Resolución Rectoral N° 642- 2019- CU-R – USMP

Lima, 12 JUL .2019

Vista la propuesta de actualización del Manual de Calidad realizada por la Oficina de Acreditación y Calidad de la Universidad y aprobada por la Comisión de Trabajo para la Acreditación Institucional (CAI);

CONSIDERANDO:

Que, la Misión de la Universidad de San Martín de Porres establece que, "Nos dedicamos a la formación de profesionales competitivos con sólidos valores humanísticos, éticos y morales";

Que, para lograr este propósito, la Universidad cuenta con normas, sistemas y procedimientos dirigidos a lograr la mejora continua de la calidad académica;

Que, asimismo, para mantener las Condiciones Básicas de Calidad, establecidas por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), la Universidad debe contar con documentos institucionales que estén orientados a elevar la calidad de la gestión administrativa y académica;

Que, para adecuarnos a las directrices establecidas en el Programa de FIDES-AUDIT para el diseño de sistemas de garantía de calidad aplicados a la formación universitaria;

Que, para lograr la mejora continua, la Universidad debe actualizar sus manuales, planes y protocolos;

Estando a lo acordado por el Consejo Universitario en Sesión de fecha 12 de julio de 2019; y

En uso de la atribución que le confiere el artículo 47° inciso b) del Reglamento General de la Universidad;

SE RESUELVE:

Artículo 1. APROBAR la actualización del Manual de Calidad (tercera versión) de la Universidad de San Martín de Porres.

Resolución Rectoral N°

Artículo 2. **ENCARGAR** el cumplimiento de la presente Resolución al Vicerrector Académico, a los Decanos de las Facultades, al Director General de Administración, al Director Universitario de la Filial Norte y Sur y demás autoridades de la Universidad.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Abg. Rodolfo Gavilano Oliver
SECRETARIO GENERAL

Ing. José Antonio Chang Escobedo
Rector

JACHE/RGO
SG/lgd

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES

MANUAL DE CALIDAD

Elaborado por: Dr. Ángel Velázquez Fernández	**Revisado por**: CAI, OAYC	**Aprobado por**: Ing. José Antonio Chang Escobedo, Rector
Fecha: 12/03/19	**Fecha:** 12/03/19	**Fecha:** 12/07/2019

Actualizado Julio 2019

ÍNDICE DEL MANUAL

CAPÍTULO 1: PRESENTACIÓN DE LA USMP 6

1.1 BREVE RESEÑA HISTÓRICA 6

1.2 COMPROMISO DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES 7

1.3 POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS GENERALES DE CALIDAD 8

1.3.1 La política de calidad 8

1.3.2 Objetivos generales de la gestión de la calidad y programa de objetivos de la USMP 8

1.4 MISIÓN, VISIÓN Y CULTURA INSTITUCIONAL 9

CAPÍTULO 2: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES 11

2.1 OBJETO 11

2.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL SGC 11

2.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA 11

2.4 DESARROLLO 12

2.4.1 Introducción 12

2.4.2 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad 12

2.4.3 Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de la USMP 12

2.4.3.1 Manual de Calidad 13

2.4.3.2 Manual de procedimientos de gestión de la calidad 14

2.4.3.3 Plan de Calidad 14

2.4.4 Análisis de los procesos desarrollados. Mapa de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad 14

2.4.4.1 Introducción 14

2.4.4.2 Correspondencia las directrices de FIDES – AUDIT y los procedimientos del SGC 17

2.4.4.3 Correspondencia los procesos y los procedimientos del SGC 18

2.4.5 Mecanismos de revisión y mejora del SGC 20

2.5 PROCEDIMIENTOS DEL SGC QUE DESARROLLAN ESTE CAPÍTULO 20

CAPÍTULO 3: GOBIERNO, DIRECCIÓN Y PLANEAMIENTO DE LA USMP 22

3.1 OBJETO 22

3.2 AMBITO DE APLICACIÓN 22

3.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA 22

3.4 DESARROLLO 22
3.4.1 Gobierno y Dirección 22
3.4.1.1 Estructura de la USMP 22
3.4.1.2 Responsabilidades y funciones de los órganos de gobierno de la USMP, en el marco del SGC. Nivel Central 22
3.4.1.3 Responsabilidades y funciones de los órganos de gobierno de los centros (facultades, institutos, filiales) de la USMP, en el marco del SGC 28
3.4.1.3.1 Facultades 28
3.4.1.3.2 Filiales 30
3.4.1.3.3 Institutos 31
3.4.2 Planeamiento 31
3.4.3 Coordinador de calidad, equipos de mejora y auditores de calidad 32
3.5 PROCEDIMIENTOS DEL SGC QUE DESARROLLAN ESTE CAPÍTULO 32
CAPÍTULO 4: GESTIÓN DE LA CALIDAD 33
4.1 OBJETO 33
4.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN 33
4.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA 33
4.4 DESARROLLO 33
4.4.1 Introducción 33
4.4.2 Relación con los grupos de interés 34
4.4.2.1 Grupos de interés 34
4.4.2.2 Cauces de participación de los grupos de interés 36
4.4.2.3 Rendición de cuentas a los grupos de interés 36
4.5 PROCEDIMIENTOS DEL SGC QUE DESARROLLAN ESTE CAPÍTULO 36
CAPÍTULO 5: GESTIÓN DE LOS PROCESOS FORMATIVOS 37
5.1 OBJETO 37
5.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN 37
5.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA 37
5.4 DESARROLLO 37
5.5 PROCEDIMIENTOS DEL SGC QUE DESARROLLAN ESTE CAPÍTULO 38
CAPÍTULO 6: GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN 39

6.1 OBJETO 39
6.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN 39
6.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA 39
6.4 DESARROLLO 39
6.5 PROCEDIMIENTOS DEL SGC QUE DESARROLLAN ESTE CAPÍTULO 41
CAPÍTULO 7: GESTIÓN DE LA EXTENSIÓN UNIVERSITARIA Y LA PROYECCIÓN SOCIAL 42
7.1 OBJETO 42
7.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN 42
7.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA 42
7.4 DESARROLLO 42
7.5 PROCEDIMIENTOS DEL SGC QUE SE DESARROLLAN ESTE CAPÍTULO 43
CAPÍTULO 8: GESTIÓN DE PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE 44
8.1 OBJETO 44
8.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN 44
8.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA 44
8.4 DESARROLLO 44
8.4.1 Gestión del personal docente 44
8.4.2 Gestión del personal no docente 45
8.5 PROCEDIMIENTOS DEL SGC QUE DESARROLLAN ESTE CAPÍTULO 46
CAPÍTULO 9: SEGUIMIENTO Y VINCULACIÓN CON EGRESADOS 47
9.1 OBJETO 47
9.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN 47
9.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA 47
9.4 DESARROLLO 47
9.5 PROCEDIMIENTOS DEL SGC QUE DESARROLLAN ESTE CAPÍTULO 48
CAPÍTULO 10: GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS 49
10.1 OBJETO 49
10.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN 49
10.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA 49
10.4 DESARROLLO 49

10.5 PROCEDIMIENTOS DEL SGC QUE DESARROLLAN ESTE CAPÍTULO 50

CAPÍTULO 11: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 51

11.1 OBJETO 51

11.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN 51

11.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA 51

11.4 DESARROLLO 51

11.5 PROCEDIMIENTOS DEL SGC QUE SE DESARROLLAN ESTE CAPÍTULO 52

ANEXO I: HISTORIAL DE MODIFICACIONES 53

ANEXO II: CONCEPTOS Y NOMENCLATURA 54

ANEXO III: LISTADO DE PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS 56

ANEXO IV: INDICADORES VIGENTES DEL SGC 58

CAPÍTULO 1: PRESENTACIÓN DE LA USMP

1.1 BREVE RESEÑA HISTÓRICA

La Universidad de San Martín de Porres, remonta sus orígenes al Instituto Pro-Deo, una casa dedicada al cultivo de la filosofía y la teología que fundara el RP Dr. Vicente Sánchez Valer de la orden de predicadores (Dominicos). Poco después que el Papa Juan XXIII elevara a los altares al beato Fray Martín de Porres Velásquez de la Orden Dominica del Perú, se funda la Universidad bajo la advocación del nuevo santo; el 17 de Mayo de 1962.

Las primeras Facultades fueron las de Educación y Letras incluyendo los Institutos de Filosofía, Castellano, Literatura, Historia, Geografía y Periodismo. El Primer Rector fue el fundador, el RP Vicente Sánchez Valer. Aquella fue una época recordada con nostalgia por los fundadores debido al espíritu innovador y de crecimiento que los llevó a incorporar las carreras de Ciencias Contables, Economía, Administración, Derecho, Trabajo Social, Sociología, Psicología y los Institutos de Relaciones Industriales y Cooperativismo.

Los años setenta estuvieron marcados por una gran actividad en lo que concierne a infraestructura como, por ejemplo, la adquisición del extenso terreno de la Ciudad Universitaria en el entonces lejano distrito de Santa Anita. Tiempo después se construirían las instalaciones para los programas de Sociología y Trabajo Social. Durante los años ochenta la Universidad se dedicó a sentar las bases de su futuro desarrollo, capacitando profesores y desarrollando cuidadosamente su oferta académica mediante estructuras curriculares que respondieran a las necesidades del país y de su desarrollo.

El desbordante entusiasmo y compromiso de sus autoridades y de la comunidad universitaria, han permitido dotar a la institución de una infraestructura acorde con su prestigio. Es así como se construyeron los locales de las Facultades de Ciencias de la Comunicación; Turismo y Psicología, Obstetricia y Enfermería, Odontología, Medicina Humana, Ingeniería y Arquitectura y Derecho. El desarrollo de la Universidad ha estado orientado a generar una institución comprometida con la investigación y construcción de conocimientos.

Este compromiso ha hecho que sea la institución universitaria que más ha invertido en Tecnología de la Información con más de 10,000 computadoras instaladas en los diferentes campus totalmente interconectados. En dichos campus ofrecemos a alumnos y profesores la multiplicidad de equipos que requieren para el desarrollo de sus especialidades.

Es así que la Escuela de Ciencias de la Comunicación cuenta con tres estudios de televisión, diversas islas de edición digital equipadas con cámaras profesionales de TV de última generación, Taller de Radio, Taller de Infografía, Redacción y Diseño de Periódicos, Taller de Publicidad; la Escuela de Turismo cuenta con el Restaurante Taller y el Área Hotelera equipada para las prácticas de los estudiantes. En la Facultad de Medicina Humana destaca el Centro de Investigación de Genética y Biología Molecular, dedicado a estudios de categoría internacional. La Facultad de Odontología cuenta con una Clínica que atiende más de diez mil consultas mensuales, un pabellón

de laboratorios con equipamientos de última generación y laboratorios de investigación tisular y Biología Molecular.

La Universidad de San Martín de Porres cuenta con laboratorios de procesamiento de imágenes, de sistemas de información geográfica, de tecnología orientada a objetos y en las cuales se desarrollan proyectos innovadores de investigación sobre negocios digitales y educación virtual. Las facultades de Derecho, Ciencias Administrativas y Recursos Humanos, así como la de Ciencias Contables, Económicas y Financieras ofrecen consultorios jurídicos gratuitos y talleres de consultoría empresarial para apoyar el desarrollo de la empresa peruana.

En sus más de 55 años de servicio a la comunidad, la Universidad de San Martín de Porres ha alcanzado, por mérito propio, un lugar especial en el sistema educativo peruano. Actualmente es una moderna institución que cuenta con ocho facultades, tres institutos de formación y dos filiales, que ofrecen veintidós carreras profesionales, una escuela de posgrado, más de treinta mil alumnos y 2.500 trabajadores, entre personal docente y no docente.

La infraestructura y organización alcanzada por la Universidad le permiten atender los más exigentes y diversos requerimientos académicos y administrativos de profesores y alumnos, además de las actividades extracurriculares destinadas a brindar una formación integral.

En la actualidad, la USMP está considerada entre las tres universidades más prestigiosas del país, lo que está avalado por el hecho de ser la institución con el mayor número de programas de pregrado y posgrado acreditados internacionalmente, con un total de 121 acreditaciones.

Mediante Resolución N° 024-2017-SUNEDU/CD, de fecha 9 de agosto de 2017 (publicada el 11 de agosto en el diario oficial El Peruano) se otorgó a la Universidad de San Martín de Porres la licencia institucional.

1.2 COMPROMISO DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES

La Universidad de San Martín de Porres desarrolla sus actividades de manera tal que se logre la máxima satisfacción de las expectativas de sus estudiantes; personal docente, personal no docente; egresados y otros grupos de interés; así como de la sociedad en general. En este sentido, la Universidad de San Martín de Porres se compromete a implantar y mejorar su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). La implantación del SGC de la USMP contribuirá al éxito en los procesos de acreditación institucional, de sus carreras, programas y unidades académicas, a nivel nacional e internacional y servirá para garantizar la calidad de todos sus servicios.

La USMP se compromete a desarrollar las actividades según los procedimientos documentados y desarrollados en el manual de procedimientos, y a aprobar y llevar a cabo, si correspondiesen, las mejoras que surjan de la evaluación de los procesos y del análisis de los resultados.

El compromiso de la USMP y sus órganos de gobierno, se plasma en la elaboración y aprobación de la Política de Calidad de la institución y en la creación de una estructura

para garantizar dicha calidad. Esta estructura incluye al Consejo Universitario, Rectorado, Vicerrector Académico, Consejos de Facultad, Decanatos, Dirección General de Administración, Directores de Institutos, Directores Universitarios de las filiales, Directores y Jefes de las Unidades Académicas del Rectorado, Comisión de Trabajo para la Acreditación Institucional, Oficina de Acreditación y Calidad, las Unidades y/o Comités de Acreditación y Calidad de las unidades académicas, el Comité de Calidad de la DGA y los Comités de Calidad de las oficinas académicas del Rectorado.

1.3 POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS GENERALES DE CALIDAD

1.3.1 La política de calidad

La política de calidad se define como las directrices generales que guían a la Universidad para conseguir los objetivos de la calidad. Las políticas de la calidad se despliegan para conseguir los objetivos a través del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Universidad tiene la misión de formar profesionales competentes, con sólidos valores humanísticos, éticos, morales y cívicos; contribuir a la creación de conocimientos a través de la investigación y promover la difusión de la ciencia, la tecnología y la cultura; así como proyectar nuestra acción a la comunidad, propiciando la construcción de una sociedad moderna y equitativa. Para conseguirlo realiza sus procesos y actividades con un nivel idóneo de calidad.

Las autoridades de la USMP entienden que la calidad es un factor de primera importancia, y enfocan su gestión desde dos perspectivas complementarias: la centrada en la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés, y la que se basa en cumplir con las especificaciones requeridas para los productos y servicios.

Ambos enfoques son la base sobre la cual se diseña e implementa el SGC, que no es otra cosa que un sistema de gestión por procesos, a los cuales se les asignan responsabilidades en la estructura organizativa de la institución.

La Política de Calidad se incorpora de manera transversal en el Plan Estratégico de la Universidad, por medio de la Misión, la Visión, la cultura organizacional, los objetivos, las estrategias y los planes de acción.

Por último, las autoridades de la Universidad disponen que la Política de Calidad sea de conocimiento de estudiantes; personal docente, personal no docente, egresados y otros grupos de interés; y asimismo, que sea difundida a la sociedad en general, a través de la página web de la institución, y por otros medios que se considere conveniente.

1.3.2 Objetivos generales de la gestión de la calidad y programa de objetivos de la USMP

Son los fines que se persiguen y definen, para la mejora de la gestión de los procesos académicos y administrativos, en el marco de la planificación estratégica y de la política de calidad de la Universidad.

Los objetivos generales de calidad de la USMP son definidos y actualizados por el Consejo Directivo.

En el programa de objetivos de la USMP, los objetivos generales se concretarán anualmente en el Plan de Calidad, a través de objetivos específicos, las acciones concretas, los responsables, los recursos, el cronograma de cumplimiento, y los indicadores de seguimiento encaminados a lograr su consecución.

Los objetivos generales de la USMP son los siguientes:

a) Implementar y actualizar permanentemente el SGC como una herramienta de gestión que contribuya a la mejora continua de sus procesos y resultados.
b) Incentivar una cultura de calidad y mejora continua en el cuerpo directivo y el personal de la institución.
c) Lograr y mantener las acreditaciones nacionales e internacionales de la institución, sus unidades académicas y sus programas de pregrado y posgrado.
d) Lograr una posición cada vez más relevante en los rankings universitarios internacionales.
e) Fomentar la generación, difusión y aplicación del conocimiento a través del desarrollo de la investigación en las diferentes áreas.
f) Alcanzar un alto nivel de satisfacción de los estudiantes, docentes, no docentes, egresados y otros grupos de interés, así como de la sociedad en general, por la calidad de los servicios que se prestan.
g) Incrementar anualmente los resultados de los indicadores de gestión.
h) Desarrollar actividades y programas de extensión universitaria y proyección social para las personas y grupos sociales que no forman parte de la comunidad universitaria, como una forma de contribución al desarrollo de la sociedad en el mundo globalizado.

1.4 MISIÓN, VISIÓN Y CULTURA INSTITUCIONAL

Misión

Formar profesionales competentes, con sólidos valores humanísticos, éticos, morales y cívicos.

Contribuir a la creación de conocimientos a través de la investigación y promover la difusión de la ciencia, la tecnología y la cultura.

Proyectar nuestra acción a la comunidad, propiciando la construcción de una sociedad moderna y equitativa.

Visión

Figurar en el ranking Quacquarelli Symonds entre las 100 mejores universidades del mundo o entre las 10 mejores de América Latina para el año 2021.

Cultura Institucional

La Universidad de San Martín de Porres promueve los siguientes valores, que considera son parte esencial y permanente de la cultura de la Institución, contribuyen a darle un

claro sentido de identidad que trasciende a los cambios del entorno y sirven de guía de acción de nuestra casa de estudios.

a) Respeto a la persona
b) Búsqueda de la verdad
c) Integridad (Honestidad, equidad, justicia, solidaridad y vocación de servicio)
d) Búsqueda de la excelencia
e) Liderazgo (académico, tecnológico y otros)
f) Actitud innovadora y emprendedora
g) Conservación ambiental
h) Trabajo en equipo
i) Comunicación efectiva
j) Compromiso con el desarrollo del país

CAPÍTULO 2: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES

2.1 OBJETO

El presente Manual de Calidad constituye el documento básico del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Universidad de San Martín de Porres (USMP).

El SGC de la Universidad de San Martín de Porres es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que permiten garantizar la calidad de los procesos académicos y administrativos de la institución. El Sistema, de manera conjunta con los procesos nacionales e internacionales de acreditación, establece el marco de actuación para la generación de la confianza necesaria a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general.

El propósito del Manual es establecer la estructura del SGC y favorecer, en concreto, la mejora continua de los programas, garantizando un nivel de calidad adecuado. Asimismo, da a conocer el proceso seguido para su elaboración, el modo como debe implementarse y cómo debe mejorarse. Asimismo, en este documento la institución establece su compromiso con la calidad y la mejora continua, la política y los objetivos de calidad.

2.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL SGC

El SGC de la USMP, al que corresponde este Manual, será de aplicación en el desarrollo de todas las actividades consideradas en el campo de acción de la institución, sus facultades, filiales, institutos y otras unidades académicas y administrativas, tales como:

- La gestión del proceso de formación profesional y el posgrado.
- La gestión de la investigación, la extensión universitaria y la proyección social.
- La gestión (acceso, evaluación, promoción, incentivos) del personal docente (PD) y del personal no docente,
- La gestión de los recursos materiales, infraestructurales y financieros, así como de los servicios de la USMP.
- La gestión de los servicios de bienestar y apoyo a los estudiantes, el PD y el personal no docente.
- La medición, análisis y utilización de los resultados de la evaluación de los procesos.
- La información y comunicación acerca de las actividades de la universidad.

2.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley N° 30220 – Ley Universitaria.
- Ley 28740 – Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), su reglamento y sus modificatorias.
- Reglamento General de la Universidad de San Martín de Porres.
- Norma ISO 9001-2015.
- Condiciones Básicas de Calidad de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU).

- Modelos de Calidad del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE).
- Normas de acreditación de las diferentes agencias con las cuales se han acreditado las carreras y programas de la USMP.
- Programa FIDES - AUDIT.

2.4 DESARROLLO

2.4.1 Introducción

El SGC se implementa como consecuencia de la necesidad de mejorar continuamente la calidad de los servicios de la Universidad, en correspondencia con las demandas nacionales, internacionales y de los grupos de interés internos y externos; así como parte del esfuerzo para lograr y mantener las acreditaciones nacionales e internacionales de todas nuestras carreras, programas, centros, así como del nivel institucional.

El diseño del SGC ha sido elaborado por la Comisión de Acreditación Institucional, teniendo en cuenta los requisitos de la Norma ISO 9001-2015, el modelo de calidad para la formación profesional universitaria establecido por el SINEACE y las exigencias de la acreditación internacional de la USMP y sus unidades académicas y administrativas.

El diseño del SGC comprende:

- Determinar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, especialmente de los estudiantes.
- Establecer los objetivos de calidad y el ámbito de aplicación del SGC.
- Elaborar y modificar, cuando sea pertinente: el Manual de Calidad (MC), los procedimientos del SGC, los formatos y los indicadores; así como otros documentos y cuestiones que puedan requerirse para el funcionamiento del sistema.

2.4.2 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El SGC tiene alcance para el nivel institucional, las carreras, programas, facultades, institutos y centros, así como para los procesos administrativos de la Universidad de San Martín de Porres.

El SGC abarca la planificación, evaluación y revisión, así como la toma de decisiones para la mejora continua de los procesos.

2.4.3 Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de la USMP

Los documentos que estructuran el SGC son:

a) Política de calidad
b) Objetivos generales de la gestión de la calidad y programa de objetivos de la USMP
c) Manual de calidad
d) Manual de procedimientos (incluye los procedimientos estratégicos, claves y de apoyo, que serán documentados).
e) Plan de Calidad

Los documentos enunciados en los incisos a) y b) ya han sido tratados en el apartado 1.3 del capítulo anterior. El contenido de los otros se exponen de manera resumida, a continuación.

2.4.3.1 Manual de Calidad

En el manual del SGC de la USMP se definen los responsables de elaborar, revisar, aprobar y difundir el Manual de Calidad de la USMP y se establecen mecanismos que aseguren una constante revisión y actualización del mismo. El Manual de Calidad deberá ser el documento de referencia en la USMP para lograr la implantación y desarrollo de su SGC.

El Manual de Calidad está estructurado de la siguiente manera:

- El primer capítulo, que incluye la presentación de la USMP.
- El segundo capítulo, que incluye la descripción del SGC.
- El tercer capítulo, que describe el gobierno, la dirección y el planeamiento de la USMP.
- El cuarto capítulo se refiere al proceso de gestión de la calidad de la USMP.
- Los capítulos 5 al 7 incluyen las cuestiones referidas a los procesos claves o misionales: gestión de los procesos formativos, gestión de la investigación y gestión de la gestión universitaria y la proyección social.
- Los capítulos 8 al 11 tratan acerca de los procesos de apoyo: gestión del personal docente y no docente, seguimiento y vinculación con egresados, gestión de los recursos materiales y de servicios y gestión de la información y la comunicación.

Cada capítulo, a su vez, consta de los siguientes apartados:

- **Objeto**, en el que se define el contenido, de qué trata el capítulo.
- **Ámbitos de aplicación**, relativo a las actividades y unidades académicas y administrativas en que se aplica lo establecido en el capítulo.
- **Documentos de referencia**, que se refiere a las normas y otros documentos que sirve de fundamento o guía para los procedimientos relacionados con el capítulo.
- **Desarrollo**, que explica, de manera resumida, como se desarrollan las actividades del capítulo.
- **Procedimientos implicados**. Enuncia los procedimientos relacionados con el capítulo.

La Comisión de Trabajo para la Acreditación Institucional (CAI) elabora, en colaboración con la Oficina de Acreditación y Calidad (OAYC), el Manual de Calidad de la Universidad, siguiendo las disposiciones y objetivos de calidad de la USMP.

Una vez elaborado y aprobado el proyecto de Manual de Calidad por la CAI, es elevado al Rector para su revisión. El Rector, si lo considera procedente, aprueba el Manual de Calidad de la USMP.

La CAI revisa el Manual de Calidad de la USMP al menos cada dos años, o antes si se produjeran cambios en la organización, estructura y/o normativa de la USMP o a consecuencia de evaluaciones externas del SGC. El Jefe de la OAYC informa al Rector de las modificaciones que se consideran necesarias. De estimarlo pertinente, el Rector aprueba las modificaciones.

Una vez revisado el manual, la CAI produce una nueva versión del mismo que incluye las modificaciones aprobadas por el Rector, conservando una copia en formato electrónico y otra impresa de la versión anterior del Manual.

Los órganos integrantes del SGC garantizan que todos los miembros de la USMP (personal no docente, personal docente (PD) y alumnos), así como los otros grupos de interés tengan acceso al Manual de Calidad. Para ello, el Manual de Calidad estará publicado en la página web de la Universidad.

La OAYC será la encargada de asegurar que la versión publicada sea la versión vigente del Manual.

2.4.3.2 Manual de procedimientos de gestión de la calidad

Los diferentes procedimientos incluidos en este manual serán elaborados por los órganos responsables de la gestión de cada uno de ellos, revisados por la Comisión de Trabajo para la Acreditación Institucional y la Oficina de Acreditación y Calidad y aprobados por el Rector.

Cada unidad académica designa un responsable de la ejecución, revisión y elaboración de propuestas de mejora de cada procedimiento, de preferencia el responsable de las actividades que constituyen el objeto del mismo. En la CAI, uno de sus miembros es designado responsable de uno o varios procedimientos a nivel institucional, el cual consolida los informes y propuestas de las unidades académicas y las presenta a esta comisión, para su aprobación.

2.4.3.3 Plan de Calidad

El Plan de Calidad desarrolla los objetivos generales de calidad, a través de objetivos específicos, las acciones concretas, los responsables, los recursos, el cronograma de cumplimiento, y los indicadores de seguimiento encaminados a lograr su consecución.

2.4.4 Análisis de los procesos desarrollados. Mapa de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

2.4.4.1 Introducción

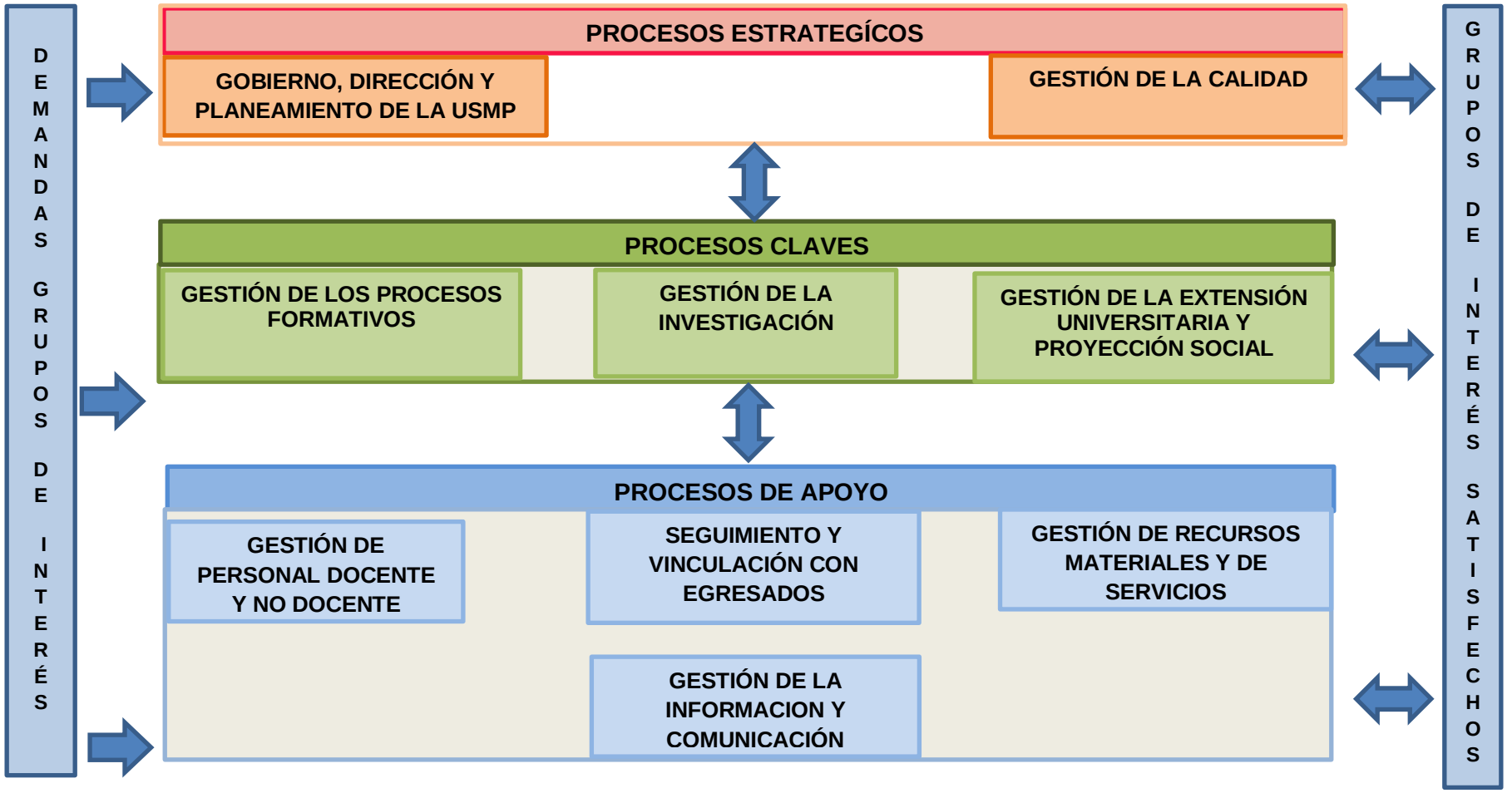
Un proceso se define como un conjunto de actividades que se realizan de manera repetitiva y que están lógicamente relacionadas para transformar unas entradas (insumos, requerimientos) en salidas con valor agregado (productos, servicios). Las actividades asociadas a procesos cumplen los siguientes requisitos:

- Están lógicamente relacionadas
- Se ejecutan de forma repetitiva
- Logran un resultado específico y es repetible
- Suceden de forma alternativa o simultánea

De acuerdo al lugar que ocupan en la cadena de valor, los procesos pueden clasificarse de la siguiente manera.

Procesos Estratégicos: Son aquellos que soportan la estrategia institucional y logran direccionar esfuerzos aislados, tales como: diseño de negocios, planeamiento estratégico y gestión de la calidad.
Procesos Claves (Misionales): Son los procesos esenciales de una institución de educación superior (formación profesional, formación de posgrado, investigación, extensión universitaria y proyección social).
Procesos de Apoyo: Son los procesos necesarios para gestionar los recursos institucionales (tangibles e intangibles), así como otros procesos que contribuyen al logro de los objetivos y al desarrollo de la institución.
Los procedimientos, a su vez, constituyen una serie ordenada de actividades de las que consta un proceso. Constituyen un conjunto de actividades simples, rutinarias y detalladas que describen paso a paso el qué, cómo, cuándo, dónde, se complementan con métodos e instrucciones y ejemplifican cómo se deben hacer las cosas en el trabajo diario. En la siguiente página se presenta el Mapa de Procesos de la USMP.

MAPA DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES



2.4.4.2 Correspondencia las directrices de FIDES – AUDIT y los procedimientos del SGC

DIRECTRICES AUDIT	PROCEDIMIENTOS SGC - USMP
Directriz 1. Política y objetivos de calidad	PE01 Elaboración, implementación, evaluación y actualización de la política y objetivos de calidad.
Directriz 2. Diseño, revisión periódica y mejora de los programas formativos	PE02 Definición de la oferta formativa PC01 Elaboración, evaluación y modificación del currículo de la carrera o programa. PC02 Elaboración, evaluación y modificación de los sílabos. PC04 Medición y análisis de resultados de la formación PA03 Reclamaciones y sugerencias PA06 Seguimiento y vinculación con egresados
Directriz 3. Garantía del aprendizaje, enseñanza y evaluación centrados en el estudiante	PC03 Orientación a estudiantes PC04 Medición y análisis de los resultados de la formación PC07 Prácticas externas PC10 Evaluación del aprendizaje PA01 Medición y análisis de la satisfacción de los grupos de interés PA03 Reclamaciones y sugerencias PC09 Movilidad de estudiantes
Directriz 4. Garantía y mejora de la calidad de los recursos humanos	PA01 Medición y análisis de la satisfacción de los grupos de interés PA04 Ingreso a la docencia PA05 Evaluación del desempeño docente PA10 Selección y contratación del personal no docente PA13 Garantía y mejora de la calidad del personal docente PA14 Garantía y mejora de la calidad del personal no docente PC06 Planificación, medición y análisis de los resultados de la investigación PC08 Movilidad de docentes
Directriz 5. Garantía y mejora de la calidad de los recursos materiales y servicios	PA01 Medición y análisis de la satisfacción de los grupos de interés

	PA11 Gestión y mantenimiento de la infraestructura y servicios PA12 Gestión y mantenimiento de las recursos materiales PE03 Elaboración y evaluación del Plan Estratégico PE04 Elaboración y evaluación del Plan Operativo
Directriz 6. Información Pública	PA08 Gestión de la información PA01 Medición y análisis de la satisfacción de los grupos de interés
OTROS PROCEDIMIENTOS	
PC05 Planificación, medición y análisis de los resultados de la extensión universitaria y la proyección social PA02 Supresión de carreras y programas de estudio PA07 Control de la documentación PA09 Gestión de riesgos y oportunidades	

2.4.4.3 Correspondencia los procesos y los procedimientos del SGC

MAPA DE PROCESOS	PROCEDIMIENTOS DEL SGC
Gobierno, dirección y planeamiento de la USMP	PE03 Elaboración y evaluación del Plan Estratégico PE04 Elaboración y evaluación del Plan Operativo PA09 Gestión de riesgos y oportunidades
Gestión de la calidad	PE01 Elaboración, implementación, evaluación y actualización de la política y objetivos de calidad. PE03 Elaboración y evaluación del Plan Estratégico PE04 Elaboración y evaluación del Plan Operativo PA01 Medición y análisis de la satisfacción de los grupos de interés PC04 Medición y análisis de los resultados de la formación PC05 Planificación, medición y análisis de los resultados de la extensión universitaria y la proyección social PC06 Planificación, medición y análisis de los resultados de la investigación
Gestión de los procesos formativos	PE02 Definición de la oferta formativa PC01 Elaboración, evaluación y modificación del currículo de la carrera o programa.

	PC02 Elaboración, evaluación y modificación de los sílabos. PC03 Orientación a estudiantes PC04 Medición y análisis de los resultados de la formación PC07 Prácticas externas PC09 Movilidad de estudiantes PC10 Evaluación del aprendizaje PA01 Medición y análisis de la satisfacción de los grupos de interés PA02 Supresión de carreras y programas de estudio PA03 Reclamaciones y sugerencias
Gestión de la investigación	PC06 Planificación, medición y análisis de los resultados de la investigación
Gestión de la extensión universitaria y proyección social	PC05 Planificación, medición y análisis de los resultados de la extensión universitaria y la proyección social
Gestión de personal docente y no docente	PA04 Ingreso a la docencia PA05 Evaluación del desempeño docente PA10 Selección y contratación del personal no docente PA13 Garantía y mejora de la calidad del personal docente PA14 Garantía y mejora de la calidad del no personal docente PC08 Movilidad de docentes
Gestión de recursos materiales y de servicios	PA03 Reclamaciones y sugerencias PA11 Gestión y mantenimiento de la infraestructura y servicios PA12 Gestión y mantenimiento de los recursos materiales PE03 Elaboración y evaluación del Plan Estratégico PE04 Elaboración y evaluación del Plan Operativo
Gestión de la información y comunicación	PE01 Elaboración, implementación, evaluación y actualización de la política y objetivos de calidad. PE02 Definición de la oferta formativa PC03 Orientación a estudiantes PC04 Medición y análisis de los resultados de la formación PC06 Planificación medición y análisis de los resultados de la investigación.

	PC07 Prácticas externas PC08 Movilidad de docentes PC09 Movilidad de estudiantes PA01 Medición y análisis de la satisfacción de los grupos de interés PA06 Seguimiento y vinculación con egresados PA07 Control de la documentación PA08 Gestión de la información PA03 Reclamaciones y sugerencias
Seguimiento y vinculación con egresados	PA01 Medición y análisis de la satisfacción de los grupos de interés PA06 Seguimiento y vinculación con egresados

2.4.5 Mecanismos de revisión y mejora del SGC

La revisión tiene como propósito conocer cuáles han sido los resultados alcanzados por el SGC. Para realizar la revisión siga los siguientes pasos:

a) Preparar la información de entrada, que implica:

- Informes de auditorías y de las evaluaciones con fines de acreditación.
- Informes de encuestas a los grupos de interés.
- Análisis de los resultados de desempeño de los procesos, en base a los indicadores.
- Estado de las acciones de cumplimiento de los planes de mejora.
- Acciones de seguimiento de revisiones anteriores,

b) Enfocarse en los resultados logrados, especialmente en el no cumplimiento de metas y sus causas. El objetivo es brindar a la alta dirección los elementos de juicio para tomar decisiones y acciones.

c) Definir si el SGC es conveniente y eficaz. Conveniente, si ha sido útil, si le ha reportado beneficios a la Universidad. Eficaz, si ha cumplido con los objetivos y metas que se trazó la organización.

d) Verificar que la política y los objetivos de calidad siguen vigentes. El plazo máximo para la revisión de las políticas y objetivos de calidad es el de la vigencia del Plan Estratégico, generalmente cada cinco años.

e) Elaborar el acta de la reunión y anexar el plan de las acciones que se deben implementar para la mejora del SGC.

2.5 PROCEDIMIENTOS DEL SGC QUE DESARROLLAN ESTE CAPÍTULO

PE01	Elaboración, implementación, evaluación y actualización de la política y objetivos de calidad

PE03	Elaboración y evaluación del Plan Estratégico
PE04	Elaboración y evaluación del Plan Operativo
PA01	Medición y análisis de la satisfacción de los grupos de interés
PC04	Medición y análisis de los resultados de la formación
PC05	Planificación, medición y análisis de los resultados de la extensión universitaria y la proyección social
PC06	Planificación, medición y análisis de los resultados de la investigación
	Elaboración y evaluación del Plan Estratégico

CAPÍTULO 3: GOBIERNO, DIRECCIÓN Y PLANEAMIENTO DE LA USMP

3.1 OBJETO

En este capítulo se define cómo la USMP gestiona su gobierno y como se dirige y planifica sus actividades académicas y administrativas, a nivel institucional, de facultades, filiales e institutos.

3.2 AMBITO DE APLICACIÓN

Actividades de gobierno, dirección y planeamiento, a nivel institucional, de facultades, filiales e institutos de la USMP.

3.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Constitución Política del Perú
- Ley Universitaria
- Estatuto Social
- Reglamento General
- Plan Estratégico Institucional

3.4 DESARROLLO

3.4.1 Gobierno y Dirección

El Estatuto Social y el Reglamento General establecen los órganos de gobierno y dirección a nivel institucional, de las facultades y el resto de las unidades académicas de la Universidad, en concordancia con la Ley Universitaria 30220 y preservando la autonomía institucional garantizada en la Constitución Política del Estado. Los órganos de gobierno de la Universidad son: Asamblea Universitaria, Consejo Directivo, Consejo Universitario, Rectorado y Vicerrectorado, Consejos de Facultad y Decanato.

3.4.1.1 Estructura de la USMP

El organigrama de la USMP se presenta en la subsiguiente página. Las funciones de cada uno de los órganos de la estructura institucional se desarrollan en el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad (ROF).

3.4.1.2 Responsabilidades y funciones de los órganos de gobierno de la USMP, en el marco del SGC. Nivel Central

Las funciones de los órganos de gobierno de la USMP, así como de sus unidades académicas y administrativas se fundamentan en lo establecido en la Ley 30220, el Estatuto Social y el Reglamento General de la Universidad.

En este capítulo solo se desarrollan las funciones de las unidades más directamente relacionadas con el SGC.

Consejo Universitario

El Consejo Universitario es el órgano de dirección ejecutiva de la Universidad en las áreas: académica y normativa, al igual que en los campos de promoción y proyección de la Universidad. En el ámbito del SGC es el órgano encargado de aprobar la Política y Objetivos de Calidad.

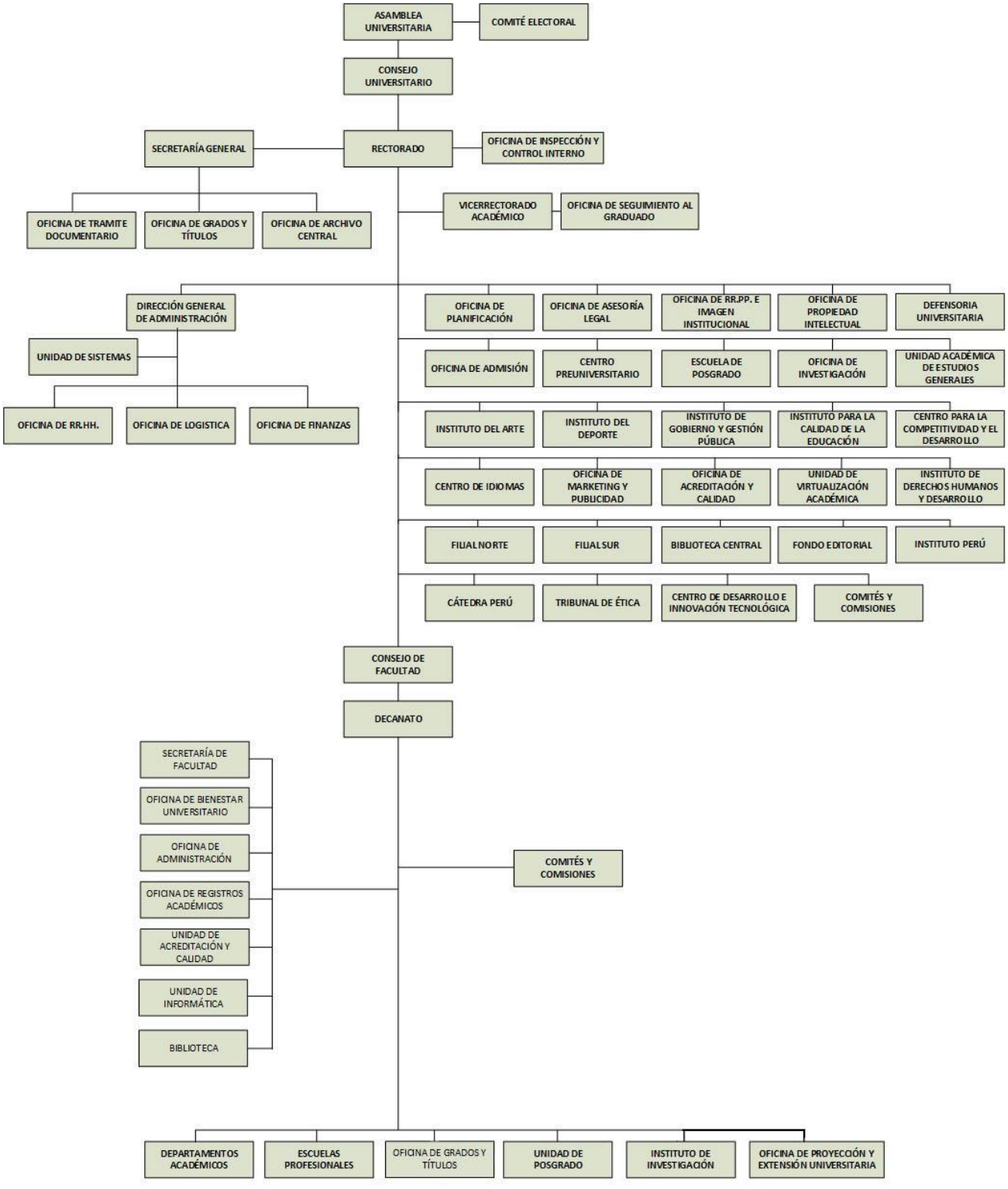
Rector y Vicerrector Académico

El responsable del SGC de la USMP es el Rector. Las funciones del Rector, en el ámbito del SGC, son las siguientes:

a) Proponer al Consejo Universitario la Política y Objetivos de Calidad.
b) Aprobar el Manual de Calidad de la Universidad.
c) Aprobar todas las acciones conducentes a la elaboración, implementación y mejora continua del SGC.
d) Aprobar las funciones de todos los órganos y comités que conforman el SGC.

El Vicerrector Académico realiza las funciones que le asigne el Rector, en el ámbito del SGC.

ORGANIGRAMA DE LA UNIVERSIDAD



Comisión de Trabajo para la Acreditación Institucional (CAI)

La Comisión de Trabajo para la Acreditación Institucional (CAI) es el órgano de asesoría del Rectorado en materias de Acreditación y Calidad. Sus miembros son aprobados por el Rector. La CAI es presidida por el jefe de la Oficina de Acreditación y Calidad.

La CAI está compuesta por los jefes de las UAC o de los responsables de las CAC de cada una de las siguientes unidades académicas, designados por el Rector, a propuesta del decano o el director correspondiente:

- Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos
- Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras
- Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología
- Facultad de Derecho
- Facultad de Ingeniería y Arquitectura
- Facultad de Medicina Humana
- Facultad de Obstetricia y Enfermería
- Facultad de Odontología
- Filial Norte
- Filial Sur
- Instituto de Gobierno y de Gestión Pública
- Instituto para la Calidad de la Educación
- Unidad de Virtualización Académica
- Unidad Académica de Estudios Generales

Además, por el jefe de la Oficina de Acreditación y Calidad y por un representante de cada uno de los siguientes estamentos:

- Estudiantes
- Docentes
- Egresados
- Personal administrativo
- Otros grupos de interés

Cuando se tratan temas específicos se invita a las sesiones, a los directivos o especialistas de las unidades académicas, así como a representantes de otros grupos de interés, que estén directamente relacionados con dichos temas.

Las funciones de esta comisión, en el ámbito del SGC, son las siguientes:

a) Elaborar el SGC de acuerdo con las políticas y objetivos de la USMP y las instrucciones del Rector.
b) Elaborar el Manual de Calidad de la Universidad.
c) Emitir opinión sobre los manuales de calidad de las diferentes unidades académicas y administrativas de la Universidad.
d) Elaborar la documentación del SGC.
e) Revisar el funcionamiento del SGC y elaborar los informes respectivos.
f) Proponer la implementación de acciones de mejora del SGC y de los diferentes procesos contemplados en el mismo.
g) Emitir opinión sobre los informes de calidad de la Universidad.

h) Emitir opinión sobre la información a suministrar a los diferentes grupos de interés y a la sociedad en general, sobre los temas de calidad de la USMP.
i) Coordinar la capacitación de los integrantes de las unidades de acreditación y calidad y de los comités de calidad y de, así como de otro personal relacionado con la gestión del SGC de la USMP.

El personal de la OAYC colabora en diversos aspectos administrativos durante el desarrollo de las sesiones de la CAI.

La CAI se reúne en sesiones ordinarias por lo menos dos veces al mes y en sesiones extraordinarias cuando se requiera. El quórum es de la mitad más uno de los miembros y las decisiones se toman por mayoría simple.

Oficina de Acreditación y Calidad (OAYC)

La OAYC constituye una unidad académica del Rectorado encargada de la coordinación, implementación y funcionamiento de las políticas de acreditación y calidad establecidas por los órganos de gobiernos de la Universidad.

Son funciones de la Oficina de Acreditación y Calidad:
a) Coordinar, apoyar y supervisar las acciones de acreditación y calidad de las diferentes unidades académicas -facultades e institutos- de la Universidad. Las relaciones de la OAYC con las Unidades o Comités de Acreditación y Calidad de dichas unidades son de staff, ya que ellos dependen directamente del Decano o del director, según sea el caso.
b) Proponer al Rector, el Manual de Calidad elaborado por la CAI.
c) Mantener informado al Rector acerca de las acciones de acreditación y gestión de la calidad que desarrolla la Universidad y sus unidades académicas.
d) Proponer normas, procedimientos y otras medidas que conduzcan al cumplimiento de los estándares establecidos por los órganos ante los cuales la Universidad y sus unidades académicas decidan acreditarse.
e) Proponer medidas que conduzcan al cumplimiento de los estándares de acreditación, en los casos que se determine que una unidad académica no cumple con los mismos.
f) Coordinar la elaboración, implementación y funcionamiento del SGC.
g) Capacitar a los miembros de las Unidades o Comités de Acreditación y Calidad de las unidades académicas, así como al personal docente y personal no docente que participa en los procesos de acreditación y de gestión de la calidad.

Las tareas especializadas de diseño de sistemas, procedimientos y otros documentos normativos, son realizadas por la CAI, la cual se puede apoyar en las Unidades o Comités de Acreditación y Calidad (CAC). En las cuestiones informáticas complejas se apoya en la Unidad de Sistemas del Rectorado y en las cuestiones de gestión en los órganos dependientes de la Oficina General de Administración de la Universidad.

Oficina de Planificación

Son funciones de la Oficina de Planificación:
a) Coordinar la elaboración de los planes estratégicos, operativos y presupuestales de la Universidad, y apoyar a los órganos de gobierno y unidades académicas y administrativas en la elaboración de los mismos.

b) Elaborar y proponer los lineamientos y procedimientos para la elaboración y la evaluación de los planes estratégicos, operativos y presupuestales institucionales y de las unidades académicas y administrativas.
c) Supervisar y evaluar el cumplimiento de los planes estratégicos, operativos y presupuestales institucionales y de las unidades académicas y administrativas.
d) Coordinar la elaboración de la Memoria Anual.
e) Otras que le asigne el Rector

Filiales e Institutos de formación dependientes del Rectorado

Los directores de las filiales y los jefes y directores de los institutos de formación de pregrado y posgrado dependientes del Rectorado son responsables de la adecuación, implementación y evaluación del SGC en sus áreas. Estos centros son: Instituto para la Calidad de la Educación. Instituto de Gobierno y de Gestión Pública, Instituto de Arte, Filial Norte y Filial Sur.

Sus funciones específicas en el marco del SGC son las siguientes:
a) Proponer al Rector el Manual de Calidad de las filiales o Instituto.
b) Hacer cumplir lo dispuesto en el Manual de Calidad de las filiales o Instituto.
c) Aprobar todas las acciones conducentes a la adecuación, implementación y mejora continua del SGC, en su ámbito de responsabilidad.
d) Aprobar la composición del Comité de Acreditación y Calidad de las filiales o Instituto.
e) Proponer, cuando corresponda, al miembro de su Instituto en la Comisión de Acreditación Institucional.
f) Velar por la implantación y cumplimiento de los requisitos de calidad en los procesos de formación profesional y de posgrado, así como en los proyectos de investigación, extensión universitaria y proyección social.

Unidad Académica de Estudios Generales (UAEG)

Esta unidad es responsable del proceso de formación básica y general, durante los dos primeros semestres de la carrera. Brinda servicios a dos facultades: Ciencias Administrativas y Recursos Humanos, y Ciencias Contables, Económicas y Financieras. La UAEG está a cargo de un coordinador general, cuyas funciones específicas, en el marco del SGC, son las siguientes:

Son funciones de la UAEG, en el marco del SGC, las siguientes:
a) Aprobar todas las acciones conducentes a la adecuación, implementación y mejora continua del SGC, en su ámbito de responsabilidad.
b) Aprobar la composición del Comité de Acreditación y Calidad de la unidad académica.
c) Otras de su competencia que le asigne el Rector.

El Presidente del Comité de Acreditación y Calidad ejerce las funciones de Coordinador de Calidad de la de la UAEG.

Dirección General de Administración (DGA)

El Director General de Administración (DGA) es el responsable de la adecuación, implementación y evaluación del SGC en las oficinas y áreas administrativas de la

Universidad. Estas unidades son: Oficina de Finanzas, Oficina de Recursos Humanos y Oficina de Logística.

Sus funciones específicas en el marco del SGC, son las siguientes:
a) Proponer al Rector el Manual de Calidad de la DGA.
b) Hacer cumplir el Manual de Calidad de la DGA.
c) Aprobar todas las acciones conducentes a la adecuación, implementación y mejora continua del SGC, en su ámbito de responsabilidad.
d) Aprobar la composición del Comité de Calidad de la DGA.

Comités de Calidad de la DGA y de las otras oficinas académicas dependientes del Rectorado

Los Comités de Calidad (CC) son órganos de coordinación y apoyo de la DGA y de las otras oficinas académicas dependientes del Rectorado, en materia de gestión de la calidad. Realiza sus acciones en coordinación con la Oficina de Acreditación y Calidad de la Universidad.

Los CC cumplen las siguientes funciones:
a) Gestionar el SGC de la Universidad, en lo que concierne a su ámbito de responsabilidad.
b) Elaborar y proponer, en coordinación con los órganos correspondientes, las acciones y planes de mejora, que sean necesarios para cumplir con los procesos y requisitos de calidad establecidos por el SGC.
c) Evaluar la implementación de las acciones y planes de mejora que sean necesarios para cumplir con los procesos y requisitos de calidad establecidos por el SGC.

3.4.1.3 Responsabilidades y funciones de los órganos de gobierno de los centros (facultades, institutos, filiales) de la USMP, en el marco del SGC

3.4.1.3.1 Facultades

Las facultades son las unidades fundamentales de organización y formación académica y profesional. Están integradas por profesores y estudiantes. En ellas se estudian una o más disciplinas o carreras.

Las funciones de las Facultades, así como de sus unidades académicas y administrativas se fundamentan en lo establecido en la Ley Universitaria, el Estatuto Social y el Reglamento General de la Universidad.

En este acápite solo se desarrollan las funciones de las unidades de las facultades más directamente relacionadas con el SGC.

Consejo de Facultad

El Consejo de Facultad es el órgano de gobierno de la Facultad. En el ámbito del SGC, tiene como funciones:

a) Aprobar, en primera instancia, el Manual de Calidad de la Facultad, a propuesta del Decano.

b) Velar por el cumplimiento y mejora continua del SGC, en la Facultad.

Decanato

El Decano representa a la Facultad ante la Asamblea General de Asociados, la Asamblea Universitaria, el Consejo Universitario y las instituciones públicas y privadas.

Dirige la actividad académica de la Facultad y su gestión administrativa. Es responsable del SGC de la USMP, en la Facultad, para lo cual cumple las siguientes funciones:

a) Proponer al Rector el Manual de Calidad de su Facultad.
b) Hacer cumplir lo dispuesto en el Manual de Calidad de la Facultad.
c) Aprobar todas las acciones conducentes a la adecuación, implementación y mejora continua del SGC, en su ámbito de responsabilidad.
d) Aprobar la composición de la Unidad de Acreditación y Calidad de la Facultad.
e) Proponer al miembro de su Facultad en la CAI.
f) Velar por la implantación y cumplimiento de los requisitos de calidad en los procesos de formación profesional y de posgrado, así como en los proyectos de investigación, extensión universitaria y proyección social.

Los órganos del Decanato son los siguientes:

Órganos de línea: Departamentos Académicos, Escuelas Profesionales, Sección de Posgrado, Instituto de Investigación, Oficina de Extensión y Proyección Universitaria.

Órganos de Coordinación y Apoyo: Oficina de Grados y Títulos, Oficina de Registros Académicos, Oficina de Bienestar Universitario, Oficina de Administración, Unidad de Acreditación y Calidad (UAC), Biblioteca, Unidad de Informática.

Órganos de Asesoría: Comité de Investigaciones, Comité de Asesorías y Consejerías, otros Comités y Comisiones.

Los responsables de estos órganos son los encargados de las siguientes funciones, que ejecutan en estrecha coordinación con la UAC:

a) Hacer cumplir lo dispuesto en el SGC, en sus áreas de responsabilidad.
b) Participar en la evaluación del cumplimiento de lo establecido en los procesos y procedimientos del SGC, proponer acciones de mejora y dirigir su correcta implementación, en lo que a sus áreas compete.

Unidades de Acreditación y Calidad de las Facultades (UAC)

Las unidades de Acreditación y Calidad de las facultades (UAC) son órganos de coordinación y apoyo al Decanato, en materia de licenciamiento, acreditación y gestión de la calidad. Realiza sus acciones en coordinación con la Oficina de Acreditación y Calidad de la Universidad y las unidades de acreditación y calidad de las filiales.

Las UAC cumplen las siguientes funciones:

a) Adecuar y proponer al Decano, el Manual de Calidad y los procedimientos del SGC, para la facultad, alineados a los documentos del SGC de la Universidad.
b) Gestionar el SGC de la Universidad, en lo que concierne a la Facultad.
c) Planificar, organizar y conducir el proceso de autoevaluación y acreditación de las diferentes escuelas y programas.

d) En el caso de la acreditación internacional, proponer las agencias acreditadoras que cumplan con las políticas universitarias de calidad, así como con los requisitos para que su acreditación sea reconocida por el SINEACE.
e) Organizar el proceso de evaluación externa, en lo que competa a la Facultad, Filial o Instituto.
f) Elaborar y proponer, en coordinación con los órganos correspondientes, las acciones y planes de mejora, que sean necesarios para cumplir con los procedimientos, estándares y criterios de las agencias acreditadoras, y SGC.
g) Evaluar la implementación de las acciones y planes de mejora que sean necesarios para cumplir con los procedimientos, estándares y criterios de las agencias acreditadoras, y del SGC.
h) Planificar, organizar y conducir los siguientes procesos:
   - Evaluación del desempeño docente en lo que compete a las encuestas de estudiantes.
   - Evaluación de la calidad de los servicios académicos y administrativos.
   - Otras evaluaciones que sean necesarias por el SGC o los procesos de acreditación nacionales o internacionales.
i) Participar en la evaluación del cumplimiento del plan estratégico y el operativo anual de funcionamiento, de la facultad, filial o instituto, de acuerdo a la forma que se establezca en cada unidad académica.
j) Participar en la supervisión y evaluación de otros procesos o algunos de sus componentes, de acuerdo a como se establece en los procedimientos del SGC.
k) El Jefe de la Unidad de Acreditación y Calidad (UAC) y el presidente de los CAC en los institutos realizan las funciones de coordinadores de calidad en su unidad académica.
l) Otras que le encargue el Decano, el Coordinador General o el Director.

3.4.1.3.2 Filiales

La Asamblea Universitaria puede crear filiales en las que se desarrollen todas o algunas de las actividades académicas que se llevan a cabo en la sede central. En la actualidad funcionan las filiales Norte, en la ciudad de Chiclayo, y Sur, en Arequipa.

La estructura de las filiales ha sido establecida en su Reglamento de Organización y Funciones (ROF) aprobado por el Consejo Directivo, mediante Resolución N° 331-2017-CD-P-USMP, de fecha 30 de abril de 2017.

En las filiales funcionan unidades de acreditación y calidad (UAC), que constituyen órganos de coordinación y apoyo a la Dirección Universitaria de la Filial, en materia de licenciamiento, acreditación y gestión de la calidad. Realiza sus acciones en coordinación con la Oficina de Acreditación y Calidad de la Universidad y las unidades y comités de acreditación y calidad de las facultades e institutos, según corresponda. Sus funciones son las siguientes.

a) Adecuar y proponer al Director Universitario de la filial, el Manual de Calidad y los procedimientos del SGC, para la filial, alineados a los documentos del SGC de la Universidad.
b) Gestionar y supervisar el funcionamiento SGC en la filial.
c) Proponer la implementación de acciones de mejora del SGC y de los diferentes procesos contemplados en el mismo.

d) Emitir opinión sobre la información a suministrar a los diferentes grupos de interés y a la sociedad en general, sobre los temas de calidad de la filial.
e) Coordinar la capacitación del personal relacionado con la gestión del SGC en la filial.
f) Generar y proponer una cultura de calidad y de mejora continua de los integrantes de la filial.
g) Proponer y gestionar los recursos necesarios para el funcionamiento del SGC en la filial.
h) Promover y participar en los procesos de licenciamiento y acreditación nacional e internacional de la filial, en coordinación con las facultades, institutos, OAYC, CAC de facultades e institutos y con las coordinaciones de las carreras y de los programas de posgrado.
i) Los jefes de las unidades de Acreditación y Calidad de las filiales realizan las funciones de coordinadores de calidad de las mismas.

3.4.1.3.3 Institutos

La Asamblea Universitaria puede crear institutos en los que, tratándose de disciplinas no incluidas en el ámbito de las facultades, se estudian carreras profesionales, estudios de segunda especialización y posgrado.

En la actualidad funcionan los siguientes institutos de formación:

- Instituto de Gobierno y de Gestión Pública.
- Instituto para la Calidad de la Educación.
- Instituto de Arte.

La estructura y las funciones de los institutos son definidas, para cada uno, en el proyecto de su creación aprobado por la Asamblea Universitaria o en su proyecto de ROF que apruebe el Consejo Directivo.

En los institutos funcionan Comités de Acreditación y Calidad (CAC), los cuales cumplen las mismas funciones que las UAC de las filiales, en los que les pueda competer. Los presidentes de los comités de Acreditación y Calidad de los institutos realizan las funciones de coordinadores de calidad de las mismas.

3.4.2 Planeamiento

La Oficina de Planificación coordina la elaboración de los planes estratégicos, operativos y presupuestales de la Universidad, y apoya a los órganos de gobierno y unidades académicas y administrativas en la elaboración de estos.

El Plan Estratégico Institucional (PEI) se elabora cada cuatro o cinco años. Tiene como propósito establecer las direcciones institucionales de desarrollo para ese período. El proceso de planeamiento estratégico se establece en el Procedimiento para la Elaboración y Evaluación del Plan Estratégico. Una vez aprobado el PEI, se dispone la elaboración de los planes estratégicos de las diferentes unidades académicas de la Universidad, alineados al PEI.

La elaboración de los planes operativos – planes anuales de funcionamiento, cuyo rol principal es la ejecución del PEI – se rige por lo dispuesto en Procedimiento para la

Elaboración y Evaluación del Plan Operativo.

3.4.3 Coordinador de calidad, equipos de mejora y auditores de calidad

Coordinador de calidad

En las facultades, institutos, las filiales y en las unidades académicas y administrativas del Rectorado pueden implementarse las siguientes instancias: coordinador de calidad, equipos de mejora y auditores de calidad.

El jefe de la Unidad de Acreditación y Calidad en las facultades y filiales y el presidente del Comité de Calidad y Acreditación en los institutos ejercen la función de coordinador de calidad. En otras unidades, los coordinadores son designados por los jefes de las mismas. Las funciones del Coordinador son:

a) Gestionar el cumplimiento de lo establecido en el SGC.
b) Proponer el plan de trabajo de la unidad académica en materia de gestión de la calidad.
c) Convocar a las sesiones y proponer la agenda de las mismas.
d) Proponer la composición de los equipos de mejora y a los auditores de calidad.
e) Dirigir y supervisar la gestión de los equipos de mejora y de los auditores de calidad.

Equipos de Mejora

Los responsables de las unidades académicas y administrativas de la USMP, de las facultades, institutos y las filiales pueden proponer la creación de equipos de mejora, para contribuir a la resolución de problemas en áreas previamente identificadas, ya sea como consecuencia de alguno de los procesos de evaluación del SGC o de la acreditación, o por sugerencias, quejas o reclamaciones planteadas por alguno de los grupos de interés.

Auditores de Calidad (CA)

La USMP, sus facultades, institutos y las filiales pueden designar auditores encargados de supervisar el cumplimiento de lo establecido en el SGC. Son funciones específicas del CA:

a) Ejecutar las auditorías de calidad aprobados.
b) Cumplir las normas de Auditoría de la Calidad y del Código de Ética.

3.5 PROCEDIMIENTOS DEL SGC QUE DESARROLLAN ESTE CAPÍTULO

PE03	Elaboración y Evaluación del Plan Estratégico
PE04	Elaboración y Evaluación del Plan Operativo
PA09	Gestión de riesgos y oportunidades

CAPÍTULO 4: GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 OBJETO

En este capítulo se indica cómo la USMP define, revisa y mantiene actualizada la política y objetivos de calidad, el Plan de Calidad, el Manual de Calidad, el Manual de Procedimientos (incluye los procedimientos estratégicos, claves y de apoyo, que serán documentados), a partir de la información procedente de los distintos grupos de interés.

4.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este capítulo abarca la definición precisa de la política y los objetivos de calidad, el Plan de Calidad, el Manual de Calidad y el Manual de Procedimientos de la USMP.

4.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Universitaria
- Estatuto Social
- Reglamento General
- Manual de Calidad
- Manual de Procedimientos
- Plan de Calidad
- Plan Estratégico

4.4 DESARROLLO

4.4.1 Introducción

La USMP es consciente de que ha de consolidar una cultura de calidad, basada en una política y unos objetivos de calidad coherentes con los planes estratégicos de la USMP.

La política de calidad la constituyen las directrices generales que guían a la Universidad para conseguir los objetivos de la calidad. Las políticas de la calidad se despliegan para conseguir los objetivos a través del Sistema de Gestión de la Calidad. La política de calidad se entiende como el conjunto de intenciones globales y orientación de la organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia los grupos de interés.

Los objetivos de calidad son los fines que se persiguen y definen, para la mejora de la gestión de los procesos académicos y administrativos, en el marco de la planificación estratégica y de la política de calidad de la Universidad. En este sentido, constituyen los aspectos, propuestas e intenciones que deben lograrse para mejorar la institución y sus procesos.

Las políticas y objetivos de calidad se difunden a la comunidad universitaria y los grupos de interés, mediante su publicación en la web, en las reuniones en las que son convocados y mediante las acciones de difusión del plan estratégico.

La Universidad de San Martín de Porres desarrolla sus actividades de manera tal que se logre la máxima satisfacción de las expectativas de sus estudiantes; personal docente, personal no docente; egresados y otros grupos de interés; así como de la sociedad en general.

En este sentido, la Universidad de San Martín de Porres se compromete a planificar, implantar y mejorar su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), el cual incluye, además de las políticas y objetivos, al Manual de Calidad y al Manual de Procedimientos de Calidad, el cual está constituido por procedimientos estratégicos, claves o misionales y de apoyo.

Asimismo, los objetivos y acciones que se desarrollan en el marco del SGC, se planifican anualmente en el Plan de Calidad de la USMP. Este plan contiene:

a) Objeto, ámbito de aplicación, documentación de referencia y desarrollo.
b) Compromiso de calidad de la USMP.
c) Política y objetivos de calidad.
d) Plan de actividades.

La implantación del SGC de la USMP contribuye al éxito en los procesos de acreditación institucional, de sus programas y unidades académicas, a nivel nacional e internacional y servirá para garantizar la calidad de todos sus servicios.

La USMP se compromete a desarrollar las actividades según los procedimientos documentados y desarrollados en el manual de procedimientos, y a aprobar y llevar a cabo, si correspondiesen, las mejoras que surjan de la evaluación de los procesos y del análisis de los resultados.

El compromiso de la USMP y sus órganos de gobierno se plasma en la elaboración y aprobación de la Política de Calidad de la institución y en la creación de una estructura para garantizar la calidad.

Esta estructura incluye al Consejo Universitario, Rectorado, Vicerrector Académico, Consejos de Facultad, Decanatos, Dirección General de Administración, Directores de Institutos, Directores y Jefes de las Unidades Académicas del Rectorado, Comisión de Trabajo para la Acreditación Institucional, Oficina de Acreditación y Calidad, las Unidades de Acreditación y Calidad o los Comités de Acreditación y Calidad de las unidades académicas, el Comité de Calidad de la DGA y los Comités de Calidad de las oficinas académicas del Rectorado.

4.4.2 Relación con los grupos de interés

4.4.2.1 Grupos de interés

La USMP, al implantar su SGC ha tomado en consideración los requisitos de calidad de los distintos grupos de interés con relación a la formación que se imparte en la universidad.

Por “grupos de interés” se entienden todas aquellas personas, instituciones u organismos que puedan tener algún tipo de interés en la USMP, en las enseñanzas

impartidas por los distintos centros de esta universidad o bien en los resultados obtenidos.

El análisis de sus necesidades y expectativas es el punto de partida para el establecimiento del SGC.

A continuación, se presentan los principales grupos de interés, así como los principales aspectos a considerar para cada uno en el SGC.

Grupo de interés	Aspectos por considerar en el SGC
Alumnos	Selección y admisión de estudiantes, perfil del ingresante, perfil del egresado, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación e inserción laboral.
Profesores	Selección de profesores, perfil de formación, desarrollo del profesor, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, recursos, sistemas de información y comunicación.
Personal no docente	Selección de personal no docente, perfil de formación, desarrollo del personal no docente, recursos, sistemas de información y comunicación.
Equipo de dirección	Oferta formativa, personal docente y personal no docente, investigación científica y tecnológica, recursos, análisis de resultados, sistemas de información y comunicación.
Empleadores	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral de egresados.
Egresados	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral de egresados
Centros e instituciones receptores de alumnos en prácticas	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación.
Colegios profesionales y otras instituciones académicas y profesionales	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral de egresados
Sociedad (empleadores, organismos gubernamentales y otros)	Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos, de investigación, inserción laboral.

4.4.2.2 Cauces de participación de los grupos de interés

Los estudiantes, profesores y egresados forman parte de los órganos de gobierno de la universidad, así como de las diferentes comisiones que se crean en esas instancias.

El personal no docente no forma parte de los órganos de gobierno, pero a través del sindicato mantienen relaciones fluidas con el equipo directivo de la institución.

Los empleadores, los colegios profesionales, y otras instituciones académicas y no profesionales, pueden participar como miembros de los consejos consultivos de las facultades, escuelas profesionales, filiales, o institutos.

Asimismo, participan en eventos, conferencias, congresos y otras actividades académicas a las cuales son permanentemente invitados.

Del mismo modo, la Universidad establece convenios para la realización de prácticas externas en las cuales también están representados estos grupos de interés.

Todos los grupos de interés contribuyen, además, a la mejora de los procesos y resultados institucionales, mediante su participación en las encuestas de opinión, que se organizan de manera periódica.

4.4.2.3 Rendición de cuentas a los grupos de interés

La Universidad elabora y hace pública, por diversas vías, su Memoria Anual, la misma que incluye los principales resultados de las actividades realizadas, los aspectos académicos más resaltantes, y los resultados económicos de la gestión.

4.5 PROCEDIMIENTOS DEL SGC QUE DESARROLLAN ESTE CAPÍTULO

PE01	Elaboración, implementación, evaluación y actualización de la política y objetivos de calidad.
PE03	Elaboración y Evaluación del Plan Estratégico
PE04	Elaboración y Evaluación del Plan Operativo
PA01	Medición y análisis de la satisfacción de los grupos de interés
PC04	Medición y análisis de los resultados de la formación
PC05	Planificación, medición y análisis de los resultados de la extensión universitaria y la proyección social
PC06	Planificación, medición y análisis de los resultados de la investigación

CAPÍTULO 5: GESTIÓN DE LOS PROCESOS FORMATIVOS

5.1 OBJETO

Presentar los mecanismos con los que cuenta la USMP para garantizar la calidad de sus programas formativos y comprobar que la planificación de la formación profesional y de posgrado (currículo, asignaturas, recursos, etc.) es coherente con el perfil del egresado de cada programa y con los objetivos de aprendizaje, lo que permite su desarrollo y asegura su correcta consecución. Asimismo, describir cómo se realiza la aprobación, el control y la revisión de los programas formativos desarrollados.

5.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Carreras de pregrado, especializaciones y programas de posgrado de las facultades e institutos, y las filiales de la USMP.

5.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Universitaria
- Reglamento General
- Modelo Educativo
- Estudios de Mercado
- Plan Estratégico
- Reglamento para la Revisión y Modificación del Currículo y del Sílabo.

5.4 DESARROLLO

La planificación de los programas formativos se realiza teniendo en cuenta las demandas de los grupos de interés. Para ello son esenciales dos procesos: el estudio de mercado y la revisión y modificación de los documentos curriculares.

El Estudio de Mercado provee información acerca del comportamiento de la demanda de formación por determinada carrera o programa, por parte de los grupos de interés, y es un elemento esencial para la apertura o cierre de los mismos. Las decisiones en este sentido se toman por el Consejo Universitario, previo informe técnico.

El segundo elemento esencial, lo constituyen los mecanismos de revisión de los planes curriculares. Para ello, se obtiene información de los estudiantes, profesores, egresados, empleadores y otros grupos de interés. Asimismo, se toman en cuenta el perfil del ingresante y las tendencias nacionales e internacionales de la formación y el desarrollo de las disciplinas relacionadas. El marco normativo específico de este proceso lo constituye el Reglamento para la Revisión y Modificación del Currículo y del Sílabo. En el Modelo Educativo se establecen las premisas, características y estructura general de este proceso. El primer producto resultante del proceso de planificación de la enseñanza es el perfil del egresado. El perfil contiene las competencias, las actitudes y valores genéricos y específicos que caracterizan al futuro profesional. A continuación, se realiza el análisis de las competencias, desglosándolas en contenidos procedimentales (capacidades), conceptuales (sistemas de conocimientos científicos, tecnológicos y humanísticos) y actitudinales (actitudes y valores).

Estos elementos se agrupan en sumillas, de acuerdo con diversos criterios, siendo el más común el de la afinidad disciplinaria. Cada sumilla corresponde a una asignatura en el plan de estudios de la carrera o programa. La sumilla constituye el marco general para la elaboración de los sílabos de las asignaturas. En este proceso, los elementos que componen las competencias que han sido definidas en el perfil del egresado se transforman en objetivos de aprendizaje.

La oferta formativa de la USMP se difunde por medio de la página Web de la institución, así como por los prospectos de admisión y otros documentos de información y comunicación. Los postulantes responden a la difusión de la oferta y se someten a alguna de las modalidades de admisión que establece el reglamento correspondiente, para poder convertirse en estudiante de la USMP. Las modalidades de admisión responden a las diferentes características y necesidades de los interesados. Entre estas modalidades están: examen general, admisión por centro preuniversitario, trabajadores, procesos para mejores estudiantes de las instituciones educativas, miembros de las fuerzas armadas exonerados de examen, egresados de institutos superiores, etc.

Para la elaboración de los instrumentos de evaluación para el proceso de admisión se parte de las competencias definidas en el perfil del ingresante de la USMP.

En el transcurso del proceso de enseñanza-aprendizaje se realizan supervisiones y se administran encuestas, que permiten obtener información acerca de la marcha de la formación y, de este modo, proponer e implementar acciones de mejora.

5.5 PROCEDIMIENTOS DEL SGC QUE DESARROLLAN ESTE CAPÍTULO

PE02	Definición de la oferta formativa
PC01	Elaboración, evaluación y modificación del currículo de la carrera o programa.
PC02	Elaboración, evaluación y modificación de los sílabos.
PC03	Orientación a estudiantes
PC04	Medición y análisis de los resultados de la formación
PC07	Prácticas externas
PC09	Movilidad de estudiantes
PC10	Evaluación del aprendizaje
PA01	Medición y análisis de la satisfacción de los grupos de interés
PA02	Supresión de carreras y programas de estudio
PA03	Reclamaciones y sugerencias

CAPÍTULO 6: GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

6.1 OBJETO

Indicar como la USMP planifica, evalúa y mejora las actividades de investigación científica, tecnológica y humanística que se desarrollan en las facultades, los institutos y las filiales.

6.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las actividades de investigación científica, tecnológica y humanística que se desarrollan en las facultades, institutos y las filiales de la USMP.

6.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Universitaria
- Reglamento General
- Planes Estratégicos
- Reglamento de Investigación

6.4 DESARROLLO

La investigación es función básica y obligatoria de la Universidad. La investigación comprende temas de humanidades, ciencias y tecnología. Fomenta igualmente la creación intelectual y artística.

La Universidad lleva a cabo la actividad científica en estrecha coordinación con las empresas, asociaciones profesionales, universidades y otras instituciones del país y del extranjero.

En cada facultad funciona el instituto de investigación, que es el órgano encargado de la gestión de su actividad científica, en estrecha vinculación con las otras unidades académicas.

En el caso de los institutos en los que se realiza actividad de formación de pregrado o posgrado, la gestión de la investigación las asume su director.

Las facultades pueden establecer centros de investigación, aplicación y servicios, dentro y fuera de su sede. Los centros de investigación son órganos especializados que desarrollan estudios en una o varias líneas de investigación.

Los resultados de los centros de investigación son evaluados anualmente sobre la base de los objetivos planteados en el estudio de factibilidad.

Si transcurridos dos años de funcionamiento se comprueba que obtuvo los resultados esperados se decide su continuidad, en caso contrario queda sin efecto su creación.

En cada Facultad, Instituto o Filial existe un Comité de Investigaciones, el cual funciona

como órgano consultivo del Decano o Director en materia de investigación.

El Presupuesto Anual de la Universidad establece una partida específica para la investigación, que constituye el marco financiero para la planificación de la actividad científica institucional.

Todas las unidades académicas de la Universidad priorizan anualmente sus líneas de investigación, las cuales son tomadas en cuenta para la selección de los temas de tesis y de los proyectos de los institutos de investigación, para la asignación presupuestaria correspondiente.

Cada Instituto de Investigación elabora y propone anualmente el Plan de Investigaciones, el cual debe contener:

1. Introducción.
2. Líneas de investigación.
3. Para cada línea: proyectos que la componen y que serán tratados en el año
4. Para cada proyecto:

   a) Nombre del proyecto
   b) Objetivos generales y específicos
   c) Centro de investigación, escuela o sección de posgrado responsable
   d) Investigador responsable
   e) Recursos humanos
   f) Presupuesto de la investigación.
   g) Período que abarca la investigación (años y/o meses).
   h) Cronograma, plazos para la obtención de los resultados (por meses).
   i) Entidad que financia

5. Presupuesto general.

Para la elaboración del Plan, cada centro, escuela, departamento, sección de posgrado, o docente interesado, propone al instituto de investigación proyectos, que son derivados al Comité de Investigaciones para su evaluación.

El Plan General de Investigaciones de la Universidad, se conforma por la integración de los diferentes planes de Investigación de las facultades, institutos y filiales.

El control y evaluación de la ejecución del Plan de Investigaciones de las diferentes unidades académicas se lleva a cabo por el Comité de Investigaciones y el Instituto de Investigación.

Para este proceso, se procede de la siguiente forma:

- Semestralmente, cada investigador responsable de un proyecto elabora un informe acerca de la marcha de la investigación, con énfasis especial en el cumplimiento de los objetivos propuestos para el período y lo envían al Director del Instituto de Investigación.

- El Director revisa el informe y si está de acuerdo, en principio, con su contenido, lo deriva al Comité de investigaciones, para su evaluación.

La evaluación del Comité se centrará, básicamente en el cumplimiento de los objetivos, plazos y presupuestos establecidos para el período, con énfasis en resultados, publicaciones, patentes, etc.

En el caso de que a partir de las evaluaciones correspondientes se determine que un proyecto se ve afectado, de forma tal que resulte imposible su ejecución, o que, por interés de los ejecutantes y previo análisis por ellos, se determine la conveniencia de no continuar su ejecución, el Comité recomendará al Decano, su discontinuación.

La Universidad, a través de sus unidades académicas, teniendo en cuenta la necesidad de mejorar los resultados de la investigación, establece un sistema de estímulos con el objetivo de incentivar a los profesores y estudiantes que se han destacado por su desempeño en la actividad de investigación durante el año.

6.5 PROCEDIMIENTOS DEL SGC QUE DESARROLLAN ESTE CAPÍTULO

PC06	Planificación, medición y análisis de los resultados de la investigación

CAPÍTULO 7: GESTIÓN DE LA EXTENSIÓN UNIVERSITARIA Y LA PROYECCIÓN SOCIAL

7.1 OBJETO

Indicar como la USMP planifica, evalúa y mejora las actividades de extensión y proyección universitaria que se desarrollan en las facultades, los institutos y las filiales.

7.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las actividades de extensión y proyección universitaria que se desarrollan en las facultades, institutos y las filiales de la USMP.

7.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Universitaria
- Reglamento General
- Planes Estratégicos
- Reglamento de Extensión y Proyección Universitaria

7.4 DESARROLLO

Son actividades de extensión universitaria aquellas en las que la Universidad amplía y difunde sus servicios educativos, a favor de quienes no son sus estudiantes regulares, a través de la organización de cursos, congresos, seminarios, talleres, conferencias u otros, que conducen a un certificado o constancia de participación.

Son actividades de proyección social aquellas en las que la Universidad se vincula directamente con su entorno, contribuyendo a la solución de sus necesidades de desarrollo, mediante la ejecución de proyectos de desarrollo local, regional o nacional; así como por medio de servicios profesionales, programas y actividades de apoyo y asistencia social, entre otros.

Las actividades de proyección social deben contribuir, entre otros, a fortalecer el compromiso de los estudiantes con las necesidades del desarrollo de su entorno y en la búsqueda de soluciones a los mismos, a formar actitudes y valores positivos y a desarrollar su conciencia acerca del cuidado y preservación del ambiente.

En las actividades de proyección social participan docentes, alumnos, egresados y personal no docente de la Universidad.

La Oficina de Extensión y Proyección Universitaria (OEPU) es el órgano de línea de la Facultad, encargado de gestionar las actividades de proyección a la comunidad, y extensión universitaria y profesional en sus diversos campos de acción. Está a cargo de un docente designado por el Consejo Universitario, a propuesta del Decano.

En el caso de los institutos y filiales, la gestión de la Extensión Universitaria y Proyección será responsabilidad de la unidad que defina el Director.

Las actividades que se desarrollan en las filiales serán coordinadas con la Facultad correspondiente.

Los proyectos y actividades de proyección social y extensión universitaria pueden ser propuestos por la propia Oficina o por iniciativa de las diferentes unidades orgánicas y grupos de interés.

Los programas de extensión universitaria deben ser autofinanciados, salvo las excepciones aprobadas por el Consejo Directivo.

Cada Facultad, Instituto o Filial elabora anualmente su Plan Anual de Actividades, el cual consiste en el consolidado de las actividades y programas propuestos y aprobados por el órgano de gobierno correspondiente.

En el transcurso del año se pueden aprobar otros programas y proyectos, si se consideran beneficiosos y convenientes, lo que significa una modificación del Plan Anual.

Todo proyecto o programa de extensión o proyección universitaria debe ser evaluado. En el informe de evaluación deben proponerse acciones de mejora que permitan perfeccionar las actividades en su conjunto.

En la evaluación debe considerarse siempre la opinión de los participantes y beneficiarios, para lo cual se aplicarán encuestas estructuradas, entre otros instrumentos.

Al finalizar el año, se realiza una evaluación del cumplimiento del plan, para lo cual se utilizarán, entre otros insumos, los informes de evaluación de cada programa o proyecto. Asimismo, se consolidarán las propuestas de mejora.

7.5 PROCEDIMIENTOS DEL SGC QUE SE DESARROLLAN ESTE CAPÍTULO

PC05	Planificación, medición y análisis de los resultados de la Extensión Universitaria y la Proyección Social

CAPÍTULO 8: GESTIÓN DE PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE

8.1 OBJETO

Mostrar cómo se garantiza y mejora la calidad del personal de la USMP, asegurando que su acceso, gestión, formación y desarrollo se realiza con garantía para poder cumplir las funciones que le son propias.

8.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todo el personal docente y no docente de la USMP.

8.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Universitaria
- Estatuto Social
- Reglamento General
- Reglamento del Personal Docente
- Reglamento Interno de Trabajo para Personal no Docente

8.4 DESARROLLO

8.4.1 Gestión del personal docente

Los profesores postulan a la docencia universitaria en función de las convocatorias que se realizan por diversos medios. En los procesos de admisión, los postulantes deben demostrar que cumplen con los requisitos normativos (de ley e institucionales), así como que su historial académico y el nivel de competencias demostrado en las evaluaciones es idóneo para cumplir adecuadamente con las obligaciones que demandan las plazas a la cuales postulan.

Una vez que ha ingresado, el nuevo docente participa en un proceso de inducción, mediante el cual se familiariza con la cultura institucional y con las particularidades de la actividad académica que le corresponde desempeñar.

Una vez contratado, el profesor debe elaborar un plan de desarrollo individual, en el cual debe comprometerse a alcanzar una serie de metas, en determinados plazos, que contribuyan al perfeccionamiento continuo de su actividad docente.

La Universidad organiza actividades de capacitación presenciales y virtuales, de manera gratuita para sus profesores. Asimismo, ofrece facilidades para que puedan participar en otras capacitaciones, de acuerdo a sus intereses, cuando estas están relacionadas con su actividad docente.

Los docentes son evaluados semestralmente por medio de diversos procedimientos. Como resultado de este proceso puede reconocer sus fortalezas y debilidades e incorporar las acciones de mejora que sean necesarias, a su plan de desarrollo individual.

Los docentes que obtienen resultados sobresalientes pueden ser objeto de diversos reconocimientos, y los que, por el contrario, obtienen resultados poco satisfactorios

reciben oportunidades de mejora y en los casos en que el bajo rendimiento es continuado pueden ser separados de la docencia.

8.4.2 Gestión del personal no docente

Las unidades del nivel central o de las facultades establecen la necesidad de cubrir un determinado puesto de trabajo y deriva el requerimiento a la Oficina de Recursos Humanos (ORH) para su evaluación. En caso de requerirse plaza nueva se deriva a la Dirección General de Administración (DGA). De ser aprobada la solicitud, el área de selección revisa el perfil del puesto y convoca postulantes en diversas bolsas de trabajo según la necesidad. La Universidad brinda oportunidad prioritaria a sus estudiantes de las diversas facultades.

Los candidatos presentan su hoja de vida y son evaluados, además, mediante las pruebas establecidas por la ORH. En este proceso se selecciona a una terna, que es derivada a la unidad solicitante, para que realice la entrevista personal y seleccione al candidato más idóneo. La unidad comunica a la ORH el nombre del seleccionado.

En el caso de ser puesto de trabajo de riesgo, el solicitante se somete a una evaluación por el Centro de Salud Ocupacional.

Cumplidos los procedimientos, el candidato entrega los documentos requeridos y se procede a la contratación.

El nuevo colaborador firma el contrato en señal de aprobación y la Oficina administrativa hace entrega al postulante de los reglamentos: código de ética, reglamento interno (página web de la USMP) y reglamento de seguridad y salud en el trabajo.

Cumplidas estas formalidades el colaborador participa en un proceso de inducción.

A lo largo del año, los trabajadores participan en un programa de capacitación denominado Universidad Interna que es gestionada por la ORH.

Los colaboradores son evaluados anualmente en su desempeño. De los resultados de esta se toman las decisiones acerca de la renovación de su contrato.

8.5 PROCEDIMIENTOS DEL SGC QUE DESARROLLAN ESTE CAPÍTULO

PA04	Ingreso a la docencia
PA05	Evaluación del desempeño docente
PA10	Selección y contratación del personal no docente
PA13	Garantía y mejora de la calidad del personal docente
PA14	Garantía y mejora de la calidad del no personal docente
PC08	Movilidad de docentes

CAPÍTULO 9: SEGUIMIENTO Y VINCULACIÓN CON EGRESADOS

9.1 OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer los mecanismos para el seguimiento y vinculación de las unidades académicas de la Universidad con sus egresados, graduados y titulados.

9.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Proceso de seguimiento y vinculación con los egresados, graduados y titulados de todas las unidades académicas de la universidad.

9.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Universitaria
- Reglamento General
- Plan Estratégico
- Reglamento de seguimiento y vinculación con egresados, graduados y titulados
- Condiciones Básicas de Calidad de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
- Normas y estándares de acreditación utilizados por las diferentes acreditadoras con que trabajan las unidades académicas de la Universidad.

9.4 DESARROLLO

La Oficina de Seguimiento al Graduado (OSG) es el órgano institucional encargado de elaborar y proponer al Rector, el Reglamento y el Procedimiento de Seguimiento de Vinculación con Egresados, Graduados y Titulados de la USMP. El Rector lo evalúa y, de considerarlo pertinente, lo propone la Consejo Universitario para su aprobación.

Una vez aprobadas esas normas la OSG elabora y propone planes, procedimientos e instrumentos para el seguimiento a los egresados, graduados y titulados de la USMP. Para la aprobación de estos documentos se sigue el mismo proceso explicado en el párrafo anterior.

A partir de la aprobación de las normas y los planes, el Área de Seguimiento al Graduado de las diferentes unidades académicas (ARSG):

a) Gestiona la base de datos de egresados, graduados y titulados de la unidad académica.
b) Ejecuta el proceso de seguimiento a los egresados y graduados.
c) Supervisa el cumplimiento de los planes de seguimiento a los egresados, graduados y titulados, y de los planes de mejora.
d) Aplica instrumentos para evaluar la satisfacción y empleabilidad de los egresados y graduados.
e) Procesa los cuestionarios.

A continuación, la OSG consolida la información de seguimiento a los egresados, graduados y titulados de las diferentes unidades académicas y elabora los informes correspondientes.

Con la información disponible, la OSG y las ARSG, cada una en su ámbito, elabora y propone planes de mejora para el perfeccionamiento del seguimiento a los egresados y graduados, de su empleabilidad y de la mejora de los procesos de formación. Estos planes son aprobados por el Rector o el Decano o el Director, según corresponda y ejecutados por estos últimos.

9.5 PROCEDIMIENTOS DEL SGC QUE DESARROLLAN ESTE CAPÍTULO

PA01	Procedimiento de medición y análisis de la satisfacción de los grupos de interés
PA06	Procedimiento de seguimiento y vinculación con egresados, graduados y titulados.

CAPÍTULO 10: GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

10.1 OBJETO

Mostrar los mecanismos por medio de los cuales la USMP gestiona de forma adecuada los servicios y recursos materiales necesarios para garantizar la calidad de la formación impartida y la satisfacción de los estudiantes, analizando los resultados de los mismos y aplicando la mejora continua.

10.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todos los servicios y recursos necesarios para garantizar el adecuado desarrollo de las actividades docentes y no docentes de la USMP, sus facultades, institutos y las filiales.

10.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Universitaria
- Estatuto Social
- Reglamento General
- Planes Estratégicos
- Planes Operativos

10.4 DESARROLLO

La demanda de recursos materiales y de servicio a mediano y largo plazo se establece en el proceso de elaboración del Plan Estratégico (PE), el cual constituye un proceso participativo que involucra a todos los grupos de interés internos: autoridades, docentes, no docentes y estudiantes.

Las demandas incluyen necesidades de: nuevas adquisiciones, reposición y mantenimiento de infraestructura, equipamiento, mobiliario y materiales.

La Oficina de Planificación establece los lineamientos para la elaboración del PE.

Una vez establecidas las demandas, éstas son consolidadas por la Oficina de Planificación en coordinación con la Dirección General de Administración, determinándose aquellas que pueden ser satisfechas en el período. Una vez culminado este proceso se presenta al Consejo Universitario, el cual constituye el órgano encargado de la aprobación del PE.

Una vez aprobado el PE, la Oficina de Logística es la encargada de realizar las adquisiciones en los plazos establecidos en el plan.

El PE contiene las metas anualizadas, que constituyen la base para la elaboración de los planes operativos (PO) anuales. Para su elaboración se sigue el mismo procedimiento de la elaboración del PE, el cual ya ha sido descrito.

Anualmente se evalúa el nivel de avance en el cumplimiento de las metas establecidas en el PE y en los PO, y se toman decisiones de medidas preventivas y correctivas. En este proceso también se evalúa el nivel de satisfacción de los estudiantes y docentes

con los recursos materiales y los servicios de que disponen para el proceso de formación.

10.5 PROCEDIMIENTOS DEL SGC QUE DESARROLLAN ESTE CAPÍTULO

PE03	Elaboración y Evaluación del Plan Estratégico
PE04	Elaboración y Evaluación del Plan Operativo
PA03	Reclamaciones y sugerencias
PA11	Procedimiento para la gestión y mantenimiento de la infraestructura y servicios
PA12	Procedimiento para la gestión y mantenimiento de los recursos materiales

CAPÍTULO 11: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

11.1 OBJETO

Indicar como la USMP garantiza la publicación periódica de la información actualizada relativa a las carreras, programas de formación y otras actividades que se desarrollan en las facultades, institutos y las filiales.

11.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Procesos de información y comunicación de todas las facultades, institutos, filiales y unidades administrativas de la USMP.

11.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Universitaria
- Estatuto Social
- Reglamento General

11.4 DESARROLLO

La planificación de la información tiene como objetivo facilitar los procesos de toma de decisiones y la implementación de acciones de mejora.

La USMP planifica la información de acuerdo a los siguientes principios: accesibilidad, calidad, equidad, multiplicidad de medios, objetividad, protección de la información y transparencia.

La USMP difunde la información institucional y de sus unidades académicas a través de diferentes medios de comunicación, los cuales se seleccionan de acuerdo a las características de la información y del público objetivo al cual va dirigida.

La Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional (ORPI) es el órgano responsable de:

a) Elaborar y proponer los lineamientos y estrategias de comunicación, incluyendo las orientaciones para la elaboración de los planes de difusión de la información.
b) Generar y difundir la información a nivel institucional. El Decano o Director designa a un responsable de la gestión de la información y comunicación (RGIC) a nivel de unidad académica, quien es responsable de:
c) Desarrollar los lineamientos y estrategias de comunicación, a nivel de unidad académica.
d) Elaborar y proponer el plan anual de difusión de la información.
e) Generar y difundir la información a nivel de unidad académica.

Los contenidos remitidos para difusión, de modo general, deben estar orientados, de manera prioritaria, a los siguientes tipos de información:

- Institucional (estructura organizacional, planes, políticas y objetivos de calidad, memorias, boletines, reglamentos, etc.).
- Oferta educativa (pregrado y posgrado).
- Académica (sílabos, horarios, cronogramas de actividades académicas, científicas y otras que se estimen convenientes para una gestión académica eficiente).
- Servicios de soporte al proceso de formación (bibliotecas, acceso a bases de datos, aulas virtuales, etc.).
- Programas y actividades de bienestar universitario.
- Producción y actividades científicas (revistas electrónicas, publicaciones, grupos de investigación).
- Actividades de extensión y proyección universitaria.
- Acceso a oportunidades laborales (bolsa de trabajo).

El Comité de Acreditación y Calidad (CAC) es el responsable de la generación de la información relativa al Sistema de Gestión de la Calidad de las unidades académicas y los resultados académicos e institucionales.

Asimismo, el CAC establece los mecanismos para la recolección de información sobre la calidad de los servicios brindados por la unidad académica y el registro de quejas, reclamaciones y sugerencias.

El análisis de los resultados obtenidos será el insumo principal para la elaboración de un plan de mejoras que será también coordinado con la CAC.

11.5 PROCEDIMIENTOS DEL SGC QUE SE DESARROLLAN ESTE CAPÍTULO

PE01	Elaboración, implementación, evaluación y actualización de la política y objetivos de calidad.
PE02	Definición de la oferta formativa
PC03	Orientación a estudiantes
PC04	Medición y análisis de los resultados de la formación
PC06	Planificación medición y análisis de los resultados de la investigación.
PC07	Prácticas externas
PC08	Movilidad de docentes
PC09	Movilidad de estudiantes
PA01	Medición y análisis de la satisfacción de los grupos de interés
PA06	Seguimiento y vinculación con egresados
PA07	Control de la documentación
PA08	Gestión de la información
PA03	Reclamaciones y sugerencias

ANEXO I: HISTORIAL DE MODIFICACIONES

HISTORIAL DE MOFICACIONES		
VERSIÓN	**FECHA**	**MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN**
MC-02	03-abril-2017	• Inclusión del procedimiento de Gestión de Riesgos y de Oportunidades. • Adecuación al nuevo modelo de acreditación del SINEACE.
MC-3	01-julio-2019	• Actualización del mapa de procesos • Actualización del organigrama institucional, según RR 512-2019-CU-R-USMP • Adecuaciones con las directrices establecidas en el Programa FIDES – AUDIT. • Inclusión de los procedimientos PA10, PA11, PA12, PA13, PA14. • Inclusión del Anexo IV: Indicadores vigentes del SGC y la relación del indicador con directrices Fides-Audit

ANEXO II: CONCEPTOS Y NOMENCLATURA

Acreditación: la acreditación es el proceso por el que una agencia garantiza que la formación conducente a la obtención de grados y títulos de carácter oficial cumple los requisitos preestablecidos de calidad.
Centro: Facultad, Escuela o Instituto en los que se desarrollan procesos de formación, conducentes a grados académicos o títulos profesionales.
Documento: información y su medio de soporte. (Norma ISO 9000:2005. Fundamentos y vocabulario).
Estrategia: conjunto de acciones y comportamientos de las personas, del equipo o del organismo responsable, coordinados y orientados para la consecución de los objetivos establecidos.
Gestión de la calidad: todas aquellas actividades encaminadas a asegurar la calidad interna/externa. En este caso, contempla las acciones dirigidas a asegurar la calidad de las enseñanzas desarrolladas por el Centro, así como a generar y mantener la confianza de los estudiantes, los profesores y la sociedad.
Grupo de interés: toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantes, profesores, padres y madres, administraciones públicas, empleadores-as y sociedad en general.
Mejora continua: concepto empleado en los modelos de gestión, que implica un esfuerzo continuado de la organización para avanzar en la calidad.
Modelo educativo: Es el conjunto de rasgos propios que la diferencian de otras universidades peruanas y extranjeras, en relación con los fines y estrategias que se derivan de su Misión y Cultura Institucional. En este sentido, el Modelo establece el sistema de políticas generales y específicas en la formación académica y profesional de nuestra institución.
Movilidad: posibilidad o acción de los estudiantes y los profesores 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 los 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 que hay que lograr para mejorar la institución, la oferta formativa, la unidad o los servicios que se evalúan.
Personal docente: personal que desarrolla actividad docente e investigadora en la universidad.
Personal no docente: personal funcionario o no docente que configura la estructura administrativa, de gestión y de servicios de la Universidad.
Plan de calidad: es el documento que contiene el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que permitan establecer las condiciones para la mejora continua de la calidad de los procesos académicos y administrativos de la institución.
Planificación: proceso por el cual el equipo, las personas o los organismos responsables de la formación, la investigación, la extensión universitaria y la proyección social, diseñan las estrategias para la consecución de los objetivos de las mismas.
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 externas: conjunto de actividades de formación realizadas por el alumnado en empresas o instituciones, destinadas a desarrollar la vertiente práctica y profesional del programa de formación. Pueden tener carácter obligatorio o voluntario y ser reconocidas o no curricularmente.

Procedimiento: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso (Norma ISO 9000:2005. Fundamentos y vocabulario).
Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas (Norma ISO 9000:2005. Fundamentos y vocabulario).
Resultados: consecuencias de los procesos relacionados con las actividades desarrolladas por el Centro.
Sistema de Gestión de la Calidad: conjunto de las actividades desarrolladas por el Centro para garantizar la calidad de la formación, la investigación, la extensión universitaria y la proyección social; así como la relación existente entre dichas actividades.

ANEXO III: LISTADO DE PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

PROCEDIMIENTOS ESTRATÉGICOS

CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS
PE01	Elaboración, implementación, evaluación y actualización de la política y objetivos de calidad.
PE02	Definición de la oferta formativa
PE03	Elaboración y evaluación del Plan Estratégico
PE04	Elaboración y evaluación del Plan Operativo

PROCEDIMIENTOS CLAVES O MISIONALES

PC01	Elaboración, evaluación y modificación del currículo de la carrera o programa.
PC02	Elaboración, evaluación y modificación de los sílabos.
PC03	Orientación a estudiantes
PC04	Medición y análisis de los resultados de la formación
PC05	Planificación, medición y análisis de los resultados de la extensión universitaria y la proyección social
PC06	Planificación, medición y análisis de los resultados de la investigación
PC07	Prácticas externas
PC08	Movilidad de docentes
PC09	Movilidad de estudiantes
PC10	Evaluación del aprendizaje

PROCEDIMIENTOS DE APOYO:

PA01	Medición y análisis de la satisfacción de los grupos de interés
PA02	Supresión de carreras y programas de estudio
PA03	Reclamaciones y sugerencias
PA04	Ingreso a la docencia
PA05	Evaluación del desempeño docente
PA06	Seguimiento y vinculación con egresados
PA07	Control de la documentación
PA08	Gestión de la información
PA09	Gestión de riesgos y oportunidades
PA10	Selección y contratación del personal no docente
PA11	Gestión y mantenimiento de la infraestructura y servicios
PA12	Gestión y mantenimiento de las recursos materiales
PA13	Garantía y mejora de la calidad del personal docente
PA14	Garantía y mejora de la calidad del personal no docente

ANEXO IV: INDICADORES VIGENTES DEL SGC

Introducción general para el cálculo de los indicadores de satisfacción y su interpretación

Tener en cuenta que hay preguntas a las que no se les asigna puntajes pues son de control, por tanto, tampoco se les toma en cuenta para el cálculo del % de satisfacción.

En el caso de los indicadores de satisfacción, se puede calcular el porcentaje de satisfacción y el grado de satisfacción. Este último cálculo es opcional.

a) Para el cálculo de los **porcentajes de satisfacción** se procede de la siguiente manera:

Se puede calcular la frecuencia (%) para cada una de las opciones de respuesta y el puntaje global de satisfacción. En el primer caso se divide la opción de respuesta por el total de encuestas válidas. De este modo calculamos, por ejemplo: % de encuestados que están muy satisfechos, insatisfechos, etc.

Para calcular el % de satisfacción global, se suman las respuestas correspondientes a Muy satisfecho, Satisfecho y Medianamente satisfecho, se divide por el total de encuestas válidas y se multiplica el resultado por cien.

Ejemplo:

Calificación	Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
Cantidad de respuestas (Q)	25	75	50	20	25	195
% de satisfacción	12.8%	38.5%	25.6%	10.3%	12.8%	76.9 %

b) Para calcular el **grado de satisfacción de un indicador**, se procede de la siguiente manera:

Los puntajes que se pueden otorgar a cada respuesta son los siguientes:

Muy satisfecho (MS)= 4, Satisfecho (S)= 3, Medianamente satisfecho (MdS)= 2, Insatisfecho (I)= 1, Muy insatisfecho (MI)= 0

La fórmula de cálculo es la siguiente:

((Q(MS)* 4 + Q(S)*3+Q(MdS)*2 + Q(I))/Q(T)

Donde QT = Cantidad de respuestas y T = Total

Calificación	Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
Cantidad de respuestas (Q)	25	75	50	20	25	195
% de satisfacción	12.8%	38.5%	25.6%	10.3%	12.8%	76.9%
Grado de satisfacción	100	225	100	20	0	2.28

Para la interpretación tener en cuenta, que el resultado obtenido significa que el grado de satisfacción es superior a Medianamente satisfecho. Es decir, se encuentra en ese valor y Satisfecho. Convertirlo a escala vigesimal o centesimal no es pertinente, pues el resultado variaría según los valores de las alternativas de respuestas (mientras mayores son los valores, mayor es el grado y viceversa (una escala 20, 19, 18, 17, 16 tendría un resultado mucho mayor que 4, 3, 2, 1, 0).

INDICADORES DEL SGC

CÓDIGO	INDICADOR	RESPONSABLE	PERIODICIDAD	PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO	RELACIÓN DEL INDICADOR CON DIRECTRICES FIDES-AUDIT
I01	% de satisfacción de estudiantes Se calcula a partir de las respuestas a la encuesta de opinión de estudiantes. (F01-PA01)	UAC por cada unidad académica	Semestral	**Observación** Las preguntas 33 y 34 son de control. Sirve para comparar la consistencia entre la percepción analítica (promedio de los aspectos) con la percepción global (satisfacción general), que es la que nos ofrece esa pregunta. Si la opinión de los alumnos es consistente, las diferencias entre ambas percepciones deben ser mínimas.	• Directriz 3 • Directriz 4 • Directriz 5 • Directriz 6
I02	% de satisfacción de docentes Se calcula a partir de las respuestas a la encuesta de opinión de docentes. (F02-PA01)	UAC por cada unidad académica	Anual	1. Se pueden calcular los siguientes indicadores parciales: • % de satisfacción con el proceso de formación de los estudiantes • % de satisfacción con los recursos para la enseñanza • % de satisfacción con la gestión del desarrollo académico de los docentes	• Directriz 3 • Directriz 4 • Directriz 5 • Directriz 6

				• % de satisfacción con otros aspectos 2. **Observaciones** • La pregunta 24 es de control, para determinar la confiabilidad de las respuestas. • La pregunta 25 es abierta, por lo que no se procesa estadísticamente, solo se analiza desde el punto de vista cualitativo.	
I03	% de satisfacción de personal administrativo. Se calcula a partir de las respuestas a la encuesta de opinión del personal administrativo (F04-PA01)	UAC por cada unidad académica	Anual	Se puede calcular la frecuencia (%) para cada una de las opciones de respuesta y el puntaje global de satisfacción. Para este caso, para calcular el % de satisfacción general, se suman las respuestas correspondientes a Muy satisfecho, Satisfecho y Medianamente satisfecho y se divide entre el total de encuestas válidas. Muy satisfecho = 4, Satisfecho = 3, Medianamente satisfecho = 2, Insatisfecho = 1, Muy insatisfecho = 0 Para el cálculo solo se toman en cuenta solo las preguntas 1 a 16,	• Directriz 3 • Directriz 4 • Directriz 5 • Directriz 6

				por lo que este puede oscilar entre 0 y 64 puntos. Para la interpretación y las comparaciones se utilizan la escala centesimal. Por lo tanto, para llevar un resultado a dicha escala debe multiplicarse el valor obtenido por cien y dividirlo por 64. Por ejemplo, si se obtienen 32 puntos, el resultado sería 50%. **Observaciones** • La pregunta 17 es de control, para determinar la confiabilidad de las respuestas. • La pregunta 18 es abierta, por lo que no se procesa estadísticamente, solo se analiza desde el punto de vista cualitativo.	
I04	% de satisfacción graduados y egresados Se calcula a partir de las respuestas al Cuestionario de Opinión de Egresados (F06-PA01)	UAC por unidad académica. Oficina de Seguimiento a graduados y egresados consolida a nivel institucional	Anual	Se suman las respuestas Muy satisfecho, Satisfecho y Medianamente satisfecho, de todas las preguntas, excepto la 17, que es de control, de todos los encuestados. Luego se divide el total obtenido por el número de encuestados y se multiplica por 100. Por ejemplo, si son 25 encuestados, y se han obtenido 20 respuestas de las alternativas	• Directriz 3 • Directriz 4 • Directriz 5 • Directriz 6

				mencionadas, en resultado sería 80% ((20/25)*100).	
I05	% de satisfacción empleadores Se calcula a partir de las respuestas a la encuesta de opinión de empleadores (F05-PA1)	UAC por unidad académica.	Anual	Se puede calcular la frecuencia (%) para cada una de las opciones de respuesta y el puntaje global de satisfacción. Para este caso, la pregunta 5 del cuestionario a empleadores mide la satisfacción general y aquí sería suficiente con obtener el porcentaje de respuestas con las opciones muy satisfecho, satisfecho y medianamente satisfecho y sumar los valores.	• Directriz 2 • Directriz 3 • Directriz 4 • Directriz 5 • Directriz 6
I06	Cantidad de reclamaciones recibidas Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PA03.	UAC por cada unidad académica	Anual	En este caso, solo se toma en cuenta la cantidad de reclamaciones recibidas. La utilidad del indicador resulta de la posibilidad de realizar comparaciones en diferentes períodos de tiempo, de un año o de un semestre a otro, etc.	• Directriz 2 • Directriz 3
I07	% de reclamaciones atendidas. Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PA03.	UAC por cada unidad académica	Anual	En este caso, solo se toma en cuenta la cantidad de reclamaciones atendidas (no necesariamente solucionadas), lo cual significa que se llega a la etapa	• Directriz 2 • Directriz 3

				de darle una respuesta al reclamante. La utilidad del indicador resulta de la posibilidad de realizar comparaciones en diferentes períodos de tiempo, de un año o de un semestre a otro, etc.	
I08	Cantidad de sugerencias recibidas. Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PA03.	UAC por cada unidad académica	Anual	Se toma en cuenta la cantidad de sugerencias recibidas. La utilidad del indicador resulta de la posibilidad de realizar comparaciones en diferentes períodos de tiempo, de un año o de un semestre a otro, etc.	• Directriz 2 • Directriz 3
I09	% de sugerencias atendidas. Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PA03.	UAC por cada unidad académica	Anual	En este caso, solo se toma en cuenta la cantidad de sugerencias atendidas (no necesariamente incorporadas o tomadas en cuenta), lo cual significa que se llega a la etapa de darle respuesta al interesado. Se divide esa cantidad por la cantidad de sugerencias presentadas y se multiplica por 100. La utilidad del indicador resulta de la posibilidad de realizar comparaciones en diferentes períodos de tiempo, de un año o de un semestre a otro, etc.	• Directriz 2 • Directriz 3

I10	N° de postulantes por plaza vacante en el proceso de admisión.	Oficina de Admisión	Semestral	Se calcula como la división de la cantidad de postulantes por plaza vacante. Se puede calcular por facultad, programa académico y por universidad.	No está relacionado directamente con ninguna directriz.
I11	% de plazas vacantes cubiertas en el proceso de admisión.	Oficina de Admisión	Semestral	Se calcula como la cantidad de vacantes cubiertas, dividida por la cantidad de vacantes ofrecidas, multiplicado por 100. Se puede calcular por facultad, programa académico y por universidad.	No está relacionado directamente con ninguna directriz.
I12	% de alumnos que participaron en el proceso de evaluación docente por los alumnos. Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PA05.	UAC por cada unidad académica	Semestral	Se divide la cantidad de alumnos que respondieron por la cantidad de alumnos matriculados y se multiplica por 100.	• Directriz 4
I13	% de docentes evaluados por los alumnos con resultados positivos. Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PA05.	UAC por cada unidad académica	Semestral	Las orientaciones específicas se encuentran en el mismo cuestionario (F02-PA05). Se considera resultado positivo al docente que obtenga 60 o más puntos. Se calcula el total de docentes con resultados positivos, se divide por el total de docentes y se multiplica por 100.	• Directriz 4

I14	% de docentes evaluados por los docentes responsables con resultados positivos (excelente + bueno). Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PA05.	UAC por cada unidad académica.	Anual	Se determina la cantidad de docentes que obtuvieron cada uno de los tipos de resultados (Excelente, Bueno, etc.) Se divide la cantidad obtenida para cada tipo de calificación por el total de docentes y se multiplica por 100. Se puede calcular la frecuencia (%) para cada una de las opciones de respuesta y el puntaje global. Para este caso, se suman los valores de las calificaciones Excelente y Bueno.	• Directriz 4
I15	% de egresados adecuadamente empleados, un año después de culminados sus estudios. Se calcula a partir de las respuestas al Cuestionario a Graduados (F03-PA01)	UAC por unidad académica. Oficina de Seguimiento a graduados y egresados consolida a nivel institucional	Anual	De la pregunta 3 del cuestionario a graduados, se toma la frecuencia de las respuestas a la alternativa 3.1 (menos de un año), como denominador y la frecuencia de las respuestas a la alternativa 5.1 como numerador. El resultado se multiplica por 100.	• Directriz 2
I16	% de satisfacción de las encuestas realizadas a los estudiantes, en lo relacionado con la información.	UAC por unidad académica.	Anual	La pregunta 20 del cuestionario se refiere a este aspecto. Se puede calcular la frecuencia (%) para cada una de las opciones de respuesta y el puntaje global de satisfacción. Para este caso, se suma la cantidad de respuestas	• Directriz 3 • Directriz 4 • Directriz 5 • Directriz 6

	Se calcula a partir de las respuestas a la encuesta de opinión de estudiantes. (F01-PA01)			muy satisfechas, satisfechas, medianamente satisfechas, se divide por el total de cuestionarios válidos y se multiplica por 100.	
I17	% de satisfacción de los docentes con los servicios de bienestar universitario Se calcula a partir de las respuestas a la encuesta de opinión de docentes. (F02-PA01)	UAC por unidad académica.	Anual	La pregunta 18 del cuestionario se refiere a este aspecto. Se puede calcular la frecuencia (%) para cada una de las opciones de respuesta y el puntaje global de satisfacción. Para este caso, se suma la cantidad de respuestas muy satisfecho, satisfecho, medianamente satisfecho (del grado de satisfacción) se divide por el total de cuestionarios válidos y se multiplica por 100.	• Directriz 3 • Directriz 4 • Directriz 5 • Directriz 6
I18	% de satisfacción del personal administrativo con la información institucional que se les brinda. Se calcula a partir de las respuestas a la encuesta de opinión del personal administrativo (F04-PA01)	UAC por unidad académica.	Anual	La pregunta 9 del cuestionario se refiere a este aspecto. Se puede calcular la frecuencia (%) para cada una de las opciones de respuesta y el puntaje global de satisfacción. Para este caso, se suma la cantidad de respuestas muy satisfecho, satisfecho y medianamente, se divide por el total de cuestionarios válidos y se multiplica por 100.	• Directriz 3 • Directriz 4 • Directriz 5 • Directriz 6
I19	% de satisfacción de los empleadores con los egresados de la USMP.	UAC por unidad académica.	Anual	La pregunta 5 del cuestionario se refiere a este aspecto. Se puede calcular la frecuencia (%) para cada una de las opciones de respuesta y el puntaje global de	• Directriz 3 • Directriz 4 • Directriz 5 • Directriz 6

	Se calcula a partir de las respuestas a la encuesta de opinión de empleadores (F05-PA01)			satisfacción. Para este caso, se suma la cantidad de respuestas muy satisfecho, satisfecho, medianamente satisfecho, se divide por el total de cuestionarios válidos y se multiplica por 100.	
I20	% de satisfacción de los docentes con el plan de estudios.	UAC por unidad académica.	Anual	La pregunta 2 del cuestionario se refiere a este aspecto. Se puede calcular la frecuencia (%) para cada una de las opciones de respuesta y el puntaje global de satisfacción. Para este caso, sse suma la cantidad de respuestas muy satisfecho, satisfecho, medianamente satisfecho, se divide por el total de cuestionarios válidos y se multiplica por 100.	• Directriz 3 • Directriz 4 • Directriz 5 • Directriz 6
I21	% de satisfacción de los estudiantes con la calidad de las metodologías utilizadas en las clases, prácticas y otros tipos de actividad académica. Se calcula a partir de las respuestas a la encuesta de opinión de estudiantes. (F01-PA01)	Facultades, Institutos y Filiales	Anual	La pregunta 18 del cuestionario se refiere a este aspecto. Se puede calcular la frecuencia (%) para cada una de las opciones de respuesta y el puntaje global de satisfacción. Para este caso, se suma la cantidad de respuestas muy satisfecho, satisfecho y medianamente satisfecho, se divide por el total de cuestionarios válidos y se multiplica por 100.	• Directriz 3 • Directriz 4 • Directriz 5 • Directriz 6
I22	% de satisfacción de estudiantes con su formación.	UAC por unidad académica.	Anual	La pregunta 34 del cuestionario se refiere a este aspecto.	• Directriz 3 • Directriz 4 • Directriz 5

	Se calcula a partir de las respuestas a la encuesta de opinión de estudiantes. (F01-PA01)			Se puede calcular la frecuencia (%) para cada una de las opciones de respuesta y el puntaje global de satisfacción. Para este caso, se suma la cantidad de respuestas muy satisfecho, satisfecho y medianamente satisfecho, se divide por el total de cuestionarios válidos y se multiplica por 100.	• Directriz 6
I23	% de satisfacción de los estudiantes con la orientación que reciben por parte de la UA. Se calcula a partir de las respuestas a la encuesta de opinión de estudiantes. (F01-PA01).	UAC por unidad académica.	Anual	Las preguntas 8, 15, 25 y 26 del cuestionario se refieren a este aspecto. Se puede calcular la frecuencia (%) para cada una de las opciones de respuesta y el puntaje global de satisfacción. Para este caso: a) Se suma la cantidad de respuestas muy satisfecho, satisfecho y medianamente satisfecho, de cada una de las preguntas. b) Se multiplica el total de cuestionarios válidos por cuatro. c) Se divide a) por b). d) Se multiplica el resultado por 100.	• Directriz 3 • Directriz 4 • Directriz 5 • Directriz 6

I24	Años promedio que demora un estudiante para egresar. Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PC04.	UAC por unidad académica. Oficina de Seguimiento a graduados y egresados consolida a nivel institucional	Anual	El cálculo se realiza por promoción. Para cada alumno de una promoción se suman los meses desde su primera matrícula hasta la fecha de egreso. Se divide el resultado por doce. Se suman los resultados de todos los miembros de la promoción. Se divide el resultado entre la cantidad de miembros de la promoción.	• Directriz 2 • Directriz 4
I25	Años promedio que demora un estudiante para graduarse. Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PC04.	Oficina de Seguimiento a graduados y egresados consolida a nivel institucional	Anual	El cálculo se realiza por promoción. Solo se toman en cuenta los graduados, lo que significa que el resultado es el límite más favorable. Para cada alumno de una promoción se suman los meses desde su primera matrícula hasta la fecha de graduación. Se divide el resultado por doce. Se suman los resultados de todos los graduados de la promoción. Se divide el resultado entre la cantidad de miembros de la promoción. En la interpretación de los resultados, debe hacerse referencia a la cantidad de	• Directriz 2 • Directriz 4

				alumnos no graduados y plantear qué % representa con respecto a la cantidad de alumnos de la promoción.	
I26	Años promedio que demora un estudiante para titulares. Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PC04.	UAC por unidad académica. Oficina de Seguimiento a graduados y egresados consolida a nivel institucional	Anual	Se procede de la misma manera que en el 125, solo que, en vez de considerarse a los graduados, se tienen en cuenta los titulados.	• Directriz 2 • Directriz 4

I27	% de aprobados de la asignatura.	UAC por unidad académica.	Semestral	Se divide el total de alumnos matriculados en la asignatura (incluyendo lo que lo hacen en aplazados), se divide por el total de alumnos y se multiplica por 100.	• Directriz 2 • Directriz 3
I28	Nivel de cumplimiento del plan anual de PAECPS. Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PC05.	UAC por unidad académica.	Anual	(# de actividades realizadas del PAECPS) / (# de actividades programadas en el PAECPS) * 100	No se relaciona con ninguna directriz.
I29	% de satisfacción de los participantes en actividades de PAECPS. Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PC05.	UAC por unidad académica.	Por actividad y consolidación anual	Resultado de la aplicación de la encuesta de satisfacción de participantes y beneficiarios de actividades de EUPS. Se elabora por cada unidad académica. Se suma la cantidad de participantes muy satisfechos, satisfechos y medianamente satisfechos; se divide entre el total de participantes y se divide por 100.	No se relaciona con ninguna directriz.
I30	% de cumplimiento de los objetivos del Plan de Investigaciones de la unidad académica (entregables). Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PC06.	Oficina de Investigación con apoyo de la UAC	Anual	Se divide la cantidad de entregables elaborados, por la cantidad de entregables planificados y se multiplica el resultado por 100.	• Directriz 4

I31	Cantidad total de artículos en revistas indexadas (no cuenta Latindex)	Oficina de Investigación con apoyo de la UAC	Anual	No requieren explicación, solo es conteo. Su utilidad radica en las tendencias que se pueden apreciar a través de diferentes períodos.	• Directriz 4
I32	Cantidad de artículos en revistas indexadas por base de datos. Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PC06.	Oficina de Investigación con apoyo de la UAC	Anual		• Directriz 4
I33	Cantidad de libros publicados producto de la investigación. Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PC06.	Oficina de Investigación con apoyo de la UAC	Anual		• Directriz 4
I34	Cantidad de patentes registradas. Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PC06.	Oficina de Investigación con apoyo de la UAC	Anual		• Directriz 4
I35	Cantidad de docentes registrados en DINA. Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PC06.	Oficina de Investigación con apoyo de la UAC	Semestral		• Directriz 4

I36	Cantidad de docentes registrados en REGINA. Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PC06.	Oficina de Investigación con apoyo de la UAC	Semestral		• Directriz 4
I37	% de satisfacción de los estudiantes participantes en las prácticas externas. Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PC07.	UAC por unidad académica.	Semestral	La pregunta 13 del cuestionario se refiere a este aspecto. Se puede calcular la frecuencia (%) para cada una de las opciones de respuesta y el puntaje global de satisfacción. Para este caso, se suma la cantidad de respuestas Muy satisfecho, Satisfecho, y Medianamente satisfecho, se divide por el total de cuestionarios válidos y se multiplica por 100.	• Directriz 3
I38	Cantidad de docentes de la unidad académica que participan en programas de movilidad académica. Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PC08.	UAC por unidad académica.	Anual	No requieren explicación, solo es conteo. Su utilidad radica en las tendencias que se pueden apreciar a través de diferentes períodos.	• Directriz 4

I39	Cantidad de docentes de otras instituciones que participan en programas de movilidad académica en la USMP. Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PC08.	UAC por unidad académica.	Anual		• Directriz 4
I40	% Satisfacción de los docentes – externos e internos - con la actividad de movilidad académica. En realidad son dos indicadores. Puede codificarse como I40.1 (internos) e I40.2 (externos). La información se toma de F01-PC08 y F02-PC08.	UAC por unidad académica.	Anual	La pregunta 14 de los cuestionarios se refieres a este aspecto. Se puede calcular la frecuencia (%) para cada una de las opciones de respuesta y el puntaje global de satisfacción. Para este caso, se suma la cantidad de respuestas Muy satisfecho, Satisfecho y Medianamente satisfecho, se divide por el total de cuestionarios válidos y se multiplica por 100.	• Directriz 4
I41	Cantidad de estudiantes de la unidad académica que participan en programas de movilidad académica.	UAC por unidad académica.	Anual	No requieren explicación, solo es conteo. Su utilidad radica en las tendencias que se pueden apreciar a través de diferentes períodos.	• Directriz 3

	Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PC09.				
I42	Cantidad de estudiantes de otras instituciones que participan en programas de movilidad académica en la USMP. La información se toma de F02-PC09.	UAC por unidad académica.	Anual	No requiere explicación, solo es conteo. Su utilidad radica en las tendencias que se pueden apreciar a través de diferentes períodos.	• Directriz 3
I43	% de satisfacción con el PME, de los estudiantes participantes de la unidad académica. La información se toma de F01-PC09.	UAC por unidad académica.	Anual	La pregunta 12 del cuestionario se refiere a este aspecto. Se puede calcular la frecuencia (%) para cada una de las opciones de respuesta y el puntaje global de satisfacción. Para este caso, se suma la cantidad de respuestas Muy satisfecho, Satisfecha y Medianamente satisfecho; se divide por el total de cuestionarios válidos y se multiplica por 100.	• Directriz 3
I44	Nota promedio por asignatura.	UAC por unidad académica.	Semestral	Se suman las notas finales de todos los alumnos de la asignatura y se dividen entre la cantidad de alumnos. Se pueden realizar cálculos diferenciados: antes y después de aplazados.	• Directriz 2 • Directriz 3

I45	Nota promedio del docente por asignatura.	UAC por unidad académica.	Semestral	Se suman las notas finales de todos los alumnos un docente (de todos los cursos y secciones a su cargo) y se dividen entre la cantidad de alumnos. Se pueden realizar cálculos diferenciados: antes y después de aplazados.	• Directriz 2 • Directriz 3
I46	% Cumplimiento de objetivos estratégicos del Plan Estratégico. Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PE03.	UAC por unidad académica. OP a nivel institucional.	Anual y de acuerdo al período del Plan.	Se calcula anualmente para los objetivos que corresponde alcanzar el período y al finalizar la ejecución del plan. En ambos casos de divide la cantidad de objetivos cumplidos, por el total de objetivos y se multiplica el resultado por 100.	• Directriz 5
I47	% de satisfacción de los asesores de prácticas (muy satisfecho + satisfecho +medianamente satisfecho). La información se toma de F03-PC07.	ORPE.	Anual	Se suman las respuestas muy satisfecho, satisfecho y medianamente satisfecho, de la pregunta 5 del cuestionario F03 – PC07, y se divide entre el total de cuestionarios válidos.	• Directriz 3
I48	% de satisfacción de los tutores de prácticas (muy satisfecho + satisfecho +medianamente satisfecho). La	ORPE.	Anual	Se suman las respuestas muy satisfecho, satisfecho y medianamente satisfecho, de la pregunta 4 del F02 – PC07.	• Directriz 3

	información se toma de F02-PC07.				
I49	Cantidad de docentes que participaron en actividades de formación y capacitación docente, por tipo de actividad.	DDA	Anual	No requiere explicación, solo es conteo.	• Directriz 4
I50	% de satisfacción de los docentes con la calidad de la planificación y ejecución del plan de capacitación docente. La información se toma de F02-PA01.	DDA	Anual	En la pregunta 15 del F02-PA01 Cuestionario de Opinión de Docentes, se suma la cantidad de encuestados que seleccionaron la opción Muy satisfecho, Satisfecho y Medianamente satisfecho, se divide por el total de encuestas válidas y se multiplica por 100.	• Directriz 4