



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS

PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD

Resolución Rectoral N° 065-2018-R-UPA

DIRECCIÓN DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN

Febrero 2018

VERSIÓN: 2.0



INDICE

CONTENIDO	Pág.
REFERENCIA INSTITUCIONAL DEL PLAN.....	4
I. MARCO CONTEXTUAL	5
1.1 VISIÓN Y MISIÓN INSTITUCIONAL.....	5
1.2 VALORES PARA LA INTERNALIZACIÓN DE LA CALIDAD	5
1.3 VALORES Y PRINCIPIOS DE LA UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS.....	6
1.4 CAMPO DE ACCIÓN.....	7
1.5 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	8
1.6 COMPROMISO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD	8
1.7 ORGANIZACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD.....	9
1.8 OBJETIVOS INSTITUCIONALES.....	10
1.9 MODELO EDUCATIVO UPA.....	13
1.10 POLÍTICA DE CALIDAD.....	15
1.11 CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ACREDITACIÓN EN LA UPA.....	15
II. PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	17
2.1 GENERALIDADES.....	17
2.2 OBJETIVO DEL PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	17
2.3 ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN	17
2.4 DIAGNÓSTICO: MATRIZ FODA – 2017	19
2.5 MAPA DE PROCESOS.....	35
2.6 REGISTRO DE PROCESOS	36
2.7 ESQUEMATIZACIÓN: CATÁLOGO E IDENTIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS...37	
2.8 CATÁLOGO DE PROCEDIMIENTOS	38
2.9 INDICADORES DETERMINADOS EN BASE A LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE LA UNIVERSIDAD	40
2.10 ACTIVIDADES DEL PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	46
2.11 RESULTADOS ESPERADOS DE INDICADORES DE LOS PROCEDIMIENTOS PRIORIZADOS EN EL PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	47
2.12 PRESUPUESTO DEL PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD	55
2.13 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	57
III. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y MONITOREO.....	59
3.1. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO-UPA 2015 AL 2021	59
3.1.1 INTRODUCCIÓN	59
3.1.2 OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	59
3.1.2.1 OBJETIVOS GENERAL.....	59
3.1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	59
3.1.3 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	60
3.1.4 ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO	61
3.1.5 HARDWARE Y SOFTWARE.....	61



3.1.6	CONTROL DE CALIDAD	61
IV.	PLAN DE TRABAJO 2018 DEL PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	62
4.1	GENERALIDADES.....	62
4.2	FINALIDAD	62
4.3	OBJETIVOS DEL PLAN DE TRABAJO	63
4.4	FUNDAMENTACIÓN	63
4.5	ACCIONES Y CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	63
4.6	PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO.....	64
4.7	EVALUACIÓN	64
V.	DEFINICIONES OPERACIONALES USADAS EN EL PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD	65



REFERENCIA INSTITUCIONAL DEL PLAN

NOMBRE DEL AUTOR	Mg. María Elena Arana Arenas	Revisado Comité Central
CARGO	Directora de Calidad y Acreditación	Resolución N°065 -2018- R-UPA
APROBADO POR	Resolución Rectoral N° 065- 2018-R-UPA	Rectorado
EJECUTORES	Comité Central de Calidad Comités Internos de Calidad Resolución. 065-2018-R-UPA	Fecha Lima, 24 de abril 2018
EDICIÓN	Segunda: 16/02/2018	Distribución a Comité Central y Comités Internos de Calidad
COLABORADORES	Bach. Reyno Padilla Santos (Planificador) Ing. Fredy Tello Azorza (Apoyo) Ing. Eugenio Tocto Chinchay	Evaluado por: Autoridades UPA.

Este documento es elaborado para la Universidad Peruana de las Américas, por la autora, su distribución está controlada. Su contenido no debe ser reproducido, sin autorización del autor.



I. MARCO CONTEXTUAL

1.1 VISIÓN Y MISIÓN INSTITUCIONAL

VISIÓN

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 orientada a la acreditación con estándares internacionales.

MISIÓN

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.

1.2 VALORES PARA LA INTERNALIZACIÓN DE LA CALIDAD

Concordante con nuestra Visión, Misión y Política de Calidad, se internalizan los valores que nuestra Universidad desarrolla en forma transparente y sistemática, para ejecutar un trabajo coherente, integral y viable con el esfuerzo conjunto de la comunidad académica.

El sistema de Calidad de la UPA, tiene como objetivo central la satisfacción del alumno y su mundo académico y personal por ello, se le respeta como persona y se atiende sus expectativas, la de su familia y lo orienta a través de la tutoría académica a que el alumno se responsabilice de sus propios actos y se inserte con liderazgo y competitividad como profesional que responde a las exigencias del mundo laboral y su vinculación en el avance de la ciencia y la tecnología.



1.3 VALORES Y PRINCIPIOS DE LA UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS

VALORES

- ✓ Compromiso ético con los principios y procedimientos de calidad en la UPA.
- ✓ Innovación y capacitación permanente.
- ✓ Disponibilidad para el cambio, trabajo en equipo y logro de metas comunes.
- ✓ Aprendizaje y mejora continua.
- ✓ Cooperación, solidaridad y búsqueda del bien común.
- ✓ Actitud y habilidad para la toma de decisiones y aplicación oportuna.
- ✓ Proactividad para la resolución de problemas.

PRINCIPIOS

1. Justicia, como valor inminente y trascendente que da sentido a la existencia humana y que se traduce en el comportamiento de cada egresado y del personal que labora en la Universidad Peruana de las Américas.
2. Ética, como fundamento axiológico y rector del comportamiento humano, que se interioriza en cada agente de la comunidad académica.
3. Honestidad, como integridad y probidad de las personas, practicada permanentemente en el proceso académico, con la evaluación de docentes y alumnos.
4. Libertad, como expresión de la racionalidad y responsabilidad humana, que significa la libre expresión de ideas y compromiso social.
5. Igualdad, como reconocimiento de la naturaleza y dignidad humana, que garantiza las acciones de inclusión y equidad.
6. Solidaridad, como expresión de la igualdad, la ética y la justicia, consolidada en la oferta de múltiples opiniones para lograr sólida formación y capacitación.



7. Amor a la verdad, como orientador de la incesante búsqueda del conocimiento que fomenta la investigación, el trabajo académico y de la proyección universitaria.
8. Compromiso con la sociedad, en la cual nos desarrollamos, como deber existencial para contribuir al progreso del hombre, practicando valores y generando alternativas de cambio en los grupos diferenciados.
9. Responsabilidad Social, como obligación indispensable en cada uno de nuestros actos institucionales, traduciéndose en la formación de líderes competitivos a nivel nacional e internacional.
10. Identificación con la realidad nacional y continental, como expresión actual del compromiso de nuestros postulados institucionales.

1.4 CAMPO DE ACCIÓN

La UPA, asume la cultura de Calidad encaminada a la búsqueda de la excelencia y la supervisión permanente.

Nuestro sistema de Gestión de la Calidad, define sus procesos en las dimensiones de los modelos de calidad peruano CONEAU-SINEACE y otros modelos internacionales, creando un modelo con 186 indicadores a diferencia del modelo convencional que tenía 84 indicadores.

El modelo de Calidad UPA, se ha difundido sobre la base de dimensiones, factores, criterios e indicadores que abarcan amplias áreas de la Estructura Organizacional, tales como: La normatividad, la planificación, el marketing, la formación académica, proyección social, bienestar universitario, responsabilidad social, investigación, infraestructura, servicios complementarios entre otros.

La planificación es el proceso central para la programación de planes de mejora, con metas y cronogramas de ejecución, cuyas actividades fundamentalmente tienen como línea base la autoevaluación, diagnóstico real y temporal que conlleva a decisiones de mejora.



El Plan Estratégico 2015-2021, establece el horizonte temporal a mediano plazo y se concretiza en el Plan Operativo Institucional Anual y su respectiva evaluación.

El Plan de Gestión de Calidad compete en su ejecución a:

- ✓ Autoridades UPA
- ✓ Directivos
- ✓ Docentes
- ✓ Alumnos
- ✓ Personal Administrativo
- ✓ Comunidad

Es un imperativo su difusión en los diferentes estamentos académicos, especialmente en los Comités de Calidad y la evaluación sistemática. Su aprobación se formaliza con Resolución Vice Rectoral-UPA.

1.5 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El Plan de Gestión Calidad recoge los aportes del SINEACE-CONEAU y del ISO-9001:2008 – ISO 9001:2015

Nuestra responsabilidad es la Mejora Continua y cumplir con los indicadores en su operativización y medición para la satisfacción de nuestros clientes, alumnos, padres de familia y comunidad.

Nuestra responsabilidad está directamente vinculada a la Autoridad, en cada nivel de decisión y gestión, siendo los primeros ejecutores de la Política y Plan de Gestión de Calidad, la Junta General de Accionistas, Directorio, Rector y autoridades académicas, quienes responden ante las instancias pertinentes.

1.6 COMPROMISO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

La aprobación del Plan, es un compromiso ético en nuestra universidad y supone la ejecución de acciones y medición permanente de los

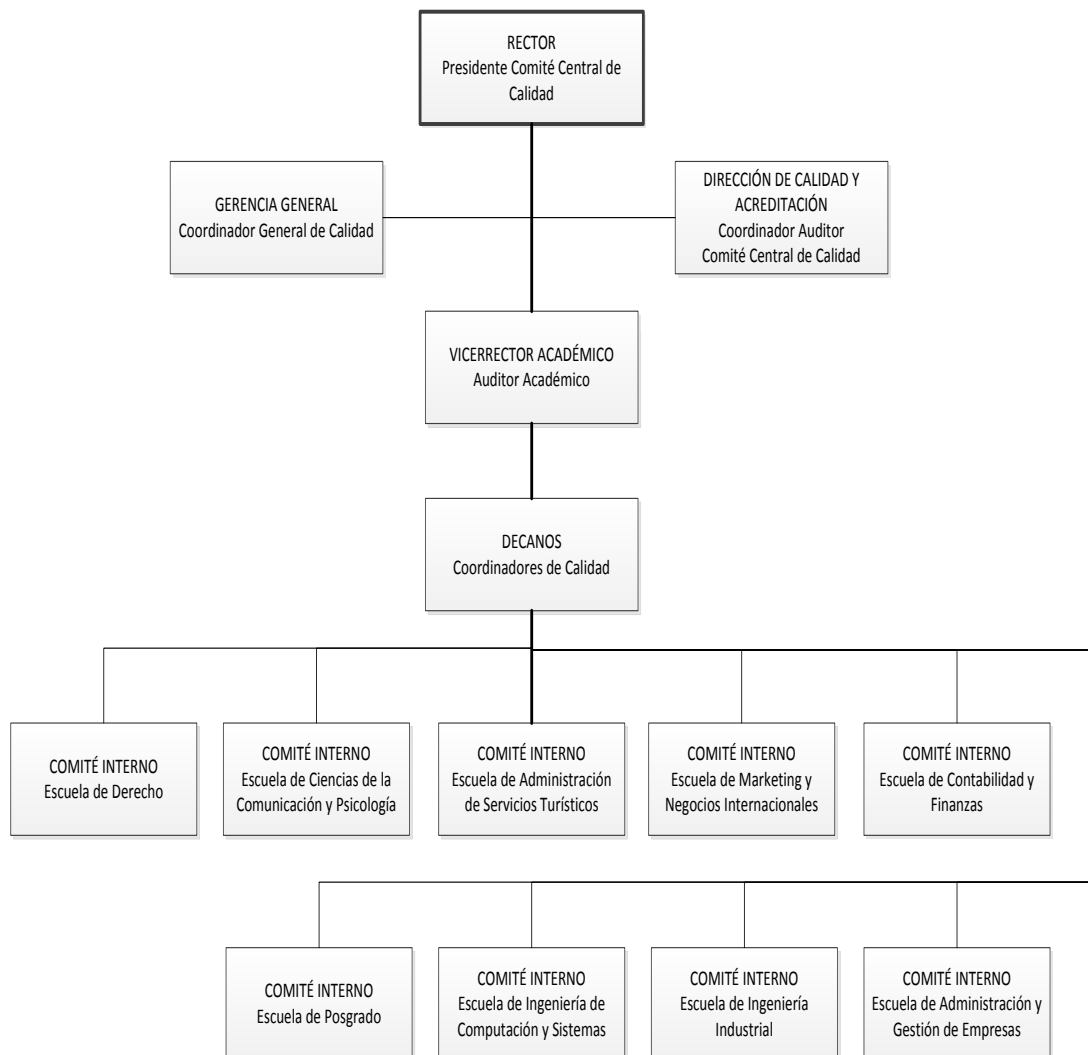


servicios con calidad, para dar cuenta a la sociedad y a sus principales agentes educativos.

La Dirección de Calidad y Acreditación, tendrá el apoyo y autorización para diagnosticar, planificar, ejecutar y controlar los indicadores con transparencia, ética y con la verdad.

El compromiso de las autoridades es apoyar el trabajo de esta Dirección, dotarla de los recursos en personal, materiales, financieros y legales para el logro de sus funciones y medición de sus procesos.

1.7 ORGANIZACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD

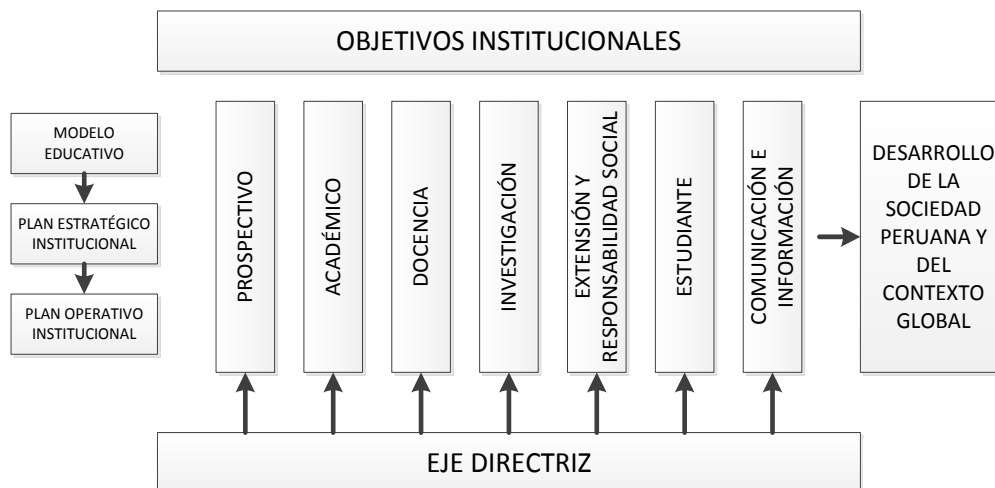


1.8 OBJETIVOS INSTITUCIONALES

La Universidad Peruana de las Américas ha definido objetivos institucionales que tienen su fundamento en la Ley Universitaria 30220, en su normatividad vigente, visión y misión institucional, así como en sus Objetivos Estratégicos, Plan Operativo Institucional y en su estudio autoevaluativo, articulado al Modelo Educativo que implica la responsabilidad académica, social, cultural, científica, tecnológica y de calidad que conlleva al cumplimiento de la dinámica universitaria en un marco de concepción de desarrollo nacional y contexto global.

Nuestra Universidad asume una concepción de formación profesional con alto nivel de especialización, basada en una educación ético, valorativa, autónoma y socio cultural.

Los objetivos Institucionales se centran en los siguientes ejes directrices:



Eje Directriz: Prospectivo

- Impulsar la innovación, competitividad y liderazgo contribuyendo al desarrollo nacional.
- Impulsar el proceso de licenciamiento y acreditación para el mejoramiento continuo de la calidad.
- Instituir el proceso de Planificación como eje orientador del desarrollo académico, administrativo, cultural y de interacción con el contexto.
- Lograr la mejora continua a través de estándares nacionales e internacionales en cada una de las funciones que debe cumplir la UPA y dar cuenta de sus resultados a la sociedad.



Eje Directriz: Académico

- Impulsar y evaluar el cumplimiento de la política de calidad en cada programa o escuela profesional.
- Desarrollar procesos de autoevaluación y emprender decisiones asertivas con Planes de Mejora Institucionales anuales y su respectivo seguimiento.
- Impulsar el compromiso de un proceso de enseñanza aprendizaje, con metodologías activas, que logren el perfil del egresado, acorde a las exigencias académicas, investigativas, culturales y de actualización permanente.
- Formar profesionales competentes y líderes para su inserción laboral en el mercado con óptimos niveles.
- Evaluar el perfil del ingresante para orientar la formación profesional y el logro de los perfiles del egreso.
- Desarrollar un currículo innovador por competencias que articule al perfil del egresado, que requiera el ámbito laboral y socio cultural del país y a nivel internacional.
- Impulsar acciones de formación del estudiante a nivel integral, vinculando la investigación, proyección y extensión, medio ambiente y la responsabilidad social.
- Dinamizar las acciones académicas y administrativas de la UPA, en apoyo al proceso académico, basados en normatividad legal vigente y en procedimientos que tiendan a la mejor atención y satisfacción del alumno.
- Coadyuvar a un proceso de enseñanza aprendizaje interactivo con actividades extracurriculares, educación continua, práctica, adiestramiento y actualización permanente del estudiante.

Eje Directriz: Docencia

- Organizar la categorización de los docentes de acuerdo a la Ley y propiciar su capacitación, motivación y estímulos para la ratificación.
- Elaborar un programa de supervisión, evaluación y selección docente para garantizar el adecuado desempeño y trabajo de calidad en la UPA.



Eje Directriz: Investigación

- Promocionar la investigación científica y la creación intelectual y artística para incentivar la innovación y creatividad, acorde a los avances de la ciencia, cultura, tecnología y en beneficio de la sociedad.
- Propiciar el intercambio interuniversitario y con las empresas para desarrollar programas de calidad en el entorno social.
- Difundir el conocimiento científico y promover convenios interinstitucionales para la publicación de los resultados de las investigaciones y creación intelectual y artística.

Eje Directriz: Extensión y Responsabilidad Social

- Ejecutar programas de Medio Ambiente para contribuir al Desarrollo Sostenible y el aseguramiento de la calidad de vida.
- Desarrollar Programas de Responsabilidad Social para que la UPA, cumpla con sus fines, principios y valores.

Eje Directriz: Estudiante

- Cumplir con la normatividad académica, administrativa y de tutoría a los alumnos para asegurar su retención y progreso académico eficiente.
- Actuar con proactividad, equidad, responsabilidad y veracidad, atendiendo a los estudiantes con adecuado servicio académico.
- Ejecutar programas de seguimiento al alumno para asegurar su rendimiento académico, evaluación pertinente y aseguramiento académico.

Eje Directriz: Comunicación e Información

- Unificar criterios y acciones para atender con calidad a nuestros alumnos, informándoles sobre normas, gestión y actividades que propicien su desarrollo académico y un progreso de aprendizaje equitativo y suficiente.
- Cumplir con las normas de transparencia Institucional para dar cuenta de los resultados a la sociedad.



1.9 MODELO EDUCATIVO UPA

La Universidad Peruana de las Américas UPA, es una institución académica de formación Profesional Universitaria, cuya Dinámica Institucional, se basa en las normas legales vigentes y en su permanente inter acción con la comunidad , la sociedad peruana y el contexto global, formando profesionales en diferentes carreras, cuyos egresados cuentan con un Perfil Académico, que conlleva a la permanente actualización y capacitación, para lograr agentes de cambio, cuya razón de ser se sustenta en la Visión, Misión y Principios que en forma articulada, permiten diseñar el presente modelo educativo.

La finalidad del modelo académico UPA es dar a conocer a la comunidad académica y la sociedad, el Modelo Educativo y pedagógico que se desarrolla en el marco de la concepción educativa de calidad UPA, basado en el enfoque de procesos y resultados.

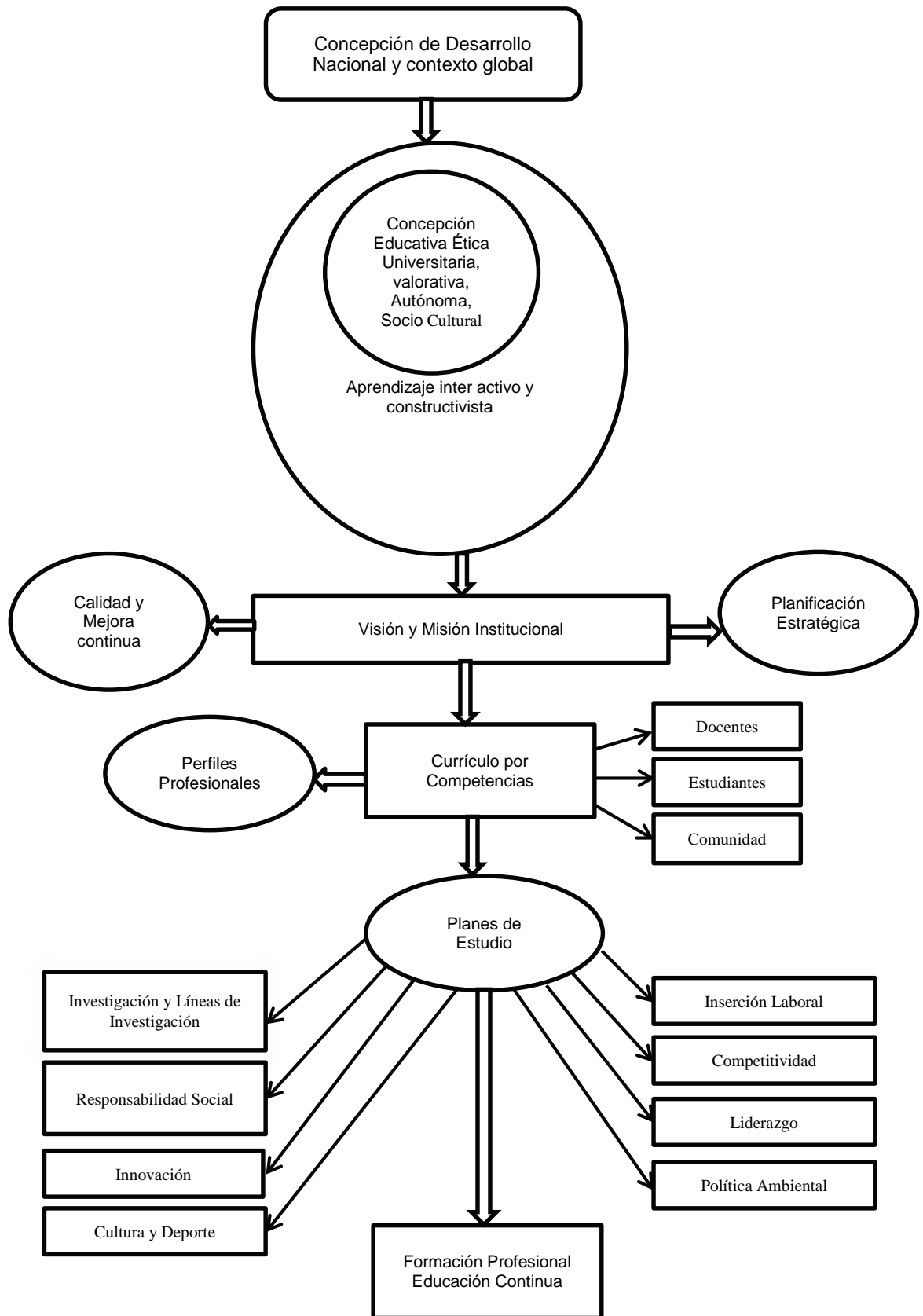
Nuestro Modelo Educativo, será asumido por los docentes, alumnos, personal administrativo y la sociedad, cuyo resultado se traducirá en la calidad de Profesionales que se inserten en el mercado con liderazgo, competitividad y será siempre un agente de cambio que contribuirá al bienestar de nuestra sociedad peruana.

En concordancia con lo indicado en los párrafos anteriores, los Planes de Estudio, tienen un direccionamiento hacia la competitividad, la formación valorativa, la Política Ambiental, Responsabilidad Social, Modernidad y el Avance Tecnológico y Lingüístico.

La Universidad Peruana de las Américas fundamenta su modelo en la normatividad legal vigente, en los Planes de Desarrollo, el Acuerdo Nacional y las tendencias socio productivas y educativa que demanda la globalización.

Así mismo, el modelo postula un currículo, abierto, flexible, inter activo, participativo, experiencial, para lograr la formación integral de todos los usuarios de nuestros servicios.

MODELO EDUCATIVO UPA





1.10 POLÍTICA DE CALIDAD

La Universidad Peruana de las Américas, se orienta al logro de la Calidad Progresiva de sus servicios, comprometiéndose al Mejoramiento Continuo y a unificar esfuerzos con la Comunidad Académica para acreditar a nivel Institucional y de cada Escuela Profesional, con óptimos de calidad que permitan reconocer y diferenciar el carácter de las Instituciones como un todo, así como valorar el cumplimiento de su Visión, Misión y su impacto Social.

Para tal fin, desarrolla los procesos de Autoevaluación y emprende decisiones asertivas que conlleven al cumplimiento de metas y objetivos expresados en el Plan Operativo Institucional 2017 y Plan Estratégico 2015-2021, ejecutándose el seguimiento, la inspección y la vigilancia para atender en forma diferenciada y responsable los servicios Académicos que demanda la Sociedad.

1.11 CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ACREDITACIÓN EN LA UPA

La UPA, establece su Código de Buenas Prácticas, para mejorar la calidad de sus servicios y asume el compromiso de cumplirlos, a través de las Facultades, Escuelas, Docentes, personal administrativo, estudiantes y egresados:

- 1.1. La UPA, tiene una declaración expresa, explícita y comprometida con su Visión, Misión y Política de Calidad.
- 1.2. La UPA se reconoce como una Institución que aspira a la Acreditación y al mejoramiento continuo, para ello se establecen procedimientos y se trabaja en base a estándares Nacionales e Internacionales.
- 1.3. Nuestro Proceso de Acreditación y Metodología es propia y se ejecuta en función a la Autonomía Académica de las Universidades y de la Ley 30220.
- 1.4. El Proceso de Acreditación se sustenta en la veracidad, ecuanimidad y consistencia en la toma de decisiones.



- 1.5. La autoevaluación y el Plan Operativo Institucional, debe contar con recursos adecuados y fiables, tanto humanos como financieros y ser objeto de evaluación permanente.
- 1.6. La UPA cuenta con su propio sistema Interno de Calidad que asegura su mejoramiento continuo.
- 1.7. El Proceso de Acreditación deberá ser evaluado externamente de manera cíclica en los periodos establecidos por Ley.
- 1.8. El Proceso de Acreditación de la UPA, informa y difunde interna y externamente sus políticas, procesos y procedimientos de calidad para tener credibilidad en el contexto académico y social.
- 1.9. Se establece un método para dinamizar el trabajo en todos los estamentos de la UPA, con unidad de criterios y acción.
- 1.10. Colabora y se inter relaciona con diversas organizaciones académicas nacionales e internacionales y profesionales de acreditación.
- 1.11. Provee un método de seguimiento a través de auditorías para regular las no conformidades y convertirlas en fortalezas o conformidades, programándolas con el Plan de Mejora y evaluando su cumplimiento.
- 1.12. Se impulsa la capacitación y la Investigación para generar y aplicar nuevos métodos en base a estándares e indicadores fiables.
- 1.13. Se garantiza la independencia del proceso de Acreditación, sin interferencias ni dependencias de otras instituciones.

La autoevaluación se constituye en fuente de verificación que sustenta las acciones ejecutadas y evidencia las decisiones adoptadas en la gestión académica.



II. PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1 GENERALIDADES

2.1.1	Institución:	Universidad Peruana de Las Américas
2.1.2	Sede:	Av. Garcilaso de la Vega 1880-Lima
2.1.3	Base legal:	Ley del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior Universitaria. Ley Universitaria 30220 – 2014. Estatuto de la Universidad. Resolución N° 025-2018-R-UPA
2.1.4	Fecha de actualización:	Febrero 2018
2.1.5	Beneficiarios:	Docentes, alumnos, egresados y comunidad
2.1.6	Responsables:	Rector, Directora de Calidad y Acreditación, Vicerrector Académico, Decanos, Directores, Comité Central y Comités Internos de Calidad
2.1.7	Vigencia:	2018 - 2021

2.2 OBJETIVO DEL PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD

Asumir la capacidad para autoevaluarse y autorregularse en base a los postulados de la Visión y Misión Institucional, al Proyecto de Desarrollo Institucional y a la Política de Calidad, en cumplimiento a las funciones básicas docencia, investigación y proyección social, para tener impacto en la sociedad contribuyendo al aseguramiento de la calidad en la UPA.

2.3 ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

La UPA inició su proceso de Autoevaluación en el semestre 2014 II, comprometiendo a todas las Carreras Profesionales, que funcionan en nuestra casa de estudios. A partir de esta fecha se contrató a 10 Docentes a Tiempo Completo, para que integren los Comités Internos de Calidad en cada Escuela Profesional y se nombró el Comité Central de Calidad UPA, los mismos que fueron formalizados con la Resolución Rectoral N°463-2014-R-UPA.

Los Comités se reúnen tres veces por semana, dejando constancia de los acuerdos y asistencia en cada reunión y las evidencias se archivan en un folder especial de procedimientos de Calidad por Escuela, haciendo el respectivo seguimiento de los acuerdos que en diversos casos se traducen en Directivas e informes según el tema o asunto



tratado, teniendo como finalidad, ordenar organizar, ejecutar y evaluar los resultados.

En el mismo orden de trabajo el Comité Central de Calidad, ha priorizado procedimientos que están vinculados a la problemática y dinámica institucional con el objetivo de lograr el mejoramiento continuo y en base a la autoevaluación preliminar se ha elaborado el Plan Operativo Institucional POI 2015, 2016, 2017 y 2018, se están trabajando con estos indicadores.

El SINEACE está elaborando una nueva guía y nuestra Universidad estará atenta a realizar las adecuaciones pertinentes que se requieran.

Nuestro Proceso de Licenciamiento ha establecido como metodología de trabajo, ordenar los procesos con sus respectivos procedimientos para procurar una atención de calidad a satisfacción de nuestra comunidad académica.



2.4 DIAGNÓSTICO: MATRIZ FODA – 2017

Objetivos: Significar la Autoevaluación, como Eje Directriz del Mejoramiento Continuo y Sostenido en la Calidad

Dimensión	Criterios	Debilidades	Amenazas	Fortalezas	Oportunidades	Resultados Plan de Mejora
I. Gestión Académica 1.1 Planificación del Programa de Estudios Semestral y Anual	<u>Actualización</u> 1.1.1. <u>Planes de Estudio en cada Carrera Profesional</u>	<ul style="list-style-type: none"> Se requiere analizar los ejes transversales e Hilos conductores, anteriormente elaborados para unificar criterios y acciones. 	El programa de licenciamiento establece indicadores que evalúan los planes de estudio y sus componentes siendo un factor de evaluación negativa sino se cumple.	Se cuenta con Plan de estudios actualizado, vigente según Ley 30220.	La aplicación de Nueva Malla, mejora el Perfil del estudiante y su inserción laboral.	1.1.1. Estudio de Análisis y Propuesta de Nuevos Ejes Transversales e Hilos Conductores, vinculados a la Visión, Misión y Perfiles Profesionales.
	1.2.1. <u>Programación de Actividades Extracurriculares en el Plan de Estudios</u>	<ul style="list-style-type: none"> Es necesario mayor motivación y la internalización del Rol del Profesional y los Valores en los estudiantes de cada Carrera Profesional. 	Se tiende a la formación integral de los Profesionales y cada universidad se torna cada vez más competitiva formando líderes con competencias reconocida en el mercado laboral.	La UPA, a través de sus Carreras Profesionales, viene implementando, actividades extracurriculares que potencian la formación integral del estudiante vinculando la teoría, la praxis y el logro de competencias significativas.	Los estudiantes se interrelacionan con el mercado y acceden a las bolsas de trabajo, prácticas pre profesionales y mayor empleabilidad.	1.2.2. Propuesta de Programas para ejecución en el POI. 1.2.3. Boletín Informativo por Carrera Profesional sobre Proyecciones de la Carrera. 1.2.4. Charlas Motivacionales. 1.2.5. Visitas en el entorno laboral y social. 1.2.6. Hora Cultural con Marketing Personal. 1.2.7. Ejecución y Seguimiento del Programa de Motivación y formación continúa en actividades extracurriculares.



Dimensión	Criterios	Debilidades	Amenazas	Fortalezas	Oportunidades	Resultados Plan de Mejora
I. Gestión Académica 1.1 Planificación del Programa de Estudios	<u>1.3.1. Organización y Seguimiento de los Sílabos en cada Carrera Profesional</u>	Aún es evidente la necesidad de mayor coordinación y trabajo en equipo para elaborar los sílabos por competencias y unificar los contenidos por especialidades y grupo de docentes.	Si esta acción no se ejecuta se afecta el logro del Perfil del Egresado y la UPA, no cumplirá las exigencias del mercado y de la Competitividad	Existen dos Jefes de Dpto. académico que deben proactivamente convocar a reuniones de Docentes para unificar los contenidos silábicos en estos semestres académicos.	El egresado tendrá mayor oportunidad de competir en el mercado, logrando su inserción con mayor satisfacción y formalidad.	1.3.2. Reuniones de coordinación y análisis en grupos de docentes especializados. 1.3.3. Sistematización de sílabos y actualización con Bibliografía física y virtual.
	<u>1.4.1. Programa de Convalidaciones</u>	Se requiere compatibilizar criterios entre Escuelas y la oficina de Admisión a fin de completar los expedientes de los estudiantes.	Sino se realizan acciones oportunas y eficaces se genera el riesgo de reclamos y sanciones para la UPA.	Se cuenta con una oficina de Admisión y de Marketing, para realizar el seguimiento de estos estudiantes.	El proceso de Licenciamiento y acreditación se impulsaría con la consiguiente satisfacción de los estudiantes.	Plan de Convalidaciones 2018 I – 2018 II. Plan de seguimiento de expedientes problematizados pregrado y posgrado.
	<u>1.4.2. Prácticas Pre Profesionales</u>	Es necesario el seguimiento de las Prácticas que realizan nuestros estudiantes como requisito para la Titulación.	Se debe evidenciar con documentos probatorios y certificados por las empresas, de lo contrario podría haber sanciones.	La mayoría de nuestros alumnos trabaja y hay evidencia formal, sin embargo en Pregrado se afianza con los convenios.	El posicionamiento de la UPA, permite la interrelación con las empresas y se puede establecer alianzas estratégicas.	Programa de Supervisión de Prácticas Pre Profesionales en cada Escuela.



Dimensión	Criterios	Debilidades	Amenazas	Fortalezas	Oportunidades	Resultados Plan de Mejora
I. Gestión Académica	<u>1.5.1. Rendimiento Académico</u>	Se aprecia que es necesario afianzar algunos mecanismos en Evaluación por competencias a fin de mejorar la evaluación permanente y reducir la deserción en cada ciclo especialmente en la Carrera de Turismo.	Los indicadores de bajo rendimiento desmotivan al alumno y no se logra al Perfil Profesional incidiendo en el Prestigio institucional ante el mercado.	Se cuenta con Docentes actualizados y comprometidos que impulsarán una evaluación equitativa por competencias.	La evaluación por competencias permite al estudiante mayores posibilidades de éxito.	Seguimiento de los resultados de las evaluaciones. Programa de capacitación a Docentes. Impulso del Programa de Auditoría de Registro de notas.
	<u>1.6.1. Perfil Profesional</u> <u>1.6.2. Plataforma Virtual para la Nivelación y refuerzo académico de los estudiantes</u>	Se requiere un mayor análisis en base a la Nueva Malla y redefinir el Perfil por competencias en cada carrera.	El Perfil debe tener sustentación no solo académico, sino más bien estar fundamentada en la interacción con el mercado.	Se actualizó el Plan de estudios en cada Carrera Profesional con la Ley 30220 y posibilita el estudio del Perfil de correlacionado con las expectativas del Desarrollo Nacional.	Sería pertinente adecuar al Perfil Profesional en base a Competencias según el modelo de Acreditación por Escuelas.	Programa de estudio y evaluación del Perfil de egreso en cada carrera y generar una cultura evaluativa. Estrategias de la Evaluación formativa. Programa Plataforma Virtual en todas las Escuelas. Estudio de Evaluación del Perfil en las Empresas.



Dimensión	Criterios	Debilidades	Amenazas	Fortalezas	Oportunidades	Resultados Plan de Mejora
I. Gestión Académica	1.7.1. <u>Certificación Progresiva</u>	Se requiere establecer con metodología adecuada el Eje transversal de la Certificación estudios sobre su eficacia en la inserción laboral.	Si el Programa de Certificación Progresiva no se actualiza, existe el riesgo de menor eficiencia del estudiante.	Se cuenta con un Plan de Certificación al VI y VIII en Pregrado.	En el 2018 I se están ofertando cursos y su actualización será para el 2018 I.	Estudio y Encuesta a estudiantes para determinar el logro de la Certificación Progresiva en el Perfil del Egresado y en la obtención de la Bolsa de Trabajo.
	1.7.2. <u>Actualización Profesional</u>	El programa de estudiantes con Malla Antigua requiere aportes en sus contenidos y metodología para que estudiantes elaboren Tesis.	El mercado requiere egresados y Titulados con amplio Perfil investigativo y compromiso social.	Los alumnos del IX y X ciclo serian beneficiados con un Nuevo Programa de Actualización con énfasis en Investigación.	La Ley 30220 establece normas que fundamentan la acreditación y el licenciamiento, constituyendo al prestigio Institucional.	Programa de Reinversión del Curso de Actualización y afianzamiento del Perfil Profesional. Encuestas de Satisfacción a Empresas y estudiantes.
	1.7.3. <u>Plan de Estudios Malla Antigua Pregrado y Semi presencial</u>	Se continúa con algunos grupos modulares, que generan problemas en el ordenamiento académico	El programa modular crea dificultades en el indicador de Docentes y contraviene lo dispuesto en la Ley 30220 (10 ciclo semestrales) y debe evaluarse para evitar sanciones.	Se tiene en Semi presencial solo dos ciclos que se estén extinguiendo.	La obtención del Bachillerato y Titulación de egresados en el mercado laboral con estudiantes que trabajan y mejoran sus capacidades.	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de Egresados. • Aplicación de las Normas en grados y Titulos. • Plan de Actualización vigente y encuestas de satisfacción. • Encuestas a Empresas.



Dimensión	Criterios	Debilidades	Amenazas	Fortalezas	Oportunidades	Resultados Plan de Mejora
I. Gestión Académica	1.8.1. <u>Seguimiento del Idioma Inglés en cada Carrera Profesional</u>	Falta mayor difusión de los beneficios del Idioma Inglés en cinco ciclos del Plan de Estudio y su contribución en el proceso de graduación.	De no difundirse la comunicación oportuna, el objetivo podría no cumplirse y el egresado saldría con un Perfil mediatizado.	El egresado tendrá una competencia lingüística eficiente que lo haría más competitivo en el mercado.	Mayor oportunidad profesional y personal para destacar en el contexto.	1.8.1. Programa Difusión Semestral en todas la Escuelas. 1.8.2. Registro de Egresados con Malla Nueva y de cuestiones de Convalidaciones. Revisión y coordinar del Sílabos de Inglés en cada carrera.
	1.9.1. <u>Calendario Académico</u>	Es urgente cumplir el cronograma, especialmente en Matricula y Admisión.	La competencia insume a los mejores jóvenes postulantes.	Se tiene el CEPRE y se deberá reforzar con mayor difusión.	Captación de jóvenes en Colegios e Institutos Superiores.	Reforzar y reprogramar las fechas de matrícula e inicio de clases. Reforzar el CEPRE Programa de Capacitación en Escuelas. Elaborar nuevo material informativo.
	1.9.2. <u>Encuesta de Satisfacción a estudiantes</u>	Se requiere captar la opinión de los estudiantes para medir con indicadores del sistema de calidad.	De no ejecutarlo, se impide la acreditación en cada Escuela.	El proceso de Licenciamiento ya ha iniciado esta acción, debiendo ser priorizada.	El Licenciamiento ha sentado bases para la acreditación y la satisfacción de las necesidades de la comunidad académica.	<ul style="list-style-type: none"> Planificación, ejecución y procesamiento de encuestas. Publicación de resultados en Informe de gestión. Elaborar un sistema digital.



Dimensión	Criterios	Debilidades	Amenazas	Fortalezas	Oportunidades	Resultados Plan de Mejora
I. Gestión Académica	1.10.1. <u>Programación Horaria</u>	Los horarios deben ser elaborados con mayor anticipación y racionalización de la carga lectiva.	La captación de docentes en el mercado es cada vez más difícil.	La evaluación de los docentes deberá ser académica y Publicar a los que tienen Grado de Magister o Doctor.	Se cuenta con una plana docente calificada.	<ul style="list-style-type: none"> • Programación Horaria en base a criterios académicos. • Ordinalización Docente. • Selección de docentes.
	1.10.2. <u>Seguimiento y supervisión académica en aula</u>	Se requiere mayor supervisión en aula para que se ejecute la enseñanza interactiva y evaluación permanente.	De no ejecutarse en forma permanente la supervisión, se corre el riesgo de no cumplir con los Perfiles adecuados.	La supervisión se está realizando desde el 2017 y sienta las bases para una ejecución más intensiva.	La supervisión permite una mejor evaluación de Docentes y estudiantes en aula.	Plan de Supervisión en Aula en cada Escuela Profesional.
	1.10.3. <u>Programa de Reforzamiento</u>	Se viene cumpliendo y es necesario reiterar con la Malla Nueva	El programa es requerido por los estudiantes para el egresado. No debe eliminarse porque producirá insatisfacción y resistencia para el programa de egresados.	Existen directivas específicas y se viene aplicando con alumnos de la Malla Antigua.	Se flexibiliza la inserción del egresado en el mercado laboral.	<p>Programa de Reforzamiento a egresados.</p> <p>Estrategias de integración para programa de Posgrado.</p>
	1.10.4. <u>Retención de alumnos y Plan de Retorno</u>	La deserción intensiva en cada ciclo.	La eficiencia del sistema Académico se debilita y los alumnos no regresan a la UPA.	Hay un Plan de Retorno que se aplica hace varios años y debe seguirse aplicando.	Captación de jóvenes estudiantes y mejoramiento de la eficiencia educativa en la UPA.	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de Reforzamiento 2018. - Seguimiento de egresados.



Dimensión	Criterios	Debilidades	Amenazas	Fortalezas	Oportunidades	Resultados Plan de Mejora
I. Gestión Académica	1.10.5. <u>Seguimiento de indicadores de evaluación del alumno nota 05, aplazados, desaprobados, asistencia y evaluación permanente</u>	Sino se definen criterios de evaluación del estudiante con criterios unificados se esperan resultados de fracaso escolar.	Deserción de nuestros alumnos a Universidades de la Competencia.	Existen directivas y procedimientos pero aún falta difusión en los docentes.	El Licenciamiento y la acreditación, permitirán mejorar los resultados de la evaluación y retención.	Procedimientos sobre evaluación del estudiante y del Docente. Estudios sobre evaluación por competencias.
	1.10.6. <u>Estrategias Enseñanza Aprendizaje</u>	Se hace necesario establecer nuevas estrategias de aprendizaje para una enseñanza interactiva.	La formación profesional no llega al logro del Perfil con enseñanza tradicional.	La Plataforma Virtual de las asignaturas en el 2018 propicia mayor interés del estudiante.	Enfatizar en el Programa de Capacitación a Docentes.	Programa de Capacitación con Estrategia de Enseñanza y Currículo. • Diplomados en estas áreas.
	1.10.7. <u>Programa de Nivelación y recuperación de Horas pérdidas por el docente</u>	Continúan las faltas y cambios de Docentes en algunas asignaturas con el consiguiente desnivel de nuestros estudiantes.	Bajo interés de los estudiantes que las lleva a la desmotivación. Los sílabos no se cumplen al 100%.	Se ha establecido el desarrollo de los cursos con sílabos por competencias iniciándose un programa de seguimiento.	Posibilidad de mejoramiento con la incorporación de docentes a tiempo completo que contribuye al seguimiento permanente.	Programa de Seguimiento de Sílabos en cada carrera. Evaluación mediante encuestas y auditorías de calidad.



Dimensión	Criterios	Debilidades	Amenazas	Fortalezas	Oportunidades	Resultados Plan de Mejora
I. Gestión Académica	<u>Seguimiento de Egresados</u>	La ubicación y registro de los egresados aún es compleja y se dificulta las actividades de seguimiento.	Sino se persiste en esta actividad, se corre el riesgo de no lograr el licenciamiento y la acreditación.	Se ha constituido la oficina y el responsable quien está iniciando una serie de actividades.	Probabilidad de mayor participación de la comunidad académica en la UPA.	Directorio de Egresados al 2014 – 2018. Plan de Capacitación. Plan de Reuniones. Programa de Participación en la UPA y el entorno.
	<u>Contenidos curriculares priorizados en sílabos por competencias</u>	Aún falta sistematizar y hacer un seguimiento permanente de contenidos curriculares vinculados a necesidades sociales.	No cumplimiento cabal del Perfil Profesional.	Se ha iniciado en algunos cursos pero el Dpto. de Humanidades y de Ciencias deberán ejecutar acciones intensivas.	Se deberá establecer y fortalecer más los Ejes transversales e Hilos conductores	- Estudio del Perfil del Egresado. - Estudio del currículo en cada carrera para determinar Ejes transversales e Hilos conductores con nuevos cursos.
	<u>Organización y Evaluación curricular y su vinculación a la problemática social</u> <u>Comunicación e Información académica al estudiante</u>	Es necesario realizar investigación curricular para determina la secuencialidad de las asignaturas y su enriquecimiento en función al avance y la modernidad.	Sino se estudia el currículo se cae en la desactualización y la competencia atrae a nuestros estudiantes.	Se cuenta con un equipo de Directores y Docentes T.C. convencidos de la necesidad de actualizar el currículo de acuerdo a Ley y a las perspectivas de desarrollo nacional.	Conformación de equipos en los programas de Licenciamiento y acreditación.	Evaluación de Docentes. Capacitación Equipos de trabajo especializados en comités de calidad de cada Escuela y Comité Central.



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS

PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD UPA-2018-2021-DCA

Dimensión	Criterios	Debilidades	Amenazas	Fortalezas	Oportunidades	Resultados Plan de Mejora
II. Gestión Administrativa	<u>Oferta de carreras Profesionales</u>	<ul style="list-style-type: none"> Se requiere revisión exhaustiva en los Procesos de Admisión para cumplir con los requisitos de Ley. Es necesario mayor publicidad de las Carreras especialmente Turismo. 	<ul style="list-style-type: none"> Es urgente la actualización de expedientes en Admisión para asegurar el proceso de grados y títulos sin observación de SUNEDU. Marketing más específico para evitar procesos de admisión sin cumplir las metas. 	Se cuenta con programas de TV, periódicos y relaciones con Colegios.	Se debe intensificar las Ferias escolares y estrategias más directas, dirigidas a la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Marketing 2018 Programa de Ferias Escolares. Plan y ejecución de visitas a Colegios y empresas. Seguimiento de convenios.
	<u>Calidad Institucional y Acreditación de Carreras UPA</u>	Lenta incorporación en SINEACE.	Las Universidades de la Competencia ya tienen Licenciamiento y acreditación lo que afecta al posicionamiento de la universidad.	Registro en SINEACE y Licenciamiento con SUNEDU.	Ampliación de la oferta en el mercado y posicionamiento sostenido.	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Calidad en Acreditación de todas las Escuelas. Capacitación intensiva.
	<ul style="list-style-type: none"> <u>Visión y Misión Institucional</u> 	Aún está la difusión muy lenta.	Sino se concientiza en todos los estudiantes, habrá deserción y el posicionamiento débil.	Se actualizó la Visión y Misión Institucional y de Escuelas.	Énfasis y difusión a nivel institucional y en el contexto.	<ul style="list-style-type: none"> Programas de Difusión interno y externo.
	<ul style="list-style-type: none"> <u>Marketing Institucional</u> 	La publicidad debe ser revisada a nivel de escuelas y de posgrado	Otras universidades captan el mercado en el ámbito de la UPA.	Se tiene programas de TV, periódicos y folletos. <ul style="list-style-type: none"> Revisión del material y actualización con nueva infraestructura y servicios de la UPA. 	Se deben generar nuevas estrategias externas para el posicionamiento.	Programa para impulsar el marketing a nivel de Pre grado y Pos grado.



Dimensión	Criterios	Debilidades	Amenazas	Fortalezas	Oportunidades	Resultados Plan de Mejora
II. Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <u>Vinculación de la UPA con las empresas</u> 	Es bastante débil la vinculación con las empresas urge tomar acciones para reuniones, visitas y encuestas.	Cada vez es mayor la necesidad de Vinculación Nacional e Internacional.	Existencia de convenios nacionales.	<ul style="list-style-type: none"> La UPA, tiene las condiciones para lograr este objetivo. 	<ul style="list-style-type: none"> Cronograma de acciones de empresas. Padrón de empresas Encuestas Seguimiento de Convenios Reuniones semestrales con empresas.
	<ul style="list-style-type: none"> <u>Conectividad física y virtual con los estudiantes y la comunidad</u> 	Se aprecia que aún es débil la comunicación con los estudiantes y la comunidad.	Sino se emprende acciones de comunicación e información, se desmotiva a los estudiantes y se van a otras universidades.	Se cuenta con Biblioteca virtual y oficina de Impresiones para lograr expandirse en el medio.	Conectividad física y virtual hacia la comunidad local y del mundo.	<ul style="list-style-type: none"> Programas de Interacción con otras instituciones. Difundir Visión y misión institucional, Programa de Licenciamiento, Defensoría Universitaria, Seguimiento de egresados.
	<ul style="list-style-type: none"> <u>Alianzas Estratégicas</u> 	Falta de seguimiento y comunicación en las empresas y en el contexto.	Desvinculación con el entorno y la realidad que incide en no cumplimiento de los fines de la UPA.	Personal docente y estudiantes motivados. Auditorias UPA. Convenios existentes.	Es posible generar nuevas alianzas estratégicas y convenios.	<ul style="list-style-type: none"> Programa de Alianzas estratégicas y Convenios a nivel internacional. Procedimiento sobre seguimiento de convenios.



Dimensión	Criterios	Debilidades	Amenazas	Fortalezas	Oportunidades	Resultados Plan de Mejora
II. Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <u>Actualización Normatividad Institucional</u> 	Con las normas que emite SUNEDU y el SINECE se aprecia que hay necesidad de emitir Directivas y procedimientos específicos.	Al existir un Reglamento de Fiscalización y sanciones de SUNEDU, se deberán generar nuevas normas y procedimientos para cumplir formalmente.	Se tienen normas actualizadas, directivas y procedimientos que se están aplicando y difundiendo.	Buena relación con las entidades de Evaluación y supervisión a fin de cumplirlos y resguardar a la UPA en el entorno.	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Actualización de normas. Generar 12 procedimientos más en la UPA.
	<ul style="list-style-type: none"> <u>Graduación y Titulación</u> 	Funciona la oficina de grados y títulos y se sugiere coordinación permanente con SUNEDU (Admisión y Marketing.)	El cumplimiento formal y real de las normas viene generando atención oportuna en la expedición de Grados y Títulos.	La revisión de expedición de grados y títulos en forma improcedente generaría semanas por parte de SUNEDU y de los egresados.	La expedición de grados y títulos en forma oportuna propicia la incorporación de los graduandos en el mercado laboral y la satisfacción de los mismos.	<ul style="list-style-type: none"> Directorio de egresados. Revisión de expedientes y Plan de Acción. Revisión y seguimiento de Tesis y trabajos de investigación.
	<ul style="list-style-type: none"> <u>Planificación Organización y Control</u> 	Persiste la demora en la presentación de informes de evaluación del Plan estratégico, POI, Plan de gestión de calidad.	La desprogramación atenta contra el cumplimiento de acciones en forma oportuna y retrasa los objetivos y fines de la UPA.	Se cuenta con Plan estratégico POI 2017 y procedimientos que han generado una cultura de calidad.	Las acciones planificadas oportunamente generan cumplimiento de las acciones y su medición para la toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento del Plan Estratégico y POI 2018 Institucional y de escuelas. Seguimiento del Plan de calidad. Seguimiento de las acciones de acreditación.



Dimensión	Criterios	Debilidades	Amenazas	Fortalezas	Oportunidades	Resultados Plan de Mejora
III. Responsabilidad Social	<u>Responsabilidad Social</u> <u>Medio Ambiente</u> <u>Servicios de extensión y proyección social</u>	La UPA ejecuta algunos programas de responsabilidad social y medio ambiente pero es necesaria mayor inserción en la comunidad.	Sino se ejecutan los programas de la UPA se encierra en su propia dinámica y no trasciende a la comunidad, situación que afecta el marketing y genera deserción.	La aplicación de las actividades, programas de nivel institucional, requieren fortalecerse en cada Escuela Profesional y programa en su respectivo Plan Operativo 2018.	La inserción en el medio cultural, social, laboral y productivo abre las puertas a un sólido posicionamiento de la UPA.	Plan de acción a nivel institucional de cada Escuela. • Programa de seguimiento de acciones para medir su impacto en la demanda de la Carrera en el 2018 y 2019
IV. Estudiantes	<u>Atención al alumno y sus reclamos</u>	<ul style="list-style-type: none"> Se requiere intensificar más cada escuela, la atención a los estudiantes para estos reclamos de mayor envergadura. 	La no atención oportuna y concreta a los intereses académicos de los alumnos, genera insatisfacción.	Se cuenta con procedimientos específicos. Funciona la Defensoría Universitaria. Existencia de docentes T.C. en Tutoría y control de calidad, propiciar la atención oportuna.	La mayor satisfacción del estudiante propicia adecuada formación académica.	<ul style="list-style-type: none"> Funcionamiento de la oficina de Defensoría Universitaria. Seguimiento del Procedimiento Atención al alumno. Encuestas de Satisfacción.
V. Grupos de Interés Institucional	<u>Hora Cultural</u> <u>Mapeo y zonificación de ámbito de trabajo</u> <u>Grupo poblacional priorizado</u> <u>Formación Continua</u>	Se requiere mayor expansión en estos programas	Los procesos de Licenciamiento y acreditación han reforzado los grupos de interés y su no cumplimiento, afecta al logro de estos objetivos.	Se cuenta con docentes investigadores, comités de calidad y docentes TC, lo que constituye un factor sólida para el trabajo Universitario en estos aspectos.	La Universidad reconocida en su dinámica institucional, nacional e internacional su prestigio y propicia mayor satisfacción en los servicios que ofrece.	<ul style="list-style-type: none"> Programa Hora Cultural Investigación en Mapeo y zonificación de activos socialmente desfavorecidos. Registro de grupos poblacionales. Investigaciones especiales de impacto.



Dimensión	Criterios	Debilidades	Amenazas	Fortalezas	Oportunidades	Resultados Plan de Mejora
VI. Investigación	<u>Planificación</u> <u>Convocatoria Investigadores</u> <u>Evaluación de Proyectos Inst.</u> <u>Publicaciones</u> <u>Capacitación</u> <u>Evaluación T.I. estudiantes</u>	<p>POI elaborado con retraso.</p> <p>Convocatoria semestral por ejecución de Proyectos 2017</p> <p>Ámbito de selección no priorizado en T.I.</p> <p>Necesidad de mayor capacitación.</p>	<p>El Proceso de Investigación en la UPA se está fortaleciendo y ello implica mejorar los procesos de capacitación y seguimiento del avance de los T.I.</p> <p>Se deberá constituir de Comité de Evaluación de T.I. y publicaciones para lograr la internalización.</p>	<p>Se cuenta con el Instituto de Investigación y la normatividad vigente.</p> <p>El personal docente investigador está comprometido en concluir sus proyectos a Julio 2018</p>	<p>Los estudios de Investigación serán evaluados y permitirá aproximaciones con el entorno social y la interacción con la academia universitaria fundamentando la interacción con otras universidades.</p>	<p>Plan Operativo 2017 - 2018.</p> <p>Convocatoria para Concurso de Docentes.</p> <p>Comité de Evaluación de T.I.</p> <p>Semana Institucional de Investigación.</p> <p>Seguimiento de Docentes y Asesores de Tesis pregrado y posgrado.</p> <p>Localización de los trabajos de Investigación.</p>
VII. Docentes	<u>Seguimiento</u> <u>Evaluación, Selección,</u> <u>Capacitación,</u> <u>Escalafón docente.</u>	<p>Aún se requiere mayor análisis de las funciones de los Docentes T.C. y un programa de seguimiento y capacitaciones.</p> <p>Asimismo debe mejorarse el proceso de selección Docente 2018 I y II.</p>	<p>Capacitación de Docentes a tiempo completo y con grado de Doctor o Magister.</p>	<p>Se cuenta con 17 investigadores capacitados y ello constituye un factor positivo para la captación de nuevos investigadores.</p>	<p>La investigación es un vehículo para la necesidad docente a temas de una evaluación fidedigna y motivadora.</p>	<p>Programas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento del 25% del Total docente. • Selección de docentes. • Capacitación Docente. • Actualización del Escalafón. Evaluación de docente pregrado, semipresencial y posgrado.



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS

PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD UPA-2018-2021-DCA

Dimensión	Criterios	Debilidades	Amenazas	Fortalezas	Oportunidades	Resultados Plan de Mejora
VIII. Infraestructura y Equipamiento	<u>Aulas</u> <u>Laboratorios</u> <u>Talleres</u> <u>Ambientes académicos</u>	La creciente demanda de los jóvenes por lograr formarse en una carrera, exigió mayor cantidad de aulas, laboratorios y talleres, así como ambientes académicos para mayor comodidad de los estudiantes y enseñanza y aprendizaje de los docentes en forma vivencial.	Si la infraestructura, equipamiento y mobiliaria no se atiende, los estudiantes migran a otras universidades de la competencia.	Se cuenta con edificio moderno y hay áreas para expandirse. En el año 2017, se inició la ampliación del local de la UPA con modernos laboratorios y talleres. Al mes de marzo 2018 entrará en funcionamiento el segundo pabellón.	La modernidad de la infraestructura ubica a nuestra universidad como institución moderna de calidad.	Programas de: <ul style="list-style-type: none"> • Supervisión del segundo pabellón. • Equipamiento y mobiliario de laboratorios y talleres • Programa de Mantenimiento y Seguridad. • Racionalización de ambientes académicos y administrativos.
IX. Bienestar Universitario	<u>Salud y Centro Médico</u>	El botiquín deberá ser mejor equipamiento para la atención de urgencias.	Esta área es muy importante de atención.	Se cuenta con un centro Médico y un staff de Psicólogos.	Las acciones de Bienestar Universitario constituyen una imagen.	Programa de Atención universitaria. Programa de Consejería y tutoría.
	<u>Consejería</u>	Debería expandirse a los estudiantes hasta el IV ciclo pregrado, turno mañana.	En el pregrado turno mañana para fidelizar más a los estudiantes y evitar la deserción.	Comprometidos que impulsen el bienestar estudiantil.	Adecuada de la labor universitaria en la UPA y el compromiso con la juventud.	Seguimiento de la Calidad de los servicios de área.
	<u>Tutoría</u>	Se requiere mayor seguimiento de los docentes TC en Tutoría y seguimiento del Plan de Tutoría.	Necesidad del Registro de alumnos tutorados.	Los Docente TC deberían tener un mayor horario de atención.	Se mejora la fidelización de los alumnos.	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de ingresantes para el aseguramiento de la orientación vocacional.
	<u>Servicios de Bienestar Estudiantil</u>	Es necesario expandir este servicio, con adecuado horario al servicio de los estudiantes.	Si los estudiantes no se consolidan bien atendidos si incrementará la deserción.	Se cuenta con seguimiento de las asesorías pedagógicas y otros servicios en los primeros ciclos de pregrado.	Se podría establecer convenios y alianzas estratégicas.	Programa de ampliación de servicios de bienestar estudiantil en ciclos superiores.



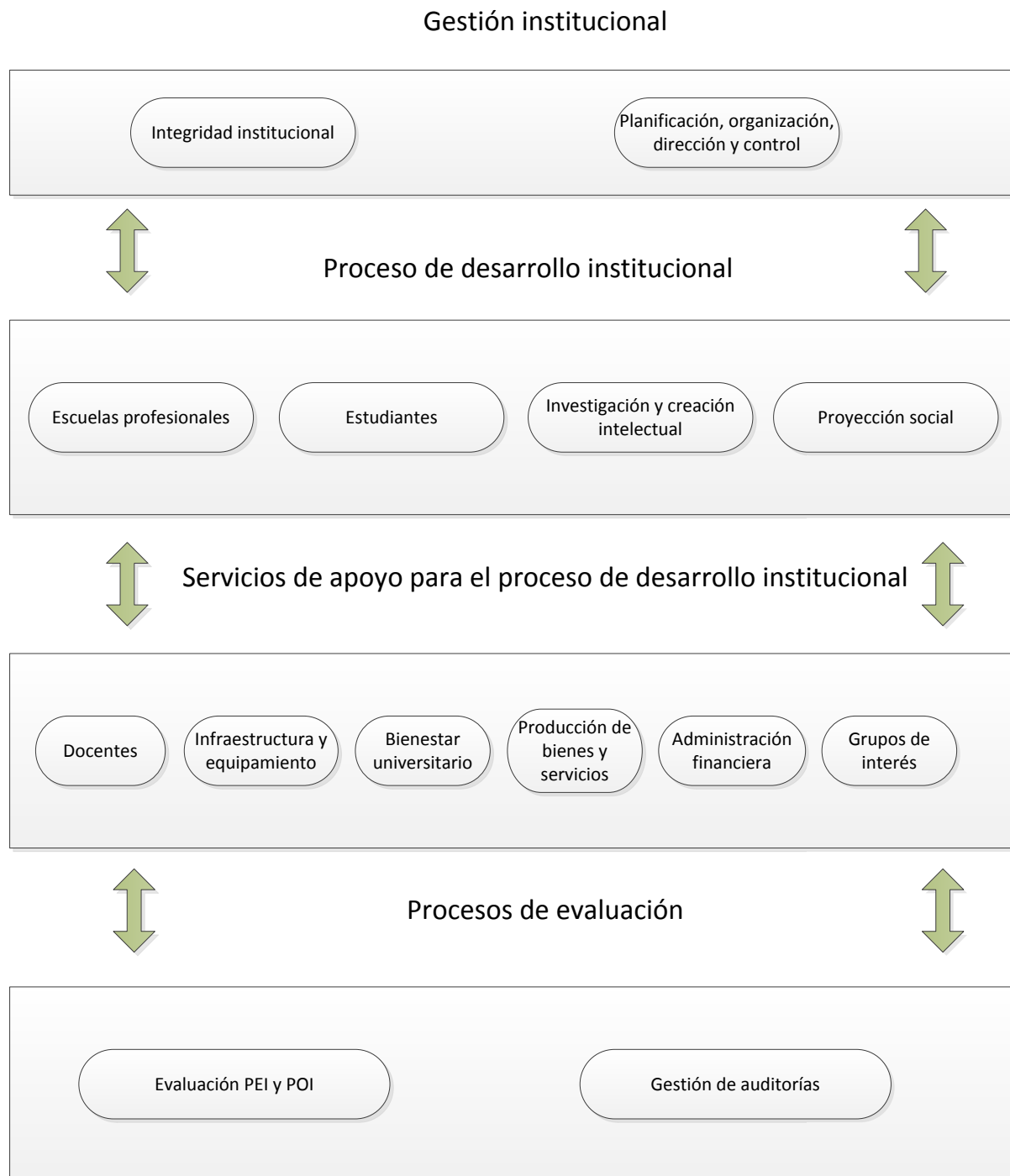
Dimensión	Criterios	Debilidades	Amenazas	Fortalezas	Oportunidades	Resultados Plan de Mejora
X. Producción de Bienes y Servicios	<u>Charlas CEPRE</u> <u>Taller de Gastronomía</u> <u>Ferias Productivas</u> <u>Intercambio de Servicios y emprendimiento</u> <u>Idiomas</u> <u>Cursos de Certificaciones y Actualización</u>	Se necesita mayor impulso a través del Centro de Producción y de Actividades extracurriculares e Innovaciones en cada carrera profesional.	La UPA necesita reforzar más ingresos con fondos propios, generados por actividades productivas, diferentes a las pensiones.	Se cuenta con un Taller de gastronomía, con centro de Idiomas y se requiere que la carrera de Ingeniería Industrial y Sistemas, generen productos innovadores.	La nueva infraestructura facilita el funcionamiento de actividades productivas con imagen positiva en el entorno.	<ul style="list-style-type: none">Programa de Charlas, cursos, seminarios en cada carrera profesional.Ferias motivacionales. Intercambio de productos y capacitación en alimentación saludable en ámbitos relacionados a la Investigación y otras actividades.
XI. Escuela de Posgrado	<u>Programa de Maestrías</u> <u>Programa Doctorados</u> <u>Diplomados</u>	Solo está funcionando una Maestría y dos en proyecto de ejecución pese a estar aprobados desde hace varios años. El doctorado no se ha iniciado y se requiere ponerlo en marcha.	Sino se implementa los programas de Maestría y Doctorado en el 2018, se corre el riesgo de inhabilitación a cargo de SUNEDU, porque se estará demostrando que no hay demanda.	Se cuenta con los proyectos desarrollados que fueron aprobados por la ANR.	El proceso de Licenciamiento permite entre sus indicadores el registro de las Maestría y Doctorados, siendo posible la autorización con SUNEDU.	El Plan de implementación de dos Maestrías y doctorados declarados en el 2018.



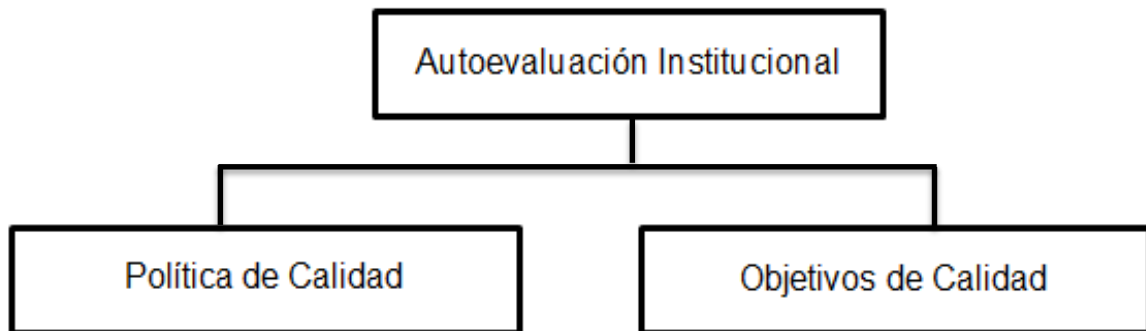
Dimensión	Criterios	Debilidades	Amenazas	Fortalezas	Oportunidades	Resultados Plan de Mejora
XII. Administración Financiera	<u>Presupuesto POI Institucional y por Escuelas</u> <u>Estados financieros publicados y oportunos en el Portal de Transparencia</u> <u>Presupuesto por costo en Bienestar, Investigación, Responsabilidad Social, Capacitación Docente y en equipamiento y mobiliario</u>	Se tiene un presupuesto general y la evaluación se realiza por grandes gastos y no por unidades de costos, lo que dificulta la evaluación de los POI de las carreras profesionales.	No es posible cumplir con los requisitos específicos del Plan Estratégico, POI, Plan de gestión de la calidad y as actividades se realizan con mayor sustrato de gastos o de ingresos propios.	Se tiene el Manual del Plan de contabilidad de la UPA.	Cumplimiento de normas y tiempos, revisa ante las instancias que lo requieran.	Plan Específico por unidad de costos. <ul style="list-style-type: none">Evaluación presupuestal específica que incluye gastos en Investigación.
XIII. Portal de Transparencia	<u>Información fidedigna oportuna a la sociedad</u>	Se requiere publicación oportuna, según indicadores de SUNEDU.	Si la UPA, no cumple con la información que da cuenta del servicio que ofrece la UPA, estará sujeta a sanciones y multas.	Se está publicando en un link especial y se cumple con los requerimientos.	La sociedad cuenta con información veraz y se propicia la Investigación y el marketing Institucional.	<ul style="list-style-type: none">Mejoramiento del Portal de transparencia con cada indicador y su respectivo seguimiento.

2.5 MAPA DE PROCESOS

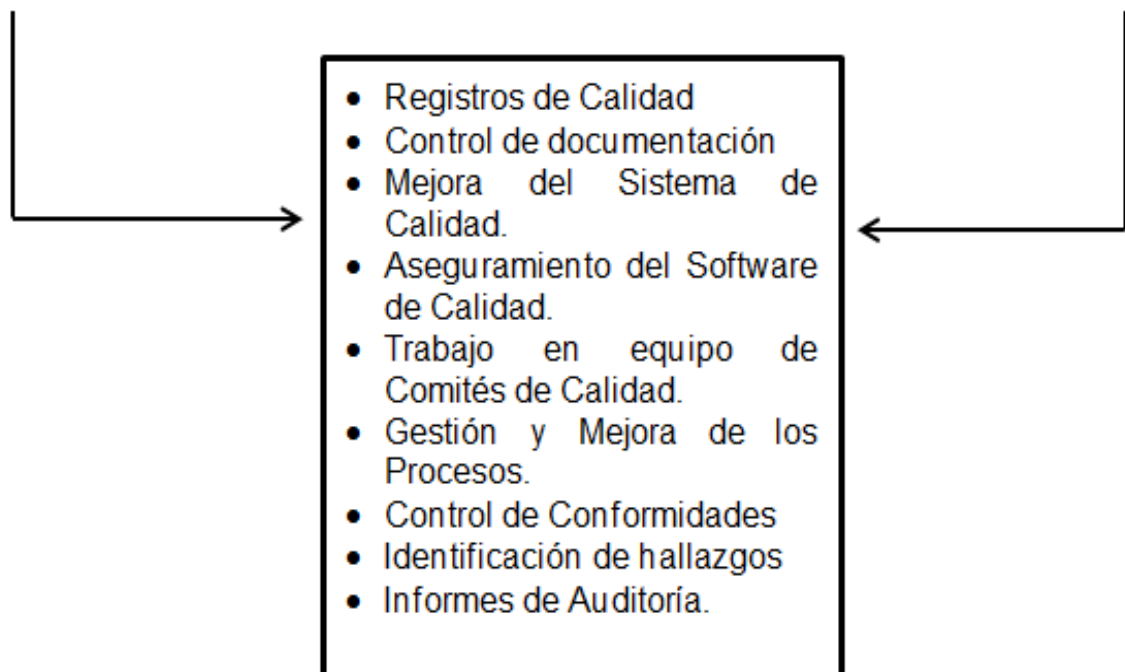
El modelo de calidad de la UPA, es un diseño que contiene indicadores y evidencias basadas en nuestro proceso de autoevaluación y mejora continua. La acción central de la Dinámica Institucional en la UPA, se basa en el currículo, sobre el cual se interrelaciona la investigación, las actividades extracurriculares, la práctica profesional, la formación continua, la educación ambiental, lingüística, la ética y responsabilidad social.



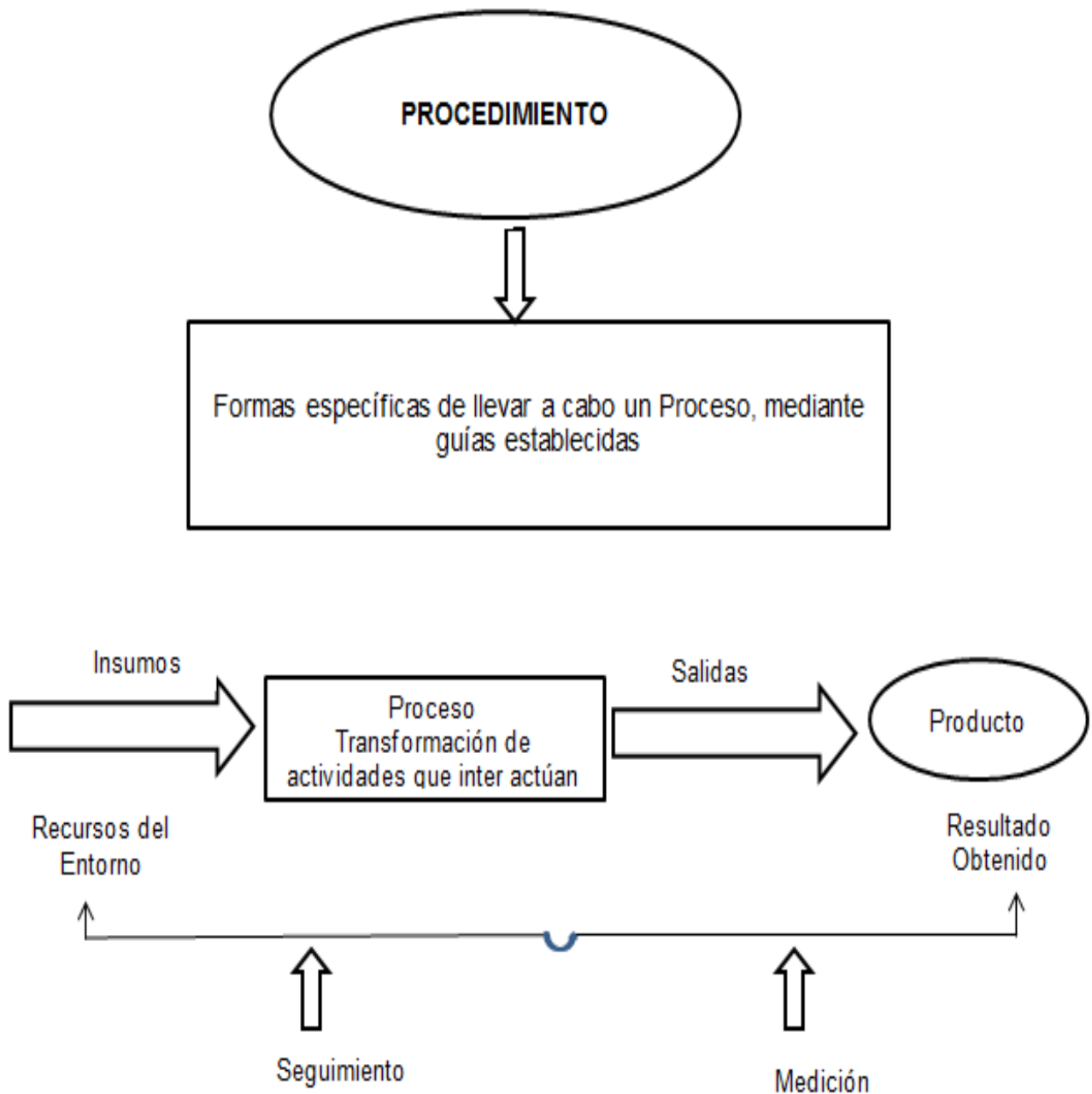
2.6 REGISTRO DE PROCESOS



<p>Normatividad Legal</p> <p>Etapa I: Plan Estratégico Plan Operativo Institucional</p> <p>Etapa II: Diseño y Control de Procedimientos y Planes</p> <p>Etapa III: Componentes de Infraestructura y Servicios Complementarios</p>	<p>Procedimientos Estratégicos</p> <p>Procedimientos Claves</p> <p>Procedimiento de Soporte o Apoyo</p>
---	---



2.7 ESQUEMATIZACIÓN: CATÁLOGO E IDENTIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS





2.8 CATÁLOGO DE PROCEDIMIENTOS Catálogo de Procedimientos Estratégicos 2015, 2016 Y 2017

- ✓ 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)

Cada uno de estos procedimientos se desarrolla con su respectivo flujograma y son difundidos en diversas formas de comunicación, intranet de cada alumno, vitrinas, informativas, reuniones de trabajo, supervisiones, seguimiento etc.

A cada procedimiento se le elabora su Plan de Auditoría para determinar el seguimiento y grado de cumplimiento de la problemática, casos y no conformidades y en base a este Plan, se elabora el Plan de Mejora, calendarizando las acciones que conllevan a la superación de los problemas y debilidades.



El Plan de Mejora, se justifica con los documentos sustentatorios que evidencian la ejecución de las actividades para que se conviertan en fortalezas y en conformidades.

Concluido esta fase se elabora el Plan de Medición del Producto que contiene las metas cuantitativas logradas sobre la base de las no conformidades y que evidencian los resultados finales al término de cada semestre académico, reflejándose los resultados en cuadros y gráficos comparativos.

La elaboración de procedimientos se inició en su etapa inicial y de estudio según la autoevaluación en el 2014 II con la expedición de la Ley 30220.

En el 2015 se procedió a la elaboración de 08 procedimientos con sus planes de Auditoría, mejora y medición del producto, implementándolas en algunas oficinas.

En el 2016 se completó los 13 procedimientos y su implementación en oficinas académicas y administrativas con los Comités Internos de cada Escuela.

En el año 2017 se hizo la revisión 2 a cargo de la Dirección de Calidad y su generalización.

Entre el 2018 y 2021 se elaborará 10 procedimientos más, que complementarán los 13 procedimientos elaborados e implementados.

2.9 INDICADORES DETERMINADOS EN BASE A LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE LA UNIVERSIDAD

N° Orden	Objetivos Institucionales	Objetivo de Calidad	Indicadores	Metas %				Acciones	Responsables
				2018	2019	2020	2021		
1	<p><u>Eje Prospectivo</u></p> <p>· Impulsar el proceso de licenciamiento y acreditación para el mejoramiento continuo de la calidad.</p>	<p>Asumir la capacidad para autoevaluarse y autorregularse en base a los postulados de la Visión y Misión Institucional, al Proyecto de Desarrollo Institucional y a la Política de Calidad, en cumplimiento a las funciones básicas docencia, investigación y proyección social, para tener impacto en la sociedad contribuyendo al aseguramiento de la calidad en la UPA.</p>	Implementación de 6 actividades (diagnóstico, planeación, diseño, implementación, verificación y capacitación) del plan de gestión de calidad	35%	50%	75%	100%	Elaboración de las actividades del plan de gestión de calidad	Dirección de Calidad y Acreditación
			6 módulos implementados (planificación, monitoreo, evaluación, reportes, seguridad y mantenimiento) del sistema de gestión institucional con base en indicadores	50%	75%	100%	Implementación de un sistema de gestión institucional con base en indicadores	Dirección de Calidad y Acreditación	
			Implementación de 23 procedimientos estratégicos	70%	80%	85%	100%	Implementación de procedimientos estratégicos del Plan de Gestión Calidad	Dirección de Calidad y Acreditación Oficina de Planificación y Desarrollo Institucional



	· Lograr la mejora continua a través de estándares nacionales e internacionales en cada una de las funciones que debe cumplir la UPA y dar cuenta de sus resultados a la sociedad.		10% de la comunidad capacitada en mejora continua	80%	85%	90%	100%	Elaboración del plan de capacitación sobre estándares nacionales e internacionales a la comunidad académica	Dirección de Calidad y Acreditación / Vicerrectorado Académico / Oficina de Planificación y Desarrollo Institucional
2	<u>Eje Académico</u> · Impulsar y evaluar el cumplimiento de la política de calidad en cada programa o escuela profesional.		Aplicación de encuesta al menos al 20% de estudiantes, 10% de docentes y 5% del personal administrativo	70%	100%	100%	100%	Elaboración de informes de encuestas sobre políticas de calidad en las escuelas profesionales y nivel institucional	Dirección de Escuelas profesionales / Facultades
	· Desarrollar procesos de autoevaluación y emprender decisiones asertivas con Planes de Mejora Institucionales anuales y su respectivo seguimiento.		Un informe de autoevaluación anual	100%	100%	100%	100%	Elaboración de informe de autoevaluación	Dirección de Calidad y Acreditación
			Elaboración de 18 planes operativos de los programas de la UPA	100%	100%	100%	100%	Consolidación de planes operativos	Oficina de Planificación y Desarrollo Institucional
	· Desarrollar un currículo innovador por competencias que articule al perfil del egresado, que requiera el ámbito laboral y socio cultural del país y a nivel internacional.		18 Planes de estudio y Mallas Actualizadas		60%	100%		Programa de seguimiento de Sílabos y seguimiento de los planes.	Directores de Escuelas Profesionales



	· Impulsar acciones de formación del estudiante a nivel integral, vinculando la investigación, proyección y extensión, medio ambiente y la responsabilidad social.		01 plan de trabajo anual Extensión de Servicios Sociales, Bienestar Social, Voluntariado. Seguimiento del egresado Defensoría Universitaria.	50%	65%	90%	100%	Elaboración de Plan Anual operativo de Bienestar, Seguimiento de graduados y Defensoría Universitaria	Oficina de Bienestar Universitario / Oficina de seguimiento de graduados / Defensoría universitaria
	· Dinamizar las acciones académicas y administrativas de la UPA, en apoyo al proceso académico, basados en normatividad legal vigente y en procedimientos que tiendan a la mejor atención y satisfacción del alumno.		Auditorías anuales en cada oficina y escuela profesional y medición semestral de los productos	55%	70%	95%	100%	Socialización de Procedimientos y estrategias de medición.	Vicerrectorado Académico / Secretaría General
			Elaboración de 10 manuales de usuario de Sistemas de Información	80%	90%	100%		Elaboración de manual de usuarios de los sistemas de información	Oficina de Tecnologías de la Información
	· Coadyuvar a un proceso de enseñanza aprendizaje interactivo con actividades extracurriculares, educación continua, práctica, adiestramiento y actualización permanente del estudiante.		Servicio de Tutoría y Psicopedagogía a los estudiantes del I y II ciclo, 1000 estudiantes al año.	50%	65%	90%	100%	Programación en POI Anuales.	Oficina de Bienestar Universitario
			03 servicios deportivos en cada ciclo	100%	100%	100%	100%	Programación en POI Anuales.	Oficina de Bienestar Universitario



			05 programas de Servicios Culturales en cada ciclo	100%	100%	100%	100%	Programación en POI Anuales.	Oficina de Bienestar Universitario
3	<p>Eje Docencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Organizar la categorización de los Docentes de acuerdo a ley y propiciar su capacitación y estímulos para la ratificación. Elaborar un programa de supervisión, evaluación y selección docente para garantizar el adecuado desempeño y trabajo de calidad en la UPA. 		Contar con el 25% de Docente a tiempo completo.	25%	25%	25%	25%	Estudios de Racionalización, ubicación y seguimiento del escalafón docente.	Vicerrectorado Académico
			02 procesos de selección al año de 300 docentes. 01 evaluación de docente en cada ciclo	100%	100%	100%	100%		Vicerrectorado Académico Dirección de Calidad y Acreditación Oficina de Calidad
			01 informe de supervisión docente semestral	40%	50%	90%	100%	Elaboración e implementación del plan de supervisión docente	Directores de Escuelas Profesionales / Decanos
4	<p>Eje Investigación</p> <p>Promocionar la investigación científica y la creación intelectual y artística para incentivar la innovación y creatividad, acorde a los avances de la ciencia, cultura, tecnología y en beneficio de la sociedad.</p>		01 convocatoria anual de docentes investigadores	20%	30%	70%	90%	Implementación del reglamento y líneas de investigación	Dirección del Instituto de Investigación
			Reuniones mensuales del Comité de Ética	25%	50%	75%	100%	Implementación del código de ética	Dirección del Instituto de Investigación
			Reuniones mensuales del Comité de Propiedad Intelectual.	25%	50%	75%	100%	Implementación de las políticas de protección intelectual	Dirección del Instituto de Investigación



			Registro y aseguramiento de 16 Proyectos investigación al año	100%	100%	100%	100%	Implementación del repositorio institucional	Dirección del Instituto de Investigación
			5 Convenios para alianzas estratégicas de prácticas preprofesionales al año.	100%	100%	100%	100%	Implementación de convenios	Dirección del Instituto de Investigación
	· Propiciar el intercambio interuniversitario y con las empresas para desarrollar programas de calidad en el entorno social.		02 nuevos programas de estudio a la inserción laboral.	30%	40%	60%	70%	Aplicación de encuestas, servicios, entrevistas, convenios.	Dirección del Instituto de Investigación
			05 convenios de cooperación internacional para bolsas de trabajo.	100%	100%	100%	100%	Implementación de convenios de cooperación internacional	Rectorado
5	<u>Eje Extensión y Responsabilidad Social</u>		01 plan anual para Protección del Medio Ambiente.	40%	55%	75%	80%	Elaborar y ejecutar el Plan de Medio Ambiente. Encuestas.	Oficina de Extensión y Responsabilidad Social
	· Ejecutar programas de Medio Ambiente para contribuir al Desarrollo Sostenible y el aseguramiento de la calidad de vida.								
	· Desarrollar Programas de Responsabilidad Social para que la UPA, cumpla con sus fines, principios y valores.		01 plan anual de responsabilidad social	45%	60%	75%	80%	Seguimiento del plan	Oficina de Extensión y Responsabilidad Social



6	Eje Estudiante · Cumplir con la normatividad académica, administrativa y de tutoría a los alumnos para asegurar su retención y progreso académico eficiente.		Servicios de Salud	50%	70%	95%	100%	Programa de seguimiento de evidencias para el licenciamiento y Acreditación.	Oficina de Bienestar Universitario
			01 plan de tutoría	50%	70%	95%	100%	Seguimiento del plan de tutoría	Oficina de Bienestar Universitario
			01 plan de seguridad personal	50%	70%	95%	100%	Elaboración de presupuesto anualizado del servicio de seguridad y vigilancia	Gerencia General
7	Eje Comunicación e Información atender con calidad a nuestros alumnos, informándoles sobre normas, gestión y actividades que propicien su desarrollo académico y un progreso de aprendizaje equitativo y suficiente.		01 plan de mantenimiento de infraestructura y equipamiento anual	50%	70%	95%	100%	Elaboración del plan de mantenimiento infraestructura y equipamiento.	Gerencia General Oficina de Tecnologías de Información
			Actualización semestral del acervo Bibliográfico físico	100%	100%	100%	100%	Implementación del sistema de préstamo de libros (COA) y virtual	Bibliotecóloga
	· Cumplir con las normas de transparencia Institucional para dar cuenta de los resultados a la sociedad.		Contar con 12 MV de verificación de Licenciamiento en el Portal de Transparencia de la universidad	100%	100%	100%	100%	Actualización del Portal de Transparencia semestralmente.	Vicerrectorado Académico / Dirección de Calidad y Acreditación

2.10 ACTIVIDADES DEL PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD

FASE	ACTIVIDAD	Descripción
I	DIAGNÓSTICO	Es una radiografía de la organización respecto al grado de aplicación de la Norma ISO 9001. Corresponde a una serie de actividades de recolección de información sobre la universidad acerca del estado actual de su Sistema de Gestión de Calidad. Esta fase se realizará por medio de entrevistas y reuniones.
II	PLANEACIÓN	En esta fase definiremos la estructura organizativa, el cronograma general y el plan de comunicaciones. En esta fase se determinará las actividades a desarrollar, los recursos, los plazos de ejecución y los responsables de las actividades. La fase de planeación estará estructurado bajo el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).
III	DISEÑO	La fase de diseño corresponde a la definición de soluciones y puesta en marcha de metodologías para implementar el SGC coherente con la norma ISO 9001 y garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentación propios de la Universidad. En esta fase se realizará la definición y caracterización de los procesos, se elaborará el soporte documental como manual de calidad, procedimientos, instructivos, formatos u otros requeridos para la adecuada y efectiva operación de los procesos y se determinarán los indicadores como instrumento de gestión, de medición y seguimiento.
IV	IMPLEMENTACIÓN	En esta fase, los colaboradores de todas las áreas desarrollarán la documentación que soporta al SGC, que estará supervisado y gestionado por el equipo de calidad; esta documentación contiene: manual de organización y funciones, procedimientos generales y específicos, fichas de caracterización de procesos, registros, documentación técnica e instructivos.
V	VERIFICACIÓN	En esta fase se establecerán los mecanismos de seguimiento, medición y análisis necesarios para asegurarse de la eficiencia y evaluar el grado de implementación del SGC.
VI	CAPACITACIÓN	En esta fase buscamos el fortalecimiento de los conocimientos en la norma ISO 9001:2015 y en temas de gestión de la calidad al personal involucrado en el diseño, implementación y mejoramiento del sistema de gestión de la calidad, como son la alta dirección, el equipo de calidad y auditores internos.



2.11 RESULTADOS ESPERADOS DE INDICADORES DE LOS PROCEDIMIENTOS PRIORIZADOS EN EL PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD

N°	Procedimiento	N°	Indicadores	2018	2019	2020	2021
1	Planes de estudio y mallas curriculares	1.1	Elaboración del Nuevo Plan de Estudios y Mallas curriculares 2014 II	100%	100%	100%	100%
		1.2	Revisión y correcciones de malla 2016 II	100%	100%	100%	100%
		1.3	Elaboración de planes de estudios actualizados 2017	100%	100%	100%	100%
		1.4	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%	100%	100%	100%
		1.5	Modalidad a Distancia Virtual, se ha formalizado ante la ANR	100%	100%	100%	100%
		1.6	Se aplica el Programa Regular Plan y mallas igual horas y créditos 2014 II	100%	100%	100%	100%
		1.7	Capacitación y monitoreo a docentes sobre elaboración y entrega de sílabos, recepciones y seguimiento del sílabo, estrategia de enseñanza, etc.	90%	95%	100%	100%
		1.8	Publicación de sílabos	100%	100%	100%	100%
		1.9	Perfiles del egresado por competencias	100%	100%	100%	100%
		1.10	Líneas de investigación	100%	100%	100%	100%
		1.11	Encuesta a postulantes sobre carreras profesionales que oferta la UPA	100%	100%	100%	100%
		1.12	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%	100%	100%	100%

Elaborado por: Dirección de Calidad y Acreditación	Revisado por: Comité Central de Calidad	Aprobado por: Resolución Rectoral N° 065-2018-R-UPA
--	---	---



		1.13	Seguimiento del avance curricular	90%	95%	100%	100%
		1.14	Nivel de cumplimiento de la certificación progresiva	100%	100%	100%	100%
		1.15	Se evaluó el número de horas de inglés en cada carrera	100%	100%	100%	100%
2	Ingreso y aseguramiento de notas	2.1	Análisis de Notas 2017 I en exámenes parciales y finales se observaron un total de 50 actas.	5%	6%	7%	8%
		2.2	Resultados mejorados al 95% de actas sin errores en la elaboración de las actas con respecto al semestre 2017 I.	95%	96%	97%	98%
		2.3	Ordenamiento de actas parciales, finales y evaluación permanente	100%	100%	100%	100%
		2.4	Visación de actas 2016 II todas las modalidades	100%	100%	100%	100%
		2.5	Actas de examen parcial no entregadas oportunamente. De un total de 756 entregadas, 50 se entregaron tardíamente y equivale al 5%	5%	4%	3%	2%
		2.6	Actas no entregadas de evaluación permanente oportunamente de 756 actas. No entregadas 60 que equivale al 8%	8%	5%	3%	3%
		2.7	Actas no entregadas oportunamente, examen final. De 756, actas No entregadas 24 que equivale al 3%.	3%	1%	1%	1%
		2.8	Exámenes sustitutorios 2017 I. De 6,157 alumnos, rindieron 658 que equivale al 11% bajando del 18% en relación al 2016 II.	11%	8%	6%	5%
		2.9	Rectificaciones de notas 2017 I. De 6,157 alumnos, 256 solicitudes de Rectificaciones que equivale al 4% bajando del 6% en el 2016 II.	4%	3%	2%	1%
		2.10	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.	2%	1%	1%	0%



		2.11	Comparación de Resultados sobre correctivos en relación al ciclo 2017 II	90%	90%	90%	90%
3	Matrícula	3.1	Programación del Calendario Académico y Difusión	100%	100%	100%	100%
		3.2	Elaboración de Metas oficializadas	100%	100%	100%	100%
		3.3	Encuesta de Satisfacción y eficiencia de la Tutoría	90%	95%	95%	95%
		3.4	Plan de Retorno	60%	70%	80%	90%
		3.5	Operatividad de la Matrícula	90%	95%	95%	95%
		3.6	Información adecuada al alumno.	100%	100%	100%	100%
		3.7	Seguimiento de la Matrícula Semipresencial.	100%	100%	100%	100%
		3.8	Seguimiento de las acciones previas en la organización y eficacia de la Matrícula	100%	100%	100%	100%
		3.9	Cuadro de Matrícula general y logros alcanzados en las diferentes modalidades de estudio 2018 - 2021 y Escuelas Profesionales.	90%	95%	95%	95%
		3.10	Matricula convalidantes	100%	100%	100%	100%
		3.11	Completar del reglamento, y directivas de matrícula	100%	100%	100%	100%
		3.12	Ejecución de los horarios y difusión por escuelas	100%	100%	100%	100%
		3.13	Ejecución de reservas de matrícula	100%	100%	100%	100%
		3.14	Registro de alumnos con matrícula extemporánea	100%	100%	100%	100%
		3.15	Reclamo de alumnos	10%	8%	6%	4%
4	Capacitación de docentes	4.1	Capacitación al inicio del Semestre Académico 2015-2016 y 2017 = 270 Docentes + 9 Directores + 9 D.T.C = 288	85%	90%	95%	95%
		4.2	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%	100%	100%	100%
		4.3	Capacitación de 270 Docentes en Procedimientos de Calidad en forma virtual y escrita equivalente al:	80%	90%	90%	90%



		4.4	Actividades de Capacitación en relación al Plan de Capacitación, total 16 ejecutadas, de 31 programadas al año.	50%	60%	70%	80%
		4.5	Nº de Docentes con grado de Maestro y Doctor	50%	70%	100%	100%
		4.6	Nº de Docentes a tiempo completo, (25%)	100%	100%	100%	100%
		4.7	Charla sobre Liderazgo a Docentes UPA	90%	90%	90%	90%
		4.8	Capacitación de Docentes a través de los Coordinadores Auditores de Calidad en las Escuelas Profesionales	100%	100%	100%	100%
5	Evaluación docente	5.1	Nº total de las encuestas aplicadas a los estudiantes, encuestas procesadas al 90% del alumnado.	90%	90%	90%	90%
		5.2	Total encuestas no aplicadas	10%	10%	10%	10%
		5.3	Docentes encuestados 270	90%	90%	90%	90%
		5.4	Resultados cambio de Docentes.	30%	25%	20%	15%
		5.5	Docentes con más de 03 tardanzas y faltas de un total de 270 Docentes que equivale a 51 Docentes.	19%	15%	10%	10%
		5.6	Total Docentes Ratificados y contratados	100%	100%	100%	100%
6	Investigación y creación intelectual y artística	6.1	Resolución de creación del Instituto de Investigación a diciembre 2016.	100%	100%	100%	100%
		6.2	Existencia de ambientes para el Instituto de Investigación.	100%	100%	100%	100%
		6.3	Docentes investigadores DINA en la UPA TP-TC.	50%	100%	100%	100%
		6.4	Nº de Trabajos de Investigación y Registro en RENATI.	50%	55%	60%	65%
		6.5	Encuesta a los alumnos sobre Demanda de Carreras, Procesamiento e Informe.	100%	100%	100%	100%
		6.6	Trabajos en marcha requeridos y ejecutados por Directores y en posgrado (nº de publicaciones).	30%	35%	40%	45%



		6.7	Elaboración de Normas Anti plagio y Propiedad Intelectual, aprobados con Resolución.	100%	100%	100%	100%
		6.8	Investigaciones Monográficas, tesis de los alumnos egresados 2018, 2019, 2020 y 2021	50%	60%	70%	80%
		6.9	Experiencias vivenciales vitales de los alumnos (Medio Ambiente)	70%	80%	90%	100%
		6.10	Elaboración de Procedimientos y Protocolos en Investigación.	50%	60%	70%	80%
		6.11	Aprobación de Líneas de Investigación Pregrado y posgrado con Resolución.	100%	100%	100%	100%
		6.12	Organización de evidencias sustitutorias para el Licenciamiento.	100%	100%	100%	100%
		6.13	Elaboración de reglamento de investigación, código de ética y Propiedad Intelectual con su emprendimiento aprobación.	100%	100%	100%	100%
		6.14	Elaboración del Plan Operativo del Instituto de Investigación 2017	100%	100%	100%	100%
7	Grados y títulos pregrado	7.1	Cumplimiento de Directivas sobre el curso y nivel de aplicación	100%	100%	100%	100%
		7.2	Egresados 2016 II – 2017 I en cada Escuela Profesional y Modalidades de Estudios	100%	100%	100%	100%
		7.3	N° de Alumnos inscritos en los Programas de Actualización (Seguimiento de Acciones de Titulación)	90%	95%	95%	95%
		7.4	Auditoria de Procedimiento	90%	95%	95%	95%
		7.5	Efectividad de los cursos de Actualización	80%	90%	90%	90%
		7.6	Nivel o % de alumnos graduados Bachilleres y Titulados y por Escuelas (Registro de Bachilleres y Títulos)	90%	95%	95%	95%



		7.7	Encuesta de Satisfacción	10%	15%	20%	25%
		7.8	Escalafón Docentes (Mg. y Dr.) sobre el total de Docentes que enseñan en el Pregrado	90%	95%	100%	100%
		7.9	Escala de Incentivos o motivaciones a los mejores trabajos de Investigación	50%	60%	70%	80%
		7.10	Ordenamiento del Registro de Trabajos de Investigación en los Cursos de Titulación por Escuelas en la Biblioteca UPA	50%	60%	70%	80%
		7.11	Cumplimiento del procedimiento en las Escuelas Profesionales	100%	100%	100%	100%
8	Selección de docentes	8.1	Convocatoria en diario de mayor circulación Nacional.	100%	100%	100%	100%
		8.2	Remisión y derivación de expedientes a Escuelas Profesionales	100%	100%	100%	100%
		8.3	Registro en la Base de Datos	100%	100%	100%	100%
		8.4	Utilización de formatos en cada Escuela	100%	100%	100%	100%
		8.5	Elaboración de Acta y formatos de Evaluación Curricular y Clase Magistral	100%	100%	100%	100%
		8.6	Conformación y cumplimiento del Jurado Evaluador	100%	100%	100%	100%
		8.7	Elaboración de Informes Finales	80%			
		8.8	Asignación de Carga Horaria	100%	100%	100%	100%
		8.9	Banco de Datos de Docentes para otras modalidades de estudio	70%	75%	80%	85%
		8.10	Publicación de Resultados	100%	100%	100%	100%
		8.11	Ordenamiento del archivo de Acreditación a cargo del Comité Central y Comités Internos de Calidad con las evidencias sustentatorias.	100%	100%	100%	100%
		8.12	Derivación de expedientes de Docentes ganadores a Economía y Contabilidad a cargo de cada Escuela con V° B° del Vice Rectorado Académico.	100%	100%	100%	100%
		8.13	Cumplimiento de metas.	100%	100%	100%	100%

Elaborado por: Dirección de Calidad y Acreditación	Revisado por: Comité Central de Calidad	Aprobado por: Resolución Rectoral N° 065-2018-R-UPA
--	---	---



10	Atención al alumno	10.1	Núm. De alumnos atendidos en matricula, registro de cursos	100%	100%	100%	100%
		10.2	Núm. De alumno atendidos en sus reclamos	100%	100%	100%	100%
		10.3	Núm. De alumnos en atención de nota 05	100%	100%	100%	100%
		10.4	Núm. De alumnos no atendidas por improcedencia del recamo	100%	100%	100%	100%
		10.5	Núm. De alumnos atendidos con justificación de inasistencia	90%			
		10.6	Núm. De alumnos atendidas con rectificación de notas	100%	100%	100%	100%
		10.7	Núm. De alumnos retirados por insatisfacción del servicio	10%	8%	5%	3%
		10.8	Núm. De alumnos con pensiones menores al nivel de pensiones más altas	10%	10%	10%	10%
		10.9	Núm. De alumnos con reclamaciones por derecho de trámite en la obtención de Bachiller, Título Profesional	20%	15%	10%	5%
		10.10	Núm. De casos atendidos	0.5%	0.5%	0.5%	0.5%
11	Proceso de admisión	11.1	Número de postulantes. Cuadro de vacantes autorizado con Resolución Rectoral, según modalidades	100%	100%	100%	100%
		11.2	Número de ingresantes (cuadro estadístico)	100%	100%	100%	100%
		11.3	Número de ingresantes matriculados 2016 II y 2017 I, por modalidades, incluye semi presencial	100%	100%	100%	100%
		11.4	Número de secciones para atender a los ingresantes matriculados	100%	100%	100%	100%
		11.5	% de expedientes completos en cada proceso de admisión 2016 II y 2017 I	80%	90%	95%	100%
		11.6	Número y % de expedientes con reclamos inadecuados de atención al ingresantes (devoluciones y retiros)	50%	40%	30%	20%
		11.7	Ejecución del Examen de Admisión	100%	100%	100%	100%
		11.8	Publicación en Portal de Transparencia	100%	100%	100%	100%



		11.9	Aprobación comisión de admisión	100%	100%	100%	100%
		11.10	Seguimiento de los códigos de los ingresantes para su proceso de matrícula	100%	100%	100%	100%
12	Programa de Maestría en Administración y Dirección de Empresas	12.1	Formalización del Programa	100%	100%	100%	100%
		12.2	Funcionamiento oportuno de la Maestría I - II – III ciclo	30%	50%	80%	100%
		12.3	Formalización de Reglamentos con Resolución Rectoral	100%	100%	100%	100%
		12.4	Cumplimiento de horarios	100%	100%	100%	100%
		12.5	Cumplimiento de material educativo en la plataforma	100%	100%	100%	100%
		12.6	Eficiencia de los docentes	90%	95%	95%	95%
		12.7	Asistencia y deserción de estudiantes	0%	0%	0%	0%
		12.8	Control de asistencia de docentes y participantes	100%	100%	100%	100%
		12.9	Selección de docentes con grado de Mg. o Dr.	100%	100%	100%	100%
		12.10	Entrega de sílabos a participantes	100%	100%	100%	100%
		12.11	Condiciones básicas para logros	100%	100%	100%	100%
13	Actualización de reglamentos académicos y administrativos 1/	13.1	Guía de la Certificación Progresiva	100%	100%	100%	100%
		13.2	Reglamento y registro de Defensoría Universitaria	100%	100%	100%	100%
		13.3	Reglamento de seguimiento de graduandos	100%	100%	100%	100%
		13.4	Reglamento de Investigación	100%	100%	100%	100%
		13.5	Manual de procedimientos	100%	100%	100%	100%
		13.6	Encuesta sobre normatividad vigente	100%	100%	100%	100%



2.12 PRESUPUESTO DEL PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD

PRESUPUESTO DE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN, 2018

Rubros	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Monto Total 2018 (S/.)	nte de financiamie
1. Remuneraciones del personal administrativo	26,627.56	26,627.56	26,627.56	26,627.56	26,627.56	26,627.56	26,627.56	26,627.56	26,627.56	26,627.56	26,627.56	26,627.56	319,530.66	
Dirección de Calidad y Acreditación	26,627.56	26,627.56	26,627.56	26,627.56	26,627.56	26,627.56	26,627.56	26,627.56	26,627.56	26,627.56	26,627.56	26,627.56	319,530.66	Fondos propios de la universidad
2. Programas de capacitación	7,416.67	7,416.67	6,166.67	5,166.67	5,166.67	5,666.67	7,416.67	7,416.67	5,166.67	5,166.67	5,166.67	5,666.67	73,000.00	
Materiales	6,750.00	6,750.00	5,500.00	4,500.00	4,500.00	4,500.00	6,750.00	6,750.00	4,500.00	4,500.00	4,500.00	4,500.00	64,000.00	Fondos propios de la universidad
Refrigerios	666.67	666.67	666.67	666.67	666.67	666.67	666.67	666.67	666.67	666.67	666.67	666.67	8,000.00	Fondos propios de la universidad
Ponencias	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	500.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	500.00	1,000.00	Fondos propios de la universidad
3. Publicaciones	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2,500.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2,500.00	5,000.00	
Publicaciones	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2,500.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2,500.00	5,000.00	Fondos propios de la universidad
4. Servicios de Concultoría	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
Servicios de consultoría	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	Fondos propios de la universidad
5. Equipamiento	0.00	0.00	9,500.00	0.00	0.00	0.00	0.00	9,500.00	0.00	0.00	0.00	0.00	19,000.00	
Equipos	0.00	0.00	3,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6,000.00	Fondos propios de la universidad
Mobiliario	0.00	0.00	6,500.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6,500.00	0.00	0.00	0.00	0.00	13,000.00	Fondos propios de la universidad
6. Útiles de oficina	0.00	0.00	2,604.30	0.00	0.00	0.00	0.00	2,604.30	0.00	0.00	0.00	0.00	5,208.60	
Útiles de oficina			2,604.30					2,604.30					5,208.60	Fondos propios de la universidad
TOTAL GENERAL	34,044.22	34,044.22	44,898.52	31,794.22	31,794.22	34,794.22	34,044.22	46,148.52	31,794.22	31,794.22	31,794.22	34,794.22	421,739.26	Soles

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección de Calidad y Acreditación	Comité Central de Calidad	Resolución Rectoral N° 065-2018-R-UPA



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS

PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD UPA-2018-2021-DCA

PRESUPUESTO DE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN 2018 – 2021

Rubros	2018	2019	2020	2021	Total (S/.)	Fuente de financiamiento
1. Remuneraciones del personal administrativo	319,530.66	319,530.66	319,530.66	319,530.66	1,278,122.66	
Dirección de Calidad y Acreditación	319,530.66	319,530.66	319,530.66	319,530.66	1,278,122.66	Fondos propios de la universidad
2. Programas de capacitación	73,000.00	87,150.00	91,507.50	96,082.88	357,740.38	
Materiales	64,000.00	67,200.00	70,560.00	74,088.00	275,848.00	Fondos propios de la universidad
Refrigerios	8,000.00	8,400.00	8,820.00	9,261.00	34,481.00	Fondos propios de la universidad
Ponencias	1,000.00	1,050.00	1,102.50	1,157.63	4,310.13	Fondos propios de la universidad
3. Publicaciones	5,000.00	5,250.00	5,512.50	5,788.13	21,550.63	
Publicaciones	5,000.00	5,250.00	5,512.50	5,788.13	21,550.63	Fondos propios de la universidad
4. Servicios de Conculoría	0.00	0.00	150,000.00	150,000.00	300,000.00	
Servicios de consultoría	0.00	0.00	150,000.00	150,000.00	300,000.00	Fondos propios de la universidad
5. Equipamiento	19,000.00	12,720.00	0.00	0.00	31,720.00	
Equipos	6,000.00	11,520.00	0.00	0.00	17,520.00	Fondos propios de la universidad
Mobiliario	13,000.00	1,200.00	0.00	0.00	14,200.00	Fondos propios de la universidad
6. Útiles de oficina	5,208.60	5,469.03	5,742.48	6,029.61	22,449.72	
Útiles de oficina	5,208.60	5,469.03	5,742.48	6,029.61	22,449.72	Fondos propios de la universidad
TOTAL GENERAL	421,739.26	430,119.69	572,293.15	577,431.27	2,011,583.38	Soles

Elaborado por: Dirección de Calidad y Acreditación	Revisado por: Comité Central de Calidad	Aprobado por: Resolución Rectoral N° 065-2018-R-UPA
--	---	---



2.13 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	2018	2019	2020	2021	Responsable
1. FASE: DIAGNÓSTICO					Dirección de Escuelas Profesionales
Realizar la autoevaluación institucional	X				
Realizar el diagnóstico a través de encuestas		X			
Elaborar el informe de diagnóstico		X			
Socializar el informe de diagnóstico		X			
2. FASE: PLANEACIÓN					Dirección de Calidad y Acreditación
Precisar el alcance del PGC		X			
Determinar la Estructura Organizativa del PGC		X			
Designar los miembros de la Estructura Organizativa del PGC		X			
Conformar los grupos de trabajo		X			
Elaborar el plan de actividades		X			
Elaborar el plan de comunicaciones		X			
3. FASE: DISEÑO					Comités Internos de Calidad
Definir el modelo de procesos del SGC		X			
Identificar la secuencia e interacción de procesos		X			
Definir, revisar y aprobar guías para la elaboración de documentos		X			
Política de calidad		X			
Objetivo de calidad		X			
Definir procedimientos priorizados que requieren ser documentados / proceso		X			
Instrumentos de medición del producto		X			
Manual de calidad		X			
Procedimiento de auditorías internas		X			
Procedimiento de control del servicio no conforme		X			
Procedimiento de acciones correctivas y preventivas		X			

Elaborado por: Dirección de Calidad y Acreditación	Revisado por: Comité Central de Calidad	Aprobado por: Resolución Rectoral N° 065-2018-R-UPA
--	---	---



4. FASE: IMPLEMENTACIÓN					Dirección de Escuelas Profesionales
Plan de implementación			X		
Ejecutar el plan de implementación			X		
Instrumentos de medición			X		
Aplicar encuesta de satisfacción del estudiante			X		
Aplicar procedimiento de control del servicio no conforme			X		
5. FASE: VERIFICACIÓN					Dirección de Calidad y Acreditación
Auditoría interna de calidad				X	
Revisión por la dirección				X	
6. FASE: CAPACITACIÓN					Dirección de Calidad y Acreditación
Capacitación en normas y proceso de licenciamiento y acreditación	X				
Formación de auditores internos de calidad		X	X	X	



III. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y MONITOREO

3.1. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO-UPA 2015 AL 2021

3.1.1 INTRODUCCIÓN

El presente documento consigna los lineamientos que serán implementados para la ejecución, monitoreo y evaluación del Plan Estratégico-UPA, a fin de cumplir con los objetivos y el seguimiento de los indicadores del modelo de acreditación midiendo alcances, tiempo, costo, calidad y eficiencia de los productos.

El propósito fundamental es documentar las acciones necesarios para integrar, coordinar y comunicar toda las actividades en función a planes de mejora, metas y resultados medibles, con el respectivo seguimiento y aseguramiento de la calidad, los cuales deben operativizarse y ser evaluados anualmente.

El programa digitalizado se implementa en software libre para el programa de evaluación de los indicadores de Acreditación.

Este programa manual debe ser aprobado por las autoridades de la Universidad Peruana de las Américas.

3.1.2 OBJETIVOS DEL PROYECTO

3.1.2.1 OBJETIVOS GENERAL

Poner en marcha un sistema de monitoreo y evaluación del Plan Estratégico para medir los impactos, seguimiento y logro de productos referidos al Plan Estratégico 2015 al 2021 UPA.

3.1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Investigar el enfoque y metodología del monitoreo y evaluación del Plan Estratégico UPA para medir los logros concretizados en cada Plan Operativo Anual.



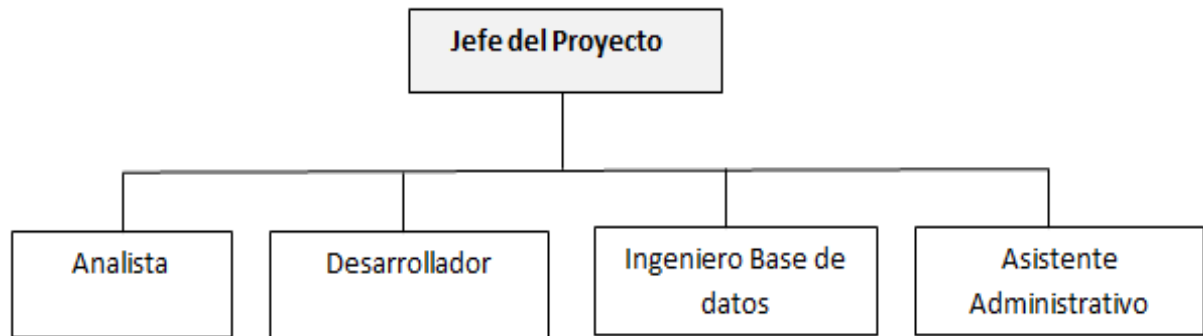
- Tener información actualizada y validada de cada indicador del modelo de calidad UPA para llevar el control de metas y logros alcanzados.
- Contar con una herramienta digitalizada que permite sustentar la funcionalidad y beneficios de utilizar este tipo de herramientas tecnológicas.

3.1.3 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

Contará con los siguientes módulos que serán desarrollados con 07 módulos.

1. Módulo de seguridad para crear usuarios identificar roles y políticas de acceso al sistema.
2. Módulo de planificación que registra la información referida del Plan Estratégico 2015-2021 de la UPA y Plan Operativo Institucional POI 2016-2017.
3. Módulo de monitoreo, para el ingreso de los avances del cumplimiento de lo planificado.
4. Módulo de evaluación, que permitirá evaluar todo lo que se ha planificado a nivel institucional.
5. Módulo de reportes que emitirá información seleccionada de los indicadores y sus respectivas evidencias sustentatorias
6. Módulo de mantenimiento muestra las tablas maestras que alimentan el sistema y la flexibilidad a los cambios o actualización en las metas, porcentajes e indicadores.
7. El proyecto presenta la estructura del trabajo en su inicio, elaboración, construcción y transición.
 - ✓ El inicio comprende la gestión del proyecto y el modelado.
 - ✓ La elaboración comprende los requerimientos del análisis y el diseño.
 - ✓ La construcción el diagrama de componentes, implantación y el manual del usuario.
 - ✓ La transición contiene las pruebas de calidad y el despliegue con los modelos de prueba.

3.1.4 ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO



3.1.5 HARDWARE Y SOFTWARE

Se desarrolla en Software libre para ahorrar costos del Licenciamiento.

Se requiere de un servidor local con el sistema operativo Linux para realizar las pruebas y se deberá capacitar en el área administrativa y a los Sres. Decanos y Directores de las Escuelas Profesionales.

3.1.6 CONTROL DE CALIDAD

Se utilizarán las siguientes normas y estándares de calidad ISO/EIC:

- ✓ 12207 estándares para los procesos del ciclo de vida del Software.
- ✓ ISO 9126 estándar internacional para la evaluación de la calidad del Software.
- ✓ ISO 27001 estándar para la seguridad de la información
- ✓ NTP17 779 norma técnica peruana de la seguridad de la información,
- ✓ RUP metodología estándar más utilizada para el análisis, diseño e implementación y documentación de sistemas orientados a objetivos.



IV. PLAN DE TRABAJO 2018 DEL PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1 GENERALIDADES

4.1.1. Plan de Trabajo 2018 del Plan de Gestión de Calidad.

4.1.1.1 Entidad: UPA

4.1.1.2 Sede: Av. Garcilaso de la Vega 1880 Lima

4.1.1.3 Dirigido a: Comunidad Universitaria: Docentes, estudiantes y Personal Administrativo.

4.1.1.4 Meta: 4,500 alumnos y 300 docentes, aproximadamente.

4.1.1.5 Responsable: Vice Rectorado Académico
Comité Central de Acreditación

4.1.1.6 Duración : Enero a Diciembre 2018

4.1.1.7 Base Legal : Ley 30220
Estatuto de la Universidad
Reglamento de Estudios
Resolución de la Oficina de Calidad: UPA

4.1.1.8 Aspectos doctrinarios

- ✓ Cumplir con la Ley 30220.
- ✓ Cumplir con las Normas de SUNEDU
- ✓ Cumplir con las Normas, Reglamentos y Directivas UPA
- ✓ Cumplir las Normas del SINEACE y Directivas de SUNEDU.

4.2 FINALIDAD

El presente Plan tiene como finalidad establecer los lineamientos para la planificación, organización y evaluación de los procesos y procedimientos académico-administrativos, que se generan en la UPA, sentando las bases para el seguimiento oportuno en la ejecución de cada procedimiento, a fin de mejorar la calidad y seguridad de los procedimientos, con la consiguiente satisfacción de nuestros usuarios externos e internos.

4.3 OBJETIVOS DEL PLAN DE TRABAJO

4.3.1. Objetivo General:

Cumplir con los lineamientos del Licenciamiento – SUNEDU y de la Acreditación SINEACE para el aseguramiento de la calidad, en cumplimiento a la Ley 30220.

4.3.2. Objetivos Específicos:

- Poner en marcha los trece procedimientos priorizados, estableciendo criterios y acciones en los procesos académicos.
- Cumplir con los indicadores de calidad de SUNEDU y de la acreditación a través de la elaboración de software - especializadas que miden los indicadores del Plan de Gestión de Calidad.

4.4 FUNDAMENTACIÓN

El presente Plan de Trabajo tiene como antecedente el Plan de Trabajo 2017 que se adjuntó en el Plan de Gestión de Calidad, el mismo que fue observado en el proceso de la revisión documentaria del licenciamiento de nuestra Universidad.

Se elabora el Plan de Trabajo 2018 para levantar la observación, precisando que en este documento se programan las acciones específicas de capacitación en Licenciamiento y de otros indicadores de acreditación.

A continuación se presenta el Plan de trabajo de Capacitación en Licenciamiento 2018, cumpliendo con el levantamiento de la observación específica en el indicador 7 – 7.2

Los 13 procedimientos estratégicos forman parte sustentativa en el presente Plan de Capacitación.

4.5 ACCIONES Y CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Las acciones y cronograma de actividades se adjuntan en el Anexo 01.



4.6 PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

Descripción de actividades	Materiales	Refrigerios	Mobiliario	Equipamiento	Publicaciones	Ponencias	Total S/.
1. Capacitación en Aspectos Académicos.							
1.1 Normas y Proceso de Licenciamiento y Acreditación.	6,000.00	5,000.00					11,000.00
1.2 Actualización Planes de Estudio según formatos SUNEDU	5,000.00						5,000.00
1.3 Actualización sobre estrategias de monitoreo de Indicadores y medios de verificación Balance Score Card	6,000.00						6,000.00
1.4 Capacitación en Indicadores del Plan Estratégico y su medición	2,500.00						2,500.00
2. Capacitación en 13 procedimientos Estratégicos UPA y sus componentes: Plan de Auditoría, Plan de Mejoría y Medición del Producto.							
2.1 Procedimiento N° 01 Planes de Estudio y Mallas Curriculares	5,000.00		5,000.00				10,000.00
2.2 Procedimiento N° 02 Ingreso y Aseguramiento de Notas	3,000.00		5,000.00				8,000.00
2.3 Procedimiento N° 03 de Matriculación	4,000.00			6,000.00			10,000.00
2.4 Procedimiento N° 4 Capacitación de Docentes.	7,000.00						7,000.00
2.5 Procedimiento N° 05 Evaluación docente	2,000.00						2,000.00
2.6 Procedimiento N° 06 Investigación y Creación Intelectual y Artística					5,000.00	1,000.00	6,000.00
2.7 Procedimiento N° 07 Grados y Títulos	6,000.00						6,000.00
2.8 Procedimiento N° 08 Selección Docentes	5,000.00						5,000.00
2.9 Procedimiento N° 09 Acreditación de Calidad	2,000.00		3,000.00				5,000.00
2.10 Procedimiento N° 10 Atención al Alumno	2,000.00						2,000.00
2.11 Procedimiento N° 11 Proceso de Admisión	2,000.00						2,000.00
2.12 Procedimiento N° 12 Matriculación en Posgrado	2,000.00						2,000.00
2.13 Procedimiento N° 13 Actualización de Reglamentos Académicos	2,500.00						2,500.00
3. Capacitación Comités Internos de Calidad	2,000.00	3,000.00					5,000.00
TOTAL	64,000.00	8,000.00	13,000.00	6,000.00	5,000.00	1,000.00	97,000.00

Financiamiento: Ingresos propios de la UPA

4.7 EVALUACIÓN

Se emite informe de logros en cada ciclo académico.

V. DEFINICIONES OPERACIONALES USADAS EN EL PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD

- ✓ **Calidad:** Conjunto de características inherentes a un servicio, sistema, institución o procesos para cumplir los requisitos que desarrollan los usuarios.
- ✓ **Política de Calidad:** Intención y direccionalidad que una organización asume para concretizarla en gestión que implica compromiso ético de cumplimiento, basado en la verdad y la eficiencia.
- ✓ **Proceso:** Sistema de actividades interrelacionadas que interactúan y comparten recursos e insumos y se transforman en salidas.
- ✓ **Sistema de Gestión de Calidad:** Conjunto de acciones y procedimientos que conllevan a la implementación de la Política de Calidad y el aseguramiento de la misma, logrando sus objetivos.
- ✓ **Procedimiento:** Conjunto de acciones específicas que tienen una ruta definida con direccionalidad desde el inicio y en las diferentes etapas hasta su término e implica un flujograma.
- ✓ **Plan de Mejora:** Es el documento que registra las acciones que se van a ejecutar para lograr revertir los hallazgos detectados en el Proceso de Auditoría.
Documento en el que se consignan actividades que tienden a la erradicación o atenuación de debilidades, problemas, necesidades para concretarlas en fortalezas.
- ✓ **Plan de Auditoría:** Es el documento que secuencialmente determina los indicadores que deben ser controlados y verificados en visitas de supervisión cronogramadas en tiempos determinados.
- ✓ **Plan de Medición del Producto:** Documento final del procedimiento en el que se da cuenta de los logros alcanzados, sobre la base de los hallazgos detectados en la Auditoría y las No Conformidades planificadas en el Plan de Mejora.



- ✓ **Evidencias Sustentatorias:** Documentos veraces, claros, específicos que tiene directa relación con el cumplimiento de los procedimientos y sus indicadores.
- ✓ **Comité de Calidad:** Conjunto de personas que trabajan en Calidad y se organizan por Escuelas, denominándose Comités Internos y el equipo de autoridades se integran en el Comité Central, asumen responsabilidades en los diferentes procesos de planificación, organización, ejecución, coordinación, comunicación y control.
- ✓ **Auditoría:** Proceso sistemático independiente, autónomo y documentado que determina hallazgos en base a evidencias sustentatorias sometiéndolas a evaluación y análisis con el fin de determinar el alcance de lo que se cumple, teniendo en cuenta los criterios, metas e indicadores.
- ✓ **No Conformidad:** Es el incumplimiento de un requisito.
- ✓ **Hallazgo:** Es la Conformidad o No Conformidad del requisito de Calidad.
- ✓ **Registro:** Es la evidencia del cumplimiento del indicador de Calidad.
- ✓ **Trazabilidad:** Es la capacidad para seguir la ruta de las actividades, registro su historia, aplicación o localización en todo aquello que ha sido registrado. Se traduce en cuadros estadísticos, informes, directivas y Resoluciones en todo aquello que este bajo su consideración.
- ✓ **Seguimiento:** Compromete acciones de supervisión y verificación en los procesos de calidad.



ANEXOS