia sobre los procesos de formación, las acciones y/o acuerdos tomados e identificar la autoridad que tomó las decisiones respecto al no conforme.

*Documentos de Referencia:*

- *Procedimiento de Acciones Correctivas y Planes de Mejora*
- *Registro de reclamos, quejas, sugerencias y SNC*

## **9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**

### **9.1. Seguimiento, medición, análisis, evaluación**

#### **9.1.1. Generalidades**

El Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial la planifica e implementa procesos de seguimiento, medición y análisis de mejora para:

- a) Demostrar la conformidad con los requisitos del servicio.
- b) Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

El Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial verifica la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados, mediante el seguimiento y en su caso medición de estos, según queda establecido en el Procedimiento Revisión por la Dirección. Además, maneja una serie de indicadores para evaluar la eficacia y eficiencia de los diversos procesos a nivel institucional y por programa.

El Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial cuenta con un sistema de evaluación de aprendizaje y Logro de Competencias, que incluye los métodos de evaluación tanto del aspecto cognoscitivo como el

desarrollo de competencias, así también la frecuencia de éstas, un análisis de su tendencia en el tiempo a fin de evaluar los resultados y la corroboración de la necesidad de cambio o mejoras.

Se conserva toda la documentación relacionada al proceso de evaluación de aprendizaje y logro de competencias incluyendo lo relacionado a investigación formativa y aplicación de los principios de responsabilidad social.

*Documentos de Referencia:*

- *Informe/reporte de evaluación de logro de competencias*
- *Resultado de indicadores de gestión*

### **9.1.2. Satisfacción del estudiante, comunidad universitaria y partes interesadas**

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad del Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial, se realiza el seguimiento del grado de satisfacción del estudiante respecto al desempeño de sus docentes, respecto a los servicios complementarios que brinda la universidad como apoyo a su formación superior universitaria, para lo cual aplica encuestas de satisfacción antes de finalizar cada ciclo lectivo. Las encuestas son procesadas por la Dirección de Estudios y Registros Académicos, así como por el Comité de Calidad del Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial.

De manera similar una vez en cada semestre se aplican encuestas para medir el nivel de satisfacción de los docentes en relación con las facilidades que se disponen para el dictado de sus clases, para la investigación y de manera similar a los administrativos.

Las encuestas aplicadas a docentes y administrativos son procesadas por cada programa de formación a fin de identificar el nivel de satisfacción, así como para identificar oportunidades de mejora. El Programa de estudios realiza la encuesta a empleadores y egresados para evaluar de manera indirecta el desempeño profesional esperado y la alineación con el perfil de egreso.

*Documentos de Referencia:*

- *Encuestas de satisfacción*

### **9.1.3. Análisis y evaluación**

El Comité de Calidad es el encargado de recopilar y analizar los datos para identificar oportunidades de mejora en el Sistema de Gestión de Calidad, a través del monitoreo de los indicadores.

Con respecto a docentes, administrativos y proveedores, el Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial, realiza el proceso de evaluación de desempeño anualmente, con el fin de evidencia su contribución a los resultados de la Facultad.

De igual forma, anualmente, se realiza una autoevaluación en la que se analiza el logro de los objetivos y metas definidos.

Se analizan y evalúan los datos cuyos resultados son utilizados para:

- a) Evaluar la conformidad de la prestación del servicio de formación
- b) Evaluar el grado de satisfacción del estudiante, de la comunidad universitaria y de las partes interesadas
- c) Evaluar el desempeño e idoneidad del sistema de gestión de calidad institucional
- d) Evaluar la eficacia de los procesos implementados
- e) Evaluar la eficacia de las acciones y lineamientos dados para abordar riesgos y oportunidades
- f) Evaluar el desempeño de proveedores externos relacionados
- g) Identificar necesidad de mejora es un objetivo permanente del sistema de gestión institucional.

*Documentos de Referencia:*

- *Tablero de control*
- *Evaluación de indicadores (nivel de cumplimiento)*

## 9.2. Auditoría Interna

Se ha establecido el Procedimiento Auditorías Internas, en el que se indica la metodología seguida para verificar que el Sistema de Gestión de Calidad del Programa de estudios es conforme, tomando como referencia los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015 y en el Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria – SINEACE, que se encuentra correctamente implantado y que se mantiene eficaz.

*Documentos de Referencia:*

- *Procedimiento de Auditoría Interna*
- *Cronograma y Plan de auditoría*
- *Informe de Auditoría*

## 9.3. Revisión por la dirección

### 9.3.1. Generalidades

El director y el Comité de Calidad del Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial y el Decano de la Facultad de Economía y Planificación revisan anualmente el Sistema de Gestión de la Calidad, para asegurar su continua efectividad y evaluar la necesidad de implementar cambios al sistema incluyendo la política y objetivos de calidad con el fin de mejorar los servicios y aumentar la satisfacción de los estudiantes, y comunidad educativa.

El presidente de Comité de Calidad prepara, resguarda y actualiza información para la revisión por la dirección y se asegura de mantener los registros necesarios.

### 9.3.2. Entradas para la revisión por la dirección

La revisión por la Dirección del Departamento Académico de Gestión Empresarial es un proceso planificado y revisa consideraciones relacionadas a:

- a) Estado de las acciones de las revisiones por la dirección hechas con anterioridad
- b) Cambios en aspectos o procesos externos o internos relacionados al Sistema de Gestión de la Calidad Institucional
- c) Información sobre el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo:
  - Satisfacción y retroalimentación del estudiante, comunidad universitaria y grupos de interés, grado de logro alcanzado en los objetivos de la calidad
  - Desempeño de los procesos y conformidad del servicio de formación académica, investigación y responsabilidad social universitaria como de procesos de soporte.
  - Estado de las no conformidades y acciones correctivas.
  - Resultados de los procesos de seguimiento y medición.
  - Resultados de auditorías.
  - Desempeño de proveedores externos.
- d) Adecuación de recursos a las necesidades de los procesos institucionales
- e) Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades
- f) Oportunidades de mejora

### 9.3.3. Salidas para la revisión por la dirección

Las salidas del proceso de revisión por la Dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) Las oportunidades de mejora
- b) Cualquier necesidad de cambio en el SGC
- c) Las necesidades de recursos

El Comité de Calidad conserva esta información como evidencia de la realización de estas revisiones por la dirección.

*Documentos de Referencia:*

- *Acta de revisión por la dirección*



## 10. MEJORA

### 10.1. Generalidades

La Universidad Nacional Agraria La Molina identifica, determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir con los requerimientos de los estudiantes, de la comunidad universitaria y de la sociedad. Estas acciones incluyen:

- a) El compromiso con la continua mejora del servicio de formación académico universitaria y con la pertinencia de esta Formación de manera que se pueda evidenciar que se satisface las necesidades demandadas de la sociedad
- b) Corrige, previene o reduce los efectos no deseados mediante su identificación oportuna y toma de medidas pertinentes
- c) La mejora del desempeño y de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional partiendo de su periódica evaluación sobre la idoneidad y pertinencia del mismo

Las actividades de mejora se identifican y se gestionan de acuerdo a lo establecido en los procedimientos:

- Gestión de las acciones correctivas y los planes de mejora
- Auditorías internas

Implementa criterios para realizar el control de los procesos en los procedimientos.

### 10.2. No conformidad y acción correctiva

El Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial ha establecido el Procedimiento Acciones Correctivas y Planes de Mejora mediante el cual se asegura que todo incumplimiento en cuanto a los requisitos del Sistema de Calidad es registrado y corregido. Posteriormente estas incidencias son analizadas para determinar acciones que eviten futuras concurrencias.

*Documentos de Referencia:*

- *Procedimiento de acciones correctivas y planes de mejora*
- *Planes de acción*
- *Registro de seguimiento de planes de acción*

### 10.3. Mejora continua

El Programa de Ingeniería en Gestión Empresarial mejora continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad en base a los cambios que se den en los diversos procesos que se realizan como parte de sus actividades.

Los resultados del análisis y evaluación del Sistema de Gestión de Calidad, así como los resultados de las revisiones por la dirección se revisan detenidamente a fin de identificar requerimientos u oportunidades de mejora continua.

*Documentos de Referencia:*

- *Planes de mejora*
- *Planes de acción*

## ANEXOS

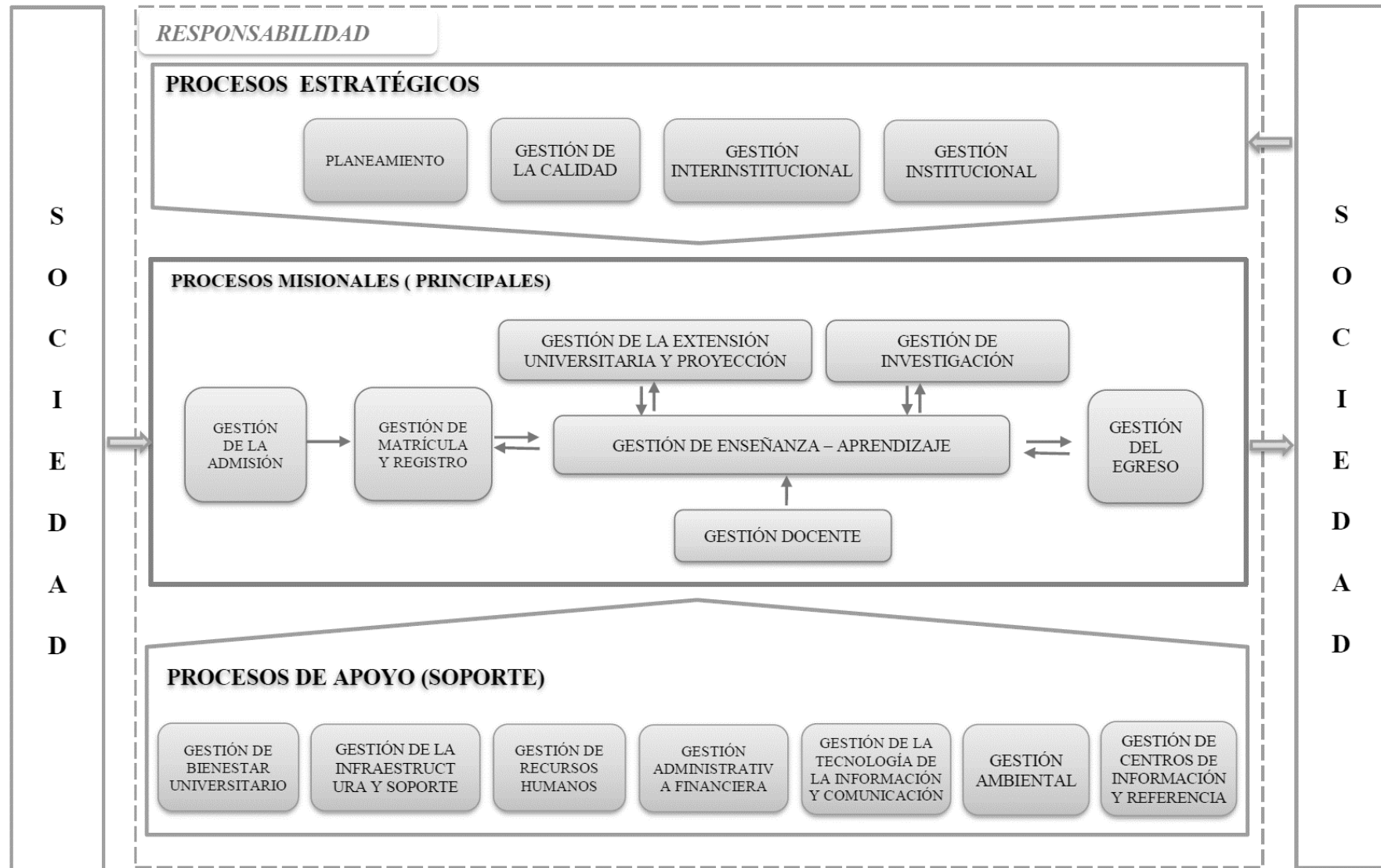
### Anexo 01. Glosario de Definiciones

- **ACREDITACIÓN:** Reconocimiento público y temporal de instituciones educativas, áreas, especialidades, opciones ocupacionales o programas que han demostrado –como consecuencia del Informe de evaluación satisfactorio presentado por la Entidad Evaluadora Externa y debidamente verificado por el SINEACE- el logro de los estándares de calidad establecidos por el SINEACE en el modelo de acreditación respectivo.
- **ADMISIÓN:** Procedimiento por el cual una persona es aceptada para seguir estudios universitarios, cumpliendo los requisitos y criterios de evaluación establecidos por cada universidad.
- **AUDITORÍA:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **BIENESTAR UNIVERSITARIO:** Programas que fomentan las actividades extracurriculares y que gestionan los servicios de atención de salud, seguro médico, asistencia social, becas, entre otros.
- **CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características de calidad inherentes cumple con los requisitos.
- **CALIDAD ACADÉMICA:** Juicio de valor sobre la distancia entre el modo como una institución o programa académico presta el servicio de educación y el modo óptimo que corresponde a su naturaleza, esto último sintetizado en un conjunto de características definida por el SINEACE.
- **CALIDAD EN LA EDUCACIÓN:** Es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía, y continuar aprendiendo durante toda la vida.
- **COMITÉ CONSULTIVO:** Grupo de representantes de los grupos de interés, utilizado como una instancia de diálogo y coordinación entre ellas y la Unidad Académica o entre ellas y la Universidad.
- **COMITÉ DE CALIDAD** equipo conformado por diferentes actores de la Institución educativa, áreas, especialidades, opciones ocupacionales o programas (representantes de autoridades, docentes, estudiantes, egresados, administrativos y otros grupos de interés) cuya finalidad es conducir el proceso de autoevaluación con fines de acreditación.
- **CRÉDITO ACADÉMICO** Unidad de medida del tiempo formativo exigido a los estudiantes para lograr aprendizajes teóricos y práctico- Para estudios presenciales, se define un crédito académico como equivalente a un mínimo de dieciséis horas (16) lectivas de teoría o el doble de horas de práctica.
- **CURRÍCULO:** Documento académico, producto del análisis filosófico, económico y social, que contiene criterios, métodos, procesos e instrumentos estructurados para el desarrollo de un programa de estudios. Definición del modelo anterior CURRÍCULO Instrumento de planificación académica universitaria que, plasmado en un modelo educativo, orienta e instrumenta el desarrollo de una carrera profesional, de acuerdo a un perfil o indicadores previamente establecidos. El currículo, se refiere al conjunto de objetivos, contenidos, criterios metodológicos y técnicas de evaluación que orientan la actividad académica (enseñanza y aprendizaje) ¿cómo enseñar?, ¿cuándo enseñar? y ¿qué, ¿cómo y cuándo evaluar?
- **CURSO:** Unidad en la que se estructura un plan de estudios. Cada curso comprende un número de créditos determinados.
- **EGRESADO:** Estudiante de una institución de educación superior que ha completado satisfactoriamente el conjunto de cursos de un programa de estudios.
- **ENSEÑANZA–APRENDIZAJE:** Conjunto de fases sucesivas en que se cumple el fenómeno intencional de la educación y la instrucción. Los términos enseñanza y aprendizaje, enfocados a la luz de las tendencias pedagógicas modernas, se consideran correlativos y por ello se hace hincapié en la bilateralidad de la acción, que va tanto de quien enseña a quien aprende, como de quien aprende a quien enseña.
- **GRADO ACADÉMICO:** Reconocimiento dado por las universidades, a nombre de la Nación, después de la culminación exitosa de un programa de estudios. Los grados académicos otorgados son: Bachiller, Maestro y Doctor.
- **GRADUADO:** Quien han culminado sus estudios y recibe el grado correspondiente en una universidad, luego de cumplidos los requisitos académicos exigibles. Forma parte de la comunidad universitaria.
- **GRUPO DE INTERÉS:** Instituciones o individuos como: empleadores, gobiernos regionales, gobiernos locales, asociaciones profesionales y representantes de la sociedad civil, que reciben los beneficios indirectos del servicio educativo y, por tanto, plantean requisitos de calidad. Algunas instituciones pueden incluir a otros actores internos a la institución educativa.

- **INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO:** Conjunto de recursos materiales que se emplean en los procesos educativos: edificios, aulas, laboratorios, medios informáticos, instalaciones, etc. desde el punto de vista de la posibilidad real de su utilización por parte de estudiantes y profesores, en correspondencia con los programas y planes de estudios.
- **INNOVACION:** Es la introducción de un nuevo, o significativamente mejorado producto de un proceso, de un nuevo método de comercialización o de un nuevo método organizativo, en las prácticas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o las relaciones externas.
- **INVESTIGACIÓN:** Función esencial y obligatoria de la universidad que fomenta y realiza, respondiendo a través de la producción de conocimiento y desarrollo de tecnologías, a las necesidades de la sociedad, con especial énfasis en la realidad nacional. Los docentes, estudiantes y graduados participan en la actividad investigadora en su propia institución o en redes de investigación nacional o internacional, creadas por las instituciones universitarias públicas o privadas. **INVESTIGACION Definición del Modelo anterior:** En el contexto de la educación superior, supone una indagación cuidadosa, crítica y disciplinada, variando sus técnicas y métodos según el carácter y las condiciones de los problemas identificados y orientada hacia el esclarecimiento y/o la solución de los problemas y que, cuando se lleva a cabo en un marco institucional, cuenta con el respaldo de una infraestructura apropiada.
- **MEJORA CONTINUA:** Actividad recurrente para mejorar resultados medibles. Es el proceso de establecer objetivos y de encontrar oportunidades para la mejora. Es un proceso continuo, mediante el uso de hallazgos de la autoevaluación y generalmente conduce a una acción correctiva o una acción preventiva. **MEJORA CONTINUA Definición del Modelo anterior:** Concepto empleado en los modelos de gestión, que implica un esfuerzo continuado y sistemático de la organización por aumentar su nivel de calidad.
- **MISIÓN:** Expresión de la razón de ser de una unidad académica y sus objetivos esenciales, fundamentados en los principios y valores institucionales.
- **MODELO EDUCATIVO:** Es una representación gráfica y/o verbal de un sistema o proceso educativo y de sus componentes fundamentales, donde se describe y expresa como debe funcionar. Esta representación nos permite comprender la realidad educativa de forma simplificada y verificar su funcionamiento. Esta representación permite analizar, diseñar, implementar y controlar el proceso.
- **MOVILIDAD:** Posibilidad o acción de estudiantes, profesores o personal administrativo de pasar cierto período de tiempo estudiando o trabajando en otra institución de educación superior del propio país o del extranjero. En el caso de estudiantes, el programa de movilidad debe llevar asociado la exigencia de reconocimiento académico de las materias impartidas durante la estancia.
- **OBJETIVOS DE CALIDAD:** Relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución, oferta formativa, unidad o servicios que se evalúan.
- **OBJETIVOS EDUCACIONALES:** Logros profesionales que se esperan luego de un periodo de tiempo de egreso. Es la descripción de una conducta modificada producto de un aprendizaje logrado y que se evidencia en el desempeño profesional.
- **OFERTA ACADEMICA:** Conjunto de contenidos y recursos que el programa pone a disposición de los estudiantes, que constituye el proceso de formación profesional y que responde a la demanda social.
- **PERFIL DE INGRESO:** Características necesarias (competencias, habilidades, cualidades, valores) que orientan el proceso de admisión a un programa.
- **PERFIL DE EGRESO:** Características (competencias, habilidades, cualidades, valores) que deben lograr los estudiantes como resultado de la conclusión del proceso de formación profesional.
- **PERTINENCIA:** Medida en que las características de un programa de estudios corresponden y son congruentes con las expectativas y necesidades de los grupos de interés o el contexto.
- **PLAN DE ESTUDIOS:** Conjunto de cursos, ordenados por criterios de secuencialidad y complejidad, que constituyen la propuesta de formación del currículo. **Definición del Modelo anterior:** Documento académico, producto del análisis filosófico, económico y social, que contiene criterios, métodos, procesos e instrumentos estructurados para el desarrollo de un programa de estudios. Es el documento que recoge la secuencia formativa, medios, objetivos académicos de un programa de estudio.
- **PLAN ESTRATÉGICO:** Documento que define -con proyección a futuro- objetivos, políticas, metas y estrategias producto de un proceso participativo de análisis y evaluación de las oportunidades y limitaciones del entorno, así como de las fortalezas y debilidades de la institución.
- **PLAN OPERATIVO:** Documento que despliega las acciones de las unidades (direcciones, oficinas y similares) para lograr determinadas metas, considerando los recursos necesarios para su ejecución.

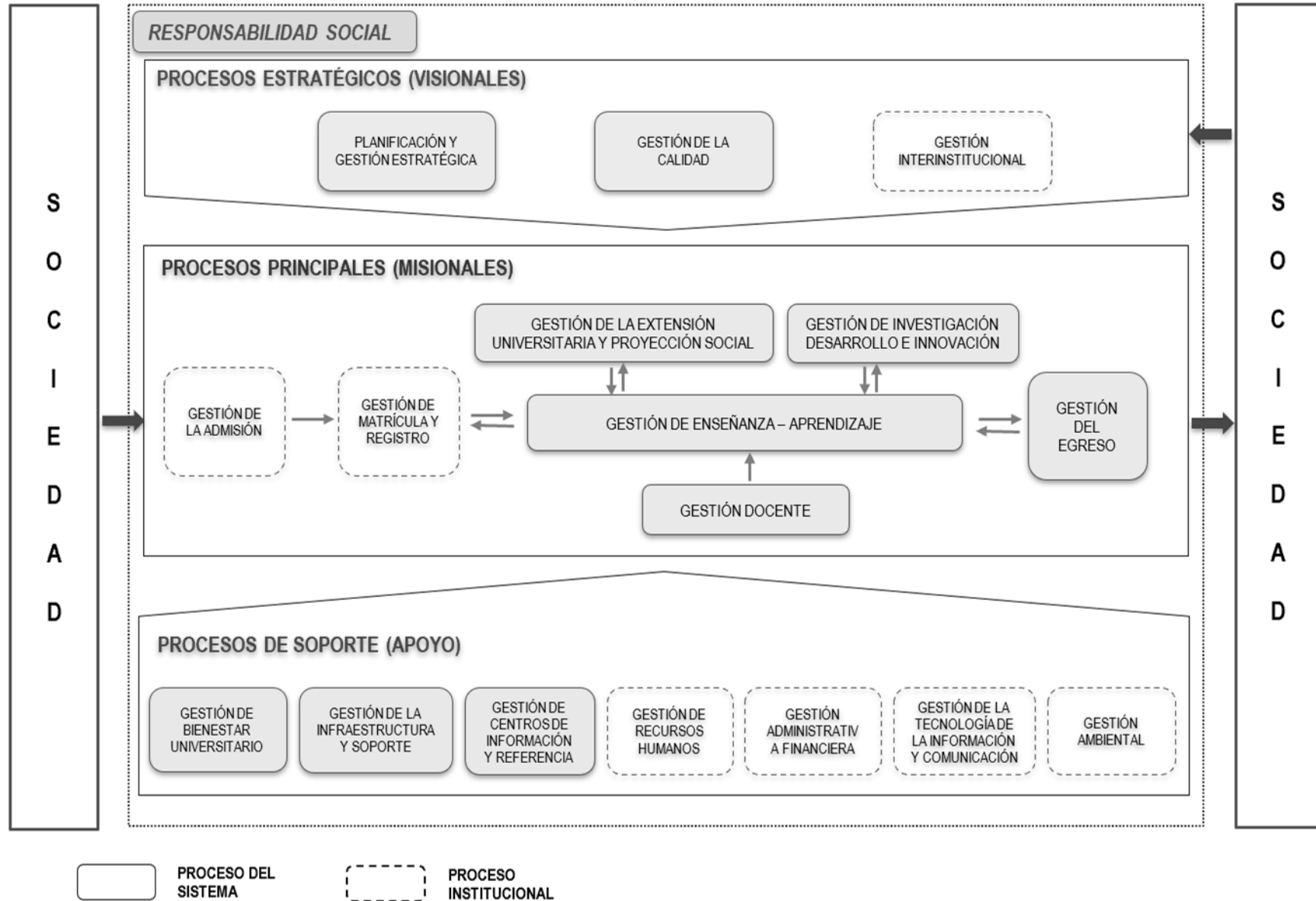
- **PLANIFICACIÓN ACADÉMICA:** Proceso por el cual, el equipo, personas u organismos responsable de la enseñanza, diseña las estrategias para la consecución de los objetivos de la misma (debe ser sistemática y periódica).
- **POLÍTICA DE CALIDAD:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas.
- **PRÁCTICAS PREPROFESIONALES:** Conjunto de actividades de formación, realizadas por los estudiantes en empresas o instituciones, destinadas a desarrollar la vertiente práctica y profesional del programa de formación. Siendo éstas de carácter obligatorio o voluntario y reconocidas o no curricularmente.
- **PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **PROCESOS ESTRATÉGICOS:** Aquellos procesos que implican el establecimiento de directrices y pautas generales de actuación para toda la organización, facilitan políticas, recursos que influyen directamente en la actuación de la universidad con el fin de proceder a su mejora continua.
- **PROCESOS PRINCIPALES O CLAVE:** Describen la actividad de la organización, suelen denominarse también “procesos de valor” o de “valor añadido” incluyen las actividades que por sus características construyen el producto o servicio final y por tanto tienen influencia directa en el cliente.
- **PROCESOS DE SOPORTE O APOYO:** Aquellos procesos que desarrollan actividades generales que contribuyen a que los procesos principales se lleven a cabo. Incluyen por lo general aspectos administrativos, burocráticos o de control del sistema como compras, etc.
- **PROGRAMA DE ESTUDIOS:** Conjunto de estudios universitarios con los que se obtiene algún grado académico.
- **PROGRAMA DE INSERCIÓN LABORAL:** Proyecto regulado destinado a orientar al alumno de los últimos cursos para el acceso al primer empleo.
- **RESPONSABILIDAD SOCIAL:** Gestión ética y eficaz del impacto generado por la universidad en la sociedad debido al ejercicio de sus funciones: académica, de investigación y de servicios de extensión y participación en el desarrollo nacional en sus diferentes niveles y dimensiones; incluye la gestión del impacto producido por las relaciones entre los miembros de la comunidad universitaria, sobre el ambiente, y sobre otras organizaciones públicas y privadas que se constituyan en partes interesadas. La responsabilidad social universitaria es fundamento de la vida universitaria, contribuye al desarrollo sostenible y al bienestar de la sociedad. Compromete a toda la comunidad universitaria.
- **SEMESTRE ACADÉMICO:** Periodo en que suele dividirse el proceso de formación profesional. De acuerdo a la Ley Universitaria, se pueden llevar a cabo un máximo de dos semestres académicos por año calendario.
- **SILABO:** Documento que esquematiza un curso, contiene información que permite programar y orientar su desarrollo
- **SISTEMA DE BIBLIOTECA:** Conjunto de normas y procedimientos que tienen por objetivo aplicar los principios de la mejora continua (planificar, hacer, verificar, actuar) para garantizar la satisfacción de los usuarios de la(s) biblioteca(s) de la institución. Puede incluir el apoyo de herramientas informáticas.
- **SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:** Sistema que permite la recepción, análisis y comunicación de información de manera segura a los integrantes de la institución a fin de realizar una mejor gestión en función de sus objetivos.
- **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:** Conjunto de elementos del programa de estudios o institución interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos, relacionado con la calidad. 30
- **TÍTULO PROFESIONAL:** Reconocimiento a nombre de la Nación otorgado por una universidad tras cumplir los requisitos indicados en la Ley Universitaria y luego culminar el trámite administrativo correspondiente
- **TRANSPARENCIA:** Capacidad de una entidad o componente para explicar sus condiciones internas de operación y los resultados de ella.
- **TUTORÍA:** Es el servicio personal de orientación individual o grupal y ayuda pedagógica al estudiante durante el proceso de aprendizaje a distancia como medio de apoyo para hacer efectiva la formación profesional integral, entendida como la realización profesional y el desarrollo personal-social del estudiante.
- **UNIDAD DE INVESTIGACIÓN:** Órgano institucional de carácter administrativo encargado de la gestión de las actividades de investigación.
- **VISIÓN:** Proyección de la situación de la institución, en función de metas y objetivos consensuados, que sirve como guía para el desarrollo de sus actividades.

**Anexo 02. Mapa de Procesos de la UNALM**



Fuente: Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la UNALM

### Anexo 03. Mapa de Procesos del DAGE



Fuente: Manual del Sistema de Gestión de Calidad del DAGE

### Anexo 04. Inventario de Procesos de la UNALM

Código	Procesos Nivel 0 y Nivel 01	Modelo SINEACE – Estándares relacionados
<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS (PE)</b>		
<b>PE 01 Gestión Institucional</b>		
PE01.1	Gestión de la Imagen Institucional (02 procedimientos)	5
PE01.2	Gestión del Desarrollo Empresarial y Emprendimiento (02 procedimientos)	5 y 7
PE01.3	Gestión de Grupos de Interés (01 procedimiento)	2, 3 y 5
<b>PE 02 Planeamiento</b>		
PE02.1	Formulación y Evaluación de Inversiones (01 procedimiento)	1, 2, 3, 4
PE02.2	Gestión de las Inversiones en Fase de Ejecución (01 procedimiento)	1, 2, 3, 4
PE02.3	Gestión de Planes Institucionales (01 procedimiento)	1, 2, 3, 4
PE02.4	Programación Multianual, Formulación y Presupuesto (03 procedimientos)	1, 2, 3, 4
PE02.5	Ejecución Presupuestal (03 procedimientos)	1, 2, 3, 4
PE02.6	Modernización Organizacional (04 procedimientos)	1, 2, 3, 4
<b>PE 03 Gestión de la Calidad</b>		
PE03.1	Gestión de la Mejora Continua (04 procedimientos)	8 y 9
PE03.2	Control de Documentos y Registros (01 procedimiento)	8 y 9
PE03.3	Revisión del Sistema de Gestión de Calidad (02 procedimientos)	2, 8 y 9
<b>PE 04 Gestión Interinstitucional</b>		
PE04.1	Gestión de Convenios (01 procedimiento)	5, 6 y 7
PE04.2	Gestión de Movilidad Académica (03 procedimientos)	5, 6 y 7
<b>PE 05 Responsabilidad Social</b>		
PE05.1	Gestión de la Responsabilidad Social Universitaria (01 procedimiento)	25 y 26
<b>Procesos Principales (PP)</b>		
<b>PP 01 Gestión de la Admisión</b>		
PP01.1	Gestión de la Promoción y Publicidad (01 procedimiento)	10, 11, 12 y 13
PP01.2	Diseño y Selección del Examen de Admisión (01 procedimiento)	10, 11, 12 y 13
PP01.3	Proceso de Admisión (01 procedimiento)	10, 11, 12 y 13
<b>PP 02 Gestión de la Matrícula y Registro</b>		
PP02.1	Gestión de la Programación Académica (01 procedimiento)	10, 11, 12 y 13

PP02.2	Gestión del Registro Académico (01 procedimiento)	10, 11, 12 y 13
<b>PP 03 Enseñanza – Aprendizaje</b>		
PP03.1	Gestión del Plan de Estudios (01 procedimiento)	6,10, 11, 12 y 13
PP03.2	Gestión del Desarrollo de la Enseñanza y Aprendizaje (02 procedimientos)	10, 11, 12 y 13
PP03.3	Seguimiento a Estudiantes (03 procedimientos)	10, 11, 12 y 13
PP03.4	Gestión de Prácticas (01 procedimiento)	10, 11, 12 y 13
<b>PP 04 Investigación</b>		
PP04.1	Gestión de la Investigación (09 procedimientos)	14, 15 y 16
PP04.2	Gestión de la Propiedad Intelectual (03 procedimientos)	14, 15 y 16
PP04.3	Vinculación con el Medio (01 procedimiento)	14, 15 y 16
<b>PP 05 Extensión Universitaria y Proyección Social</b>		
PP05.1	Definición y Revisión de las Políticas de Extensión y Proyección Social (01)	17, 18 y 19
PP05.2	Elaboración y Evaluación del Plan Institucional de Extensión y Proyección Social (01 procedimiento)	17, 18 y 19
PP05.3	Elaboración e Implementación de Normas, Reglamentos, Procedimientos y Directivas (01 procedimiento)	17, 18 y 19
PP05.4	Elaboración del Catálogo de Productos, Servicios y Publicaciones de Extensión y Proyección Social (01 procedimiento)	17, 18 y 19
PP05.5	Observatorio de Oportunidades y Necesidades de Extensión Universitaria y Proyección Social (01 procedimiento)	17, 18 y 19
PP05.6	Registro y Certificación de Actividades de Extensión Universitaria y Proyección Social (01 procedimiento)	17, 18 y 19
PP05.7	Registro de Publicaciones de Extensión Universitaria y Proyección Social (01 procedimiento)	17, 18 y 19
<b>PP 06 Gestión Docente</b>		
PP06.1	Selección y Contratación Docente (01 procedimiento)	20, 22, 23 y 24
PP06.2	Ratificación y Ascenso Docente (01 procedimiento)	20, 22, 23 y 24
PP06.3	Reconocimiento a la Labor Docente (01 procedimiento)	20, 22, 23 y 24
PP06.4	Capacitación y Perfeccionamiento Docente (01 procedimiento)	20, 22, 23 y 24
PP06.5	Asesoría Docente (01 procedimiento)	20, 22, 23 y 24
<b>PP 07 Gestión de Egreso</b>		
PP07.1	Obtención de Grados y Títulos (01 procedimiento)	6,10, 11, 12 y 13
PP07.2	Gestión de Egresados y Graduados (01 procedimiento)	32, 33 y 34
<b>Procesos de Soporte (PS)</b>		
<b>PS 01 Gestión del Bienestar Universitario</b>		



PS01.1	Gestión de la Atención Médica (06 procedimientos)	25
PS01.2	Gestión de Programas de Beneficios (03 procedimientos)	25
PS01.3	Gestión de Actividades Culturales y Deportivas (02 procedimientos)	27
PS01.4	Gestión del Servicio de Comedor Universitario (01 procedimiento)	25
<b>PS 02 Gestión de la Infraestructura y Equipamiento</b>		
PS02.1	Gestión de Expedientes Técnicos y Estudios Definitivos (03 procedimientos)	28 y 29
PS02.2	Gestión del Mantenimiento Institucional (02 procedimientos)	28 y 29
PS02.3	Gestión Automotriz (03 procedimiento)	28 y 29
<b>PS 03 Gestión del Recurso Humano</b>		
PS03.1	Reclutamiento de Personal Administrativo (02 procedimientos)	23 y 24
PS03.2	Gestión de Remuneraciones (01 procedimiento)	23 y 24
PS03.3	Desarrollo y Bienestar del Recurso Humano (02 procedimientos)	23 y 24
<b>PS 04 Gestión Administrativa y Financiera</b>		
PS04.1	Gestión del Abastecimiento (04 procedimientos)	28
PS04.2	Gestión Contable (04 procedimientos)	28
PS04.3	Gestión de Tesorería (04 procedimientos)	28
PS04.4	Gestión del Patrimonio (01 procedimiento)	28
<b>PS 05 Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación</b>		
PS05.1	Gestión de Tecnologías de Operación (03 procedimientos)	28 y 29
PS05.2	Gestión de los Sistemas de Información (02 procedimientos)	28 y 29
<b>PS 06 Gestión de Centros de Información y Referencias</b>		
PS06.1	Servicios a los Usuarios de la BAN (01 procedimiento)	30 y 31
PS06.2	Gestión de Recursos Bibliográficos (01 procedimiento)	30 y 31
PS06.3	Gestión y Mantenimiento del Software y Servicios de la BAN (1 procedimiento)	30 y 31
<b>PS 07 Gestión Ambiental</b>		
PS07.1	Promoción y Desarrollo de la Cultura Ambiental (01 procedimiento)	19
PS07.2	Fiscalización Ambiental (01 procedimiento)	19
PS07.3	Gestión de la Ecoeficiencia (01 procedimiento)	19
PS07.4	Gestión de Residuos Sólidos (01 procedimiento)	19
PS07.5	Planificación de la Gestión Ambiental (01 procedimiento)	19

Fuente: Oficina de Calidad y Acreditación UNALM

### Anexo 05. Inventario de Procedimientos del DAGE

Código	Proceso	Código	Procedimiento
PE01	Planificación y Gestión Estratégica	PE01/DAGE	Gestión del Plan Estratégico - <i>Instructivo: Evaluación del Plan Operativo (Cod. IT- PE01/DAGE)</i>
		PE02/DAGE	Gestión de Grupos de Interés
PE02	Gestión de la Calidad	PE02.1/DAGE	Gestión de Auditorías Internas
		PE02.2/DAGE	Gestión de Acciones Correctivas y Planes de Mejora.
		PE02.3/DAGE	Gestión de Quejas, Reclamos y Sugerencias
		PE02.4/DAGE	Control de Documentos y Registros
		PE02.5/DAGE	Revisión del Sistema de Gestión de Calidad
PP03	Gestión de la Enseñanza-Aprendizaje	PP03.1/DAGE	Gestión Curricular
		PP03.2/DAGE	Desarrollo de la Enseñanza – Aprendizaje
		PP03.3/DAGE	Seguimiento a Estudiantes
		PP03.4/DAGE	Gestión de Prácticas
PP04	Gestión de la Investigación, Desarrollo en Innovación	PP04.1/DAGE	Gestión de la Investigación, Desarrollo e Innovación
PP05	Gestión de la Extensión Universitaria y Proyección Social	PP05.1/DAGE	Gestión de la Extensión Universitaria y Proyección Social
PP06	Gestión Docente	PP06.1/DAGE	Gestión Docente
PP07	Gestión del Egreso	PP07.1/DAGE	Gestión del Egreso
PS01	Gestión de Bienestar Universitario	PS01.1/DAGE	Gestión de Bienestar Universitario
PS02	Gestión de la Infraestructura y Soporte	PS02.1/DAGE	Gestión de la Infraestructura y Soporte
PS03	Gestión de Centros de Información y Referencia	PS03.1/DAGE	Gestión de Centros de Información y Referencia