

 <p><b>USMP</b> UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES</p> <p>Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>CÓDIGO : MC - 02 VERSIÓN : 1 FECHA : 14-feb-2023</p>
--	-------------------------------------	---

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
RECURSOS HUMANOS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN  
MARTÍN DE PORRES**

**MANUAL DE CALIDAD**

WS

## ÍNDICE DEL MANUAL

<b>CAPÍTULO 1: PRESENTACIÓN DE LA FACULTAD .....</b>	<b>6</b>
<b>1.1 BREVE RESEÑA HISTÓRICA.....</b>	<b>6</b>
<b>1.2 COMPROMISO DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS GENERALES DE CALIDAD.....</b>	<b>7</b>
<b>1.3.1 La política de calidad .....</b>	<b>7</b>
<b>1.3.2 Objetivos generales de la gestión de la calidad y programa de objetivos de la Facultad .....</b>	<b>8</b>
<b>1.4 MISIÓN, VISIÓN Y CULTURA INSTITUCIONAL .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO 2: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1 OBJETO.....</b>	<b>10</b>
<b>2.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL SGC.....</b>	<b>10</b>
<b>2.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....</b>	<b>10</b>
<b>2.4 DESARROLLO .....</b>	<b>11</b>
<b>2.4.1 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad .....</b>	<b>11</b>
<b>2.4.2 Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad.....</b>	<b>11</b>
<b>2.4.2.1 Manual de Calidad.....</b>	<b>11</b>
<b>2.4.2.2 Manual de procedimientos de gestión de la calidad .....</b>	<b>13</b>
<b>2.4.2.3 Plan de Calidad .....</b>	<b>13</b>
<b>2.4.3 Mapa de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad .....</b>	<b>13</b>
<b>2.4.3.1 Definición de procesos.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>2.4.3.2 Correspondencia entre directrices y los procedimientos del SGC .....</b>	<b>15</b>
<b>2.4.4.3 Correspondencia los procesos y los procedimientos del SGC....</b>	<b>16</b>
<b>2.4.4 Mecanismos de revisión y mejora del SGC .....</b>	<b>18</b>
<b>2.5 PROCEDIMIENTOS DEL SGC QUE DESARROLLAN ESTE CAPÍTULO .....</b>	<b>19</b>
<b>CAPÍTULO 3: GOBIERNO, DIRECCIÓN Y PLANEAMIENTO DE LA FACULTAD ...</b>	<b>20</b>
<b>3.1 OBJETO.....</b>	<b>20</b>
<b>3.2 AMBITO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>20</b>



3.3	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	20
3.4	DESARROLLO .....	20
3.4.1	Gobierno y Dirección .....	20
3.4.1.1	Estructura de la Facultad .....	20
3.4.1.2	Responsabilidades y funciones de los órganos de gobierno de la Facultad, en el marco del SGC .....	20
3.4.2	Planeamiento .....	25
3.4.3	Coordinador de calidad, equipos de mejora y auditores de calidad... 25	
3.5	PROCEDIMIENTOS DEL SGC QUE DESARROLLAN ESTE CAPÍTULO .....	26
CAPÍTULO 4: GESTIÓN DE LA CALIDAD .....		26
4.1	OBJETO.....	26
4.2	ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	26
4.3	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	26
4.4	DESARROLLO.....	26
4.4.1	Relación con los grupos de interés .....	28
4.4.1.1	Grupos de interés .....	28
4.4.1.2	Participación de los grupos de interés.....	28
4.4.1.3	Rendición de cuentas a los grupos de interés.....	29
4.5	PROCEDIMIENTOS DEL SGC QUE DESARROLLAN ESTE CAPÍTULO .....	29
CAPÍTULO 5: GESTIÓN DE LOS PROCESOS FORMATIVOS.....		30
5.1	OBJETO.....	30
5.2	ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	30
5.3	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	30
5.4	DESARROLLO .....	30
5.5	PROCEDIMIENTOS DEL SGC QUE DESARROLLAN ESTE CAPÍTULO .....	31
CAPÍTULO 6: GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....		32
6.1	OBJETO.....	32
6.2	ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	32
6.3	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	32
6.4	DESARROLLO .....	32
6.5	PROCEDIMIENTOS DEL SGC QUE DESARROLLAN ESTE CAPÍTULO .....	34

<b>CAPÍTULO 7: GESTIÓN DE LA EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN UNIVERSITARIA</b>	<b>35</b>
7.1 OBJETO.....	35
7.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	35
7.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	35
7.4 DESARROLLO .....	35
7.5 PROCEDIMIENTOS DEL SGC QUE SE DESARROLLAN ESTE CAPÍTULO .....	36
<b>CAPÍTULO 8: GESTIÓN DE PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE</b>	<b>37</b>
8.1 OBJETO.....	37
8.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	37
8.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	37
8.4 DESARROLLO .....	37
8.4.1 Gestión del personal docente.....	37
8.4.2 Gestión del personal no docente .....	38
8.5 PROCEDIMIENTOS DEL SGC QUE DESARROLLAN ESTE CAPÍTULO .....	38
<b>CAPÍTULO 9: SEGUIMIENTO Y VINCULACIÓN CON EGRESADOS</b>	<b>39</b>
9.1 OBJETO.....	39
9.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	39
9.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	39
9.4 DESARROLLO .....	39
9.5 PROCEDIMIENTOS DEL SGC QUE DESARROLLAN ESTE CAPÍTULO .....	40
<b>CAPÍTULO 10: GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS</b>	<b>41</b>
10.1 OBJETO.....	41
10.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	41
10.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	41
10.4 DESARROLLO .....	41
10.5 PROCEDIMIENTOS DEL SGC QUE DESARROLLAN ESTE CAPÍTULO .....	42
<b>CAPÍTULO 11: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	<b>43</b>
11.1 OBJETO.....	43
11.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	43
11.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	43
11.4 DESARROLLO .....	43

<b>11.5 PROCEDIMIENTOS DEL SGC QUE SE DESARROLLAN ESTE CAPÍTULO .....</b>	<b>44</b>
<b>ANEXO I: HISTORIAL DE MODIFICACIONES.....</b>	<b>45</b>
<b>ANEXO II: CONCEPTOS Y NOMENCLATURA.....</b>	<b>46</b>
<b>ANEXO III: LISTADO DE PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS.....</b>	<b>48</b>
<b>ANEXO IV: INDICADORES VIGENTES DEL SGC .....</b>	<b>50</b>

WS

 <b>USMP</b> UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES	Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos	<b>MANUAL          DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : MC - 02 VERSIÓN : 0.2 FECHA : 14-Feb-2023
--	---	---------------------------------------	--

## **CAPÍTULO 1: PRESENTACIÓN DE LA FACULTAD**

### **1.1 BREVE RESEÑA HISTÓRICA**

La Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos, en adelante la Facultad, es una institución académica destacada en el campo de la administración y la gestión de recursos humanos en Perú, fue fundada con el objetivo de formar profesionales altamente capacitados en el área de administración y recursos humanos, capaces de enfrentar los desafíos y demandas del mundo empresarial. Desde su creación, ha mantenido un compromiso constante con la excelencia académica y la formación integral de sus estudiantes.

La Facultad ofrece una variedad de programas académicos, incluyendo carreras de pregrado y posgrado, así como programas de educación continua y ejecutiva. Los programas de pregrado brindan una formación sólida en áreas fundamentales como administración, administración de negocios internacionales, marketing, recursos humanos, proporcionando a los estudiantes los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para desenvolverse eficazmente en el entorno empresarial.

Además, la Facultad promueve la investigación y el desarrollo académico, fomentando la generación de conocimiento y la actualización constante de las teorías y prácticas de la administración y los recursos humanos. A través de sus proyectos de investigación, publicaciones y participación en conferencias y seminarios, la Facultad contribuye al avance de la disciplina y su aplicación en el ámbito empresarial.

La Facultad también se destaca por contar con un cuerpo docente altamente calificado, compuesto por docentes con amplia experiencia en el campo empresarial y académico. Estos profesionales brindan a los estudiantes una educación de calidad, combinando la teoría con la práctica y promoviendo el pensamiento crítico y la capacidad de análisis.

En resumen, la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres es una institución reconocida que ofrece una formación integral en administración y recursos humanos. Su enfoque en la excelencia académica, la investigación y la vinculación con el sector empresarial la convierten en una opción destacada para aquellos interesados en desarrollarse profesionalmente en estas áreas.

La Facultad opera en el marco de la Ley Universitaria que 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) otorgó la licencia institucional a la Universidad de San Martín de Porres.

### **1.2 COMPROMISO DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS**

La Facultad desarrolla sus actividades de manera tal que se logre la máxima satisfacción de las expectativas de sus grupos de interés; así como de la sociedad en general. En este sentido, se compromete a implantar y mejorar su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). La implantación del SGC de la Facultad, contribuirá a completar el éxito en los



 <b>USMP</b> <small>UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES</small>	Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> : MC - 02 <b>VERSIÓN</b> : 0.2 <b>FECHA</b> : 14-Feb-2023
--	---	------------------------------	---

procesos de acreditación institucional, de sus carreras, a nivel nacional e internacional y servirá para garantizar la calidad de todos sus servicios.

La Facultad 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 Facultad y sus órganos de gobierno, se plasman en la elaboración y aprobación de la Política de Calidad y en la creación de una estructura para garantizar dicha calidad. Esta estructura incluye al Decanato, Consejo de Facultad, Directores y Jefes de las Unidades Académicas y la Unidad de Acreditación y Calidad.

### **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 Facultad para conseguir los objetivos de calidad. Las políticas de la calidad se despliegan para conseguir los objetivos a través del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Facultad tiene la misión de formar profesionales competentes y éticos, con una perspectiva nacional e internacional, capaces de contribuir al desarrollo sostenible de nuestra sociedad, preparados para la gestión de las organizaciones.

Para conseguirlo realiza sus procesos y actividades con un nivel idóneo de calidad.

Las autoridades de la Facultad 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 deriva en un sistema de gestión por procesos, a los cuales se les asignan responsabilidades en la estructura organizativa de la Facultad.

La Política de Calidad se incorpora de manera transversal en el Plan Estratégico de la Facultad, 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 Facultad 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 su página web, y por otros medios que se considere conveniente.

*WS*

 <b>USMP</b> <small>UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES</small>	<small>Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos</small>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> : MC - 02 <b>VERSIÓN</b> : 0.2 <b>FECHA</b> : 14-Feb-2023
--	--	------------------------------	---

### 1.3.2 Objetivos generales de la gestión de la calidad y programa de objetivos de la Facultad

Los objetivos generales, 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 Facultad.

Los objetivos generales de calidad de la Facultad son definidos y actualizados por el Decano, con participación de los responsables de las distintas unidades y las necesidades de los grupos de interés.

En el programa de objetivos de la Facultad, 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 Facultad 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 Facultad.
- c) Mejorar permanentemente los resultados de aprendizaje en los estudiantes
- d) Lograr y mantener las acreditaciones internacionales y nacional de la Facultad, para sus programas de pregrado y posgrado.
- e) Contribuir a lograr una posición cada vez más relevante en los rankings universitarios internacionales.
- f) Fomentar la generación, difusión y aplicación del conocimiento a través del desarrollo de la investigación en las diferentes áreas.
- g) 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.
- h) Mejorar permanentemente los resultados de los indicadores de gestión.
- i) Desarrollar actividades y programas de extensión y proyección universitaria 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 y éticos, con una perspectiva nacional e internacional, capaces de contribuir al desarrollo sostenible de nuestra sociedad, preparados para la gestión de las organizaciones, a través de:

- La búsqueda de la excelencia en nuestras actividades y uso de recursos, empleando tecnologías educativas eficientes e incorporando la riqueza de la experiencia profesional disponible entre nuestra comunidad, incluyendo la del sector empresarial y nuestro personal académico y administrativo.





 <b>USMP</b> <small>UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES</small>	Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> : MC - 02 <b>VERSIÓN</b> : 0.2 <b>FECHA</b> : 14-Feb-2023
--	---	------------------------------	---

- Generación de investigaciones orientadas al entorno empresarial y social de nuestro país y región, para la creación de conocimiento y avance tecnológico.
- Desarrollo de una cultura de innovación y emprendimiento, promoviendo así la creación de empresas sostenibles.
- Apoyo a empresas y organizaciones a través de proyectos y servicios dirigidos a la mejora continua de la gestión.

### **Visión**

Consolidarnos como una institución socialmente responsable, reconocida nacional e internacionalmente por su excelencia y compromiso en la formación y perfeccionamiento de profesionales innovadores y emprendedores generadores de valor para la sociedad y el ámbito empresarial.

### **Cultura Institucional**

La Facultad promueve los siguientes valores y principios, que considera son parte esencial y permanente de nuestra cultura y sirven de guía para todas las acciones que se desarrollan.

- 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

WS

 <b>USMP</b> <small>UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES</small>	Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> : MC - 02 <b>VERSIÓN</b> : 0.2 <b>FECHA</b> : 14-Feb-2023
--	---	------------------------------	---

## **CAPÍTULO 2: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD**

### **2.1 OBJETO**

El presente Manual de Calidad constituye el documento básico del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos.

El SGC de la Facultad es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que permiten garantizar la calidad de los procesos académicos y administrativos de la institución. El SGC, de manera conjunta con los procesos de acreditación, nacional e internacionales, establece el marco de actuación para todas sus actividades, generando 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 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 Facultad 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, será de aplicación en el desarrollo de todas las actividades consideradas en el campo de acción de la Facultad, tales como:

- La gestión del proceso de formación profesional de pregrado y 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, de infraestructura y financieros, así como de los servicios de la Facultad.
- La gestión de los servicios de bienestar y apoyo a los estudiantes, el PD y el personal no docente.
- La medición, análisis y utilización para la mejora continua, 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.



 <b>USMP</b> <small>UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES</small>	Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> : MC - 02 <b>VERSIÓN</b> : 0.2 <b>FECHA</b> : 14-Feb-2023
--	---	------------------------------	---

## 2.4 DESARROLLO

El SGC se implementa como consecuencia de la necesidad de mejorar continuamente la calidad de los servicios de la Facultad, en correspondencia con las demandas nacionales, internacionales y de los grupos de interés internos y externos; así como en todas las acciones para lograr y mantener las acreditaciones internacionales y nacional de todas nuestras carreras.

El diseño del SGC ha sido elaborado teniendo en cuenta lo establecido a nivel institucional por la Comisión de Acreditación, 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:

- Poner en práctica la Política de Calidad
- Determinar las necesidades y expectativas de los grupos de interés
- Establecer los objetivos de calidad y asegurar su cumplimiento-
- 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 otros que puedan requerirse para el funcionamiento del SGC.

### 2.4.1 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El alcance del SGC comprende las carreras de pregrado y los programas de posgrado, así como los procesos administrativos de la Facultad.

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

### 2.4.2 Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad

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 Facultad
- 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 expone de manera resumida, a continuación.

#### 2.4.2.1 Manual de Calidad

En el manual del SGC de la Facultad, se definen los responsables de elaborar, revisar, aprobar y difundir el Manual de Calidad y se establecen mecanismos que aseguren una



 <b>USMP</b> <small>UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES</small>	Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> : MC - 02 <b>VERSIÓN</b> : 0.2 <b>FECHA</b> : 14-Feb-2023
--	---	------------------------------	---

constante revisión y actualización del mismo. El Manual de Calidad deberá ser el documento de referencia en la Facultad 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 Facultad.
- El segundo capítulo, que incluye la descripción del SGC.
- El tercer capítulo, que describe el gobierno, la dirección y el planeamiento de la Facultad.
- El cuarto capítulo se refiere al proceso de gestión de la calidad en la Facultad.
- Los capítulos 5 al 7 incluyen los aspectos referidos 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 Unidad de Acreditación (UAC) de la Facultad elabora el Manual de Calidad, siguiendo los lineamientos dados por la Oficina de Acreditación Institucional y las disposiciones y objetivos de calidad de la USMP.

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

La UAC revisa el Manual de Calidad de la Facultad al menos cada dos años, o antes si se produjeran cambios en la organización, estructura y/o normativa de la Facultad o a consecuencia de evaluaciones externas del SGC. El Jefe de la UAC informa al Decano de las modificaciones que se consideran necesarias para su aprobación.

Una vez revisado el Manual, la UAC produce una nueva versión del mismo que incluye las modificaciones aprobadas por el Decano, conservando una copia en formato electrónico de la versión anterior del Manual.

Los órganos integrantes del SGC garantizan que todos los miembros de la Facultad (personal no docente, personal docente (PD) y estudiantes), 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 Facultad.



 <b>USMP</b> UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES	Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos	<b>MANUAL  DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> : MC - 02 <b>VERSIÓN</b> : 0.2 <b>FECHA</b> : 14-Feb-2023
--	---	-------------------------------	---

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

#### **2.4.2.2 Manual de procedimientos de Gestión de la Calidad**

Los diferentes procedimientos incluidos en este manual serán elaborados por la Unidad de Acreditación, revisados por los órganos responsables de la gestión de cada uno de ellos y aprobados por el Decano.

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. La UAC es responsable de uno o varios procedimientos a nivel Facultad, y consolida los informes y propuestas de las unidades académicas y las presenta al Decano, para su aprobación.

#### **2.4.2.3 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.

### **2.4.3 Mapa de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad**

#### **2.4.3.1 Definición de procesos**

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 y proyección universitaria).

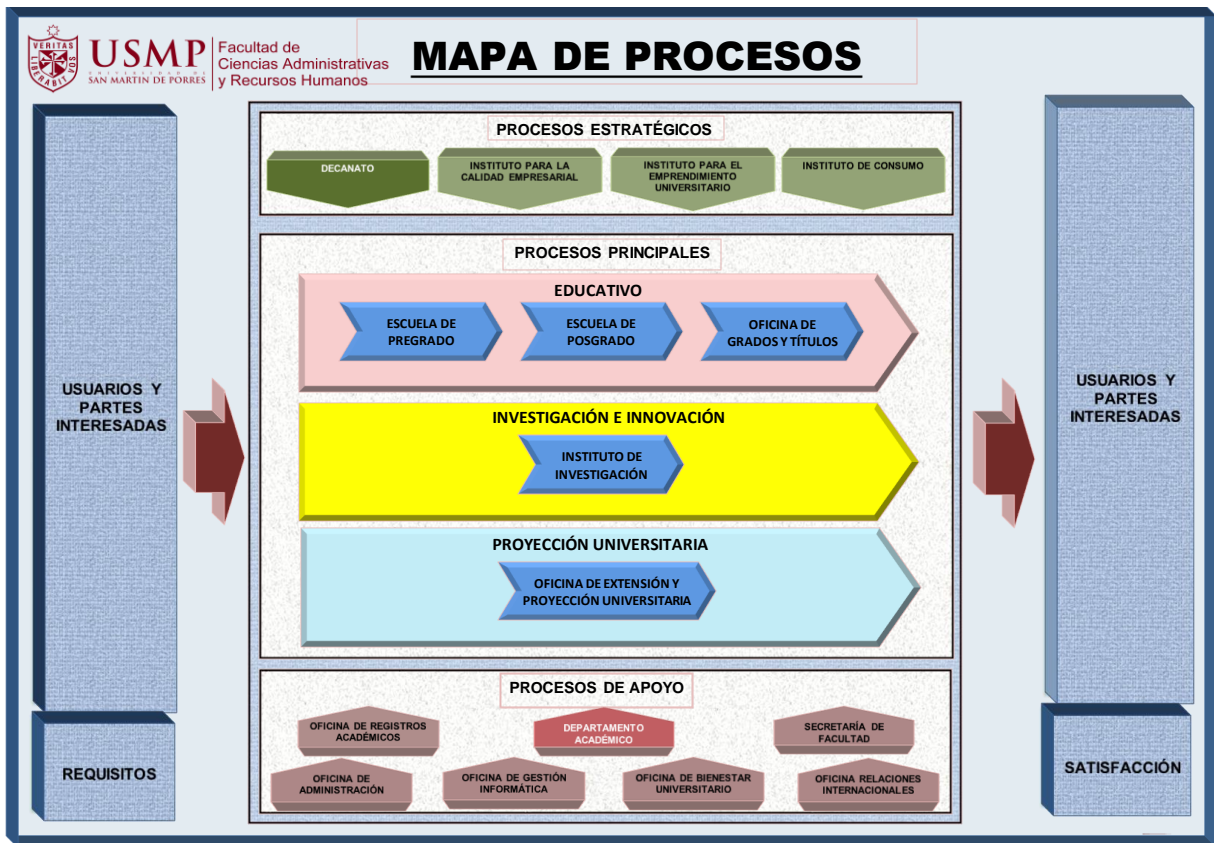
**Procesos de Apoyo:** Son los procesos necesarios para gestionar los recursos institucionales (tangibles e intangibles), así como otros procesos que contribuyen al logro de los objetivos y al desarrollo de la institución.



 <b>USMP</b> UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES	Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : MC - 02 VERSIÓN : 0.2 FECHA : 14-Feb-2023
--	---	------------------------------	--

**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 Facultad.

WS



### 2.4.3.2 Correspondencia entre directrices y los procedimientos del SGC

DIRECTRICES	PROCEDIMIENTOS SGC - FACULTAD
<b>Directriz 1.</b> Política y objetivos de calidad	PE01 Elaboración, implementación, evaluación y actualización de la política y objetivos de calidad.
<b>Directriz 2.</b> 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
<b>Directriz 3.</b> 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

WS

 <b>USMP</b> UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES	Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos	<b>MANUAL          DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : MC - 02 VERSIÓN : 0.2 FECHA : 14-Feb-2023
--	---	---------------------------------------	--

<b>Directriz 4.</b> Garantía y mejora de la calidad de los recursos humanos	PC09 Movilidad de estudiantes 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
<b>Directriz 5.</b> 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 los recursos materiales PE03 Elaboración y evaluación del Plan Estratégico PE04 Elaboración y evaluación del Plan Operativo
<b>Directriz 6.</b> Información Pública	PA08 Gestión de la información PA01 Medición y análisis de la satisfacción de los grupos de interés
<b>OTROS PROCEDIMIENTOS</b>	
PC05 Planificación, medición y análisis de los resultados de la extensión y proyección universitaria PA02 Supresión de carreras y programas de estudio PA07 Control de la documentación PA09 Gestión de riesgos y oportunidades	

#### 2.4.3.3 Correspondencia entre los procesos y los procedimientos del SGC

MAPA DE PROCESOS	PROCEDIMIENTOS DEL SGC
Gobierno, dirección y planeamiento de la Facultad	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





	<p>PC04 Medición y análisis de los resultados de la formación</p> <p>PC05 Planificación, medición y análisis de los resultados de la extensión y proyección universitaria</p> <p>PC06 Planificación, medición y análisis de los resultados de la investigación</p>
Gestión de los procesos formativos	<p>PE02 Definición de la oferta formativa</p> <p>PC01 Elaboración, evaluación y modificación del currículo de la carrera o programa.</p> <p>PC02 Elaboración, evaluación y modificación de los sílabos.</p> <p>PC03 Orientación a estudiantes</p> <p>PC04 Medición y análisis de los resultados de la formación</p> <p>PC07 Prácticas externas</p> <p>PC09 Movilidad de estudiantes</p> <p>PC10 Evaluación del aprendizaje</p> <p>PA01 Medición y análisis de la satisfacción de los grupos de interés</p> <p>PA02 Supresión de carreras y programas de estudio</p> <p>PA03 Reclamaciones y sugerencias</p>
Gestión de la investigación	<p>PC06 Planificación, medición y análisis de los resultados de la investigación</p>
Gestión de la extensión universitaria y proyección social	<p>PC05 Planificación, medición y análisis de los resultados de la extensión y proyección universitaria</p>
Gestión de personal docente y no docente	<p>PA04 Ingreso a la docencia</p> <p>PA05 Evaluación del desempeño docente</p> <p>PA10 Selección y contratación del personal no docente</p> <p>PA13 Garantía y mejora de la calidad del personal docente</p> <p>PA14 Garantía y mejora de la calidad del no personal docente</p> <p>PC08 Movilidad de docentes</p>
Gestión de recursos materiales y de servicios	<p>PA03 Reclamaciones y sugerencias</p> <p>PA11 Gestión y mantenimiento de la infraestructura y servicios</p> <p>PA12 Gestión y mantenimiento de los recursos materiales</p> <p>PE03 Elaboración y evaluación del Plan Estratégico</p> <p>PE04 Elaboración y evaluación del Plan Operativo</p>
Gestión de la información y comunicación	<p>PE01 Elaboración, implementación, evaluación y actualización de la política y objetivos de calidad.</p> <p>PE02 Definición de la oferta formativa</p> <p>PC03 Orientación a estudiantes</p>

 <b>USMP</b> <small>UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES</small>	Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> : MC - 02 <b>VERSIÓN</b> : 0.2 <b>FECHA</b> : 14-Feb-2023
--	---	------------------------------	---

	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

#### 2.4.4 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 se deberán seguir 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 las autoridades de la Facultad los elementos de juicio para tomar decisiones y definir las acciones de mejora.
- c) Definir si el SGC es conveniente y eficaz. Conveniente, si ha sido útil, si le ha reportado beneficios a la Facultad. 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 tres años.
- e) Elaborar el acta de la reunión y anexar el plan de las acciones que se deben implementar para la mejora del SGC.



 <b>USMP</b> <small>UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES</small>	Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> : MC - 02 <b>VERSIÓN</b> : 0.2 <b>FECHA</b> : 14-Feb-2023
--	---	------------------------------	---

## 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 y proyección universitaria
PC06	Planificación, medición y análisis de los resultados de la investigación
PE03	Elaboración y evaluación del Plan Estratégico

WS

 <p>Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : MC - 02 VERSIÓN : 1.0 FECHA : 24-mar-2023
---	------------------------------	--

## **CAPÍTULO 3: GOBIERNO, DIRECCIÓN Y PLANEAMIENTO DE LA FACULTAD**

### **3.1 OBJETO**

En este capítulo se define cómo la Facultad gestiona su gobierno y como se dirige y planifica sus actividades académicas y administrativas.

### **3.2 AMBITO DE APLICACIÓN**

Actividades de gobierno, dirección y planeamiento a nivel Facultad.

### **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 Facultad, en concordancia con la Ley Universitaria 30220 y sus modificaciones y preservando la autonomía institucional garantizada en la Constitución Política del Estado.

Los órganos de gobierno de la Facultad son: Consejo de Facultad, Decano, Directores de escuela y Directores de departamento

##### **3.4.1.1 Estructura de la Facultad**

El organigrama de la Facultad se presenta en la subsiguiente página. Las funciones de cada uno de los órganos de la estructura institucional se desarrollan en el Manual de Organización y Funciones de la Facultad (MOF).

##### **3.4.1.2 Responsabilidades y funciones de los órganos de gobierno de la Facultad, en el marco del SGC.**

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

WS

 <p>Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : MC - 02 VERSIÓN : 1.0 FECHA : 24-mar-2023
---	------------------------------	--

La Facultad es la unidad fundamental de organización, formación académica y profesional. Está integrada por docentes y estudiantes. En ellas se estudian una o más disciplinas o carreras.

Sus funciones 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 que estén directamente relacionadas con el SGC.

### **Consejo de Facultad**

El Consejo de Facultad es el órgano de gobierno de la Facultad y está encargado de las actividades académicas, administrativas, de promoción y proyección Universitaria; de acuerdo, a las atribuciones que le confiere el Estatuto de la USMP. 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 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 en la Facultad, para lo cual cumple las siguientes funciones:

- a) Proponer al Consejo de Facultad la Política y Objetivos de Calidad.
- b) Aprobar el Manual de Calidad de la Facultad.
- c) Proponer al Rector el Manual de Calidad de su Facultad
- d) Aprobar todas las acciones conducentes a la elaboración, implementación y mejora continua del SGC.
- e) Aprobar las funciones de todos los órganos y comités que conforman el SGC.
- f) Hacer cumplir lo dispuesto en el Manual de Calidad de la Facultad.
- g) Aprobar la composición de la Unidad de Acreditación y Calidad de la Facultad.
- h) Proponer al miembro de su Facultad en la CAI.
- i) 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:** Departamento Académico, Escuelas Profesionales, Sección de Posgrado, Instituto de Investigación, Oficina de Grados y Títulos, Oficina de Extensión y Proyección Universitaria.

WS

 <p>USMP UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES</p> <p>Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>CÓDIGO : MC - 02 VERSIÓN : 1.0 FECHA : 24-mar-2023</p>
--	-------------------------------------	---

**Órganos de Coordinación y Apoyo:** Secretaría de Facultad, Oficina de Registros Académicos, Oficina de Bienestar Universitario, Oficina de Administración, Unidad de Acreditación y Calidad (UAC), Comisión de Asesoría Pedagógica, Observatorio de empleabilidad, Innovación Tecnológica, Servicio Psicopedagógico, Bolsa de Trabajo, Cultura y Deporte, Relaciones Internacionales, Unidad de Informática, Administración, Comunicaciones y Difusión de Carreras.

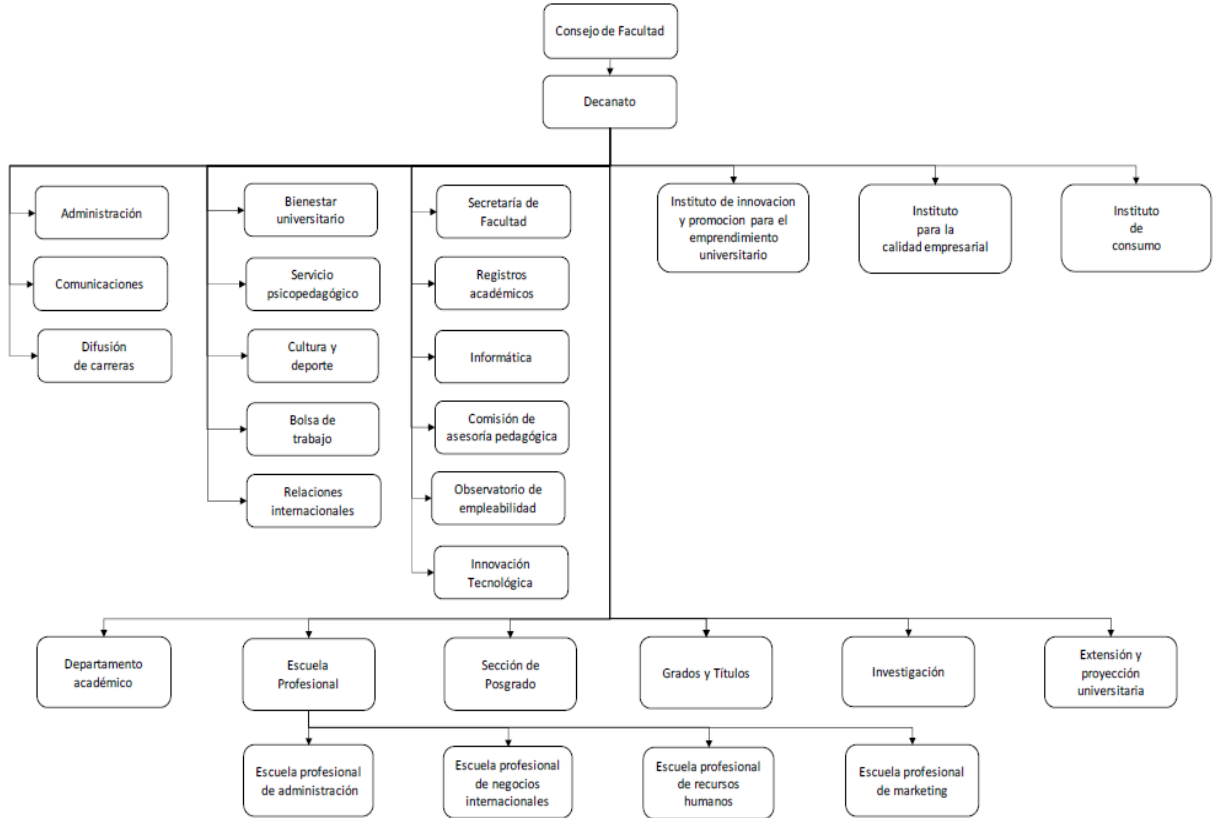
**Órganos de Asesoría:** Instituto para la Calidad Empresarial, Instituto de consumo e Instituto Innovación Y Promoción para el Emprendimiento.

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.

WS

## ORGANIGRAMA DE LA FACULTAD



WS

 <p>USMP UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES</p> <p>Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>CÓDIGO : MC - 02          VERSIÓN : 1.0          FECHA : 24-mar-2023</p>
---	-------------------------------------	---

## Unidad de Acreditación y Calidad de la Facultad (UAC)

La unidad de Acreditación y Calidad de la Facultad (UAC) es el órgano de coordinación y apoyo al Decanato, en materia de licenciamiento, acreditación y gestión de la calidad.

En la Facultad la UAC está representada por el Instituto para la Calidad Empresarial (ICE) que es el órgano de asesoría del Decano en materias de Acreditación y Calidad, su Director realiza las funciones que le asigne el Decano, en el ámbito del SGC

La UAC 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.

La UAC cumple 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 y elaborar los informes respectivos.
- 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 compete a la Facultad y Filial.
- 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 y Filial, 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) Emitir opinión sobre los informes de calidad de la Facultad.
- l) 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 Facultad.
- m) Coordinar la capacitación de los comités de calidad, así como de otro personal relacionado con la gestión del SGC de la Facultad.
- n) 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.
- o) Coordinar la elaboración de los planes estratégicos, operativos y presupuestales de la Facultad, y apoyar a los órganos de gobierno y unidades académicas y administrativas en la elaboración de los mismos.

WS



 <p>USMP UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES</p> <p>Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>CÓDIGO : MC - 02          VERSIÓN : 1.0          FECHA : 24-mar-2023</p>
---	-------------------------------------	---

- p) Supervisar y evaluar el cumplimiento de los planes estratégicos, operativos y presupuestales institucionales y de las unidades académicas y administrativas.
- q) Coordinar la elaboración de la Memoria Anual.
- r) Otras que le encargue el Decano.

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.

### 3.4.2 Planeamiento

El Instituto para la Calidad Empresarial coordina la elaboración de los planes estratégicos, operativos y presupuestales de la Facultad, y apoya a los órganos de gobierno y unidades administrativas en la elaboración de estos.

El Plan Estratégico de la Facultad (PEUA) se elabora cada tres 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.

La elaboración de los planes operativos – planes anuales de funcionamiento, cuyo rol principal es la ejecución del PEUA – 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

En la Facultad pueden implementarse las siguientes instancias como apoyo a la UAC: coordinador de calidad, equipos de mejora y auditores de calidad.

#### Coordinador de calidad

Que podrá tener como funciones:

- 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 de la Facultad 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.

WS

 <p>USMP UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES</p> <p>Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : MC - 02 VERSIÓN : 1.0 FECHA : 24-mar-2023
---	------------------------------	--

### **Audidores de Calidad (CA)**

La Facultad puede 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 Facultad 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 Facultad.

### **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**

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

WS

 <p>Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos</p>	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	<p>CÓDIGO : MC - 02          VERSIÓN : 1.0          FECHA : 24-mar-2023</p>
---	--------------------------------	---

La política de calidad la constituyen las directrices generales que guían a la Facultad para conseguir los objetivos de la calidad, se despliegan 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 Facultad. 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 Facultad 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, 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 Facultad. Este plan contiene:

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

La implantación del SGC de la Facultad 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 Facultad 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 Facultad y sus órganos de gobierno se plasma en la elaboración y aprobación de la Política de Calidad y en la creación de una estructura para garantizar la calidad.

Esta estructura incluye al Consejo de Facultad, Decanato, Directores y Jefes de la Facultad y la Unidad de Acreditación.

WS

 <p>Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : MC - 02 VERSIÓN : 1.0 FECHA : 24-mar-2023
---	------------------------------	--

#### 4.4.1 Relación con los grupos de interés

##### 4.4.1.1 Grupos de interés

La Facultad, 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 Facultad, en las enseñanzas impartidas por las distintas escuelas de esta Facultad 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
Estudiantes	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.
Docentes	Selección de docentes, perfil de formación, desarrollo del docente, 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.
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

##### 4.4.1.2 Participación de los grupos de interés

Los estudiantes, docentes 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 Facultad.

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.

WS

 <p>USMP UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES</p> <p>Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>CÓDIGO : MC - 02          VERSIÓN : 1.0          FECHA : 24-mar-2023</p>
---	-------------------------------------	---

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

Del mismo modo, la Facultad 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.

#### **4.4.1.3 Rendición de cuentas a los grupos de interés**

La Facultad elabora y hace pública, por diversas vías, su Memoria Anual, la misma que incluye los principales resultados de las actividades realizadas y los aspectos académicos más resaltantes 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 y proyección universitaria
PC06	Planificación, medición y análisis de los resultados de la investigación

WS

 <p>Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b> : MC - 02 <b>VERSIÓN</b> : 1.0 <b>FECHA</b> : 24-mar-2023
---	------------------------------	---

## **CAPÍTULO 5: GESTIÓN DE LOS PROCESOS FORMATIVOS**

### **5.1 OBJETO**

Presentar los mecanismos con los que cuenta la Facultad para garantizar la calidad de sus programas formativos y comprobar que la planificación su formación profesional (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 y programas de posgrado de la Facultad.

### **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 de Facultad, previo informe técnico.

La revisión y modificación de los documentos curriculares, lo constituyen los mecanismos de revisión de los planes curriculares. Para ello, se obtiene información de los estudiantes, docentes, 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).

WS

 <p>Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : MC - 02 VERSIÓN : 1.0 FECHA : 24-mar-2023
---	------------------------------	--

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 Facultad se difunde por medio de su página Web, 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 Facultad. 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 Facultad.

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

WS

 <p>USMP UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES</p> <p>Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>CÓDIGO : MC - 02          VERSIÓN : 1.0          FECHA : 24-mar-2023</p>
---	-------------------------------------	---

## **CAPÍTULO 6: GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **6.1 OBJETO**

Indicar como se planifica, evalúa y mejora las actividades de investigación científica, tecnológica y humanística que se desarrollan en la Facultad.

### **6.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Todas las actividades de investigación científica, tecnológica y humanística que se desarrollan en la Facultad.

### **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 Facultad. La investigación comprende temas de humanidades, ciencias y tecnología. Fomenta igualmente la creación intelectual y artística.

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

La Facultad puede 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 la Facultad existe un Comité de Investigaciones, el cual funciona como órgano consultivo del Decano.

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

WS



 <p>Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : MC - 02 VERSIÓN : 1.0 FECHA : 24-mar-2023
---	------------------------------	--

La Facultad prioriza 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.

El 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 control y evaluación de la ejecución del Plan de Investigaciones 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.

WS

 <b>USMP</b> <small>UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES</small> Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : MC - 02 VERSIÓN : 1.0 FECHA : 24-mar-2023
---	------------------------------	--

La Facultad, a través de sus unidades académicas, teniendo en cuenta la necesidad de mejorar los resultados de la investigación, puede establecer un sistema de estímulos con el objetivo de incentivar a los docentes 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
------	--

WS

 <p>Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : MC - 02 VERSIÓN : 1.0 FECHA : 24-mar-2023
---	------------------------------	--

## **CAPÍTULO 7: GESTIÓN DE LA EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN UNIVERSITARIA**

### **7.1 OBJETO**

Indicar como se planifica, evalúa y mejora las actividades de extensión y proyección universitaria que se desarrollan en la Facultad.

### **7.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Todas las actividades de extensión y proyección universitaria que se desarrollan en las Facultad.

### **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 Facultad 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.

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 de Facultad, a propuesta del Decano.

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

Los proyectos y actividades de 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.

La Facultad 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.

WS

 <b>USMP</b> <small>UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES</small> Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : MC - 02 VERSIÓN : 1.0 FECHA : 24-mar-2023
--	--------------------------	--

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 y Proyección Universitaria
------	---

WS

 <p>Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : MC - 02 VERSIÓN : 1.0 FECHA : 24-mar-2023
---	------------------------------	--

## **CAPÍTULO 8: GESTIÓN DE PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE**

### **8.1 OBJETO**

Mostrar cómo se garantiza y mejora la calidad del personal de la Facultad, 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 Facultad.

### **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 docentes 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 docente 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 Facultad organiza actividades de capacitación presenciales y virtuales, de manera gratuita para sus docentes. 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

WS

 <p>Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : MC - 02 VERSIÓN : 1.0 FECHA : 24-mar-2023
---	------------------------------	--

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 de la Facultad 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 Facultad brinda oportunidad prioritaria a sus estudiantes de las diversas Facultades.

Los candidatos presentan su hoja de vida y son evaluados 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

5

 <p>Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : MC - 02 VERSIÓN : 1.0 FECHA : 24-mar-2023
---	------------------------------	--

## **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 la Facultad con sus egresados, graduados y titulados.

### **9.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Proceso de seguimiento y vinculación con los egresados, graduados y titulados de la Facultad.

### **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 Observatorio de empleabilidad (OEM) quien es la oficina encargada de seguimiento al graduado en la Facultad:

- 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.

WS

 <b>USMP</b> <small>UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES</small> Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : MC - 02 VERSIÓN : 1.0 FECHA : 24-mar-2023
--	--------------------------	--

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 el OEM, 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, 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.

WS



 <p>Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : MC - 02 VERSIÓN : 1.0 FECHA : 24-mar-2023
---	------------------------------	--

## **CAPÍTULO 10: GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**

### **10.1 OBJETO**

Mostrar los mecanismos por medio de los cuales la Facultad 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 Facultad.

### **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 de la Facultad (PEUA), 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.

Una vez establecidas las demandas, éstas son consolidadas por la Oficina de Administración en coordinación con la Dirección General de Administración, determinándose aquellas que pueden ser satisfechas en el período.

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

El PEUA 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 PEUA 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.

WS

 <b>USMP</b> <small>UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES</small> Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : MC - 02 VERSIÓN : 1.0 FECHA : 24-mar-2023
--	------------------------------	--

### 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 las recursos materiales

WS

 <p>USMP UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES</p> <p>Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	<p>CÓDIGO : MC - 02          VERSIÓN : 1.0          FECHA : 24-mar-2023</p>
---	--------------------------------	---

## CAPÍTULO 11: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

### 11.1 OBJETO

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

### 11.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Procesos de información y comunicación de toda la Facultad.

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

La Facultad 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 Comunicaciones (OC) es el órgano responsable de:

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

WS

 <b>USMP</b> <small>UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES</small> Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : MC - 02 VERSIÓN : 1.0 FECHA : 24-mar-2023
---	--------------------------	--

- 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).

La Unidad de Acreditación y Calidad (UAC) es la 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, la UAC 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 UAC.

#### 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

WS

 <b>USMP</b> <small>UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES</small> Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : MC - 02 VERSIÓN : 1.0 FECHA : 24-mar-2023
--	--------------------------	--

**ANEXO I: HISTORIAL DE MODIFICACIONES**

<b>HISTORIAL DE MOFICACIONES</b>		
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN</b>
1.0	24-marzo-2023	Documento Inicial.

WS

 <p>USMP UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES</p> <p>Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>CÓDIGO : MC - 02          VERSIÓN : 1.0          FECHA : 24-mar-2023</p>
---	-------------------------------------	---

## 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 9000:2015. 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 docentes 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, docentes, 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 docentes 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.

WS

 <p>USMP UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES</p> <p>Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>CÓDIGO : MC - 02 VERSIÓN : 1.0 FECHA : 24-mar-2023</p>
---	-------------------------------------	---

**Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso (Norma ISO 9000:2015. Fundamentos y vocabulario).

**Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas (Norma ISO 9000:2015. 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.

WS

 <b>USMP</b> <small>UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES</small> Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : MC - 02 VERSIÓN : 1.0 FECHA : 24-mar-2023
---	--------------------------	--

### 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 y proyección universitaria
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

WS



 <p>USMP UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES</p> <p>Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>CÓDIGO : MC - 02 VERSIÓN : 1.0 FECHA : 24-mar-2023</p>
---	-------------------------------------	---

**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

WS

**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%

WS

 <p>USMP UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES</p> <p>Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos</p>	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	<p>CÓDIGO : MC - 02          VERSIÓN : 1.0          FECHA : 24-mar-2023</p>
--	--------------------------------	---

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 Q = Cantidad de respuestas y T = Total

Calificación	Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total (T)
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).

WS

## INDICADORES DEL SGC

CÓDIGO	INDICADOR	RESPONSABLE	PERIODICIDAD	PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO	RELACIÓN DEL INDICADOR CON DIRECTRICES
I01	% de satisfacción de estudiantes  Se calcula a partir de las respuestas a la encuesta de opinión de estudiantes. (F01-PA01)	Oficina de gestión informática	Semestral	<b>Observación</b> 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 estudiantes es consistente, las diferencias entre ambas percepciones deben ser mínimas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directriz 3</li> <li>• Directriz 4</li> <li>• Directriz 5</li> <li>• Directriz 6</li> </ul>
I02	% de satisfacción de docentes  Se calcula a partir de las respuestas a la encuesta de opinión de docentes. (F02-PA01)	Oficina de gestión informática	Anual	1. Se pueden calcular los siguientes indicadores parciales: <ul style="list-style-type: none"> <li>• % de satisfacción con el proceso de formación de los estudiantes</li> <li>• % de satisfacción con los recursos para la enseñanza</li> <li>• % de satisfacción con la gestión del desarrollo académico de los docentes</li> <li>• % de satisfacción con otros aspectos</li> </ul> 2. <b>Observaciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La pregunta 24 es de control, para determinar la confiabilidad de las respuestas.</li> <li>• La pregunta 25 es abierta, por lo que no se procesa estadísticamente, solo se analiza desde el punto de vista cualitativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directriz 3</li> <li>• Directriz 4</li> <li>• Directriz 5</li> <li>• Directriz 6</li> </ul>

I03	<p>% de satisfacción de personal administrativo.</p> <p>Se calcula a partir de las respuestas a la encuesta de opinión del personal administrativo (F04-PA01)</p>	Oficina de gestión informática	Anual	<p>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.</p> <p>Muy satisfecho = 4, Satisfecho = 3, Medianamente satisfecho = 2, Insatisfecho = 1, Muy insatisfecho = 0</p> <p>Para el cálculo solo se toman en cuenta solo las preguntas 1 a 16, por lo que este puede oscilar entre 0 y 64 puntos. Para la interpretación y las comparaciones se utiliza 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%.</p> <p><b>Observaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La pregunta 17 es de control, para determinar la confiabilidad de las respuestas.</li> <li>• La pregunta 18 es abierta, por lo que no se procesa estadísticamente, solo se analiza desde el punto de vista cualitativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directriz 3</li> <li>• Directriz 4</li> <li>• Directriz 5</li> <li>• Directriz 6</li> </ul>
-----	---	--------------------------------	-------	--	--

I04	<p>% de satisfacción graduados y egresados</p> <p>Se calcula a partir de las respuestas al Cuestionario de Opinión de Egresados (F06-PA01)</p>	<p>Oficina de gestión informática Oficina de Seguimiento a graduados y egresados consolida a nivel institucional</p>	Anual	<p>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 mencionadas, en resultado sería 80% <math>((20/25)*100)</math>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directriz 3</li> <li>• Directriz 4</li> <li>• Directriz 5</li> <li>• Directriz 6</li> </ul>
I05	<p>% de satisfacción empleadores</p> <p>Se calcula a partir de las respuestas a la encuesta de opinión de empleadores (F05-PA1)</p>	<p>Oficina de gestión informática</p>	Anual	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directriz 2</li> <li>• Directriz 3</li> <li>• Directriz 4</li> <li>• Directriz 5</li> <li>• Directriz 6</li> </ul>
I06	<p>Cantidad de reclamaciones recibidas</p> <p>Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PA03.</p>	<p>Oficina de gestión informática</p>	Anual	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directriz 2</li> <li>• Directriz 3</li> </ul>
I07	<p>% de reclamaciones atendidas.</p> <p>Este indicador se encuentra dentro del</p>	<p>Oficina de gestión informática</p>	Anual	<p>En este caso, solo se toma en cuenta la cantidad de reclamaciones atendidas (no necesariamente solucionadas), lo cual</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directriz 2</li> <li>• Directriz 3</li> </ul>

	procedimiento PA03.			significa que se llega a la etapa 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.	Oficina de gestión informática	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directriz 2</li> <li>• Directriz 3</li> </ul>
I09	% de sugerencias atendidas.  Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PA03.	Oficina de gestión informática	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directriz 2</li> <li>• Directriz 3</li> </ul>
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	No está relacionado directamente con ninguna directriz.

				calcular por Facultad, programa académico y por universidad.	
I12	% de estudiantes que participaron en el proceso de evaluación docente por los estudiantes. Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PA05.	Oficina de gestión informática	Semestral	Se divide la cantidad de estudiantes que respondieron por la cantidad de estudiantes matriculados y se multiplica por 100.	• Directriz 4
I13	% de docentes evaluados por los estudiantes con resultados positivos. Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PA05.	Oficina de gestión informática	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.	Oficina de gestión informática	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	Oficina de gestión informática 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	• Directriz 2



	respuestas al Cuestionario a Graduados (F03-PA01)			respuestas a la alternativa 5.1 como numerador. El resultado se multiplica por 100.	
116	<p>% de satisfacción de las encuestas realizadas a los estudiantes, en lo relacionado con la información.</p> <p>Se calcula a partir de las respuestas a la encuesta de opinión de estudiantes. (F01-PA01)</p>	Oficina de gestión informática	Anual	<p>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 muy satisfechas, satisfechas, medianamente satisfechas, se divide por el total de cuestionarios válidos y se multiplica por 100.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directriz 3</li> <li>• Directriz 4</li> <li>• Directriz 5</li> <li>• Directriz 6</li> </ul>
117	<p>% de satisfacción de los docentes con los servicios de bienestar universitario</p> <p>Se calcula a partir de las respuestas a la encuesta de opinión de docentes. (F02-PA01)</p>	Oficina de gestión informática	Anual	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directriz 3</li> <li>• Directriz 4</li> <li>• Directriz 5</li> <li>• Directriz 6</li> </ul>
118	<p>% de satisfacción del personal administrativo con la información institucional que se les brinda.</p> <p>Se calcula a partir de las respuestas a la encuesta de opinión del</p>	Oficina de gestión informática	Anual	<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directriz 3</li> <li>• Directriz 4</li> <li>• Directriz 5</li> <li>• Directriz 6</li> </ul>

	personal administrativo (F04-PA01)			divide por el total de cuestionarios válidos y se multiplica por 100.	
119	<p>% de satisfacción de los empleadores con los egresados de la USMP.</p> <p>Se calcula a partir de las respuestas a la encuesta de opinión de empleadores (F05-PA01)</p>	Oficina de gestión informática	Anual	<p>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 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directriz 3</li> <li>• Directriz 4</li> <li>• Directriz 5</li> <li>• Directriz 6</li> </ul>
120	<p>% de satisfacción de los docentes con el plan de estudios.</p>	Oficina de gestión informática	Anual	<p>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, se suma la cantidad de respuestas muy satisfecho, satisfecho, medianamente satisfecho, se divide por el total de cuestionarios válidos y se multiplica por 100.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directriz 3</li> <li>• Directriz 4</li> <li>• Directriz 5</li> <li>• Directriz 6</li> </ul>
121	<p>% de satisfacción de los estudiantes con la calidad de las metodologías utilizadas en las clases, prácticas y otros tipos de actividad académica.</p> <p>Se calcula a partir de las respuestas a la encuesta de opinión de estudiantes.</p>	Facultad	Anual	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directriz 3</li> <li>• Directriz 4</li> <li>• Directriz 5</li> <li>• Directriz 6</li> </ul>

	(F01-PA01)				
122	<p>% de satisfacción de estudiantes con su formación.</p> <p>Se calcula a partir de las respuestas a la encuesta de opinión de estudiantes. (F01-PA01)</p>	Oficina de gestión informática	Anual	<p>La pregunta 34 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directriz 3</li> <li>• Directriz 4</li> <li>• Directriz 5</li> <li>• Directriz 6</li> </ul>
123	<p>% de satisfacción de los estudiantes con la orientación que reciben por parte de la UA.</p> <p>Se calcula a partir de las respuestas a la encuesta de opinión de estudiantes. (F01-PA01).</p>	Oficina de gestión informática	Anual	<p>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:</p> <p>a) Se suma la cantidad de respuestas muy satisfecho, satisfecho y medianamente satisfecho, de cada una de las preguntas.</p> <p>b) Se multiplica el total de cuestionarios válidos por cuatro.</p> <p>c) Se divide a) por b).</p> <p>d) Se multiplica el resultado por 100.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directriz 3</li> <li>• Directriz 4</li> <li>• Directriz 5</li> <li>• Directriz 6</li> </ul>
124	<p>Años promedio que demora un estudiante para egresar.</p> <p>Este indicador se encuentra dentro del</p>	<p>Oficina de gestión informática</p> <p>Oficina de Seguimiento a graduados y egresados</p> <p>consolida a nivel institucional</p>	Anual	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directriz 2</li> <li>• Directriz 4</li> </ul>

	procedimiento PC04.			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.	
125	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 estudiantes no graduados y plantear qué % representa con respecto a la cantidad de estudiantes de la promoción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directriz 2</li> <li>• Directriz 4</li> </ul>
126	Años promedio que demora un estudiante para titulares.  Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PC04.	Oficina de gestión informática 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directriz 2</li> <li>• Directriz 4</li> </ul>
127	% de aprobados de la asignatura.	Oficina de gestión informática	Semestral	Se divide el total de estudiantes matriculados en la asignatura (incluyendo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directriz 2</li> <li>• Directriz 3</li> </ul>

 <b>USMP</b> UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos	<b>MANUAL          DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO : MC - 02</b> <b>VERSIÓN : 1.0</b> <b>FECHA : 24-mar-2023</b>
---	---------------------------------------	---

				lo que lo hacen en aplazados), se divide por el total de estudiantes y se multiplica por 100.	
128	Nivel de cumplimiento del plan anual de PAECPS.  Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PC05.	Oficina de gestión informática	Anual	(# de actividades realizadas del PAECPS) / (# de actividades programadas en el PAECPS) * 100	No se relaciona con ninguna directriz.
129	% de satisfacción de los participantes en actividades de PAECPS.  Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PC05.	Oficina de gestión informática	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.
130	% de cumplimiento de los objetivos del Plan de Investigaciones de la unidad académica (entregables). Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PC06.	Instituto de Investigación	Anual	Se divide la cantidad de entregables elaborados, por la cantidad de entregables planificados y se multiplica el resultado por 100.	• Directriz 4
131	Cantidad total de artículos en revistas indexadas (no cuenta Latindex)	Instituto de Investigación	Anual	No requieren explicación, solo es conteo. Su utilidad radica en las tendencias que se pueden apreciar a través de diferentes períodos.	• Directriz 4
132	Cantidad de artículos en revistas indexadas por base de datos. Este indicador se encuentra dentro del	Instituto de Investigación	Anual		• Directriz 4

45

	procedimiento PC06.				
I33	Cantidad de libros publicados producto de la investigación.  Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PC06.	Instituto de Investigación	Anual		• Directriz 4
I34	Cantidad de patentes registradas.  Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PC06.	Instituto de Investigación	Anual		• Directriz 4
I35	Cantidad de docentes registrados en DINA.  Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PC06.	Instituto de Investigación	Semestral		• Directriz 4
I36	Cantidad de docentes registrados en REGINA.  Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PC06.	Instituto de Investigación	Semestral		• Directriz 4
I37	% de satisfacción de los estudiantes participantes en las prácticas externas.  Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PC07.	Oficina de gestión informática	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	• Directriz 3

				el total de cuestionarios válidos y se multiplica por 100.	
138	<p>Cantidad de docentes de la unidad académica que participan en programas de movilidad académica.</p> <p>Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PC08.</p>	Oficina de gestión informática	Anual	No requieren explicación, solo es conteo. Su utilidad radica en las tendencias que se pueden apreciar a través de diferentes períodos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directriz 4</li> </ul>
139	<p>Cantidad de docentes de otras instituciones que participan en programas de movilidad académica en la USMP.</p> <p>Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PC08.</p>	Oficina de gestión informática	Anual		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directriz 4</li> </ul>
140	<p>% 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.</p>	Oficina de gestión informática	Anual	La pregunta 14 de los cuestionarios 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directriz 4</li> </ul>
141	<p>Cantidad de estudiantes de la unidad académica que participan en programas de movilidad académica.</p>	Oficina de gestión informática	Anual	No requieren explicación, solo es conteo. Su utilidad radica en las tendencias que se pueden apreciar a través de diferentes períodos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directriz 3</li> </ul>

	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.	Oficina de gestión informática	Anual	No requiere explicación, solo es conteo. Su utilidad radica en las tendencias que se pueden apreciar a través de diferentes períodos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directriz 3</li> </ul>
I43	% de satisfacción con el PME, de los estudiantes participantes de la unidad académica.  La información se toma de F01-PC09.	Oficina de gestión informática	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directriz 3</li> </ul>
I44	Nota promedio por asignatura.	Oficina de gestión informática	Semestral	Se suman las notas finales de todos los estudiantes de la asignatura y se dividen entre la cantidad de estudiantes. Se pueden realizar cálculos diferenciados: antes y después de aplazados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directriz 2</li> <li>• Directriz 3</li> </ul>
I45	Nota promedio del docente por asignatura.	Oficina de gestión informática	Semestral	Se suman las notas finales de todos los estudiantes un docente (de todos los cursos y secciones a su cargo) y se dividen entre la cantidad de estudiantes. Se pueden realizar cálculos diferenciados: antes y después de aplazados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directriz 2</li> <li>• Directriz 3</li> </ul>



146	% Cumplimiento de objetivos estratégicos del Plan Estratégico. Este indicador se encuentra dentro del procedimiento PE03.	Oficina de gestión informática 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
147	Cantidad de docentes que participaron en actividades de formación y capacitación docente, por tipo de actividad.	DEPARTAMENTO ACADÉMICO	Anual	No requiere explicación, solo es conteo.	• Directriz 4
148	% 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.	DEPARTAMENTO ACADÉMICO	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