

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



**FACULTAD ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN**

**Método estructurado de procedimientos para el
aseguramiento de la calidad educativa en la
Universidad Peruana de Las Américas**

**AUTORA:
Mg. MARÍA ELENA ARANA ARENAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANES ESTRATÉGICOS Y DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

SUB LÍNEA: HERRAMIENTAS DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN

**LIMA, PERÚ
NOVIEMBRE 2017**

Dedicatoria

A mis sobrinos Alex y Gustavo Taboada Arana. A mi sobrina Johana Wong Arana quienes siguen el camino de la vida universitaria. A mi hermana Elsa, Irma, Pamela y Shalón por el eterno cariño y apoyo, cuyo ejemplo nos legaron nuestros padres.

Agradecimiento

A las Autoridades Académicas de la Universidad Peruana de las Américas que me permitieron elaborar este trabajo con amplia libertad, confianza y reconocimiento en las actividades realizadas.

Resumen

El presente trabajo de investigación está enmarcado en la línea de investigación “planes estratégicos y desarrollo institucional, dentro de la sub línea “herramientas de calidad y acreditación” y se realizó en la Universidad Peruana de Las Américas, durante el período julio - noviembre 2017, tomándose como parámetro de medición el método estructurado de procedimientos para el aseguramiento de la calidad educativa, cuyo propósito consistió en establecer un modelo estructurado de procedimientos para asegurar la calidad de los servicios que ofrece la UPA, en los aspectos académicos y administrativos, logrando medir con indicadores la asertividad y puesta en marcha de los mismos, así como, la satisfacción de la comunidad académica, con mejor servicio a la sociedad. El presente aporte se justifica por su valor teórico, utilidad práctica, relevancia académica y los beneficios que genera para la comunidad universitaria. El estudio se sustenta en los sistemas de calidad, específicamente la ISO 9001:2015, modelo de licenciamiento y acreditación. Metodológicamente la investigación es de tipo aplicada, con ser un diseño no experimental transversal descriptivo y correlacional, y el tamaño de la muestra fue de 186 personas. La técnica de recolección de datos fue la encuesta con un cuestionario de 20 preguntas cerradas, tipo Likert, validado por juicio de expertos. El procesamiento de datos da cuenta que el 97.90% de los encuestados están de acuerdo con la estructuración de los procedimientos, convirtiéndose en una metodología de trabajo aplicable a todas las áreas de la Universidad; asimismo, el 98.9% de los encuestados conocen los procedimientos académicos y administrativos que se ejecutan en el Plan de Gestión de Calidad, y finalmente, el 98.40% de los encuestados está de acuerdo que el plan de mejora y el plan de auditoría permiten medir los indicadores. Para la contrastación de la hipótesis se utilizó el estadígrafo no paramétrico Chi-cuadrado y las 3 hipótesis resultan aceptables en todos los casos, lo que permitió formular conclusiones, recomendaciones y explicar las ventajas de cada procedimiento.

Finalmente, el trabajo de investigación ha logrado demostrar que su estructuración metodológica permite mejorar la calidad del servicio que se ofrece a la comunidad académica, habiendo sentado las bases de la cultura de calidad y mejoramiento continuo.

Palabra clave: Método estructurado de procedimientos. Aseguramiento de la calidad.

Abstract

This research work is framed in the line of research "strategic plans and institutional development, within the sub-line "quality tools and accreditation " and was conducted at Universidad Peruana de Las Americas, during the period July - November 2017, taking as a measurement parameter the structured method of procedures for the assurance of educational quality, whose purpose was to establish a structured model of procedures to ensure the quality of the services offered by the UPA, in the academic and administrative aspects, managing to measure with indicators the assertiveness and implementation of them, as well as the satisfaction of the academic community, with better service to society. The present contribution is justified by its theoretical value, practical utility, academic relevance and the benefits it generates for the university community. The study is based on quality systems, specifically ISO 9001: 2015, licensing and accreditation model. Methodologically, the research is of the applied type, with a descriptive and correlational cross-sectional non-experimental design, and the sample size was 186 people. The technique of data collection was the survey with a questionnaire of 20 closed questions, Likert type, validated by expert judgment. Data processing shows that 97.90% of respondents agree with the structuring of procedures, becoming a work methodology applicable to all areas of the University; Likewise, 98.9% of the respondents know the academic and administrative procedures that are executed in the Quality Management Plan, and finally, 98.40% of the respondents agree that the improvement plan and the audit plan allow measuring the indicators. To test the hypothesis, the nonparametric Chi- square statistician was used and the 3 hypotheses are acceptable in all cases, which allowed us to formulate conclusions, recommendations and explain the advantages of each procedure.

Finally, the research work has been able to demonstrate that its methodological structuring allows improving the quality of the service offered to the academic community, having laid the foundations of the culture of quality and continuous improvement.

Keyword: Structured procedure method. Quality assurance.

Contenido

| | |
|--|----|
| Capítulo I: Planteamiento del problema | 1 |
| 1.1 Descripción de la realidad problemática | 1 |
| 1.2 Formulación del problema | 1 |
| 1.2.1 Problema general | 1 |
| 1.2.2 Problemas específicos | 1 |
| 1.3 Objetivos de la investigación | 2 |
| 1.3.1 Objetivo general | 2 |
| 1.3.2 Objetivos específicos | 2 |
| 1.4 Justificación e importancia del trabajo de investigación | 2 |
| 1.5 Limitaciones de la investigación | 2 |
| 1.6 Viabilidad de la investigación | 3 |
| 1.7 Línea de investigación | 3 |
| Capítulo II: Marco teórico | 4 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación | 4 |
| 2.1.1. Antecedentes nacionales | 5 |
| 2.1.2. Antecedentes internacionales | 9 |
| 2.1.3. Otras instituciones acreditadoras de educación superior en Iberoamérica | 11 |
| 2.2. Marco operacional | 13 |
| 2.3. Marco conceptual | 14 |
| 2.2.4. Mapa de procesos | 22 |
| 2.2.5. Articulación de procedimientos priorizados, objetivos e indicadores básicos de calidad | 23 |
| 2.2.6. Definiciones conceptuales | 28 |
| Capítulo III: Metodología de la investigación | 30 |
| 3.1 Diseño metodológico | 30 |
| 3.2 Variables | 30 |
| 3.2.1 Operacionalización de variables | 31 |
| 3.3 Hipótesis | 31 |
| 3.3.1 Hipótesis general | 31 |
| 3.3.2 Hipótesis específicas | 31 |
| 3.4 Tipo de investigación | 32 |
| 3.5 Diseño de investigación | 32 |
| 3.6 Población y muestra | 32 |
| 3.6.1 Población | 32 |

| | | |
|---|---|-----------|
| 3.6.2 | Muestra..... | 32 |
| 3.7 | Técnicas e instrumentos para la recolección de datos..... | 33 |
| 3.7.1 | Técnicas para la recolección de datos..... | 33 |
| 3.7.2 | Instrumentos para la recolección de datos..... | 33 |
| Capítulo IV. Resultados..... | | 34 |
| 4.1 | Análisis de resultados y contrastación de hipótesis..... | 34 |
| 4.1.1 | Presentación..... | 34 |
| 4.1.2 | Análisis de resultados..... | 35 |
| 4.1.3 | Contrastación de la hipótesis..... | 55 |
| 4.2 | Discusión..... | 62 |
| 4.3 | Propuesta de la investigación y ventajas de los procedimientos priorizados..... | 63 |
| 4.3.1 | Procedimiento N° 01 Planes de estudio y mallas curriculares..... | 63 |
| 4.3.2 | Procedimiento 02. Ingreso y aseguramiento de notas..... | 65 |
| 4.3.3 | Procedimiento 03. Matrícula..... | 66 |
| 4.3.4 | Procedimiento 04. Capacitación de docentes..... | 68 |
| 4.3.5 | Procedimiento 05. Evaluación docente..... | 69 |
| 4.3.6 | Procedimiento 06. Investigación y creación intelectual y artística..... | 70 |
| 4.3.7 | Procedimiento 07. Obtención de grados y títulos en pregrado..... | 72 |
| 4.3.8 | Procedimiento 08. Selección de docentes..... | 73 |
| 4.3.9 | Procedimiento 09. Auditoría UPA..... | 74 |
| 4.3.10 | Procedimiento 10. Atención al alumno..... | 75 |
| 4.3.11 | Procedimiento 11. Proceso de admisión UPA..... | 76 |
| 4.3.12 | Procedimiento 12. Programa de maestría en Administración y Dirección de Empresas. 77 | |
| 4.3.13 | Procedimiento 13. Actualización de reglamentos UPA..... | 78 |
| Conclusiones..... | | 80 |
| Recomendaciones..... | | 83 |
| Referencias bibliográficas..... | | 84 |
| <i>ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....</i> | | <i>85</i> |
| ANEXO 02: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN..... | | 87 |
| ANEXO 03: PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN..... | | 89 |

Lista de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Estratificación de la población | 33 |
| Tabla 2. Tengo conocimiento de los procedimientos académicos y administrativos que se ejecutan en la UPA..... | 35 |
| Tabla 3. Los procedimientos académicos y administrativos son factibles en su ejecución | 36 |
| Tabla 4. Los procedimientos tienen una estructura que los tipifica como un método de trabajo aplicable en la UPA..... | 37 |
| Tabla 5. Considero que es adecuado el orden que se ha establecido entre los diferentes tipos de procedimientos | 38 |
| Tabla 6. Hay correlación entre el procedimiento general y el plan de auditoría | 39 |
| Tabla 7. Se articula el plan de auditoría con el plan de mejora | 40 |
| Tabla 8. El plan de mejora y auditoría permiten medir los indicadores | 41 |
| Tabla 9. El plan de medición del producto evidencia las mejoras en los problemas determinados | 42 |
| Tabla 10. Si la medición del producto es evidente se puede programar nuevas actividades para la mejora continua | 43 |
| Tabla 11. Los procedimientos tienen relación con los indicadores planteados en los diferentes criterios de la autoevaluación UPA..... | 44 |
| Tabla 12. Los procedimientos establecidos contribuyen a establecer los principios de orden, equidad, verdad, asertividad, unidad de criterios y acción | 45 |
| Tabla 13. La difusión de los procedimientos en la comunidad académica de la universidad, mejoran la satisfacción del usuario y ahorran tiempo, dinero y molestias innecesarias | 46 |
| Tabla 14. Los directivos de la UPA y oficinas que tienen mayor contacto con los estudiantes deben aplicar los procedimientos con responsabilidad y compromiso efectivo | 47 |
| Tabla 15. Se deben establecer auditorías de seguimiento permanente para que los procedimientos tengan aplicabilidad y se minimicen los problemas en la oficina de defensoría universitaria..... | 48 |
| Tabla 16. Es prioritaria la aplicación de los procedimientos para lograr la mejora continua en la UPA | 49 |
| Tabla 17. El flujograma indica directamente y con claridad los pasos a seguir por usuarios..... | 49 |
| Tabla 18. Tienen aplicabilidad efectiva o parcial los procedimientos académicos y administrativos..... | 50 |
| Tabla 19. Los procedimientos anteriormente evaluados conducen al aseguramiento de la calidad | 51 |
| Tabla 20. Los procedimientos académicos y administrativos programados y aplicados en la UPA, mejoran la calidad de enseñanza aprendizaje y la satisfacción de los estudiantes | 52 |
| Tabla 21. El método estructurado de los procedimientos de la UPA es coherente, lógico y medible..... | 52 |
| Tabla 22. Recursos humanos*3. Los procedimientos tienen una estructura que los tipifica como un método de trabajo aplicable en la UPA | 55 |
| Tabla 23. Pruebas de chi-cuadrado | 55 |
| Tabla 24. Recursos humanos*1. Tengo conocimiento de los procedimientos académicos y administrativos que se ejecutan en la UPA..... | 57 |
| Tabla 25. Pruebas de chi-cuadrado | 57 |
| Tabla 26. Recursos humanos*7. El plan de mejora y auditoría permiten medir los indicadores | 59 |
| Tabla 27. Pruebas de chi-cuadrado | 59 |

Lista de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Tomado de SUNEDU. https://www.sunedu.gob.pe/wp-content/uploads/2017/07/Grupos-de-implementacion-del-licenciamiento-02.pdf | 7 |
| Figura 2. Tomado de SUNEDU. https://www.sunedu.gob.pe/wp-content/uploads/2017/07/Grupos-de-implementacion-del-licenciamiento-02.pdf | 8 |
| Figura 3. Tomado de SUNEDU. https://www.sunedu.gob.pe/wp-content/uploads/2017/07/Grupos-de-implementacion-del-licenciamiento-02.pdf | 8 |
| Figura 4. Ciclo PHVA: Planificar, Hacer, Verificar, Actuar. Recuperado de https://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/ | 16 |
| Figura 5. Macroproceso..... | 17 |
| Figura 6. Elaboración propia, adaptado del Modelo de Calidad de CONEAU..... | 22 |
| Figura 7. Tengo conocimiento de los procedimientos académicos y administrativos que se ejecutan en la UPA. Elaboración propia. | 35 |
| Figura 8. Los procedimientos académicos y administrativos son factibles en su ejecución. Elaboración propia..... | 36 |
| Figura 9. Los procedimientos tienen una estructura que los tipifica como un método de trabajo aplicable en la UPA. Elaboración propia..... | 37 |
| Figura 10. Adecuado orden establecido entre los diferentes tipos de procedimientos. Elaboración propia. | 38 |
| Figura 11. Correlación entre el procedimiento general y el plan de auditoría. Elaboración propia. | 39 |
| Figura 12. Articulación del plan de auditoría con el plan de mejora. Elaboración propia. | 40 |
| Figura 13. El plan de mejora y auditoría permiten medir los indicadores. Elaboración propia. | 41 |
| Figura 14. El plan de medición del producto evidencia las mejoras en los problemas determinados. Elaboración propia. | 42 |
| Figura 15. Si la medición del producto es evidente se puede programar nuevas actividades para la mejora continua. Elaboración propia..... | 43 |
| Figura 16. Los procedimientos tienen relación con los indicadores planteados en los diferentes criterios de la autoevaluación UPA. Elaboración propia. | 44 |
| Figura 17. Los procedimientos establecidos contribuyen a establecer los principios de orden, equidad, verdad, asertividad, unidad de criterios y acción. Elaboración propia. | 45 |
| Figura 18. La difusión de los procedimientos en la comunidad académica de la universidad, mejoran la satisfacción del usuario y ahorran tiempo, dinero y molestias innecesarias. Elaboración propia. | 46 |
| Figura 19. Los directivos de la UPA y oficinas que tienen mayor contacto con los estudiantes deben aplicar los procedimientos con responsabilidad y compromiso efectivo. Elaboración propia..... | 47 |
| Figura 20. Se deben establecer auditorías de seguimiento permanente para que los procedimientos tengan aplicabilidad y se minimicen los problemas en la oficina de defensoría universitaria. Elaboración propia. | 48 |
| Figura 21. Es prioritaria la aplicación de los procedimientos para lograr la mejora continua en la UPA. Elaboración propia. | 49 |
| Figura 22. El flujograma indica directamente y con claridad los pasos a seguir por usuarios. Elaboración propia..... | 50 |
| Figura 23. Tienen aplicabilidad efectiva o parcial los procedimientos académicos y administrativos. Elaboración propia. | 51 |

| | |
|--|----|
| Figura 24. Los procedimientos anteriormente evaluados conducen al aseguramiento de la calidad. Elaboración propia. | 51 |
| Figura 25. Los procedimientos académicos y administrativos programados y aplicados en la UPA, mejoran la calidad de enseñanza aprendizaje y la satisfacción de los estudiantes. Elaboración propia..... | 52 |
| Figura 26. El método estructurado de los procedimientos de la UPA es coherente, lógico y medible. Elaboración propia. | 53 |

Capítulo I: Planteamiento del problema

1.1 Descripción de la realidad problemática

El estudio se basó en la investigación de la problemática académico administrativa en el ámbito de la Universidad Peruana de Las Américas - Lima – Perú y consiste en analizar los principales variables, factores, condiciones e indicadores en los cuales la Universidad tiene algunas debilidades y amenazas que a corto plazo influirán en su prestigio, desarrollo institucional y por consiguiente en la calidad de los servicios que ofrece.

El punto de partida del presente estudio es un análisis en base al FODA, en las variables determinadas en la Autoevaluación Institucional que sentará las bases de una propuesta que contendrá un modelo estructurado de procedimientos, cuyo propósito será eliminar las restricciones y debilidades encontradas como hallazgos para que su implementación y puesta en marcha a través de los niveles decisorios, permita la fluidez de las actividades, la unidad de criterios y acción, así mismo la proactividad, comunicación efectiva y la asertividad en los procesos con la consiguiente satisfacción de los estudiantes.

El pronóstico de la eficacia de los procedimientos en el aseguramiento de la calidad, será medible, con indicadores y encuestas de satisfacción, acompañados de auditorías especiales para determinar la eficacia de los mismos.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general.

¿Será necesario establecer un modelo estructurado de procedimientos que asegure con mayor asertividad el proceso de aseguramiento de la calidad a nivel institucional en la UPA durante el quinquenio 2015 al 2021?

1.2.2 Problemas específicos.

- a) ¿En qué medida el método estructurado de procedimientos en el área académica, contribuirá a la mejora continua de los procesos y afianzará la calidad de enseñanza, con mayor satisfacción para los estudiantes?
- b) ¿Un método integral de procedimientos que considere los procesos de planificación, auditoría, ejecución y medición del producto, podría mejorar la calidad de los servicios académico-administrativo que ofrece la UPA a la comunidad académica y a la sociedad?

- c) ¿Cuánto mejorará la UPA en sus procesos académico – administrativo y su aplicación permitirá contribuir a la mejora continua, asegurando progresivamente la calidad educativa en la UPA?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general.

Establecer un modelo estructurado de procedimientos para asegurar la calidad de los servicios que ofrece la UPA, en los aspectos académicos y administrativos, logrando medir con indicadores y asertividad la puesta en marcha de los mismos y la satisfacción de la comunidad académica, con mejor servicio a la sociedad.

1.3.2 Objetivos específicos.

- a) Crear un método estructurado de procedimientos en el área académica para contribuir a la mejora continua de los procesos y afianzar la calidad de enseñanza y la satisfacción de los estudiantes.
- b) Plantear un método integral de procedimientos basado en procesos de planificación, auditoría, ejecución, coordinación y medición del producto que permita mejorar la calidad del servicio que ofrece la UPA a la comunidad académica y a la sociedad.
- c) Establecer un sistema de indicadores medibles en lo académico y administrativo para lograr la mejora continua, asegurando la cultura de calidad en la UPA.

1.4 Justificación e importancia del trabajo de investigación

La intención de este trabajo es contribuir al mejoramiento continuo en forma sistemática, creando un método estructurado de procedimientos que integralmente generen un producto medible cuantitativo en base a la determinación de indicadores priorizados según el proceso de autoevaluación de la UPA.

1.5 Limitaciones de la investigación

La limitación de este estudio lo constituye la diversidad de los procesos académicos y administrativos que están reglamentados en la normatividad legal vigente. Por ello, su aplicación será progresiva al 2021 y se irá implementando en la medida que se asegure la aplicabilidad de los procedimientos programados para el 2016 y 2017 que son materia de ejecución.

Los procesos académico – administrativo se irán implementado entre el 2018 al 2021 en función al análisis detectado en la autoevaluación y en los indicadores de calidad.

1.6 Viabilidad de la investigación

El estudio es viable porque se cuenta con la decisión de las autoridades de la Universidad, las exigencias del licenciamiento y acreditación y las demandas de los estudiantes y la sociedad para mejorar la calidad, habiéndose establecido a lo largo de dos años de trabajo una cultura de mejora continua. Asimismo, se dispone de los recursos humanos, económicos y materiales, suficientes para la ejecución de los procedimientos y su medición, como medio de administrar mejor las actividades en el tiempo, con cronogramas específicos y la participación activa de la comunidad docente, organizada en los comités de calidad.

1.7 Línea de investigación

El trabajo de investigación se enmarca en la línea de investigación “Planes estratégicos y desarrollo institucional”, según el Reglamento General de Investigación y constituye un aporte innovador en la mejora continua y en el desarrollo institucional.

Las instituciones académicas y en especial las universidades, deben desarrollar trabajos de investigación en esta línea, porque la normatividad legal de los procesos, establecen los sistemas de aseguramiento de la calidad, la certificación profesional y la acreditación institucional y de las escuelas académico profesionales.

Existen diferentes sistemas de calidad, entre ellas las ISOS 9001:2015 y los modelos de licenciamiento y acreditación, todos ellos, demandados por la sociedad para garantizar servicios de calidad y la mayor satisfacción de los usuarios.

El presente trabajo está enmarcado en la línea de investigación “**Planes estratégicos y desarrollo institucional**”, sub línea “**Herramientas de calidad y acreditación**”, y es de vital importancia porque crea un método propio de trabajo en base a procedimientos que contribuyen al aseguramiento de a calidad, los mismos que pueden ser ampliados y aplicados en otras instituciones académicas, constituyéndose en referente y propuesta para conseguir los objetivos de la calidad y el mejoramiento continuo, con beneficios directo a los usuarios del servicio, quienes tendrán un servicio con oportunidad, orden y atención en sus necesidades y expectativas.

Capítulo II: Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

Método estructurado de procedimientos académicos y administrativos

El método estructurado consiste en plantear un modelo de procedimiento que en forma secuencial indique la acción que se ejecutan en cada proceso académico universitario y se objetivice en un flujograma, cuya eficacia conlleva a que los usuarios, sean directivos, docentes, alumnos o miembros de la comunidad universitaria, unifiquen criterios y en forma coordinada, secuencial y objetiva tengan conocimiento de las acciones a realizar, lo que coadyuva a una comunicación eficiente, sincronizada, con ahorro de tiempo, costos y en especial gozar de un servicio académico o administrativo que satisfaga al usuario, sin dilaciones y obtención de un servicio de calidad.

Los antecedentes de este estudio se basan en la toma de conciencia de los sistemas de calidad, licenciamiento y acreditación a nivel nacional e internacional, así como las experiencias en el uso de los estándares de calidad en los ISOS 9001: 2015, 14001: 2015 Y 18001 y en la experiencia de la autora en desempeño de diversos trabajos en autoevaluación de universidades y en el ejercicio de la docencia universitaria por más de treinta años, compartiendo con los estudiantes de pregrado y posgrado diversas experiencias para el logro de una mayor calidad en el servicio universitario, en el que el estudiante es la razón de ser y la sociedad se beneficie con la calidad de egresados en la inserción laboral, ya que los procedimientos y sus planes complementarios permitan medir con objetividad los indicadores de cada actividad que se realiza en función a un adecuado y oportuno servicio, rindiendo la universidad cuentas ante el profesional que egresa y ante la sociedad en el rol que le toca desempeñar como trabajador e integrante de una sociedad globalizada.

El aporte de este modelo se sintetiza en los siguientes criterios:

Orden: Permite sistematizar y priorizar los procedimientos académicos, administrativos y financieros.

Oportunidad: Son utilizados y evidencian permanentemente una comunicación fluida en toda la institución.

Asertividad: Se trabaja con pautas objetivas, confiabilidad, ética, sin dar lugar a divagaciones, incertidumbres y corrupción.

Valoración y respeto por el usuario, ya que le permite ejecutar sus trámites sin enfrentamientos, mal trato, ni angustias.

Proactividad: Todos los integrantes de la institución o comunidad universitaria, actúan con criterios uniformes y compromiso institucional cumpliendo los periodos establecidos.

Sinergia: Se genera motivación y compromiso de servicio, atendiendo con calidad y en base al trabajo en equipo sostenido.

Mejoramiento continuo: porque es posible determinar los indicadores medibles y hacerles seguimiento permanente en un determinado periodo académico y conlleva a la medición del producto, establecido en el procedimiento.

Evaluación y seguimiento: Los procedimientos son auditables y estos resultados se plasman en planes de mejora que al término de su ejecución cronogramada, se miden los resultados, consignándolos en un plan de medición del producto que indica los logros alcanzados.

2.1.1. Antecedentes nacionales.

Con la expedición de la Ley 30220 se inicia un nuevo periodo de dinámica institucional universitaria, cuyos antecedentes también se dan en el mejoramiento de la calidad educativa en las instituciones de educación superior.

La ley del Sistema de Acreditación sienta el inicio en nuestro país del proceso de acreditación con un modelo propio a partir del 2000.

Sin embargo, la Ley Universitaria promulgada en julio de 2014, sienta las bases definitivas para el cambio en las universidades del país. A partir de su normatividad legal se establece el proceso de licenciamiento obligatorio que consiste en la evaluación de 55 indicadores básicos de calidad, cuyo cumplimiento es total para otorgarle a la universidad la licencia por seis años y ser renovada en cada periodo.

Actualmente se han licenciado las siguientes universidades:

Públicas:

- Universidad Nacional Autónoma de Huanta - UNAH
- Universidad Nacional Agraria La Molina
- Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza – UNTRM.
- Universidad Nacional José María Arguedas – UNAJMA.

Privadas:

- Universidad Antonio Ruiz de Montoya - UARM
- Universidad de Piura – UDEP
- Universidad Ricardo Palma – URP
- Universidad Femenina del Sagrado Corazón – UNIFÉ
- Universidad de Ciencias y Artes de América Latina – UCAL
- Universidad para el Desarrollo Andino – UDEA
- Universidad Peruana Cayetano Heredia – UPCH
- Universidad del Pacífico – UP

- Universidad de Lima – UL
- Pontificia Universidad Católica del Perú – PUCP
- Universidad de Ingeniería y Tecnología – UTEC
- Universidad San Martín de Porres – USMP
- Universidad Privada del Norte – UPN.
- Universidad Católica San Pablo – UCSP.
- Universidad Marcelino Champagnat – UMCH.
- Universidad San Ignacio de Loyola – USIL.
- Universidad de Ciencias Aplicadas – UPC.

En proceso de evaluación y adecuación se encuentran las demás universidades cuyo cronograma se adjunta.

| GRUPO 1 | 15 dic. 2015 - 26 feb. 2016 | REGIÓN |
|---------|--|----------------|
| 1 | Univ. Nacional Mayor de San Marcos | ✓ Lima |
| 2 | Univ. Nacional de San Cristóbal de Huamanga | ✓ Ayacucho |
| 3 | Univ. Nacional de San Antonio Abad del Cusco | ✓ Cusco |
| 4 | Univ. Católica del Perú | ✗ Lima |
| 5 | Univ. Peruana Cayetano Heredia | ✗ Lima |
| 6 | Univ. Católica de Santa María | ✓ Arequipa |
| 7 | Univ. del Pacífico | ✗ Lima |
| 8 | Univ. de Lima | ✗ Lima |
| 9 | Univ. Privada de Ica S.A. | ✓ Ica |
| 10 | Univ. Nacional Intercultural de la Amazonía | ✓ Ucayali |
| 11 | Univ. para el Desarrollo Andino | ✗ Huancavelica |
| 12 | Univ. Sergio Bernales S.A.C. | ✓ Lima |
| 13 | Univ. Privada de Pucallpa | ✓ Ucayali |
| 14 | Univ. Nacional Tecnológica de Lima Sur | ✓ Lima |

| GRUPO 2 | 15 abr. 2016 - 15 may. 2016 | REGIÓN |
|---------|------------------------------------|---------------|
| 15 | Univ. Nacional de Trujillo | ✓ La Libertad |
| 16 | Univ. Nacional de San Agustín | ✓ Arequipa |
| 17 | Univ. Nacional de Ingeniería | ✓ Lima |
| 18 | Univ. Nacional San Luis Gonzaga | ✓ Ica |
| 19 | Univ. de San Martín de Porres | ✗ Lima |
| 20 | Univ. Femenina del Sagrado Corazón | ✗ Lima |
| 21 | Univ. Inca Garcilaso de la Vega | ✓ Lima |
| 22 | Univ. de Piura | ✗ Piura |
| 23 | Univ. Ricardo Palma | ✗ Lima |
| 24 | Univ. Nacional José María Arguedas | ✓ Apurímac |
| 25 | Univ. Autónoma de Ica S.A.C. | ✓ Ica |
| 26 | Univ. Peruana Simón Bolívar | ✓ Lima |
| 27 | Univ. Privada San Carlos | ✓ Puno |
| 28 | Univ. Peruana del Oriente S.A.C. | ✓ Loreto |
| 29 | Univ. de Ciencias y Humanidades | ✓ Lima |

| GRUPO 3 | 15 jul. 2016 - 15 ago. 2016 | REGIÓN |
|---------|---------------------------------------|--------------|
| 30 | Univ. Nacional del Centro del Perú | ✓ Junín |
| 31 | Univ. Nacional Agraria La Molina | ✗ Lima |
| 32 | Univ. Nacional de la Amazonía Peruana | ✓ Loreto |
| 33 | Univ. Nacional del Altiplano | ✓ Puno |
| 34 | Univ. Andina Néstor Cáceres Velásquez | ✓ Puno |
| 35 | Univ. Peruana Los Andes | ✓ Junín |
| 36 | Univ. Peruana Unión | ✓ Lima |
| 37 | Univ. Andina del Cusco | ✓ Cusco |
| 38 | Univ. Tecnológica de los Andes | ✓ Apurímac |
| 39 | Univ. Peruana de Integración Global | ✓ Lima |
| 40 | Univ. Autónoma del Perú | ✓ Lima |
| 41 | Univ. Jaime Bausate y Meza | ✓ Lima |
| 42 | Univ. Privada Juan Mejía Baca | ✓ Lambayeque |
| 43 | Univ. Peruana del Centro | ✓ Junín |
| 44 | Univ. Privada Arzobispo Loayza | ✓ Lima |
| 45 | Univ. Nacional de Moquegua | ✓ Moquegua |

| GRUPO 4 | 15 set. 2016 - 15 oct. 2016 | REGIÓN |
|---------|--|---------------|
| 46 | Univ. Nacional de Piura | ✓ Piura |
| 47 | Univ. Nacional de Cajamarca | ✓ Cajamarca |
| 48 | Univ. Nacional Federico Villarreal | ✓ Lima |
| 49 | Univ. Nacional Agraria de la Selva | ✓ Huánuco |
| 50 | Univ. Privada de Tacna | ✓ Tacna |
| 51 | Univ. Particular de Chiclayo | ✓ Lambayeque |
| 52 | Univ. Católica Los Ángeles de Chimbote | ✓ Áncash |
| 53 | Univ. San Pedro | ✓ Áncash |
| 54 | Univ. Privada Antenor Orrego | ✓ La Libertad |
| 55 | Univ. De Huánuco | ✓ Huánuco |
| 56 | Univ. Le Cordon Bleu | ✓ Lima |
| 57 | Univ. Privada de Huancayo "Franklin Roosevelt" | ✓ Junín |
| 58 | Univ. de Lambayeque | ✓ Lambayeque |
| 59 | Univ. de Ciencias y Artes de América Latina | ✗ Lima |
| 60 | Univ. Peruana de Arte Orval | ✓ Lima |
| 61 | Univ. Ciencias de la Salud | ✓ Arequipa |
| 62 | Univ. Nacional de Juliaca | ✓ Puno |

Figura 1. Tomado de SUNEDU. <https://www.sunedu.gob.pe/wp-content/uploads/2017/07/Grupos-de-implementacion-del-licenciamiento-02.pdf>

| GRUPO 5 | 02 ene. 2017 - 02 feb. 2017 | REGIÓN | |
|---------|--|---------------|----|
| 63 | Univ. Nacional Hermilio Valdizán | ✓ Huánuco | 🏛️ |
| 64 | Univ. Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle | ✓ Lima | 🏛️ |
| 65 | Univ. Nacional Daniel Alcides Carrión | ✓ Pasco | 🏛️ |
| 66 | Univ. Nacional del Callao | ✓ Callao | 🏛️ |
| 67 | Univ. José Carlos Mariátegui | ✓ Moquegua | 🏛️ |
| 68 | Univ. Privada Marcelino Champagnat | ✓ Lima | 🏛️ |
| 69 | Univ. Científica del Perú | ✓ Loreto | 🏛️ |
| 70 | Univ. César Vallejo | ✓ La Libertad | 🏛️ |
| 71 | Univ. Privada del Norte | ✓ La Libertad | 🏛️ |
| 72 | Univ. Peruana de Ciencias Aplicadas | ✓ Lima | 🏛️ |
| 73 | Univ. Privada de la Selva Peruana | ✓ Loreto | 🏛️ |
| 74 | Univ. de Ayacucho Federico Froebel | ✓ Ayacucho | 🏛️ |
| 75 | Univ. San Andrés | ✓ Lima | 🏛️ |
| 76 | Univ. Privada Juan Pablo II | ✓ Lima | 🏛️ |
| 77 | Univ. Peruana Austral del Cusco | ✓ Cusco | 🏛️ |
| 78 | Univ. Peruana de Investigación y Negocios | ✓ Lima | 🏛️ |
| 79 | Univ. Nacional de Jaén | ✓ Cajamarca | 🏛️ |

| GRUPO 6 | 15 mar. 2017 - 15 abr. 2017 | REGIÓN | |
|---------|--|---------------|----|
| 80 | Univ. Nacional José Faustino Sánchez Carrión | ✓ Lima | 🏛️ |
| 81 | Univ. Nacional Pedro Ruiz Gallo | ✓ Lambayeque | 🏛️ |
| 82 | Univ. Nacional Jorge Basadre Grohmann | ✓ Tacna | 🏛️ |
| 83 | Univ. Nacional Santiago Antúnez de Mayolo | ✓ Áncash | 🏛️ |
| 84 | Univ. Privada San Ignacio de Loyola | ✓ Lima | 🏛️ |
| 85 | Univ. Alas Peruanas | ✓ Lima | 🏛️ |
| 86 | Univ. Privada Norbert Wiener | ✓ Lima | 🏛️ |
| 87 | Univ. Católica San Pablo | ✓ Arequipa | 🏛️ |
| 88 | Univ. Privada San Juan Bautista S.A.C. | ✓ Lima | 🏛️ |
| 89 | Univ. Tecnológica del Perú | ✓ Lima | 🏛️ |
| 90 | Univ. Privada Leonardo Da Vinci S.A.C. | ✓ La Libertad | 🏛️ |
| 91 | Univ. Interamericana para el desarrollo | ✓ Lima | 🏛️ |
| 92 | Univ. Autónoma San Francisco | ✓ Arequipa | 🏛️ |
| 93 | Univ. La Salle | ✓ Arequipa | 🏛️ |
| 94 | Univ. de Ingeniería y Tecnología | 🚫 Lima | 🏛️ |
| 95 | Univ. Latinoamericana Cima | ✓ Tacna | 🏛️ |
| 96 | Univ. Nacional de Cañete | ✓ Lima | 🏛️ |

| GRUPO 7 | 15 jun. 2017 - 15 jul. 2017 | REGIÓN | |
|---------|---|--------------|----|
| 97 | Univ. Nacional de Ucayali | Ucayali | 🏛️ |
| 98 | Univ. Nacional de San Martín | San Martín | 🏛️ |
| 99 | Univ. Nacional de Tumbes | Tumbes | 🏛️ |
| 100 | Univ. Nacional del Santa | Áncash | 🏛️ |
| 101 | Univ. Científica del Sur | Lima | 🏛️ |
| 102 | Univ. Continental | Junín | 🏛️ |
| 103 | Univ. Católica Santo Toribio de Mogrovejo | ✓ Lambayeque | 🏛️ |
| 104 | Univ. Privada Antonio Guillermo Urrelo | Cajamarca | 🏛️ |
| 105 | Univ. Señor de Sipán | ✓ Lambayeque | 🏛️ |
| 106 | Univ. Católica Sedes Sapientiae | ✓ Lima | 🏛️ |
| 107 | Univ. Nacional Autónoma de Chota | Cajamarca | 🏛️ |
| 108 | Univ. Privada Autónoma del Sur | Arequipa | 🏛️ |
| 109 | Univ. Privada de Trujillo | La Libertad | 🏛️ |
| 110 | Univ. de la Amazonia Mario Peláez Bazán | Amazonas | 🏛️ |
| 111 | Univ. María Auxiliadora | ✓ Lima | 🏛️ |
| 112 | Univ. Global del Cusco | ✓ Cusco | 🏛️ |
| 113 | Univ. Privada Peruano Alemana S.A.C. | Lima | 🏛️ |

| GRUPO 8 | 15 set. 2017 - 15 oct. 2017 | REGIÓN | |
|---------|---|---------------|----|
| 114 | Univ. Nacional de Huancavelica | Huancavelica | 🏛️ |
| 115 | Univ. Nacional Amazónica de Madre de Dios | Madre de Dios | 🏛️ |
| 116 | Univ. Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas | ✓ Amazonas | 🏛️ |
| 117 | Univ. Nacional Micaela Bastidas de Apurímac | Apurímac | 🏛️ |
| 118 | Univ. Católica de Trujillo Benedicto XVI | La Libertad | 🏛️ |
| 119 | Univ. Peruana de Ciencias e Informática | Lima | 🏛️ |
| 120 | Univ. Peruana de las Américas | Lima | 🏛️ |
| 121 | Univ. Antonio Ruiz de Montoya | 🚫 Lima | 🏛️ |
| 122 | Univ. ESAN | ✓ Lima | 🏛️ |
| 123 | Univ. Privada Telesup | Lima | 🏛️ |
| 124 | Univ. Nacional de Barranca | Lima | 🏛️ |
| 125 | Univ. Nacional de Frontera | Piura | 🏛️ |
| 126 | Univ. Marítima del Perú | Callao | 🏛️ |
| 127 | Univ. Privada Sise | Lima | 🏛️ |
| 128 | Univ. Privada Líder Peruana | Cusco | 🏛️ |
| 129 | Univ. Santo Domingo de Guzmán | Lima | 🏛️ |
| 130 | Univ. Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración | Junín | 🏛️ |

Figura 2. Tomado de SUNEDU. <https://www.sunedu.gob.pe/wp-content/uploads/2017/07/Grupos-de-implementacion-del-licenciamiento-02.pdf>

| GRUPO 9 | 15 nov. 2017 - 15 dic. 2017 | REGIÓN | |
|---------|---|----------|----|
| 131 | Univ. Seminario Bíblico Andino | Lima | 🏛️ |
| 132 | Univ. Seminario Evangélico de Lima | Lima | 🏛️ |
| 133 | Facultad de Teología Pontificia y Civil de Lima | Lima | 🏛️ |
| 134 | Neumann Escuela de Negocios | Tacna | 🏛️ |
| 135 | Escuela de Postgrado San Francisco Xavier | Arequipa | 🏛️ |
| 136 | Escuela Internacional de Posgrado | Lima | 🏛️ |
| 137 | Gerens - Escuela de Postgrado | Lima | 🏛️ |

| *LEY DE CREACIÓN | | | |
|---|---|----------|----|
| Univ. Nacional Autónoma de Huanta | 🚫 | Ayacucho | 🏛️ |
| Univ. Nacional Autónoma de Alto Amazonas | ✓ | Loreto | 🏛️ |
| Univ. Nacional Intercultural de la Selva Central Juan Santos Atahualpa* | ✓ | Junín | 🏛️ |
| Univ. Nacional Intercultural "Fabiola Salazar Leguía" de Bagua | ✓ | Amazonas | 🏛️ |

* Las universidades con ley de creación no están consideradas dentro de los grupos de implementación, pero pueden presentar su solicitud en cualquiera de los grupos de implementación.

Figura 3. Tomado de SUNEDU. <https://www.sunedu.gob.pe/wp-content/uploads/2017/07/Grupos-de-implementacion-del-licenciamiento-02.pdf>

Las universidades que están en proceso de adecuación, significa que a las universidades evaluadas, aún les falta completar y sustentar con evidencias fiables, algunos indicadores pendientes.

En el caso específico de una Universidad Peruana de Las Américas, se decidió implementar el método estructurado de procedimientos y que ha dado resultados positivos, mejorando la comunicación, coordinación y la aplicación de los criterios anteriormente descritos. Su puesta en marcha, se complementó con directivas y manuales que lograron mejorar significativamente la gestión, decisiones y por consiguiente la mejora de la calidad con mayor satisfacción para toda la comunidad académica logrando el cumplimiento de la Visión y Misión institucional.

Actualmente es necesario precisar que el marco orientador base es la autoevaluación institucional que establece fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades, conduciendo sus resultados a la planificación estratégica 2015 – 2021 con determinación de objetivos estratégicos y mapa de procesos.

Sobre la base de los objetivos estratégicos y metas se elaboró anualmente el plan operativo institucional, que en el año 2017, se alinea a los indicadores y condiciones establecidos por SUNEDU, para concordar con el proceso de licenciamiento.

La determinación de los objetivos institucionales articulados a los objetivos estratégicos y políticas, contribuyó a una evaluación medible y a la elaboración de los procedimientos y su correspondiente implementación.

Experiencias académicas personales y de capacitación permanente en interrelación con entidades especializadas, son el punto de partida de este trabajo que se oferta a las universidades y al país para que los gestores de la educación y expertos en evaluación, aporten y mejoren, en aras de conseguir métodos y técnicas de trabajo que satisfagan a los usuarios, por la calidad del servicio y atención que constituye una garantía para la formación profesional y especializada.

2.1.2. Antecedentes internacionales.

Colombia

El CNA de Colombia Consejo Nacional de Acreditación publicó el texto sobre Lineamientos para la Acreditación Institucional en el año 2014 con distribución gratuita y derechos reservados, prohibiendo su reproducción con fines comerciales. (SUNEDU, 2015, p.19).

En el presente trabajo, la temática extraída del texto, es utilizada académicamente para sustentar y validar que el Modelo de Calidad UPA, tiene algunos indicadores consignados por el CNA, pero contiene otros indicadores que son propios de la autoría del trabajo y es que la validez y generalización de los Lineamientos de Acreditación a nivel Internacional y Nacional, debe tener indicadores comunes que respondan a la dinámica de las instituciones universitarias.

Para el caso del CNA Colombia se puntualizan las siguientes referencias.

- a) La Propuesta de lineamientos para el proceso de acreditación de Instituciones a Educación Superior tiene como objetivo mejorar los procesos de autoevaluación o armonizar los criterios en el contexto de la dinámica nacional y global.
- b) Permiten reconocer el modo como la Institución ofrece el servicio de la Educación y el óptimo de calidad que se le reconoce con legitimización suficiente en la comunidad académica.

Al respecto cabe mencionar otras instituciones acreditadas de prestigio como la Internacional Net Work of Quality Assurance, Agencia in Higher Education – INOAAHE y Red Ibero Americana de Acreditación de la Calidad de Educación Superior RIADES, el ECA, Consorcio Europeo para la Acreditación en Educación Superior.

- c) El CNA establece los lineamientos para la evaluación de las Instituciones de Educación Superior para contribuir al aseguramiento de la Calidad, así como el reconocimiento a la diversidad institucional y su creciente complejidad.
- d) La educación debe hacer posible la construcción permanente del conocimiento y es un servicio público que tiene una función social y estratégica y debe prestar un servicio con mayor calidad y exige un trabajo de apropiación crítica y creativa de valores y técnicas que implican exploraciones al corto y mediano plazo en los aspectos sociales, ambientales y culturales y económicos.

Desde esta perspectiva aparece como una exigencia fundamental que requiere cambios con responsabilidad y seguimiento permanente.

- e) La Acreditación es el camino para el reconocimiento por parte del Estado y la Sociedad de la calidad y canaliza los esfuerzos de la Instituciones para llevar a cabo la evaluación sistemática de la Institución y sus programas.
- f) La evaluación implicada en el proceso de acreditación hace explícitas las condiciones internas del funcionamiento de las instituciones y pone en evidencia sus fortalezas y debilidades. Es el punto de partida para el mejoramiento institucional y se convierte en referente para que los usuarios potenciales de la educación superior, puedan hacer una elección suficientemente informada y una gestión universitaria debidamente evaluada con alta calidad, como componente del sistema integrado de aseguramiento de la calidad.
- g) Una sólida cultura de la autoevaluación es la base del sistema de aseguramiento de la calidad, cuyos referentes orientan al ideal de la excelencia y se demuestra con resultados específicos y de impacto y reconocimiento social.
- h) Una sólida cultura de auto regularización y autoevaluación orientada al mejoramiento continuo, es la razón de ser de la acreditación y para ello, se requiere básicamente, decisión y compromiso de toda la comunidad académica, coherencia entre los propósitos declarados y la acción a ejecutar.

En este sentido, ordenar la institución universitaria, en base a procedimientos que contribuye a mejorar el servicio académico y administrativo.

Finalmente podemos concluir que el Sistema de Aseguramiento de la Calidad tiene como principios la universalidad, integridad, equidad, idoneidad, orden, responsabilidad, coherencia, transparencia, pertenencia, eficiencia, eficacia, sostenibilidad y desarrollo sostenible, siendo su

objetivo final contribuir al mejoramiento del sistema de la educación superior y que ellas rindan cuenta ante la sociedad y el Estado sobre el servicio educativo que prestan.

2.1.3. Otras instituciones acreditadoras de educación superior en Iberoamérica.

El primer seminario Internacional de Educación superior en calidad de Acreditación en el 2002 en Colombia realizó el seminario con 14 países, de los cuales 10 presentaron y su contribución y fue valiosa ya que se analizó la información, instrumentos, encontrándose aproximaciones y discrepancias en los modelos de calidad. (Revelo, 2002, p.1).

Una característica en los países de Iberoamérica es que en algunos casos es gubernamental y otros no gubernamentales.

En los sistemas de origen no gubernamental, la iniciativa ha surgido de las propias instituciones promovidas por Asociaciones, Universidades e Institutos de Educación Superior como sucedió en México y Venezuela y en otros casos por grupos de universidades que voluntariamente se unieron para organizar formas de evaluación para la acreditación como ocurrió en Costa Rica. (Revelo, 2002, p.3).

Los sistemas de acreditación unos son de carácter voluntario y otros de carácter obligatorio.

El sistema de acreditación es heterogéneo con diferencias notables y puntos de convergencia que conllevan ricas experiencias y mejorar la calidad de la educación.

Chile, Colombia y Argentina muestran acreditaciones gubernamentales y los sistemas de estos países muestran experiencias importantes y realizaciones, han mejorado el diseño, madurado en lo conceptual y metodológico y han promovido una cultura de la autoevaluación y trabajo en base a procedimientos en las instituciones de educación superior que participan en el Sistema de Aseguramiento de la Calidad en cada país y esto es uno de sus principales logros. (Revelo, 2002, p.4).

En 1990 con la Ley N° 18.962 de Chile, se dio inicio a un sistema general de acreditación para Universidades e Institutos Superiores de naturaleza privada. La acreditación en este sistema apunta a otorgar reconocimiento oficial para iniciar actividades y luego de un periodo de desarrollo, lograr su autonomía. (Revelo, 2002, p.5).

Su objetivo es cautelar la fe pública y asegurar los niveles básicos de calidad, promoviendo su desarrollo cualitativo y proteger a los usuarios del sistema (aspirantes, estudiantes, padres de familia, empleadores y comunidad en general).

En 1999 la acreditación se extendió de manera experimental y con carácter voluntario a los programas de pregrado y se refiere a estándares básicos de calidad. La Comisión Nacional de Acreditación en Pregrado CNAP. (Revelo, 2002, p.6).

Argentina

En 1995 en la Ley N° 24.521 Argentina organizó el sistema de Acreditación dirigido a las carreras de riesgo público y a los programas de especialización, maestría y doctorado. La

acreditación es obligatoria y busca dar garantía a la sociedad para que las carreras y los programas de posgrado acreditadas cumplan con estándares básicos de calidad. (Revelo, 2002, p.8).

Se creó la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria CONEAU, órgano autónomo, descentralizado que funciona bajo la jurisdicción del Ministerio de Educación y Cultura, encargado de promover y coordinar la acreditación a través de comisiones asesoras y comités de pares evaluadoras.

Uruguay

En 1995 encargó al Ministerio de Educación y Cultura el proceso de acreditación para el reconocimiento de instituciones y de programas de pregrado y posgrado de educación superior. La acreditación tiene carácter obligatorio. (Revelo, 2002, p.9).

Ecuador

En mayo 2000 la Ley de Educación Superior N° 16-RO-77 art. 90 crea el sistema Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior que funcionara de manera independiente pero en coordinación con el CONESUP, Consejo Nacional de Educación Superior. El propósito del sistema es asegurar la calidad de las Institutos de Educación Superior, fomentar procesos permanentes de mejoramiento de la calidad académica y de gestión y ofrecer información a la sociedad sobre el nivel de desempeño institucional a fin de garantizar la calidad y propiciar su mejoramiento. La acreditación es obligatoria para todas las Universidades, Escuelas, politécnicos, e institutos técnicos y tecnológicos del país. (Revelo, 2002, p.9).

España

En el año 2001 la Ley Orgánica de Universidades en los artículos 30 y 32 estableció la promoción y garantía de la calidad de las universidades españolas, mediante la evaluación, certificación y acreditación que estará a cargo de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación ANECA, encargada de orientar el proceso de acreditación y de asumir e integrar las actividades de evaluación de la calidad, que es obligatoria y referida a estándares de calidad para universidades, programas de pregrado y posgrado. (Revelo, 2002, p.10).

Costa Rica

La Ley 8.256 expedida en el año 2002 reconoció la existencia del Sistema Nacional de Acreditación Superior SINAES. La acreditación se desarrolla a través de un modelo de calidad y es obligatoria. Se forma el Consejo de Calidad y Acreditación y posteriormente se dio voluntaria. (Revelo, 2002, p.10).

México

El sistema de acreditación en México se abrió paso a través de la experiencia en materia de evaluación de programas académicos y de los Comités de Evaluación de la Educación Superior CIEES. (Revelo, 2002, p.11).

En el 2000 se estableció el COPAES, Consejo para la Acreditación de la Educación Superior encargada de conferir el reconocimiento formal a entidades privadas y legitimar los procesos de evaluación y acreditación que estas realicen. (Revelo, 2002, p.11).

Venezuela

Actualmente se trabaja en un proceso de acreditación de carácter voluntario de posgrados, referidos a estándares de calidad y promovido por el CNU Consejo Nacional de Universidades. Cubre las especializaciones, maestrías, doctorados, depende del Ministerio de Educación, recibe recursos del Estado. (Revelo, 2002, p.12).

Uruguay

El Sistema de Acreditación es objetivo y depende del Ministerio de Educación. (Revelo, 2002, p.9).

Conclusión

Tres etapas caracterizan el proceso de acreditación en casi todos los sistemas; la autoevaluación, la evaluación externa y la evaluación final a cargo del Ente que conduce la acreditación.

En estos países se han establecido guías referenciales de orientación para la autoevaluación y para el proceso de evaluación externa se deberá acreditar con manuales, procedimientos y técnicos que constituyen medios de verificación.

El funcionamiento y socialización de los sistemas de acreditación son elevados tanto en la autoevaluación y las visitas externas ya que requieren la movilización de equipos de pares evaluadoras.

2.2. Marco operacional

Técnicas para la medición de los indicadores en los procedimientos y determinación de la eficacia

En el presente trabajo se establece como metodología de los procedimientos, aplicar diferentes técnicas de integración, interrelación y secuencialidad que permita garantizar que el método estructurado de procedimientos, responda al enfoque de sistemas.

Para ello, hay que tener en cuenta las siguientes acciones:

- a. El norte orientador para la elaboración y puesta en marcha de un procedimiento, es determinar en el proceso de autoevaluación institucional, si existen debilidades, problemas o amenazas que es necesario resolver en determinados procesos académicos o administrativos de la universidad.
- b. Estas debilidades se priorizan y se analizan con la normatividad existente para determinar los hallazgos de acuerdo a la norma y en la ejecución misma del proceso.
- c. Se requiere el análisis de la visión y misión institucional para establecer el grado de vinculación y coherencia con el sistema de gestión de calidad a nivel de la universidad.

- d. Se elabora la matriz de consistencia para determinar la interrelación entre políticas, objetivos institucionales, tipo de procedimiento y los indicadores de calidad.
 - e. Se analiza la necesidad del procedimiento y su incidencia en la mejora de la debilidad o problema, se determina el tipo de procedimiento y el esquema general con su correspondiente flujograma, cuyo objetivo es dinamizar las actividades, la información, secuenciar los pasos en el trámite o ejecución desde una etapa inicial y de término.
 - f. Concluido el procedimiento general se formaliza, previa autorización del Vicerrectorado Académico.
 - g. Así mismo, todo procedimiento debería consignar los datos correspondientes a su registro, indicando responsable de la elaboración, autorización, fecha, revisión y vigencia.
 - h. El procedimiento general, según las normas ISO, debería ser auditado por lo menos, una vez cada semestre académico, para determinar su grado de cumplimiento y funcionalidad. En tal sentido se elabora el plan de auditoría que contiene los indicadores que deben priorizarse y sobre los cuales se encuentran conformidades y no conformidades.
 - i. Concluida la auditoría, el experto, responsable de la auditoría, elabora el plan de mejora con indicadores de las no conformidades y programa su ejecución, de acuerdo al cronograma.
 - j. Antes del cierre del semestre académico el responsable del Comité de Calidad, analiza informes de ejecución y contrasta con evidencias relativos al procedimiento y concluye con la elaboración del plan de medición del producto y gráfica de los logros porcentuales obtenidos.
- Este resultado evidenciará si el procedimiento tendrá que replantearse, actualizarse o modificarse.

De haber obtenido logros significativos, el procedimiento asegura su implementación y socialización en la comunidad académica.

En conclusión, el método integrado del procedimiento permite asegurar el sistema de gestión de calidad.

2.3. Marco conceptual

Qué es un proceso

Se puede definir como cualquier secuencia repetitiva de actividades que una o varias personas intervinientes desarrollan para hacer llegar una salida o producto a un destinatario, a partir de los recursos que se utilizan o que se consumen.

El proceso también tiene, entradas, procesos y salidas. En el caso de nuestro estudio el proceso se ha tomado en una concepción de mayor amplitud que teniendo las mismas características, implican un conjunto de procedimientos que son más específicos y se dividen en académicos y administrativos, por ejemplo:

Proceso de personal docente se subdivide en procedimiento de selección de personal docente, procedimiento de evaluación de personal docente, procedimiento de supervisión de personal docente, procedimiento de capacitación de personal docente, procedimiento de ratificación y

premio docente, procedimiento disciplinario del docente, procedimiento de contratación docente, etc.

Según los principios de calidad, la gestión y mejora de los procesos, es uno de los pilares sobre las que descansa la gestión en una organización. Los procesos y procedimientos son la materia prima, cuando las organizaciones deciden gestionarse según los principios de la calidad total. Una organización de calidad total, tiene claro que es a través de los procesos y procedimientos, como se consigne hacer llegar a algo, que lo que se hace condiciona la satisfacción de éstos y son por lo tanto la probabilidad de que en el futuro sigan fidelizándose.

Una organización con calidad total tiene claro que la única estrategia que la va a mantener desarrollando su actividad a largo plazo es la que consigue implicar a todo su personal en la mejora continua de estos procesos.

Todo proceso y procedimiento tiene dos características esenciales: 1) Variabilidad del proceso, cada vez que se repite el proceso, hay ligeras variaciones en la secuencia de actividades realizadas, que a su vez generan variabilidad en los resultados del mismo, expresados a través de las mediciones concretas que expresa el nivel de satisfacción del cliente, 2) receptividad del proceso, como clave para su mejora. Los procesos y procedimientos se crean para producir un resultado y repetir ese resultado. Esta receptividad permite trabajar sobre el proceso y mejorarlo. A más repeticiones, más experiencia y mayor calidad del producto o servicio.

El proceso y el procedimiento tienen indicadores que son las mediciones del cumplimiento de un producto.

Los indicadores pueden ser de eficacia cuando miden lo bien o mal que un proceso se cumple en las expectativas de los destinatarios.

Son indicadores de eficiencia cuando miden el consumo de recursos en el proceso y el tiempo.

Los indicadores de eficacia y los de eficiencia se pueden aplicar al funcionamiento global del proceso y éstas son los indicadores de resultados del proceso y permiten medir las acciones de mejora.

La utilización efectiva de ambos tipos de indicadores puede ser conveniente, puesto que los indicadores globales dan información del funcionamiento global del proceso y los parciales dan información del funcionamiento de una parte del proceso.

Un indicador es siempre el resultado de un proceso de medición. Esto significa que es necesario recoger datos y evidencias bien elegidos.

Cómo se mejora un proceso o procedimiento

Para mejorar un proceso hay que hacerlo ocurrir tal y como queremos que accione, es decir, hay que definir la forma de ejecutar el proceso, definir un conjunto de pautas o de instrucciones sobre cómo debe ser ejecutado el proceso, luego hay que ejecutar las actividades del proceso, según las instrucciones anteriormente establecidos, comprobar que el proceso se ha desarrollado según lo

que estaba previsto y garantizar que la próxima repetición del proceso se va a desarrollar de acuerdo con las instrucciones y medir las desviaciones que se han producido, duplicaciones, demoras y el desorden en próximas ocasiones.

El ciclo de actividades garantiza que hay una forma definida o establecida de hacer las cosas y que efectivamente el proceso de ajusta a esta forma establecida.

En segundo lugar hay que mejorarlo una vez que los hemos hecho ocurrir para verificación que no haya grupos de los destinatarios, despilfarro de recursos, etc. Si el proceso no llega a adaptarse a lo que necesita el cliente es necesario reestructurar y aplicar el ciclo de mejora.

Una acción de mejora es toda acción destinada a cambiar la forma en que queremos que ocurra un proceso. Estas mejoras, lógicamente se deben reflejar en una mejora de los indicadores del proceso. La gestión según los principios de calidad total, utiliza un sinnúmero de técnicas y herramientas para provocar la mejora de los procesos de la organización. Algunos son criterios basados en la imaginación e innovación, otros se basan en técnicas estadísticas o en metodologías correctivas, pero todos tienen en común el propósito de mejorar los procesos sobre los que se aplican.

Para mejorar un proceso hay que aplicar el ciclo de mejora (Plan DO, Check, Act)

- Planificar los objetivos de mejora para el mismo y la manera en que se van a alcanzar.
- Ejecutar las actividades planificadas para la mejora del proceso.
- Comprobar la efectividad de las actividades de mejora.
- Actualizar la nueva forma de hacer ocurrir el proceso, con las mejoras que hayan demostrado su efectividad.

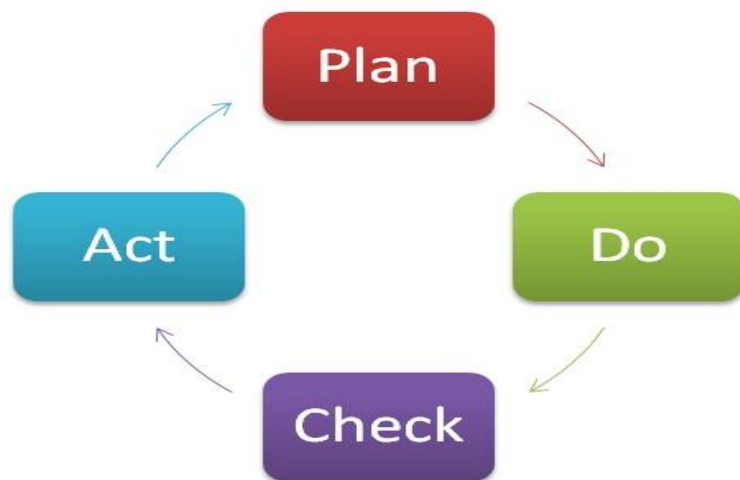


Figura 4. Ciclo PHVA: Planificar, Hacer, Verificar, Actuar. Recuperado de <https://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>

Tipos de mejora del proceso y/o procedimiento

1) Mejoras estructurales

Se debe tener en cuenta la redefinición de los destinatarios con sentido crítico.

También la redefinición de expectativas, la redefinición de los resultados generados por el proceso, la redefinición de los intervinientes y la redefinición de la secuencia de actividades.

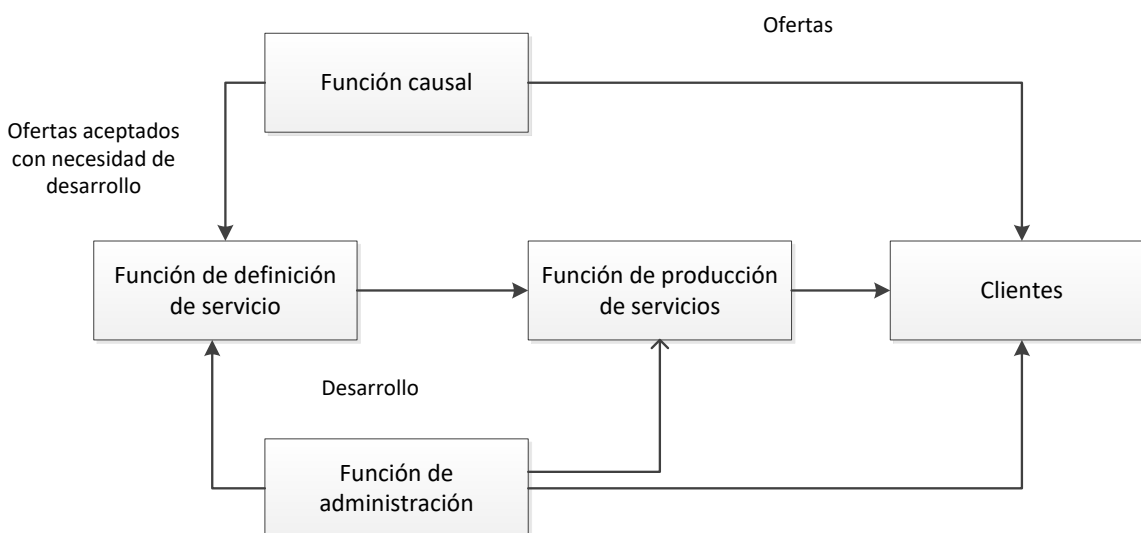
2) Mejoras de funcionamiento

Se puede mejorar la forma en que funciona un proceso estructurado para que sea más eficaz, eliminar el despilfarro y el trabajo medible.

El macroproceso es la generalización de la gestión de un proceso y se aplica a una organización en su conjunto.

En el macroproceso se representan actividades o grupos de actividades que aportan valor al procedimiento, servicio recibido finalmente por el cliente.

Ejemplo:



Fuente: Gestión y mejora de procesos. Recuperado de <http://www.euskalit.net/pdf/folleto5.pdf>

Figura 5. Macroproceso.

Finalmente en el presente estudio de los procedimientos se han clasificado en claves y prioritarios.

Son claves o misionales están referidos a la satisfacción según los planes, la visión y la misión institucional y los prioritarios son los que se han desarrollado en función a las emergencias, coyunturas o necesidades que son necesarios y urgentes de resolver para dar solución a una debilidad o proceso confuso que ocasiona problemas.

Si se analiza el origen de los procedimientos, se puede mencionar a Frederic Taylor, quien en su obra análisis de los principios de la administración, establece criterios que constituyen procedimientos y se aplican en la elaboración y funcionalidad de los mismos, siendo los más importantes¹:

¹ La administración científica de Frederic Taylor

Orden: toda actividad tiene secuencialidad, un inicio y un fin y en su ejecución se dan pasos o etapas que están articulados y de la primera actividad, se desprenden las demás.

Unidad de criterios: El procedimiento tiene un objetivo definido y se fundamenta en la necesidad de resolver algo que no está conforme y ello implica que hay toma de conciencia organizacional y se adoptan decisiones que tienen su fundamento en el pensamiento asertivo y el trabajo en equipo.

Simplificación administrativa: El procedimiento tiende a la determinación de las acciones, pasos y/o etapas ya sistematizados, eventos importantes, alineados tiempo, espacio, dinero para el usuario y la organización.

Jerarquía: Los procedimientos se priorizan en función a las debilidades, amenazas y no conformidades que se hayan determinado en la autoevaluación o diagnóstico institucional.

Unidad de acción: Se toma la decisión y se comparten las responsabilidades en cada paso ya que permite controlar en qué etapa la actividad se paraliza o se desvía hacia otro fin.

Proactividad: El procedimiento establece la ruta, la direccionalidad y el camino en duración de tiempos.

Por otro lado, si analizamos la teoría de Deming², el procedimiento tiene definidos los usuarios, procesos y los productos, tendiendo al cambio, la innovación y a la mejora continua.

Desde el punto de vista del enfoque de sistemas³, los procedimientos tienen interacción, interdependencia e interrelación, de forma tal que si una actividad se ejecuta en una etapa, afecta al objetivo y a las demás etapas, por consiguiente el procedimiento se trava o no llega a su culminación, afectando a los usuarios en diferentes niveles.

Un procedimiento para tener éxito, deberá describirse y ello implica que debe especificarse en que consiste, tener fundamentación, revisar las etapas, los cuellos de botella, procesamiento, análisis, seguimiento y control. Una vez concluido el procedimiento se plasma en un flujograma y se difunde en toda la organización.

El proceso de comunicación se constituye en el vector principal y columna vertebral del procedimiento.

Importantes empresas públicas y privadas a nivel mundial han implementado procedimientos y se ha creado un sistema de mejoramiento de la calidad con las normas ISO, cuya metodología consiste en elaborar el procedimiento, revisar, codificar, identificar y actualizar documentos y registros, así como el mantenimiento y la identificación de indicadores para la auditoría y programas de planes de mejora y su medición.

Para la aplicación los procedimientos estructurados es de vital importancia tener la concepción de los modelos de calidad y por ello se ha estudiado el modelo de CONEAU en el Perú y

² El proceso administrativo







³ El enfoque de sistemas

actualmente el modelo del SINEACE, así como el análisis de otros modelos de calidad a nivel latinoamericano, cuyos antecedentes históricos se enuncia a continuación.

Finalmente, se ha consultado y analizado sistemas de información referidas a la norma ISO 9001:2008 de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, versión 2, Facultad de Ingeniería 2012, sobre manual de procedimientos y el sistema integrado de gestión de calidad de los servicios y unidades administrativas de la Universidad de Jaén, fecha 8/4/2013 que define la estructura de la documentación del procedimiento, que tiene muchos elementos a la estructura que presentan los procedimientos de la UPA.

En general, todo procedimiento deberá tener la siguiente estructura portada, denominación y código del procedimiento, antecedentes o historia de las modificaciones, objeto y campo de acción o cobertura, referencias legales, indicadores, responsabilidades, documentos del sistema de calidad, revisión, verificación, aprobación, metodología, control de actividades, actualización y modificaciones, análisis de datos, acciones correctivas, preventivas, seguimiento de las no conformidades, medición de la satisfacción de los grupos de interés, gestión de recursos y mejora continua.

Según las normas ISO, todo procedimiento general debe tener su respectivo flujograma o representación gráfica (procedimientos ISO 9001-UNE-ISO9001:2015 Madrid – Toledo Burgos (Universidad de Jaén. 2013. p. 13) que se elabora en base a símbolos:

- El  óvalo representa el inicio del diagrama o flujo de información
- El  rectángulo representa las actividades que secuencian el diagrama de flujo
- El  romboide representa entradas o salidas de cada actividad
- El  rombo representa las posibles decisiones a adoptar a lo largo de la secuencia del diagrama de flujo.
- La  línea que representa la flecha, representa los flujos de información.
- El  óvalo representa el fin del procedimiento.

Además el procedimiento general debe tener indicadores de procesos complementarios que se desagreguen en subprocesos que conformen el subproceso clave o estratégico y todos ellos deben tener sus respectivos códigos.

Los subprocesos son las auditorías del procedimiento general que identifica las conformidades y no conformidades, se basa en la técnica de la observación y el análisis documental.

Otro subproceso es el plan de mejora que especifica las no conformidades o hallazgos que no cumplan los estándares de calidad y no alcanzan los objetivos, debiendo ser extraídos del plan de auditoría para cronogramarlos y adoptar decisiones de mejora y reversión de las debilidades.

Finalmente, se estructura el plan de medición del producto que establece el valor límite o expresión del valor mínimo del logro del indicador o umbral del nivel de intervención sobre el

control del procedimiento y expresa un valor de control, este es, un valor de medición para permitir analizar el grado de cumplimiento o de gestión del procedimiento para conseguir el objetivo.

Su finalidad es poder disponer de datos para medirlos en determinado tiempo que para efectos del estudio en la UPA, se ha consignado un año académico y su medición se ejecuta desde el año en que se realiza la medición del indicador, con las actualizaciones correspondientes.

En la estructura del procedimiento y su ejecución considera la demostración complementaria del proceso que constituyen mediciones fiables y se incorpora como anexos.

Estos anexos tendrán un control de documentación individualizado y su propio cuadro de modificaciones para facilitar su desarrollo.

Los procedimientos implican un sistema de responsabilidades, aprobación, reuniones permanentes, legislación general del proceso interno y externo, formularios y encuestas para comprobar la eficacia del procedimiento.

Los procedimientos se insertan en un sistema de gestión de la calidad y la técnica del balanced scorecard es de gran ayuda para la evaluación secuencial y permanente del cumplimiento del procedimiento, orientado oportunamente las decisiones, sobre el avance de las actividades y los no cumplimientos o desviaciones. Proceso importante en todo esto sistema de elaboración de procedimientos es la comunicación, coordinación y gestión.

En conclusión, podemos colegir que las Normas ISO 9001 – 9008 – 9012 han tenido influencia significativa en la aplicación de los procedimientos, especialmente en la adaptabilidad de su estructura y aplicación en cada entorno institucional.

Los modelos de calidad a nivel internacional, han recibido aportes y cada país lo ha ido adaptando a su propia realidad, como es el caso del Perú, actualmente el SINEACE.

La institución universitaria y en especial la Universidad Peruana de las Américas, ha estudiado y asumido los aportes de los modelos anteriormente enunciados en este capítulo y sobre la base de este marco conceptual ha elaborado su propio modelo estructurado de procedimientos, cuya aplicación está generando resultados positivos que se demostrarán en la comprobación de las hipótesis y en la matriz de consistencia cuyos resultados finales y medibles, conducirán al logro de los objetivos previstos.

Se adjunta matriz de interrelación que evidencian la articulación de los trece procedimientos priorizados con los objetivos institucionales, las políticas del plan estratégico y la relación con los indicadores de licenciamiento por ser una preocupación fundamental para la UPA y los respectivos indicadores de gestión.

Es del caso resaltar, que la UPA, continuará con el apoyo de la comunidad académica, elaborando y aplicando nuevos procedimientos para alcanzar la mejora continua y el afianzamiento del sistema de aseguramiento de la calidad, con la decisión de alcanzar la acreditación, generando una cultura de calidad y la búsqueda de mejores estrategias en la satisfacción de sus usuarios con el consiguiente posicionamiento a nivel nacional e internacional.

A continuación se registran los 13 procedimientos claves o misionales con sus respectivos planes de auditoría, mejora, y medición del producto aprobados en la Universidad Peruana de las Américas.

Procedimiento N° 01 Planes y Mallas (Auditoría, Mejora y Medición)

Procedimiento N° 02 Notas (Auditoría, Mejora y Medición)

Procedimiento N° 03 Matrícula (Auditoría, Mejora y Medición)

Procedimiento N° 04 Capacitación Docente (Auditoría, Mejora y Medición)

Procedimiento N° 05 Evaluación Docente (Auditoría, Mejora y Medición)

Procedimiento N° 06 Investigación (Auditoría, Mejora y Medición)

Procedimiento N° 07 Grados y Títulos (Auditoría, Mejora y Medición)

Procedimiento N° 08 Selección Docente (Auditoría, Mejora y Medición)

Procedimiento N° 09 Auditorías (Auditoría, Mejora y Medición)

Procedimiento N° 10 Atención al alumno (Auditoría, Mejora y Medición)

Procedimiento N° 11 Admisión (Auditoría, Mejora y Medición)

Procedimiento N° 12 Maestría en Administración (Auditoría, Mejora y Medición)

Procedimiento N° 13 Actualización de Reglamentos (Auditoría, Mejora y Medición)

Estos procedimientos serán detallados, según el método estructurado en el capítulo de la Propuesta del presente estudio de investigación.

2.2.4. Mapa de procesos.

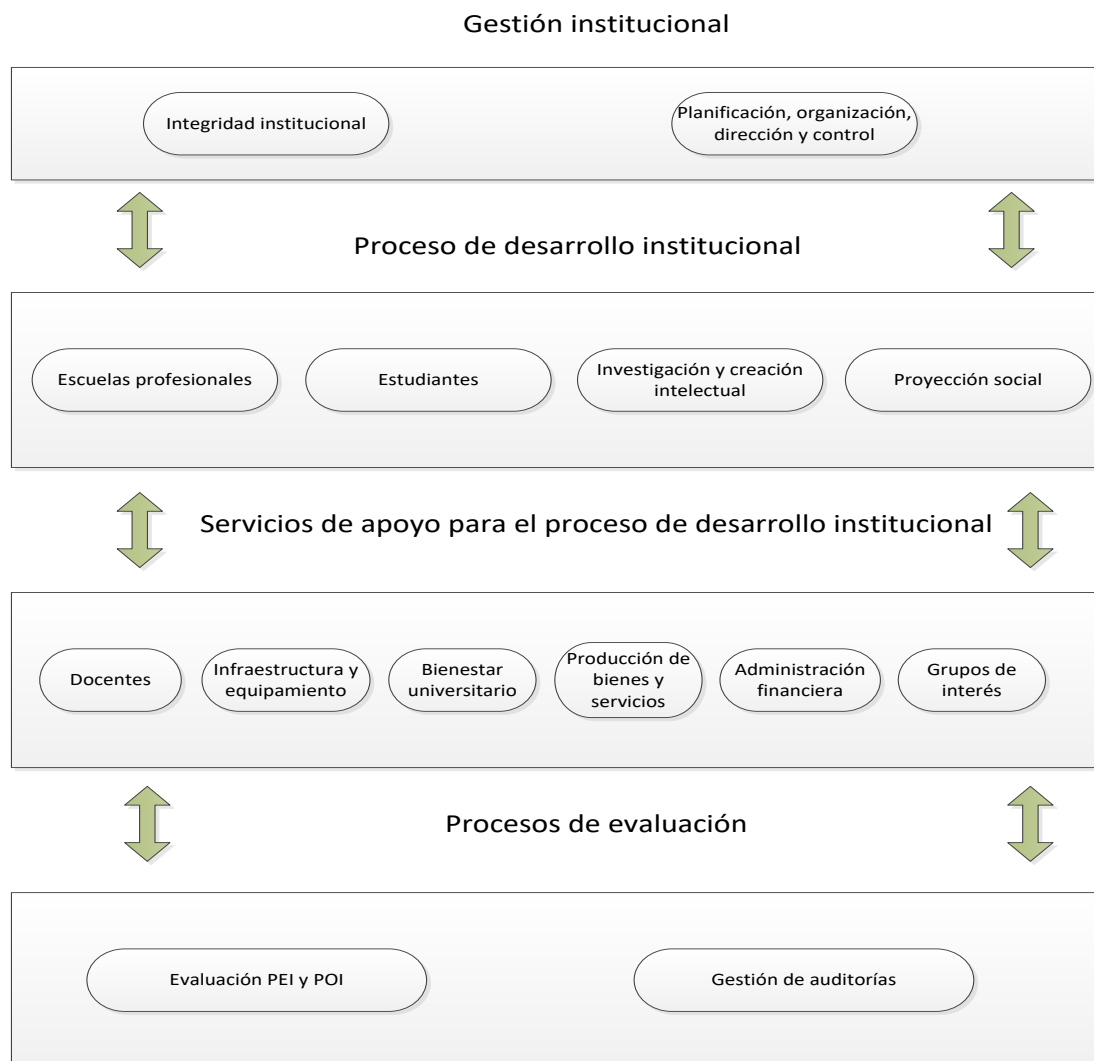


Figura 6. Elaboración propia, adaptado del Modelo de Calidad de CONEAU.

2.2.5. Articulación de procedimientos priorizados, objetivos e indicadores básicos de calidad.

| | Procedimiento N° | Objetivo Institucional | Políticas del Plan Estratégico | Indicadores básicos del Licenciamiento | Indicadores del Plan de Gestión de Calidad – UPA |
|---|---|--|---|--|---|
| <p>Visión Institucional Ser líder en la formación universitaria de profesionales con alto nivel académico y ético al servicio de la sociedad, impulsando la innovación, competitividad y liderazgo, contribuyendo al desarrollo nacional y orientado a la acreditación con estándares internacionales.</p> | Procedimiento de Planes y Mallas N°001 – UPA – 2017 | <ul style="list-style-type: none"> •Desarrollar un currículo innovador por competencias que articule el perfil del egresado que requiere el ámbito laboral y socio cultural del país y a nivel internacional. •Impulsar el compromiso de un proceso de enseñanza de aprendizaje, con metodologías activas que logren el perfil del egresado acordes con las exigencias académicas, investigativas, culturales y de actualización permanente. | <ul style="list-style-type: none"> •Se actualizará y establecerá un plan de seguimiento de actualización de la malla y planes de estudio de todas carreras profesionales en cumplimiento a la Ley universitaria. •Se impulsará el mejoramiento de la enseñanza, desarrollando competencias principales, referidos a la analítica y relaciones interpersonales que conduzcan a las habilidades de la creación, comunicación, liderazgo, desempeño, comunicación, conciencia, ética y competitividad. | <p>Indicador 2 MV1-Planes de estudios aprobados con fecha de actualización. MV2-Malla curricular y créditos académicos. MV3-Análisis de malla curricular y créditos. Hilos conductores. Ejes transversales. Encuestas de satisfacción. Análisis de la Malla curricular y créditos académicos.</p> | <ul style="list-style-type: none"> •Plan de estudio y malla curricular Ley 30220. •Niveles de formación del Plan de estudios. •Certificación Progresiva. •Sílabos por competencias. •Dominio lingüístico. •Actividades extracurriculares •Implementación del Plan de estudio. •Evaluación encuesta del ingresante. •Encuesta de satisfacción del estudiante y docente con el Plan de estudio. •Seguimiento de los Certificaciones Progresivas. •Matriz de concordancia plan de estudios, expectativas del mercado. •Seguimiento de Sílabos. |

| | Procedimiento N° | Objetivo Institucional | Políticas del Plan Estratégico | Indicadores básicos del Licenciamiento | Indicadores del Plan de Gestión de Calidad – UPA |
|---|---|--|---|--|--|
| <p><u>Misión Institucional</u> Formar profesionales líderes, emprendedores e innovadores con responsabilidad social y ética, comprometidos con la preservación del medio ambiente y con visión global para contribuir al bienestar de la sociedad.</p> | Procedimiento Normatividad Académica N°002 – UPA – 2017 | Dinamizar las acciones académicas y administrativas de la UPA en apoyo al proceso académico basadas en la normatividad legal vigente y en procedimientos que tienden a la mejor atención y satisfacción al alumno. | Se planificarán las acciones en el marco de la Ley Universitaria, estudiando diversas alternativas de la organización, reorganización, adecuación y se establecerá un adecuado sistema de información. | Indicador 1 La universidad cuenta con estatuto y otros documentos aprobados por la autoridad competente. Se tiene un Plan Estratégico en ejecución y Plan operativo con su respectiva evaluación. | <ul style="list-style-type: none"> •Actualización de reglamentos y directivas al 2017. •Plan estratégico. •Estatuto •Plan operativo Institucional Anual. •Evaluación del POI •Reglamento modalidad semipresencial y reglamento pregrado, 13 procedimientos. |
| <p><u>Visión Institucional</u> Ser líder en la formación universitaria de profesionales con alto nivel académico y ético al servicio de la sociedad, impulsando la innovación, competitividad y liderazgo, contribuyendo al desarrollo nacional y orientado a la acreditación con estándares internacionales</p> | Procedimiento de Evaluación Docente N°05 Procedimiento de supervisión Docente N°05 Procedimiento de Selección Docente N°08. Proceso de Capacitación Docente N°04 | Elaborar un programa de supervisión, evaluación y selección docente para garantizar el adecuado desempeño y trabajo de calidad en la UPA. | <p>Se lograrán desarrollar procedimientos de selección, evaluación, capacitación y promoción docente y se aplicará auditorias para el logro de la calidad.</p> <p>Se convocará y seleccionará docentes y trabajo de calidad en la UPA.</p> <p>Se supervisarán los programas académicos para impulsar el seguimiento permanente en el logro del perfil profesional y la calidad.</p> <p>Se lograrán acciones de titulación, graduación, capacitación a nivel Diplomados, oferta de estudios para grados Académicos y la promoción laboral de los docentes.</p> | Procedimientos MV1 y MV2 Procedimientos que regulan la selección, evaluación, ratificación y capacitación docente. | <ul style="list-style-type: none"> •Fichas de supervisión en aula. •Convocatorias Públicas. •Registros de postulantes. •Matriz de evaluación. •Registro de capacitación de docentes. •Encuesta al estudiante. •Evaluación docente •Encuesta de satisfacción en el Plan de estudios |

| | Procedimiento N° | Objetivo Institucional | Políticas del Plan Estratégico | Indicadores básicos del Licenciamiento | Indicadores del Plan de Gestión de Calidad – UPA |
|--|--|--|---|--|---|
| Misión Institucional Formar profesionales líderes, emprendedores e innovadores con responsabilidad social y ética, comprometidos con la preservación del medio ambiente y con visión global para contribuir al bienestar de la sociedad. | Procedimiento de Atención al alumno N°10 | Unificar criterios y acciones para atender con calidad a nuestros alumnos, informándolos sobre normas, gestión y actividades que propician su desarrollo académico y un programa de aprendizaje equitativo y suficiente. | Factor Estudiantes El estudiante es el centro de la acción educativa, es el sujeto de derecho que tiene acceso a una educación de calidad, socializada y se le debe garantizar su acceso sin distinción de lengua, raza, religión, sexo u otras causas de discriminación, deberá facilitarse una efectiva movilidad social y desarrollo personal. | Indicador 45 – 46 – 47 del Licenciamiento Bienestar del estudiante. | Reglamento del Estudiante. Registro de reclamos. Registros académicos. Registro de alumnos atendidos. Intranet de cada alumno y sistemas de información. Calendario Académico. Seguimiento del egresado. Defensoría Universitaria. Código de Ética. |
| | Procedimiento de Programa de Maestría en Administración y Dirección de empresas N°12 | Impulsar y evaluar el cumplimiento de las Políticas de Calidad en cada programa o Escuela profesional. | •Se ofrecerá promoción integral y de perfeccionamiento continuo, centrado en el logro de un desempeño profesional competente y con valores ciudadanos para que contribuyan el desarrollo del país. | Indicador 2 Planes y Mallas de estudios pre y pos grado | Matrícula de estudiantes. Plan de estudios modular. Seguimiento a docentes. Procedimiento académico de los alumnos. Encuestas a participantes. Informes de ejecución. |

| | Procedimiento N° | Objetivo Institucional | Políticas del Plan Estratégico | Indicadores básicos del Licenciamiento | Indicadores del Plan de Gestión de Calidad – UPA |
|--|---|--|--|---|---|
| <p>Visión Institucional Ser líder en la formación universitaria de profesionales con alto nivel académico y ético al servicio de la sociedad, impulsando la innovación, competitividad y liderazgo, contribuyendo al desarrollo nacional y orientado a la acreditación con estándares internacionales.</p> <p>Misión Institucional Formar profesionales líderes, emprendedores e innovadores con responsabilidad social y ética, comprometidos con la preservación del medio ambiente y con visión global para contribuir al bienestar de la sociedad.</p> | Procedimiento de Investigación y creación intelectual artística. N°06 | Promocionar la investigación científica, la creación intelectual y artística para incentivar la innovación y la creatividad, acorde a los avances de la ciencia, la cultura, tecnología y en beneficio de la sociedad. | Se promoverá que la UPA como institución social y académica contribuya a la solución de los problemas del país, a través de la investigación en el marco del avance de la ciencia, tecnología y a la demanda social. Se promocionará la investigación, creación intelectual y artística motivando los trabajos de investigación. | Indicadores de licenciamiento del 31 al 38. | <ul style="list-style-type: none"> •Reglamento general de investigación. •Registro de Publicaciones y trabajos de investigación. •Registro de asesores. •Registro docentes registrados en DINA. •Presupuesto de investigación •Código de ética •Reglamento propiedad intelectual. •Registro de Investigación. |
| | Procedimiento Admisión N°11 | Cumplir con la normatividad académica, administrativa y de tutoría a los alumnos para asegurar su retención y progreso académico eficiente. | Los estudiantes accederán a los procesos de admisión programados por la Escuela Profesional y se efectuarán las convalidaciones, nivelación, titulación y reconocimientos de cursos de acuerdo a la normatividad vigente sin menoscabo de la calidad. | Indicador Licenciamiento N°06 MV1 | Reglamento, Estadísticos de postulantes e ingresantes. Procedencia de ingresantes. Examen de Admisión. Alumnos matriculados. |
| | Procedimientos grados y títulos N°07 | Asumir una concepción de formación profesional y especializada con altos niveles, basada en una educación ética, autónoma y socio cultural. | La atención al alumno será un procedimiento de calidad que vele por la integridad de los estudiantes y equidad en sus evaluaciones durante el estudio de la carrera y con los egresados. | Indicador del Licenciamiento N° 3 MV1 | Reglamento grados y títulos. Egresados, bachilleres y titulados. Graduación según normatividad vigente. Registro de diplomas. |

| | Procedimiento N° | Objetivo Institucional | Políticas del Plan Estratégico | Indicadores básicos del Licenciamiento | Indicadores del Plan de Gestión de Calidad – UPA |
|--|--|--|---|---|---|
| <p>Visión Institucional Ser líder en la formación universitaria de profesionales con alto nivel académico y ético al servicio de la sociedad, impulsando la innovación, competitividad y liderazgo, contribuyendo al desarrollo nacional y orientado a la acreditación con estándares internacionales.</p> <p>Misión Institucional Formar profesionales líderes, emprendedores e innovadores con responsabilidad social y ética, comprometidos con la preservación del medio ambiente y con visión global para contribuir al bienestar de la sociedad.</p> | Procedimiento Registro, Reglamento de notas N°02 | Ejecutar programas de seguimiento al alumno para asegurar su rendimiento académico, evaluación pertinente y asesoramiento académico. | •Se actualizará el SIGV y los procedimientos sobre registro de notas, matrículas, convalidaciones y otros indicadores del licenciamiento para asegurar el sistema de calidad y evaluación de los estudiantes. | Indicador N° 4 MV4 Manual de usuario que evidencie los sistemas de información del registro académico. | •Matrícula por cursos, ciclos y por escuelas. •Actas de notas •Estadísticas del procedimiento académico. Nota mínima. |
| | Procedimiento Matrícula N°03 | Cumplir con la normatividad académica, administrativa y de tutoría a los alumnos para asegurar retención y progreso académico eficiente. | •Aseguramiento del acceso y permanencia en los estudios universitarios de pregrado y posgrado de calidad, hasta la culminación sin ningún tipo de discriminación. | Indicador N° 4 Sistema de información en el proceso de Matrícula. Manual de matrícula. | •Registro de cursos. •Estadísticas de alumnos por ciclos y evaluaciones. •Registro de alumnos por aulas. •Servicios psicológicos. •Reglamento del estudiante. •Horarios. •Disponibilidad de cursos. |

2.2.6. Definiciones conceptuales.

- **Plan de estudios**

Conjunto sistematizado de asignaturas necesarias para concluir una carrera y obtener un grado y un título.

- **Ingreso de notas**

Es el registro de las calificaciones de los alumnos en actas y en el sistema de cómputo en cada curso, sección, ciclo, salvaguardando su veracidad, seguridad y el orden en caso de cualquier verificación.

- **Matrícula**

Es el acto formal por el cual el estudiante se compromete a cumplir los requisitos académicos, administrativos y axiológicos de la universidad y ésta, a proveerle los medios para alcanzar su formación académica o profesional. Es progresiva en cada ciclo académico.

- **Capacitación docente**

Es el proceso programado que se ejecuta con la finalidad de garantizar la adecuada actualización y capacitación de los docentes en forma sistematizada para evaluar su grado de compromiso con la innovación y preparación permanente.

- **Evaluación docente**

Es el proceso de análisis que se realiza en la universidad para medir el desempeño de cada docente en cada ciclo, tanto en lo académico como en sus responsabilidades administrativas.

Se mide el desempeño a través de encuestas a los alumnos y de otros criterios a cargo de los directivos en cada Escuela Profesional.

- **Investigación y creación intelectual y artística**

Proceso académico que permite la generación, motivación y evaluación del desempeño de los docentes en el área de la investigación, innovación, creatividad y desarrollo en los diferentes campos del saber.

- **Grados y títulos**

Está referido al cumplimiento de las normas legales vigentes relativos al proceso de obtención del grado de Bachiller, maestro o doctor y a la titulación del egresado que cumplió con todos los requisitos académicos y administrativos.

- **Selección de docentes**

Es el proceso de recolección, invitación y convocatoria de nuevo personal docente que ingresa a la universidad en cada ciclo académico y es evaluado con clase magistral para según sus méritos y requisitos de Ley ser contratado en la universidad.

- **Plan de auditoría**

Es el documento académico que registra los hallazgos, conformidades e inconformidades encontradas en el proceso de supervisión y sus indicadores permiten sustentar o evidenciar que se debe programar las mejoras para resolver lo que constituya un factor restrictivo.

- **Atención al alumno**

Es un procedimiento que se instituye en la UPA, para garantizar que nuestros estudiantes sean atendidos, con el compromiso de resolver sus necesidades o problemática con el fin de brindarle un servicio de calidad al usuario.

- **Proceso de admisión**

La admisión a la universidad se realiza mediante concurso público, previa definición de plazas y máximo una vez por ciclo. El concurso consta de un examen de conocimientos como proceso obligatorio principal y una evaluación de aptitudes y actitudes de forma complementaria opcional. El Estatuto de cada universidad establece las modalidades y reglas que rigen el proceso ordinario de admisión y el régimen de matrícula al que pueden acogerse los estudiantes. Ingresan a la universidad los postulantes que alcancen plaza vacante y por estricto orden de mérito⁴.

⁴ http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf

Capítulo III: Metodología de la investigación

3.1 Diseño metodológico

El diseño del estudio es no experimental ya que propone un estudio correlacionado, documental y comparativo.

El enfoque de investigación es cualitativo – cuantitativo porque se utilizó el diseño no experimental en lo que se refiere al estudio de campo con aplicación de encuestas y el inventario en el análisis de evidencias sustentatorias comparables y medibles.

3.2 Variables

Se obtuvo los datos de la realidad para verificar las hipótesis y solucionar el problema planteado.

Variable independiente (V.I.)

Método estructurado de procedimientos académicos y administrativos

Variable dependiente (V.D.)

Aseguramiento de la calidad universitaria

Variable de contexto o interviniente

Universidad Peruana de las Américas

3.2.1 Operacionalización de variables.

Se traducirá la variable e indicadores y los conceptos abstractos en unidades de medición.

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS |
|---|---|--|--|
| V.I Método estructurado de procedimientos académicos y administrativos | <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos académicos y administrativos | <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de conocimiento de procedimientos académicos y administrativos • Estructura de los procedimientos • Aplicabilidad de los procedimientos • Principios de los procedimientos • Nivel de difusión de los procedimientos • Importancia y prioridad de los procedimientos • Adecuado orden de los procedimientos • Factibilidad de ejecución de los procedimientos • Nivel de correlación de procedimientos • Articulación de los procedimientos | Muy en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Muy de acuerdo |
| V.D. Aseguramiento de la calidad universitaria | <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de auditorías | <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de seguimiento de las auditorías • Evaluación medible de los productos según Estándares consignados en los modelos que establece el reglamento de cada país | Muy en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Muy de acuerdo |

3.3 Hipótesis

3.3.1 Hipótesis general.

A mayor aplicación de procedimientos elaborados en base a un método estructurado, se asegurará mayor asertividad en el proceso de aseguramiento de la calidad UPA durante el quinquenio 2015 – 2021.

3.3.2 Hipótesis específicas.

- a) Si se aplica el método estructurado de los procedimientos en el área académica se mejorará significativamente la calidad de la enseñanza y produce mayor satisfacción de los estudiantes basados en la mejora continua.
- b) El método estructurado de procedimiento integrado a los procesos de planificación, auditoría, ejecución y medición, mejora la calidad de los servicios académico administrativo, por lo tanto se logra mejores servicios para la comunidad académica y de la sociedad.
- c) A mayor aplicación de los procedimientos académicos y administrativos se logra la mejora continua y se asegura progresivamente la calidad educativa en la UPA.

3.4 Tipo de investigación

De acuerdo al trabajo de investigación el tipo de investigación es aplicada.

3.5 Diseño de investigación

La investigación pertenece al diseño no experimental transversal descriptivo y correlacional, debido que permiten recopilar información en un solo momento, en un tiempo único. La definición del término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. El diseño no experimental, podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. (Hernández Sampieri, Fernández y Baptista,)

3.6 Población y muestra

3.6.1 Población.

La población la constituyen todos los elementos y observaciones que son objeto del presente estudio y se ha definido la población de estudio en las siguientes entidades de análisis y está conformado por 40 directivos y jefes de oficina, 270 docentes, y 50 personal administrativo de la Universidad Peruana de las Américas, año 2017, haciendo un total de 360 personas.

3.6.2 Muestra.

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo estratificado, donde se estratifica la población y por cada estrato se muestrea aleatoriamente.

Para calcular el tamaño de la muestra se aplicó la siguiente fórmula para poblaciones conocidas:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N: Es el tamaño de la muestra

p: Tasa de prevalencia de la entidad en estudio (0.5)

q: (1-p)=0.5

e: Nivel de precisión o error (0.05)

Z: Nivel de confianza (1.96)

n: Tamaño de la muestra

Por tanto al reemplazar los datos en la fórmula se tiene:

$$n = \frac{1.96^2 * 360 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (360 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 186.1$$

Redondeando al dígito inmediatamente inferior, el tamaño de la muestra resultan 186 casos, que serán distribuidas de acuerdo al porcentaje del estrato poblacional.

Tabla 1. Estratificación de la población

| Estratos de la población | Sub población | % | Tamaño de la muestra en el estrato |
|-------------------------------|---------------|------|------------------------------------|
| Directivos y jefes de oficina | 40 | 11% | 20 |
| Docentes | 270 | 75% | 140 |
| Personal administrativo | 50 | 14% | 26 |
| Total | 360 | 100% | 186 |

Fuente: Elaboración propia.

Por lo tanto se encuestó a 20 directivos y jefes de oficina, 140 docentes y 26 personal administrativo, haciendo un total de 186 personas.

3.7 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.7.1 Técnicas para la recolección de datos.

Se utilizó la entrevista, encuesta, observación, análisis de documentos y la lista de cotejos para determinar la confiabilidad y validez.

3.7.2 Instrumentos para la recolección de datos.

Se utilizó la ficha de observación, cuestionario de entrevista estructurada y cuestionario de encuesta.

Capítulo IV. Resultados

4.1 Análisis de resultados y contrastación de hipótesis

4.1.1 Presentación.

En este capítulo se presenta los resultados obtenidos sobre el método estructurado de procedimientos para el aseguramiento de la calidad educativa, que consistió en el desarrollo y aplicación de encuestas a directivos, jefes de oficinas, docentes y personal administrativo de la Universidad Peruana de las Américas y su posterior procesamiento, análisis e interpretación de resultados que se muestran en los tablas y gráficos correspondientes que sirvieron de fundamento para contrastar las hipótesis y la formulación de conclusiones y recomendaciones.

Se formularon encuestas con 20 preguntas cerradas en la escala de Likert, con cinco categorías, todas nominales; las categorías fueron: Muy de acuerdo, De acuerdo, Indeciso, En desacuerdo, Muy en desacuerdo; la codificación de las categorías nos permitió tabular los resultados de la encuesta en el software estadístico SPSS versión 22 y su respectivo procesamiento generó frecuencias absolutas, relativas y figuras, que fueron analizados e interpretados y, finalmente, se generó las tablas de contingencia de doble entrada, obteniendo tablas de frecuencias observadas y tablas de frecuencias esperadas, con sus respectivas figuras de barras agrupadas, como respuesta al cruce de variables que están presentes en las hipótesis, obteniendo el valor calculado del estadístico Chi-cuadrado con su respectivo grados de libertad y margen de error (5%); para contrastar la hipótesis se busca en la tabla de Chi-cuadrado en la columna los grados de libertad y en la fila la probabilidad, en cuya intersección se ubica el valor crítico de Chi-cuadrado, que sirve para comparar con el Chi-cuadrado calculado; si el valor calculado es mayor que el valor crítico de Chi-cuadrado, se acepta la hipótesis alternativa en caso contrario acepta la hipótesis nula como probablemente cierta. También, con la lectura de la tabla “prueba de Chi-cuadrado” que se genera producto de cruce variables, con sólo observar el error estándar podemos aceptar o rechazar la hipótesis alternativa, es decir, si el error estándar es menor que 5%, se acepta la hipótesis alternativa, caso contrario la hipótesis nula.

Al contrastar la hipótesis 1, el resultado de chi cuadrado resultó 16.798, la hipótesis 2, fue de 17.042 y la hipótesis 3, resultó 18.593, en los 3 casos se acepta la hipótesis alterna (H_a), verificándose la asociación de las variables.

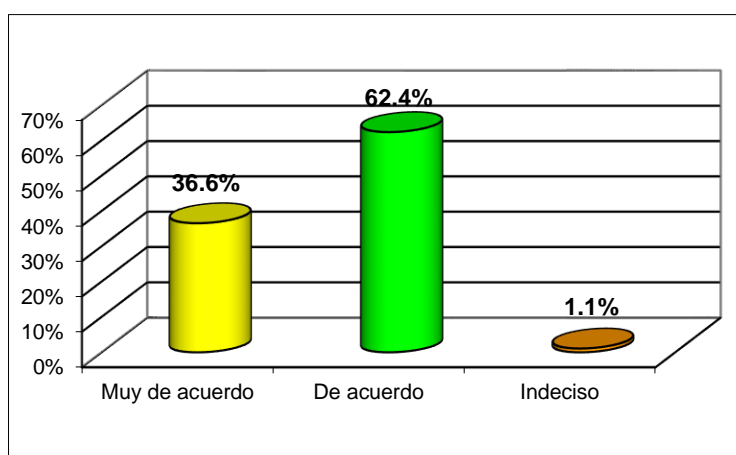
4.1.2 Análisis de resultados.

En las siguientes tablas y figuras se muestran los resultados de la encuesta aplicada a los directivos, jefes de oficina, docentes y personal administrativo, que por lo general los resultados favorables.

Tabla 2. Tengo conocimiento de los procedimientos académicos y administrativos que se ejecutan en la UPA

| Categorías | Frecuencia | % |
|-------------------|-------------------|---------------|
| Muy de acuerdo | 68 | 36.6% |
| De acuerdo | 116 | 62.4% |
| Indeciso | 2 | 1.1% |
| TOTAL | 186 | 100.0% |

Fuente: Encuesta aplicada a directivos y jefes de oficina, docentes y personal administrativo.
Elaboración propia.



Fuente: Tabla N° 2.

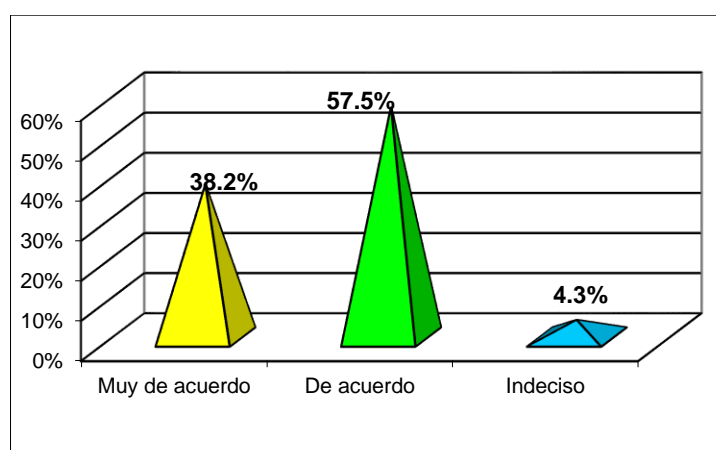
Figura 7. Tengo conocimiento de los procedimientos académicos y administrativos que se ejecutan en la UPA. Elaboración propia.

Los resultados muestran que el 98.9% de los encuestados conocen los procedimientos académicos y administrativos que se ejecutan en el Plan de Gestión de Calidad.

Tabla 3. Los procedimientos académicos y administrativos son factibles en su ejecución

| Categorías | Frecuencia | % |
|-------------------|-------------------|---------------|
| Muy de acuerdo | 71 | 38.2% |
| De acuerdo | 107 | 57.5% |
| Indeciso | 8 | 4.3% |
| TOTAL | 186 | 100.0% |

Fuente: Encuesta aplicada a directivos y jefes de oficina, docentes y personal administrativo.
Elaboración propia.



Fuente: Tabla N° 3.

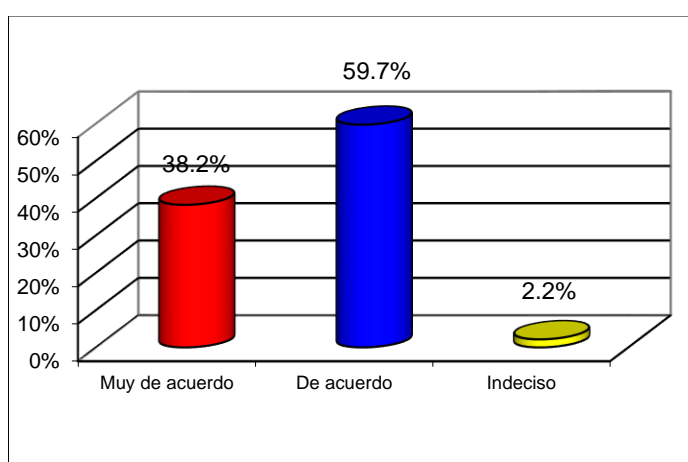
*Figura 8. Los procedimientos académicos y administrativos son factibles en su ejecución.
Elaboración propia.*

Los resultados reflejan que los procedimientos académicos y administrativos se han ejecutado satisfactoriamente, debido a su factibilidad y viabilidad de su implementación, al respecto el 95.70% de los encuestados se mostraron de acuerdo con respecto a la ejecución de los procedimientos.

Tabla 4. Los procedimientos tienen una estructura que los tipifica como un método de trabajo aplicable en la UPA

| Categorías | Frecuencia | % |
|-------------------|-------------------|---------------|
| Muy de acuerdo | 71 | 38.2% |
| De acuerdo | 111 | 59.7% |
| Indeciso | 4 | 2.2% |
| TOTAL | 186 | 100.0% |

Fuente: Encuesta aplicada a directivos y jefes de oficina, docentes y personal administrativo.
Elaboración propia.



Fuente: Tabla 4.

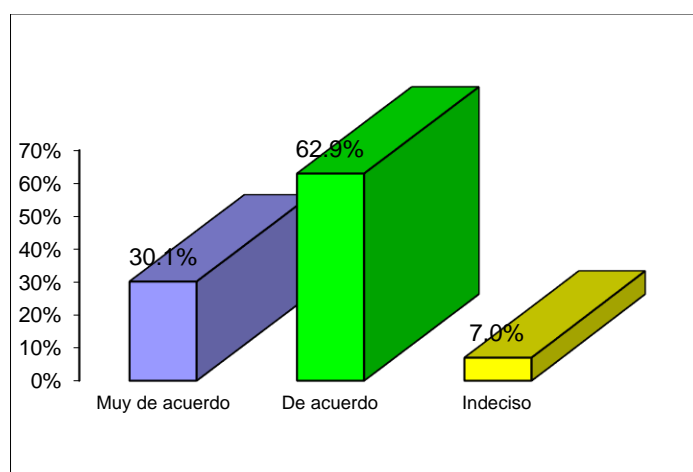
Figura 9. Los procedimientos tienen una estructura que los tipifica como un método de trabajo aplicable en la UPA. Elaboración propia.

Los resultados muestran que el 97.90% de los encuestados están de acuerdo con la estructuración de los procedimientos, convirtiéndose en una metodología de trabajo aplicable a todas las áreas de la Universidad.

Tabla 5. Considero que es adecuado el orden que se ha establecido entre los diferentes tipos de procedimientos

| Categorías | Frecuencia | % |
|-------------------|-------------------|---------------|
| Muy de acuerdo | 56 | 30.1% |
| De acuerdo | 117 | 62.9% |
| Indeciso | 13 | 7.0% |
| TOTAL | 186 | 100.0% |

Fuente: Encuesta aplicada a directivos y jefes de oficina, docentes y personal administrativo.
Elaboración propia.



Fuente: Tabla 5.

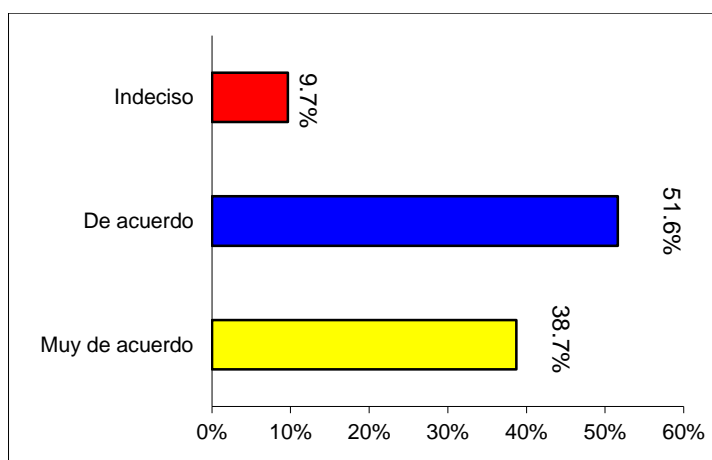
Figura 10. Adecuado orden establecido entre los diferentes tipos de procedimientos. Elaboración propia.

Los resultados reflejan que el 93.0% de los encuestados están de acuerdo con el orden o secuencia en que han sido establecidos los procedimientos académicos y administrativos.

Tabla 6. Hay correlación entre el procedimiento general y el plan de auditoría

| Categorías | Frecuencia | % |
|----------------|------------|--------|
| Muy de acuerdo | 72 | 38.7% |
| De acuerdo | 96 | 51.6% |
| Indeciso | 18 | 9.7% |
| TOTAL | 186 | 100.0% |

Fuente: Encuesta aplicada a directivos y jefes de oficina, docentes y personal administrativo.
Elaboración propia.



Fuente: Tabla 6.

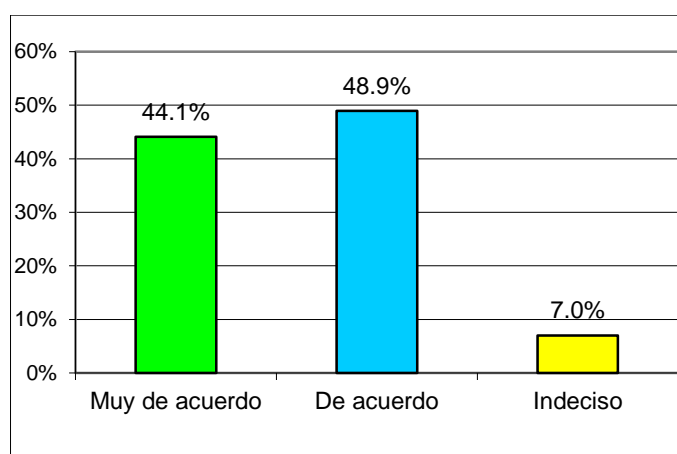
Figura 11. Correlación entre el procedimiento general y el plan de auditoría. Elaboración propia.

Los resultados muestran que el 90.30% de los encuestados están de acuerdo que los procedimientos tienen una correlación con el plan de auditoría.

Tabla 7. Se articula el plan de auditoría con el plan de mejora

| Categorías | Frecuencia | % |
|----------------|------------|--------|
| Muy de acuerdo | 82 | 44.1% |
| De acuerdo | 91 | 48.9% |
| Indeciso | 13 | 7.0% |
| TOTAL | 186 | 100.0% |

Fuente: Encuesta aplicada a directivos y jefes de oficina, docentes y personal administrativo.
Elaboración propia.



Fuente: Tabla 7.

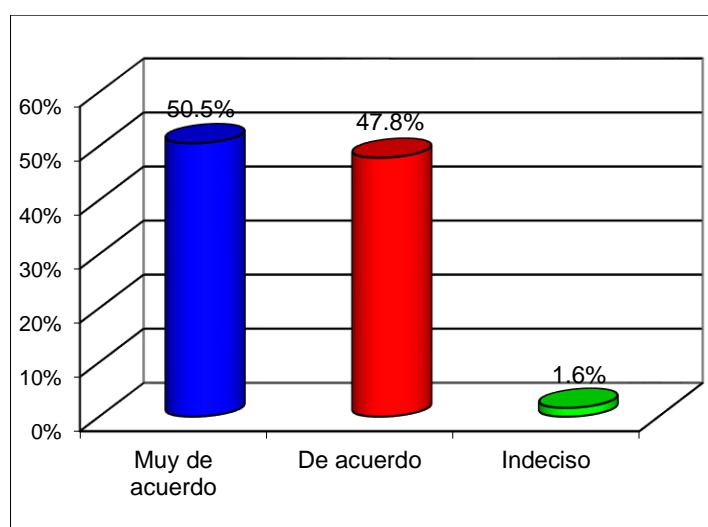
Figura 12. Articulación del plan de auditoría con el plan de mejora. Elaboración propia.

Los resultados reflejan que el 93.0% de los encuestados están de acuerdo sobre la articulación entre el plan de auditoría y el plan de mejora, lo que permite implementar las inconformidades encontradas en el auditoría a los procedimientos en un plan de mejora.

Tabla 8. El plan de mejora y auditoría permiten medir los indicadores

| Categorías | Frecuencia | % |
|----------------|------------|--------|
| Muy de acuerdo | 94 | 50.5% |
| De acuerdo | 89 | 47.8% |
| Indeciso | 3 | 1.6% |
| TOTAL | 186 | 100.0% |

Fuente: Encuesta aplicada a directivos y jefes de oficina, docentes y personal administrativo.
Elaboración propia.



Fuente: Tabla 8.

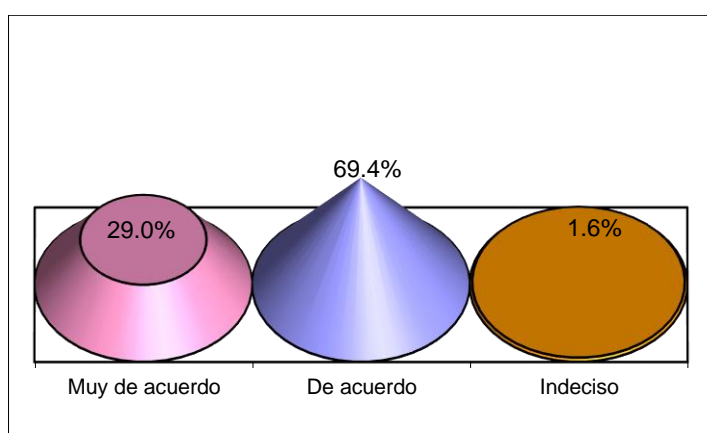
Figura 13. El plan de mejora y auditoría permiten medir los indicadores. Elaboración propia.

Los resultados reflejan que el 98.40% de los encuestados están de acuerdo que el plan de mejora y el plan de auditoría permiten medir indicadores, es decir, la formulación de los indicadores aportan valor a los objetivos.

Tabla 9. El plan de medición del producto evidencia las mejoras en los problemas determinados

| Categorías | Frecuencia | % |
|----------------|------------|--------|
| Muy de acuerdo | 54 | 29.0% |
| De acuerdo | 129 | 69.4% |
| Indeciso | 3 | 1.6% |
| TOTAL | 186 | 100.0% |

Fuente: Encuesta aplicada a directivos y jefes de oficina, docentes y personal administrativo.
Elaboración propia.



Fuente: Tabla 9.

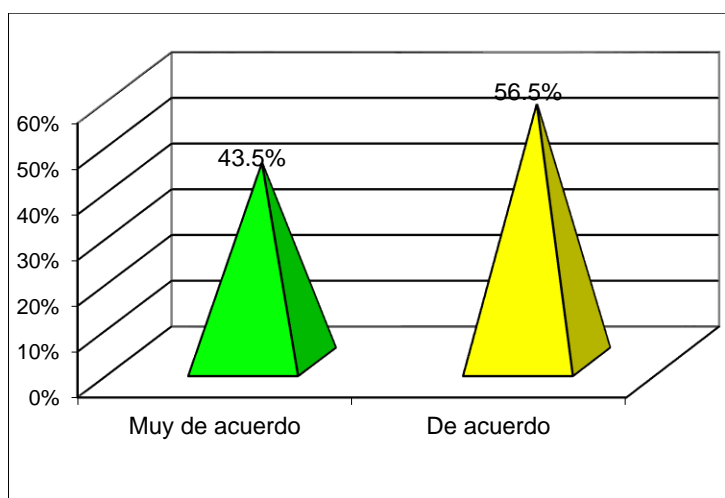
Figura 14. El plan de medición del producto evidencia las mejoras en los problemas determinados.
Elaboración propia.

Los resultados muestran que el 98.4% de los encuestados están de acuerdo en que el plan de medición del producto reflejan las mejoras de los problemas identificados.

Tabla 10. Si la medición del producto es evidente se puede programar nuevas actividades para la mejora continua

| Categorías | Frecuencia | % |
|-------------------|-------------------|---------------|
| Muy de acuerdo | 81 | 43.5% |
| De acuerdo | 105 | 56.5% |
| TOTAL | 186 | 100.0% |

Fuente: Encuesta aplicada a directivos y jefes de oficina, docentes y personal administrativo.
Elaboración propia.



Fuente: Tabla 10.

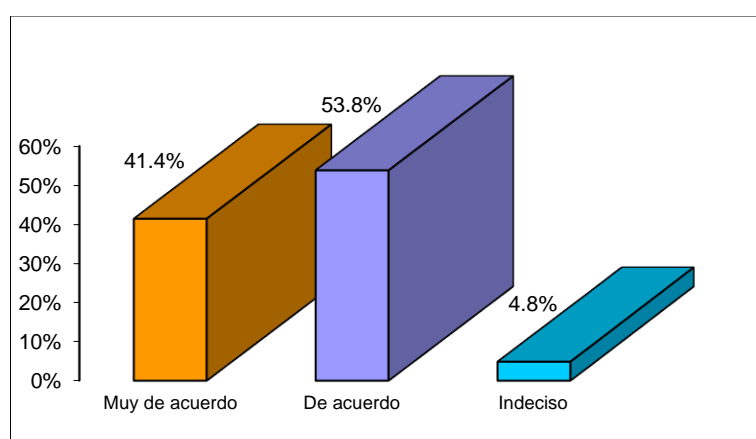
Figura 15. Si la medición del producto es evidente se puede programar nuevas actividades para la mejora continua. Elaboración propia.

Los resultados reflejan que el 100% de los encuestados se mostraron de acuerdo con el cumplimiento de los resultados en la medición del producto, que permitirán programar nuevas actividades para contribuir a la mejora continua.

Tabla 11. Los procedimientos tienen relación con los indicadores planteados en los diferentes criterios de la autoevaluación UPA

| Categorías | Frecuencia | % |
|-------------------|-------------------|---------------|
| Muy de acuerdo | 77 | 41.4% |
| De acuerdo | 100 | 53.8% |
| Indeciso | 9 | 4.8% |
| TOTAL | 186 | 100.0% |

Fuente: Encuesta aplicada a directivos y jefes de oficina, docentes y personal administrativo.
Elaboración propia.



Fuente: Tabla 11.

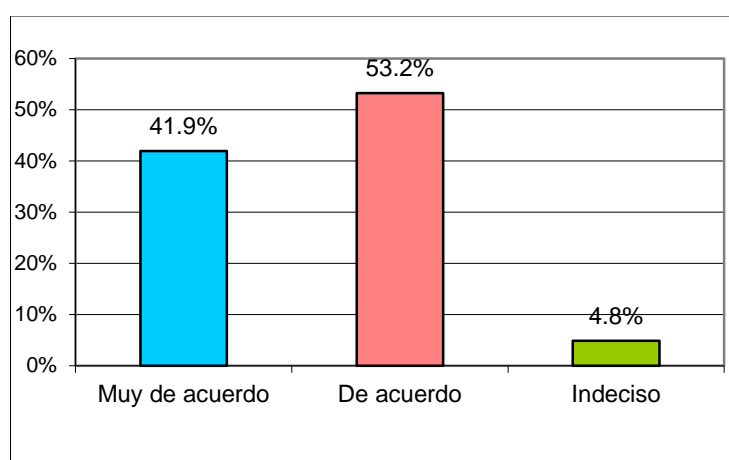
Figura 16. Los procedimientos tienen relación con los indicadores planteados en los diferentes criterios de la autoevaluación UPA. Elaboración propia.

Los resultados reflejan que el 95.2% de los encuestados consideran que los procedimientos están relacionados con los indicadores formulados en los diferentes criterios de autoevaluación.

Tabla 12. Los procedimientos establecidos contribuyen a establecer los principios de orden, equidad, verdad, asertividad, unidad de criterios y acción

| Categorías | Frecuencia | % |
|-------------------|-------------------|---------------|
| Muy de acuerdo | 78 | 41.9% |
| De acuerdo | 99 | 53.2% |
| Indeciso | 9 | 4.8% |
| TOTAL | 186 | 100.0% |

Fuente: Encuesta aplicada a directivos y jefes de oficina, docentes y personal administrativo.
Elaboración propia.



Fuente: Tabla 12.

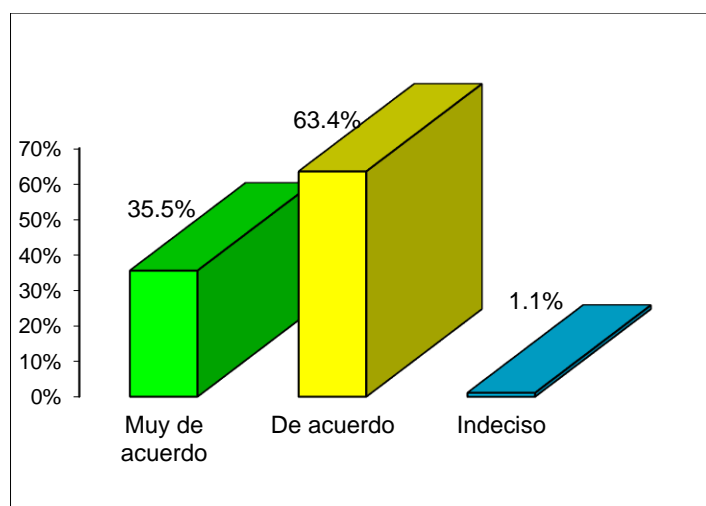
Figura 17. Los procedimientos establecidos contribuyen a establecer los principios de orden, equidad, verdad, asertividad, unidad de criterios y acción. Elaboración propia.

Los resultados reflejan que el 95.2% de los encuestados están de acuerdo con los procedimientos establecidos en el plan de gestión de calidad de la upa, debido que contribuyen y establecen principios de orden, equidad, verdad, asertividad, unidad de criterios y acción en la mejora continua.

Tabla 13. La difusión de los procedimientos en la comunidad académica de la universidad, mejoran la satisfacción del usuario y ahorran tiempo, dinero y molestias innecesarias

| Categorías | Frecuencia | % |
|-------------------|-------------------|---------------|
| Muy de acuerdo | 66 | 35.5% |
| De acuerdo | 118 | 63.4% |
| Indeciso | 2 | 1.1% |
| TOTAL | 186 | 100.0% |

Fuente: Encuesta aplicada a directivos y jefes de oficina, docentes y personal administrativo.
Elaboración propia.



Fuente: Tabla 13.

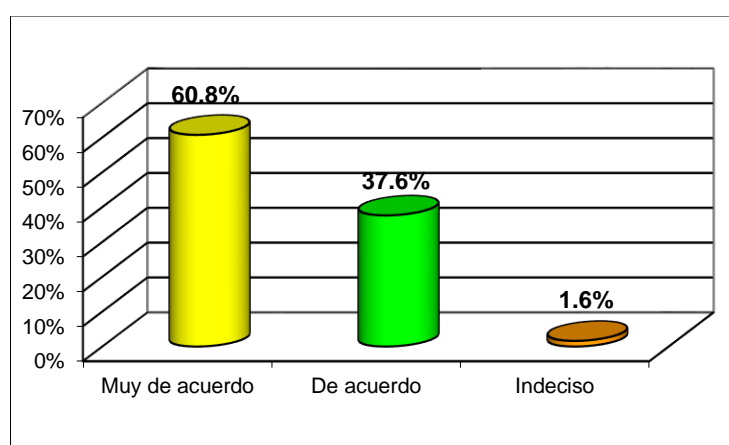
Figura 18. La difusión de los procedimientos en la comunidad académica de la universidad, mejoran la satisfacción del usuario y ahorran tiempo, dinero y molestias innecesarias. Elaboración propia.

Los resultados muestran que el 98.9% de los encuestados consideran que la difusión de los procedimientos a la comunidad universitaria mejoran la satisfacción de los usuarios, ahorran tiempo, dinero y reducen las molestias innecesarias,

Tabla 14. Los directivos de la UPA y oficinas que tienen mayor contacto con los estudiantes deben aplicar los procedimientos con responsabilidad y compromiso efectivo

| Categorías | Frecuencia | % |
|-------------------|-------------------|---------------|
| Muy de acuerdo | 113 | 60.8% |
| De acuerdo | 70 | 37.6% |
| Indeciso | 3 | 1.6% |
| TOTAL | 186 | 100.0% |

Fuente: Encuesta aplicada a directivos y jefes de oficina, docentes y personal administrativo.
Elaboración propia.



Fuente: Tabla 14.

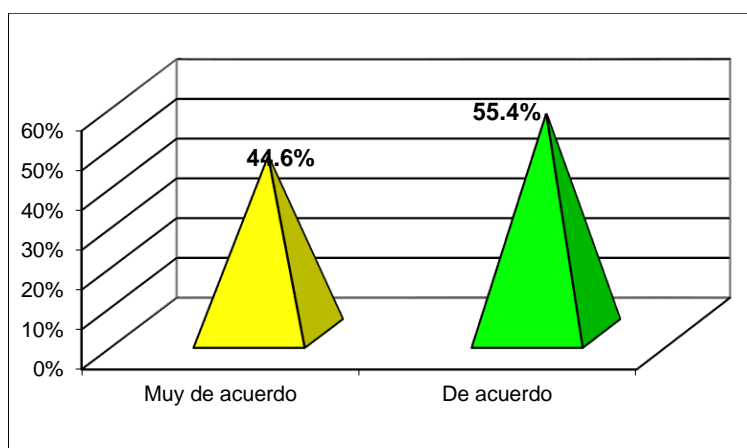
Figura 19. Los directivos de la UPA y oficinas que tienen mayor contacto con los estudiantes deben aplicar los procedimientos con responsabilidad y compromiso efectivo. Elaboración propia.

Los resultados muestran que el 98.4% de los directivos, jefes de oficina, docentes personal administrativo encuestados consideran que los directivos y jefes de oficinas de áreas que tienen mayor contacto con los estudiantes deben aplicar los procedimientos con responsabilidad y compromiso afectivo.

Tabla 15. Se deben establecer auditorías de seguimiento permanente para que los procedimientos tengan aplicabilidad y se minimicen los problemas en la oficina de defensoría universitaria

| Categorías | Frecuencia | % |
|-------------------|-------------------|---------------|
| Muy de acuerdo | 83 | 44.6% |
| De acuerdo | 103 | 55.4% |
| TOTAL | 186 | 100.0% |

Fuente: Encuesta aplicada a directivos y jefes de oficina, docentes y personal administrativo.
Elaboración propia.



Fuente: Tabla 15.

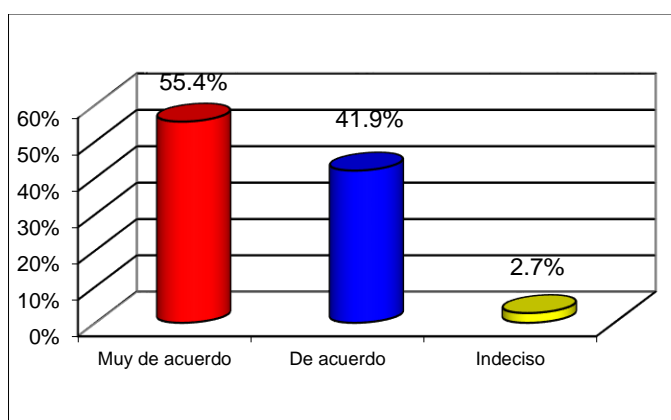
Figura 20. Se deben establecer auditorías de seguimiento permanente para que los procedimientos tengan aplicabilidad y se minimicen los problemas en la oficina de defensoría universitaria. Elaboración propia.

Los resultados reflejan que el 100.0% de los encuestados consideran que las auditorías de seguimiento a los procedimientos deben ser permanente para que tengan aplicabilidad, dado que muchos de los problemas que no hayan sido resueltos en las áreas académicas y administrativas, pasan a la oficina de Defensoría Universitaria; el hecho de establecer auditorías permanentes reduciría el número de problemas que es atendido por la oficina.

Tabla 16. Es prioritaria la aplicación de los procedimientos para lograr la mejora continua en la UPA

| Categorías | Frecuencia | % |
|-------------------|-------------------|---------------|
| Muy de acuerdo | 103 | 55.4% |
| De acuerdo | 78 | 41.9% |
| Indeciso | 5 | 2.7% |
| TOTAL | 186 | 100.0% |

Fuente: Encuesta aplicada a directivos y jefes de oficina, docentes y personal administrativo.
Elaboración propia.



Fuente: Tabla 16.

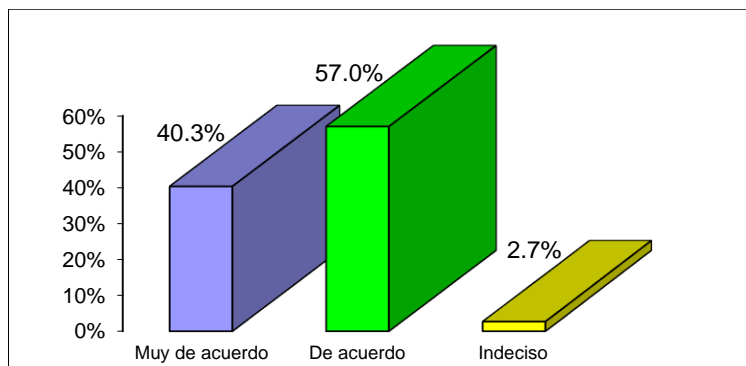
Figura 21. Es prioritaria la aplicación de los procedimientos para lograr la mejora continua en la UPA. Elaboración propia.

Los resultados reflejan que el 97.3% de los encuestados consideran que la aplicación de los procedimientos es prioritaria, debido que contribuye en la mejora continua de la UPA.

Tabla 17. El flujograma indica directamente y con claridad los pasos a seguir por usuarios

| Categorías | Frecuencia | % |
|-------------------|-------------------|---------------|
| Muy de acuerdo | 75 | 40.3% |
| De acuerdo | 106 | 57.0% |
| Indeciso | 5 | 2.7% |
| TOTAL | 186 | 100.0% |

Fuente: Encuesta aplicada a directivos y jefes de oficina, docentes y personal administrativo.
Elaboración propia.



Fuente: Tabla 17.

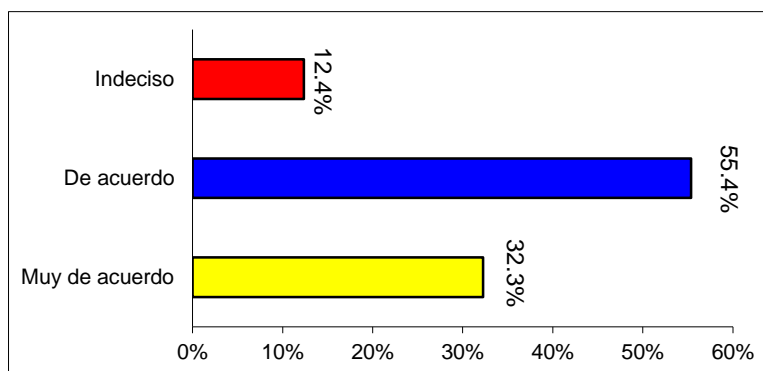
Figura 22. El flujograma indica directamente y con claridad los pasos a seguir por usuarios. Elaboración propia.

Los resultados reflejan que el 97.3% de los encuestados consideran que el flujograma de los procedimientos muestran con claridad los pasos que deben seguir los usuarios, facilitando una gestión ágil, directa y eficaz.

Tabla 18. Tienen aplicabilidad efectiva o parcial los procedimientos académicos y administrativos

| Categorías | Frecuencia | % |
|----------------|------------|--------|
| Muy de acuerdo | 60 | 32.3% |
| De acuerdo | 103 | 55.4% |
| Indeciso | 23 | 12.4% |
| TOTAL | 186 | 100.0% |

Fuente: Encuesta aplicada a directivos y jefes de oficina, docentes y personal administrativo. Elaboración propia.



Fuente: Tabla 18.

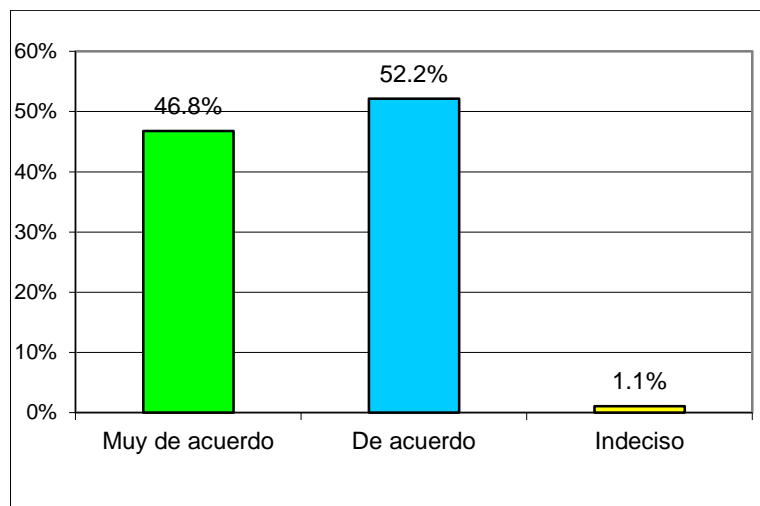
Figura 23. Tienen aplicabilidad efectiva o parcial los procedimientos académicos y administrativos. Elaboración propia.

Los resultados muestran que el 87.7% de los encuestados consideran que los procedimientos académicos y administrativos tienen una aplicabilidad efectiva en forma total y en otros casos parcial.

Tabla 19. Los procedimientos anteriormente evaluados conducen al aseguramiento de la calidad

| Categorías | Frecuencia | % |
|-------------------|-------------------|---------------|
| Muy de acuerdo | 87 | 46.8% |
| De acuerdo | 97 | 52.2% |
| Indeciso | 2 | 1.1% |
| TOTAL | 186 | 100.0% |

Fuente: Encuesta aplicada a directivos y jefes de oficina, docentes y personal administrativo. Elaboración propia.



Fuente: Tabla 19.

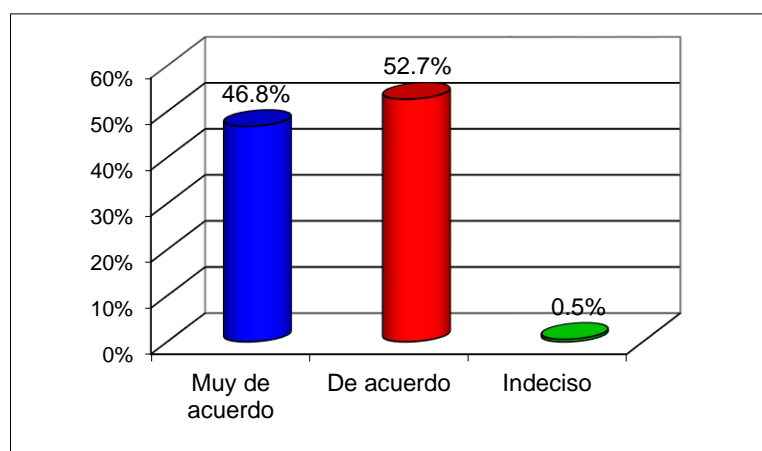
Figura 24. Los procedimientos anteriormente evaluados conducen al aseguramiento de la calidad. Elaboración propia.

Los resultados reflejan que el 98.9% de los encuestados consideran que los procedimientos evaluados conducen al aseguramiento de la calidad.

Tabla 20. Los procedimientos académicos y administrativos programados y aplicados en la UPA, mejoran la calidad de enseñanza aprendizaje y la satisfacción de los estudiantes

| Categorías | Frecuencia | % |
|-------------------|-------------------|---------------|
| Muy de acuerdo | 87 | 46.8% |
| De acuerdo | 98 | 52.7% |
| Indeciso | 1 | 0.5% |
| TOTAL | 186 | 100.0% |

Fuente: Encuesta aplicada a directivos y jefes de oficina, docentes y personal administrativo.
Elaboración propia.



Fuente: Tabla 20.

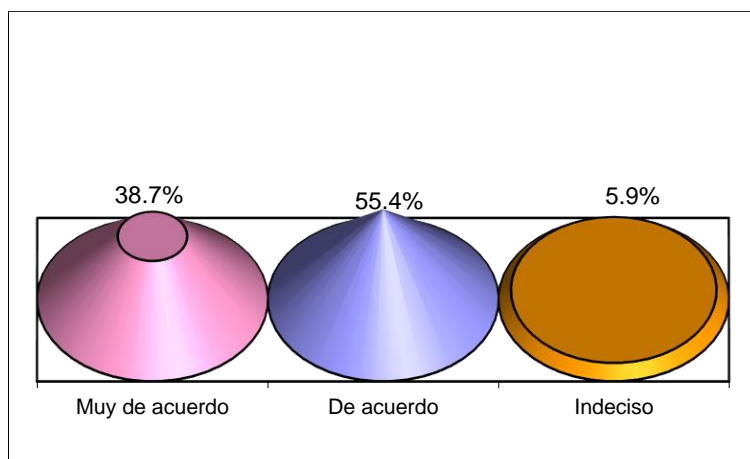
Figura 25. Los procedimientos académicos y administrativos programados y aplicados en la UPA, mejoran la calidad de enseñanza aprendizaje y la satisfacción de los estudiantes. Elaboración propia.

Los resultados de la encuesta aplicada a los directivos, jefes de oficina, docentes y personal administrativo alcanzaron el 99.5% de aceptación, debido que los procedimientos académicos y administrativos programados y aplicados en la universidad mejoran la calidad de enseñanza aprendizaje y por consiguiente la satisfacción de los estudiantes.

Tabla 21. El método estructurado de los procedimientos de la UPA es coherente, lógico y medible

| Categorías | Frecuencia | % |
|-------------------|-------------------|---------------|
| Muy de acuerdo | 72 | 38.7% |
| De acuerdo | 103 | 55.4% |
| Indeciso | 11 | 5.9% |
| TOTAL | 186 | 100.0% |

Fuente: Encuesta aplicada a directivos y jefes de oficina, docentes y personal administrativo.
Elaboración propia.

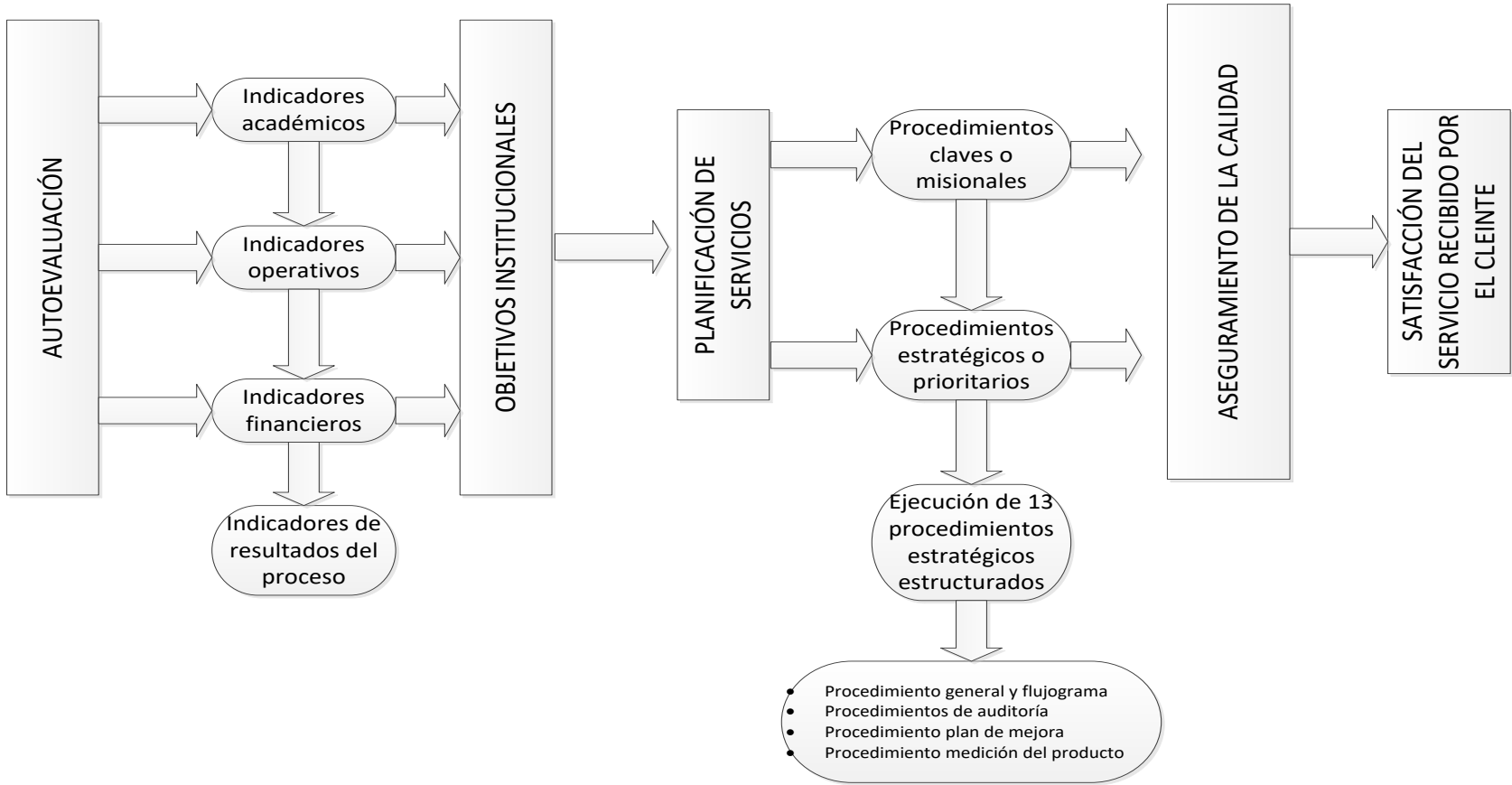


Fuente: Tabla 21.

Figura 26. El método estructurado de los procedimientos de la UPA es coherente, lógico y medible. Elaboración propia.

Los resultados reflejan que el 94.1% de los encuestados se mostraron de acuerdo sobre la coherencia, la organización lógica y la forma de medición de los indicadores del método estructurado de los procedimientos.

MODELO DEL MÉTODO ESTRUCTURADO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD



Fuente: Elaboración propia

4.1.3 Contrastación de la hipótesis.

Para contrastar las hipótesis se usó el estadígrafo Chi - cuadrado debido que los datos de análisis están distribuidos en tabla de frecuencias observadas y frecuencias esperadas. Además, el test de Chi - cuadrado es la más adecuada para este tipo investigación porque las variables son cualitativas.

HIPÓTESIS 1

Ho: Si no se aplica el método estructurado de los procedimientos en el área académica no se asegurará significativamente la calidad de la enseñanza y no produce mayor satisfacción de los estudiantes basados en la mejora continua.

Ha: Si se aplica el método estructurado de los procedimientos en el área académica, se asegurará significativamente la calidad de la enseñanza y produce mayor satisfacción de los estudiantes basados en la mejora continua.

*Tabla 22. Recursos humanos*3. Los procedimientos tienen una estructura que los tipifica como un método de trabajo aplicable en la UPA*

| Recursos humanos | | 3. Los procedimientos tienen una estructura que los tipifica como un método de trabajo aplicable en la UPA | | | Total |
|-------------------------------|--------------|--|------------|----------------|-------|
| | | Indeciso | De acuerdo | Muy de acuerdo | |
| Directivos y jefes de oficina | F. observada | 1 | 10 | 9 | 20 |
| | F. Esperada | ,4 | 11,9 | 7,6 | 20,0 |
| Docentes | F. observada | 0 | 84 | 56 | 140 |
| | F. Esperada | 3,0 | 83,5 | 53,4 | 140,0 |
| Personal administrativo | F. observada | 3 | 17 | 6 | 26 |
| | F. Esperada | ,6 | 15,5 | 9,9 | 26,0 |
| Total | F. observada | 4 | 111 | 71 | 186 |
| | F. Esperada | 4,0 | 111,0 | 71,0 | 186,0 |

Tabla 23. Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
|-------------------------|--------|----|---------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 16,798 | 4 | ,002 |
| N de casos válidos | 186 | | |

1) Estadística de prueba.

La estadística de prueba es:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

Σ = Sumatoria

“O” = Frecuencia observada en cada celda

“E” = Frecuencia esperada en cada celda

2) Distribución de la estadística de prueba

Cuando H_0 es verdadero, X^2 sigue una distribución aproximada de Chi cuadrada con $(3 - 1)(3 - 1) = 4$ grados de libertad.

3) Regla de decisión

A un nivel de significancia de 0.05, rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es menor o igual Al valor crítico 9.4877.

4) Cálculo de la estadística de prueba

Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E} = 16.798$$

5) Decisión estadística

Observamos que X^2 calculado $> X^2$ crítico

(16.798 $>$ 9.4877)

Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada como probablemente cierta.

6) Conclusión

Si se aplica el método estructurado de los procedimientos en el área académica se asegurará significativamente la calidad de la enseñanza y produce mayor satisfacción de los estudiantes basados en la mejora continua.

HIPÓTESIS 2

Ho: El método estructurado del procedimiento integrado a los procesos de planificación, auditoría, ejecución y medición, no asegura la mejora de calidad de los servicios académico administrativo, por lo tanto no se logra mejores servicios para la comunidad académica y la sociedad.

Ha: El método estructurado de procedimiento integrado a los procesos de planificación, auditoría, ejecución y medición, asegura la calidad de los servicios académico administrativo, por lo tanto se logra mejores servicios para la comunidad académica y la sociedad.

*Tabla 24. Recursos humanos*1. Tengo conocimiento de los procedimientos académicos y administrativos que se ejecutan en la UPA*

| Recursos humanos | | 1. Tengo conocimiento de los procedimientos académicos y administrativos que se ejecutan en la UPA | | | Total |
|-------------------------------|--------------|--|------------|----------------|-------|
| | | Indeciso | De acuerdo | Muy de acuerdo | |
| Directivos y jefes de oficina | F. observada | 0 | 12 | 8 | 20 |
| | F. Esperada | 0,2 | 12,5 | 7,3 | 20,0 |
| Docentes | F. observada | 0 | 84 | 56 | 140 |
| | F. Esperada | 1,5 | 87,3 | 51,2 | 140,0 |
| Personal administrativo | F. observada | 2 | 20 | 4 | 26 |
| | F. Esperada | 0,3 | 16,2 | 9,5 | 26,0 |
| Total | F. observada | 2 | 116 | 68 | 186 |
| | F. Esperada | 2,0 | 116,0 | 68,0 | 186,0 |

Tabla 25. Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
|-------------------------|--------|----|---------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 17,042 | 4 | ,002 |
| N de casos válidos | 186 | | |

1. Estadística de prueba.

La estadística de prueba es:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

Σ = Sumatoria

“O” = Frecuencia observada en cada celda

“E” = Frecuencia esperada en cada celda

2. Distribución de la estadística de prueba

Cuando H_0 es verdadero, X^2 sigue una distribución aproximada de Chi cuadrada con $(3 - 1)(3 - 1) = 4$ grados de libertad.

3. Regla de decisión

A un nivel de significancia de 0.05, rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es menor o igual Al valor crítico 9.4877.

4. Cálculo de la estadística de prueba

Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E} = 17.042$$

5. Decisión estadística

Observamos que X^2 calculado $>$ X^2 crítico

(17.042 $>$ 9.4877)

Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada como probablemente cierta.

6. Conclusión

El método estructurado de procedimiento integrado a los procesos de planificación, auditoría, ejecución y medición, asegura la calidad de los servicios académico administrativo, por lo tanto se logra mejores servicios para la comunidad académica y de la sociedad.

HIPÓTESIS 3

Ho: A mayor aplicación de los procedimientos académicos y administrativos no se logra la mejora continua y no se asegura progresivamente la calidad educativa en la UPA.

Ha: A mayor aplicación de los procedimientos académicos y administrativos se logra la mejora continua y se asegura progresivamente la calidad educativa en la UPA.

Tabla 26. Recursos humanos*7. El plan de mejora y auditoría permiten medir los indicadores

| Recursos humanos | | 7. El plan de mejora y auditoría permiten medir los indicadores | | | Total |
|-------------------------------|--------------|---|------------|----------------|-------|
| | | Indeciso | De acuerdo | Muy de acuerdo | |
| Directivos y jefes de oficina | F. observada | 1 | 11 | 8 | 20 |
| | F. Esperada | ,3 | 9,6 | 10,1 | 20,0 |
| Docentes | F. observada | 0 | 60 | 80 | 140 |
| | F. Esperada | 2,3 | 67,0 | 70,8 | 140,0 |
| Personal administrativo | F. observada | 2 | 18 | 6 | 26 |
| | F. Esperada | ,4 | 12,4 | 13,1 | 26,0 |
| Total | F. observada | 3 | 89 | 94 | 186 |
| | F. Esperada | 3,0 | 89,0 | 94,0 | 186,0 |

Tabla 27. Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
|-------------------------|--------|----|------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 18,593 | 4 | ,001 |
| N de casos válidos | 186 | | |

1. Estadística de prueba.

La estadística de prueba es:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

Σ = Sumatoria

“O” = Frecuencia observada en cada celda

“E” = Frecuencia esperada en cada celda

2. Distribución de la estadística de prueba

Cuando H_0 es verdadero, X^2 sigue una distribución aproximada de Chi cuadrada con $(3 - 1)(3 - 1) = 4$ grados de libertad.

3. Regla de decisión

A un nivel de significancia de 0.05, rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es menor o igual Al valor crítico 9.4877.

4. Cálculo de la estadística de prueba

Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E} = 18.593$$

5. Decisión estadística

Observamos que X^2 calculado $> X^2$ crítico

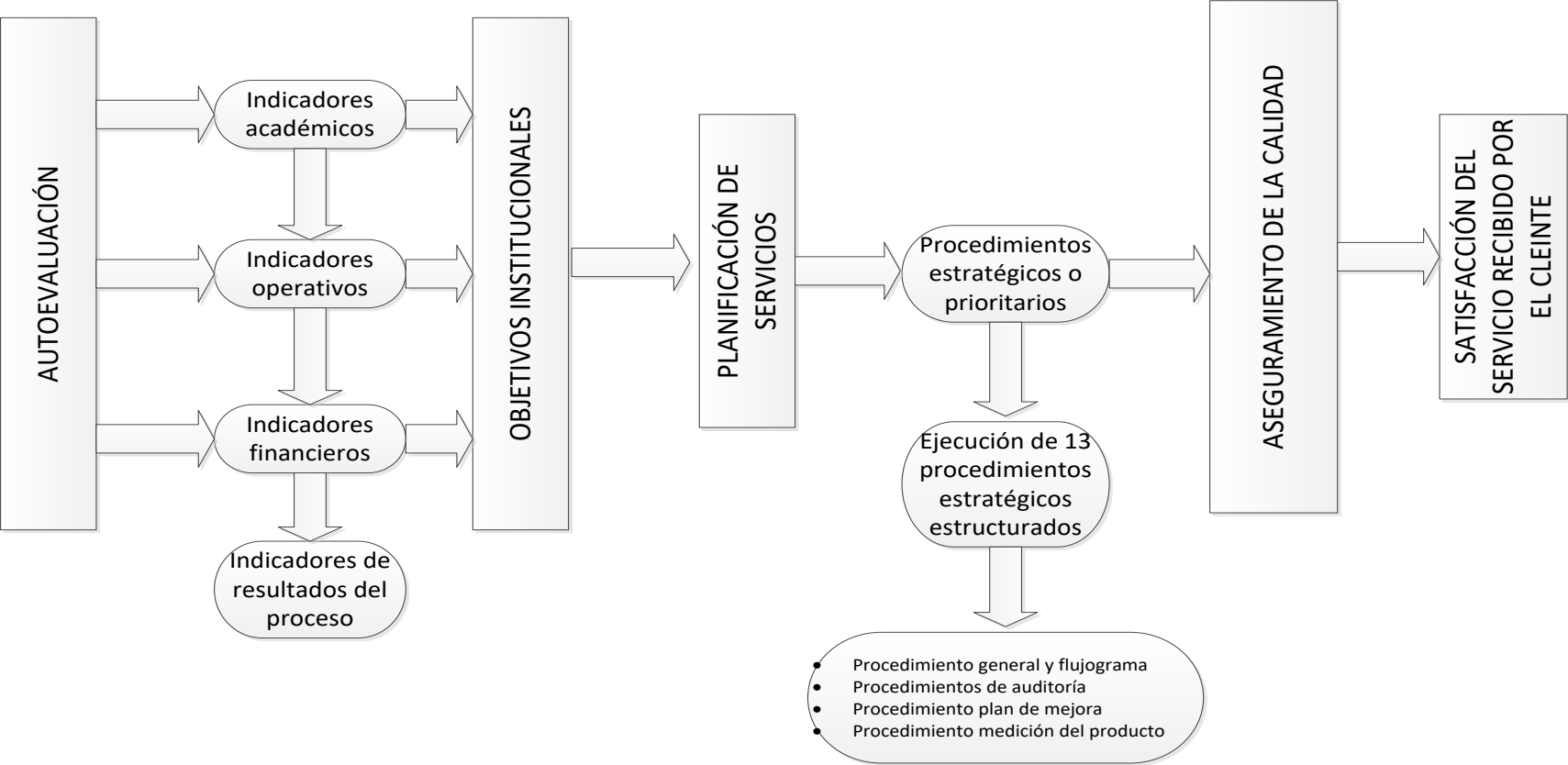
$$(18.593 > 9.4877)$$

Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada como probablemente cierta.

6. Conclusión

A mayor aplicación de los procedimientos académicos y administrativos se logra la mejora continua y se asegura progresivamente la calidad educativa en la UPA.

MODELO DEL MÉTODO ESTRUCTURADO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD



Fuente: Elaboración propia

4.2 Discusión

Los resultados obtenidos en nuestra investigación nos muestran que a mayor aplicación de procedimientos elaborados en base a un método estructurado, se asegurará mayor asertividad en el proceso de aseguramiento de la calidad UPA durante el quinquenio 2015 – 2021.

Nuestra propuesta se apoya en los modelos de calidad de SINEACE y en las Condiciones Básicas de Calidad CBC de SUNEDU, en el ámbito nacional; asimismo, en el ámbito internacional en los modelos de CNA de Colombia, donde establecen los lineamientos de evaluación de las instituciones de educación superior para contribuir al aseguramiento de la calidad. También, encontramos los sistemas de acreditación de Costa Rica, México, Venezuela y Uruguay.

Igualmente, nuestra propuesta también se apoya de los resultados de la encuesta aplicada a los directivos, jefes de oficina, docentes y personal administrativo de la Universidad Peruana de las Américas, específicamente en la pregunta 3 “Los procedimientos tienen una estructura que los tipifica como un método de trabajo aplicable en la UPA”, donde se encontró que el 97.90% de los encuestados están de acuerdo con la estructuración de los procedimientos, convirtiéndose en una metodología de trabajo aplicable a todas las áreas de la Universidad; también se verifica en la contrastación de la hipótesis 1, que el valor de X^2 calculado es mayor que el X^2 crítico, es decir $16.798 > 9.4877$, con 4 grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05, por tanto se acepta la hipótesis alternativa como probablemente cierta.

Asimismo, con respecto a la pregunta 1 “Tengo conocimiento de los procedimientos académicos y administrativos que se ejecutan en la UPA”, se encontró que el 98.9% de los encuestados conocen los procedimientos académicos y administrativos que se ejecutan en el Plan de Gestión de Calidad, que también se verifica con la contrastación de la hipótesis 2, donde valor de X^2 calculado es mayor que el X^2 crítico, es decir $17.042 > 9.4877$, con 4 grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05, por tanto se acepta la hipótesis alternativa como probablemente cierta.

También, con respecto a los resultados de la pregunta 7, “El plan de mejora y auditoría permiten medir los indicadores”, se encontró que el 98.40% de los encuestados están de acuerdo que el plan de mejora y el plan de auditoría permiten medir indicadores, es decir, la formulación de los indicadores aportan valor a los objetivos, que se verifica en la contrastación de la hipótesis 3, donde el valor de X^2 calculado es mayor que el X^2 crítico, es decir $18.593 > 9.4877$, con 4 grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05, por tanto se acepta la hipótesis alternativa como probablemente cierta.

Concluimos, que no se ha encontrado investigaciones relacionadas con nuestra investigación, por tanto es inédita, que servirá de base para iniciar otras investigaciones.

4.3 Propuesta de la investigación y ventajas de los procedimientos priorizados

El presente trabajo de investigación a la luz de los resultados y experiencias logradas en la aplicación de encuestas y en la aplicación experimental de los procedimientos en forma secuencial, en las diferentes áreas académicas y administrativas, ha logrado poner en relieve que cada procedimiento es factible según la estructura que se ha definido en el procedimiento general y su flujograma, y al estar seguido de un plan de auditoría que establece indicadores de conformidades y no conformidades, lo conduce directamente a la programación en el plan de mejora, cuya estructura es ágil y comprensible.

La ejecución del plan de mejora permite ser evaluable y se objetiviza en el plan de medición del producto, debidamente articulado al procedimiento general, estableciéndose un eje transversal de articulación que conlleva al logro del producto y a la satisfacción de los usuarios.

A continuación se enuncian las ventajas de cada procedimiento que resume la importancia y aplicabilidad de los mismos.

En el anexo 3, se consigna el modelo de cada procedimiento, según su nivel de aplicabilidad, considerándose un esquema específico.

4.3.1 Procedimiento N° 01 Planes de estudio y mallas curriculares.

Ventajas de los procedimientos implementados en la UPA

Es un procedimiento de nivel académico que trata de regular las diferentes actividades que se realizan para aplicar el plan de estudios y su correspondiente malla curricular en la formación de los estudiantes.

El nuevo plan se aplica del I al VII ciclo desde el 2014 II a noviembre 2017 II y su posterior aplicación al X ciclo en el 2019 I, según la Ley 30220.

Las ventajas consignadas se enuncian a continuación:

Sobre el procedimiento general

- Se cumplió el objetivo de actualizar el plan de estudios en cada escuela profesional, concordándolo con el avance de la ciencia, la tecnología y los requerimientos sociales y de desarrollo nacional.
- Se logró efectuar un análisis exhaustivo en cada asignatura, ciclo y su respectivo creditaje, pre requisitos, horas teórico práctica y secuencialidad que conlleva a una adecuada e integral formación de los estudiantes.
- Se logró definir los niveles de formación, los ejes transversales e hilos conductores.
- Se articuló al plan de estudios al Modelo Educativo – UPA.
- Se estableció la secuencia de los cursos en base al análisis y debate en equipos de docentes.
- Se estableció la secuencia de los pasos y tarea a realizar para la modificación o actualización del plan de estudios, con orden, proactividad y articulación secuencial.

- Se establece la relación entre el perfil profesional y el plan de estudios.
- Se constituye en la base para los procesos de Investigación y Responsabilidad Social.
- Se logra cumplir con la visión, misión institucional en la formación profesional de los estudiantes de cada Escuela Profesional.
- Se logra la difusión del plan y su adecuada implementación en los procesos de matrícula y proceso de enseñanza aprendizaje.
- Se articula la planificación curricular con los requerimientos del mercado y necesidades del desarrollo nacional y se elaboran sílabos por competencias que tiene su adecuado seguimiento.
- Se enfatiza la supervisión en aula y su difusión a los estudiantes.
- Hay una regularidad en la aplicación de este procedimiento que se implemente en cada ciclo académico con orden y unidad de criterios en la UPA.
- El flujograma permite visualizar en forma ágil, las diferentes etapas en que se ejecuta el procedimiento y contribuye a la satisfacción de docentes y alumnos por la claridad de las acciones.

Plan de auditoría

- Permite asegurar el control del procedimiento general y verifica que las acciones más importantes se consideren como indicadores que permiten hallar hallazgos y no conformidades que pueden obstaculizar el flujo del procedimiento.
- El objetivo de la auditoría se cumple y logra unificar criterios en la medición de las actividades para contribuir al aseguramiento de la calidad.
- Se consigna la verificación de hechos, con la participación activa de los involucrados y la toma de conciencia preventiva en las debilidades para involucrarse en la mejora continua.
- Se logra evaluar las actividades del procedimiento general para tener evidencias de todas las acciones que se realizan en la elaboración del Plan de Estudios y Malla Curricular.
- Verifica cumplimientos y compromisos con los docentes y estudiantes.
- Mide el nivel de gestión de actividades y comités internos de calidad de cada escuela profesional.
- Emite informes para que se programen como planes de Mejora para revertir las inconformidades y mejorar en forma continua este procedimiento.
- Establece con claridad los Indicadores de Medición que deben verificarse y cumplirse.

Plan de mejora del procedimiento planes y mallas

- Permite la programación de los indicadores no logrados o no conforme en el POI de cada ciclo y se respectiva programación en fechas establecidas para la ejecución real de las actividades.
- Se elaboran informes de cumplimiento sobre el avance de los planes, cumplimiento de creditaje, horas, contrato de docentes y control de pago de planillas.

Procedimiento medición del producto

- Cumplimiento de las metas y logros con indicadores medibles y sus respectivos medios de verificación.

- Capacitación y monitoreo del procedimiento y de las no conformidades.
- Medición y gráfico para visualizar los porcentajes de los logros del 0 al 100%.
- Se logra verificar y medir la certificación progresiva, los ejes transversales y los hilos conductores.
- Se logra evidenciar el avance progresivo del plan de estudios y mallas curriculares en cada Escuela y por consiguiente el nivel de gestión y la satisfacción de estudiantes y la inserción laboral.

Conclusión

El método estructurado en este procedimiento y la articulación en sus respectivos componentes, logra los objetivos propuestos en el primer procedimiento y su implementación progresiva permitirá ir actualizándolo, si el nivel de gestión y compromiso de los directores de cada escuela, es una decisión efectiva que se complementa con las directivas pertinentes.

4.3.2 Procedimiento 02. Ingreso y aseguramiento de notas.

Es un procedimiento académico-administrativo cuyo objetivo es salvaguardar la evaluación de los estudiantes y controlar que el Registro de las Notas se ejecute con equidad, fidelidad y oportunamente para que los alumnos obtengan conocimiento de sus notas en forma oportuna y realicen un proceso de matrícula eficiente.

Ventajas del procedimiento general

- Organiza, Planifica y controla el proceso de registro de notas con la participación activa de los Docentes.
- Se registran las notas de examen parcial, evaluación permanente y examen final, según el orden establecido en el calendario académico y los alumnos logran el conocimiento oportuno de sus notas.
- Permite atender a los docentes y alumnos en los reclamos y rectificaciones de notas con directiva específica.
- Permite el control de la nota académica y de los que no asistieron registrando el 00 en cada etapa de evaluación.
- Permite el control de los alumnos no matriculados para implementar el plan de retorno.
- Emisión de Actas, su respectivo ordenamiento y control de Notas.
- Contribuye a la entrega oportuna del historial académico a cada alumno.
- El flujograma descubre en forma ágil las etapas del procedimiento y su difusión a docentes y alumnos.
- Permite la revisión muestral del ingreso de notas para las rectificaciones en el ingreso de notas en el sistema informático y en las actas documentadas.

Plan de auditoría

- Verifica la certificación de los alumnos en su proceso de estudios y respectiva evaluación.

- Se analiza cada tipo de evaluación, para adoptar decisión en el momento sobre el grupo de alumnos que desaprobaron una materia con más del 30% y con nota menor de 10 como calificativo para posterior reevaluación.
- Permite el mejor control de los exámenes sustitutorios y rezagados.
- Se elaboran directivas y se controla su cumplimiento en cada escuela profesional.
- Se establecen los indicadores más importantes que no deben sustituir inconformidades y de serlo, se toma con debilidad para posterior corrección.
- Las no conformidades en el plan de auditoría permiten su medición y genera estadísticas que ilustran la deserción, rendimiento académico y disminuye los reclamos e insatisfacción de los alumnos.
- Se visan las actas como medio de verificación del registro de notas.

Plan de mejora

- Los resultados de las acciones de auditoría que no llegaron a ser eficientes, se programaron para mejora en el plan operativo anual de cada escuela y a nivel institucional.
- Se cronograma en tiempos definidos las inconformidades.
- Se efectúa el seguimiento de las acciones programadas y se tienen las acciones correctas.
- Se elaboran informes de cumplimiento.

Procedimiento de medición del producto

- Se logra evidenciar el análisis y programación de los calificativos según la directiva que norma este proceso.
- Se determinan los resultados incorporados en cada ciclo académico.
- Se comprueba el registro de las notas parciales, permanentes y finales para mejor confiabilidad de cada estudiante.
- Se elaboran informes y se efectúa el seguimiento en el sistema informático de notas.
- Las evidencias sobre las actas de evaluación se ordenan y sirven de sustentación fidelizar en cada proceso de reclamación si los hubiere.
- Se comparan los resultados entre periodos, según los indicadores programados.

Conclusión

El procedimiento es efectivo y los estudiantes han demostrado su satisfacción con óptimo resultados.

4.3.3 Procedimiento 03. Matrícula.

Este procedimiento tiene por finalidad, asegurar un proceso de aseguramiento del registro de los alumnos en sus estudios en un ciclo determinado, a fin de proseguir su formación profesional de acuerdo a la normatividad vigente en la UPA.

El procedimiento establece las diferentes etapas que se deben realizar para el registro de la matrícula de cada alumno en sus diferentes asignaturas y ciclos de estudio.

- El estudiante realiza este procedimiento semestralmente en cada ciclo en las fechas establecidas en el ciclo académico.
- Se especifican los pasos a seguir y las responsabilidades de las diferentes áreas responsables y tutores de matrícula.
- El alumno selecciona sus cursos y se controla el orden en la selección de los cursos.
- Se elaboran estadísticas para publicación en el portal de transparencia.
- Se consolida la información estadística y se relaciona con la selección de secciones y aulas por turnos, Escuelas Profesionales.
- El Procedimiento, flujograma sirve para orientar que el proceso de matrícula se ejecute sin mayores dificultades, con seguridad y satisfacción para los alumnos.

Procedimiento de auditoría

- Se logra la verificación y el seguimiento del proceso en cada ciclo.
- Se controla el proceso de convalidación, traslados internos.
- Se establecen los indicadores que deben ser logrados y si ello no ocurre, se determina como no conformidad para programarlo en el plan de mejora y efectuar las correcciones.
- Permite determinar las publicaciones y cambios de horarios y docentes.
- Permite estadísticas en las modalidades presencial y semipresencial.
- Estadísticas de alumnos con matrícula extemporánea y posterior aplicación de programa de recuperación.
- Permite determinar alumnos para el programa de reforzamiento.
- Se verifica y controla las necesidades de nuevas aulas, secciones y docentes para las decisiones oportunas.

Plan de mejora

- Las debilidades encontradas en la auditoría se programan en el plan operativo anual de cada Escuela para su reversión en el ciclo correspondiente.
- Se comunica a los alumnos a través de la guía de información del alumno.
- Se afianza y automatiza cada vez mejor el proceso de matrícula.
- Se organiza y controlan los laboratorios y N° de alumnos.
- Se programa y efectúa el seguimiento del inicio y desarrollo del proceso de clases.
- Se programan las metas de atención, matrícula en cada escuela.

Procedimiento medición del producto

- Se logra evaluar el cumplimiento de los indicadores establecidos en el procedimiento de auditoría y el seguimiento de planes de mejora según programación establecido en cada ciclo.
- Se evalúa el cumplimiento de metas de atención en el proceso de admisión y del I al X ciclo.
- Se mide el orden alcanzado en el complemento del procedimiento y sus diferentes etapas.

- Se gráfica la medición de los resultados para la toma de decisiones con información confiable y relevante en el proceso de matrícula.

Conclusión

El procedimiento estructurado coadyuva al mejoramiento continuo y el aseguramiento progresivo de la calidad, ya que la comunidad académica cumple sus certificaciones académicas y los estudiantes prosiguen sus estudios con seguridad y optimismo.

4.3.4 Procedimiento 04. Capacitación de docentes.

Ventajas del Procedimiento N° 04. Capacitación de docentes.

Este procedimiento tiene como objetivo lograr que en la universidad, el proceso de capacitación de los docentes, sea efectivo, ordenado y permanente para que la actualización y la motivación sea un pilar importante y nuestros profesores ejerzan su función docente con estrategias de enseñanza que inciden prácticamente en la formación de nuestros estudiantes.

Las ventajas que ofrece el procedimiento general son las siguientes:

- Se logra instituir formalmente el proceso de capacitación y la responsabilidad de ejecutarla en forma continua.
- Se programa las diferentes actividades para ejecutar el plan de capacitación en forma oportuna y ordenada.
- Se logra la comunicación y difusión oportuna como el compromiso de las autoridades y comunidad académica.
- Si se formaliza este procedimiento se logra la contratación y adecuada evaluación de los docentes.
- Permite elaborar el autodiagnóstico sobre el nivel de preparación de los docentes que laboren en la Universidad en cada escuela y se determina el nivel de preparación de los mismos.
- Define los diversos tipos de capacitación, estrategias y su ejecución medible.
- El flujograma permite definir las diferentes etapas o actividades en forma ágil, racional, oportuna y medible.

Plan de auditoría

- Se establecen indicadores, cuyo cumplimiento es obligatorio para que la capacitación se considere eficiente.
- Se miden las inconformidades y su posterior programación para revertir las disfunciones o problemas.
- Se controla el nivel de capacitación y actualización de los docentes en su participación en el plan de capacitación.
- Se contribuye a establecer estándares de capacitación individual y en grupo con un mínimo del 80%.

- Se verifica cada actividad de capacitación y los medios de verificación.
- Se mide las debilidades e inconformidades del plan de capacitación para su posterior corrección.

Plan de mejora

- Se elabora el plan de mejora y su correspondiente programación en cronograma específico, en base a lo detectado en el plan de auditoría.
- Se registra la participación de los docentes a tiempo completo, a tiempo parcial.
- El cumplimiento del plan de mejora permite evaluar la participación de cada docente y su certificación.
- Se evalúa el programa de capacitación en pregrado y posgrado.
- Permite aplicar encuestas en fechas debidamente programadas.

Procedimiento medición del producto

- Permite la evaluación con los medios de verificación de cada indicador.
- Se gráfica en forma ágil y oportuna los resultados de la capacitación.
- Se mide la cantidad de actividades ejecutadas y no ejecutadas y su impacto.

Conclusión

Este procedimiento estructurado en sus cuatro componentes, permite el desarrollo de actividades consistentes que se ejecutan con fidelidad y contribuye a la satisfacción de los docentes, cumpliendo la Universidad con la normatividad legal vigente y con el desarrollo de potencial humano calificado que responde a las exigencias sociales y las perspectivas en el orden cultural, científico, tecnológico y de la innovación y la competitividad.

4.3.5 Procedimiento 05. Evaluación docente.

Ventajas del Procedimiento N°05. Evaluación docente

Este procedimiento, también es de vital importancia y así lo estipula la Ley Universitaria 30220, ya que se le considera al docente como un agente fundamental en el proceso formativo de los estudiantes:

La Política institucional se concretiza en los niveles de decisión y en la puesta en marcha de un procedimiento que se instituye en forma ordenada, proactiva y permanente.

Las ventajas del procedimiento general son:

- Cuantifica el desempeño de la labor docente en forma equitativa, veraz y oportuna.
- En cumplimiento eficaz y eficiente del procedimiento permite la ratificación de los docentes, con sus respectivos medios de verificación.
- El procedimiento establece la metodología de la evaluación de los docentes y su adecuado cumplimiento su forma secuencial.

- El procedimiento permite la evaluación de los docentes en cada ciclo y escuela profesional.
- El procedimiento establece los criterios de evaluación y el estándar óptimo para la evaluación de carácter parcial, permanente y final.
- El programa permite conocer el procedimiento y propicia la difusión y el conocimiento en todos los estudiantes académicos.

Procedimiento de auditoría

- Admite la evaluación, medición del desempeño docente.
- Se aplica encuestas y se precisa para la obtención de resultados con participación dentro de los estudiantes quienes opinan sobre la acción del docente.
- Se logra obtener informes y documentos de superación que constituyen evidencias fiables en este proceso de evaluación docente.
- Se propicia el seguimiento permanente de los docentes.
- La auditoría permite encontrar hallazgos de conformidad y no conformidad, para determinar las medidas preventivas y mejoras pertinentes.

Plan de mejora

- Permite establecer actividades que coadyuven al mejoramiento del proceso de evaluación docente.
- Se cronograman las debilidades, programas para ejecutar las acciones más convenientes.
- Permite el seguimiento de horarios, asignación de carga docente lectiva y la asistencia.
- Permite la supervisión en aula y seguimiento del desempeño docente con actividades programadas y evaluables.
- La evaluación del plan de mejora permite la ratificación, no ratificación y estándares en cumplimiento a lo establecido en el reglamento docente.

Procedimiento de medición del procedimiento

- Consolida los resultados según la evaluación del procedimiento en sus etapas anteriores.
- Logra establecer los indicadores de medición al procedimiento y se pueden emitir informes fidedignos para el logro de la satisfacción de los profesores.

Conclusiones

El procedimiento contribuye a la aplicación ordenada y secuencial de las actividades y a la medición a nivel institucional y de escuelas profesionales.

4.3.6 Procedimiento 06. Investigación y creación intelectual y artística.

Ventajas del Procedimiento N° 06. Investigación y creación intelectual y artística

Este procedimiento tiene por finalidad implementar las políticas y objetivos institucionales en nuestra Universidad cumpliendo con la normatividad legal vigente y establece las diferentes

actividades, protocolos y registros que contribuyan a dinamizar el proceso de investigación en su amplia gama de enfoques y contribución al proceso formativo de nuestros estudiantes.

Ventajas del procedimiento general

- Establece en forma proactiva la normatividad legal de la Investigación y sus diferentes interrelaciones con normas que tiene relación directa con este proceso.
- Contribuye a la selección de docentes investigados y sus etapas de selección.
- Define la evaluación de las líneas de investigación.
- Establece la secuencia de las actividades y contribuye al ordenamiento, racionalidad y aseguramiento en su cumplimiento.
- El flujograma establece la secuencia y la dinámica del proceso de investigación y la sustentación con evidencias.

Plan de auditoría

- Este procedimiento permite verificar a través de la supervisión el cumplimiento de las actividades programadas en el procedimiento general.
- Es posible la medición de lo que se ejecute y de los que no se cumple.
- Demuestra la legalidad de las actividades de investigación.
- Establece indicadores medibles para la revisión de los trabajos de investigación, su autenticidad y el impacto.
- Permite evaluación con informes fidedignos.

Plan de Mejora

- Se cronograma en planes de mejora, lo que no se ha cumplido y ha sido detectado en la Auditoría.
- Los indicadores no cumplidos, se cronograman para ejecutarlos con compromiso y efectividad.
- Se programa los trabajos de evaluación y su seguimiento.
- Contribuye a la evaluación de los docentes Investigadores para su efectiva motivación, reconocimiento y estímulos.
- Las actividades programadas en el plan de mejora se traducen en evaluación medible en el plan de medición del producto en cada año académico y escuelas profesionales.

Plan de medición del producto

- Permite difundir los resultados del procedimientos con indicadores medibles.
- Se elaboran informes comprobables y sustentables.
- Se cumple con los fines y alcances de la investigación a través de actividades concretas y comprobables.

Conclusión

El procedimiento le da sostenibilidad y asegura la proyección de la Investigación en el consenso social.

4.3.7 Procedimiento 07. Obtención de grados y títulos en pregrado.

Ventajas del Procedimiento N°07. Obtención de grados y títulos en pregrado

Este procedimiento tiene por finalidad establecer las bases y actividades para que el proceso de graduación y titulación en la UPA, se cumpla en forma racional y secuencial con el consiguiente compromiso de las acciones por parte de los directores responsables y de los estudiantes que canalizan sus trámites al finalizar su carrera Profesional.

Ventajas del procedimiento general

- Se logra ejecutar la normatividad legal en forma clara y ágil.
- Se establece la meta de atención de egresados en cada ciclo académico.
- Se estipulan los requisitos y los medios probatorios.
- Se establece la secuencia del trámite para el cumplimiento oportuno al egresado.
- Se consigna con carácter obligatorio la participación de trabajo de Investigación para la obtención del bachillerato, de acuerdo a ley.
- Se dan pautas para el curso de actualización y la revisión exhaustiva del expediente.
- Se establecen los criterios para la sustentación de los trabajos de investigación.
- El flujograma, describe los pasos más importantes y permite la toma de conocimiento y difusión del procedimiento en la UPA.

Procedimiento de auditoría

- Permite evaluar la eficiencia del proceso graduación y titulación en todas las escuelas profesionales.
- Establece indicadores que deben rectificarse y cumplirse.
- Permite el seguimiento de egresados, bachilleres y titulados.
- Se verifica el registro y ordenamiento de expedientes.
- Se evalúa en cada ciclo la eficiencia del proceso.

Plan de mejora

- Permite la programación y seguimiento de las no conformidades detectadas en la auditoría.
- Se cronograma para cumplimiento en el POI de cada Escuela Profesional y se asume el compromiso de cumplimiento.
- Se ordenan secuencialmente los medios probatorios para la evaluación sustentada de las acciones.

Plan de medición del producto

- Permite verificar si la meta de atención de los egresados se cumplió o no.
- Los resultados se pueden evidenciar en la evaluación porcentual de 0 – 100%, siendo un indicador de eficiencia el logro mayor a 79%.

Conclusión

La aplicación de este procedimiento, ha demostrado que contribuye significativamente a organizar los trámites con mejor satisfacción de los egresados que obtienen su grado o título, sin mayor dilación ni trabas burocráticas ya que se ha previsto todas las actividades fundamentales.

4.3.8 Procedimiento 08. Selección de docentes.

Ventajas del Procedimiento N°08. Selección de docentes

Este procedimiento tiene como objetivo primordial la selección y admisión de nuevos docentes a la UPA, en cada escuela profesional y ciclo académico, a fin de incorporar nuevos docentes que reúnan los requisitos que establece la Ley Universitaria 30220 y los requisitos básicos de calidad de SUNEDU y SINEACE.

Ventajas del Procedimiento General

- Facilita la elaboración oportuna de cuadros de personal ratificado y no ratificado en cada ciclo para hacer convocatoria pública de nuevos docentes según especialidad.
- La incorporación de docentes es abierta, la comisión elabora registros de los docentes para su posterior evaluación.
- La ruta del procedimiento señala las etapas del proceso de selección e incorporación docente.
- Se establecen los criterios para la evaluación curricular, entrevista y porcentaje de aprobación para el control.
- Permite la selección y evaluación de los nuevos docentes, con criterios uniformes.
- El procedimiento contribuye a la ordenación de los expedientes, evaluación de los postulantes y contratación ya que señala los pasos y acción a realizar.
- Contribuye a un proceso de selección con toma de decisiones y asegura en la evaluación el primer puesto y si no puede el docente por razones de horario, se elija a los subsiguientes.
- El flujograma posibilita la comunicación interna y externa y asegura que las etapas del proceso de selección se cumplan.

Plan de auditoría

- Contribuye a verificar el cumplimiento de las convocatorias.
- Contribuye a asignar los resultados de la selección y evaluación de los postulantes.
- Señala los indicadores de cumplimiento obligatorio para asignar la eficiencia del procedimiento.
- Los indicadores señalan el estado de conformidad o no conformidad para las medidas correctivas.

Plan de mejora

- Permite la programación de las no conformidades y su respectivo seguimiento en el POI de cada escuela profesional.
- Permite sustentar con evidencias las actividades a realizar en su real tiempo y oportunidad.
- Se ejecuta el seguimiento de este proceso al inicio de cada ciclo, para su posterior evaluación de desempeño.

Plan de medición del producto

- Se verifica el cumplimiento de los indicadores con logro mayor al 80% y se puede determinar en qué actividades hubo fallas o dificultades para la mejora continua.

Conclusiones

La utilidad de este procedimiento en la UPA es significativa.

4.3.9 Procedimiento 09. Auditoría UPA.

El procedimiento de auditoría UPA es una técnica de programación, supervisión y control de las acciones que se ejecutan en la UPA, especialmente académicos y administrativos que inciden directamente en la prestación de servicios que ofrece la UPA a docentes y estudiantes.

Ventajas del procedimiento general (Cronograma)

- El procedimiento establece un cronograma de auditorías señalando las fechas, día y hora en que será supervisada cada escuela, oficina u área de la UPA.
- Se cumple con el objetivo de verificar que acciones se cumplen y cuáles no, debiendo verificar la existencia de medios sustentatorios.
- Establece la aplicación de formatos de supervisión actualizados para aplicarlos en el semestre de la auditoría.
- Se cumple con verificar el orden, unidad de criterios y de acción que conlleve a la satisfacción de la comunidad académica en busca del mejoramiento continuo y de la calidad.
- Admite la participación de todos los estudiantes recogiendo propuestas de mejoras y observaciones que tendrán que revertirse y programar en el POI de las Escuelas y oficinas.
- Se cumple con la etapa del proceso administrativo de control de las actividades y su medición.

Plan de auditoría

- Se estandarizan los indicadores a evaluar.
- Se determina en forma conjunta con el auditado los hallazgos y no hallazgos en forma oportuna, confiable y medible.
- Los comités de calidad participan activamente en el proceso de control y se genera compromiso de cumplimiento.

- Se establecen los criterios que son medios vericatorios y su grado de cumplimiento altamente suficiente, conjunta, procedimiento suficiente e insuficiente, así como las observaciones.
- Este procedimiento por su naturaleza sin generó, no tiene plan de mejora, ni medición del producto.

Conclusión

La aplicación de este procedimiento permite que la escuela profesional o el área auditada se encuentren debidamente ordenadas, con previsión y alerta ante cualquier auditoría o supervisión externa, posibilitando resultados satisfactorios por la evidencia de lo auditado. Los informes de auditoría, constituyen la medición del producto.

4.3.10 Procedimiento 10. Atención al alumno.

Ventajas del procedimiento N° 10. Atención al alumno UPA

Este procedimiento se considera de vital importancia porque nuestro alumno es la razón de ser del proceso formativo y de sus experiencias académicas y formativas, habiendo los padres de familia confiado en nuestra institución, quienes debidamente preparados se insertan a la sociedad como integrantes de la familia, el mercado laboral y vivir en comunidad local y del mundo.

Ventaja del procedimiento

- Se describen los pasos que debe seguir el alumno para ser atendido en sus reclamos o pedidos.
- Se da indicaciones sobre la atención y actitud del personal administrativo con el estudiante o docente.
- Se registran en formatos estandarizados los pedidos para el seguimiento del trámite.
- Se firma cargo para el aseguramiento de la comunicación y debida atención, evitando reclamos y molestias innecesarias.
- Se ordenan los casos para la debida atención.
- Se establecen las responsabilidades en casos de reclamos.
- Se racionalizan los recursos y el tiempo en cada oficina.
- Permite establecer los estándares de calidad para mayor atención.
- Se aplican encuestas de opinión para medir la atención adecuada al alumno, que contribuye al mejoramiento continuo.
- El flujograma describe en forma resumida y ágil los pasos y acciones para la atención del estudiante.

Plan de auditoría

- Se establecen los indicadores de conformidad y no conformidad del procedimiento general para la evaluación respectiva.
- Se prioriza como indicadores el número y porcentaje de alumnos atendidos en sus reclamos en cada escuela y año de estudios.

- Se estandariza en la directiva respectiva el número de alumnos atendidos con nota mínima de cinco y reclamo de notas.
- Se mide el número de alumnos que se retiran por insatisfacción del servicio.
- Se controla y mide la asistencia de los alumnos y su directa relación con la evaluación permanente.
- Se aplica la encuesta de satisfacción al alumno y al docente.

Plan de mejora

Se logra canalizar las expectativas y reclamos o problemas no atendidos y se programan acciones en el plan operativo institucional y de cada escuela.

- Se establecen las metas de atención anual.
- Se programan los grupos de los alumnos y se contribuye al mejoramiento de la calidad.
- Se obtiene información sustantiva para el plan de retorno de los alumnos.

Medición del producto

Permite graficar y cuantificar los indicadores de calidad y las conformidades y no conformidades.

Conclusión

Este procedimiento ha logrado sus objetivos, ya que su aplicación y control permanente, conduce a la mejora de la atención de nuestros alumnos.

4.3.11 Procedimiento 11. Proceso de admisión UPA.

Ventajas del procedimiento N° 11. Proceso de admisión UPA

El procedimiento tiene por objeto cumplir adecuadamente con lo estipulado en la Ley 30220 en lo que respecta al proceso de admisión en cada ciclo académico y su cumplimiento de acuerdo a lo establecido en el calendario académico.

Procedimiento general

- Se cumplen los plazos establecidos en la Ley 30220 en dos procesos de admisión semestrales.
- Cada semestre tiene duración de 16 semanas según estatuto y calendario académico.
- Se cumple con las convocatorias y difusión en medios abiertos de comunicación.
- Se establecen las metas por modalidades.
- Se programan exámenes preferenciales y el examen general de admisión en todas las modalidades de estudio.
- Se establece la ruta que siguen las actividades en el proceso de admisión.
- Se institucionaliza la comisión de Admisión y sus responsabilidades.
- Se ordenan y reciben los expedientes de los postulantes con el debido registro.
- Se formalizan las actividades mediante normas legales vigentes.

- Se publican los resultados con orden, equidad y veracidad.
- Se efectúa el registro de los ingresantes para la matrícula.
- El flujograma describe los pasos más importantes para el cumplimiento y aseguramiento de este proceso.

Plan de auditoría

- Establece los indicadores para medir los resultados del proceso de admisión.
- Permite la revisión de los códigos de postulantes, ingresantes y matriculados.
- Se controla progresivamente los avances del proceso de admisión y metas aprobados y publicados.
- Se emiten reportes parciales y finales sobre el avance y logros en este proceso.
- Las inconformidades detectadas se programan en el POI Anual de la UPA, para la mejora continua.

Pan de mejora

- Se programan las no conformidades para mejorar el proceso.
- Se consigna en el cronograma los planes de mejora para su cumplimiento.

Plan de medición del producto

- Permite evaluar metas de 0 al 100% los logros de este procedimiento y el impacto en su cumplimiento.
- El estándar establecido en la UPA es mayor al 70% de logro como conforme.

Conclusiones

Este procedimiento ha permitido el ordenamiento y la programación efectiva, con la debida comunicación y resultados favorables ya que se cumplen todos los pasos establecidos en el procedimiento general.

4.3.12 Procedimiento 12. Programa de maestría en Administración y Dirección de Empresas.

Ventajas del procedimiento N°12. Programas de maestría en Administración y Dirección de Empresas

Este procedimiento tiene por objetivo normar las actividades que se desarrollan en la ejecución del programa de posgrado en maestría, a fin de tener actividades, información y medios sustentatorios operativos y organizados según la secuencia y dinámica del programa.

Procedimiento general

- Se evidencia que el procedimiento permite el registro real, oportuno y seguro de los postulantes e ingresantes al programa.

- Se establece el ordenamiento de los expedientes y el cumplimiento de los requisitos.
- Se ordena y garantiza el desarrollo del Plan de estudios y calendario académico.
- Se garantiza el control presencial y virtual de los estudiantes.
- Se garantiza la selección a través de ternas de los docentes en el programa.
- Se garantiza la evaluación de los docentes, a través de encuestas a los participantes.
- Se controla la evaluación equitativa de los estudiantes con asistencia al 70% de clases presenciales.
- El flujograma establece los pasos y etapas más importantes en la ejecución del programa.

Plan de auditoría

- Se establecen como indicadores de conformidad cumplir al 70% como mínimo el Reglamento de matrícula, la inscripción de los postulantes, el cumplimiento del calendario académico, exámenes, evaluaciones.
- Se realiza la supervisión de las clases y del docente, así como el seguimiento del sílabo.
- Se organiza el plan de estudios y su seguimiento en horas y créditos.
- Se registra la aprobación de las tesis y sus autores, velando por su autenticidad.
- Se elaboran estadísticas para determinar la deserción.

Plan de mejora

- Corrige, atiende y elimina las acciones o dificultades que se detecten.
- Se programa acciones de mejora para la adecuada conclusión del programa.
- Se programa en el plan operativo anual, las actividades a desarrollar.

Plan de medición del producto

- Se proyectan los logros obtenidos en la dinámica del programa.

Conclusión

El procedimiento resulta muy eficaz porque permite el ordenamiento y la secuencialidad del proceso.

4.3.13 Procedimiento 13. Actualización de reglamentos UPA.

Ventajas del procedimiento N°13. Actualización de reglamentos – UPA

Este procedimiento adquiere singular importancia porque la normatividad legal se debe actualizar cada cierto tiempo, según el avance de la ciencia y tecnología.

La Ley 30220 implicó que las normas de la universidad en lo académico y administrativo se actualizarán con la participación activa de las autoridades y docentes que integran los comités de calidad en la UPA.

Procedimiento general

- Se estableció la prioridad de actualización de las normas.
- Se llegó a la actualización de 16 normas que son vitales para su aplicación en lo académico y administrativo.
- La ruta del procedimiento estableció la Articulación con criterio Integral y base fundamental para obtener criterios.
- Permite el ordenamiento legal y el seguimiento permite en la aplicación.
- Estableció la certificación progresiva y su programación y aplicación.
- Determinó la aplicación de los programas presenciales y semipresenciales.
- La sistematización de las normas y su difusión en los diferentes estamentos, coadyuvó a ejecutar trámites y finalmente instituido.

Plan de auditoría

- Estableció indicadores a ser evaluados en determinadas fechas para el seguimiento de las normas y su real cumplimiento.
- Previene de actos sancionatorios y protege la integridad institucional.
- Permite levantar observaciones en omisiones o aplicación de las normas indebidamente.

Plan de mejora

- Las no conformidades o normas faltantes se cronograman y se efectúa el seguimiento en la evaluación del POI anual.
- Permite la participación de docentes y directores con responsabilidad funcional.
- Los estudiantes tienen derecho al planteamiento de sus reclamos y la resolución de los casos deberá hacerse en función a las disposiciones legales vigentes.

Plan de medición del producto

- Se establece la meta a atender en el año académico en base al alumno.
- Se difunden las normas en las vitrinas y página web.
- Se evalúa el % de cumplimiento.

Conclusión

El procedimiento en su etapa de aplicación posibilita cambios y la atención legal mejora la calidad de atención y el servicio que se ofrece a la comunidad.

Conclusiones

1. Los procedimientos y su técnica de estructuración resultan muy importantes y logran consolidar el aseguramiento de la calidad en la UPA, ya que su aplicación y los resultados de la encuesta, indican que su definición, conocimiento y aplicación por parte de directivos, docentes, estudiantes y toda la comunidad académica realizan sus acciones con orden, proactividad, equidad, racionalidad, fluidez y unidad de criterios por lo tanto se logra la eficacia y eficiencia con directos beneficios en la satisfacción de los usuarios que acceden a los servicios de la UPA.
2. La asertividad de los procedimientos y su estructuración en cuatro aspectos técnicos y secuenciales en su aplicación, demuestran que el aseguramiento de la calidad se operativiza en el tiempo de ejecución de acciones y responde directamente a la satisfacción de los usuarios, propiciando el bien común y la garantía de una sólida formación profesional de sus estudiantes y docentes, ya que tiende al mejoramiento continuo de sus servicios y permite la programación y evaluación de sus metas y objetivos porque se cuenta con una sólida cultura de autoevaluación y planificación que se concretiza en el plan estratégico 2015 – 2021 y sus respectivos planes operativos anuales tanto institucional como de cada Escuela Profesional.
3. Las encuestas aplicadas a la comunidad universitaria de la UPA demuestran en sus resultados que la problemática estudiada y priorizada en la autoevaluación 2015-2016, constituye el factor fundamental para determinar y priorizar los procedimientos en una primera etapa que a nivel institucional permite la aplicación de los procedimientos y progresivamente contribuye al aseguramiento de la calidad con mayor satisfacción para sus estudiantes.
4. El método estructurado de procedimientos, creado para la UPA, con carácter integral y secuencial en sus diferentes conceptualizaciones y finalidades, logró mejorar la calidad de los servicios educativos en lo académico y administrativo ya que su ejecución establece que primero debe elaborarse un procedimiento general que defina y oriente los diferentes actividades a ejecutarse en un proceso, señalando las etapas de cada uno en orden de ejecución de forma tal que al sugerirse las instrucciones, éste se cumpla y los ejecutores ahorren tiempo, costos y el producto a lograr sea conocido por el usuario, y se evidencie su insatisfacción. Este procedimiento general a su vez tiene un flujograma que a primera vista el usuario toma conciencia de como su trámite o pedido se va ejecutar. En segundo lugar la Dirección de Calidad y Comités Especiales de Evaluación y auditoría pueden corroborar si el procedimiento se cumple y tiene conformidades e inconformidades que tienen su incidencia en los indicadores priorizados del producto. En tercer lugar, permite que el proceso de auditoría en sus inconformidades, se plasme en un plan de mejora, que tiene por finalidad programarlo en el plan operativo anual de cada escuela u oficina para mejorarlo y lograr su aplicación y cumplimiento de objetivos en forma eficaz y eficiente. Finalmente, en la cuarta y última etapa se elabora el plan de medición del producto para corroborar los resultados programados en el plan de mejora y así se logre la mejora continua, tanto en lo académico como administrativo.
5. El problema general y específico queda resuelto en la UPA, porque se tiene una cultura de mejora continua y la universidad va posicionándose en busca del mejoramiento de la calidad,

con el consiguiente prestigio y satisfacción de la comunidad académica y de la sociedad, ya que la UPA cumple con su visión, misión institucional y sus principios.

6. El establecimiento de un modelo estructurado de procedimientos para asegurar la calidad en los aspectos académicos y administrativos en la UPA, se logró como objetivo general y conllevó a la elaboración y puesta en marcha de un plan de gestión de calidad, para cumplir con las condiciones básicas de calidad institucional y constituye el marco rector y progresivo para la acreditación de cada escuela profesional en la UPA:
7. La investigación, formación profesional, los procesos académicos, de selección, capacitación y evaluación docente, así como los grados y títulos, procedimiento de la maestría, elaboración de planes y mallas, atención al alumno y aseguramiento de notas, entre otros, constituyen el proceso misional de la UPA, ya que están directamente relacionados y tiene coherencia con los fines de la universidad y el modelo educativo, por lo tanto se trabaja en función al alumno y la sociedad, desplegando esfuerzos significativos y las autoridades, docentes y personal administrativo, con quienes fue posible lograr el afianzamiento de los procedimientos y los resultados esperados.
8. Sería muy recomendable y útil proseguir en el desarrollo de otros procedimientos para que el Plan de Gestión de Calidad se cumpla en su real dimensión con los tiempos establecidos 2015-2021 y su permanente medición, debidamente sistematizada y con la evaluación en base al sistema balanced scorecard y sus correspondientes medios de verificación, a cargo de docentes a tiempo completo capacitados y comprometidos.
9. El presente trabajo de investigación, constituye un aporte fundamental para otras universidades del país y a nivel institucional ya que está directamente relacionado a las técnicas y sistemas de ISO y a los modelos de licenciamiento y acreditación, cuyos antecedente ha sido estudiados, analizando sus modelos y constituyen un antecedente conceptual, operacional y técnico que sustenta la originalidad el trabajo de investigación, dentro de los fines de investigación aprobado en el Reglamento General de Investigación de la UPA.
10. El estudio ha demostrado que a mayor aplicación de los procedimientos en la UPA, basado en un método estructurado y aplicable en el área académica, a logrado influir significativamente en la calidad de enseñanza y produce mayor satisfacción en los estudiantes porque se ha trabajado metodológicamente en los procesos de elaboración de planes estudio y mallas académicas, perfil profesional, definición de ejes transversales e hilos conductores, cumplimiento del creditaje, del currículo y su respectivo seguimiento y las estrategias de evaluación, certificación y graduación del estudiante.
11. La asertividad de los procedimientos y su estructuración sistemática contribuye significativamente al aseguramiento de la calidad, con el consiguiente beneficio para la comunidad académica.
12. Los procedimientos administrativos, diseñado con un método estructurado han permitido dinamizar y asegurar los procesos de matrícula, admisión, selección, evaluación y capacitación docente, así como la elaboración y aplicabilidad de la norma académica incidiendo en el mejoramiento continuo y logro de la eficacia y eficiencia institucional, ya que se ha disminuido el nivel de reclamos e insatisfacción de los estudiantes, quienes están convencidos que se

- trabaja con mejor orden, oportunidad, equidad y con trabajo de equipo que apuestan por la unidad de criterios y el aseguramiento de la calidad institucional y de la responsabilidad social.
13. El plan de auditoría y el de evaluación del procedimiento, constituye evidencia para determinar los logros obtenidos y su atención prioritaria en la mejora continua, por ello se deben aplicar los procedimientos con responsabilidad y compromiso efectivo.
 14. Los procedimientos desarrollados en este trabajo de investigación, según los resultados de la encuesta, señalan que los 13 procedimientos son importantes y coherentes, teniendo una articulación secuencial, ya que para determinar los procesos, es necesario primero entender la normatividad académica vigente, que constituye su base legal, dándole formalidad y legalidad para su aplicación, en segunda instancia el procedimiento de planes de estudio y mallas curriculares, abre un amplio espectro de procedimientos para garantizar la admisión, certificación, graduación, calidad docente, atención al alumno entre otros procesos que será necesario impulsar en la UPA, a partir del año 2015 al 2021.

Recomendaciones

1. La decisión de los niveles gerenciales en la UPA, deberá afianzar estos 13 procedimientos y alentar su eficacia, auditoría y medición para tener un referente común de actividades que aseguran el proceso de calidad en la UPA.
2. Se debe lograr un mayor compromiso de los docentes que laboran en los Comités de Calidad, así como de los responsables de la gestión académica y administrativa para la continuación de los Comités de calidad en una estrategia de aplicación permanente.
3. Si se continua con la ampliación de más procedimientos al año 2018, se tendrá una institución acreditada y será capaz de mejorar en los ranking a nivel nacional e internacional, con medición de la calidad en base a estándares y la creación de su propio modelo educativo institucional y el proceso de planificación, ejecución, coordinación, organización y control y coordinación en la UPA.
4. Los procedimientos son susceptibles de actualización, simplificación y evaluación en cuanto se vayan empoderando y su difusión en todos los niveles constituye al logro de la eficacia y eficiencia, con positivos resultados que inciden directamente en la competitividad, demanda y oferta y crecimiento institucional.

Referencias bibliográficas

- Palacios Caballero, Héctor. Curso de especialización en gestión de procesos. Centro Internacional de Capacitación. Lima. Perú. www.xxxxxx.com.
- ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos (Quality management systems. Requirements). International Organization for Standardization (ISO).
- ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. (Quality management systems. Fundamentals and vocabulary). International Organization for Standardization (ISO).
- SUNEDU. (2015). El modelo de licenciamiento y su implementación en el Sistema Universitario Peruano. 1ra. Edición (2016). Lima. Perú.
- Cruz Ramírez. Historia de la calidad.
- Revelo Revelo, José. (2002). Sistemas y organismos de evaluación y acreditación de la educación superior en Iberoamérica. Recuperado de file:///C:/Users/Administrador/Downloads/sistemas_organismos_acreditacion.pdf.
- NTP 576: Integración de sistemas de gestión: prevención de riesgos laborales, calidad y medio ambiente. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).
- Paloma López Lemos. (2015). Novedades ISO 9001:2015. Editorial: Fundación Confemetal. Madrid. España.
- Universidad Distrital de Francisco José de Caldas. Proceso de gestión integrado. SIGUD. 17-09-2014.
- CNA. (2014). Lineamientos para la Acreditación Institucional. Bogotá. Colombia. https://www.cna.gov.co/1741/articles-186359_Lin_Ins_2014.pdf. Recuperado 20/12/17.
- http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf. 18/11/17.
- Jimeno Bernal, Jorge. El ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar): El círculo de Deming de mejora continua. <https://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>. Recuperado 20/12/17.
- SUNEDU - <https://www.sunedu.gob.pe/wp-content/uploads/2017/07/Grupos-de-implementacion-del-licenciamiento-02.pdf>. 9/10/17.
- http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf.
- Gestión y mejora de procesos. Recuperado de <http://www.euskalit.net/pdf/folleto5.pdf>

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Método estructurado de procedimientos para el aseguramiento de la calidad educativa en la Universidad Peruana de las Américas.

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLES E INDICADORES | | | |
|---|--|---|--|----------------|--|--|
| <p>Problema general:</p> <p>¿Será necesario establecer un modelo estructurado de procedimientos que asegure con mayor asertividad el proceso de aseguramiento de la calidad a nivel institucional en la UPA durante el quinquenio 2015 al 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>A. ¿En qué medida el método estructurado de procedimientos en el área académica, contribuirá a la mejora continua de los procesos y afianzará la calidad de enseñanza, con mayor satisfacción para los estudiantes?</p> <p>B. ¿Un método integral de procedimientos que considere los procesos de planificación, auditoría, ejecución y medición del producto, podría mejorar la calidad de los servicios académico-administrativo que ofrece la UPA a la comunidad académica y a la sociedad?</p> <p>C. ¿Cuánto mejorará la UPA en sus procesos académico – administrativo, con la aplicación de los procedimientos y se asegurará progresivamente la calidad educativa en la UPA?</p> | <p>Objetivo general:</p> <p>Establecer un modelo estructurado de procedimientos para asegurar la calidad de los servicios que ofrece la UPA, en los aspectos académicos y administrativos, logrando medir con indicadores y asertividad la puesta en marcha de los mismos y la satisfacción de la comunidad académica y sociedad.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>A. Crear un método estructurado de procedimientos en el área académica para contribuir a la mejora continua de los procesos y afianzar la calidad de enseñanza y satisfacción de los estudiantes.</p> <p>B. Plantear un método integral de procedimientos basado en procesos de planificación, auditoría, ejecución, coordinación y medición del producto que permita mejorar la calidad del servicio que ofrece la UPA a la comunidad académica y a la sociedad.</p> <p>C. Establecer un sistema de indicadores medibles en lo académico y administrativo para lograr la mejora continua, asegurando la cultura de calidad en la UPA.</p> | <p>Hipótesis general:</p> <p>A mayor aplicación de procedimientos elaborados en base a un método estructurado, se asegurará mayor asertividad en el proceso de aseguramiento de la calidad UPA durante el quinquenio 2015 – 2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>A. Si se aplica el método estructurado de los procedimientos en el área académica se mejorará significativamente la calidad de la enseñanza y producirá mayor satisfacción de los estudiantes basados en la mejora continua.</p> <p>B. El método estructurado de procedimiento integrado a los procesos de planificación, auditoría, ejecución y medición, mejora la calidad de los servicios académico administrativo, por lo tanto se logra mejores servicios para la comunidad académica y de la sociedad.</p> <p>C. A mayor aplicación de los procedimientos académicos y administrativos se logra la mejora continua y se asegura progresivamente la cultura de calidad en la UPA.</p> | V. 1: Método estructurado de procedimientos académicos y administrativos | | | |
| | | Procedimientos académicos y administrativos | <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de conocimiento de procedimientos académicos y administrativos • Estructura de los procedimientos • Aplicabilidad de los procedimientos • Principios de los procedimientos • Nivel de difusión de los procedimientos • Importancia y prioridad de los procedimientos • Adecuado orden de los procedimientos • Factibilidad de ejecución de los procedimientos • Nivel de correlación de procedimientos • Articulación de los procedimientos | 1, 2, 3, 4 y 5 | Muy en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Muy de acuerdo | |
| | | V. 2: Aseguramiento de la calidad universitaria | | | | |
| | | Procedimientos de auditoría | <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de seguimiento de las auditorías • Evaluación medible de los productos según Estándares consignados en los modelos que establece el reglamento de cada país | 1, 2, 3,4 y 5 | Muy en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Muy de acuerdo | |

| TIPO Y DISEÑO | POBLACIÓN Y MUESTRA | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS | PROPUESTA DE MARCO TEÓRICO |
|--|--|---|---|---|
| <p>Tipo: La presente investigación, puede ser tipificada como Aplicada.</p> <p>Diseño: No experimental transversal correlacional descriptivo</p> <p>X ----- Y</p> <p>Donde:</p> <p>X: Es la variable independiente.</p> <p>Y: Es la variable dependiente.</p> | <p>Población: La población está constituida por 40 directivos y jefes de oficina, 270 docentes, y 50 personal administrativo de la Universidad Peruana de las Américas, año 2017, haciendo un total de 360 personas.</p> <p>Muestra: Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo estratificado, donde se segmenta la población y por cada estrato se muestrea aleatoriamente.</p> | <p>1. Técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario de encuesta, aplicado a los responsables de las áreas académicas y administrativas de la universidad, para conocer el nivel de influencia del método estructurado de procedimientos académicos y administrativos en el aseguramiento de la calidad universitaria de la Universidad Peruana de las Américas.</p> <p>2. (Prueba piloto) o Técnica de ensayo en pequeños grupos, donde el cuestionario, que será aplicado a un grupo de docentes.</p> <p>3. Técnica de Opinión de expertos y su instrumento el informe de juicio de expertos, aplicado a 5 magísteres o doctores en el área, para validar la ficha de observación y el cuestionario.</p> | <p>La hipótesis de trabajo será procesada a través del estadístico no paramétrico chi-cuadrado que determina la relación o asociación entre las variables X y Y.</p> <p>Se utilizará la siguiente fórmula:</p> $X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$ <p>Donde:</p> <p>X²= Chi-cuadrado</p> <p>O: Frecuencia Observada</p> <p>E: Frecuencia Esperada</p> | <p>3.1 Antecedentes</p> <p>3.2 Bases teóricas</p> <p>Primera variable (X)</p> <p>1. Método estructurado de procedimientos académicos y administrativos</p> <p>Segunda variable (Y)</p> <p>2. Aseguramiento de la calidad universitaria</p> <p>.3 Términos básicos</p> |

ANEXO 02: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Encuesta sobre la estructura y utilidad de los procedimientos aplicados en la UPA

Estimado docente de la UPA. Te agradeceré dar respuesta a las siguientes preguntas, basándote en la observación, análisis y conclusión a la que arribaste.

| | | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | De acuerdo | Muy de acuerdo |
|----|--|-------------------|---------------|----------|------------|----------------|
| 1 | Tengo conocimiento de los procedimientos académicos y administrativos que se ejecutan en la UPA | | | | | |
| 2 | Los procedimientos académicos y administrativos son factibles en su ejecución | | | | | |
| 3 | Los procedimientos tienen una estructura que los tipifica como un método de trabajo aplicable en la UPA | | | | | |
| 4 | Considero que es adecuado el orden que se ha establecido entre los diferentes tipos de procedimientos | | | | | |
| 5 | Hay correlación entre el procedimiento general y el plan de auditoría | | | | | |
| 6 | Se articula el plan de auditoría con el plan de mejora | | | | | |
| 7 | El plan de mejora y auditoría permiten medir los indicadores | | | | | |
| 8 | El plan de medición del producto evidencia las mejoras en los problemas determinados | | | | | |
| 9 | Si la medición del producto es evidente se puede programar nuevas actividades para la mejora continua | | | | | |
| 10 | Los procedimientos tienen relación con los indicadores planteados en los diferentes criterios de la autoevaluación UPA | | | | | |
| 11 | Los procedimientos establecidos contribuyen a establecer los principios de orden, equidad, verdad, asertividad, unidad de criterios y acción | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 12 | La difusión de los procedimientos en la comunidad académica de la universidad, mejoran la satisfacción del usuario y ahorran tiempo, dinero y molestias innecesarias | | | | | |
| 13 | Los directivos de la UPA y oficinas que tienen mayor contacto con los estudiantes deben aplicar los procedimientos con responsabilidad y compromiso efectivo | | | | | |
| 14 | Se deben establecer auditorías de seguimiento permanente para que los procedimientos tengan aplicabilidad y se minimicen los problemas en la oficina de defensoría universitaria | | | | | |
| 15 | Es prioritaria la aplicación de los procedimientos para lograr la mejora continua en la UPA | | | | | |
| 16 | El flujograma indica directamente y con claridad los pasos a seguir por usuarios | | | | | |
| 17 | Tienen aplicabilidad efectiva o parcial los procedimientos académicos y administrativos | | | | | |
| 18 | Los procedimientos anteriormente evaluados conducen al aseguramiento de la calidad | | | | | |
| 19 | Los procedimientos académicos y administrativos programados y aplicados en la UPA, mejoran la calidad de enseñanza aprendizaje y la satisfacción de los estudiantes | | | | | |
| 20 | El método estructurado de los procedimientos de la UPA es coherente, lógico y medible | | | | | |

ANEXO 03: PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

PROCEDIMIENTO GENERAL

UPA-PC-01 PLANES DE ESTUDIO Y MALLAS CURRICULARES

I. Generalidades:

- | | | |
|-----|----------------------------------|--|
| 1.1 | Dependencia | Escuelas Profesionales de la Universidad Peruana de las Américas |
| 1.2 | Autorizado por: | Vicerrectorado Académico |
| 1.3 | Oficinas involucradas: | Escuelas de Administración y Gestión de Empresas, Marketing, Turismo, Contabilidad y Finanzas, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Derecho, Ciencias de la Comunicación y Psicología. |
| 1.4 | Cobertura: | 5,964 alumnos- programa regular (Pregrado - semipresencial) |
| 1.5 | Procedimiento de Calidad: | Académico-currículo |
| 1.6 | Fecha de Ejecución | Semestres I y II del 2015, 2016 y 2017 |
| 1.7 | Responsables del trabajo: | Comités de Calidad por Escuelas Profesionales |
| 1.8 | Intervinientes: | Coordinadores de escuelas profesionales, docente a tiempo completo, personal administrativo alumnos y egresados |

II. Objetivo

Actualizar los planes y mallas de estudio en cada Escuela Profesional para asegurar una formación integral, acorde a las nuevas tecnologías, científicas y culturales que demanda el desarrollo nacional.

III. Fundamentación:

Según la Ley 30220 el Capítulo V, norma la organización académica de las universidades y el régimen de estudios, diseño curricular entre otras disposiciones. Así mismo, el Estatuto de la UPA, norma la actividad académica, concordante con la Ley Universitaria vigente.

Los señores Decanos y Directores de Escuelas Profesionales, reunidos en diferentes fechas coordinaron la puesta en marcha del diseño curricular a partir del semestre 2015 I, implementando las acciones con los alumnos ingresantes que se matricularon el I ciclo de estudios en cada carrera profesional.

Este procedimiento tiene vigencia en los ciclos académicos del año 2015 – 2016 – 2017 y se proyecta su aplicación al año 2021 en concordancia con el plan estratégico UPA.

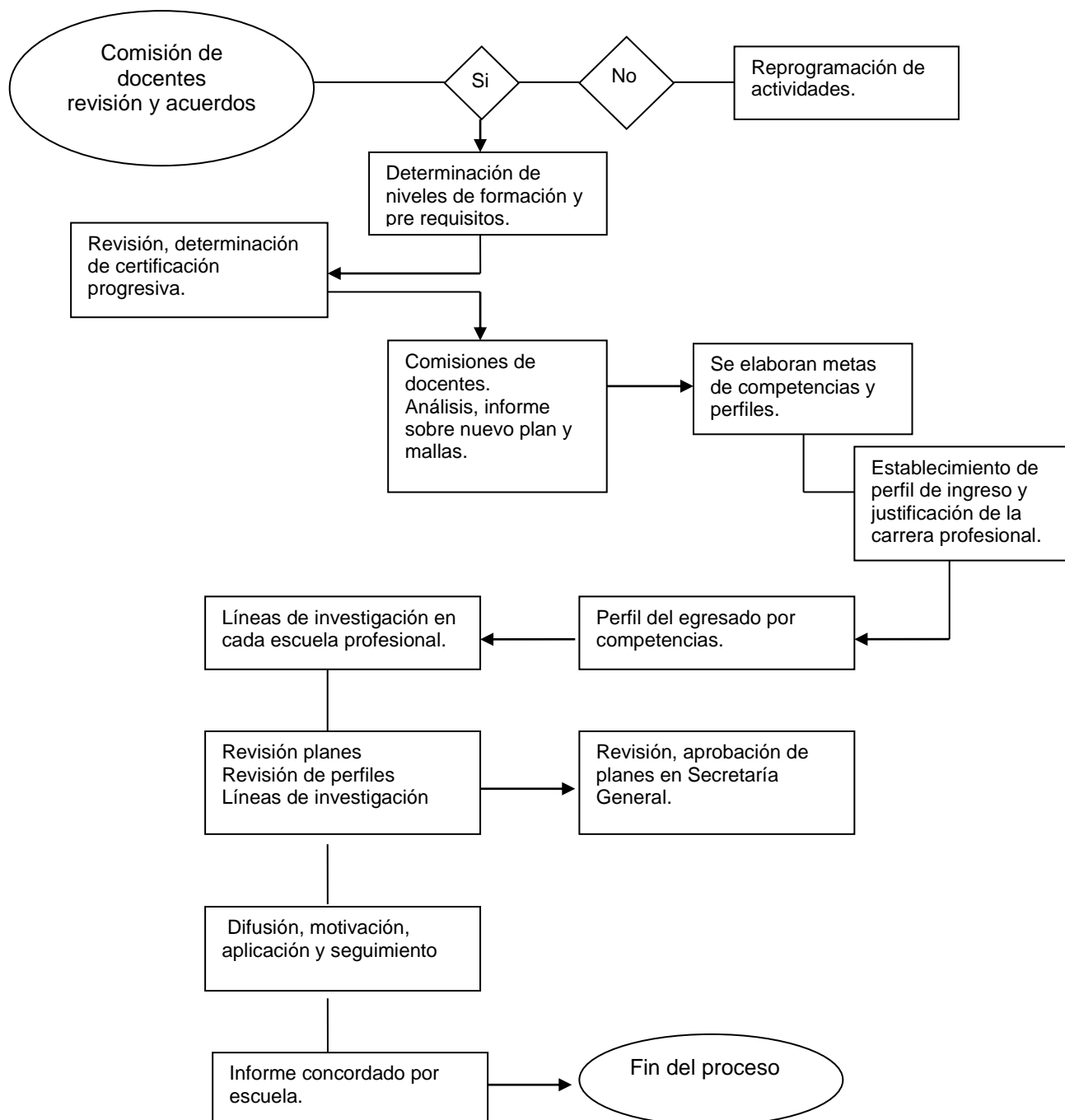
Se analiza los siguientes indicadores y acciones:

- 3.1. Análisis de la Ley vigente e inclusión de artículos diversos para la actualización del plan de estudios y malla curricular con sus diversos componentes.
- 3.2. Deliberación y acuerdos en cada carrera profesional y escuela para concordar el peso de los niveles de formación en el plan de Estudios, los creditajes, mínimo de horas teóricas, prácticas y cursos electivos, con participación de los docentes.
- 3.3. Estudio y determinación de pre requisitos en cada ciclo de estudios.

- 3.4. Deliberación, sobre significación de los cursos en el nivel de formación humanística, básica, especializada y actualización en función al avance de la ciencia y la tecnología.
- 3.5. Determinación de hilos conductores en cada plan de estudio.
- 3.6. Estudio y determinación de los cursos de certificación progresiva en el VI y VIII ciclo que corresponden al logro de 120 créditos y 160 créditos en determinadas carreras y al X ciclo en la carrera de Derecho con 180 créditos.
- 3.7. Elaboración impreso y digital de la malla curricular y secuencialidad de los cursos y pre requisitos, totalizando 200 créditos en las carreras de Ingeniería y Ciencias Empresariales y en Derecho 252 créditos con 12 ciclos.
- 3.8. Revisión en comités de calidad de cada escuela sobre el análisis del plan curricular nuevo, arribándose a conclusiones sobre necesidad de ampliar, reformulación, actualización etc.
- 3.9. Publicación en la página web y difusión a los alumnos para el proceso de matrícula.
- 3.10. Se establecen los requisitos o perfil del egresado, campos de acción y se revisan los materiales publicitarios para que exista la debida correlación y transparencia en la información.
- 3.11. El perfil profesional del egresado se analiza teniendo en cuenta el estudio de mercado, la visión y misión de cada carrera y con la visión y misión institucional, determinándose las líneas ejes para los programas de proyección social, extensión e investigación.
- 3.12. Determinación de las líneas de investigación, para difusión a los alumnos en sus trabajos de investigación y tesis, coordinando con el Instituto de Investigación.
- 3.13. Revisión de mallas y planes curriculares elevando a Secretaría General y a Impresiones para emisión de la Resolución de aprobación y elaboración de horarios para el proceso de matrícula de los alumnos.
- 3.14. Difusión del plan y mallas entre los docentes que laboren en los semestres 2014 al 2017 con esquema de sílabos por competencias para desarrollar los correspondientes contenidos sumillas y bibliografía por cada curso y ciclo de estudios. Se coordinará con Biblioteca Central UPA, para actualización de la Biblioteca con requerimientos del nuevo plan de estudios.
- 3.15. Codificación del procedimiento desarrollado de acuerdo a los lineamientos dados por la jefatura de autoevaluación y acreditación.
- 3.16. Publicación de sílabos en vitrinas informativas, página web y entrega a los delegados de aula con cargo.
- 3.17. Ejecución y seguimiento del plan de estudios, durante el proceso enseñanza aprendizaje.
- 3.18. Informe del avance silábico por cada docente y curso.
- 3.19. Aplicación de Auditorías, plan de mejora y control de medición del procedimiento.
- 3.20. Fin del procedimiento.

V° B°
 Vicerrectorado Académico Dirección de Calidad y Acreditación

PROCEDIMIENTO N° 01-DC-UPA
FLUJOGRAMA PLANES DE ESTUDIO Y MALLAS CURRICULARES





UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

PLAN DE AUDITORÍA

P001-UPA: PROCEDIMIENTO PLANES DE ESTUDIO Y MALLAS CURRICULARES

I Generalidades

- 1.1 **Entidad:** Universidad Peruana de Las Américas
- 1.2 **Responsables:** Comité Central y Comités de calidad, Escuelas Profesionales
- 1.3 **Duración:** Del 10 de agosto de 2014 a diciembre de 2017.
- 1.4 **Meta:** 09 Planes de estudio y 09 mallas curriculares
Programa Regular y modalidades semipresencial
3 maestrías y 3 doctorados
- 1.5 **Producto:** Mallas concluidas e implementadas en cada carrera profesional a partir del semestre 2014 II vigente al 2017
- 1.6 **Base Legal:** Ley 30220
Estatuto de la Universidad
Reglamentos y directivas UPA

II. Fundamentación

La actual Ley Universitaria dispone cambios en los niveles de formación profesional y el diseño curricular de la formación profesional en el pre grado. Por ello, se hace necesario analizar y actualizar las mallas y planes de estudios curriculares en cada carrera profesional, que oferta la UPA, para ejecutarlo en la matrícula del semestre 2014 II y generalizarlo en todas las modalidades hasta el 2021, impartiendo criterios en los niveles de formación, creditaje, horas, perfiles del egresado, líneas de investigación y su permanente ejecución para verificación del desarrollo del procedimiento in situ.

La UPA, tiene obligatoriamente que poner en marcha este proceso del diseño curricular, teniendo en cuenta los estándares para su posterior acreditación. En tal sentido, se requiere implementar un plan de auditoría concurrente con el avance de los ciclos académicos y actualmente la nueva malla se está aplicando al 6to ciclo.

III. Objetivo general

Implementar el plan de auditoría en los planes de estudio y mallas curriculares, para asegurar la unidad de criterio y de acción en los procesos de enseñanza aprendizaje, según la normatividad de la Ley 30220 y las exigencias del sistema de acreditación universitaria.

IV. Ejecución

Se revisara los procedimientos en las siguientes etapas:

Primera etapa: Elaboración de planes de estudio y mallas curriculares.

- Se realizarán reuniones con directores y docentes para analizar los cambios que plantea la Ley 30220 y el Estatuto de nuestra universidad y se organizarán las evidencias sustentatorias
- Los docentes y personal directivo, elaborarán y actualizarán las mallas, perfiles, línea de investigación y sílabos en función a la nueva malla.
- Se aprobarán las mallas por resolución rectoral.
- Se revisará el material publicitario y se actualizará en función a los cambios.
- Se aplicarán las mallas y planes en el proceso de matrícula y su difusión permanente.
- Se aplicarán los planes y mallas, concretizándose en los sílabos de cada curso y entrega a los alumnos.
- Se continuará con la malla anterior a la Ley 30220 para los alumnos de ciclos anteriores y en los procesos de convalidación y reconocimiento de cursos (traslados internos y externos).
- Se realizará supervisión y seguimiento permanente a cargo de los docentes del Comité de Calidad de cada escuela, desde el inicio del ciclo hasta el final del semestre 2014 al 2017.

Segunda etapa:

Se realizan las siguientes acciones de control y seguimiento que se han planificados.

Las acciones a ejecutar a cargo del comité de cada escuela son las siguientes:

- Verificar la organización del procedimiento en cada escuela, con los documentos sustentatorios y emitir un informe complementario en cada ciclo (I al II) indicando docentes, número de horas, créditos y alumnos según nivel de formación.
- Verificar en la oficina de Personal el seguimiento del avance curricular a la 8va. semana y 16ava semana.
- Verificar la entrega de sílabos de cada docente y su entrega a los alumnos, publicación en la página web.
- Verificar la aprobación de los perfiles del egresado y las líneas de investigación, coordinando su nivel de difusión y cumplimiento.
- Informe sobre resultados de la encuesta de satisfacción a los alumnos y docentes, sobre la aplicación del plan de estudios, problemas, recursos educacionales para planificar en el plan de mejora de este procedimiento.
- Informe final sobre el proceso de auditoría.

V. Indicadores de medición

Se evaluará los indicadores siguientes:

- 5.1. N° de reuniones del comité interno de cada escuela para análisis del plan y malla curricular al 2017.
- 5.2. Nivel de cumplimiento de elaboración de mallas, planes, líneas de investigación y perfiles del egresado.

- 5.3. Nivel de cumplimiento de formalización del plan de estudios con resolución de aprobación.
- 5.4. Nivel de verificación de actualización de la nueva malla y plan con el material publicitario en cada carrera profesional.
- 5.5. Nivel de cumplimiento de la aplicación del plan de estudios en el I ciclo 2014-II al 6to ciclo 2017-I
- 5.6. N° de alumnos con la nueva malla curricular.
- 5.7. N° de alumnos con la antigua malla curricular.
- 5.8. Nivel de cumplimiento del proceso de admisión, 2 veces al año.

- 5.9. % de cumplimiento y seguimiento de la malla curricular en el 2017-I, en horas, créditos y contenido.
- 5.10. % de alumnos que recibieron los sílabos.
- 5.11. Encuesta para determinar el nivel de satisfacción a los alumnos que estudian en la nueva malla.
- 5.12. N° y % de alumno que convalidaron con la nueva malla.

VI. Evaluación

Se emitirá informes y se elaborarán fichas de supervisión sobre cumplimiento de docentes en el avance curricular, recuperaciones, reclamos de alumnos etc

V° B°
Vicerrectorado Académico Dirección de Calidad y Acreditación



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

PLAN DE MEJORA UPA-VRAC-2014- II AL 2017

Procedimiento PAC 01-Plan de Estudios y Mallas Curriculares

I Generalidades:

- 1.1 **Dependencia:** Universidad Peruana de Las Américas
- 1.2 **Autorizado por:** Vicerrectorado Académico
- 1.3 **Oficinas Involucradas:** Escuelas Profesionales de la UPA
- 1.4 **Cobertura:** 09 Escuelas a 5,964 alumnos y 405 docentes
- 1.5 **Procedimiento de calidad:** Académico y modalidad semipresencial
- 1.6 **Fecha de ejecución:** 2014 – 2016 - 2017.
- 1.7 **Responsable del trabajo:** Comité Central de Calidad y Comité de Calidad de cada Escuela Profesional.
- 1.8 **Intervinientes:** Docentes a tiempo completo de cada escuela profesional y oficina de Calidad. Docentes y decanos UPA.

II. Justificación de la acción

Este plan se sustenta en la necesidad de actualizar y mejorar los procesos académicos que inciden directamente en la calidad formativa de nuestros alumnos, concordante con las exigencias de la Ley 30220. Por ello, se ha institucionalizado el procedimiento con la participación del personal directivo, docentes, administrativos y aporte de nuestros alumnos y egresados.

III. Objetivo general

Unificar criterios para la elaboración de los planes y mallas curriculares en las diferentes escuelas profesionales, implementando la formación humanística en base al creditaje establecido en la Ley 30220 y el correspondiente creditaje de formación especializada con currículo flexible, semestral y carga horaria que coadyuve al logro de un perfil profesional por competencias, vinculando la teoría y la práctica.

IV. Acciones y cronograma de ejecución

| N° Orden | Actividades | Responsables | Cronograma de Ejecución 2017 | | | | Estado de Ejecución | | | | | |
|----------|---|-------------------------------------|------------------------------|----|----|----|---------------------|---|---|---|---|--|
| | | | 1T | 2T | 3T | 4T | I | P | E | C | R | |
| 1 | Informe sobre el cumplimiento del procedimiento de auditoría de planes y mallas curriculares. | Comisión Central y Comités Internos | X | | | | | | | | X | |
| 2 | Priorización de actividades y programas críticos: horas de inglés, horas de autoestudio, creditaje y matrícula con programa semipresencial. | Comisión Central | X | | | | | | | | X | |
| 3 | Capacitación y reuniones de los comités internos. | Comisión Central Comités Internos | X | X | X | X | | | | X | | |
| 4 | Trabajo de investigación y encuesta a alumnos sobre demanda de carreras profesionales | Oficina de Calidad | X | | | | | | | | X | |
| 5 | Encuesta de satisfacción a docentes y alumnos sobre aplicación del nuevo plan de estudios para el 2do trimestre | Comités Internos | | X | | | | | | X | | |
| 6 | Seguimiento del avance curricular y supervisión in situ. | Comités Internos | | X | | | | | | X | | |
| 7 | Seguimiento de actividades cocurriculares que implementan el perfil del estudiante. | Comités Internos | X | X | X | X | | | | X | | |
| 8 | Seguimiento del cumplimiento del contenido del syllabus. | Comités Internos | X | X | X | X | | | | X | | |
| 9 | Difusión de los sillabus a los alumnos y en la página web. | Comités Internos | | | X | | | | | X | | |
| 10 | Revisión del manual de publicidad de difusión de cada carrera actualizada. | Comités Internos | X | | X | | | | | | X | |

| N° Orden | Actividades | Responsables | Cronograma de Ejecución 2017 | | | | Estado de Ejecución | | | | |
|-----------------------|---|-------------------------------------|------------------------------|----|----|----|---------------------|---|---|---|---|
| | | | 1T | 2T | 3T | 4T | I | P | E | C | R |
| 11 | Grado de cumplimiento certificación progresiva | Comité Central | X | | X | | | | X | | |
| 12 | Propuestas de mejora para la Implementación del 6to ciclo 2017 con Sílabos por competencias y carpeta de docente. | Decanos, Directores y Jefe de Dpto. | X | | X | | | | X | | |
| 13 | Informes sobre trabajos de investigación relacionados con las líneas de investigación de los egresados. | Decanos, informe de Jurados Tesis | X | X | X | X | | | X | | |
| 14 | Cumplimiento del número de horas del curso de ingles | Directores de Escuelas | X | X | X | X | | | X | | |
| Fin del procedimiento | | | | | | X | | | X | | |

Evaluación

El presente plan de mejora será evaluado, teniendo directa vinculación con el Plan de Auditoría, acción en la cual se verificará el grado de cumplimiento y las evidencias sustentatorias correspondientes.

Leyenda:

I = Iniciado

P = Paralizado

E = En Ejecución

C = Concluido

R = Reprogramado

Vº Bº
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

**PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DEL PRODUCTO
Procedimiento PAC 01 Planes de Estudio y Mallas Curriculares-2014 – 2015 –
2016 y 2017**

I. Generalidades

- Nombre del Proceso: Plan de estudios y mallas curriculares
- Responsable del proceso: Comité Central de Calidad y Comité de Calidad de Cada Escuela Profesional.
- Entradas del proceso: Normatividad legal, diseño curricular, docentes y alumnos.
- Salida del proceso: Mallas aplicadas y logros obtenidos.
- Recursos del proceso: Materiales, potencial humano, normas, académicas.
- Indicador

| |
|---|
| Meta: 60 cursos del I ciclo al X ciclo Total 748 cursos FACE 04 Escuelas 240 cursos Derecho: 01 Escuela – 72 cursos Ciencias de la Comunicación: 01 Escuela – 60 cursos Ingeniería: 02 Escuelas – 120 cursos. Psicología: 01 Escuela – 60 cursos Semipresencial: 03 Escuelas – 196 cursos. |
|---|

| | |
|---------|--|
| Muestra | Se aplicará supervisión y evaluará aproximadamente al 5 % de cursos del I al 6to VI ciclo. |
|---------|--|

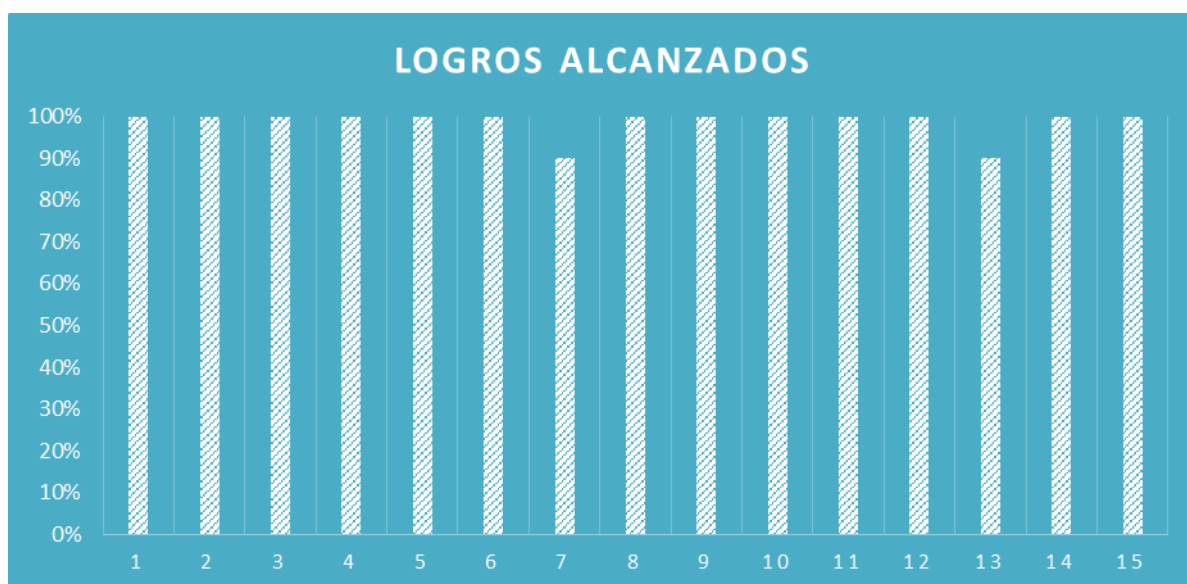
- Medición:

| | Acciones | Logros |
|----|---|---------------|
| 1 | Elaboración del nuevo plan de estudios y mallas curriculares 2014 II | 100% |
| 2 | Revisión y correcciones de malla 2016 II | 100% |
| 3 | Elaboración de planes de estudios actualizados 2017 | 100% |
| 4 | Faltantes de créditos y horas de estudio en la modalidad PEL y PNP en las carreras de Administración y gestión de empresas, derecho y contabilidad y finanzas | 100% |
| 5 | Modalidad a distancia virtual, se ha formalizado ante la ANR | 100% |
| 6 | Se aplica el programa regular plan y mallas igual horas y créditos 2014 II | 100% |
| 7 | Capacitación y monitoreo a docentes sobre elaboración y entrega de sílabos, recepciones y seguimiento del sílabo, estrategia de enseñanza, etc. | 90% |
| 8 | Publicación de sílabos | 100% |
| 9 | Perfiles del egresado por competencias | 100% |
| 10 | Líneas de investigación | 100% |

| | | |
|----|--|------|
| 11 | Encuesta a postulantes sobre carreras profesionales que oferta la UPA | 100% |
| 12 | Aplicación del nuevo plan de estudios I ciclo 2014 II al 2017 I. Encuesta a los alumnos del I ciclo, sobre significación de cada curso estudiado | 100% |
| 13 | Seguimiento del avance curricular | 90% |
| 14 | Nivel de cumplimiento de la certificación progresiva | 100% |
| 15 | Se evaluó el número de horas de inglés en cada carrera | 100% |

- Valor alcanzado :
Se consigna en gráficos estadísticos, los logros presentados alcanzados en este procedimiento.
- Meta por alcanzar : Mínimo 80%
Máximo 100%

II. Hoja de medición del producto 2016



Fuente: Evaluación Plan Operativo 2016

Vº Bº
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

PROCEDIMIENTO PC-UPA-02: INGRESO Y ASEGURAMIENTO DE NOTAS

I. Generalidades

- 1.1. Dependencia:** Oficina de Asuntos Académicos
- 1.2. Autorizado por:** Vicerrectorado Académico
- 1.3. Oficinas Involucradas:** Oficina de Centro de Cómputo
Oficina de Asuntos Académicos
Facultades
- 1.4. Cobertura:** Escuelas Profesionales
Docentes
Personal Administrativo UPA.
- 1.5. Procedimiento de calidad**
Académico: Auditoría muestral de notas en actas documentales en el sistema informático 2013 II, 2014 I y 2014 II – 2015 – 2016 - 2017
- 1.6. Fecha de Ejecución**
Del 1° de julio al 04 de agosto 2014 (1ra. etapa), agosto 2014 a febrero 2015 (2da. etapa), 3ra. etapa 2015 I y II ciclo, 4ta. etapa. 2016-I y 2016-II y 5ta etapa 2017-I y 2017-II
- 1.7. Responsables del trabajo**
 - ✓ Mg. María Elena Arana Arenas: Directora de Calidad
 - ✓ Ing. Reyno Padilla: Jefe de Planificación
 - ✓ Ing. Dennys Sánchez Zavala: Jefe de Centro de Cómputo
 - ✓ Sra. Ada Justo: Personal Administrativo Oficina de Registro de Notas
 - ✓ Bach. Fredy Tello Azorza: Apoyo en auditoria de notas
 - ✓ Bach. Nilo Aspajo Perea: Apoyo en desarrollo módulos
- 1.8. Intervinientes**
 - ✓ Jefe de Centro de Cómputo
 - ✓ Personal responsable del ingreso de notas, Centro de Cómputo
 - ✓ Personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos
 - ✓ Docentes que laboran en el semestre 2014 II en las diferentes escuelas y modalidades, docentes 2014 I y 2014 II - 2015 I - 2015 II - 2016 I - 2016 II Y 2017

II. Procedimientos : Planificación

- 2.1. Matrícula del alumno por cursos, ciclo, turno, escuela profesional, según la modalidad de estudio.
- 2.2. Ratificación en ficha de matrícula regular, convalidación.
- 2.3. Actualización de listados al término de la matrícula extemporánea.
- 2.4. Emisión de listado de asistencia de alumnos y de evaluación permanente.
- 2.5. Registro de docentes por cursos y actualización en casos de cambios o retiros.
- 2.6. Emisión de cargo de notas de exámenes parciales en la 7ma. semana de clases
- 2.7. Ingreso de notas por los docentes en el sistema Informático.

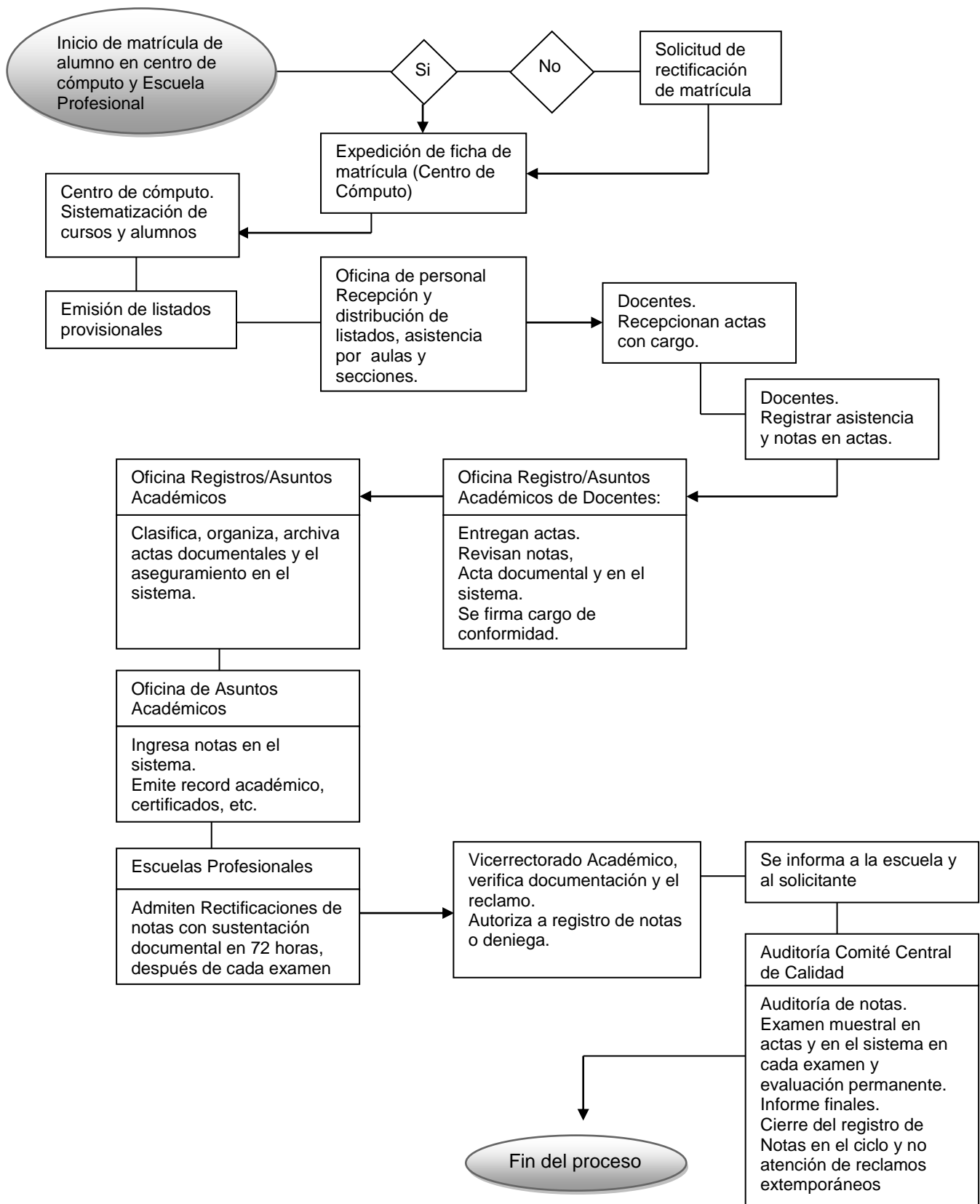
- 2.8. Digitación y revisión de notas, por el personal de la oficina de registros, en todas las modalidades, según actas documentales (cargo de notas) e informes de rectificaciones de notas.
- 2.9. Emisión de cargo de notas de exámenes finales en la 17ava. Semana y emisión del informe con exámenes rezagados, sustitutorios en la 18ava. Semana.
- 2.1.
- 2.10. Entrega del cargo de notas a la oficina de Asuntos Académicos, remisión de actas sin hallazgos, chequeadas en el sistema informático y cargo en el acta del docente para su conformidad. Entrega de acta final en la Oficina de Asuntos Académicos y a la Dirección de la Escuela con sello de la oficina de Asuntos Académicos.
- 2.11. Control de calidad en el ingreso de notas de rezagados y rectificaciones en 72 horas.
- 2.12. Al término del semestre académico o ciclo de estudios se emite el historial académico para cada alumno, que le sirve de antecedente para su matrícula en el ciclo subsiguiente en cada curso.
- 2.13. Fin del procedimiento.

Mayo 2017

Vº Bº
 Vicerrectorado Académico

.....
 Dirección de Calidad y Acreditación

PROCEDIMIENTO N° 02-DC-UPA
FLUJOGRAMA INGRESO Y ASEGURAMIENTO DE NOTAS





UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

PLAN DE AUDITORÍA DE NOTAS PC-UPA02 - 2013 II - 2014 – 2015 – 2016 - 2017

I. Generalidades:

- 1.1 Entidad** : Universidad UPA
- 1.2 Responsables** : Oficina de Asuntos Académicas
Oficina de Centro de Cómputo
Directores de Escuelas Profesionales
- 1.3 Duración** : Semestre Académico 2013 - 2014 - 2015 - 2016 y 2017
- 1.4 Meta** : 469 Actas (20% muestra) 2016 II
- 1.5 Producto** : Actas documentales de exámenes parciales, finales y evaluación permanente
Notas en el sistema informático de notas
- 1.6 Base Legal** :
- ✓ Ley Universitaria 30220
 - ✓ Reglamento de estudios
 - ✓ Reglamento Oficina de Asuntos Académicos
 - ✓ Directivas específicas

II. Fundamentación

Los permanentes reclamos de notas de los alumnos en rectificación de notas y la observación sobre actas documentales con borrones.

Esta situación amerita una auditoría para analizar muestralmente, la consistencia, seguridad e integridad de las notas de los alumnos de la UPA, en las diferentes escuelas profesionales y modalidades de ejecución, para plantear un procedimiento más ordenado, seguro y confiable en este proceso que es básico para la evaluación y funciones académicas de los alumnos. Se enfatiza en una permanente reunión, corrigiendo los errores del año académico referida notas en el 2013 y 2014 para superarlos en los años 2015 – 2016 y 2017, disminuyendo al 0.5% las referidas errores.

III. Objetivo general

Cautelar el proceso de ingreso de notas, la seguridad de los mismos en actas documentales y en el sistema para la certificación de los alumnos con su proceso académico.

IV. Indicadores

Se realizará en las etapas:

Primera etapa: Actas 2013 II (julio - agosto 2014)

- ✓ Requerimientos de actas parciales, finales y evaluación permanente a Centro de Cómputo 2013 II.
- ✓ Selección de actas que a la vista tienen borrones y/o alteraciones.
- ✓ Formación del equipo revisor.

- ✓ Consolidado de observaciones e informe final del proceso revisado.
- ✓ Comunicación en reunión de trabajo para medidas correctivas: Plan de mejora y control de medición de proceso.
- ✓ Capacitación del personal involucrado.

Segunda etapa:

- ✓ Requerimiento de actas documentales para ingreso en el sistema Informático de exámenes parciales, rezagados y rectificaciones solicitadas en 2014 - 2015 - 2016 y 2017.
- ✓ Formación del equipo revisor.
- ✓ Normas sobre proceso de elaboración de actas e ingreso de notas, de exámenes parciales.
- ✓ Ingreso de Notas 2017 a cargo de responsables.
- ✓ Aplicación y seguimiento del ingreso y entrega de actas.
- ✓ Auditoría, análisis e informe de notas (agosto a diciembre).
- ✓ Plan de mejora, medición de resultados del mes de mayo 2017.

V. Indicadores

- ✓ Total de actas emitidas y total de muestra de actas auditadas en cada semestre académico al 2017 I.
- ✓ Total de actas con errores, enmendaduras y correcciones, observadas por la oficina de Registro de Notas.
- ✓ Consolidado de observaciones.
- ✓ Total de actas parciales, finales y de evaluación permanente con total de alumnos aprobados, desaprobados por sección, curso y escuela (muestreo)
- ✓ N° de directivas, Instructivos y otras disposiciones sobre aseguramiento de notas.
- ✓ Informe de control de docentes que entregan actas oportunamente.
- ✓ % de docentes que solicitan rectificaciones de notas.
- ✓ % de Alumnos que rinden exámenes sustitutorios en el semestre.

VI. Evaluación

- ✓ Se emitirán informe al término de cada etapa y proceso.
- ✓ Se comunicarán los resultados a todos los responsables.
- ✓ Se organizará el procedimiento para su archivo y sustentación en el proceso de acreditación.

Vº Bº
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

**PROCEDIMIENTO PC-UPA-02 A: ACCIONES COMPLEMENTARIAS SOBRE
REGISTRO DE NOTAS 2015 - 2016 - 2017**

I. Generalidades

- | | |
|--|--|
| 1.1. Dependencia | : Oficina de Asuntos Académicos |
| 1.2. Autorizado por | : Vicerrectorado Académico |
| 1.3. Oficinas involucradas | : Oficina de Centro de Cómputo Oficina de Asuntos Académicos Facultades |
| 1.4. Cobertura | : Escuelas Profesionales Docentes Personal Administrativo UPA. |
| 1.5. Procedimiento de Calidad Central Académico | : PC-UPA-002 : Ingreso y aseguramiento de notas-VRAC-UPA |
| 1.6. Fecha de ejecución | : 2015 - 2016 - 2017 |
| 1.7. Responsables del trabajo | : Mg. María Elena Arana Arenas: Directora de Calidad y Acreditación, Comité Central de Calidad |
| 1.8. Intervinientes | : ✓ Jefe de Centro de Cómputo ✓ Personal responsable del ingreso de notas, Centro de Cómputo ✓ Personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos ✓ Docentes que laboran en el semestre 2015-I y II en las diferentes escuelas y modalidades – 2016 I – II y 2017 I. ✓ Coordinadores auditores de los Comité Interno de Calidad. |

II. Procedimientos

- 2.1. El alumno revisará el calendario académico entregado en el proceso de matrícula y las normas de evaluación que rigen en cada curso matriculado y que está consignado en el sílabos que se le entrega en cada Escuela Profesional.
- 2.2. La evaluación permanente se registra en el cargo de asistencia, a partir de la tercera semana de iniciadas las clases y el profesor recepciona estas actas o cargos de asistencia en la oficina de Personal, cuya elaboración ha estado a cargo de Centro de Cómputo.
- 2.3. Los alumnos con matrícula extemporánea son registrados en listados adicionales, y el docente da testimonio de la asistencia del alumno hasta antes del examen parcial, en la 6ta. semana como máximo.

Con el informe del docente, se procederá a autorizar la matrícula y se harán válidas las notas que el alumno haya obtenido en la evaluación permanente, dentro del ciclo estudiado.

- 2.4. En la octava semana se ejecuta el examen parcial y una semana antes deberán reforzarse los conocimientos desarrollados hasta la séptima semana.
- 2.5. En la séptima semana se podrá solicitar horas de nivelación a cargo de los alumnos o del docente, si comprueba que el grupo lo necesita. En este sentido, se elevará al Vicerrectorado el requerimiento firmado por los alumnos, el Docente y con el V°B° del decano o del director de escuela o modalidad de estudio. Para la aprobación se requiere el 30 % de alumnos y compromiso de asistencia.
- 2.6. Si el alumno, no rinde prueba parcial, se le asigna 00 y puede rendirlo en la fecha de rezagados que está establecido en el calendario académico y cancelará el derecho correspondiente establecido en el TUPA.
- 2.7. Si en un aula, el docente desaprueba a más del 30% del total del alumnado, los integrantes del Comité Interno, ejecutarán la supervisión al docente y una encuesta de Satisfacción al alumnado, para verificar la eficiencia de la metodología de enseñanza.
- 2.8. El docente puede tener una inasistencia justificada en el desarrollo del ciclo académico y puede solicitar recuperación, en acuerdo con sus alumnos.
- 2.9. Si el docente ha inasistido más de dos a cinco veces, el director tiene la responsabilidad de solicitar nivelación por las horas no dictadas y propondrá a otro docente de la especialidad para que nivele al grupo de alumnos. Este docente deberá remitir informe y el listado de notas de evaluación permanente para ser incluidas en el acta de evaluación permanente.
- 2.10. Un docente podrá dictar un mínimo de 04 horas y un máximo de 08 horas académicas en caso de hacerse cargo de un grupo nuevo de nivelación que se dará a conocer ante la oficina de Economía para ser cancelado según las normas que determine esta oficina.
- 2.11. Las auditorías ejecutadas por cada comité interno de las escuelas, deberán llevar el registro de faltas del docente y las horas no dictadas, emitiendo informe para ser programado en el plan de mejora,
- 2.12. El objetivo de este procedimiento, es disminuir la deserción y los índices de desaprobación, procurando el mayor bienestar de los alumnos con exámenes y evaluación justas, así como facilitar diversas estrategias de apoyo y orientación al alumno.
- 2.13. En casos de reclamos por rectificación de notas, el docente deberá enviar a la oficina de Asuntos Académicos, la prueba o examen con calificación de cada pregunta y la copia del registro de asistencia. Asimismo, deberá dar a conocer la nota al alumno para que la revise y registre su conformidad en el acta o cargo de notas, si no está conforme se retiene el examen para ser enviado en el Informe que el docente eleve, sustentando la nota.

- 2.14. Los índices de deserción serán coordinados entre la oficina de Bienestar y Centro de Computo para obtener información fidedigna y oportuna, informando al Vicerrectorado Académico.
- 2.15. Las direcciones de Escuelas Profesionales y modalidades de estudio, capacitarán y comunicarán a los docentes, sobre la obligación de registrar asistencia y las normas sobre evaluación permanente que están vigentes según directiva emitida por el Vicerrectorado Académico.
- 2.16. La oficina de Registro de Notas recepciona las actas que tengan más del 30% de alumnos desaprobados y las elevará a la oficina de Calidad para disponer una nueva evaluación a los alumnos, por parte del docente.
- 2.17. Las reclamaciones de notas de los alumnos serán informadas a la oficina de Defensoría Universitaria, integrada por el decano de la Facultad, el Vicerrector Académico y la oficina de Bienestar Universitario, quienes coordinarán con el docente para determinar la acción que proceda en estos casos.
- 2.18. Por ningún motivo el docente podrá solicitar rectificación de notas de semestres anteriores, ya que la oficina de Registro de Notas, audita las actas documentales y en el sistema informático y una vez concluida la auditoría las notas son inamovibles. Todo el acto de registro y reclamación de notas concluye 72 horas de concluido el examen sustitutorio.
Vicerrectorado Académico no autorizará este tipo de rectificaciones y la responsabilidad recaerá sobre el personal que ejecute correcciones, quedando sujeto a las sanciones que establezcan los Comités de Calidad y las auditorías externas de calidad.
- 2.19. Este procedimiento será cumplido por los directores, docentes y comité de calidad que publicará en las vitrinas e informativos.

Mayo 2017

V° B°
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

**PLAN DE MEJORA REGISTRO Y ASEGURAMIENTO DE NOTAS 2014 – 2016
Y 2017**

I. Generalidades

- 1.1 Dependencia** : Universidad Peruana de las Américas
1.2 Autorizado por : Vicerrectorado Académico
1.3 Oficinas Involucradas : Oficina de Centro de Cómputo
Oficina de Asuntos Académicos
Facultades
1.4 Cobertura : Escuelas Profesionales
Docentes
Personal Administrativo UPA.
1.5 Procedimiento de Calidad Académico : Auditoría de actualización de notas en actas 2014-II – 2015 – 2016 Y 2017
1.6 Fecha de Ejecución : 20 de marzo 2017
1.7. Responsable del Trabajo :
✓ Mg. María Elena Arana Arenas - Directora de Calidad y Acreditación
✓ Ing. Reyno Padilla - Jefe de Planificación y Desarrollo Institucional
✓ Sra. Ada Justo: Personal administrativo, Oficina de Asuntos Académicos.
✓ Bach. Fredy Tello Azorza – Verificación auditoria
1.8. Intervinientes :
✓ Jefe de Centro de Cómputo
✓ Personal responsable del ingreso de notas
✓ Centro de Cómputo
✓ Personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos

II. Justificación de la acción

Este plan sustenta la necesidad de mejorar los procedimientos del registro y aseguramiento de notas, teniendo como antecedente la auditoría practicada en el semestre 2013 II, en el que se evidenciaron una serie de no conformidades, que se han ido superando, progresivamente.

III. Objetivo general

Realizar acciones evidentes y concretas sobre el problema de notas para mejorar significativamente en cada semestre académico y lograr el 100% la confiabilidad de las notas de los alumnos.

IV. Acciones y cronograma de ejecución

| N° Orden | Actividades | Responsables | Acciones y Cronograma 2017 | |
|----------|---|------------------------------|----------------------------|---|
| | | | F | S |
| 01 | Resultados mejorados al 80% número de errores en la elaboración de las actas. | Oficina de Calidad | X | X |
| 02 | Ordenamiento de las actas parciales y finales en cada escuela, en archivos especiales. | Oficina de Registro de Notas | X | X |
| 03 | Visación de actas, por la oficina de Registro Académicos, firma de docentes y del director de la escuela. | Oficina de Registro de Notas | X | X |
| 04 | Archivos de informes que sustenten los pedidos de rectificaciones de actas y notas de los alumnos. | Oficina de Registro de Notas | X | X |
| 05 | Informe de auditoría de notas 2014 - 2015 - 2016 - 2017 | Oficina de Calidad | X | X |
| 06 | Relación de docentes que entregan tardíamente actas parciales y finales y ya están al día. | Oficina de Registro de Notas | X | X |
| 07 | Relación de docentes que desaprobaron a más del 50% en Actas parciales y finales. | Oficina de Calidad | X | X |

Evaluación

Con estos indicadores se elaborará el proceso de 2016 II Y 2017 I.

Leyenda

F = Febrero

S = Setiembre

V° B°
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

HOJA DE MEDICIÓN DEL PRODUCTO
Procedimiento N° 02-OAA-2014-II

I. Generalidades

- Nombre del proceso** : Ingreso y aseguramiento de notas 2016 II y 2017 I
Responsable del proceso : Jefa de la Oficina de Asuntos Académicos
Entradas del proceso : Directivas, rectificaciones de notas, reclamos de Alumnos, corrección de actas y atención de alumnos
Recursos del proceso : Hardware, software, solicitudes, recursos humanos, etc.

II. Indicador

Actas ingresadas en el sistema 4,538 menos 2017 I

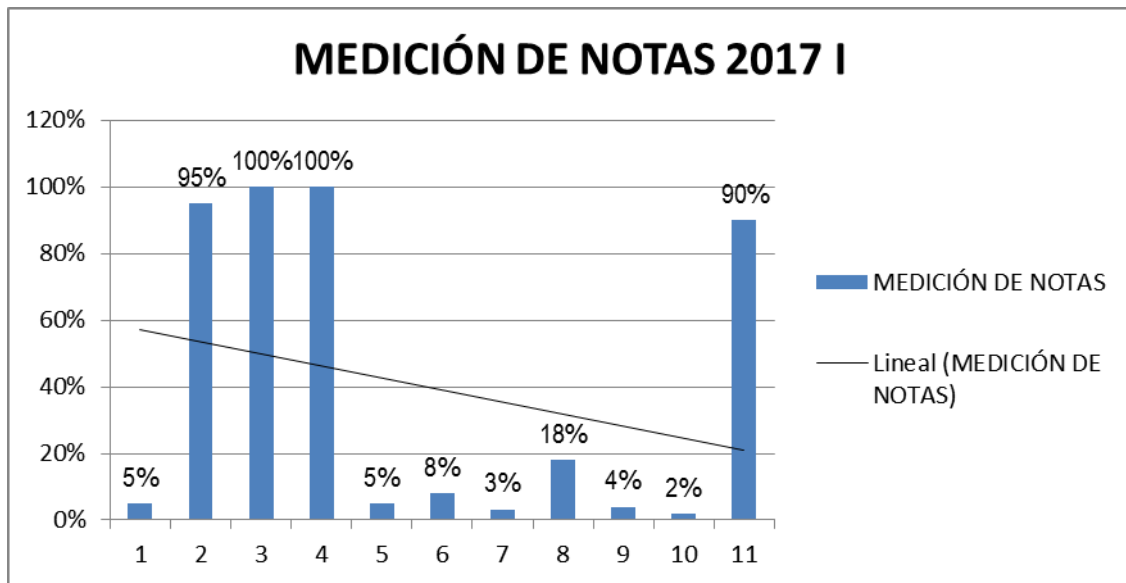
| | |
|---------|--|
| Muestra | Aproximadamente 756 actas por semestre académico y tipo de examen. |
|---------|--|

| | |
|-----------------|---|
| Población total | 6,157 estudiantes con un promedio de seis cursos y 20 créditos. |
|-----------------|---|

III. Medición:

1. Análisis de notas 2017 I en exámenes parciales y finales se observaron un total de 50 actas (5%).
2. Resultados mejorados al 95% de actas sin errores en la elaboración de las actas con respecto al semestre 2017 I.
3. Ordenamiento de actas parciales, finales y evaluación permanente 100%
4. Visación de actas 2016 II todas las modalidades = 100%
5. Actas de examen parcial no entregadas oportunamente. De un total de 756 entregadas, 50 se entregaron tardíamente y equivale al 5%
6. Actas no entregadas de evaluación permanente oportunamente de 756 actas. No entregadas 60 que equivale al 8%
7. Actas no entregadas oportunamente, examen final. De 756, actas No entregadas 24 que equivale al 3%.
8. Exámenes sustitutorios 2017 I. De 6,157 alumnos, rindieron 658 que equivale al 11% bajando del 18% en relación al 2016 II.
9. Rectificaciones de notas 2017 I. De 6,157 alumnos, 256 solicitudes de Rectificaciones que equivale al 4% bajando del 6% en el 2016 II.
10. Estadística nota Mínima (05). De 6,157 alumnos, se atendió a 21 alumnos que equivale al 2% bajando del 10% en relación al 2016 II.

11. Comparación de resultados sobre correctivos en relación al ciclo 2016
II = 90%



Vº Bº
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación

**PROCEDIMIENTO GENERAL N° 03 MATRÍCULA 2015 - 2016 - 2017 / UPA****I. Generalidades:**

- 1.1 Dependencia** : Oficina de Asuntos Académicos
1.2 Autorizado por : Vicerrectorado Académico
1.3 Oficinas involucradas : Todas las Escuelas Profesionales y Modalidades a nivel UPA
1.4 Cobertura : 5,500 alumnos aproximadamente
1.5 Procedimiento de calidad : Académico - administrativo
1.6 Fecha de ejecución : Abril y agosto 2015 - 2016 - 2017
1.7 Responsables del trabajo :
✓ Oficina de Asuntos Académicos
✓ Centro de Cómputo
✓ Escuelas Profesionales
1.8 Intervinientes :
✓ Docentes tutores tiempo completo
✓ Oficina de Logística.

II. Fundamentación:

La Ley Universitaria 30220 norma el proceso de matrícula semestral, para estudios de los alumnos en cada ciclo académico mínimo de 17 semanas y sólo se le considera alumno, al que registre su matrícula en cada semestre, ciclo y cursos en estudios consecutivos.

El proceso de admisión clasifica a los alumnos en calidad de ordinarios y extraordinarios, registrando la matrícula sólo de los ingresantes. Los alumnos del II al XI ó XII ciclo (Derecho), se matriculan con su respectivo código.

El alumno durante el calendario de matrícula podrá realizar los diferentes requerimientos, según sus necesidades y la autorización se dará dentro de los plazos establecidos en el reglamento de matrícula, directivas, informes y cronogramas autorizados en la UPA.

III. Inicio del procedimiento

1. El alumno verifica vía intranet con su usuario, los resultados de sus promedios finales del ciclo estudiado en el semestre 2016 II.
2. El alumno antes de concluir el semestre 2016 II, durante la fecha de exámenes finales, recibe el cronograma de matrícula e inicio del ciclo académico 2017 I.

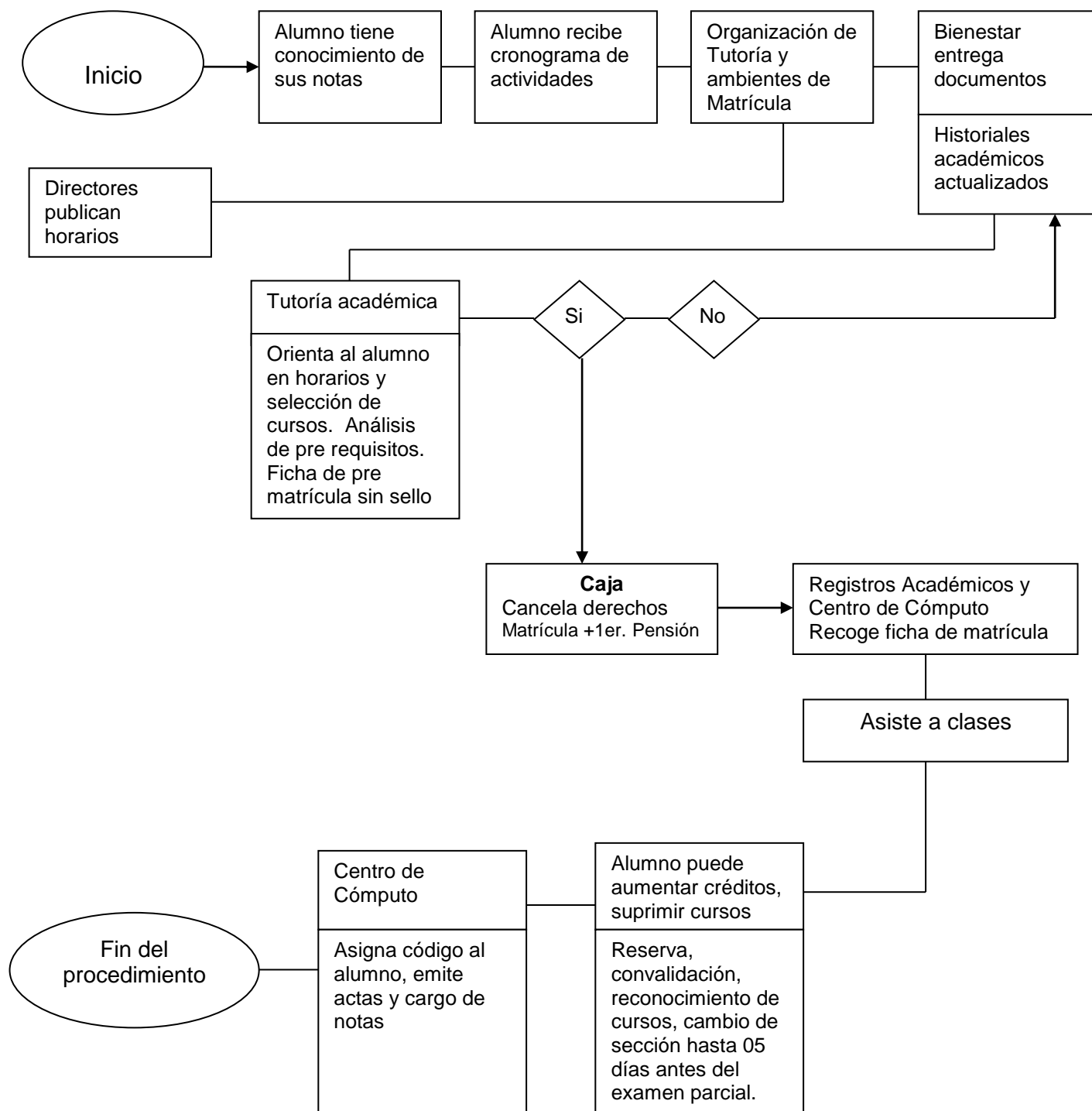
3. El estudiante regulariza la desaprobación de algún (s) cursos desaprobados durante el ciclo de verano y/o puede adelantar algunos del ciclo inmediato superior sin que éste sea prerequisite y no exceden de 28 créditos.
4. La oficina de Asuntos Académicos, Centro de Cómputo y Logística organizan las aulas de tutoría y matrícula durante el periodo de vacaciones.
5. Las Escuelas Profesionales elaboran horarios y proponen docentes tutores de matrícula a tiempo completo.
6. Se aprueba el contrato de docentes (Gerencia General).
7. Los Docentes tutores publican horarios de atención y asesoran a los estudiantes.
8. La oficina de Bienestar Universitario prepara y publica en vitrinas los pasos para la matrícula y el material para evidenciar la actualización de datos y el seguro estudiantil.
9. El alumno se acerca a las aulas de tutoría de matrícula y recibe el historial académico y estado de cuentas.
10. Con esta información la oficina de Bienestar actualiza datos y entrega compromiso de pagos, constancia del seguro médico, registro información del alumno.
11. El alumno pasa a registros académicos que está en el mismo ambiente y registra los cursos que llevará, ingresando en el sistema, previa verificación con los horarios.
12. El alumno se acerca a caja y cancela el derecho de matrícula, más la primera cuota, emitiéndose la boleta de pago.
13. El estudiante regresa a la oficina de Registros Académicos, desplazándose en los ambientes continuos para recoger la ficha de matrícula.
14. La Ficha de matrícula es el único documento que lo reconoce como alumno, para tramitar documentos y requerir soluciones a sus problemas académicos.
15. Centro de Cómputo sistematiza la información para el procesamiento y emisión de los listados de asistencia por cursos, docente, sección y turno en cada Escuela Profesional. El listado es enviado a cada Escuela Profesional con acta de asistencia, cargo de notas, de evaluación Permanente y Actas o notas de cargo para que los docentes proceden a la evaluación del alumno.
16. Durante el proceso de matrícula regular y extemporánea se admiten cambios de cursos, cambios de sección, reservas, retiro de cursos y otros relativos a este proceso. Se debe solicitar mediante formato oficial y pago de derechos.
17. Culminada la fecha de la matrícula extemporánea, el Vice Rectorado podrá autorizar matrículas especiales, debidamente sustentadas. Y por encargo la oficina de Calidad y Bienestar.
18. Durante el proceso de matrícula, se emitirán normas específicas e informes sobre los casos típicos que hagan llegar las diferentes oficinas académicas y administrativas.
19. Los alumnos son ubicados en sus respectivas aulas, previamente señaladas.

20. La matrícula virtual se realiza en secciones y laboratorios pilotos, en vía de implementación progresiva y experimental y será consolidada en próximos semestres académicos.
21. Fin del procedimiento

Vº Bº
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación

PROCEDIMIENTO GENERAL N° 03-DC-UPA
FLUJOGRAMA ACREDITACIÓN DE MATRÍCULA 2015 – 2016 - 2017





UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.
PROCEDIMIENTO N° 03A RESERVAS DE MATRÍCULA

I. Generalidades

- | | |
|-------------------------------------|--|
| 1.1 Dependencia | : Centro de Cómputo |
| 1.2 Autorizado por | : Vicerrectorado Académico Dirección de Asuntos Académicos |
| 1.3 Cobertura | : Alumnos UPA de todas las Escuelas Profesionales |
| 1.4 Procedimiento de Calidad | : Académico-administrativo |
| 1.5 Fecha de Ejecución | : Setiembre 2017 I y 2017 II |
| 1.6 Responsables del trabajo | : <ul style="list-style-type: none">✓ Todas las Escuelas Profesionales✓ Oficina de Bienestar✓ Gerencia General-Caja |
| 1.7 Intervinientes | : <ul style="list-style-type: none">✓ Alumnos✓ Comité de Calidad✓ Tutores de matrícula✓ Oficina de Asuntos Académicos✓ Oficina de Centro de Cómputo✓ Secretarías de escuelas. |

II. Fundamentación

La Universidad UPA, ha establecido en el reglamento de matrícula y reglamento de admisión que los ciclos académicos son semestrales en todas las modalidades de estudio y los procesos colaterales como cambios de cursos y otros tienen una fecha de ejecución determinada por el Vicerrectorado, para todas las Escuelas Profesionales, a fin de unificar criterios y lograr un orden administrativo que coadyuve a la calidad del proceso de matrícula.

Este Procedimiento forma parte del proceso de matrícula.

III. Inicio del procedimiento

1. El Proceso de reserva de matrícula, es un derecho que tiene el alumno y lo solicita por escrito en formulario UPA, dentro de los plazos previstos en directivas y/o comunicados emitidos por la oficina de Asuntos Académicos.
2. El plazo para solicitar este derecho es a partir de la fecha de inicio de la matrícula y finaliza 20 días antes de la fecha programada para los exámenes parciales, según el calendario académico del semestre vigente.
3. Todas las oficinas académicas y administrativas deberán bajo responsabilidad comunicar a los alumnos sobre las fechas establecidas y la forma de percibir este derecho.

4. El alumno presenta solicitud (UPA) a la oficina de Asuntos Académicos, adjuntando copia de la ficha de matrícula y recibo de pago por primera pensión y copia para su cargo.
5. La oficina de Asuntos Académicos revisa y decreta proveído verificando la matrícula y pago efectuado.
6. El alumno se acercará a Centro de Cómputo, previo pago en caja del derecho por un monto de S/100.00 (Derecho de Reserva) para que quede registrada la reserva.
7. El alumno que aprobó la reserva de matrícula tiene derecho a que no se le registren deudas ni notas en el ciclo que hizo la Reserva y queda expedito para proseguir sus estudios en el ciclo subsiguiente.
8. El alumno que hizo reserva y pagó el derecho, no cancelará la matrícula en el próximo ciclo y la primera cuota queda anulada, ya que insumió servicios de registro, información entregada, expedición de documentos, carnet universitario etc.
9. Los alumnos con reserva de matrícula tienen derecho a constancias y otros documentos académicos.
10. No se expedirá documentos académicos a quienes abandonen el ciclo sin aviso y sin reserva de matrícula.
11. El alumno efectivizará su matrícula en el semestre subsiguiente con la presentación de su cargo y verificación en el Sistema Informático.
12. Los casos especiales serán resueltos por el Vicerrectorado Académico.
13. La oficina de Bienestar Universitario, sólo podrá orientar a los alumnos en el trámite de Reserva, igualmente lo realizarán las Escuelas Profesionales y demás oficinas. La autorización sólo la emite la oficina de Asuntos Académicos y Centro de Cómputo lo ejecuta.
14. Cualquier transgresión a este procedimiento, será auditado y se aplicará la correspondiente sanción.
15. La oficina de calidad ejecutará control e información sobre las no emprendidas y se aplazaran medidas correctivas.

Vº Bº
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

PLAN DE AUDITORÍA

PROCEDIMIENTO DE MATRÍCULA

I. Generalidades

- | | |
|-------------------------|---|
| 1.1 Entidad | : Universidad Peruana de las Américas |
| 1.2 Responsables | : Escuelas Profesionales, Centro de Cómputo |
| 1.3 Duración | : 2015 - 2016 - 2017 |
| 1.4 Meta | : 4,000 alumnos del I al X Ciclo y XI Ciclo en Derecho Aprox. 1500 estudiantes - Semipresencial. |
| 1.5 Base Legal | : Ley 30220 Estatuto de la Universidad Reglamentos y Directivas UPA |

II. Fundamentación

La matrícula en la UPA, requiere esfuerzos de coordinación y aseguramiento del proceso, para ser más ágil, oportuna y confiable, a fin de que los alumnos se registren formalmente y los docentes puedan inter actuar con ellos en el proceso de enseñanza y de evaluación curricular.
Al 2017 se generalizará la matrícula virtual en todas las escuelas.

III. Objetivo general

Impulsar un proceso de matrícula oportuna, eficiente y de calidad.

IV. Ejecución

Se realizará en ambientes especiales en los meses de abril y setiembre 2017, entregándose los documentos académicos y administrativos a cada alumno y registrando la información que se le da a conocer a través de su usuario.
De esta manera se cumple con la Ley 30220 en lo relativo a información transparente.
Se trabajará con proactividad en el proceso de convalidación de los alumnos para la correcta matrícula de los alumnos convalidantes

Indicadores del plan de auditoría al procedimiento de matrícula.

- Cuadro general de matrícula por modalidades, turnos y Escuelas Profesionales.
- Informes de cumplimiento de las directivas y este procedimiento.

- N° de reclamos en el proceso de matrícula por Escuelas Profesionales.
- N° de cambios en los horarios de matrícula en cada Escuela Profesional.
- N° de alumnos con matrícula extemporánea.
- N° de alumnos con población de matrícula, después de la matrícula extemporánea.
- Informe sobre problemas en el sistema Informático.
- N° de alumnos con matrícula presencial y semipresencial
- N° de alumnos convalidantes en matrícula regulares y semipresencial

V. Evaluación

Se evaluará a través de los planes de auditoría y plan de mejora, a través de los Comités Internos y Comité Central de Calidad.

V° B°

.....
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

PLAN DE MEJORA

Procedimiento PAC 03-Matricula 2015 I-UPA-VRAC-2015 I al 2017 I

I. Generalidades

- 1.1 Dependencia** : Universidad Peruana de Las Américas
- 1.2 Autorizado por** : Vicerrectorado Académico
- 1.3 Oficinas involucradas** :
- ✓ Escuelas Profesionales de la UPA
 - ✓ Centro de Cómputo
 - ✓ Oficina de Asuntos Académicos
 - ✓ Oficina de Bienestar
- 1.4 Cobertura** :
- ✓ 09 Escuelas a 5,500 alumnos aprox.
 - ✓ 450 Docentes de todas las Escuelas y Modalidades
- 1.5 Procedimiento de calidad** : Académico – Administrativo
- 1.6 Fecha de ejecución** : Abril y setiembre 2015 – 2016 y 2017
- 1.7 Responsable del trabajo:** Coordinadores del Comité de Calidad de Cada Escuela Prof.
- 1.8 Intervinientes** :
- ✓ Tutores a tiempo completo
 - ✓ Escuelas Profesionales

II. Justificación de la acción

Este plan se sustenta en la necesidad de adoptar previsiones para la ejecución de una matrícula ágil, confiable y segura, que satisfaga los requerimientos de los alumnos en cumplimiento a las normas legales vigentes.

La matrícula se ha previsto en el ciclo 2017 I, teniendo en cuenta los criterios de accesibilidad, oportunidad y la información fidedigna, basándose en el calendario de Actividades, entregado a cada alumno en el mes de febrero del presente año.

El procedimiento, se fundamenta en esta necesidad, para ello se ha actualizado algunas actividades que es necesario programar en función a los hallazgos de la auditoría y sus logros serán evaluados en el plan de medición del producto.

III. Objetivo general

Realizar un proceso de matrícula 2017 I con calidad y mayor satisfacción para los alumnos, asegurando la formalización de sus estudios.

IV. Acciones y cronograma de ejecución

| N° Orden | Actividades | Responsables | Cronograma de ejecución 2017 I | | | | Estado de ejecución | | | | | |
|-------------|--|--|--------------------------------|---|---|---|---------------------|---|---|---|---|---|
| | | | E | F | M | A | I | P | E | C | R | |
| 1 | Elaboración calendario académico 2017 I. | Gerencia General Vicerrectorado. | X | | | | | | | | X | |
| 2 | Difusión en el alumnado. | Escuelas y oficina de Bienestar. | X | | | | | | | | X | |
| 3 | Elaboración de la guía información útil al alumno. | Vicerrectorado Oficina de Bienestar | | X | | | | | | | X | |
| 4 | Elaboración de documentos normativos, en función al Reglamento de matrícula UPA y Ley 30220. | Vicerrectorado Académico | | X | | | | | | | X | |
| 5 | Programación de fechas de matrícula en otras modalidades de estudio. | Coordinador PEL y Educación a Distancia. | | X | X | X | | | | | X | |
| 6 | Seguimiento de los alumnos que abandonaron los estudios. Plan de retorno. | Vicerrectorado y Trabajo Social | | X | X | X | | | | X | X | |
| 7 | Análisis y aprobación de metas 2017 I. | Vicerrectorado Oficina de Admisión, Escuelas Profesionales | | X | | | | | X | | X | |
| 8 | Organización de aulas y laboratorios | Oficina de Personal Oficina de Centro de Cómputo | | X | X | X | | | X | | | |
| 9 | Mantenimiento de Infraestructura, aulas, mobiliario, servicios higiénicos, patio, laboratorio y otros. | Gerencia General Centro de Cómputo y Jefe de Laboratorios. | | X | X | X | | | X | | | |
| 10 | Implementación de oficinas para matrícula. | Gerencia General Logística | | | X | X | | | X | | | |
| 11 | Contratación de docentes TC, para tutoría de matrícula. | Gerencia General Vice Rectorado | | X | X | X | | | | | | X |

| N° Orden | Actividades | Responsables | Cronograma de ejecución 2017 I | | | | Estado de ejecución | | | | | |
|-------------|--|--|--------------------------------|---|---|---|---------------------|---|---|---|---|--|
| | | | E | F | M | A | I | P | E | C | R | |
| 12 | Seguimiento del proceso de matrícula. | Docentes TC, Tutores y Directores de Escuelas- | | X | X | X | | | | | X | |
| 13 | Procesamiento de fichas de matrícula y reporte a la oficina y escuela. | Centro de Cómputo | | X | X | X | | | | | X | |
| 14 | Matrícula convalidantes, traslados externos e Internos. | Centro de Cómputo Escuelas Profesionales | | X | X | X | | | | | X | |
| 15 | Resolución de aprobación de metas 2017 I | Secretaría General | | X | | | | | | | X | |

Leyenda:

I = Iniciado

P = Pendiente

E = En Ejecución

C = Concluido

R = Reprogramado

Evaluación

Se elaborará cuadro de matrícula 2017 I, para visualizar los resultados, se evaluará otros indicadores en el procedimiento medición del producto.

V° B°
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación

**HOJA DE MEDICIÓN DE PROCESOS**
Procedimiento PAC 03 – Matrícula 2017 I**I. Generalidades**

- **Nombre del Proceso** : Proceso académico matrícula 2017 I
- **Responsable del proceso** : Comité Central de Calidad Central y Comité Interno de cada Escuela Profesional
- **Entradas del Proceso** : Normatividad legal, docentes, alumnos y documentos informativos y sistema Informatizado de matrícula.
- **Salida del Proceso** : Fichas de matrícula de cada alumno
- **Indicador**

| | |
|--------------------|--|
| Meta total: | Matrícula ingresantes en escuelas y modalidades UPA. Matrícula de alumnos del I al X ciclo Matrícula de alumnos del I al XII ciclo (Derecho) Matricula alumnos Modalidad Semipresencial |
|--------------------|--|

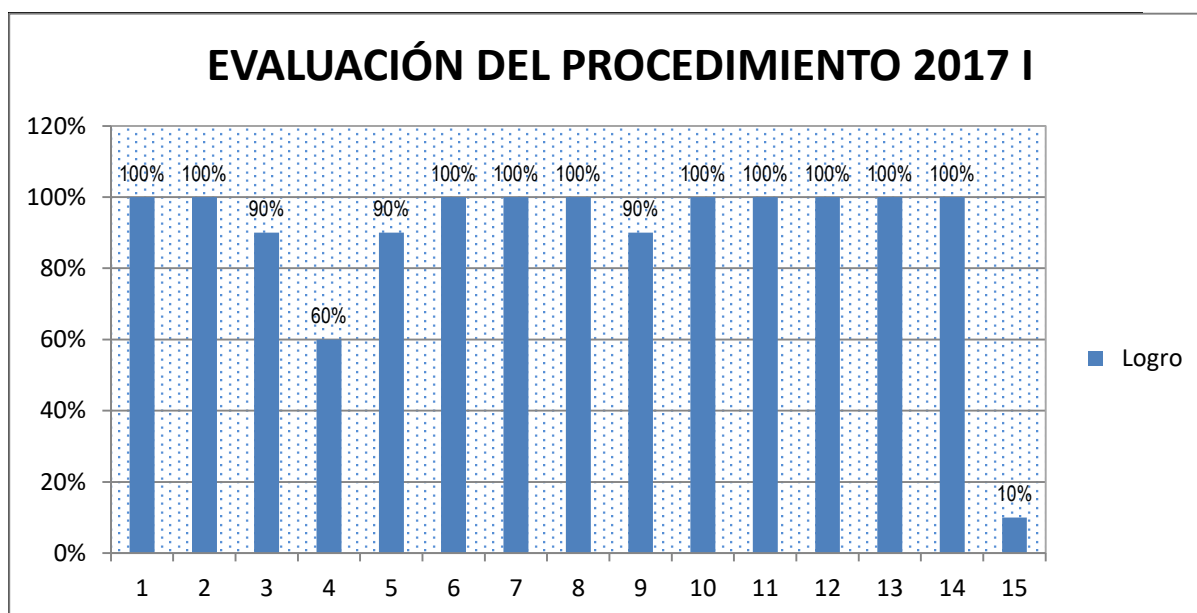
| | |
|-----------------|---|
| Universo | Total de cursos y secciones al I al XII ciclo, según escuelas. Total alumnos = 5964 Convalidantes = 2286 Plan de retorno = 300 |
|-----------------|---|

- **Medición**

1. Se evaluó el número de alumnos matriculados en todas las escuelas y ciclos.
 2. Se evaluó el nivel de satisfacción de los alumnos (encuesta)
 3. Se evaluó el número de alumnos convalidantes matriculados.
 4. Se evaluó el número de alumnos del programa regular en el ciclo 2017 incluyendo a los ingresantes matriculados.
 5. Se evaluó el número de alumnos retornantes que dejaron de estudiar en otros ciclos y reingresaron en el 2017
 6. Número de alumnos matriculados en Semipresencial en las diferentes carreras y Escuelas Profesionales.
- **Valor alcanzado** : 95%
Se consigna gráfico y estadísticas de los logros en este procedimiento
 - **Meta por alcanzar** : Mínimo 70%
Máximo 100%

II. Hoja de Evaluación del procedimiento

| Acciones | Logro |
|--|-------|
| 1. Programación del calendario académico y difusión | 100% |
| 2. Elaboración de metas oficializadas | 100% |
| 3. Encuesta de satisfacción y eficiencia de la tutoría | 90% |
| 4. Plan de retorno | 60% |
| 5. Operatividad de la matrícula | 90% |
| 6. Información adecuada al alumno. | 100% |
| 7. Seguimiento de la matrícula semipresencial. | 100% |
| 8. Seguimiento de las acciones previas en la organización y eficacia de la matrícula | 100% |
| 9. Cuadro de matrícula general y logros alcanzados en las diferentes modalidades de estudio 2017 y Escuelas Profesionales. | 90% |
| 10. Matrícula convalidantes | 100% |
| 11. Completar del reglamento, y directivas de matrícula | 100% |
| 12. Ejecución de los horarios y difusión por escuelas | 100% |
| 13. Ejecución de reservas de matrícula | 100% |
| 14. Registro de alumnos con matrícula extemporánea | 100% |
| 15. Reclamo de alumnos | 10% |



Vº Bº
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

**PROCEDIMIENTO N° 04 VRAC-2015-UPA
CAPACITACIÓN DE DOCENTES-UPA-VRAC-2015-2016-2017**

I. Generalidades

- | | | |
|-----|---------------------------------|---|
| 1.1 | Dependencia | Oficina del Vicerrectorado Académico |
| 1.2 | Autorizado por | Gerencia General - Rectorado |
| 1.3 | Oficinas involucradas | Todas las escuelas profesionales y oficinas académico- administrativo |
| 1.4 | Cobertura | Capacitación de 300 docentes UPA aproximadamente |
| 1.5 | Fecha de ejecución | Abril y diciembre 2017 Otras fechas programadas según plan de capacitación |
| 1.6 | Responsables del trabajo | ✓ Rectorado ✓ Vicerrectorado Académico ✓ Señores Decanos. ✓ Directores de Escuelas Profesionales. ✓ Oficina de Personal |
| 1.7 | Intervinientes | ✓ Gerencia General. ✓ Docentes UPA antiguos ✓ Nuevos Docentes seleccionados |

II. Fundamentación

La Ley Universitaria 30220, el Estatuto de la Universidad y el Reglamento del Docente de la UPA, priorizan el proceso de capacitación de los docentes, impulsando diversas actividades de actualización a nivel interno y externo. Por ello, en cada ciclo académico, es importante elaborar y ejecutar el plan de capacitación programado en el semestres 2015-2016-2017.

La Gerencia General, destinará recursos para la capacitación y motivación de los Docentes en cada etapa del cumplimiento del plan.

El objetivo es capacitar a los docentes para el mejoramiento continuo de las acciones que realizan, teniendo como norte la visión, misión y los principios y valores de la UPA para un desempeño ético y de reconocimiento en la comunidad académica.

Esta capacitación tiene directa relación con los procesos de motivación, evaluación y ratificación de los docentes.

III. Ruta del procedimiento

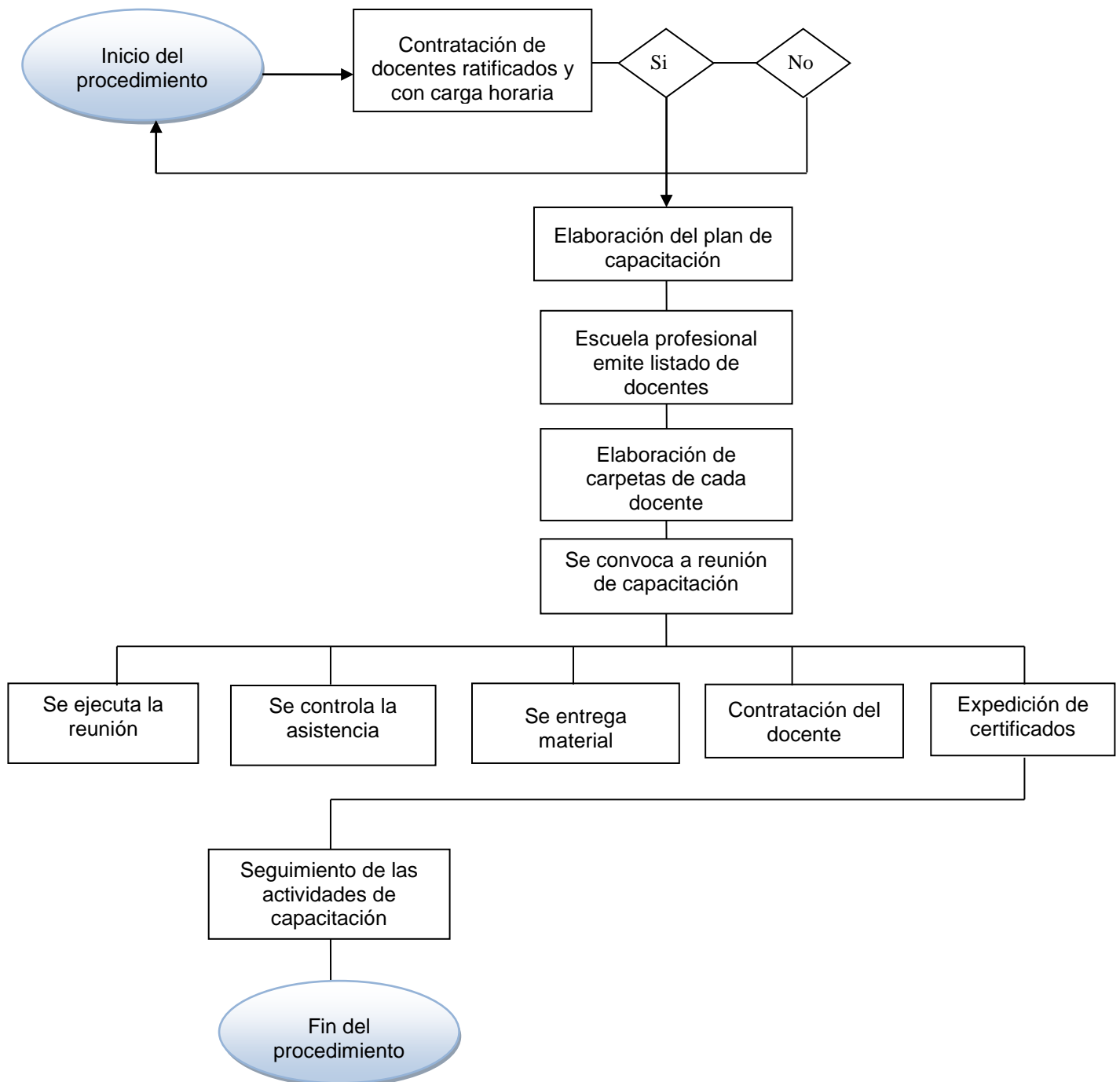
1. El procedimiento se inicia con la contratación de los docentes en cada ciclo académico, tanto de los profesores ratificados, como de los seleccionados por convocatoria abierta.
2. Se elabora el plan de capacitación docente, según los criterios y necesidades de cada Escuela Profesional.
3. Se elabora los listados de docentes por Escuela Profesional y se remiten a la oficina de Asuntos Académicos.
4. La oficina de Asuntos Académicos en coordinación con el Vicerrectorado elaboran las carpetas informativas para cada docente, el material académico y los registros de capacitación.
5. Se convoca a través del correo, página web, avisos, llamadas telefónicas a los docentes y se les avisa la fecha, hora y lugar de la capacitación, solicitando confirmación de la asistencia.
6. Se contacta al ponente quien envía su curriculum vitae, el material a entregar, confirmando su asistencia.
7. Se ejecuta la capacitación y se registra la asistencia de los docentes por escuelas profesionales, entregándosele el material académico.
8. Al término de la capacitación se expide el certificado de capacitación a los docentes asistentes.
9. La capacitación puede darse en diversas modalidades.
 - 9.1. Grupal: Citando a la mayoría de docentes y se registra como Aceptable, cuando concurre el 60% de los docentes de todas las escuelas profesionales.
 - 9.2. Individual: Cuando se realiza a través de reuniones con miembros o integrantes de los Comités Internos.
 - 9.3. Presencial: Cuando se capacita en grupos pequeños y coloquiales.
 - 9.4. Virtual: Cuando se realiza a través del envío del sistema informático otros medios o sistemas de información.
 - 9.5. Otras modalidades: asistencia a cursos, seminarios, congresos y otros cursos internos ó externos, en cuyo caso se otorga el permiso para la asistencia y deben acreditar con la constancia o diploma de la entidad organizadora.
10. La capacitación se da en aspectos académicos, administrativos, en investigación, en tutoría y producción, así como en centros de producción y proyección social.
11. Se efectuará el seguimiento de las actividades de capacitación y se valorizará el aporte en la valoración financiera en cumplimiento a la Ley Universitaria.
12. Fin del procedimiento

Lima, 07 de abril del 2017

Vº Bº
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación

PROCEDIMIENTO N° 04-DC-UPA
FLUJOGRAMA CAPACITACIÓN DOCENTE





UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

**PROCEDIMIENTO COMPLEMENTARIO N° 04A- VRAC-2015-UPA
CAPACITACIÓN DE DOCENTES-UPA-VRAC 2015-2016-2017**

I. Generalidades

- 1.1 Dependencia** : Oficina del Vicerrectorado Académico.
1.2 Autorizado por : Gerencia General - Rectorado
1.3 Oficinas Involucradas :
✓ Oficina de Planificación y Desarrollo Institucional
✓ Facultades y Escuelas profesionales
✓ Oficina de Personal
1.4 Cobertura : Aproximadamente 400 docentes TC y TP
1.5 Fecha de Ejecución : Antes de la 8° y 16° semana antes de los exámenes parciales.
1.6 Responsables del trabajo : Oficina de Planificación y Desarrollo Institucional y oficina de Personal
1.7 Intervenientes :
✓ Oficina de Calidad
✓ Personal supervisor
1.8 Base Legal :
✓ Ley 30220
✓ Estatuto y Reglamento General de la Universidad.
✓ Directivas específicas

II. Fundamentación

La Ley Universitaria 30220, en el Art. 65 relativo a las atribuciones del Vicerrector Académico, determina en el numeral 65.13 que es su obligación atender las necesidades de capacitación permanente del personal docente. Por otro lado, el Art. 84, establece el periodo de evaluación para los profesores ordinarios y en el Art. 85 se establece el régimen de dedicación de los docentes a dedicación exclusiva, tiempo completo y parcial y en el Art. 88 Derechos del docente, se especifica que el docente tiene derecho a acceder a estudios de especialización y posgrado acreditados.

En el Art. 118, establece la promoción de la inversión privada en educación y dispone que la reinversión de excedentes y utilidades en universidades privadas, se aplica también en programas de capacitación y actualización de docentes.

En cumplimiento a estas disposiciones legales y lo establecido en la misión y visión institucional, así como con los estándares de calidad para el licenciamiento con SUNEDU y de la acreditación, según la Ley que norma este proceso, la UPA, elabora y aplica este procedimiento a partir del semestre 2015 II, en el año académico 2015 y en las metas del plan estratégico 2015 al 2021.

La capacitación docente será evaluada en función a los indicadores que se establecen en el presente procedimiento, especificando su implementación en

los planes de auditoría plan de mejora y medición del producto al finalizar cada semestre académico.

La capacitación docente tiene dos vertientes.

- a. Capacitación interna
- b. Capacitación externa

III. Ruta del procedimiento

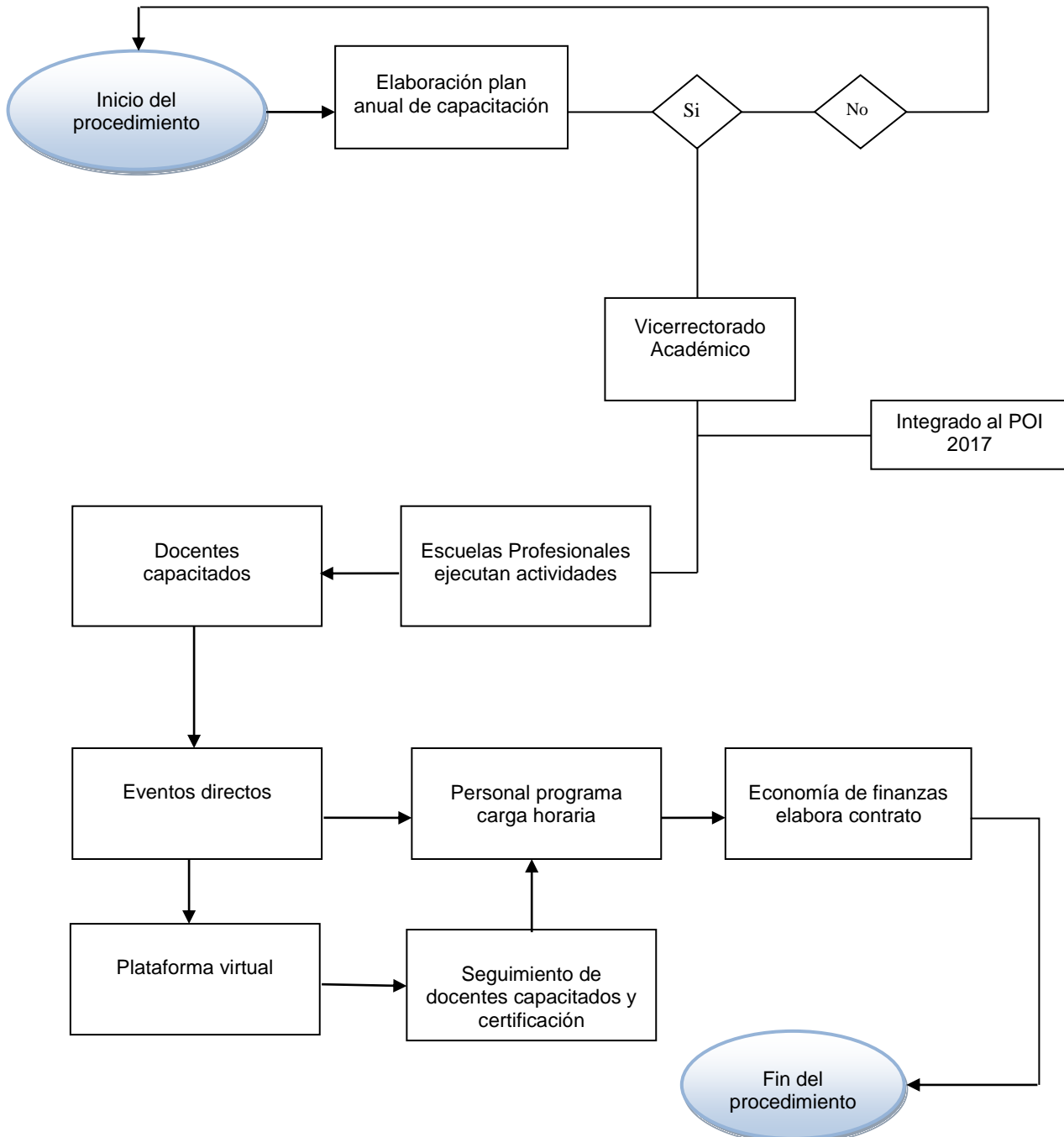
1. El procedimiento se inicia elaborando el plan anual de capacitación Docente, programando las actividades con sus correspondientes fechas y presupuesto.
2. El plan será integrado en el Plan Operativo Institucional, en cada año académico y aprobado por Resolución Rectoral.
3. El Vicerrectorado Académico y las Escuelas Profesionales ejecutarán las actividades registrando a los docentes capacitados a nivel externo e interno.
4. Los docentes serán capacitados en Investigación, becas en posgrado, cursos de extensión, diplomados, en curriculum e inducción en cada ciclo académico entre otros.
5. En cada capacitación el docente será registrado para dejar constancia de su participación y en la evaluación del docente, su capacitación tendrá un valor del 10% a favor que constituye un referente de responsabilidad y valoración del desempeño profesional.
6. Se entregará constancias, certificados y otros documentos sustentatorios de la capacitación recibida en forma gratuita, autofinanciado o por beca parcial, integral o descuento especial.
7. Los trabajos de investigación que desarrollen los docentes serán también considerados como capacitación, ya que es parte de la creatividad intelectual del docente y de su actualización.
8. El registro de docentes capacitados y su record se ejecuta en cada escuela profesional.
9. Los docentes serán ubicados en la asignación del cuadro de horas lectivas con preferencia en los cursos de especialidad y en base a su capacitación y actualización.
10. El docente capacitado será evaluado por sus alumnos y las autoridades académicas y será objeto de reconocimiento (diploma) en el día del maestro y el aniversario de la Universidad.
11. Fin del procedimiento.

Lima, 07 de abril del 2017

Vº Bº
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO N° 04-UPA
PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DE DOCENTES





UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

PROCEDIMIENTO N° 04- AUDITORÍA DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN DOCENTES 2015-2016-2017

I. Generalidades

- 1.1 Entidad** : Universidad UPA
- 1.2 Responsables :**
- ✓ Vicerrectorado Académico
 - ✓ Señores decanos
 - ✓ Directores de Escuelas Profesionales
- 1.3 Duración** : Semestres académicos 2015-2015-2016-2017
- 1.4 Meta** : 02 Capacitaciones en cada semestre
- 1.5 Producto** : Capacitación del 80% de los docentes
- 1.6 Base Legal** :
- ✓ Ley Universitaria 33220
 - ✓ Estatuto de la Universidad
 - ✓ Reglamento del docente
 - ✓ Plan Operativo Institucional – POI 2017

II. Fundamentación

El procedimiento se ejecuta en el semestre 2015 I y continuará en el 2015 II, 2016 y 2017, con la finalidad de cumplir con la normatividad vigente y elevar la calidad profesional de nuestros docentes antiguos y de los que han ingresado por concurso de méritos.

Se pretende resolver el problema de comunicación y la necesidad de unificar criterios para una adecuada organización y ejecución académica. Por lo tanto, se han establecido criterios y acciones que deben ser ejecutadas y evaluadas para obtener como producto un 80% de Docentes que conocen la visión, misión, política de calidad, normas académicas entre otros.

Mediante el plan de capacitación se tiene estructurado un programa integral, debiendo cumplirse progresivamente los Planes Operativos Institucionales POI, en cada semestre y año académico.

III. objetivo

Lograr la capacitación de los docentes en un mínimo del 80% y la certificación para articularla al proceso de acreditación y a los estándares del proceso de licenciamiento.

IV. Acciones

1. Verificar la existencia del Plan de Capacitación.
2. Comprobar el aviso y comunicaciones de invitación a los Docentes.
3. Comprobar la confirmación de asistencia de los Docentes.
4. Elaboración y ejecución del plan de capacitación.

5. Elaboración y entrega de la carpeta de capacitación a cada docente.
6. Entrega de certificados a los docentes asistentes.
7. Organización del archivo con sus evidencias sustentatorias.
8. Seguimiento a las capacitaciones externas e internas en cada Escuela Profesional.
9. Comprobar que los docentes tienen conocimiento de la visión, misión y política de calidad.
10. Comprobar que los docentes han elaborado los sílabos por competencias.
11. Hacer seguimiento de los docentes que se capacitan en otros eventos y actualicen su escalafón en la UPA
12. Fin del procedimiento

V. Evaluación

Se evaluará cada actividad y las que tengan no conformidad pasarán al plan de mejora y posterior medición del producto.

Se auditará el cumplimiento de este procedimiento.



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

**PROCEDIMIENTO N° 04- PLAN DE MEJORA DEL PROCESO DE
CAPACITACIÓN DE DOCENTES 2015-2016-2017
PROGRAMA REGULAR Y MODALIDADES UPA**

I. Generalidades

- | | | |
|------|---------------------------------|--|
| 1.1 | Dependencia | : Universidad Peruana de las Américas |
| 1.2 | Autorizado por | : Vicerrectorado Académico |
| 1.3 | Oficinas involucradas | : Facultades y Escuelas Profesionales |
| 1.4 | Cobertura: | : UPA |
| 1.5 | Procedimiento de calidad | : Académico PC-CC-UPA-2015 Capacitación de docentes |
| 1.6. | Fecha de ejecución | : Del 01-03-2015 al 30-12-2015-2016- 2017. |
| 1.7. | Responsable del trabajo | : Decanos y Vicerrectorado Académico |
| 1.8. | Intervinientes | : Comité Central de Calidad |

II. Justificación de la acción

En el plan de capacitación y en el plan operativo se han programado diversas actividades de capacitación para lograr la actualización de los mismos.

En los años anteriores la capacitación se dio en forma dispersa y no se acreditó con documentación específica por lo que fue complicada la elaboración de estándares y la medición de esta actividad, a lo que se sumó la inexistencia de un plan de capacitación. Esta debilidad fue analizada en la autoevaluación del 2015, por lo que ameritó un plan de mejora que conlleve a una capacitación de docentes en la UPA en forma sostenida, medible y gradual.

III. Objetivo general

Lograr alcanzar mayores niveles de capacitación docente en las Escuelas Profesionales y la fidelización de los mismos, mediante la mejora continua que implica un mayor rendimiento en la enseñanza.

IV. Acciones y cronograma de ejecución 2017

| Nº- | Acciones | Seguimiento 2017 | | | | | Observaciones | | | | |
|-----|--|------------------|---------|-----|----|-----|---------------|---|--------|---|--|
| | | Ab r | Ma y | Jul | Ag | Dic | I | E | R P | C | |
| 01 | Actividades ejecutadas del plan de capacitación. | X | | X | | X | | X | | | |
| 02 | Difusión de las actividades de capacitación docente. | X | | X | | X | | X | | | |
| 03 | Logro de la asistencia de docentes sobre el total de 400 docentes del programa regular, más 37 programa PEL, más 37 programa semipresencial y 35 programa PNP al 2017, aproximadamente 470 docentes. | X | | | | | | X | | | |
| 04 | Capacitación mínima del 50% del total de docentes. | X | | X | | X | | X | | | |
| 05 | Entrega de carpetas y diplomas a los docentes capacitados en no menos del 40% de la meta de capacitación. | X | | X | | X | | | | X | |
| 06 | Resultados de la encuesta aplicada a los docentes sobre conocimiento de la visión, misión y política de calidad. | | X | | X | | | X | | | |
| 07 | Asistencia de docentes que asistieron al curso de sílabos por competencia | X | | | X | | | | X | | |
| 08 | Nº de docentes que presentaron sílabos por competencia en cada Escuela Profesional, en el ciclo 2015 I, 2016, 2017. | | X | | X | | | | | X | |
| 09 | Nº de docentes UPA con grado de maestro y doctor en relación al total de docentes por escuela. | | X | | | X | | X | | | |
| 10 | Nº de docentes titulados por Escuela Profesional y que están estudiando maestría en la UPA y otras universidades. | X | | | | | | X | | | |
| 11 | Nº de Docentes tiempo completo y tiempo parcial, que reciben capacitación sobre procedimientos de acreditación. | X | X | X | X | X | | X | | | |

Leyenda

I = Iniciado
E = En Ejecución
RP = Reprogramado
C = Concluido

V. Evaluación

Se evaluará a través de los procesos de auditoría por parte del comité central de calidad y por los comités internos, evidenciándose con los documentos sustentatorios y el informe de medición del producto en este procedimiento.

Lima, abril 2017

Vº Bº
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.****HOJA DE MEDICIÓN DEL PRODUCTO
PROCEDIMIENTO N° 04-DC-2015-2016-2017****I. Generalidades**

- 1.1. Nombre del proceso** : Capacitación de docentes
1.2. Responsable del proceso : Vicerrectorado Académico
1.3. Entradas del proceso : Docentes – material educativo
1.4. Salidas del proceso : Actualización de docentes
1.5. Recursos del proceso : Financiamiento UPA

II. Indicador

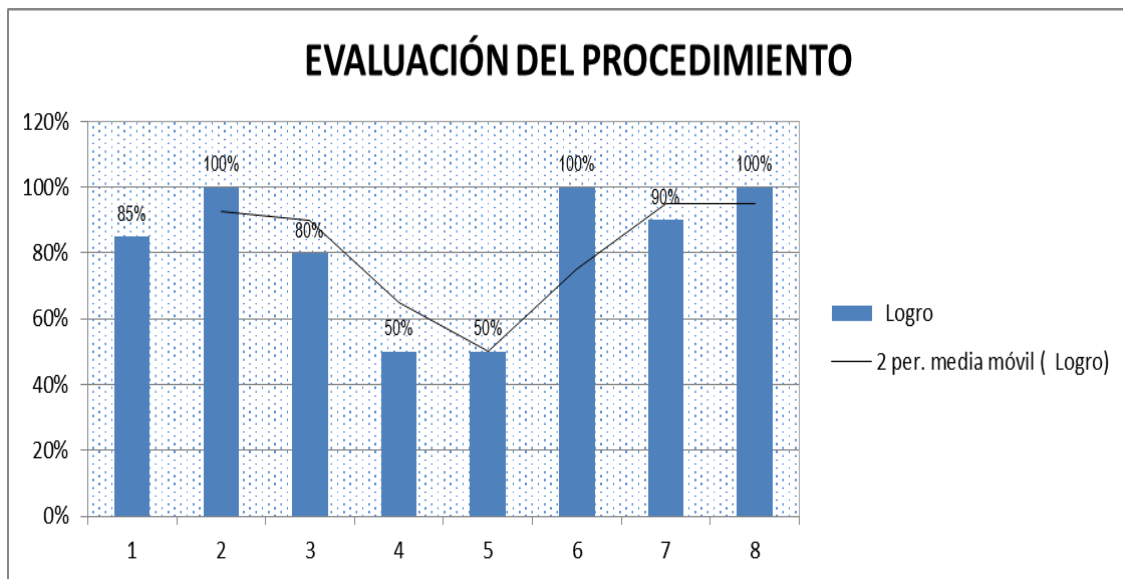
| | |
|------------|---|
| Meta total | Capacitación máxima del 80% de Docentes |
|------------|---|

| | |
|-----------------|--|
| Población total | 270 Docentes – Programa regular UPA y semipresencial |
|-----------------|--|

III. Medición

| Ítem | Acciones | Logros |
|------|---|--------|
| 1 | Capacitación al inicio del semestre académico 2017 I = 270 docentes + 9 directores + 9 D.T.C = 288 | 85% |
| 2 | Reuniones del Comité Central con los Comités Internos de Calidad en capacitación de procedimientos total 64 al año (jueves y viernes) de cada semana. | 100% |
| 3 | Capacitación de 270 docentes en procedimientos de calidad en forma virtual y escrita equivalente al: | 80% |
| 4 | Actividades de capacitación en relación al plan de capacitación, total 16 ejecutadas, de 31 programadas al año. | 50% |
| 5 | N° de docentes con grado de maestro y doctor | 50% |
| 6 | N° de Docentes a tiempo completo, (25%) | 100% |
| 7 | Charla sobre liderazgo a docentes UPA | 90% |
| 8 | Capacitación de docentes a través de los coordinadores auditores de calidad en las Escuelas Profesionales | 100% |

IV. Cuadro de evaluación del procedimiento



Vº Bº
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

PROCEDIMIENTO N° 05 DC-2015-2016-2017 EVALUACIÓN DOCENTE

I. Generalidades

- 1.1 Entidad** : Universidad Peruana de Las Américas
- 1.2 Responsables** :
- ✓ Gerencia General
 - ✓ Vicerrectorado Académico
 - ✓ Decanos
 - ✓ Oficina de Personal
- 1.3 Duración** : Semestres Académicos 2017
- 1.4 Producto** : Más de 270 Docentes
- 1.5 Base Legal** :
- ✓ Ley 30220
 - ✓ Estatuto y reglamento UPA
 - ✓ Directivas específicas
 - ✓ Reglamento del docente UPA

II. Fundamentación

Las normas legales vigentes determinan que el docente es la base fundamental en el proceso académico que conlleva en forma sustantiva al logro de la calidad en la formación profesional y en la visión y misión Institucional.

Los ejes rectores que se establecen en este procedimiento, giran sobre la base de una evaluación permanente de los docentes a tiempo parcial y a tiempo completo y se utilizan diversas técnicas, tales como la encuesta aplicada a los alumnos para que califiquen el desempeño profesional, como las supervisiones en aula, encuestas específicas, control de faltas y tardanzas, horas de recuperación, entrega oportuna de actas, equidad en las calificaciones, entrega de sílabos y seguimiento del contenido curricular.

III. Objetivo general

Evaluar y calificar el desempeño de la labor docente en forma equitativa, veraz y oportuna para retener a los docentes que cumplen a cabalidad en su función magisterial y contribuyen a la formación de calidad de nuestros estudiantes.

IV. Ruta del procedimiento

1. Aplicación de encuestas a los alumnos por secciones, turnos, aulas y docentes.
2. Se inicia el procedimiento con la asignación de horas a los docentes ratificados, según los resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes en el semestre lectivo.

3. Los docentes no ratificados, no son contratados y las horas se cubren por convocatoria abierta y evaluación de nuevos docentes, que los reemplazan.
4. Los docentes son evaluados a través de un test aplicado en forma simultánea en todas las escuelas profesionales.
5. Gerencia General, analiza los resultados y establece el estándar y el indicador mínimo de aprobación 13.5, sobre la escala vigesimal y da instrucciones al Vicerrectorado Académico.
6. Vicerrectorado Académico se reúne con los Decanos y Directores de Escuelas y determinan en los listados quienes son los docentes ratificados y quienes ameritan cambios.
7. Decanos y directores elaboran horarios y pasan a contrato en la oficina de economía.
8. Los docentes censurados por los alumnos antes del examen parcial y especialmente del I ciclo, son supervisados por los docentes a tiempo completo o directores. Así mismo, se aplica encuestas de satisfacción a los alumnos para medir el nivel de conformidad de los estudiantes. Con el 90% de evaluación positiva, el docente queda ratificado.
9. La evaluación del docente es permanente en cada ciclo, carrera, turno y especialidad.
10. A futuro el Dpto. Académico, establecerá los mecanismos de evaluación del Docente.
11. Vicerrectorado elabora la encuesta, organiza el equipo de trabajo para la aplicación de la encuesta, se procesan las encuestas y se emite listado de los resultados de la evaluación.
12. Los Directores de escuelas profesionales dan a conocer los resultados de la evaluación de cada docente.
13. La evaluación es de diferentes tipos:
 - ✓ Evaluación de faltas y tardanzas
 - ✓ Supervisión en aula
 - ✓ Entrega oportuna de actas
 - ✓ Reclamo de alumnos
14. La evaluación es de carácter permanente y se cumple de acuerdo al presente procedimiento.
15. Se dará a conocer a los docentes, publicando los resultados en cada Escuela.
16. Fin del procedimiento

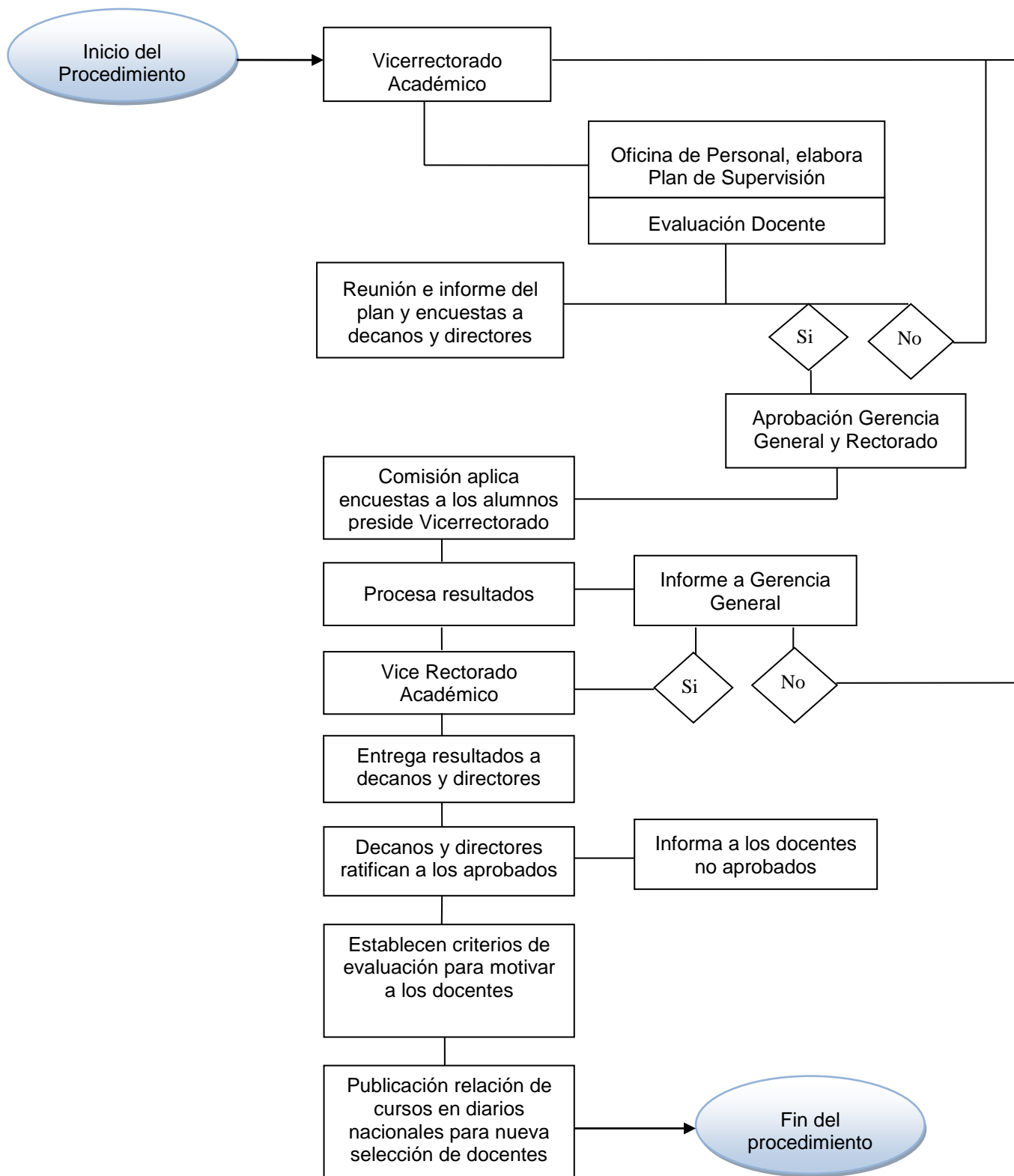
Lima, 07 de abril del 2017

Vº Bº
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación

PROCEDIMIENTO N° 05-DC-UPA

FLUJOGRAMA EVALUACIÓN DOCENTE





UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

PLAN DE AUDITORÍA EVALUACIÓN DOCENTE PROCEDIMIENTO N° 05-DC-2015-2016-2017 UPA

I. Generalidades

- 1.1 Entidad** : Universidad Peruana de las Américas
- 1.2 Responsables :**
- ✓ Vicerrectorado Académico
 - ✓ Gerencia General
 - ✓ Rectorado
- 1.3 Duración** : A partir del 2015 - 2016 - 2017
- 1.4 Meta** : 400 Docentes aproximadamente
- 1.5 Producto** : Informes de evaluación docente
- 1.6 Base Legal** :
- ✓ Ley Universitaria 30220
 - ✓ Reglamento General UPA
 - ✓ Reglamento del docente
 - ✓ Directivas específicas

II. Fundamentación

La Ley Universitaria norma el proceso de evaluación docente y para nuestra universidad, es importante elaborar y ejecutar este proceso, ya que se debe hacer seguimiento e implantar mecanismos de control para evaluar la calidad del desempeño docente, que redunde en beneficio de nuestros alumnos y de la mejora continua.

Es importante evaluar la labor docente, para tener elementos de juicio sobre la honestidad, responsabilidad y veracidad de las acciones con compromiso ético. En el plan de auditoría, se requiere evaluar, si el profesor falta, llega tarde y si recupera clases, si tiene adecuado trato y metodología de enseñanza. Si inter actúa y da trato justo y adecuado a los estudiantes, si cumple con los contenidos de los sílabos, las actividades extracurriculares, la oportunidad en las notas etc.

III. Objetivo

Evaluar el desempeño docente en base al seguimiento y supervisión permanente en aula.

IV. Acciones

Indicadores del plan de auditoría

1. Cumplimiento de la Ley Universitaria 30220.
2. Actividades normadas en el Plan Operativo Institucional y Plan Estratégico, basados en el informe de autoevaluación.
3. Existencia del plan de supervisión.
4. Existencia de formatos de evaluación docente (Encuestas).
5. Informes de resultados.
6. Cuadro de docentes ratificados y de cambios 2015 - 2016 - 2017

7. Comunicación de resultados para contratación en base a resultados obtenidos.
8. Registro y seguimiento de faltas y tardanzas de los docentes
9. Cumplimiento de los docentes en entrega oportuna de actas de cargo de notas y firma de actas finales.
10. Seguimiento de docentes que solicitan rectificaciones de notas permanentes.
11. Informes de documentos de supervisión en aulas por los comités alternos de calidad.

V. Evaluación

Se emitirán informes en cada ciclo y se acredita con el cumplimiento del plan de mejora y medición del producto, informes de supervisión docente, encuestas de evaluación y otros.

Vº Bº
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

PROCEDIMIENTO N° 05- DC -2015-2016-2017 UPA PLAN DE MEJORA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DOCENTES

I. Generalidades

- 1.1 Dependencia** : Vicerrectorado Académico
- 1.2 Autorizado por** : Rectorado y Gerencia General
- 1.3 Oficinas Involucradas** :
- ✓ Oficina de Planificación y Desarrollo Institucional
 - ✓ Gerencia General
 - ✓ Rectorado
 - ✓ Oficina de Asuntos Académicos
 - ✓ Oficina de Personal
- 1.4 Cobertura** : Docentes de Escuelas Profesionales en las diferentes Modalidades de Estudios.
- 1.5 Procedimiento de calidad** : Académico
- 1.6 Fecha de ejecución** : De enero a diciembre 2015 - 2016 - 2017
- 1.7 Responsable del trabajo** :
- ✓ Vicerrectorado Académico
 - ✓ Oficina de Personal
 - ✓ Dirección de Calidad y Acreditación
 - ✓ Centro de Cómputo
 - ✓ Gerencia General
- 1.8 Intervinientes** : Docentes del programa regular, turno mañana y noche
Docentes del programa semipresencial.

II. Justificación de la acción

El plan de mejora tiene por finalidad establecer acciones que coadyuven al mejoramiento de las acciones de evaluación de los docentes que laboran en la UPA, para medir su adecuado desempeño profesional a favor de los estudiantes. Para ello, se supervisa y audita al docente para determinar su grado de desempeño y eficiencia, estableciendo una política de retención.

Los indicadores de este plan de mejora se centran en lo siguiente:

1. Revisión de horarios y asignación de carga lectiva de cada docente, verificando su curriculum vitae con la respectiva visación, para contratación del docente, si salió aprobado en la encuesta aplicada al estudiante.
2. Listado de docentes con notas en orden de Méritos por curso y apellidos.
3. Listado de docentes que ameriten cambio.
4. Listado de docentes que faltan y llegan tarde a clases.
5. Listados de alumnos que censuran a los docentes.
6. Supervisión en aula y fichas de supervisión a cargo de los docentes a tiempo completo.

7. Tabulación de encuestas específicas para docentes del I ciclo.
8. Informe de auditoría en este procedimiento.
9. Informe de decanos y directores sobre desempeño del docente.
10. Felicitaciones y estímulos a docentes bien evaluados.
11. Archivo de encuestas y consolidado de faltas, tardanzas de los docentes desde el año 2015 a la fecha.

III. Objetivo general

Evaluar los resultados del procedimiento para una adecuada política de retención del docente UPA.

IV. Acciones y cronograma de ejecución

| N° Orden | Acciones | Cronograma | | | | | | | | | | Seguimiento | | | | obs | |
|----------|--|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------|---|----|---|-----|--|
| | | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | I | E | RP | C | | |
| 01 | Comisión de elaboración de horarios por escuelas. | X | | | | | X | | | | | | | | | X | |
| 02 | Directivas sobre elaboración de horarios y selección docentes. | X | | | | | | | | | | | | | | X | |
| 03 | Registro de docentes evaluados en orden de méritos y ubicación en horarios de ratificados. | | X | | | | | | | | | | | | | X | |
| 04 | Control permanente de faltas, tardanzas, entrega de firma de actas. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | | | | | X | |
| 05 | Informes de encuestas a Estudiantes sobre evaluación docente | | | X | | | | | X | | | | | | | X | |
| 06 | Registro de separación y renuncias de los docentes | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | | | | | X | |
| 07 | Archivo de evidencias sobre este procedimiento | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | | | | X | |

V. Evaluación

Las actividades programadas en este plan de mejora serán consignadas en el Plan Operativo 2017 y su respectivo seguimiento. Se emitirán informes semestrales.

Leyenda

I = Iniciado
E = En Ejecución
RP = Reprogramado
C = Concluido

Vº Bº
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.****HOJA DE MEDICIÓN DEL PRODUCTO**
Procedimiento N° 05-DC-2015-2016-2017**I. Generalidades**

- 1.1. Nombre del Proceso** : Evaluación de docentes.
1.2. Responsable del Proceso : Vicerrector Académico.
1.3. Entradas del Proceso : Encuestas de opinión de los alumnos sobre desempeño De los Docentes Escuelas Profesionales – UPA.
1.4. Salidas del Proceso : Resultados de Encuestas a través de informes y Directivas 2016-II
1.5. Recursos del Proceso : Financiamiento UPA

II. Indicador

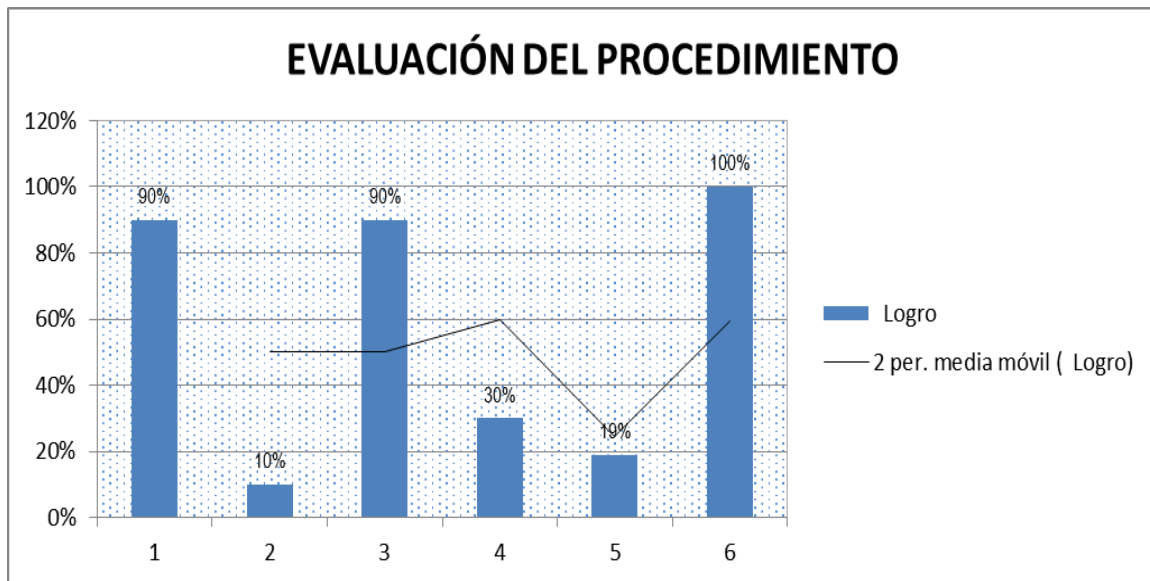
| | |
|------------|---|
| Meta total | Encuestas aplicadas 5,500 estudiantes del programa regular y semipresencial |
|------------|---|

| | |
|------------|--|
| Meta total | 270 aproximadamente docentes programa regular y semipresencial |
|------------|--|

III. Medición

| Ítem | Acciones | Logros |
|------|---|--------|
| 1 | N° total de las encuestas aplicadas a los estudiantes, encuestas procesadas al 90% del alumnado. | 90% |
| 2 | Total encuestas no aplicadas | 10% |
| 3 | Docentes encuestados 270 | 90% |
| 4 | Resultados cambio de Docentes. | 30% |
| 5 | Docentes con más de 03 tardanzas y faltas de un total de 270 Docentes que equivale a 51 Docentes. | 19% |
| 6 | Total docentes ratificados y contratados | 100% |

IV. Cuadro de evaluación del procedimiento



Vº Bº
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

PROCEDIMIENTO GENERAL N° 06-VRAC-2017 INVESTIGACIÓN Y CREACIÓN INTELECTUAL Y ARTÍSTICA

I. Generalidades

- 1.1 Dependencia** : Dirección del Instituto de Investigación
1.2 Autorizado por : Vicerrectorado Académico
1.3 Oficinas Involucradas : Oficina de Investigación
Decanos y Escuelas Profesionales
1.4 Cobertura: : Comunidad académica UPA
Comunidad en general
1.5 Procedimiento de Calidad : N° 06-VRAC-2017 Investigación y Creación
Intelectual y Artística.
1.6 Fecha de Ejecución : Ciclos 2016 y 2017
1.7 Responsables del trabajo : Director de investigación
1.8 Intervinientes :
✓ Director de investigación
✓ Asesores de investigación
✓ Docentes investigadores
✓ Alumnos que participan en investigación

II. Objetivo

Impulsar la investigación científica, investigación formativa, la creación intelectual y artística, para desarrollar trabajos de investigación orientados al desarrollo social, económico y cultural del país.

III. Procedimientos y justificación

Este procedimiento tiene por finalidad establecer Políticas y Acciones a ejecutar en el área de Investigación y la Creación Intelectual y Artística, definiendo las Líneas de Investigación en cada Escuela Profesional, las mismas que estarán directamente vinculadas al Perfil Profesional que ha diseñado en cada Escuela y a las Prácticas Pre Profesionales, así como a las ejecución de los cursos de asesoramiento, elaboración de tesis y trabajos de investigación que están normados por la Ley Universitaria.

El procedimiento en sí establece los protocolos en materia de elaboración de los trabajos de investigación, la naturaleza de los mismos, el proceso y normatividad administrativa, la selección de asesores y jurados de tesis, así como la publicación y el registro con la correspondiente indexación de los artículos y estudios aprobados por Resolución Rectoral que se encuentran dentro de los alcances de este procedimiento en el Reglamento General de Investigación.

IV. Ruta del procedimiento

1. Creación del Instituto de Investigación
2. Selección de docente investigador-Jefe del Instituto de Investigación (Dr).
3. Manual de organización y funciones.
4. Determinación de las líneas de investigación por escuelas.
5. Concordancia líneas de investigación y las tesis.

6. Elaboración de protocolos para el registro de investigadores.
7. Elaboración de protocolos para la selección e implementación de trabajos en cada Escuela.
8. Elaboración de protocolos para la selección y funciones del asesor de tesis o trabajo de investigación.
9. Elaboración de protocolos para el jurado y sustentación de la tesis o trabajo de investigación.
10. Protocolo para el registro y publicación de trabajos.
11. Protocolo para la elaboración de la revista científica.
12. Elaboración del reglamento general de investigación y plan operativo anual de investigación.
13. Término del procedimiento.

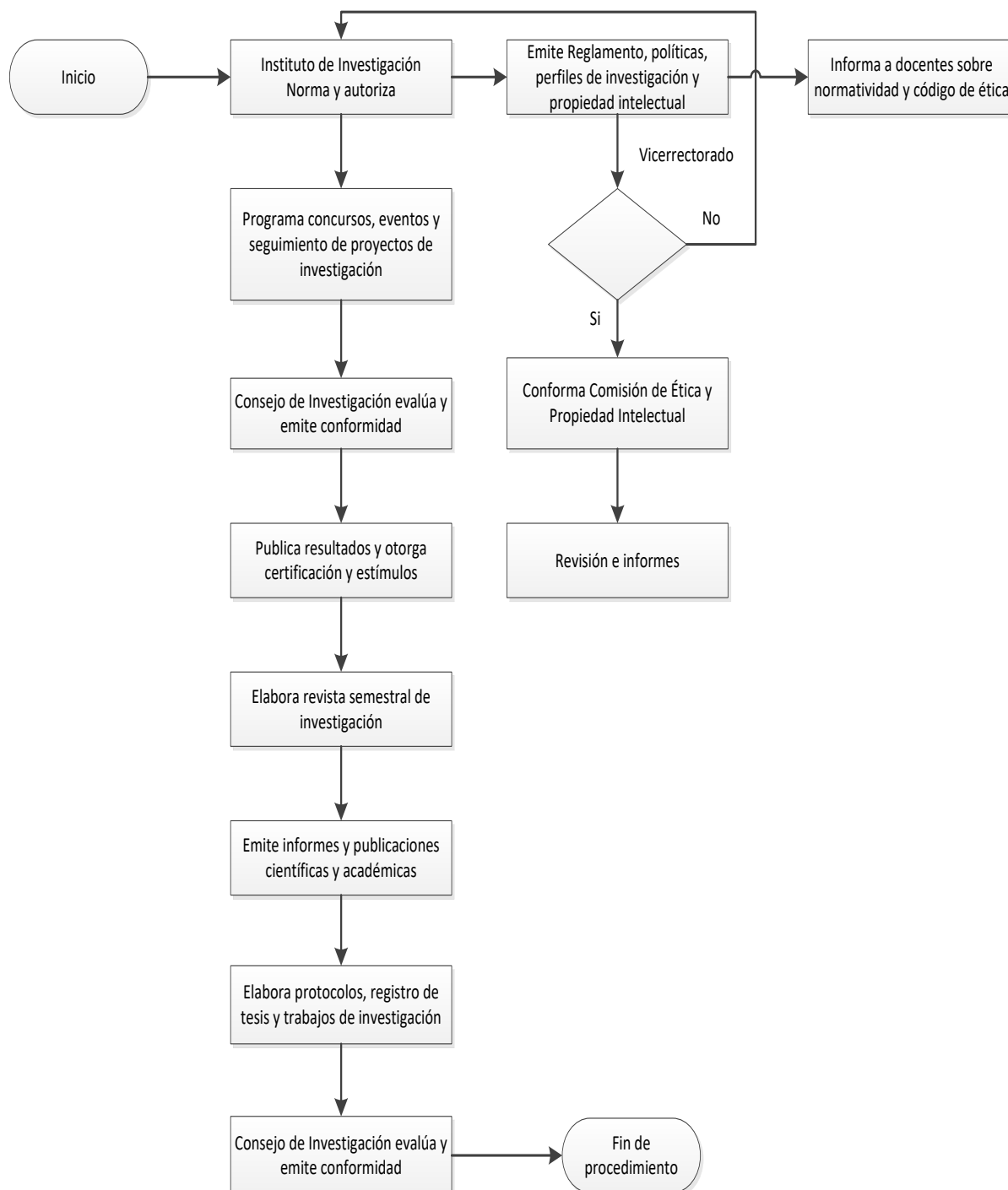
Lima, 21 de marzo de 2017

V° B°

.....
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación

PROCEDIMIENTO GENERAL N° 06-DC-UPA

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y CREACIÓN
INTELLECTUAL Y ARTÍSTICA



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

PLAN DE AUDITORÍA
PROCEDIMIENTO N° 06-VRAC-2015 - 2017
INVESTIACIÓN Y CREACIÓN INTELECTUAL Y ARTÍSTICA

I. Generalidades

- 1.1 Entidad** : Universidad Peruana de las Américas
- 1.2 Responsables** : Dirección del Instituto de Investigación
✓ Vicerrectorado Académico
✓ Escuelas Profesionales UPA
✓ Oficina de Bienestar Universitario
- 1.3 Duración** : Semestre Académico 2015 I-II , 2016 I-II y 2017 I-II
Enero a diciembre
- 1.4 Meta** : 02 estudios de diversos autores en cada escuela profesional
01 Revista de Investigación semestral
- 1.5 Producto** : Total 18 trabajos de investigación al 2017
- 1.6 Base Legal** : Ley Universitaria 30220 Creación del Instituto de Investigación.
Estatuto UPA y Reglamento General
Directivas Específicas
Resolución de Creación del Instituto.

II. Fundamentación

Este procedimiento se justifica e implementa en función a lo establecido en la Ley 30220 siendo la Investigación, uno de los pilares fundamentales del rol de la universidad en su dimensión académica, social y productiva.

En nuestra universidad, el desarrollo de las investigaciones ha estado en etapas iniciales de ejecución, habiéndose concretado la voluntad de las autoridades académicas en el apoyo efectivo y necesario en el proceso de licenciamiento y en la acreditación.

Para ello, se ha previsto en el Plan Operativo y Plan Estratégico metas al 2021 que evidencian el compromiso de transitar por los caminos de la investigación, la innovación y la creatividad.

En cumplimiento a la Ley, en la estructura orgánica de la universidad se ha incorporado la creación y funcionamiento del Instituto de Investigación a cargo de un Director y un grupo de Docentes Investigadores que asesoran a los graduados para la obtención del título y de los grados académicos, así como de las interrelaciones con empresas y otras universidades nacionales e internacionales.

III. Objetivo general

Impulsar el Proceso de elaboración de investigaciones y trabajos de creación intelectual para que la UPA logre la acreditación y el posicionamiento nacional e internacional.

IV. Indicadores de Medición

1. Verificar la Resolución de creación y funcionamiento del Instituto de Investigación.
2. Existencia de ambiente, equipamiento y mobiliario del Instituto.
3. Resolución de docentes TP, TC, que laboran en investigación registrados en DINA.
4. N° de trabajos en los diferentes tipos de investigación y escuelas profesionales.
5. N° de trabajos concluidos, programados y en marcha.
6. N° de publicaciones en cada escuela.
7. Publicaciones y trabajos de investigación en biblioteca UPA
8. Publicaciones en el Posgrado.
9. Publicaciones indexadas.
10. Protocolos de investigación.
11. Reglamento de investigación.
12. N° y existencia de trabajos con participación de alumnos.

V. Evaluación

Se emitirá informes en cada semestre académico y se evaluará en función al seguimiento en el plan de mejora y las evidencias sustentatorias.

Lima, 23 de marzo de 2017

V° B°.....

Vicerrectorado Académico

.....

Dirección de Calidad y Acreditación



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS SAC

PLAN DE MEJORA N° 06-UPA-VRAC-2014-2015-2016-2017

Procedimiento PAC 06 – Investigación y Creación Intelectual y Artística

I. Generalidades

- 1.1 Dependencia** : Universidad Peruana de las Américas
- 1.2 Autorizado por** : Vicerrectorado Académico
- 1.3 Oficinas Involucradas** : Escuelas Profesionales de la UPA
- 1.4 Cobertura** : 09 Escuelas Profesionales, 5457 alumnos y 400 Docentes Aprox.
- 1.6 Fecha de Ejecución** : Años 2014-2015-2016 y 2017
- 1.7 Responsable del Trabajo:** Comité Central de Calidad y Comité de Calidad de Cada Escuela Prof.
- 1.8 Intervinientes** : Directivos y docentes a tiempo completo de Escuelas Profesionales.

II. Justificación de la acción

Este Plan se sustenta en la necesidad de actualizar y mejorar los procesos académicos que inciden directamente en la calidad formativa de nuestros alumnos, concordante con las exigencias de la Ley 30220. Por ello, se ha institucionalizado el procedimiento con la participación del personal directivo, docentes, administrativos y aporte de nuestros alumnos y egresados.

III. Objetivo general

Unificar criterios para la ejecución de las Políticas y Procedimientos de Investigación en el Instituto de Investigación y diferentes Escuelas profesionales para impulsarla según lo establecido en la Ley 30220.

IV. Acciones y Cronograma de Ejecución

| N° Orden | Actividades | Responsables | Cronograma de Ejecución 2016-II | | | | Estado de Ejecución | | | | |
|----------|--|--------------------------------------|---------------------------------|----|----|----|---------------------|---|---|---|---|
| | | | 1T | 2T | 3T | 4T | I | P | E | C | R |
| 1 | Resolución de creación del Instituto de Investigación | Comisión Central | X | | | | | | | X | |
| 2 | Existencia de ambientes. Oficina de Investigación | Comisión Central | X | | | | | | | X | |
| 3 | Docentes investigadores y registro en DINA | TP ó TC | | X | | | | X | | | |
| 4 | N° de trabajos de investigación y registro en RENATI | Comisión Central Comités Internos | | X | | | | X | | | |
| 5 | Trabajo de investigación, sobre demanda de carreras (procesamiento e informe) | Comités Internos | X | | | | | | | X | |
| 6 | Trabajos de investigación en marcha programados y ejecutados | Comités Internos | | | X | | | X | | | |
| 7 | Elaboración de normas anti plagio y propiedad intelectual. | Comités Internos | X | | | | | | | X | |
| 8 | Investigación (Monografías y CI) egresados 2017-I. | Comités Internos | | | X | | | X | | | |
| 9 | Experiencias vivenciales notables, creatividad e innovación | Comités Internos | X | X | X | | | X | | | |
| 10 | Elaboración y aplicación de protocolos de investigación. Instituto de calidad. | | X | X | X | X | | X | | | |
| 11 | Aprobación de líneas de investigación | | X | | | X | | | | X | |
| 12 | Organización de evidencias sustentatorias, para el licenciamiento. | | X | X | X | X | | | | X | |

| Nº Orden | Actividades | Responsables | Cronograma de Ejecución 2016-II | | | | Estado de Ejecución | | | | | |
|----------|---|------------------|---------------------------------|----|----|----|---------------------|---|---|---|---|--|
| | | | 1T | 2T | 3T | 4T | I | P | E | C | R | |
| 13 | Análisis de resultados. Protocolo para la elaboración de la revista Científica. | Comités Internos | | X | | X | | | | | X | |
| 14 | Fin del Procedimiento | Comité Central | | X | | X | | | | | X | |

Leyenda:

I = Iniciado

P = En proceso

E = En ejecución

C = Concluido

R = Reprogramado

Evaluación

El presente plan de mejora será evaluado, teniendo directa vinculación con el plan de auditoría, acción en la cual se verificará el grado de cumplimiento y las evidencias sustentatorias correspondientes.

Vº Bº.....

Vice Rectorado Académico

.....

Dirección de Calidad y Acreditación



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

HOJA DE MEDICIÓN DE PROCESOS - PROCEDIMIENTO 06 - UPA PROCEDIMIENTO N° 06 Investigación y Creación Intelectual y Artística

I. Generalidades

- **Nombre del proceso** : Proceso Académico- Investigación
- **Responsable del proceso** : Comité Central de Calidad y Comité de Calidad de cada Escuela Profesional
- **Entradas del proceso** : Normatividad legal, estudios y trabajos de investigación, alumnos, estudio de mercado
- **Salida del proceso** : Trabajos, tesis publicadas.
- **Recursos del proceso** : Materiales, potencial humano, normas académicas
- **Indicador**

| |
|---|
| Meta Total: N° total de egresados, bachilleres y titulados en las escuelas de pregrado y posgrado por semestre académico. |
|---|

| |
|--------------------------------------|
| Muestra: Alumnos del semestre 2017 I |
|--------------------------------------|

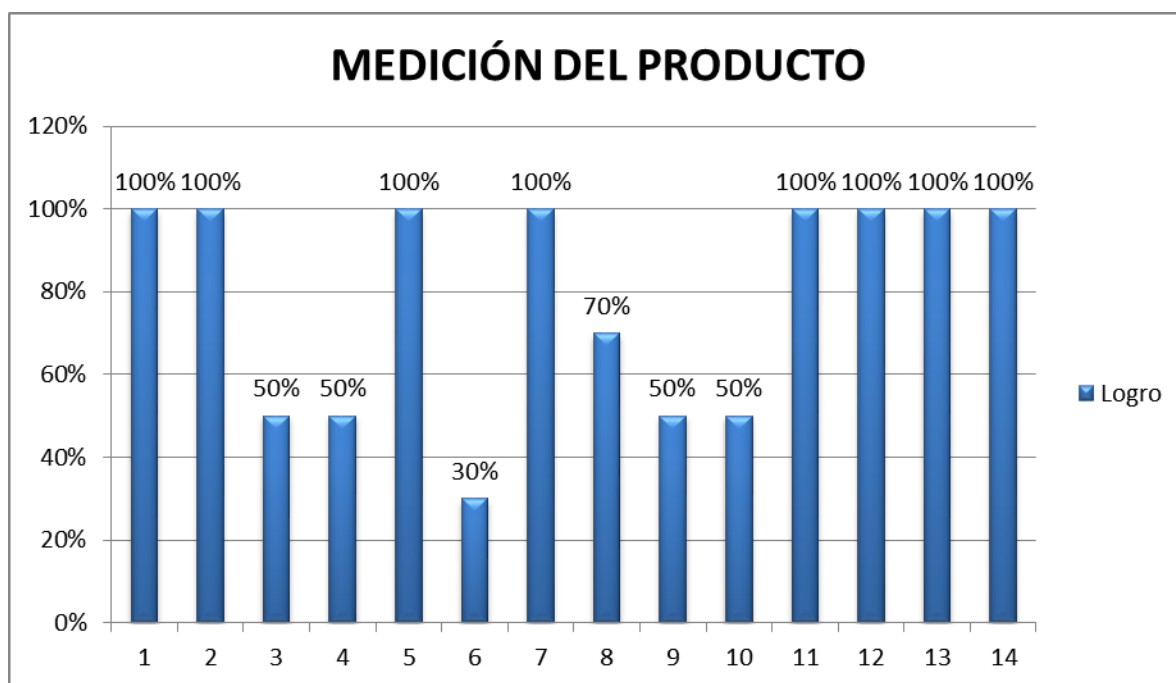
II. Indicadores y valor agregado

| N° | Indicadores | Logro |
|-----------|---|--------------|
| 1 | Resolución de creación del instituto de investigación a diciembre 2016. | 100% |
| 2 | Existencia de ambientes para el instituto de investigación. | 100% |
| 3 | Docentes investigadores DINA en la UPA TP-TC. | 50% |
| 4 | N° de trabajos de investigación y registro en RENATI. | 50% |
| 5 | Encuesta a los alumnos sobre demanda de carreras, procesamiento e informe. | 100% |
| 6 | Trabajos en marcha requeridos y ejecutados por directores y en posgrado (n° de publicaciones). | 30% |
| 7 | Elaboración de normas anti plagio y propiedad intelectual, aprobados con resolución. | 100% |
| 8 | Investigaciones monográficas, tesis de los alumnos egresados 2016 y 2017 | 50% |
| 9 | Experiencias vivenciales vitales de los alumnos (Medio ambiente) | 70% |
| 10 | Elaboración de procedimientos y protocolos en investigación. (Falta elaboración de revista) | 50% |
| 11 | Aprobación de líneas de investigación pregrado y posgrado con resolución. | 100% |
| 12 | Organización de evidencias sustitutorias para el licenciamiento. | 100% |
| 13 | Elaboración de reglamento de investigación, código de ética y propiedad intelectual con su emprendimiento aprobación. | 100% |
| 14 | Elaboración del plan operativo del Instituto de Investigación 2017 | 100% |

- **Evaluación**

Se evaluará de acuerdo al orden de ejecución de las actividades consignadas en el plan de auditoría y mejora, cuyo resultado se visualiza en la hoja de Medición del Procedimiento. Numeral 2. Valor alcanzado teniendo en cuenta el mínimo de 80% y el valor máximo 100%

III. Gráfica del procedimiento de investigación en medición del producto



Vº Bº.....
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.
PROCEDIMIENTO ACADÉMICO PARA OBTENCIÓN DE
GRADOS Y TÍTULOS EN PREGRADO-UPA
PROCEDIMIENTO N° 07 ACTUALIZADO-DC-UPA-2017

I Generalidades

- 1.1 Denominación** : Seguimiento académico de estudiantes
1.2 Meta : Aproximadamente 50 egresados por cada ciclo y escuela profesional
1.3 Responsables : Señores decanos, directores, oficina de asuntos académicos, oficina de grados y títulos, centro de cómputo, secretaría general.
1.4 Cobertura Espacial : Sede de la Universidad
Diferentes escuelas y modalidades UPA.
1.5 Autorizado por : Vicerrectorado Académico
1.6 Distribución : Alumnos

II. Objetivo

El presente Procedimiento tiene por finalidad normar el proceso de obtención del grado de bachiller y el título profesional, en cumplimiento al reglamento de grados y títulos y la Ley 30220 y será cumplido por todas las facultades y escuelas profesionales.

III. Justificación

Este procedimiento se justifica en razón a que la Ley 30220, establece la graduación de Bachiller y la Titulación con trabajos de Investigación y Tesis, según corresponda y por lo tanto, se debe cumplir con estas disposiciones para el correcto registro de los grados y títulos en SUNEDU. Los egresados desarrollarán trabajos de Investigación para obtener el grado de Bachiller y Tesis para obtener el Título Profesional.

IV. Alcance

Está dirigido a los estudiantes egresados de las facultades y escuelas profesionales que cumplieron con los estudios realizados en cualquiera de las escuelas, cuyo plan de estudios contiene 200 créditos o más siguiendo la secuencia de la malla curricular y el perfil del egresado y 252 en el caso de Derecho.

Se considera atender una meta aproximada de 50 egresados en cada carrera profesional y ciclo académico a partir del semestre 2017 I, en aplicación a la Ley Universitaria y las normas de SUNEDU en lo referente a grados y títulos.

V. Acciones

- 5.1.** El egresado deberá completar 200 créditos aprobados o más, según la carrera profesional y 252 en el caso de derecho, solicitando el grado de bachiller cancelando los derechos y presentando los documentos establecidos en el TUPA.

- 5.2.** La oficina de Grados y Títulos, revisa el expediente y pasa al Decanato con V°B°.
- La oficina de Grados y Títulos es la responsable de verificar si el alumno no adeuda documentos presentados en el proceso de admisión y la conformidad de las notas, nombres y apellidos en el certificado y en el sistema informático.
- 5.3.** Cada carrera profesional programa un curso de asesoramiento con duración de cuatro semanas, de las cuales una es para capacitación y asesoramiento en los aspectos conceptuales y tres en los aspectos de asesoramiento del trabajo o de la tesis.
- 5.4.** La Escuela Profesional registra el expediente y dispone la ejecución de los cursos de asesoramiento en trabajos de investigación y/o tesis.
- Para optar el grado de bachiller, se requiere un trabajo de investigación en el área de su formación profesional y para optar el título deberá elaborar una tesis en función a las líneas de Investigación y al perfil de egresado de la escuela.
- 5.5.** El director de la escuela organizará el curso de asesoramiento para afianzar los aspectos académicos, teóricos y prácticos en el trabajo de investigación o tesis.
- 5.6.** El trabajo de investigación será aprobado por el profesor del curso y el alumno deberá asistir al 80% de clases y asesoramiento, debiendo emitir el docente del curso un informe con opinión favorable del tema investigado, especificando si el trabajo de investigación es apto para optar el grado de bachiller y si es tesis para optar el título profesional.
- 5.7.** El trabajo de investigación aprobado por el docente, debe ser elaborado en dos copias y anillado para su registro en la Biblioteca de la UPA y constituya evidencia para el diploma de bachiller y/o en el Título Profesional, quedando en el archivo de la oficina de Grados y Títulos.
- 5.8.** Los cursos serán programados para cuatro semanas con cronograma de difusión tres meses antes de su ejecución. Las fechas de inicio y término son impostergables.
- 5.9.** El alumno será desaprobado en el curso de trabajo de investigación cuando tenga el 30% de inasistencia a clases presenciales y cuando no presente el tema y trabajo encomendado dentro de las instrucciones dadas por el docente, quien asignará una nota del trabajo y otra de exposición o ponencia en clase. Por ningún motivo habrá sustentación ante jurado interno o externo. La Escuela emitirá Resolución y sentará el acta respectiva para su registro en Secretaría General.
- 5.10.** Para la aprobación de la tesis, el docente informa al director de la escuela y decano, quienes opinan favorablemente o no, sobre el informe del docente y el trabajo presentado por el egresado, especialmente referido al cumplimiento del esquema de tesis, aprobado por Resolución Vicerrectoral por la UPA y si responde a las líneas de investigación y a la importancia del tema. El tema de tesis, queda inscrito mediante resolución de la facultad.
- Así mismo se designa a los profesores informantes de la tesis, quienes apoyarán al egresado en los aspectos metodológicos y sustentación por un periodo de 25

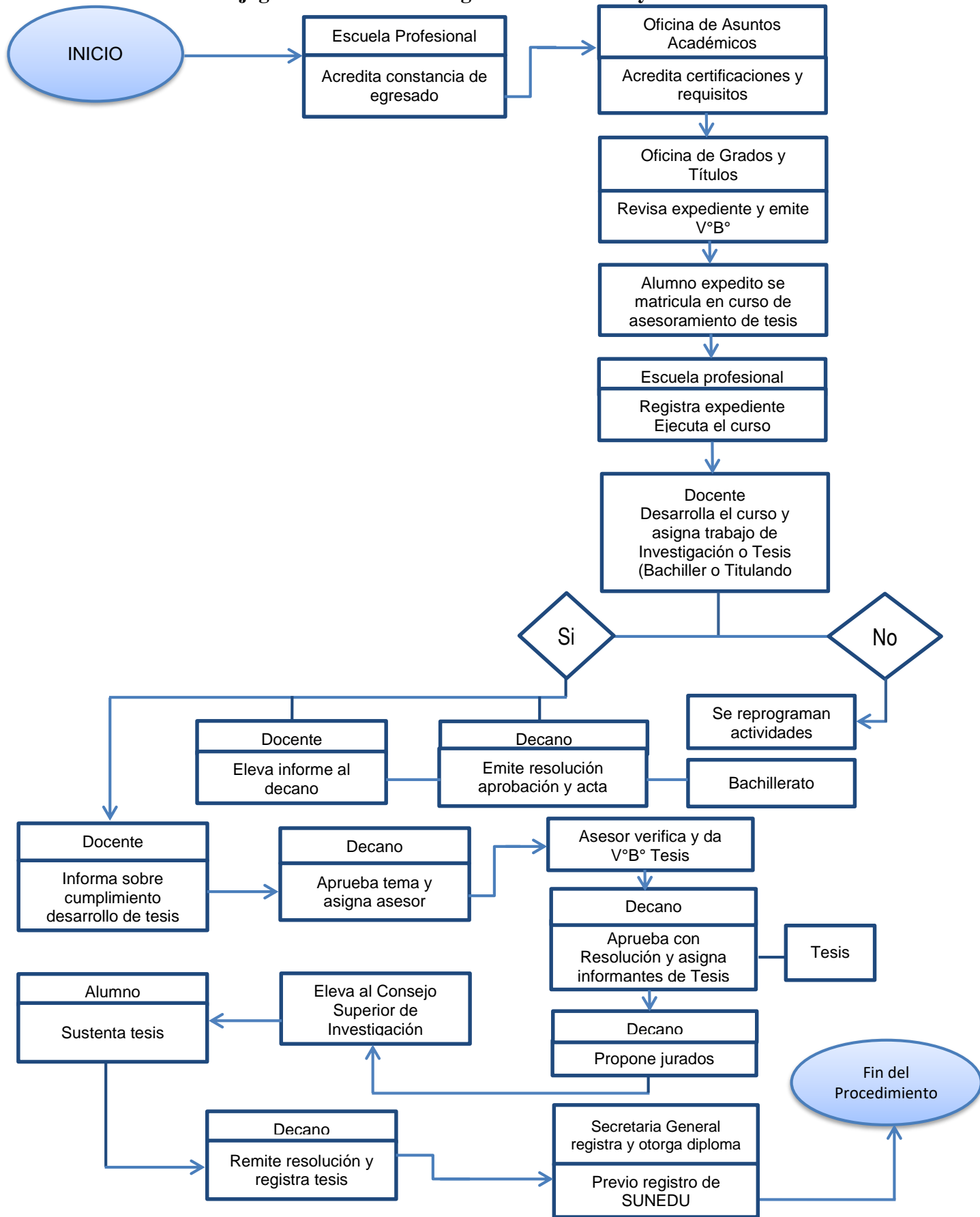
- horas, elevando informe final al decano, quien deriva la tesis al Instituto de Investigación, adjuntando la fecha de sustentación y la propuesta de jurados.
- 5.11.** El Consejo Superior de Investigación revisa el historial académico del jurado calificador, especialidad y dominio sobre el tema, dando pase al cumplimiento del cronograma y elaboración de la Resolución Decanal para la sustentación del tesista.
- 5.12.** Para la sustentación de la Tesis, serán considerados jurados los siguientes:
- El decano o director de escuela (Presidente)
 - Un profesional docente especializado en el tema, que haya sido designado por el decano.
 - El profesor asesor sin voz ni voto.
 - El profesor representante de la escuela de posgrado.
- 5.13.** El jurado asignará nota al futuro titulando, suscribirá el acta y recomendará si pasa a publicación o no para su inscripción en el repositorio y biblioteca de la UPA, así como para la publicación externa previa aceptación escrita del autor de la tesis.
- 5.14.** El grado de bachiller o la tesis serán elevados a la SUNEDU para el trámite del registro respectivo, previo revisión del no plagio y publicación en el repositorio.
- 5.15.** Los egresados desarrollarán sus tesis de acuerdo al esquema que rige para todas las Escuelas y está aprobado para el pregrado a través de Resolución Vicerrectoral que será difundida entre los graduados.
- 5.16.** El presente procedimiento será cumplido a partir de la fecha de publicación y autorización, por parte de toda la comunidad académica y administrativa de la UPA.
- 5.17.** Las facultades y escuelas pueden implementar normas internas que aclaren algunos ítems, sin que haya contradicción, ni discordancia a partir de la fecha.

Lima, 20 de marzo de 2017.

V° B°
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación

PROCEDIMIENTO N° 07-DC-UPA
Flujograma Obtención del grado de Bachiller y Titulación



**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.****PROCEDIMIENTO N° 07A- VRAC-2015-CC-UPA
TITULACIÓN DE BACHILLERES CON CURSO DE ACTUALIZACIÓN****I. Generalidades**

- 1.1 **Dependencia** : Vicerrectorado Académico UPA
- 1.2 **Autorizado por** : Rectorado
- 1.3 **Oficinas Involucradas** :
- ✓ Decanos
 - ✓ Escuelas Profesionales
 - ✓ Jefe de Oficina de Grados y Títulos
 - ✓ Jefe oficina de Cursos de Actualización
 - ✓ Secretaria General
- 1.4 **Cobertura** : A nivel UPA
- 1.5 **Procedimiento de Calidad** : Académico
- 1.6 **Fecha de Ejecución** : 2015 - 2016 - 2017
- 1.7 **Responsables del trabajo** :
- ✓ Decanos
 - ✓ Escuelas Profesionales
 - ✓ Jefe de Oficina de Grados y Títulos
 - ✓ Oficina de Cursos de Actualización
- 1.8 **Intervinientes** :
- ✓ Vicerrector Académico
 - ✓ Facultades y Escuelas
 - ✓ Oficina Académica y Administrativas Vinculadas al procedimiento.
- 1.9 **Base Legal** :
- ✓ Ley Universitaria 30220
 - ✓ Estatuto UPA
 - ✓ Reglamento de Grados y Títulos
 - ✓ Ley del Sistema Nacional de Acreditación de la Calidad Universitaria.

II. Procedimiento

1. Se inicia formalizando las funciones y actividades sobre cursos de Actualización y Titulación, coordinando las responsabilidades a cargo de la oficina de Grados y Títulos, Decanos y Vicerrectorado Académico, así como la Actualización del Reglamento de Grados y Títulos aprobado por Resolución Rectoral. La Oficina de Grados y Títulos depende de Secretaría General (ver organigrama y Reglamento General de la universidad).
2. El Decano de la Facultad, el Director de la Escuela Profesional y el Jefe de Grados y Títulos formarán la comisión encargada de verificar y dar informe favorable para emitir conformidad sobre los expedientes, presentados por los Bachilleres.
3. Los Srs. Decanos, propondrán al Vicerrectorado Académico el Jurado del Trabajo de Investigación, según las modalidades de Titulación y serán

responsables de acreditar la solvencia Profesional y la Especialidad de los Cursos.

4. La Dirección de Escuela proporcionará la información referida a propuesta de cursos de actualización y docentes ponentes quienes deberán tener Título Profesional y Grado de Magister ó Doctor, siendo docentes aprobados en la evaluación docente.

En casos excepcionales puede intervenir un Docente Especializado externo o de la Carrera con Título Profesional.

5. El Decano remitirá la programación ante el Vice Rectorado y oficina de personal, tres días antes para adoptar las previsiones logísticas pertinentes.
6. Los cursos de Actualización tendrán un mínimo de dos asignaturas y un máximo de ocho semanas con un total de 15 horas semanales. dictados en los días sábados o domingos totalizando 120 horas lectivas.

En las dos semanas siguientes, los alumnos estarán a cargo de un asesor del trabajo de investigación, quien orientará a los grupos, según la especialidad o temática del trabajo que haya seleccionado el alumno, o que se le haya asignado a cargo del Señor Decano, Director y/o Coordinador de Modalidad.

En la 7ma y 8va semana, el participante del curso de actualización, elegirá un tema para investigar según las perspectivas de actualización, aplicación, propuesta de desarrollo o crecimiento organizacional, con aplicación de nuevos programas, procedimientos, técnicas o implementación de Innovaciones. El Artículo 45.1 de la Ley 30220, establece que para la aprobación del Grado de Bachiller se requiere la aprobación de un trabajo de Investigación.

En estas dos semanas con un periodo de 40 horas, se contará con el asesoramiento de su docente para orientar el esquema del trabajo que en ningún caso será tesina. El docente tiene la responsabilidad de elevar informe sobre el trabajo asesorado.

Los alumnos que obtengan calificativo de excelencia (18 a 20) serán publicados en la Página Web de la UPA y la revista que edita el Instituto de Investigación.

7. El asesor del trabajo aplicativo tendrá a su cargo a los grupos que se formen con máximo de cuatro integrantes y será el responsable de orientar y encauzar que se cumpla el esquema. Los alumnos tendrán 30 días como periodo máximo para presentar el trabajo, previa aprobación del Curso de Actualización con nota promedio mínima de doce.
8. Cada miembro del jurado emitirá su calificativo sobre el trabajo de Investigación y exposición que será sumado y promediado. La nota es de cero a veinte y será promediada con la nota final del curso de Actualización.

9. Si el alumno desapruueba una asignatura, deberá llevarlo en calidad de Reforzamiento en 30 días máximo de estudios y en este caso deberá presentar su trabajo aplicativo en forma personal. Para tener derecho a este curso, deberán acreditar el 70% de asistencia.
10. La exposición de los grupos tendrá 60 minutos para la sustentación del trabajo de Investigación como máximo, de los cuales 5 minutos es de presentación, 5 de motivación, 30 minutos de exposición del contenido, 05 minutos de conclusión y recomendaciones, 10 minutos de preguntas y los restantes 05 minutos es para la deliberación del jurado y comunicación del resultado a los equipos que sustentan el tema.
11. La exposición del trabajo de investigación se aplicará ante un jurado compuesto por tres profesionales, especializados en el tema y podrá asistir en calidad de veedores los coordinadores de las modalidades de estudio.
12. El esquema deberá contener presentación y justificación del trabajo a presentar, antecedentes de la organización o del tema, abordando el marco contextual y conceptual, análisis de las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades (FODA) priorizando uno de los riesgos para plantear propuestas de eliminación o superación de la debilidad o del riesgo y la innovación o mejoras.
13. Todo el proceso del curso de actualización tiene una duración de 10 semanas de estudio en el curso y un máximo de 30 días para la presentación del trabajo, así como 15 días para fijar la fecha de sustentación, si excede el plazo se dará por no aprobado por el Jurado.
14. Los cursos de actualización serán presenciales para todas las modalidades de estudio.
15. La Oficina del curso de actualización OPCA (Oficina Permanente de Certificación y Actualización) se encargará de apoyar y administrar los cursos de Actualización, en los procesos de inscripción, verificación de requisitos, coordinará la derivación de expedientes a la Oficina de Grados y Títulos, así como el control de asistencia, seguimiento del contenido de los cursos, registros de notas y coordinación con la Oficina de Grados y Títulos elevando Informe sobre los alumnos aptos para la etapa de presentación de trabajos de Investigación.
16. La expedición del diploma se ejecutará en 30 días calendario como mínimo, a partir de la presentación del expediente en la Secretaria General y Rectorado para el registro en la SUNEDU.
17. Cada director de escuela o coordinador de la modalidad de estudio deberá informar a los egresados sobre este procedimiento y el Reglamento de Grados y Títulos, acreditando que se ha cumplido oportunamente con la Información.

18. Los casos específicos no contemplados en este procedimiento, serán analizados por el decano de la facultad, informando al Vicerrectorado Académico para las acciones pertinentes.
19. Este procedimiento, será auditado por el Comité Central y Comité Interno de Calidad, para determinar los Planes de mejora continua en busca de la Acreditación y Calidad de nuestros Egresados.

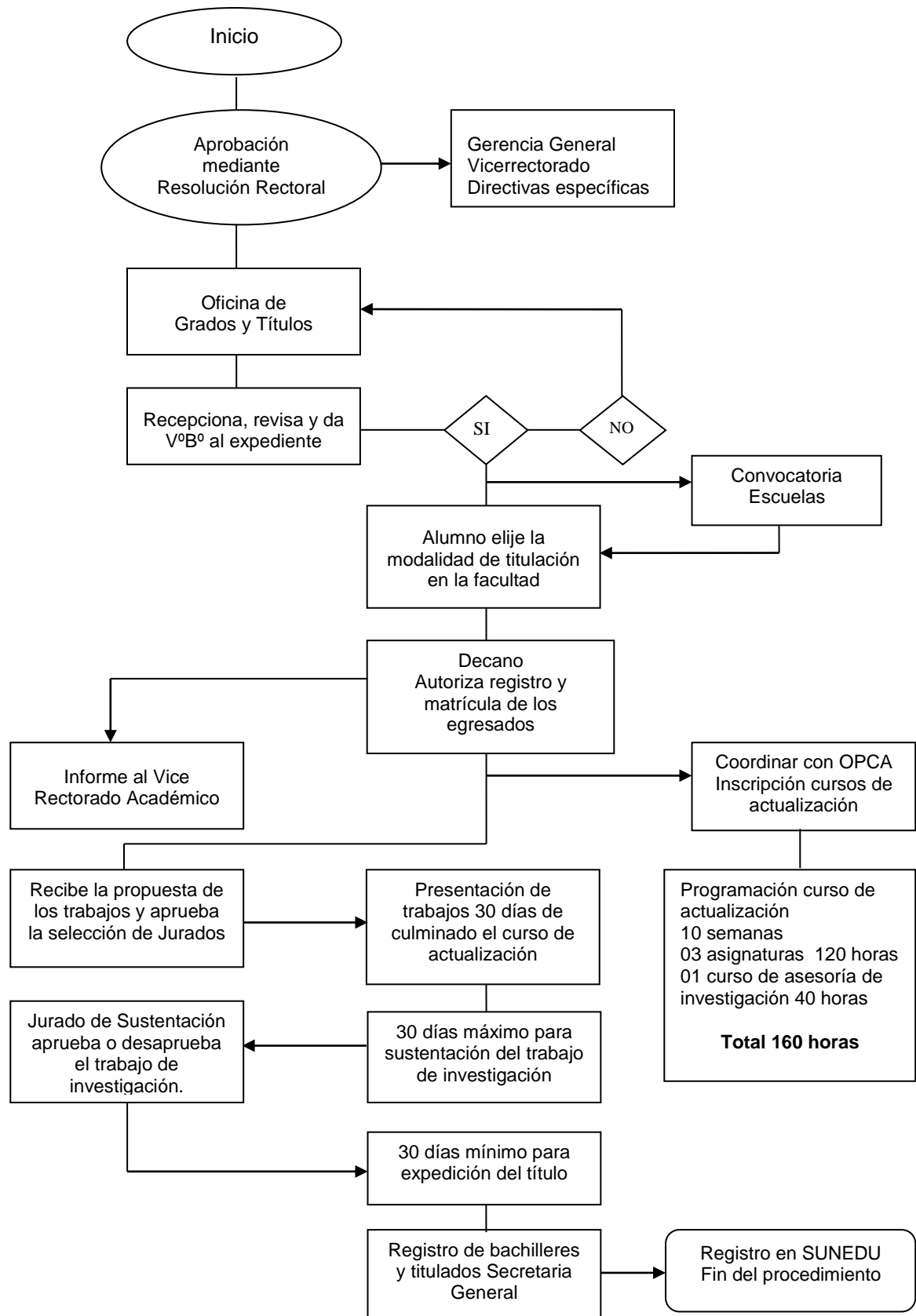
Lima, 17 de marzo del 2015

V° B°
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO N° 07-UPA

PROCEDIMIENTO TITULACIÓN DE EGRESADOS





UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

**PROCEDIMIENTO: N° 07B-VRAC-2015-2016-2017
CEREMONIA DE GRADUACIÓN EN LA UPA**

El presente procedimiento establece los lineamientos para que los egresados que deseen graduarse en la Universidad, a través de una empresa contratada, se ciñan a lo que se dispone a continuación:

1. Los egresados que deseen efectuar sus ceremonias para graduación del Bachillerato o de obtención del título profesional, deberán comunicar al Vicerrectorado mediante una solicitud en formato oficial UPA, con la firma, DNI, dirección, teléfono y e-mail del delegado, explicando la actividad a realizar, la duración y acompañar datos de la razón social de la empresa contratada para tener antecedentes de la empresa y seguridad de lo que se va a grabar. Así mismo, indicar con que quipos ingresará a la UPA y número de personas.
2. Atendida la solicitud se autorizará la grabación solo de los siguientes ambientes.

1 aula en el 2° piso de 3:00 a 5:00 pm
1 laboratorio de 3:00 a 4:30 pm
Escaleras, auditorio, cafetería hasta las 8:30 pm

La grabación no podrá exceder a 2 horas y media y estará supervisada por el personal de seguridad de la UPA.
3. Queda terminantemente prohibido grabar en horas de ingreso y salida de los estudiantes y en los ambientes o situaciones que generen incomodidad, inseguridad u otros ambientes que no sean los señalados en el numeral 2.
4. Está prohibido interferir en clases.
5. El docente invitado para la clase magistral u otras autoridades deben hacerlo en los turnos establecidos de 3:00 a 5:30 pm.
6. Los carteles, banderolas, afiches, murales u otros recursos publicitarios serán autorizados por el Jefe de Marketing, Lic. Julio García del Mazo, quien tendrá la autoridad suficiente para retirarlas, en caso se consideren inconvenientes para la imagen institucional de la UPA.
7. Se deberá coordinar con el Jefe de Personal, para que indique la disponibilidad del aula y con la Oficina de Asuntos Académicos para determinar la disponibilidad

del Auditorio. Igualmente con Centro de Cómputo para los laboratorios y seguridad de los equipos.

8. Por ningún motivo grabarán en los pasadizos que den el acceso de salida y entrada de los alumnos.
9. La empresa no podrá ingresar a los establecimientos de la UPA, con vehículos, si lo trae tendrá que estacionarlo bajo cuenta y riesgo en los alrededores de nuestra Universidad.
10. El personal de seguridad está obligado a revisar los equipos y al personal de la empresa, debiendo informar y verificar sobre la autorización otorgada y de los incidentes, si lo hubiese.

Dispónganse y cúmplase a partir de la fecha.

Lima, 20 de marzo de 2017

V°B°
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

**PROCEDIMIENTO N° 07C-VRAC-2015-CC-UPA
TRÁMITE DE LA OBTENCIÓN DEL DIPLOMA DE GRADOS Y TÍTULOS
DE LA UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**

I. Generalidades

- 1.1 Dependencia** : Dirección de Calidad y Acreditación y oficina de Grados y Títulos
- 1.2 Autorizado por** : Vicerrectorado Académico
- 1.3 Oficinas involucradas** :
- ✓ Decanos
 - ✓ Escuelas Profesionales
 - ✓ Jefe de Oficina de Grados y Títulos
 - ✓ Jefe oficina de Cursos de Actualización
 - ✓ Secretaria General
- 1.4 Cobertura** : A nivel UPA
- 1.5 Procedimiento de calidad** : Académico
- 1.6 Fecha de ejecución** : 2015 - 2016 - 2017
- 1.7 Responsables del trabajo** :
- ✓ Decanos
 - ✓ Escuelas Profesionales
 - ✓ Jefe de Oficina de Grados y Títulos
 - ✓ Oficina de Cursos de Actualización OPCA
- 1.8 Intervinientes** :
- ✓ Vice Rector Académico
 - ✓ Facultades y Escuelas
 - ✓ Oficinas Académicas y Administrativas, vinculadas al procedimiento.
- 1.9 Base Legal** :
- ✓ Ley Universitaria 30220
 - ✓ Estatuto UPA
 - ✓ Reglamento de Grados y Títulos
 - ✓ Ley del Sistema Nacional de Acreditación de la Calidad Universitaria.

II. Requisitos para la obtención del grado

Para obtener el diploma del grado académico de bachiller el interesado deberá presentar un expediente con los siguientes documentos:

- a) Solicitud dirigida al señor Rector de la Universidad.
- b) Certificados originales de estudios universitarios de la UPA, con nota aprobatoria en todos los cursos.

- c) Copia simple de los dos (02) diplomas de Certificación Progresiva (tres (03) Certificaciones en caso de la Carrera de Derecho) e inscripción de los mismos en el Libro respectivo.
- d) Constancia de no adeudo de documentos emitida por la Oficina de Admisión.
- e) Constancia de la primera matrícula expedida por la Oficina de Asuntos Académicos.
- f) Constancia original de egresado expedida por la Oficina de Asuntos Académicos.
- g) Recibo de pago por derecho de grado.
- h) Constancia de no adeudar pensiones a la Universidad.
- i) Constancia de no adeudar material bibliográfico.
- j) Copia actualizada y legalizada del Documento Nacional de Identidad.
- k) Nueve (09) fotografías de frente, tamaño pasaporte, a color y con indumentaria formal. (diez (10) en el caso de la Carrera de Derecho).

Estos documentos se presentarán adjuntos a la carpeta de bachiller.

En el caso que el grado de bachiller se obtenga por la modalidad de presentación y sustentación de un trabajo de investigación, se deberá agregar a los requisitos establecidos en el acápite anterior, lo siguiente:

- a) Acta de Sustentación del Trabajo de Investigación.
- b) Dos ejemplares del trabajo de investigación debidamente empastados y firmados por el jurado de sustentación.

III. Requisitos para la obtención del título profesional

Para obtener el diploma del título profesional el interesado deberá presentar un expediente con los siguientes documentos:

- a) Solicitud dirigida al señor Rector de la UPA.
- b) Copia simple del grado académico de bachiller (anverso y reverso).
- c) Constancia de no adeudo de documentos emitida por la Oficina de Admisión.
- d) Constancia de la primera matrícula expedida por la Oficina de Asuntos Académicos.
- e) Constancia de haber realizado seis (06) meses de Prácticas Pre – Profesionales, expedida por el Decano de la Facultad.
- f) Certificado de suficiencia de un idioma extranjero expedido por el Instituto de Idiomas de la UPA o convalidado por éste.

- g) Recibo de pago por derecho de titulación, según las modalidades y el costo establecido en el TUPA (UPA)
- h) Copia actualizada y legalizada del Documento Nacional de Identidad.
- i) Seis (06) fotografías de frente, tamaño pasaporte, a color y con indumentaria formal.

En el caso de que el Título se obtenga por la modalidad de presentación y sustentación de tesis, se deberá agregar a los requisitos establecidos lo siguiente:

- a) Acta de Sustentación de la Tesis
- c) Dos ejemplares de la Tesis debidamente empastados y firmados por el Jurado de Sustentación de Tesis.

En el caso de que el título se obtenga por la modalidad de presentación y sustentación de un informe de experiencia profesional, se deberá agregar al expediente:

- a) Constancia de haber laborado en una empresa o institución, por lo menos dos años, contados a partir de la fecha en que se emitió su Constancia de Egresado, en un área de la profesión correspondiente.
- b) Copias legalizadas de las boletas de pago de los últimos tres meses de trabajo.
- c) Acta de sustentación del informe profesional.
- d) Dos ejemplares del informe profesional debidamente empastados para revisión y firmado del jurado de sustentación.

En el caso de que el Título se obtenga por la modalidad de Programa de Actualización Profesional, se deberá agregar al expediente el acta de aprobación de dicho programa.

En caso de que el título se obtenga a través de la modalidad sustentación y defensa de dos expedientes judiciales y/o administrativos, se deberá agregar al expediente el acta de aprobación y de defensa de los expedientes.

- a) Presentación y sustentación de una tesis.
- b) Presentación y sustentación de un Informe de Experiencia Profesional, en labores propias de la especialidad, durante dos (02) años consecutivos, después de ser egresado.
- c) Aprobación del programa de actualización profesional.
- d) Programa de titulación con sustentación de expedientes judiciales y/o administrativos, para la carrera profesional de Derecho.

IV. Procedimiento operativo

1. El expediente con todos los requisitos estipulados en el Reglamento de Grados y Títulos y en el presente procedimiento será recepcionado por la Oficina de Grados y Títulos y declarado expedito previa verificación para el trámite correspondiente.
2. Verificación de la situación del estudiante en todas las áreas correspondientes (Asuntos académicos, admisión, biblioteca y facultad).
3. Una vez que los expedientes se encuentran expeditos previa evaluación de la Oficina de Grados y Títulos, son transferidos a la Oficina de Asuntos Académicos para la elaboración de las siguientes documentos:
 - a) Certificado de estudios
 - b) Constancia de la primera matrícula
 - c) Constancia de egresado
 - d) Constancia de no adeudo a la universidad
4. Se elabora la base de datos (padrón), donde se registra toda la información de acuerdo a las disposiciones emanadas en Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos de SUNEDU.
5. La información del padrón es registrada en los Libros de Grados y Títulos, la misma que da constancia y fe de la entrega de los Diplomas a los bachilleres y titulados.
6. Se procede a la primera impresión en los diplomas de Bachilleres y Títulos, pasando por el filtro de calidad.
7. Una vez pasado el filtro de calidad se procede a la impresión definitiva en los diplomas de Bachilleres y Títulos procediéndose a la firma de autoridades respectivas la misma que tiene un plazo de 72 horas.

Para la ejecución del ítem 1 al 7, la Oficina de Grados y Títulos cuenta con un plazo máximo de 30 días (hábiles).

8. Concluido el proceso de firmas en los diplomas de bachilleres y títulos se realiza el escaneo de:
 - a) Constancia de primera matrícula
 - b) Constancia de egresado
 - c) Fotos del graduado y titulado
 - d) Diplomas (anverso y reverso)
9. Con la expedición del diploma que se pone a disposición del graduado o titulado en un plazo máximo de 45 días hábiles bajo responsabilidad, la universidad, culmina con el procedimiento para otorgar el grado académico y título profesional según corresponda, para luego proceder a solicitar a la SUNEDU la inscripción del mismo en el Registro, a través de medio físico (oficio) y medio digital (cd).

10. Una vez registrado en SUNEDU los grados y los títulos con su respectiva verificación, se procede a la entrega en físico del diploma del grado o título, haciéndose firmar por el interesado, el libro de registro como evidencia de la entrega del diploma respectivo.
11. En caso de tratarse de la solicitud de duplicado de un diploma de grado o título el trámite dura 30 días hábiles previo pago estipulado en el TUPA.

VºBº.....

Vicerrectorado Académico

.....

Dirección de Calidad y Acreditación



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

TITULACIÓN DE EGRESADOS CON CURSO DE ACTUALIZACIÓN PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA N° 07-VRAC- 2014 II - 2015 I- 2015 II UPA

I. Generalidades

- 1.1 Entidad** : Universidad Peruana de Las Américas
- 1.2 Responsables :**
- ✓ Vicerrectorado Académico
 - ✓ Señores Decanos
 - ✓ Dirección de Calidad y Acreditación
- 1.3 Duración** : Año Académico 2015 - 2016 - 2017
- 1.4 Meta** : Aproximadamente 600 egresados al año
- 1.5 Producto** : Informes y registro de Titulados y Bachilleres
- 1.6 Base Legal** :
- ✓ Ley Universitaria 33220
 - ✓ Reglamento General UPA
 - ✓ Reglamento de Grados y Títulos
 - ✓ Directivas Específicas

II. Fundamentación

La Ley Universitaria dispone que los estudiantes al aprobar sus ciclos y créditos en la formación pre profesional obtengan el grado de Bachiller y el Título Profesional. En la Ley 30220 el egresado Bachiller deberá presentar un trabajo de investigación que será sustentado y este rige a partir del mes de julio 2014.

En nuestra universidad se ofrecen los cursos de actualización, que es una modalidad de Titulación consignada en la Ley 23733.

En este proceso de titulación por la modalidad de cursos de actualización, algunas universidades titulan a sus Bachilleres con la aprobación de los cursos y otros trabajos de investigación o trabajos monográficos sustentados. Para el caso de la Facultad de Ciencias Empresariales, se ha implementado el curso de Actualización que requiere mecanismos de control, cuyos indicadores medibles se especifican en este Plan de Auditoría.

III. objetivo

Evaluar el procedimiento de titulación y obtención del grado de bachiller, para medir la eficiencia del proceso formativo en la UPA, a través de las diferentes Escuelas y modalidades en cada semestre académico.

IV. Acciones

Indicadores del plan de auditoría

1. Cumplimiento de la Ley 30220
2. Cumplimiento de la Ley 23733 del I al X ciclo, para alumnos que estudian antes de la Ley.

3. Elaboración y seguimiento del procedimiento.
4. N° de egresados graduados como bachiller.
5. N° de egresados graduados con título profesional.
6. % de egresados y titulados en relación al total de egresados que concluyeron el X ciclo o el XII en caso de Derecho.
7. Cumplimiento de directivas sobre sustentación de trabajos monográficos.
8. N° de alumnos que siguieron el curso de actualización en la UPA 2016 – 2017 en relación al total de egresados.
9. Encuesta de satisfacción del curso de actualización en la modalidad PEL- Regular-PNP.
10. N° y relación de docentes que dictan en el curso de Actualización.
11. Cumplimiento del reglamento de actualización.
12. N° de bachilleres y titulados en Secretaría General
13. Registro y ordenamiento de expedientes en Secretaría General.

V. Evaluación

Se revisarán los expedientes, estadísticas a través de encuestas de satisfacción para aplicar planes de mejora y medir el procedimiento de titulación y obtención del grado de bachiller.

V°B°

.....
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

**PROCEDIMIENTO N° 07- VRAC-UPA - 2014 II – 2015 I y 2015 II
PLAN DE MEJORA TITULACIÓN DE EGRESADOS – ACTUALIZACIÓN**

I. Generalidades

- 1.1 Dependencia** : Vicerrectorado Académico
- 1.2 Autorizado por** : Rectorado y Gerencia General
- 1.3 Oficinas involucradas** :
 - ✓ Gerencia General
 - ✓ Facultades
 - ✓ Vicerrectorado
 - ✓ Dirección de Calidad y Acreditación
- 1.4 Cobertura** : Egresados Bachilleres y Titulados
- 1.5 Procedimiento de calidad** : Académico N° 007 – Titulación
- 1.6 Fecha de ejecución** : De enero a diciembre 2014-II, 2015-2016 y 2017

- 1.7. Responsables del trabajo** :
 - ✓ Señores decanos
 - ✓ Señores directores de escuelas
 - ✓ Profesionales
 - ✓ Vicerrectorado Académico

- 1.8. Intervinientes** :
 - ✓ Directores y Jefes de oficina de
 - ✓ Titulación
 - ✓ Secretaría General
 - ✓ Personal administrativo
 - ✓ Oficina de Asuntos Académicos
 - ✓ Decanatos
 - ✓ Egresados

II. Justificación de la acción

Este Plan de Mejora, tiene como propósito establecer las directivas y actividades específicas que permitan un adecuado seguimiento del proceso de graduación y titulación, el mismo que tiene necesidad de reorientarse con la aplicación de la Ley 30220, a partir de los grupos de alumnos que estudian desde el mes de agosto 2014.

Los cursos de Actualización, han sido analizados y se estimó conveniente el cambio de algunos cursos y la metodología para el trabajo monográfico, así como el registro y control de los egresados para medir el nivel de eficiencia de los cursos y la satisfacción de los egresados.

Los indicadores de este plan de mejora son los siguientes:

1. Directiva sobre los cursos y su nivel de aplicación.
2. N° de egresados en cada periodo 2016 – 2017.
3. N° de alumnos inscritos en el curso de Actualización 2016 – 2017.
4. Nivel o porcentaje de alumnos graduados con bachiller y con título profesional.
5. Efectividad de los cursos de actualización. Encuesta de satisfacción.
6. Registro de bachilleres y titulados en Secretaría General y registrados en SUNEDU.

7. Cuadro comparativo de bachilleres y titulados por escuelas profesionales y modalidades en relación al total de egresados.

III. Objetivo General

Lograr medir en forma permanente el proceso de titulación y de bachillerato para obtener índice satisfactorio mayores del 80% de logro

IV. Acciones y cronograma de ejecución

| N° | Acciones | 2016 - 2017 | | | | | | | | | | | | Seguimiento | | | | Observaciones | |
|----|--|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------|---|----|---|---------------|---|
| | | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | I | E | RP | C | | |
| 01 | Elaboración del procedimiento | x | x | x | | | | | | | | | | | | | x | | x |
| 02 | Socialización y difusión de directivas | | | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | | | x | | |
| 03 | Seguimiento de acciones de titulación en los cursos de actualización. | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | | | x | | |
| 04 | Registro de bachilleres y titulados en Secretaría General y en OPCA. | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | | | x | | |
| 05 | Auditoria del procedimiento | | | | | | x | | | | | | | | | | x | | |
| 06 | Procesamiento de estadísticas sobre egresados bachilleres y titulados por escuelas y modalidades. | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | | | x | | |
| 07 | Supervisión e innovaciones en el curso de Actualización. | | | | | | | x | | | | | | | | | x | | |
| 08 | Aplicación y encuestas de satisfacción sobre los cursos de actualización. | | | | | | | | x | | | | | | | | | x | |
| 09 | Significación y escala de incentivos en la producción intelectual de los trabajos monográficos y tesis. | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 10 | Ordenamiento y evaluación en biblioteca, sobre los trabajos de los cursos de actualización y titulación. | | | | | | | | | | | | | | | | | | x |

Leyenda

I = Iniciado
E = En ejecución
RP = Reprogramado
C = Concluido

V. Evaluación

Se emitirá informe semestral y se aplicará el plan de medición del producto en cada ciclo de estudios del 2016 y 2017.

20 Marzo del 2017

V°B°

.....
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.**

**HOJA DE MEDICIÓN DEL PRODUCTO
PROCEDIMIENTO N° 07-VRAC-UPA 2015-2016-2017
TITULACIÓN-ACTUALIZACIÓN**

I. Generalidades

- 1.1. Nombre del Proceso** : Titulación – Actualización de Egresados UPA
Escuelas Profesionales
- 1.2. Responsable del Proceso** : Vicerrectorado Académico
Decanos de Facultades
- 1.3. Entradas del Proceso** :
 ✓ Alumnos Egresados
 ✓ Reglamento de Grados y Títulos
 ✓ TUPA – UPA
 ✓ Directivas específicas
 ✓ Expedientes de egresados
- 1.4. Salidas del Proceso** : Diplomas de bachiller
Diplomas de títulos profesionales
- 1.5. Recursos del Proceso** : Financiamiento UPA
Autofinanciamiento egresados

II. Indicador

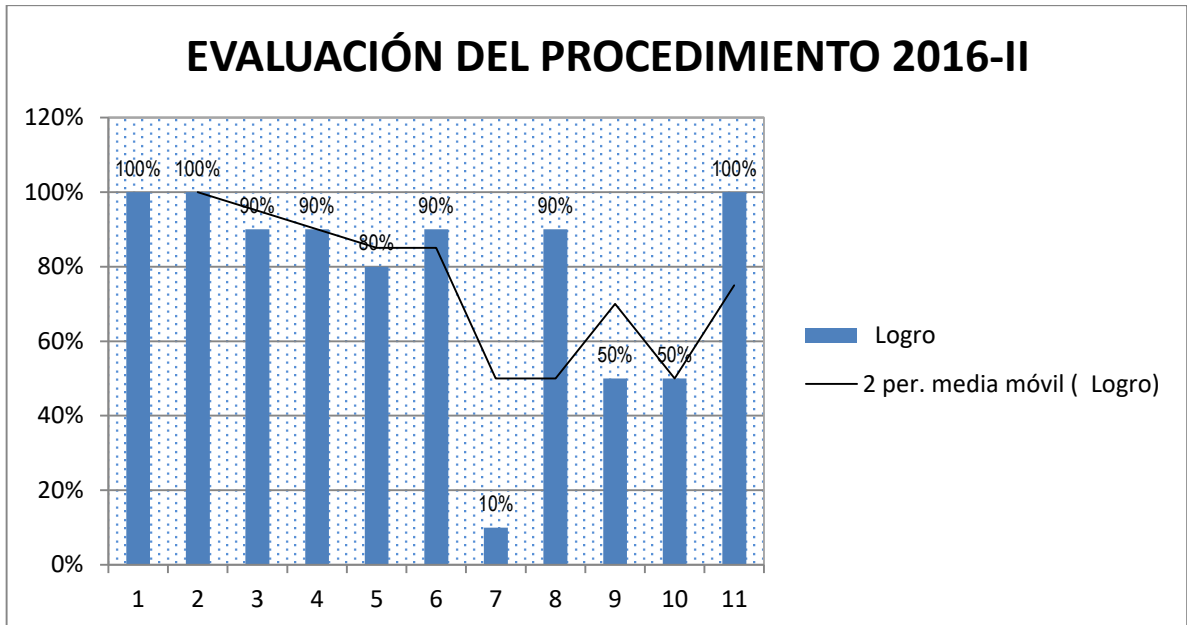
| | |
|-----------------|--|
| Meta Total | Egresados, bachiller 2016 II - 2017 I Titulados 2016 II - 2017 I |
| Población Total | N° Total de alumnos matriculados del X ciclo en todas las escuelas y modalidades |
| Población Total | Alumnos matriculados del XII ciclo – escuelas de Derecho y modalidades |

Aplicación de encuestas al 20% de alumnos que estudian el curso de actualización

III. Medición

| N° | ACCIONES | LOGROS |
|----|---|--------|
| 1 | Cumplimiento de directivas sobre el curso y nivel de aplicación | 100% |
| 2 | Egresados 2016 II – 2017 I en cada escuela profesional y modalidades de estudios | 100% |
| 3 | N° de alumnos inscritos en los programas de actualización (Seguimiento de acciones de titulación) | 90% |
| 4 | Auditoria de procedimiento | 90% |
| 5 | Efectividad de los cursos de actualización | 80% |
| 6 | Nivel o % de alumnos graduados bachilleres y titulados y por escuelas (Registro de bachilleres y títulos) | 90% |
| 7 | Encuesta de satisfacción | 10% |
| 8 | Escalafón docentes (Mg. y Dr.) sobre el total de docentes que enseñan en el pregrado | 90% |

| | | |
|----|--|------|
| 9 | Escala de incentivos o motivaciones a los mejores trabajos de Investigación | 50% |
| 10 | Ordenamiento del registro de trabajos de investigación en los cursos de titulación por escuelas en la Biblioteca UPA | 50% |
| 11 | Cumplimiento del procedimiento en las escuelas profesionales | 100% |



V°B°

.....
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.****PROCEDIMIENTO N° 08 VRAC-2015-2016-2017 UPA
SELECCIÓN DE DOCENTES****I. Generalidades**

- 1.1 Dependencia** : Dirección de Calidad y Acreditación y Gerencia General.
- 1.2 Autorizado por** : Vicerrectorado Académico .
- 1.3 Oficinas Involucradas** : Todas las Escuelas Profesionales y Oficinas Académico- Administrativo.
- 1.4 Cobertura** : Selección de Nuevos Docentes.
- 1.5 Fecha de Ejecución** : Semestre 2016 I-II – 2017 I-II
- 1.6 Responsables del trabajo** :
- ✓ Gerencia General.
 - ✓ Vice Rectorado Académico.
 - ✓ Oficina de Personal.
 - ✓ Señores Decanos.
- 1.7 Intervinientes** : Directores de Escuelas Profesionales.
Docentes externos y Autoridades UPA.

II. Objetivo

Seleccionar docentes con experiencia universitaria y grado de maestría para el desempeño de la cátedra docente que se incorporen en calidad de ingresantes a la UPA en cada semestre académico.

III. Fundamentación

La Ley Universitaria 30220, el Estatuto de la Universidad y el Reglamento del Docente, norman el proceso de selección docente.

En cada ciclo de estudios se requiere nuevos docentes en cursos humanísticos, básicos y de especialidad, ya que se va avanzando en los diferentes semestres académicos y se tiene que cubrir la necesidad de reemplazar a algunos docentes que se retiran o a los que resultan mal evaluados según la encuesta aplicada a los alumnos y según los informes de la Oficina de Personal, cuyos docentes resultan informados por reiteradas tardanzas, faltas u otras causales registradas en el Reglamento del Docente.

IV. Ruta del Procedimiento

1. El procedimiento se inicia con el análisis de los resultados de la evaluación de la encuesta docente, seleccionando a los profesores que quedan en calidad de ratificados con calificación mayor a 13.0

2. Los decanos y directores de escuelas elaborarán horarios con los docentes ratificados y elevan informe al Vicerrectorado Académico con el listado de curso que deberán salir en la Convocatoria Pública.
3. El Vicerrectorado, revisa y coordina con Gerencia General para la publicación de convocatoria abierta en diario de circulación nacional.
4. Los docentes tienen conocimiento y envían sus currículum vitae a la Dirección de Calidad, según los requisitos establecidos en la convocatoria
5. La convocatoria establece 05 días para la presentación de expedientes y al quinto día, elevan los listados a la Dirección de Calidad ,quien cuenta con la colaboración del personal administrativo para verificar los requisitos
6. La Dirección de Calidad, registra todo el currículum vitae enviados por los docentes y los clasifica por escuela, elaborando el padrón general de postulantes y deriva los expedientes a cada Director de Escuela Profesional.
7. Los directores de escuelas profesionales evalúan los currículos vitae y elaboran el cronograma de postulantes aptos para la clase magistral y entrevista, informando al Vicerrectorado.
8. Los expedientes de los no seleccionados son organizados y en cada uno de ellos se registra un proveído que explica la razón del porque no ha pasado la evaluación para la segunda etapa.
9. Se constituye el jurado integrado por el Decano y/o Directores de Escuelas Profesional, el Vicerrector y Gerencia General. El promedio aprobatorio para la evaluación curricular es mayor de 08 puntos sobre el total de 20.
10. El docente es comunicado por el Director de Escuela, fijando fecha y hora para la clase Magistral.
11. El docente postulante se presenta en la hora establecida y el jurado evalúa, calificándolo en la matriz previamente establecida, con calificativo de 0 a 20. El promedio de las notas del Jurado se establece por orden de méritos.
12. Se selecciona por lo menos una terna de docentes por cada curso y el que obtiene mayor promedio pasa a la suscripción del contrato con el Sr. Jefe de Economía de la Universidad.
El expediente pasa a escalafón de la oficina de Personal
13. El Director asigna el horario al docente seleccionado.
14. Se comunica las fechas de inicio y las normas sobre elaboración de sílabos, así como la fecha de capacitación sobre inicio de ciclo académico
15. Los currículum de los docentes no seleccionados y de los que no acepten el contrato serán devueltos a los interesados en la oficina de Secretaria

General, en un plazo de 60 días calendarios. Si no se cubren todos los cursos, se efectúa una segunda y hasta una tercera convocatoria.

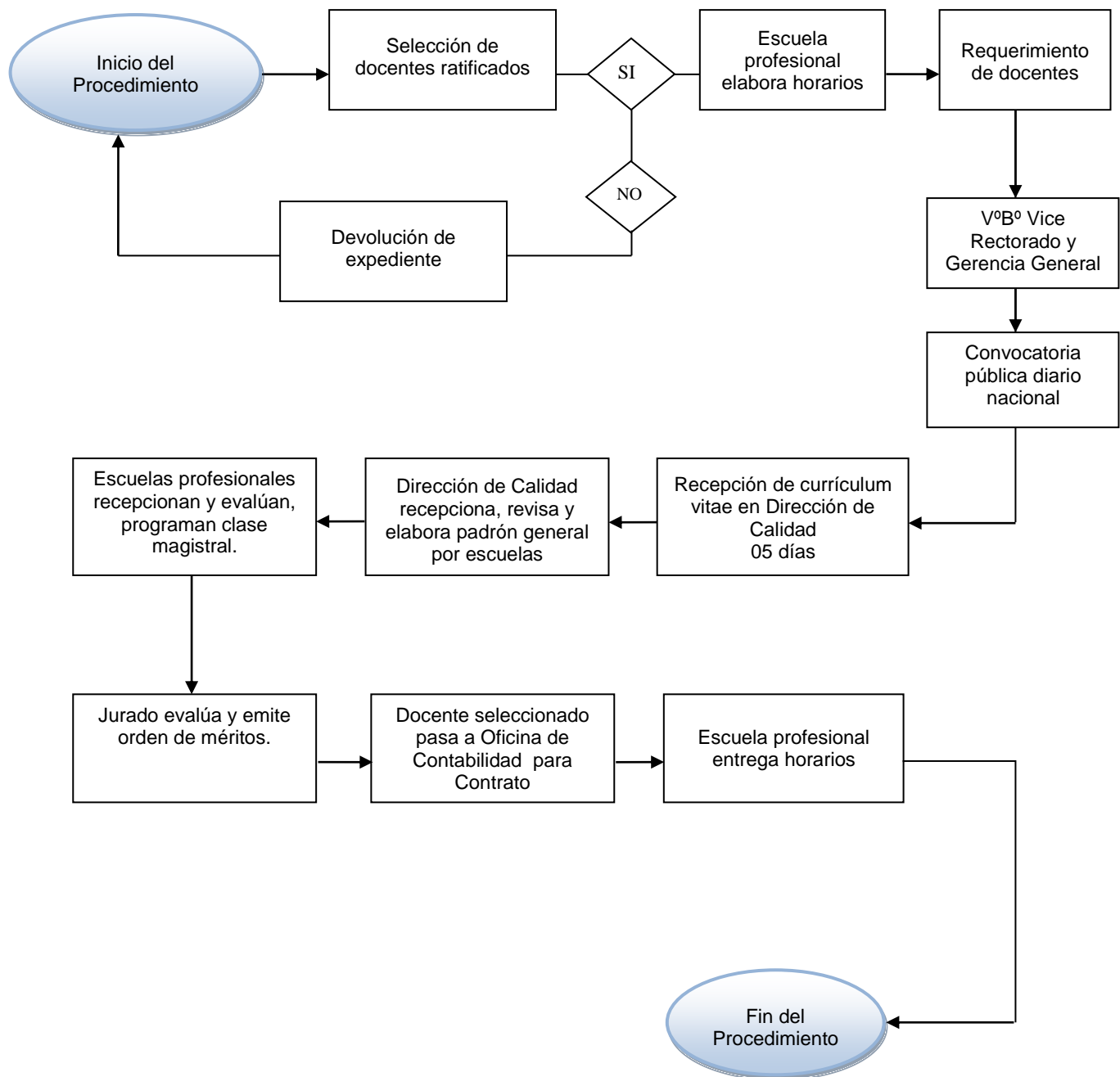
16. Los postulantes docentes que hayan trabajado en la UPA en semestres anteriores y hayan sido desaprobados en las encuestas no accederán a la Evaluación en la convocatoria vigente.
17. El proceso de selección de docentes, deberá utilizar las fichas de evaluación curricular y los formatos de evaluación de clase magistral y entrevista, cuyos calificativos promediaran los resultados finales y el orden de méritos de cada docente participante.
18. Cada escuela deberá elaborar un informe y sentar acta con el resultado de todo el proceso de concurso docente
19. Los resultados serán publicados en vitrinas informativas de la Universidad y se informará para la devolución de expedientes.
20. Fin del procedimiento

Lima, 05 de abril del 2017

V° B°

.....
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación

PROCEDIMIENTO N° 08-DC-UPA**FLUJOGRAMA SELECCIÓN DE DOCENTES**



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

PROCEDIMIENTO N° 08- AUDITORÍA DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE DOCENTES 2016-2017 - PROGRAMA REGULAR Y SEMIPRESENCIAL

I. Generalidades

- 1.1 Entidad** : Universidad Peruana de Las Américas
- 1.2 Responsables :**
- ✓ Vicerrectorado Académico
 - ✓ Señores decanos
 - ✓ Directores de escuelas profesionales
- 1.3 Duración** : 2016 - 2017
- 1.4 Meta** : Logro del 100% de vacantes en las Escuelas Profesionales
- 1.5 Producto** : Docentes 2016 - 2017
- 1.6 Base Legal** :
- ✓ Ley Universitaria 30220
 - ✓ Estatuto de la Universidad
 - ✓ Reglamento del docente

II. Fundamentación

El procedimiento que se establece en la UPA para los semestres 2016 I-II, 2017 I-II, se basa en la necesidad de ordenar estos procesos en cumplimiento a las acciones de acreditación.

El problema que se pretende resolver, es que no existía un adecuado ordenamiento y sustentación que evidencie en forma sustentatoria la transparencia, unidad de criterios y la garantía de un proceso de selección y evaluación docente en la incorporación de nuevos docentes a la UPA.

III. objetivo

Lograr captar mediante convocatoria pública a la mayor cantidad de docentes, según los requerimientos que establece la Ley 30220.

Mejorar la calidad de enseñanza con la renovación de algunos docentes que salieron desaprobados en la encuesta a los alumnos y admitir nuevos docentes que motiven a los alumnos.

IV. Indicadores

1. Verificar el cumplimiento de publicación de las convocatorias públicas.
2. Verificar la presentación oportuna y las fechas establecidas para la recepción de expedientes de los postulantes en Oficina de Calidad.
3. Verificar la derivación de expedientes, con listados Dirección de Calidad al Vicerrectorado, para que el Comité Central de Calidad, revise y elabore el cuadro consolidado por Escuelas para programación de clase magistral y comunicación a los docentes postulantes.
4. Comprobar si la información queda registrada en base de datos, que servirá para el control en la evaluación curricular.

5. Verificar si las Escuelas Profesionales ejecutan la evaluación curricular según el expediente de cada postulante y lo registren en el formato respectivo que se utiliza en todas las Escuelas.
6. Se debe ejecutar el control concerniente a esta etapa, en coordinación del Comité Central, Decanos y Directores de Escuelas, sentando el acta respectiva.
7. Remisión de la conformación del Jurado Evaluador para la entrevista y clase magistral en el horario y día programado, registrando la información pertinente en formato especial de evaluación de clase magistral.
8. Seguimiento de las clases magistrales, registrando los NSP y el porcentaje obtenido previa deliberación del jurado.
9. El Comité Central revisa y registra las evaluaciones obtenidas por cada Docente y elabora un formato especial de orden de méritos.
10. Verificación de los resultados finales y publicación de los resultados.
11. Devolución de los expedientes a cargo de Secretaría General, con comunicación a cada Escuela.
12. Verificar el listado de docentes que ocupan del 2do. al 5to. puesto en el orden de méritos, para elaborar el banco de datos y se les asigne carga horaria a otras modalidades de estudio Semipresencial.
13. Fin del procedimiento, con el contrato de los docentes.

V. Evaluación

Se emite informe central.

Lima, 05 de abril del 2017

V° B°

.....
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

PROCEDIMIENTO N° 08- PLAN DE MEJORA DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE DOCENTES 2016-2017 PROGRAMA REGULAR

I. Generalidades

- | | |
|-------------------------------------|--|
| 1.1 Dependencia | : Universidad Peruana de las Américas |
| 1.2 Autorizado por | : Vicerrectorado Académico |
| 1.3 Oficinas Involucradas | : Facultades y Escuelas Profesionales |
| 1.4 Cobertura | : UPA |
| 1.5 Procedimiento de Calidad | : Académico 2016-2017, Selección de Docentes |
| 1.6 Fechas de Ejecución | : Mes de Abril y Agosto 2017 |
| 1.7 Responsable del Trabajo | : Decanos y Vice Rectorado |
| 1.8 Intervinientes | : Comité Central de Calidad |

II. Justificación de la acción

El proceso de captación y selección docente es un mecanismo en toda universidad, ya que se tiene que evaluar la actividad docente en cada ciclo académico con la finalidad de determinar la evaluación que obtienen los Docentes, según la opinión de los alumnos y los antecedentes que registre en sus asistencias, faltas y en la inter relación con los alumnos entre otros criterios del procedimiento de evaluación de docentes. En segundo orden se seleccionan las plazas vacantes generadas por los resultados de la evaluación y se publica en convocatoria pública, para la selección de nuevos docentes. Esta acción debe ser ordenada y registrada en todos sus pasos para garantizar un proceso transparente de selección de docentes que se incorporan en cada ciclo, habiendo la UPA instituido el respectivo procedimiento.

III. Objetivo general

Seleccionar docentes nuevos que cubran las plazas vacantes en el 2016 y 2017 en cumplimiento a la Ley 30220 y obtener el mayor porcentaje de docentes con grados académicos para elevar la calidad de enseñanza en nuestra universidad.

IV. Acciones y cronograma de ejecución

| N° | Acciones | Cronograma | | | | | | Seguimiento | | | | OBS. |
|----|---|------------|---------|---------|---------|-----|---------|-------------|---|----|---|------|
| | | Ma r | Ab r | Ma y | Ju n | Jul | Ag o | I | E | RP | C | |
| 01 | Reajuste de fechas con mayor anticipación en la publicación y recepción de expedientes. | | X | | | | X | | X | | | |
| 02 | La Encuesta a docentes en cada semestre académico debe ser más anticipada, máximo en la 9ª a 10ª semana. | X | | | | | X | | X | | | |
| 03 | Organización de la base de datos y del archivo de auditoría de acreditación del procedimiento selección de docente. | X | | | | X | | | X | | | |
| 04 | Mejorar los informes y las actividades de evaluación en los formatos que utiliza cada Escuela Profesional. | X | | | | X | | | X | | | |
| 05 | Comprobación del registro de todos los expedientes ingresados para el concurso y elaboración de acta de cada Escuela Profesional, indicando los criterios de aceptación en Aptos y determinación de No Aptos, elevando oportunamente al Vicerrectorado Académico. | | X | | | | X | | X | | | |
| 06 | Remisión de horarios al Comité Central con carga horaria de docentes aprobados en la encuesta con asignación horaria en docentes TP. | | X | | | | X | | X | | | |
| 07 | Elaboración de listados de docentes del 2do. a 5to. puesto que pasan al Banco de docentes, para enseñar en otras modalidades de estudio de la UPA. | | X | | | | X | | X | | | |

Leyenda

I = Iniciado
E = En Ejecución
RP = Reprogramado
C = Concluido

V. Evaluación

Se ejecutará el seguimiento de este plan de mejora con el plan de medición del producto al término del procedimiento, según diagrama establecido para estas actividades.

Lima, 05 de abril del 2017

V° B°

.....
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.****PROCEDIMIENTO N° 08- SELECCIÓN DOCENTE
MEDICIÓN DEL PRODUCTO****I. Generalidades**

- 1.1. Nombre del Proceso** : Selección de Docentes 2017-I
1.2. Responsable del proceso : Vicerrectorado Académico y Decanos de la Facultad
1.3. Entradas del Proceso : Norma: postulantes, Curriculum Vitae, Personal Docente y Administrativo.
1.4. Salida del Proceso : Orden de méritos de postulantes
1.5. Recursos del Proceso : Económicas, tecnológicas, documentales
1.6. Indicador : Evaluación de docentes por orden de méritos 1er al 3er. puesto.

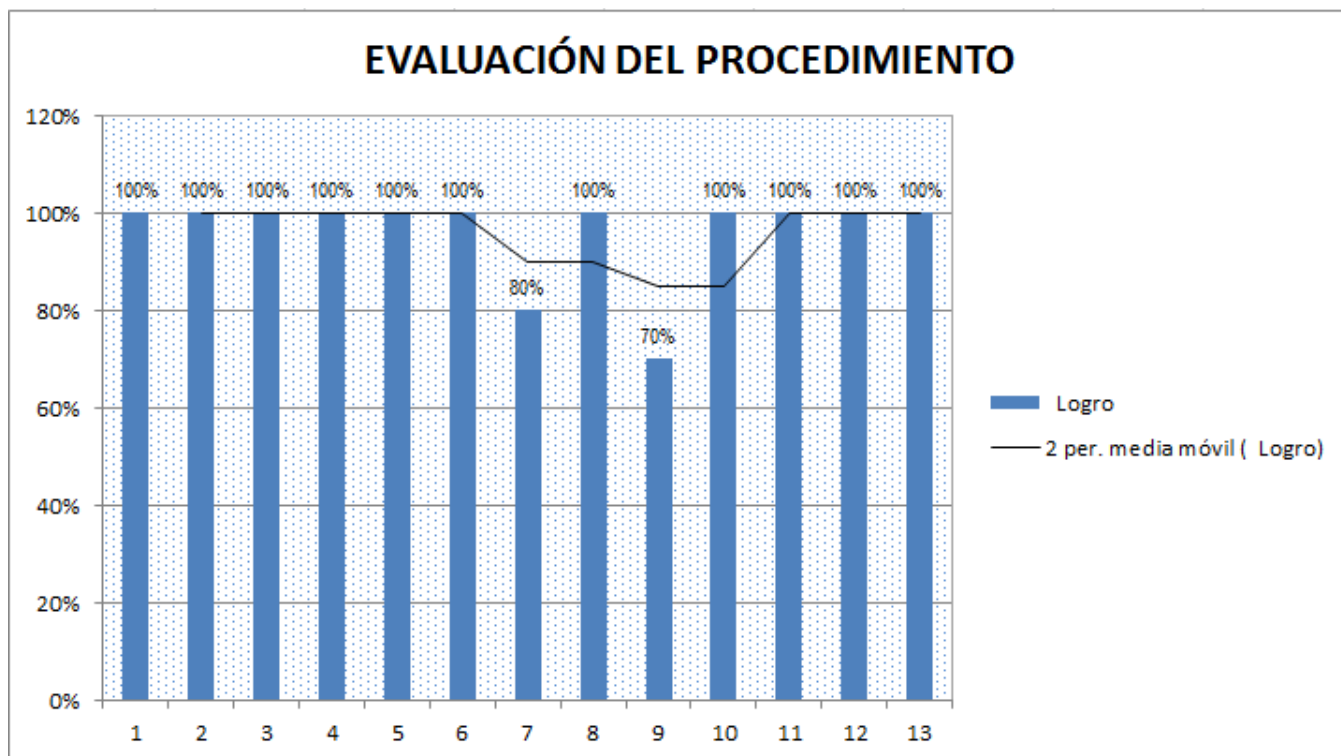
| | |
|---------------|--|
| Meta 1 | Lograr el 100% de cubrimiento de plazas convocadas en el Programa Regular. |
|---------------|--|

| | |
|---------------|--|
| Meta 2 | Seleccionar aproximadamente a 70 nuevos docentes en todas las escuelas profesionales con grado de magíster o Doctor. |
|---------------|--|

II. Logros Obtenidos

| Ítem | Acciones | Logros |
|-------------|---|---------------|
| 1 | Convocatoria en diario de mayor circulación nacional. | 100% |
| 2 | Remisión y derivación de expedientes a escuelas profesionales | 100% |
| 3 | Registro en la base de datos | 100% |
| 4 | Utilización de formatos en cada escuela | 100% |
| 5 | Elaboración de acta y formatos de evaluación curricular y clase magistral | 100% |
| 6 | Conformación y cumplimiento del Jurado Evaluador | 100% |
| 7 | Elaboración de informes finales | 80% |
| 8 | Asignación de carga horaria | 100% |
| 9 | Banco de datos de docentes para otras modalidades de estudio | 70% |
| 10 | Publicación de resultados | 100% |
| 11 | Ordenamiento del archivo de acreditación a cargo del Comité Central y Comités Internos de Calidad con las evidencias sustentatorias. | 100% |
| 12 | Derivación de expedientes de docentes ganadores a Economía y Contabilidad a cargo de cada Escuela con V° B° del Vicerrectorado Académico. | 100% |
| 13 | Cumplimiento de metas. | 100% |

III. Cuadro de evaluación del procedimiento



Lima, 05 de abril del 2017

V° B°

.....
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS

**PLAN DE AUDITORIA PROCEDIMIENTO DE ACREDITACION N° 09 2016-2017
COMITÉ CENTRAL DE CALIDAD UPA
PROCEDIMIENTO N° 09-2017-UPA**

I. Generalidades

1. **Escuela Profesional:**
2. **Decano:**
3. **Director:**
4. **Docente T/C:**
5. **Fecha:** **Hora:**
6. **Tipo de Proc. Auditado:**
7. **Responsables:**

II. Objetivo

Verificar si los procedimientos y acciones de mejora del POI 2017 se están ejecutando en cada Escuela Profesional y si están sustentados con la evidencias documentales, informática u otro tipo de información, a fin de garantizar el orden, unidad de criterios y acción que conlleve a la satisfacción de la comunidad académica, en la búsqueda del mejoramiento continuo y de la calidad.

III. Acciones

3.1. Registro de hallazgos notables (Conformidades)

1. Se cuenta con plan de estudios actualizado, vigente al VI ciclo
2. Se tiene, malla y cuadros de análisis
3. Se cuenta con Plan Operativo de la Escuela y su seguimiento
4. Hay evidencias del funcionamiento del comité interno
5. El docente a tiempo completo está asistiendo a todas las reuniones programadas.

V° B°

.....
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

**FORMATO DE AUDITORÍA – PROCEDIMIENTO DE ACREDITACIÓN N° 09
COMITÉ CENTRAL DE CALIDAD – UPA**

I. Generalidad

1. Escuela
Profesional:.....
2. Decano:.....
3. Director:.....
4. Fecha y hora de la
Auditoría:.....
5. Tipo de procedimiento
Auditado:.....
6. Responsables:
-
-
-
7. Periodo auditado: 2016 II y 2017 I.

II. Objetivo

Verificar si los procedimientos se están ejecutando en cada Escuela Profesional y si están sustentados con las evidencias documentales, informáticas u otro tipo de información, a fin de garantizar el orden, unidad de criterios y acción que conlleve a la satisfacción de la comunidad académica, en la búsqueda del mejoramiento continuo y de la calidad.

III. Acciones

3.1 Registro de hallazgos notables (conformidades)

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.

3.2 Registro de hallazgos con no conformidades

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.

IV. Propuestas de mejora y seguimiento en próxima auditoría

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.

V. Comentarios del decano, director y comité de calidad.

1.
2.
3.
4.
5.

VI. Registro de firmas de los participantes en el proceso de auditoría

Decano

Director

Coordinador Comité

Vocal



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS

Cronogramas de Auditorias de Calidad-UPA-2017-I

Dirección de Calidad y Acreditación

Responsable: Mg. María Elena Arana Arenas

Jefe de Planificación

Comité Central de Calidad

Vicerrector Académico

Gerencia General (Asistente)

| N° | Facultad Escuela Profesional | Fecha de Ejecución | Reprogramación | Lugar | Observaciones |
|----|---|--|----------------|---|--|
| 01 | Facultad de Ciencias Empresariales -Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas -Escuela Profesional de Administración y Gestión de Empresas | Lunes 07/08/17 Hora 10 a 12 a.m. 12 a 1:00 p.m. | | Escuela professional Comité Interno | Incluye Modalidad Semipresenci al |
| 02 | -Escuela Profesional de Marketing y Negocios Internacionales. - Escuela Profesional de Administración de Servicios Turísticos | Martes 08/08/17 12:00 – 12:00 a.m. 12:00 a 01:00 p.m. | | Escuela professional Comité Interno | |
| 03 | Facultad de Derecho Escuela Profesional de Derecho | Miércoles 08/08/17 10 a 12 a.m. | | Escuela professional Comité Interno | Incluye Modalidad Semipresenci al |
| 04 | Facultad de Ingeniería -Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas -Escuela Profesional de Ingeniería Industrial | Jueves 10/08/17 10 a 12 p.m. 12 a 01:00 p.m. | | Escuela professional Comité Interno | |
| 05 | Facultad de Ciencias de la Comunicación y Psicología -Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación | Viernes 11/08/17 10 a 12 a.m. | | Escuela professional Comité Interno | |
| 06 | Escuela de Posgrado -Maestría | Lunes 14/08/17 Hora 10 a 12 a.m. | | Dirección de Posgrado Director (e) | |
| 07 | Grados y Títulos | Martes 15/08/17 Hora 10 a 12 a.m. | | Oficina de Grados y Títulos | Jefe |

| | | | | | |
|----|--------------------------------|--|--|---|------------------------|
| 08 | Registro de Notas | Martes 15/08/17 Hora 6 a 8 p.m. | | Oficina de Asuntos Académicos | Responsable |
| 09 | Secretaria General | Miércoles 16/08/17 Hora 10 a 12 a.m. | | Secretaría General | Secretario General |
| 10 | Oficina de Bienestar | Miércoles 16/08/17 Hora 6 a 8 p.m. | | Oficina Bienestar | Jefe y psicólogos |
| 11 | Centro de Computo | Jueves 17/08/17 Hora 10 a 12 a.m. | | Oficina Centro Computo | Jefe y equipo |
| 10 | Oficina de Admisión | Viernes 18/08/17 Hora 10 a 12 a.m. | | Oficina de Admisión | Jefe |
| 11 | Departamento de Humanidades | Lunes 21/08/17 10 a 12 a.m. | | Dirección | Dr. Blanco |
| 12 | Instituto de Investigación | Lunes 21/08/17 6 a 8 p.m. | | Dirección de Investigación | Dr. Villanueva |
| 13 | Departamento de Ciencias | Martes 22/08/17 10 a 12 a.m. | | Dirección | Dr. Torres |
| 14 | Programa Semipresencial | Martes 22/08/17 6 a 8 p.m. | | Coordinación | Mg. Escudero |
| 15 | Programa Medio Ambiente | Miércoles 23/08/17 10 a 12 a.m. | | Dr. Salas | Responsable |
| 16 | Defensoría Universitaria | Jueves 24/08/17 10 a 12 a.m. | | Oficina de Defensoría Universitaria | Mg. Villanueva |
| 17 | Seguimiento de Egresados | Jueves 24/08/17 6 a 8 p.m. | | Oficina de Seguimiento de Egresados | Mg. Rodrigo Aguirre |

.....
Directora de Calidad y Acreditación



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS
OFICINA DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN
FICHA DE AUDITORIA ACADÉMICA 2017

1. **Director de Escuela Profesional** :
2. **Comité de Acreditación** :
3. **Fecha** :
4. **Criterios de Evaluación**

| N° - | CRITERIOS | GRADO DE CUMPLIMIENTO | | | | OBSERVACIONES |
|---------|--|-----------------------|---|--------|----|---------------|
| | | AS | S | M S | IS | |
| 01 | Conoce y aplica las normas legales actualizadas | | | | | |
| 02 | Evaluación del funcionamiento del comité. (Reuniones actas) | | | | | |
| 03 | Proceso de Grados y Títulos (Directiva). ¿Cuántos? | | | | | |
| 04 | Tiene Plan Operativo Institucional – informe de cumplimiento al 2017-I. (Avance) | | | | | |
| 05 | Tiene el diagnóstico de su Escuela actualizado al 2016 | | | | | |
| 06 | Promociona la visión y misión. (Acciones ejecutadas) | | | | | |
| 07 | Aplica los procedimientos de Acreditación. ¿Cuáles? | | | | | |
| 08 | Tiene evidencias de la aplicación de los procedimientos de acreditación priorizadas. (Muestre) | | | | | |
| 09 | El seguimiento a los docentes en el avance curricular se ejecuta. ¿Cuántos informes? (Mínimo 2 por ciclo semanal). | | | | | |
| 10 | Se ha cumplido con los cursos de certificación y actualización para los egresados. ¿Cuántos informes? | | | | | |
| 11 | Tiene informes sobre problemas de alumnos y su solución. | | | | | |
| 12 | Realiza supervisión y tiene informes de las tutorías de los docentes a los alumnos. | | | | | |
| 13 | Acredita evidencias sobre las recuperaciones y faltas de los docentes. | | | | | |
| 14 | Los horarios de las secciones y cursos son pedagógicos y al alcance de los alumnos. | | | | | |
| 15 | El proceso de admisión y matrícula (convalidaciones) es expedito y confiable N°- de estudiantes matriculados | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| | y convalidantes Resolución al 2017-I | | | | | |
| 16 | Actividades extracurriculares relacionados con el perfil del estudiante N°- y evidencias. | | | | | |
| 17 | Organización de prácticas pre-profesionales | | | | | |
| 18 | Evaluación de los docentes al 2017-I. (Listados bien evaluados y negativos). | | | | | |
| 19 | Selección de docentes 2017-I | | | | | |
| 20 | Capacitación y organización de docentes. | | | | | |
| 21 | Tiene organizado el folder de licenciamiento. | | | | | |

Leyenda:

AS : Altamente Suficiente

S : Suficiente

MS : Medio Suficiente

IS : Insuficiente

V° B°

.....

Vicerrectorado Académico

.....

Dirección de Calidad y Acreditación

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.****PROCEDIMIENTO N° 010: ATENCIÓN ALUMNO UPA****I. Generalidades**

- 1.1 Dependencia** : Vicerrectorado Académico
- 1.2 Autorizado por** : Rectorado
- 1.3 Oficinas involucradas** : Todas las oficinas de la UPA
- 1.4 Cobertura** :
 - ✓ Aproximadamente 5,000 alumnos de las
 - ✓ Diferentes Escuelas y Modalidades UPA
- 1.5 Procedimiento de calidad** : Académico-Administrativo
- 1.6 Fecha de ejecución** : 2015-2016-2017
- 1.7 Responsables del trabajo** :
 - ✓ Vicerrectorado Académico
 - ✓ Decanos
 - ✓ Jefes de Oficina
- 1.8 Intervenientes** :
 - ✓ Personal de Counter
 - ✓ Secretarías de oficinas
 - ✓ Técnicos, personal administrativo

II. Objetivo

Atender adecuadamente a los estudiantes, ofreciéndoles tutoría y apoyo en sus dificultades académicas.

III. Fundamentación

Se realiza teniendo en cuenta el primer lugar la atención y en segundo lugar la información del alumno.

- 2.1. El alumno se acerca a la oficina en busca de información.
- 2.2. La secretaria, bien presentada con seriedad, amabilidad, sonrisa agradable, atenderá uno por uno al alumno, el mismo que debe guardar el orden, disciplina y dirigirse con tono amable, presentando su solicitud en el que indique sus datos académicos y el requerimiento claro, señalando el pedido y los datos que contribuyan a la pronta atención del pedido.
- 2.3. Las secretarías recepcionarán el documento y expedirán una contraseña, como documento sustentatorio del cargo para el alumno, en el que se anota el nombre y apellido del alumno, el día y hora con sello de recepción y el número de la solicitud.
- 2.4. En el documento de cargo se le anota el n° de días que dura el trámite para que el alumno reciba la respuesta y producto solicitado.
- 2.5. El alumno al recepcionar el producto requerido, firmará cargo dejando constancia de conformidad.

- 2.6. Los reclamos de alumnos y docentes no atendidos se registrarán en el Libro de Reclamaciones.
- 2.7. El Auditor, ejecutará el seguimiento en las oficinas, para corroborar la atención adecuada y oportuna de los docentes y alumnos de la UPA.
- 2.8. En ningún caso se deberá pasar por la autoridad del jefe o director de escuela u oficina, debiendo dirigirse a la autoridad, en caso de alguna aclaración, duda o reclamo, con el debido respeto y mesura en las opiniones que se viertan.
- 2.9. Todos los trámites de los alumnos son canalizados a través de los jefes, quienes deben enviar con VºBº la decisión a que se haya arribado sobre el pedido.
- 2.10. Se amonestará al personal secretarial que confunda o pierda documentos de los alumnos ó de los docentes, así como a los que no guarden la confidencialidad y seguridad de los documentos y que ésto, cause perjuicio al alumno o a la Universidad.
- 2.11. El dolo o la adulteración de los documentos académicos y solicitudes del alumno, es sancionado con despido y comunicación al Ministerio de Trabajo.
- 2.12. En cada oficina, los archivos deberán estar actualizados y debidamente organizados, para en casos de reclamos acceder a la documentación sustentatoria, que ayude a esclarecer la adecuada atención al alumno y al docente o usuario externo.
- 2.13. El personal secretarial, está obligado a cumplir las normas establecidas en el Reglamento de Trabajo y Manual de Organización y Funciones de la Universidad.
- 2.14. Es obligación proporcionar información adecuada al alumno o usuario externo, en caso no se tenga seguridad de la respuesta debe consultarse al Jefe inmediato superior para evitar información errónea o dudosa.
- 2.15. Es obligación de la secretaria, verificar que la solicitud o documento que presente el usuario tenga fecha, datos del ciclo, curso, escuela y anotación del motivo del pedido, con sustentación del recibo que acredite el pago del Derecho y verificar en el sistema, si el alumno adeuda documentos del proceso de admisión, adeudo de cursos, desaprobación de asignatura y pago o deudas de pensiones, para que el director tome decisiones oportuna en base a esta información.
- 2.16. Las secretarias están obligadas a racionalizar el uso de material de oficina, evitar el desperdicio y usar papel reciclable para informes internos, coordinando esta acción con sus jefes.
- 2.17. Se incentivará al Personal secretarial, por la acertada función, estando a cargo, esta acción de los docentes, decanos, jefes y del Vicerrectorado con opinión de Gerencia General.
- 2.18. Se aplicará encuestas de opinión a los alumnos y docentes para seguimiento del personal secretarial.

- 2.19. Las normas de calidad y acreditación tienen estándares de evaluación para la atención eficiente del alumno y usuario externo, calificándose anualmente al personal administrativo.
- 2.20. Se ejecutarán medidas de racionalización, redistribución del personal secretarial, reorganización y otros, según la autorización otorgada por Gerencia General y oficina de Personal.
- 2.21. Fin del procedimiento.

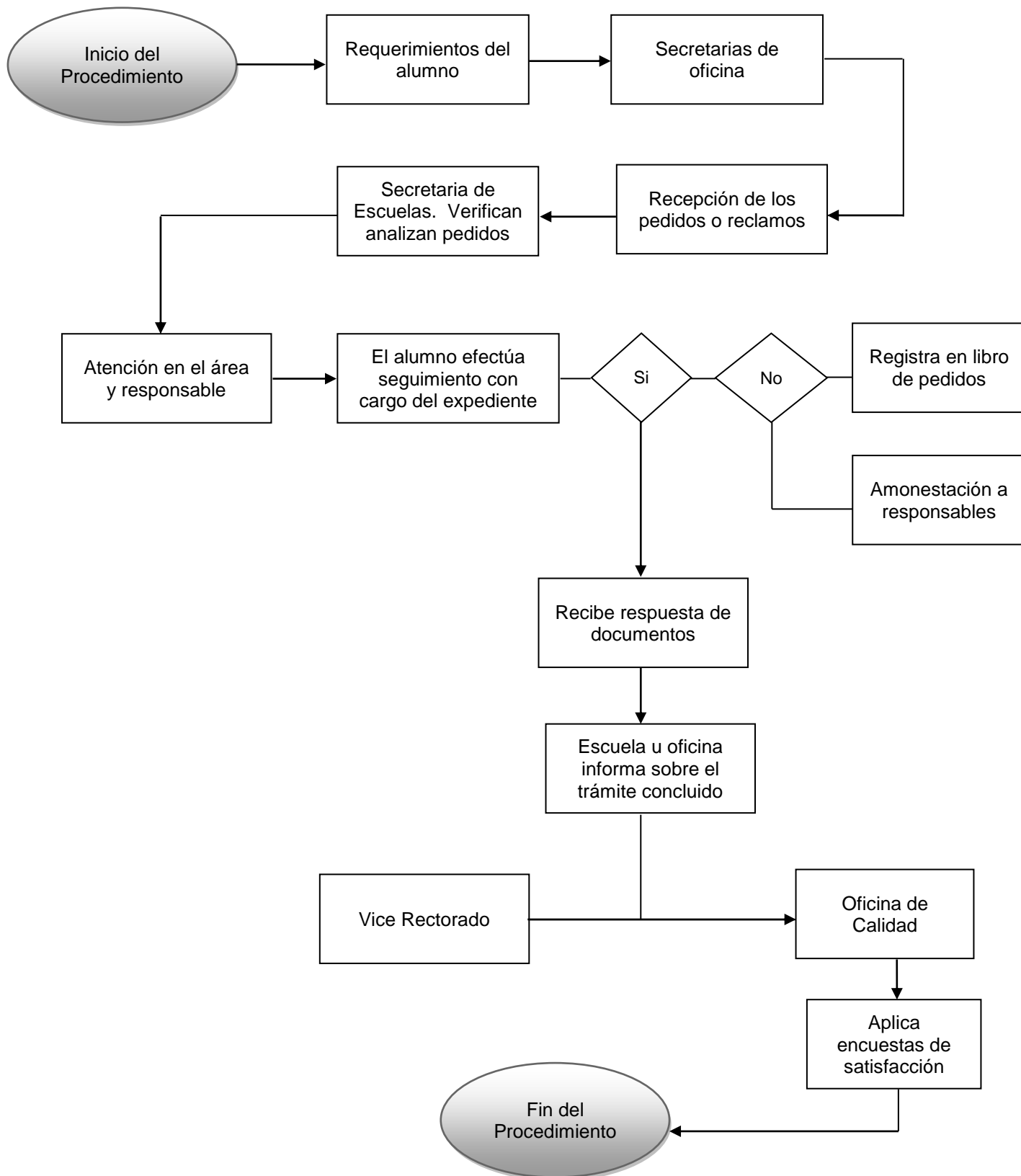
Lima, 12 de abril de 2017

V° B°

.....
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO N° 010-UPA
ATENCIÓN AL ALUMNO





UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.
PROCEDIMIENTO ACADÉMICO COMPLEMENTARIO
ATENCIÓN AL ESTUDIANTE
PROCEDIMIENTO N° 010-UPA-OCA

I. Generalidades

- 1.1 Denominación** : Seguimiento académico de estudiantes
- 1.2 Meta** :
- ✓ 6,000 estudiantes en las diferentes
 - ✓ Modalidades de estudio
- 1.3 Responsables :**
- ✓ Señores decanos, directores, oficina de Bienestar Estudiantil, Marketing, Asuntos Académicos, Oficina de Grados y Títulos Centro de Cómputo, Secretaría General.
- 1.4 Cobertura Espacial :**
- ✓ Sede de la Universidad
 - ✓ Diferentes Escuelas y Modalidades UPA.
- 1.5 Autorizado por** : Vicerrectorado Académico
- 1.6 Distribución** : Alumnos y docentes en proceso de matrícula 2016-I, 2016-II-2017-I

II. Objetivo

Impartir disposiciones académicas y administrativas, para que los docentes y alumnos tengan mayor atención en los diferentes servicios que ofrece la UPA.

III. Justificación

La Ley 30220 ha estipulado la creación de la Oficina de Defensoría Universitaria, para atender con esmero, oportunidad y equidad a los estudiantes de nuestra universidad en los diferentes servicios, a fin de minimizar los reclamos y procurar la satisfacción de los mismos.

Se realizarán diversas encuestas en diferentes eventos y se abrirá un registro especial en la Oficina de Defensoría Universitaria que está a cargo de un comité específico que será el responsable de ejecutar el seguimiento y emitir los respectivos informes sobre la reclamación de los diferentes casos, presentados por los alumnos.

IV. Alcance

Los docentes y las oficinas académicas y administrativas, deberán cumplir con este procedimiento para salvaguardar la integridad institucional y la integridad de los documentos y acciones para la protección del estudiante.

V. Acciones

Inicio: Ingreso del alumno

- 5.1. El estudiante pasará a la Oficina de Admisión quien deberá tener una carpeta con sus datos y documentos completos. Es obligatorio verificar nombres y apellidos correctos con el DNI del alumno y que firme una declaración jurada, que acredite que sus datos son correctos y está conforme, sin lugar a reclamos posteriores.
- 5.2. Centro de Cómputo y la Oficina de Admisión y deberán hacer el control de calidad en cada proceso de admisión, bajo responsabilidad a fin de que en el sistema no se presenten errores para la emisión del carné universitario, registros de asistencias, ficha de matrícula, grados títulos y otros.
- 5.3. El alumno está obligado a verificar en los listados de Centro de Cómputo, Oficina de Asuntos Académicos, notas y otros, esté bien registrado su nombre. De recibir un documento errado, será su responsabilidad al no reclamar en el momento de recepción y en ese caso volverá a tramitar sus documentos con el pago de los derechos correspondientes.
- 5.4. El alumno, debe verificar sus nombres y apellidos correctos en el momento en que el docente pasa lista en clases, al recibir su carné universitario y en las actas de notas.
- 5.5. Los alumnos deberán dar respuesta veraz y equitativa en las encuestas de opinión que aplica la universidad.
- 5.6. El alumno debe observar adecuada conducta en clase. Ni el docente, ni el estudiante deben usar celulares, radios u otros equipos eléctricos que perturben la clase.
- 5.7. Los reclamos de notas por parte del alumno y los informes de los docentes se ejecutan en un plazo máximo de 72 horas, vencido este plazo, el trámite queda concluido, sin lugar a más reclamos.
- 5.8. El alumno, que no se ha matriculado en las fechas establecidas en el calendario académico, no podrá obtener el carné universitario, porque SUNEDU tiene fechas establecidas e irrevocables.
- 5.9. Los alumnos que infrinjan el reglamento del alumno, que ha sido distribuido en ciclos anteriores y que pueden consultarlo en la biblioteca, así como los que desaprueben una asignatura por más de tres semestres, serán separados de la universidad, según las sanciones establecidas.
- 5.10. Los alumnos reingresantes y los que dejaron de estudiar en ciclos anteriores al semestre 2015 II, deben matricularse con la nueva malla y plan de estudios, Ley 30220. En este caso y si han tenido convalidación, se ajustan a la evaluación de la nueva malla con reconocimiento de cursos y la cancelación de los pagos considerados en el TUPA de la UPA. En este caso, se expedirá Resolución, anulando la convalidación y se le asigna nuevo código correspondiente al semestre lectivo, ingresando como nuevo con reconocimiento de cursos por esta única vez.
- 5.11. Los alumnos y docentes tienen la obligación de entregar y recepcionar los trabajos calificados (temas o prácticas) para registro como evaluación permanente, si el profesor no cumple, debe registrar su reclamo en la oficina de Defensoría Universitaria.

- 5.12. Por ningún motivo los alumnos deben admitir a docentes reemplazantes externos, que no laboran en la universidad y deberán comunicar al Decano, Jefe de Personal, oficina de Defensoría Universitaria y Bienestar.

A los docentes

- 5.13. Tienen la responsabilidad de tomar asistencia al finalizar la clase para evaluar correctamente en la evaluación permanente. Si el alumno asistió al 30% de clases, su nota es 05 (cero cinco).
- 5.14. Los docentes deben enseñar de acuerdo a la programación de los sílabos, se ejecutará supervisión y encuesta a los alumnos sobre el seguimiento.
- 5.15. Los horarios programados para las clases deben ser cumplidos por los Docentes y alumnos, sin adelantarse en las salidas.

Para trámites administrativos

- 5.16. Los casos no absueltos en las oficinas o dependencias competentes, serán elevados al Vicerrectorado Académico, para que la oficina de Defensoría ejecute el trámite y estudio. Los casos específicos están referidos a Tutoría, queja contra docentes, maltrato psicológico o académico, no atención en pedidos específicos de índole académico, horas de recuperación no atendidas, reforzamiento, malestar general del aula debidamente sustentado.
- 5.17. La tramitación de documentos administrativos se atenderá y resolverá en la oficina de Asuntos Académicos y el Vicerrectorado.
- 5.18. Este procedimiento debe publicarse en las oficinas y vitrinas de cada Escuela y ser difundido por los docentes a tiempo completo, así como en el intranet y el usuario de cada alumno.
- 5.19. Los alumnos deberán custodiar sus bienes personales, no dejarlos en el aula o laboratorio, porque la universidad no se responsabiliza de estas pérdidas.
- 5.20. Todo examen autorizado y rendido fuera de la fecha programada en el calendario académico, será autorizado por la oficina de Asuntos Académicos con pago del derecho académico, inclusive el pedido de la nota mínima 05 que rige solo para la evaluación parcial o final.

Lima, 08 de abril de 2016.

V° B°
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

PROCEDIMIENTO N° 010- AUDITORÍA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL ALUMNO-VRAC-UPA

I. Generalidades

- 1.1 Entidad** : Universidad UPA
- 1.2 Responsables :**
- ✓ Vicerrectorado Académico
 - ✓ Señores decanos
 - ✓ Directores de Escuelas Profesionales
 - ✓ Secretarías y Personal Administrativo
 - ✓ Oficina de Bienestar Universitario
- 1.3 Duración** : Semestres Académicos 2015-2016-2017
- 1.4 Meta** : Lograr el 80% de atención de reclamos y Pedidos de los Alumnos en todas las carreras Profesionales
- 1.5 Producto** : Alumnos atendidos
- 1.6 Base Legal** :
- ✓ Ley Universitaria 33220
 - ✓ Estatuto de la Universidad
 - ✓ Reglamento general
 - ✓ Reglamento disciplinario del estudiante

II. Fundamentación

El procedimiento que se establece en la UPA con la finalidad de atender en forma satisfactoria al estudiante, posibilitando la atención justa y equitativa en sus reclamos y necesidades, a fin de mejorar la calidad del servicio y lograr su confort, atender en forma oportuna sus demandas para que estudien con tranquilidad y se fidelicen con la UPA.

III. objetivo

Lograr la atención adecuada para los alumnos de la UPA, mejorando la calidad del servicio, que se les ofrece en el aspecto académico, de bienestar, recreacional, administrativo y del aseguramiento de su formación de acuerdo a la ley, visión y misión de la universidad.

IV. Indicadores

1. N° y % de alumnos atendidos en sus reclamos 2014-2015-2016-2017.
2. N° y % de alumnos atendidos con nota 05.
3. N° y % de alumnos no atendidos en sus reclamos.
4. N° total de pedidos del alumno.
5. N° y % de alumnos atendidos con justificación de inasistencia.
6. Resultado de la encuesta satisfacción del alumno.
7. N° y % de alumnos retirados por insatisfacción del servicio en la UPA.
8. N° y % de alumnos con problemas disciplinarios.

V. Evaluación

Se evaluará si estos indicadores se cumplen o no y su resultado será consignado en el plan de mejora. Se elaborará informe de Auditoría.

Lima, 12 de abril de 2017

V° B°
 Vicerrectorado Académico

.....
 Dirección de Calidad y Acreditación



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

PROCEDIMIENTO N° 010- UPA-VRAC PLAN DE MEJORA - ATENCIÓN AL ALUMNO

I. Generalidades

- | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|
| 1.1 Dependencia | : Universidad Peruana de las Américas |
| 1.2 Autorizado por | : Vicerrectorado Académico |
| 1.3 Oficinas Involucradas | : Facultades y Escuelas Profesionales |
| 1.4 Cobertura: | : UPA |
| 1.5 Procedimiento de Calidad | : Académico PC-010-CC-AA-VRAC |
| 1.6 Fecha de Ejecución | : 2015-2016-2017 |
| 1.7 Responsable del Trabajo | : Decanos y Vicerrectorado Académico |
| 1.8 Intervinientes | : Alumnos UPA. |

II. Justificación de la Acción

El procedimiento de atención al alumno, se justifica en su aplicación, porque la UPA, debe brindar un servicio de calidad a satisfacción de sus estudiantes, quienes deben ser atendidos oportunamente. Por otro lado la Ley 30220, dispone en el artículo n° 133, la creación de la Defensoría Universitaria que es la instancia encargada de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria, que es importante para conocer las dimensiones y reclamaciones que formulan los miembros de la comunidad universitaria, vinculados a la información de derechos individuales.

En este contexto se ha evidenciado en la UPA, que los alumnos reclaman por demora en algunos documentos académicos y administrativos, reclamos por errores de los docentes en el sistema de notas, que algunas veces no coinciden con lo registrado en el acta, reclamos en la evaluación permanente y otros porque se les asigna 01 o 04 de calificativo, habiendo tenido asistencias, reclamos por aulas, otros servicios, problemas entre los alumnos, quejas contra docentes, etc.

Estos reclamos son canalizados a través de los Decanatos y en última instancia ante el Vice Rectorado Académico, que en coordinación con las oficinas académicas, logística y Gerencia General, se atiende para lograr la satisfacción de los estudiantes.

Así mismo, se ha abierto un e-mail directo con el Rectorado, Vicerrectorado y Decanatos, a través del WhatsApp para atención inmediata

III. Objetivo general

Atender los reclamos más significativos, cuyos indicadores ameritan urgente atención y garantizar la equidad, veracidad y honestidad en las decisiones, a

favor de los alumnos, debidamente sustentados, a fin de disminuir los niveles de insatisfacción y la deserción.

IV. Acciones y cronograma de ejecución

| N° | Acciones | Cronograma 2017 | | | | | | | | | | | Seguimiento | | | OBS |
|----|---|-----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------|----|---|-----|
| | | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | E | RP | C | |
| 01 | Organización de archivos y publicación de procedimientos, directivas. | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | | | |
| 02 | Clasificación de requerimientos | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | | |
| 03 | Metas logradas en función al total de reclamos 2015. | | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | | |
| 04 | Atención nota mínima | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | | |
| 05 | Atención de rectificaciones de notas. | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | | |
| 06 | Retiro de alumnos por insatisfacción del servicio y deudas | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | | |
| 07 | Resultados encuesta de satisfacción del alumno. | x | | x | | | | x | | | | | x | | | |
| 08 | Atención disciplinaria | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | | |
| 09 | Total de reclamos y atenciones | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | | |
| 10 | Quejas de alumnos sobre rechazo a docentes. | x | x | x | x | x | x | | | x | x | x | x | | | |
| 11 | Plan de retorno | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | | |

Leyenda

E = En ejecución
 RP = Reprogramado
 C = Concluido

V. Evaluación

Se ejecutará el seguimiento en este plan de mejora, sobre la base de los hallazgos en el proceso de auditoría y en los que se detecten a través de los pedidos escritos y vía digital.

Se ejecutará el seguimiento y el reajuste oportuno para lograr las metas en un mínimo del 70% de calidad del servicio.

Se emitirán informes sustentados y se evaluará en el proceso de medición del producto, al finalizar el año académico en la UPA.

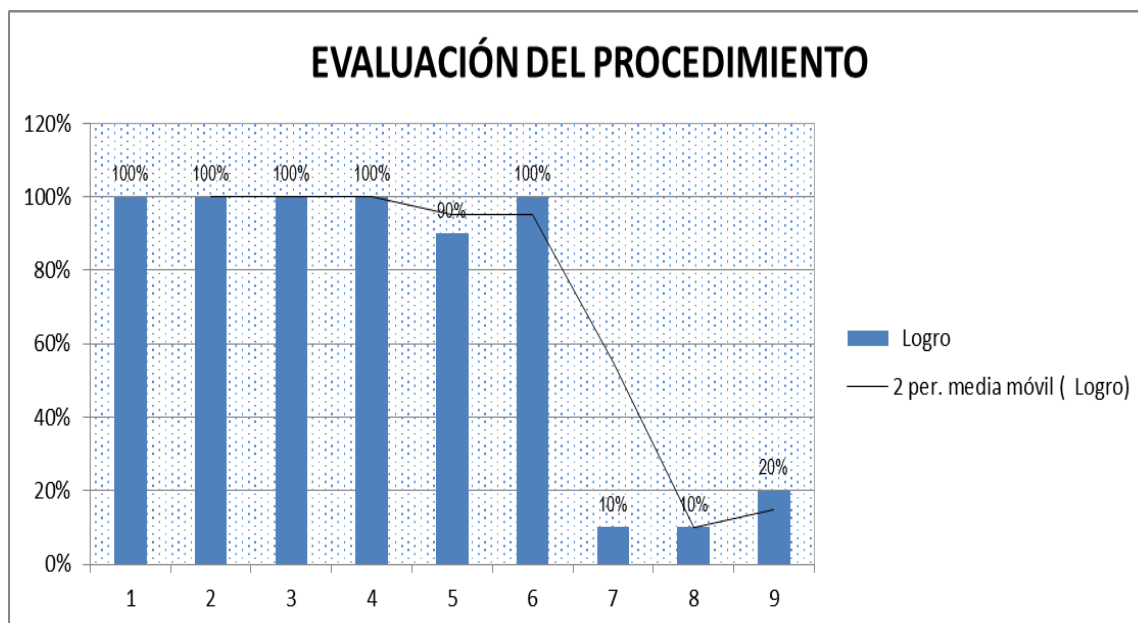
VI. Medición del producto: Procedimiento N°- 10 Atención al alumno 2017 UPA

| | |
|--------------|---|
| Meta lograda | Atención al 100% de alumnos... con sustento legales |
|--------------|---|

| | |
|-----------------|-------------------------------|
| Población total | Aproximadamente 5,000 alumnos |
|-----------------|-------------------------------|

| Ítem | Acciones | Logros |
|------|---|--------|
| 1 | Núm. de alumnos atendidos en matrícula, registro de cursos | 100% |
| 2 | Núm. de alumno atendidos en sus reclamos | 100% |
| 3 | Núm. de alumnos en atención de nota 05 | 100% |
| 4 | Núm. de alumnos no atendidas por improcedencia del recamo | 100% |
| 5 | Núm. de alumnos atendidos con justificación de inasistencia | 90% |
| 6 | Núm. de alumnos atendidas con rectificación de notas | 100% |
| 7 | Núm. de alumnos retirados por insatisfacción del servicio | 10% |
| 8 | Núm. de alumnos con pensiones menores al nivel de pensiones más altas | 10% |
| 9 | Núm. de alumnos con reclamaciones por derecho de trámite en la obtención de bachiller, título profesional | 20% |

VII. Cuadro de evaluación del procedimiento



Lima, 12 de abril 2017

V° B°
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.
PROCEDIMIENTO N° 011 PROCESO DE ADMISIÓN UPA

I. Generalidades:

- | | |
|-------------------------------------|--|
| 1.1 Dependencia | : Oficina de Admisión Central |
| 1.2 Autorizado por | : Vicerrectorado Académico |
| 1.3 Oficinas involucradas | : Todas las Escuelas Profesionales y Modalidades UPA |
| 1.4 Cobertura | : 1,500 alumnos nuevos |
| 1.5 Procedimiento de calidad | : Académico |
| 1.6 Fecha de Ejecución | : Semestre 2015 – 2016 - 2017 |
| 1.7 Responsables del trabajo | : Comité de Calidad de la oficina de Admisión |
| 1.8 Intervenientes | : Jefe Oficina de Admisión y Logística. |

II. Objetivo

Ejecutar el proceso de admisión de los nuevos postulantes a la UPA, para obtener ingresantes en cada ciclo semestral, de conformidad a las normas legales vigentes.

III. Fundamentación:

La Ley Universitaria 30220 norma el proceso de admisión en todas las universidades y para sus diversos programas de estudio y modalidades, con carácter semestral y dos ciclos al año; así como, la duración con 16 ó más semanas.

En cumplimiento a esta disposición el Comité de Calidad del proceso de admisión, ha elaborado el procedimiento que permitirá dinamizar la gestión, buscando la mejora y mayor atención de los postulantes e ingresantes.

Este procedimiento será difundido en todas las Escuelas Profesionales de la UPA.

La convocatoria está programada en los cronogramas de cada ciclo y año académico.

El examen de admisión se ha programado para el domingo 22/04/2017. Así mismo, se han programado exámenes preferenciales hasta dicho periodo a cargo del equipo de marketing-UPA.

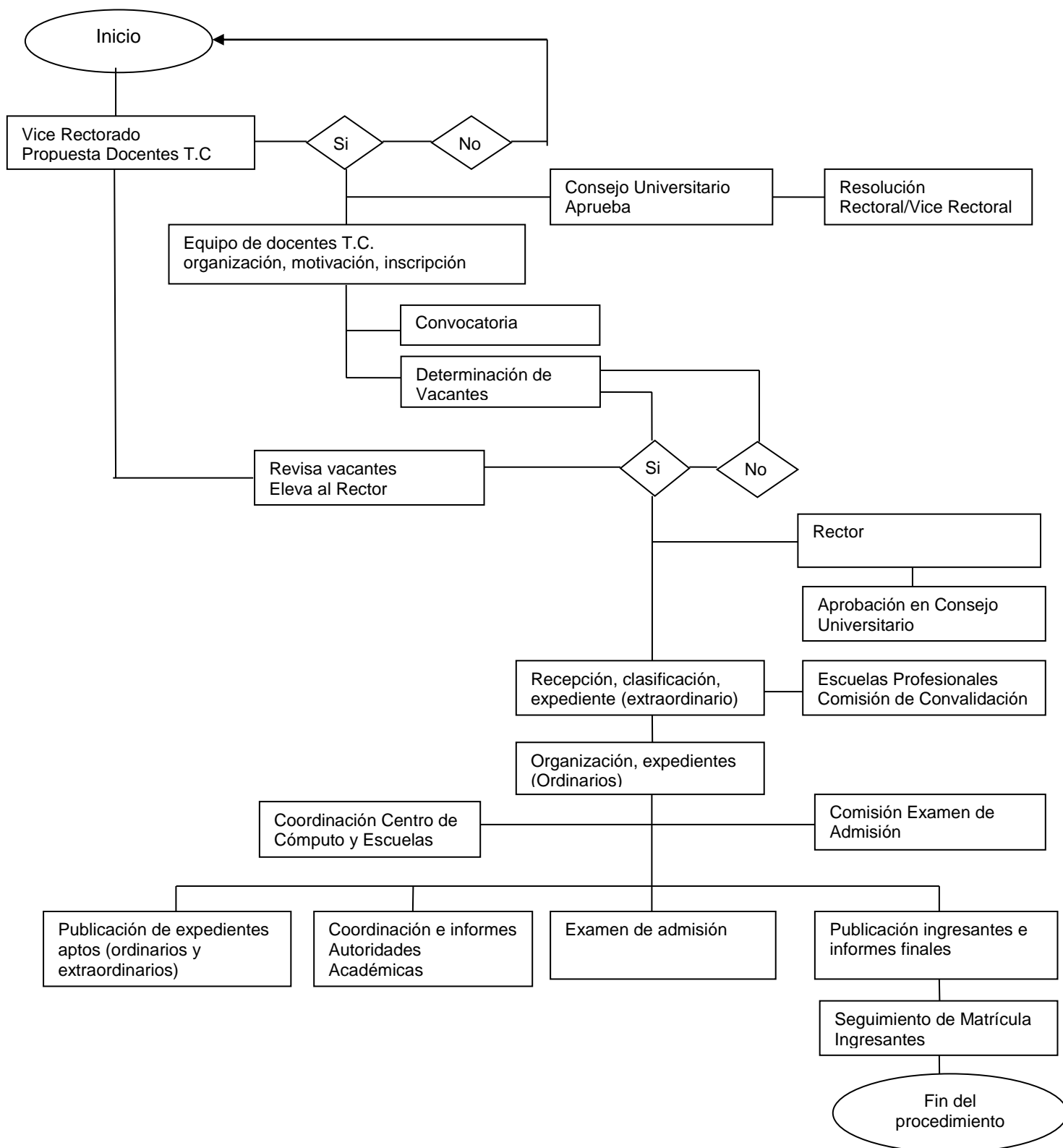
IV. Inicio del procedimiento

1. Vicerrectorado propone a los docentes para el proceso de admisión 2015, 2016 y 2017.
2. Consejo Universitario aprueba la propuesta del jefe de Admisión y de dos docentes a TC para que se responsabilicen del proceso de información, motivación, inscripción y aseguramiento de expedientes.
3. Formalización con expedición de Resolución Rectoral y/o Vicerrectoral.
4. Organización de horarios, turnos de atención y elaboración de material informativo y formularios de Inscripción en las diferentes modalidades.
5. Elaboración de publicación periódica y otros medios del proceso de convocatoria y fecha de examen ordinario.
6. Determinación y autorización de vacantes por modalidades de admisión y de estudio.
7. Recepción, clasificación y revisión de expedientes, modalidad extraordinario a las Escuelas Profesionales.
8. Organización y selección de expedientes modalidad (ordinario para examen de Admisión, aprobación de carpetas y entrega de carnet del postulante.
9. Coordinación con Centro de Cómputo para emisión de listados de postulantes aptos, con documentación completa y pagos en caja.
10. Conformación de docentes para elaborar el examen de admisión.
11. Elaboración de presupuesto, aulas, alumnos y materiales para la fecha del examen de Admisión.
12. Coordinación y control de los exámenes preferenciales/convenios y otros para inclusión en las vacantes.
13. Publicación de postulantes aptos para el examen de Admisión Ordinario y exclusión en la modalidad extraordinario.
14. Informes progresivos a las autoridades académicas.
15. Examen de Admisión.
16. Publicación de resultados.
17. Seguimiento matrícula de los ingresantes y entrega del código del ingresante matriculado.
18. Fin del procedimiento.

VºBº.....
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación

Flujograma del procedimiento del proceso de admisión UPA



**PLAN DE AUDITORÍA DEL PROCESO DE ADMISIÓN DC/MAA/2016****PROCEDIMIENTO N° 011 PROCESO DE ADMISIÓN 2016 I - 2016 II - 2017 I -
2017 II****I. Generalidades**

- 1.1 Dependencia** : Vicerrectorado Académico - Oficina de Admisión
1.2 Autorizado por : Rectorado
1.3 Oficinas Involucradas : Secretaria General
Docentes
Gerencia General
Dirección de Calidad y Acreditación
1.4 Cobertura : A nivel nacional
1.5 Procedimiento : Académico
1.6 Metas : Captación de 1,000 postulantes 2016 I
Captación de 1,600 postulantes 2016 II
Captación de 1,700 postulantes 2017 I
1.7 Base Legales : Estatuto UPA
Ley 30220
Ley de Acreditación

II. Fundamentación

El Proceso de Admisión en la UPA, se considera como un factor de vital importancia, que está dirigido a jóvenes de la comunidad nacional, que desean formarse en una carrera profesional, acorde con su interés vocacional y la Universidad Peruana de Las Américas, les brinda esa oportunidad, ofertando vacantes en cada semestre académico y en las diferentes modalidades de estudio. La Ley 30220-2014, define el proceso de admisión, como la primera etapa del inicio de las actividades académicas en cada universidad y establece criterios para el registro de postulantes, en base a las vacantes previamente publicadas, salvaguardando el interés de los jóvenes postulantes y su correspondiente ingreso y matrícula en los semestre 2015 - 2016 y 2017, que establece la Ley.

III. Objetivo general

Ejecutar el Proceso de Admisión con transparencia y equidad para captar postulantes, cumpliendo con la normatividad legal vigente.

IV. Indicadores de gestión

1. Se verificará si el procedimiento se cumple en cada proceso de admisión.
2. Se revisará si se ha conformado el equipo o comisión de Admisión, con la norma respectiva y cronograma de trabajo.
3. Se auditarán los expedientes de los postulantes de conformidad con los requisitos establecidos en el Reglamento de Admisión.
4. Se controlará el proceso de inscripción de postulantes con estadísticas permanentes durante el periodo de inscripción.
5. Se revisará el examen de Admisión y su respectiva aplicación, con la oportunidad en la publicación de resultados.
6. Se revisarán los códigos y correctos nombres de los ingresantes.
7. Se hará seguimiento a los ingresantes para su respectiva matrícula.
8. Se auditará el proceso final de admisión, para la verificación de estadísticas, archivos, expedientes y correcta derivación de expedientes completos a Secretaría General y entrega de constancias de ingreso.
9. Se auditará el cumplimiento del procedimiento y flujograma de Admisión con la entrega del informe final, a cargo del jefe de la oficina de admisión.

V. Evaluación

Se aplicará el plan de mejora, en los aspectos que se hayan encontrado debilidades en el procedimiento de admisión y hayan sido observados en el proceso de auditoría.

VºBº.....
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

PROCEDIMIENTO N° 011- PLAN DE MEJORA

PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN 2015 - 2016 - 2017 DC/MAA-UPA

I. Generalidades

- 1.1 Dependencia** : Vicerrectorado Académico
Oficina de Admisión
- 1.2 Autorizado por** : Sr. Rector
- 1.3 Oficinas Involucradas** : Oficina de Admisión
Oficina de Centro de Cómputo
Oficina de Asuntos Académicos
- 1.4 Cobertura:** : Escuelas Profesionales
Decanatos
Administrativos
Comunidad
- 1.5 Procedimiento de Calidad** : Académico N° 011-Admisión 2015 - 2016 - 2017 UPA
- 1.6 Fecha de Ejecución** : Abril 2017.
- 1.7 Responsable del Trabajo** : Mg. María Elena Arana Arenas
Decanos de las Facultades de UPA.

II. Justificación de la acción:

1. Mejorar el ordenamiento y contenido de los expedientes de cada postulante, para un adecuado registro de la vida académica del estudiante.
2. Hacer mayor seguimiento a los cuadros estadísticos para evitar la discrepancia en la información de postulantes e ingresantes al finalizar cada proceso de admisión.
3. Actualizar las normas legales relativas al proceso de admisión con las Resoluciones del proceso ordinario, modalidad semi presencial y comités de admisión con expedición oportuna.
4. Ejecutar seguimiento oportuno sobre el examen de admisión y su ejecución.
5. Mejorar el proceso de captación y publicidad fidedigna. Se aplica cronograma del Plan de Mejora.

III. Objetivo general

Evaluar el proceso de admisión, para cumplimiento objetivo y transparente de sus resultados, con el consiguiente mejoramiento del proceso de captación en cada semestre académico.

IV. Acciones y cronograma de ejecución

| N° orden | Acciones | Cronograma 2017 | | | | Seguimiento | | | Responsables |
|-------------|---|-----------------|---|---|----|-------------|---|----|----------------------|
| | | E | F | M | A | I | E | RP | |
| 01 | Mejoramiento, ordenamiento y contenido de cada expediente del ingresante. | x | x | x | | | x | | Oficina de Admisión. |
| 02 | Elaboración de cuadros estadísticos permanentemente en periodos mensuales. | x | x | x | | | x | | Oficina de Admisión |
| 03 | Actualización del reglamento de admisión, directivas y procedimientos específicos del proceso de admisión | x | x | x | | | x | | Oficina de Admisión |
| 04 | Ordenamiento de las evidencias sustentatorias, para el proceso de licenciamiento y acreditación. | x | x | x | | | x | | Oficina de Admisión |
| | Seguimiento de códigos de alumnos con Centro de Cómputo en proceso de matrícula. | x | x | x | | | x | | Oficina de Admisión |
| 06 | Actualización y organización de exámenes preferenciales, convalidantes y regulares. | x | x | x | x | | x | | Oficina de Admisión |
| 07 | Examen de admisión central | | | | 03 | | x | | Oficina de Admisión |

Leyenda

I = Iniciado E = En Ejecución RP = Reprogramado

V. Evaluación

Las actividades programadas en el plan de mejora, serán consignadas en el POI 2017 y se les ejecutará su respectivo seguimiento para verificar la mejora continua en este procedimiento

Lima, marzo 2017

Vº Bº.....
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.****HOJA DE MEDICIÓN DEL PRODUCTO
Procedimiento N° 011-Dirección de Calidad 2016-UPA
Proceso de Admisión 2016-2017****I. Generalidades:**

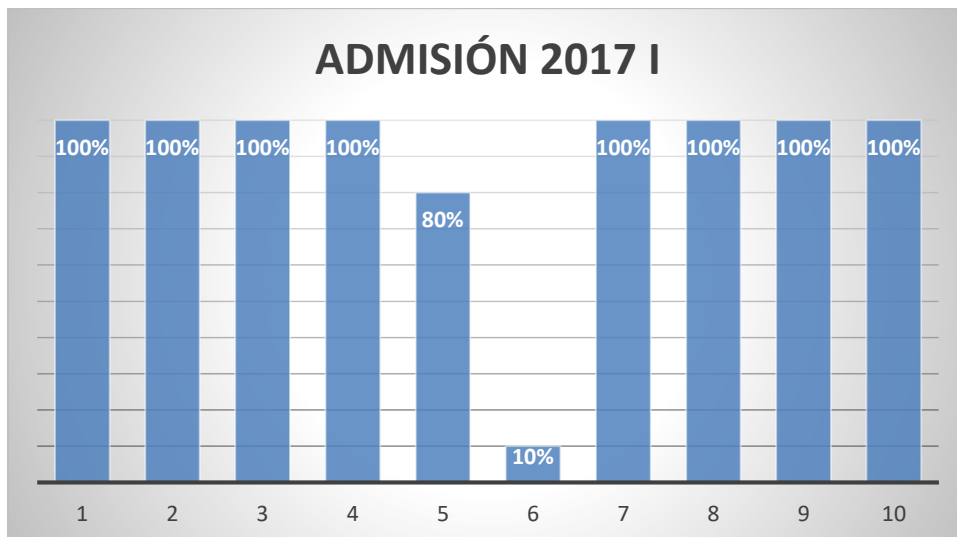
| | |
|--------------------------------|--|
| Nombre del proceso | : Admisión 2016 II y 2017 I |
| Responsable del proceso | : Jefatura de Admisión |
| Entradas del proceso | : <ul style="list-style-type: none">▪ Expedientes de postulantes▪ Ingresantes▪ Exámenes, docentes y personal administrativo▪ Docentes seleccionados▪ Normas legales▪ Resultados con listado de ingresantes▪ Directivas y normas legales. |
| Salidas del Proceso | : <ul style="list-style-type: none">▪ Matricula de alumnos▪ Constancias de ingreso▪ Estadísticas |

II. Indicador:

| | |
|-----------------|------------------------------|
| Meta total | 1500 nuevos alumnos |
| Población total | 5500 alumnos aproximadamente |

III. Medición: (Verificar el cumplimiento de los siguientes indicadores)

| | | |
|----|--|------|
| 1 | Número de postulantes. Cuadro de vacantes autorizado con resolución rectoral, según modalidades | 100% |
| 2 | Número de ingresantes (cuadro estadístico) | 100% |
| 3 | Número de ingresantes matriculados 2016 II y 2017 I, por modalidades, incluye semi presencial | 100% |
| 4 | Número de secciones para atender a los ingresantes matriculados | 100% |
| 5 | % de expedientes completos en cada proceso de admisión 2016 II y 2017 I | 80% |
| 6 | Número y % de expedientes con reclamos inadecuados de atención al ingresantes (devoluciones y retiros) | 10% |
| 7 | Ejecución del Examen de Admisión | 100% |
| 8 | Publicación en Portal de Transparencia | 100% |
| 9 | Aprobación comisión de admisión | 100% |
| 10 | Seguimiento de los códigos de los ingresantes para su proceso de matrícula | 100% |



VºBº
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

PROCEDIMIENTO N° 012 PROGRAMA MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

I Generalidades

- | | | |
|------------|--------------------------|--|
| 1.1 | Entidad | : Universidad Peruana de las Américas |
| 1.2 | Unidad Académica | : Dirección Escuela de Posgrado |
| 1.3 | Responsables | : ✓ Mg. María Elena Arana Arenas ✓ Dr. Aarón Oyarce Yuzzelli ✓ Director (E) Dr. Augusto Blanco Falcón |
| 1.4 | Duración | : Años 2015-2016-2017 |
| 1.5 | Metas de atención | : 50 alumnos por cada Maestría |
| 1.6 | Sede | : Av. Garcilaso de la Vega 1880 Lima, 2do. piso |
| 1.7 | Producto | : 45 Magister con grado académico |
| 1.8 | Base Legal | : Ley Universitaria N° 30220-2014 |

II. Fundamentación

Es evidente la necesidad que actualmente tienen diversos profesionales, egresados con el Título de Licenciado y grados de Bachiller en diferentes profesiones y carreras profesionales, especialmente con la dación de la Ley 30220 en el mes de julio del presente año, cuya norma exige como requisito que los docentes que laboran en programas de postgrado y pregrado tengan el grado obtenido de Magister para desempeñarse en la formación de Docencia Universitaria, la misma que debe ser obtenida en forma presencial.

Ante esta necesidad, nuestra universidad oferta tres programas de maestría, autorizadas por Resolución N° 230-2014-ANR de fecha 10 de febrero 2014.

Nuestra prioridad es continuar con la oferta de estudios superiores en el más alto nivel para propiciar la graduación de nuestros docentes titulados, licenciados así como de otros profesionales que hayan obtenido la colegiatura y el grado en otras universidades.

III. Objetivo general

Contribuir a la superación profesional de los docentes universitarios y otros profesionales del país, a fin de brindar estudios de posgrado con alto rigor académico, que conlleve al mejoramiento continuo.

IV. Ejecución

Inicio del procedimiento

- 4.1. Se convocará en cada ciclo académico, dos convocatorias al año a partir del 2017.
- 4.2. Se realizará la convocatoria en ambos periodos y las inscripciones en formato oficial para los postulantes en cada etapa. La inscripción formaliza el proceso de admisión al programa y su posterior matrícula que lo reconoce como alumno.
- 4.3. El postulante se acercará al módulo de informes para recabar información, folletos y la solicitud de la Universidad que adquiere en caja. Se inscribe en la oficina Admisión y presenta expediente completo en la oficina de Grados y Títulos.
- 4.4. El postulante pasará a la Escuela de Posgrado, para entrevista.
- 4.5. Centro de Cómputo registrará los costos de inscripción, matrícula, pensiones, capacitará al personal de caja y entregará la ficha de matrícula.
- 4.6. Al alumno matriculado se le entregará en la Dirección de la Escuela de Posgrado, carnet universitario, plan de estudio y mallas, CD con temas especiales por curso, sílabos en copia simple, normas específicas y generales de la Universidad. A su vez se publicará en el intranet de cada alumno y en la plataforma de Educación a Distancia.
- 4.7. El Director de la Escuela de posgrado informará documentadamente al Vicerrectorado Académico, quien supervisará el proceso general.
- 4.8. El Director de Posgrado elabora y difunde cronograma de actividades a los maestrandos y efectúa el seguimiento para su cumplimiento.
- 4.9. La selección del docente a cargo de un curso, será seleccionado en evaluación de una terna a cargo del Sr. Rector.
- 4.10. El control de la asistencia de los maestrandos es ejecutada por el mismo Docente y el Jefe de Personal para cumplir con la aprobación del curso con 70% de asistencia presencial.
- 4.11. El Docente entrega materiales, vía la plataforma virtual y programa los trabajos especificando fechas de cumplimiento.
- 4.12. El docente evalúa los fórums, trabajos de exposiciones individuales y en equipo; así como el examen final presencial.

- 4.13. El docente publica notas con los respectivos promedios y entrega actas a la oficina de Registro de Notas.
- 4.14. Se emitirán directivas específicas para la adecuada comunicación con docentes y alumnos.
- 4.15. El programa de posgrado estará sujeto a las normas de licenciamiento y acreditación
- 4.16. Fin del procedimiento.

Lima, 11 de abril 2017

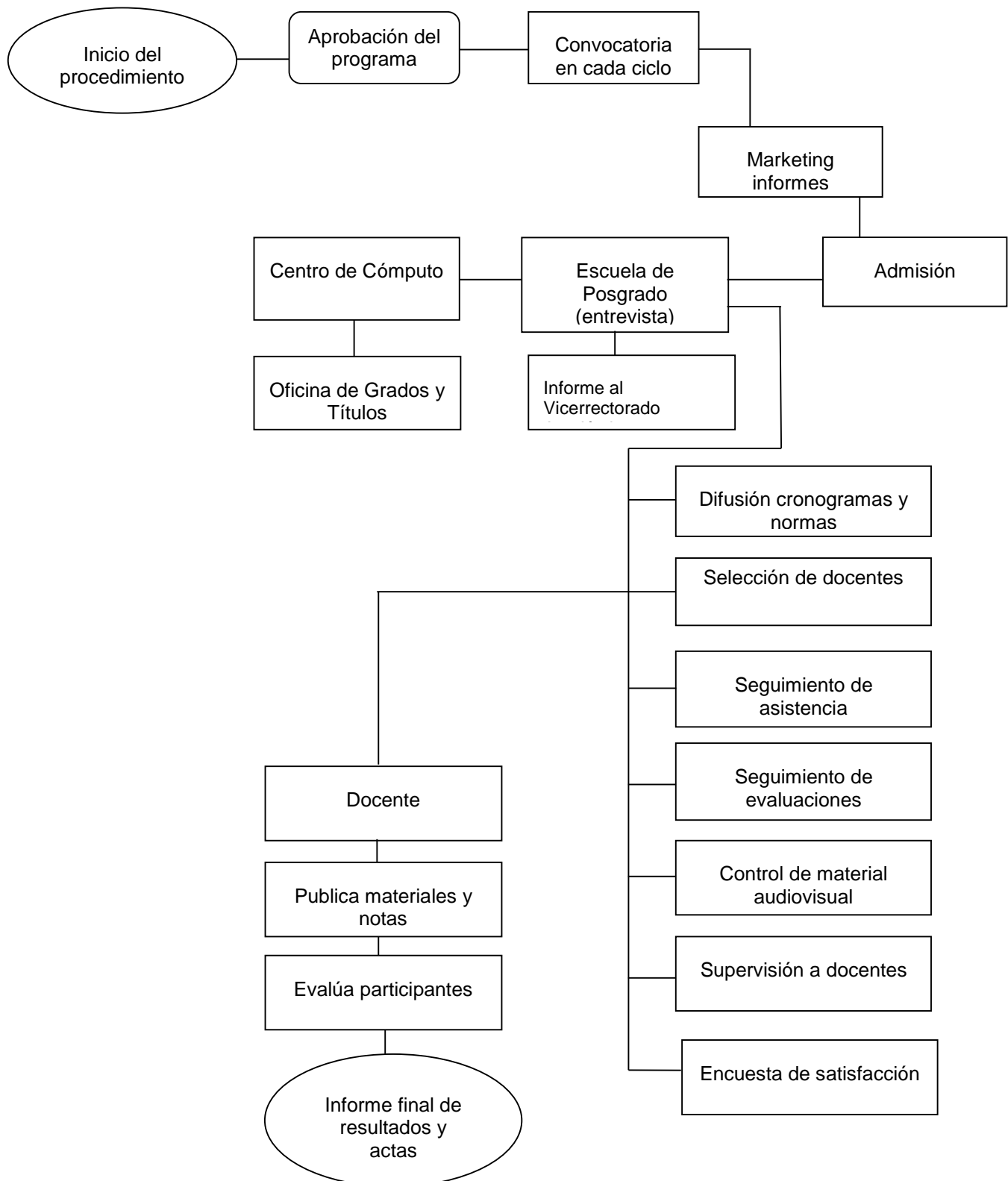
Copia Informativa

Señor Rector
Gerencia General
Director de Escuela de Posgrado
Decano de Derecho
Jefa de Admisión
Jefe de Marketing
Jefe de Centro de Cómputo
Jefe de Personal

Vº Bº
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación

**FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO N° 012-MAESTRIA EN
ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE POSGRADO-UPA**





UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.
PROCEDIMIENTO N° 012-ADC ACADÉMICO ADMINISTRATIVO
COMPLEMENTARIO

IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES URGENTES PARA EL
FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
2015-2016-2017

I. Generalidades

- 1.1 Dependencia** : Escuela de Posgrado
- 1.2 Autorizado por** : Vicerrectorado Académico
- 1.3 Cobertura** :
- ✓ A nivel UPA
 - ✓ Directores, docentes, alumnos
 - ✓ Público externo
 - ✓ Profesionales
- 1.4 Procedimiento de Calidad** : Académico-Administrativo
- 1.5 Fecha de Ejecución** : 2015-2016-2017
- 1.6 Responsables del trabajo** :
- ✓ Vicerrectorado Académico
 - ✓ Facultad de Ciencias Empresariales
 - ✓ Director de Posgrado
 - ✓ Oficina de Asuntos Académicos
 - ✓ Oficina de Admisión
 - ✓ Centro de Cómputo
 - ✓ Oficina de Marketing
 - ✓ Dirección de Educación a Distancia
 - ✓ Registro de Notas
 - ✓ Oficina de Personal
 - ✓ Logística
 - ✓ Caja
- 1.7 Intervinientes** :
- ✓ Vicerrectorado Académico
 - ✓ Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales
 - ✓ Coordinador Académico de Post grado
 - ✓ Comité Central de Calidad.

II. Procedimientos

1. El programa de maestría en Administración y Dirección de Empresas se aprueba con Resolución de la ANR N° 0230 y Resolución Rectoral N° 414 UPA y de conformidad a lo estipulado en la Ley Universitaria 30220, se programa para ejecución en un año con 02 semestres de funcionamiento.
2. La maestría está orientada a la actualización y profundización de conocimientos en áreas de la Administración y Dirección de Empresas, promoviendo habilidades necesarias para incorporarse como Maestros con alto nivel de especialización y capacidad investigadora.
3. El campo de acción del magister en Administración y Dirección de Empresas ofrece ampliar posibilidades de trabajo en investigación, docencia, asesorías y para actuar con liderazgo y competitividad en las empresas públicas y privadas del país y a nivel internacional.
4. La maestría consta de tres semestres académicos de 06 meses cada uno, con una duración total de 18 meses. Incluyendo los cursos lectivos y no lectivos que se programan con apoyo de plataforma virtual, siendo su naturaleza en un 60 % presencial.

El plan de estudios se desarrolla en forma modular y cada curso tiene una duración de 04 semanas. El total de créditos es 50 según la Ley 30220.

Para obtener el Grado Académico de Maestro o Magister se debe elaborar y sustentar una Tesis de Investigación sobre algún tema de la Especialidad

Al término de cada curso, el participante podrá obtener un diploma de capacitación continua, siempre y cuando haya aprobado el curso y haya registrado el 70% de asistencia, así como el pago del correspondiente derecho.

5. El horario es los sábados por la tarde y el día domingo totalizando 85 horas académicas semanales mensuales e incluye Actividades Integradoras con servicios complementarios que enriquecen el Perfil del futuro Maestrísta.
6. Los requisitos para ingresar a la Maestría, se establecen y ejecutan en la oficina de admisión. El postulante debe adquirir su carpeta para informarse de los requisitos, prepara su expediente, registra y recaba la ficha de inscripción, recepcionando el calendario académico del semestre respectivo y el Reglamento Interno.
7. La Evaluación es de cero a veinte y el curso será aprobado con un calificativo mínimo de trece en cada curso. Si el alumno desaprueba un curso tiene la posibilidad de rendir en fecha de rezagado con el pago del correspondiente derecho cancelando en Caja de la UPA.

No hay convalidación en este programa a tiempo completo.

8. La Facultad de Ciencias Empresariales o de facultad que corresponde, seleccionará docentes con grado de doctor o magister y amplia experiencia universitaria en pos grado, debiendo presentar ante el Vicerrectorado Académico, los currículum vitae documentados y el grado fedateado por la universidad de origen, de ser posible una terna por curso para ser evaluado y contratado por Gerencia General.
9. Las vacantes son determinadas por el Decano de la Facultad en coordinación con el Director del Instituto de Investigación y se publicará en medios de comunicación abiertos. Los alumnos ocupan las vacantes en estricto orden de mérito.
10. Para el desarrollo de la Maestría que funcione en horarios especiales, se destinarán aulas adecuadas y equipadas, así como laboratorios con personal responsable en el horario de funcionamiento. Así mismo, se contratará un Coordinador Académico a tiempo parcial que labore los días sábados de 2 a 8 p.m. y los domingos de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. para atender los requerimientos académicos y administrativos de docentes y alumnos. El coordinador Académico coordinará con las oficinas respectivas de la UPA en horario de la semana.
11. Las oficinas de Asuntos Académicos, Dirección de Educación a Distancia, Admisión, Centro de Cómputo, Escuelas Profesionales, Logística y otras brindarán el apoyo respectivo para el registro de las acciones académicas en forma proactiva, oportuna y eficiente, a fin de contribuir a la satisfacción de los alumnos y a la imagen institucional de nuestro Centro de Posgrado.
12. Los alumnos deberán realizar sus trámites por escrito y a través de la presentación de solicitud en formato especial de la UPA, a fin de ser atendidos, con respuestas escritas.
13. Los pagos de pensiones y diferentes conceptos académicos, se realizan en Caja de la universidad y para ser atendidos en certificaciones, constancias y otros documentos deberán estar al día con sus cuotas y formalizada su matrícula dentro de los plazos establecidos en el cronograma de Actividades.
14. La oficina de Registro de Notas, Centro de Cómputo, Asuntos Académicos y Secretaría General quedan encargadas del registro de los alumnos con su codificación respectiva, carnet universitario, registro en actas de evaluación, constancias, certificaciones y expedición del grado Académico.
15. Los docentes son responsables de la seguridad de las aulas y de los laboratorios desde el inicio de su clase hasta el término de la misma.

16. Se expedirá fotocheck a los Docentes y alumnos del post grado, para su identificación en el ingreso y salida de la universidad. El control estará a cargo del personal de seguridad.
17. La oficina de Personal queda encargada del seguimiento y control de la plana docente y el docente registrará en cada clase su asistencia.
El Coordinador Académico contribuye a apoyar en la supervisión de los docentes.
18. El proceso de matrícula de un ciclo a otro se realiza en un periodo máximo de 10 días de concluido el semestre anterior y la matrícula extemporánea se ejecuta en un periodo máximo de 07 días de iniciado el ciclo. De no haberse matriculado en este periodo el alumno puede efectuar la Reserva de Matrícula para el próximo ciclo.
La reserva de matrícula sólo exonera del pago de matrícula en el semestre subsiguiente.
19. El alumno que deje de estudiar en el I o II ciclo en el Programa presencial, retorna a un nuevo programa en calidad de reingresante, y podrá efectuar el reconocimiento de cursos.
20. Todas las áreas involucradas tendrán que coordinar permanentemente e informar en forma transparente. El Programa será supervisado por los Comités de Calidad de cada Escuela y por el Comité Central de Calidad.
21. Los casos no especificados que no estén comprendidos en el presente procedimiento, serán resueltos por la Facultad en primera instancia y por el Vicerrectorado Académico en casos de apelación.

V° B°
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

**PROCEDIMIENTO N° 012- PLAN DE MEJORA DEL PROGRAMA DE
POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS 2015-
2016-2017**

I. Generalidades

- | | | |
|-------------------------------------|---|---|
| 1.1 Dependencia | : | Dirección Escuela de Maestría |
| 1.2 Autorizado por | : | Vicerrectorado Académico |
| 1.3 Oficinas Involucradas | : | <ul style="list-style-type: none">✓ Dirección de Maestría✓ Decanato FACE✓ Dirección de Calidad y Acreditación✓ Gerencia General✓ Logística✓ Economía |
| 1.4 Cobertura: | : | <ul style="list-style-type: none">✓ Docentes y participantes del Programa de Posgrado en Administración y Dirección de Empresas.✓ 40 participantes✓ 12 Docentes con grado de Mg o Dr. |
| 1.5 Procedimiento de calidad | : | Académico |
| 1.6 Fecha de ejecución | : | Años 2015, 2016 y 2017 |
| 1.7 Responsable del trabajo | : | Dr. Blanco |
| 1.8 Intervinientes | : | Docentes y alumnos del programa 2015 II, 2016 I, II y 2017 I. |

II. Justificación de la acción

El plan de mejora tiene por finalidad, establecer acciones que tiendan a corregir, atender o eliminar aspectos y acciones que se constituyan en factores restrictivos para el licenciamiento del programa de maestría, que debe ser desarrollado en base a los indicadores de calidad que establece la Ley Universitaria 30220 y los lineamientos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAC).

El plan de mejora tendrá en cuenta los requerimientos que establece el Manual del Licenciamiento el Reglamento de la escuela, las Infracciones y Sanciones sobre el Licenciamiento Institucional, a fin de disminuir los riesgos y ejecutar acciones y decisiones que conlleven al funcionamiento eficiente de calidad.

III. Objetivo General

Determinar el nivel de calidad del programa de posgrado en Administración y Dirección de Empresas, que está en actual funcionamiento.

IV. Acciones y cronograma de ejecución

| N° orden | Acciones | Cronograma 2017 | | | | | | | | | | Seguimiento | | | | | |
|----------|---|-----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------|---|---|---|---|---|
| | | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | I | E | R | C |
| 01 | Seguimiento de los indicadores de la auditoría aplicada al programa. | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | x | | |
| 02 | Formalización del Programa con la normatividad legal pertinente. | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | x | | |
| 03 | Cumplimiento de horarios y control de asistencia de participantes. | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | x | | |
| 04 | Seguimiento del plan curricular con créditos, horas y modalidad de acuerdo a Ley. | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | x | | |
| 05 | Formulación y ejecución del plan operativo de la escuela. | | | | | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | |
| 06 | Satisfacción de los estudiantes en Evaluación del docente y del programa. | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | x | | |
| 07 | Deserción de estudiantes. | x | x | | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | x | | |
| 08 | Condiciones del local. | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | x | | |

Leyenda

I = Iniciado

E = En Ejecución

RP = Reprogramado

C = Concluido

V. Evaluación

Se evaluará el procedimiento, haciendo seguimiento de los indicadores especificados en el plan de auditoría y en el plan de mejora para medir porcentualmente los logros alcanzados y será especificado en el plan de medición del producto.

El Plan Operativo será evaluado en función a las actividades programadas en el Plan Operativo Institucional POI 2015 – 2016 - 2017.

Lima, 11 de abril 2017

V° B°

Vicerrectorado Académico

.....

Dirección de Calidad y Acreditación



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

**PLAN DE AUDITORÍA
PROCEDIMIENTO N° 012-DCA-UPA
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

I. Generalidades

- 1.1 Entidad** : Universidad Peruana de las Américas
1.2 Responsables : Dirección Escuela de Posgrado
1.3 Duración : Año 2015-2016-2017
1.4 Meta : 50 alumnos por cada Maestría
1.5 Producto : Maestrandos graduados al 90%
1.6 Base Legal :
✓ Ley Universitaria 30220
✓ Estatuto UPA
✓ Reglamento general UPA
✓ Reglamento de la Escuela de Posgrado
✓ Directivas específicas.

II. Fundamentación

Nuestra Universidad cuenta con la aprobación de tres Maestrías desde el 2012, por parte de la ANR y entre ellas la Maestría en Administración y Dirección de Empresas, que se puso en funcionamiento en el semestre 2014 II, fecha en la cual tomó suma importancia ya que la Ley 30220 determinaba que para trabajar como Docente Universitario en las universidades del país, se requería tener el grado de Magister o Doctor.

La UPA hizo el estudio en el escalafón docente y determinó que se contaba con 19 Doctores, 67 magisters y 214 Licenciados al finalizar el año 2014 II y con 27 doctores, 96 magisters y 228 Licenciados al finalizar al 2015-II.

A fin de cumplir con los estándares del Licenciamiento y la Acreditación, se decidió aperturar el programa de Maestría en Administración y Dirección de Empresas, para incrementar los porcentajes a la fecha. De esta manera se estaría cumpliendo con el programa de capacitación, investigación y con el Programa de Becas, ya que se beneficia a cada docente con 3/4 de beca y se impulsa la investigación, sembrándose un semillero de investigadores que obtengan el grado de magister.

III. Objetivo

Impulsar el funcionamiento de la Escuela de Posgrado, para generar mejores recursos humanos, capacitados que propician la mejora de la calidad en la UPA.

IV. Acciones

Indicadores del plan de auditoría

1. Cumplimiento del Reglamento de la Maestría.
2. Inscripción con documentación completa de los postulantes.
3. Matrícula VS. Ingresantes.
4. Plan de Estudios de acuerdo a la ley en creditaje.
5. Plana Docente con nivel de Magister y/o Doctor.
6. Asistencia de maestrandos.
7. Cumplimiento del Calendario Académico.
8. Cumplimiento de los exámenes aprobados con nota mayor de 13.
9. Maestrandos con tesis aprobadas.
10. Nivel de satisfacción de los maestrandos en aprobación de Docentes.
11. Deserción o Retiro de alumnos.
12. Alumnos con Reforzamiento por cursos.
13. Informes de supervisión del Director de Escuela de Posgrado al Vicerrectorado y otras instancias académicas.
14. Auditorias de actas en la Oficina de Registros de Notas.

V. Evaluación

La Escuela de Posgrado elaborará su plan operativo anual y estratégico con las metas de atención y programas. Al finalizar cada semestre emitirá informe de resultados, que serán evaluados por la Dirección de Calidad y Vice Rectorado Académico para el Proceso de Licenciamiento y Acreditación.

A partir del año académico 2017 se está efectuando tres (3) maestrías:

1. Administración y Dirección de Empresas
2. Gestión de Tecnologías de la Información
3. Finanzas

Vº Bº
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

**PROCEDIMIENTO N° 012-DC-UPA-2015-2016-2017
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
MEDICIÓN DEL PRODUCTO**

I. Generalidades

- 1.1. Nombre del proceso** : Evaluación del programa de maestría
1.2. Responsable del proceso : Director de la Escuela de Posgrado
1.3. Entradas del proceso : Curriculum vitae, sílabos, docentes, participantes
Encuestas, materiales de oficina y otros.
1.4. Salida del proceso : Mastrandos
1.5. Recursos del proceso : Autofinanciado 30% participantes, financiado 70% UPA

II. Indicador

| | |
|-------------|---------------|
| Meta Total: | 35 Mastrandos |
|-------------|---------------|

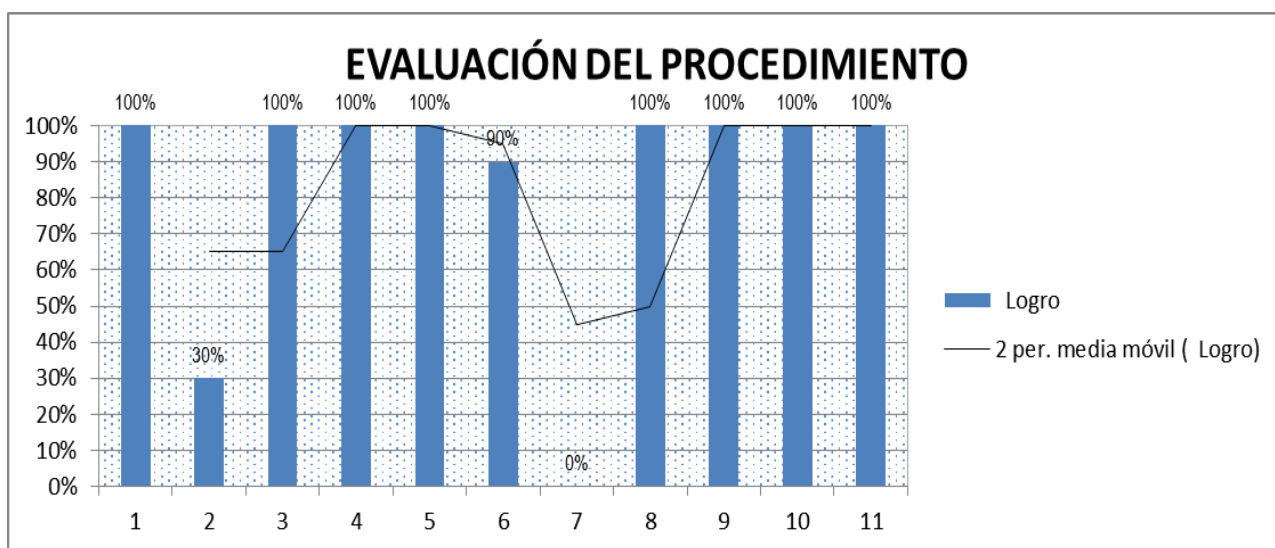
| | |
|------------------|----------------------|
| Población Total: | 12 Docentes UPA 100% |
|------------------|----------------------|

III. Medición 2017

Se evaluará en función al logro de indicadores del plan de mejora y de auditoría.

| Ítem | Acciones 2017 | Logros |
|------|---|--------|
| 1 | Formalización del programa | 100% |
| 2 | Funcionamiento oportuno de la Maestría I - II – III ciclo | 30% |
| 3 | Formalización de reglamentos con Resolución Rectoral | 100% |
| 4 | Cumplimiento de horarios | 100% |
| 5 | Cumplimiento de material educativo en la plataforma | 100% |
| 6 | Eficiencia de los docentes | 90% |
| 7 | Asistencia y deserción de estudiantes | 0% |
| 8 | Control de asistencia de docentes y participantes | 100% |
| 9 | Selección de docentes con grado de Mg. o Dr. | 100% |
| 10 | Entrega de sílabos a participantes | 100% |
| 11 | Condiciones básicas para logro de los objetivos I ciclo | 100% |

IV. Cuadro de evaluación del procedimiento



Lima, 11 de abril de 2017

Vº Bº
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

**PROCEDIMIENTO N° 013-2015-2016-2017
PROCEDIMIENTO SOBRE ACTUALIZACIÓN DE REGLAMENTOS
ACADÉMICOS ADMINISTRATIVOS-UPA**

I. Generalidades

- 1.1 Dependencia** : Oficina del Vicerrectorado
1.2 Autorizado por : Rectorado UPA
1.3 Oficinas Involucradas :
✓ Secretaría General
✓ Decanatos
✓ Directores de Escuelas Profesionales
1.4 Cobertura : Comunidad Académica UPA
1.5 Procedimiento de Calidad :
✓ Académico administrativo
✓ Actualización de reglamentos de la Universidad.
1.6 Metas :
1.6.1. Reglamento General de la Universidad
1.6.2. Reglamento de Admisión
1.6.3. Reglamento de Convalidaciones y Reglamento de cursos
1.6.4. Reglamento General de Becas
1.6.5. Reglamento General de Estudios
1.6.6. Reglamento de Grados y Títulos
1.6.7. Reglamento de la Oficina de Asuntos Académicos.
1.6.8. Organización Estructural de la UPA: Organigrama
1.6.9. Directivas UPA
1.6.10. Reglamento de Investigación.
1.6.11. Reglamento de prácticas preprofesionales
1.6.12. Reglamento del estudiante
1.6.13. Reglamento de Bienestar Universitario
1.6.14. Guía de Certificación Progresiva
1.6.15. Reglamento de Defensoría Universitaria y otros
1.7 Base Legal :
✓ Ley 30220
✓ Estatuto UPA

II. Fundamentación

La Ley 23733, quedó derogada con la emisión de la Ley 30220 en el mes de julio 2014. A partir de esa fecha era necesario que nuestra Institución en cumplimiento a la nueva Ley, actualizara todos sus documentos normativos, para trabajar finalmente en el nuevo marco legal y que los cambios e innovaciones académicas, administrativas, económicas y legales se ejecutaron con estricto apego a la normatividad vigente, cuya finalidad es impulsar nuestra dinámica institucional.

En este sentido, era necesario, a través de trabajos en equipo desarrollar actividades académicas y administrativas revisar, analizar y proponer los cambios en cada Reglamento que se aplicaba en la UPA.

Para tal fin, se constituyó los equipos de trabajo que estuvieron integrados por Decanos, Directores y el Secretario General, sustentándose cada reunión con agendas y listados de asistencia y con producto final. La elaboración del Nuevo Reglamento, especifica que será elevado a Secretaría General para la aprobación respectiva con Resolución Rectoral y su aplicación y seguimiento pertinente, a partir de la fecha de su difusión en todas las áreas de la UPA.

III. Objetivo general

Actualizar los Reglamentos de la UPA para su aplicación oportuna, pertinente y transparente en todas las áreas a fin de desarrollar un trabajo debidamente formalizado y legal con la consiguiente satisfacción de nuestros usuarios y asegurando la Integridad Institucional de nuestra Institución.

IV. Ruta del procedimiento

Inicio

1. Revisión de la autoevaluación institucional en el criterio de integridad institucional.
2. Revisión y conformación de equipos de trabajo con cronogramas, agendas y listados de asistencia.
3. Estudio, evaluación y propuesta de reglamentos actualizados.
4. Revisión de Reglamentos y ordenamientos de archivos.
5. Remisión a Secretaría General para elaborar el proyecto de resolución Rectoral.
6. Aprobación de la resolución y difusión.
7. Formulación de reglamentos UPA.
 - 7.1. Actualización del Estatuto UPA.
 - 7.2. Reglamento general UPA y organigrama
 - 7.3. Reglamento de matrícula
 - 7.4. Reglamento de convalidaciones y reconocimiento de cursos.
 - 7.5. Reglamento de admisión
 - 7.6. Reglamento de grados y títulos
 - 7.7. Reglamento del docente
 - 7.8. Reglamento disciplinario del alumno
 - 7.9. Reglamento de becas
 - 7.10. Reglamento de prácticas pre profesionales

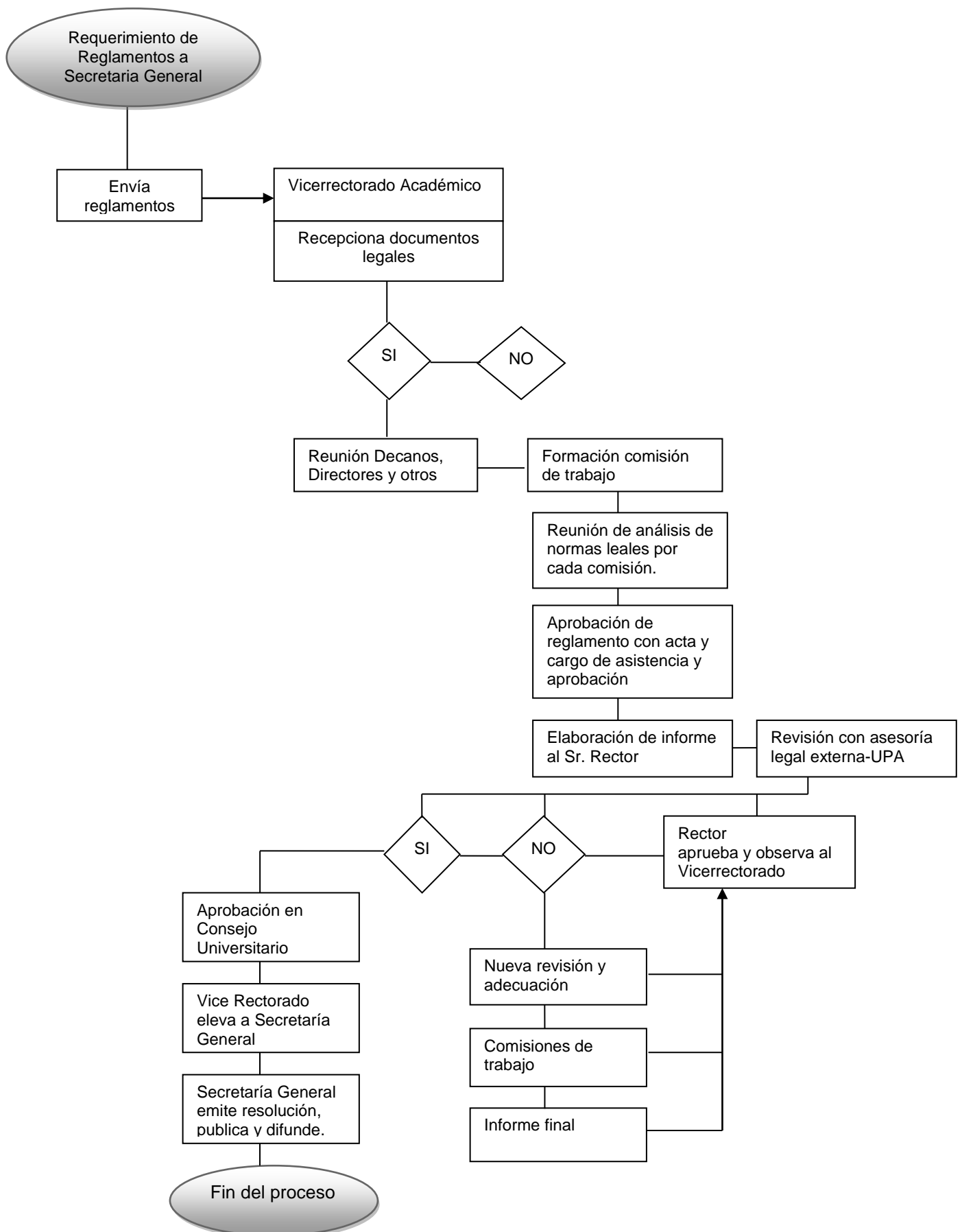
- 7.11. Reglamento de la oficina de Asuntos Académicos
 - 7.12. Reglamento de investigación
 - 7.13. Reglamento de defensoría universitaria
 - 7.14. Reglamento de la Escuela de Posgrado
 - 7.15. Reglamento de elaboración y sustentación de tesis en posgrado
 - 7.16. Reglamento del participante posgrado
 - 7.17. Resolución sobre autorización del TUPA
 - 7.18. Reglamento educación a distancia y apoyo virtual
 - 7.19. Reglamento de la Modalidad Semipresencial.
 - 7.20. Reglamento del estudiante
 - 7.21. Reglamento de bienestar universitario
 - 7.22. Directivas específicas sobre aspectos diversos no contemplados en los reglamentos
 - 7.23. Guía de certificación progresiva
 - 7.24. Procedimientos específicos con seguimiento en planes de auditoría, planes de mejora y medición del producto.
 - 7.25. Plan de Gestión de Calidad
8. Fin del procedimiento

Lima, 12 de abril del 2017

V° B°
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación

FLUJOGRAMA INTERNO DE LA ACTUALIZACIÓN DE REGLAMENTOS ACADÉMICOS Y ADMINISTRATIVOS DE LA UPA





UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

PLAN DE AUDITORÍA DE REGLAMENTOS UPA. VRAC PROCEDIMIENTO N° 013-VICE RECTORADO ACADÉMICO 2015-2016-2017 ACTUALIZACIÓN DE REGLAMENTOS ACADÉMICOS ADMINISTRATIVOS UPA.

I Generalidades

- 1.1 **Dependencia** : Oficina del Vicerrectorado
- 1.2 **Autorizado por** : Rectorado UPA
- 1.3 **Oficinas Involucradas** :
 - ✓ Secretaria General
 - ✓ Decanatos
 - ✓ Directores de Escuelas Profesionales
- 1.4 **Cobertura** : Comunidad Académica UPA
- 1.5 **Procedimiento de Calidad** : Académico administrativo: Actualización de reglamentos de la Universidad
- 1.6. **Metas** : Actualización de los reglamentos
 - 1.6.1. Reglamento de la Universidad.
 - 1.6.2. Reglamento de admisión
 - 1.6.3. Reglamento de convalidaciones y reglamento de cursos.
 - 1.6.4. Reglamento general de becas.
 - 1.6.5. Reglamento general de estudios.
 - 1.6.6. Reglamento de grados y títulos.
 - 1.6.7. Reglamento oficina de asuntos académicos.
 - 1.6.8. Organización estructural de la UPA: Organigrama
 - 1.6.9. Directivas UPA
 - 1.6.10. Reglamento de investigación y otros.
- 1.7. **Base Legal** :
 - ✓ Ley Universitaria 30220-2014
 - ✓ Estatuto UPA.

II. Fundamentación

La Universidad Peruana de Las Américas fue creada en el año 2002, mediante Resolución N°199 CONAFU y estuvo sujeta a cinco años de Evaluación Permanente, hasta lograr su Autonomía en el año 2009, en que CONAFU, emitió la Resolución 2009, que autorizó su Autonomía en el marco de la Ley Universitaria 23733.

Habiendo transcurrido cinco años de funcionamiento en el marco de la Autonomía, se ha ejecutado una revisión de los reglamentos existentes y se concluye que están desactualizados los reglamentos existentes y es necesario su actualización, mucho más con la reciente emisión de la Ley universitaria 30220, que implica una serie de cambios medulares en los aspectos académicos que tendrán que ser acompañados de acciones y decisiones administrativas.

III. Objetivo general

Actualizar la normatividad legal vigente en la Universidad Peruana de las Américas para que los procedimientos y decisiones que se adopten se enmarquen en las disposiciones de la Ley Universitaria 30220 y se proceda a la implementación de acciones con sustento legal que garantice el aseguramiento y el mejoramiento continuo de todos los procesos de la UPA.

IV. Ejecución

Primera Etapa: Conformación de comisiones (Se adjunta cronograma) 2015

- 4.1. Revisión de reglamento UPA.
 Archivo. Reunión extraordinaria con 08 participantes, directivos miembros de la comisión y docentes invitados. Se elaboró acta.
 Obra en archivos el antecedente sobre el cual se hizo la revisión.
- 4.2. Revisión del reglamento del docente, revisado el 07/07/2014/2015 con 12 folios. Asistió el equipo según listado con 08 participantes incluyendo invitados.
- 4.3. Reglamento general de admisión revisado el 19/06/2014 por 06 directivos. Fueron aprobados y obran los antecedentes y listado de asistencia.
- 4.4. Reglamento de convalidación y reconocimiento de cursos con asistencia de 08 directivos, existe acta y el antecedente en archivos.
- 4.5. Reglamento general de becas con 06 folios. La comisión revisó y actualizó en fecha 10/07/2014. Se adjunta acta y listado de asistencia y aprobación.
- 4.6. Reglamento general de estudios. Se actualizó con 09 folios, se adjunta listado, firmado por 6 participantes y acta de trabajo, fecha 27/06/2014.
- 4.7. Reglamento general de matrícula con folios, revisado el 01/07/2014 con participación de 09 directivos, obra acta, listado de asistencia y el antecedente en archivos.
- 4.8. Reglamento de grados y títulos con 06 folios y reglamento de prácticas pre profesionales, fue trabajo por 06 directivos.
- 4.9. El reglamento de prácticas pre profesionales tiene 07 folios. Participaron 05 directivos y en archivos se encuentran el acta y listado de asistencia.
- 4.10. Reglamento de sanciones y procedimientos disciplinarios con 12 folios. Participaron 06 directivos, se tiene en archivos el acta y listado de asistencia.
- 4.11. Reglamento de la oficina de asuntos académicos con 24 folios, revisado por la directora de asuntos académicos. Se cuenta con el antecedente.
- 4.12. En los años 2015-2016 se actualizaron algunos artículos y se revisaron en función a los indicadores básicos del licenciamiento UPA-SUNEDU.

Segunda etapa: Programación mes agosto a octubre 2015.

- 4.13 .Se elevó el informe al Sr. Rector y se dispuso el envío a la Asesoría Legal Externa.
- 4.14 .Previo a la revisión y respuesta de la Asesoría Legal, se precedió a la implementación de las observaciones.
- 4.15 .De no existir observaciones pasará a Secretaría General para la emisión de la Resolución de cada Reglamento y posterior publicación y difusión.

- 4.16. Archivo en secretaría general.
- 4.17. Emisión de directivas específicas según las disposiciones contenidas en cada Reglamento para todas las áreas académicas y administrativas de la UPA.
- 4.18. Seguimiento del cumplimiento de la normatividad existente en el año académico 2017.

IV. Evaluación

Se ejecutará el plan de mejora que consiste en el seguimiento del cumplimiento de las normas, elevando informes específicos y se evaluarán los resultados al término de cada semestre académico.

Lima 12 de abril de 2017

Vº Bº
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.

PLAN DE MEJORA PROCEDIMIENTO N° 013-UPA-VRAC-2015-2016-2017 ACTUALIZACIÓN DE REGLAMENTOS ACADÉMICOS ADMINISTRATIVOS - UPA

I. Generalidades

- 1.1 Dependencia** : Oficina de Asuntos Académicos
1.2 Autorizado por : Vicerrectorado Académico
1.3 Oficinas Involucradas :
✓ Oficina de Centro de Cómputo
✓ Oficina de Asuntos Académicos
✓ Facultades
1.4 Cobertura :
✓ Escuelas Profesionales
✓ Docentes
✓ Personal Administrativo UPA.
1.5 Procedimiento de Calidad :
✓ Académico
✓ Auditoría de actualización de reglamentos
1.6 Fecha de Ejecución : 2014-2015 (1ra. Etapa) 2016-2017 (2da Etapa).
1.7 Responsable del Trabajo :
✓ Mg. María Elena Arana Arenas
✓ Decanos Facultad de Derecho, Ingeniería, Ciencias de la Comunicación, Ciencias Administrativas.

II. Justificación de la Acción

- Dualidad de las normas y desconocimiento entre las Autoridades.
- Escasa aplicación en algunos casos, sin seguimiento.
- Expedición de Nueva Ley Universitaria, que implica obligatoriamente el cambio de las Normas.
- Necesidad de expedir directivas concordantes con la Nueva Ley 30220-2014.
- Es necesario unificar criterios en la reglamentación.
- Es evidente la necesidad de actualizar directivas en base a Reglamentos Actualizados en todas las modalidades de estudio.

III. Objetivo General

- 3.1. Evaluar el proceso de emisión y aprobación de reglamentos para actualizarlos de conformidad a las normas legales vigentes y su puesta en marcha.

IV. Acciones y Cronograma de Ejecución

| N° | Actividades | Responsables | Cronograma de Ejecución | Estado de Ejecución | | | | |
|----|--|--|---------------------------------------|---------------------|---|---|---|---|
| | | | | I | P | E | C | R |
| 01 | Primera etapa: Requerimiento de normas y estudio de 8 reglamentos de la UPA. | Mg. Alberto Florez García Rada. Mg. María Elena Arana Arenas Dr. José Luís Zegarra Escalante | Del 23/07/2016 al 20/08/2016 | | | | X | |
| 02 | Reunión con directivos académicos. | Dr. Aaron Oyarce Abog. Juan José Castro. Ing. Luís Romero. C.PC Jorge Fiestas. Dra. Elba Salazar. Mg. Francisco Cevallos. Dra. Doris Farfán. | 25/07/2016 | | | | X | |
| 03 | Formación de comisiones de trabajo por cada reglamento. | Dr. Aaron Oyarce Abog. Juan José Castro. Ing. Luís Romero. C.PC Jorge Fiestas. Dra. Elba Salazar. Mg. Francisco Cevallos. Dra. Doris Farfán. | 26/07/2016 | | | | X | |
| 04 | Análisis trabajo grupal. Actas de acuerdos. Listado de asistencia. | Dr. Aaron Oyarce Abog. Juan José Castro. Ing. Luís Romero. C.PC Jorge Fiestas. Dra. Elba Salazar. Mg. Francisco Cevallos. Dra. Doris Farfán. | Del 27/07/2016 al 06/08/2016 | | | | X | |
| 05 | Exposición de Casos para reglamentación. | Dr. Aaron Oyarce Abog. Juan José Castro. Ing. Luís Romero. C.PC Jorge Fiestas. Dra. Elba Salazar. Mg. Francisco Cevallos. Dra. Doris Farfán. | 03/04/2017 | | | | X | |
| 06 | Revisión y aprobación del reglamento actualizado. | Dr. Aaron Oyarce Abog. Juan José | | | | | X | |

| | | | | | | | | |
|----|---|--|-------------------|--|--|---|---|--|
| | | Castro. Ing. Luís Romero. C.PC Jorge Fiestas. Dra. Elba Salazar. Mg. Francisco Cevallos. Dra. Doris Farfán. | 10/06/2017 | | | | | |
| 07 | Segunda etapa: Ordenamiento y cuadro de los Reglamentos 2015 | Asesores externos | 15/07/2017 | | | | X | |
| 08 | Derivación y revisión en asesoría legal externa UPA. | Asesores externos | I semestre 2017 | | | | X | |
| 09 | Adecuación de directivas en función al reglamento de la Ley 30220-2014 | Vicerrectorado Académico | I semestre 2017 | | | | X | |
| 10 | Revisión y actualización de reglamentos, según alcances de asesoría legal. | Equipo de trabajo | I semestre 2017 | | | | X | |
| 11 | Aprobación de normas en consejo universitario. | Rectorado | 2017 | | | | X | |
| 12 | Difusión, publicación y cumplimiento en el semestre. | Vicerrectorado Académico Secretaría General | 2017 | | | | X | |
| 13 | Seguimiento de la aplicación de las normas legales, Reglamentos. | Vicerrectorado Académico y Directores de Escuelas Profesionales | 2017 | | | | X | |
| 14 | Emisión de directivas Complementarias que aseguren el cumplimiento de las normas. | Vicerrectorado Académico | 2016-2017 | | | | X | |
| 15 | Informe de desviaciones de las normas. | Vicerrectorado Académico Secretaría General | En ejecución 2017 | | | X | | |
| 16 | Fin del proceso | | Diciembre 2017 | | | X | | |

Leyenda

I = Iniciada

P = En proceso

E = Ejecutada

C = Concluida

R = Reprogramada

V. Evaluación

- ✓ La oficina del Vicerrectorado en coordinación con la oficina de Gerencia General y la Secretaría General informarán al término de cada actividad y etapa.
- ✓ Se evaluará el cumplimiento de las Normas que apliquen las Autoridades Académicas y se corregirán los reclamos para la correcta aplicación de los reglamentos y se logre el ordenamiento de acuerdo a Ley.
- ✓ Se medirá el avance del Plan de Mejora y se organizará un archivo sobre reclamos y cumplimiento de los Reglamentos en especial Reglamento General, Reglamento de Estudios, Convalidación y Disciplina, Becas, Matrícula y Registro de Notas; así como la aplicación de la normatividad de la actual Ley 30220 en lo referente al Currículo, Prácticas Pre Profesionales, Graduación, Titulación entre otros procesos.

Lima, 12 de abril de 2017

V° B°
Vicerrectorado Académico

.....
Dirección de Calidad y Acreditación



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.
HOJA DE MEDICIÓN DE PROCESOS

**PROCEDIMIENTO N° 013 ACTUALIZACIÓN DE REGLAMENTOS ACADÉMICOS
Y ADMINISTRATIVOS UPA**

I. Generalidades

- 1.1 Nombre del Proceso :** Auditoría actualización de reglamentos 2014-2015-2016-2017
- 1.2 Responsable del proceso :** Vicerrectorado Académico
- 1.3 Entradas del proceso :** Reglamentos, Plan de Auditoría, informe
- 1.4 Salida del proceso :** 09 Reglamentos
1. Reglamento general y organigrama.
 2. Reglamento de admisión.
 3. Reglamento de convalidación y reconocimiento de cursos.
 4. Reglamento de becas.
 5. Reglamento del estudiante.
 6. Reglamento de docentes.
 7. Reglamento de prácticas pre profesionales.
 8. Reglamento de la oficina de asuntos académicos
 9. Reglamento de matrícula
 10. Reglamento de escuela de posgrado
 11. Reglamento de grados y títulos
 12. Reglamento maestría
 13. Reglamento asuntos académicos
- 1.5 Recursos del Proceso :**
- ✓ Hardware, software, solicitudes.
 - ✓ Recursos humanos.
 - ✓ Antecedentes de reglamentos.
- 1.6 Indicador :**
- ✓ Actualización de reglamentos según Ley Universitaria 30220-2014.

II. Medición del Producto del 2014 II al 2017 I

| | |
|-------------------------------|--|
| % de Reglamentos revisados | 100% |
| Total de Reglamentos | 19 |
| Meta | Revisión de los reglamentos (13) en el 2016 Reglamentos en Proceso 2017 - I |
| Población | <ol style="list-style-type: none">1. Guía de la certificación progresiva2. Reglamento y registro de Defensoría Universitaria3. Reglamento de seguimiento de graduandos4. Reglamento de Investigación5. Manual de procedimientos6. Encuesta sobre normatividad vigente |

III. Medición

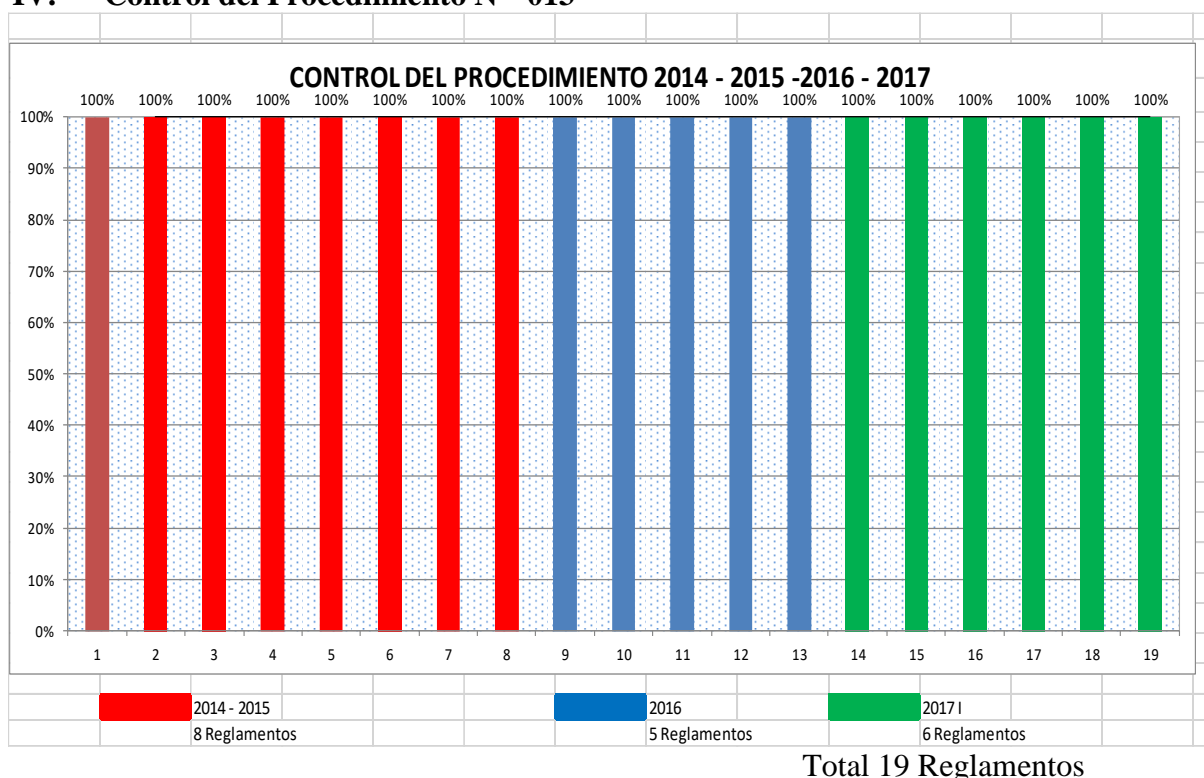
En reunión de coordinación con 10 directivos de escuelas y 03 decanos se evidenció el desconocimiento y en algunos casos duplicidad del número de resoluciones de creación de la carrera y del plan de estudios, así como la aplicación de procesos y carencia de directivas, actuando con diversos criterios que causaban problemas a los alumnos y a los directivos.

✓ **Acción correctiva**

- Se motivó al personal directivo y administrativo, para la actualización de las normas y toma de conocimiento y aplicación.
- Se analizó la Nueva Ley Universitaria 30220, para tener conciencia de su aplicación y generación de nuevos cambios.
- Se difundió en las áreas académicas y administrativas.
- Se cumplió con los plazos de revisión, actualización y difusión.
- Se elevó a asesoría legal externa de la Universidad para asegurar la correcta significación, contenido y alcances de los reglamentos Actualizados.
- Se emitirán en la segunda etapa las directivas específicas para implementar cada artículo del reglamento (s) a fin de asegurar y aplicar oportuna y adecuadamente las Normas, sobre los requerimientos de los alumnos en su proceso académico.
- Se ejecutó el plan de mejora y el procedimiento, según flujograma.
- Se evaluará a partir de la segunda etapa, los casos de incumplimiento de algún artículo del reglamento o directiva específica, para medir en el mes de diciembre 2014 el impacto de los cambios.

✓ Valor alcanzado 2017 I = 100%

IV. Control del Procedimiento N°- 013



V° B°
 Vicerrectorado Académico

.....
 Dirección de Calidad y Acreditación