



# UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES



## PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL

# 2019

### - RESUMEN EJECUTIVO -

<b>ELABORÓ:</b> Oficina de Gestión de la Calidad	<b>REVISÓ:</b> Rectorado Dr. José Manuel Castillo Custodio	<b>APROBÓ:</b> Consejo Universitario con: Resolución Nro. 1184-2019-CU Fecha: 17-07-2019
---	--	---



## I. POLÍTICA DE CALIDAD

“La Universidad Peruana Los Andes, garantiza un servicio educativo de calidad, promoviendo la mejora continua en los procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación y responsabilidad social universitaria a través de la autoevaluación, licenciamiento y acreditación de los programas de estudios de la universidad, para formar profesionales competentes y comprometidos con el desarrollo de la sociedad”.

## II. OBJETIVOS DE CALIDAD

Para cumplir con la declaración de la política de calidad, la Universidad Peruana Los Andes se propone los siguientes objetivos de calidad institucional:

### 1. ACADEMICO

Fortalecer actores y mecanismos para asegurar una formación profesional de calidad en pre y post grado.

### 2. INVESTIGACIÓN:

Fortalecer la investigación formativa en concordancia a las líneas de investigación evaluando su impacto en la comunidad.

### 3. RESPONSABILIDAD SOCIAL

Garantizar el logro de objetivos de responsabilidad social y el cuidado del medio ambiente durante la formación profesional.

### 4. GOBIERNO Y GESTION

Fortalecer la cultura de calidad y mejora continua en la comunidad universitaria.

## III. ALCANCE

Teniendo en cuenta que el Plan de gestión de la calidad, está orientado a elevar la calidad de la formación académica, el alcance se ejecuta en sus macroprocesos estratégicos, misionales, y de apoyo los cuales fueron elaborados en concordancia a los Ejes estratégicos del Plan estratégico Institucional 2019-2023.

<b>ELABORÓ:</b> Oficina de Gestión de la Calidad	<b>REVISÓ:</b> Rectorado Dr. José Manuel Castillo Custodio	<b>APROBÓ:</b> Consejo Universitario con: Resolución Nro. 1184-2019-CU Fecha: 17-07-2019
---	--	---



#### IV. MODELO DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

El Modelo de Calidad permite realizar la autoevaluación con fines de mejora continua, por medio de una revisión sistemática de sus estrategias y prácticas de gestión. Desde una perspectiva dinámica, nuestra institución universitaria funciona como un sistema constituido por procesos que interactúan entre sí, y con otros sistemas y procesos del entorno. Estos procesos están integrados e interactúan sobre la base de acciones coordinadas y un flujo eficiente de la información.

Es importante precisar que los elementos del modelo de calidad se encuentran estructurados en forma tal, que es posible realizar un control y seguimiento de los procesos. El modelo reúne las actividades relacionadas con la calidad para que puedan ejecutarse de un modo sistemático y formal.

##### 6.1 Mapa de Procesos de la Universidad Peruana Los Andes:

El Mapa de Procesos del modelo de Gestión de la Calidad considera como elementos de entrada a los usuarios y grupos de interés identificados como ingresantes y partes interesadas a la formación profesional de pregrado y posgrado.

El proceso de valor está representado por los Macroprocesos misionales: Gestión de Procesos de Enseñanza - Aprendizaje, Gestión de procesos de Investigación y Gestión de procesos de Responsabilidad Social, los que son desarrollados en las diferentes Facultades que agrupan a las Escuelas Profesionales y programas de Posgrado.

Los Macroprocesos estratégicos orientan el quehacer de los procesos formativos en el marco del modelo educativo institucional, su misión, requisitos legales, reglamentarios y expectativas de las partes interesadas.

El mapa de procesos se alinea a la Misión y Visión de la Universidad Peruana Los Andes y se sostiene en los siguientes componentes

1. Plan estratégico institucional que define el quehacer universitario y las metas esperadas en la Visión Institucional.
2. Modelo educativo institucional, documento académico que define las características principales del perfil del egresado de la Universidad y las características de la metodología del desarrollo de las diferentes funciones sustantivas que conforman el macroproceso misional.
3. La Política de Calidad de la UPLA, define la dirección de las acciones y medidas para establecer y asegurar los mecanismos de aseguramiento de la calidad académica.

<b>ELABORÓ:</b> Oficina de Gestión de la Calidad	<b>REVISÓ:</b> Rectorado Dr. José Manuel Castillo Custodio	<b>APROBÓ:</b> Consejo Universitario con: Resolución Nro. 1184-2019-CU Fecha: 17-07-2019
---	--	---

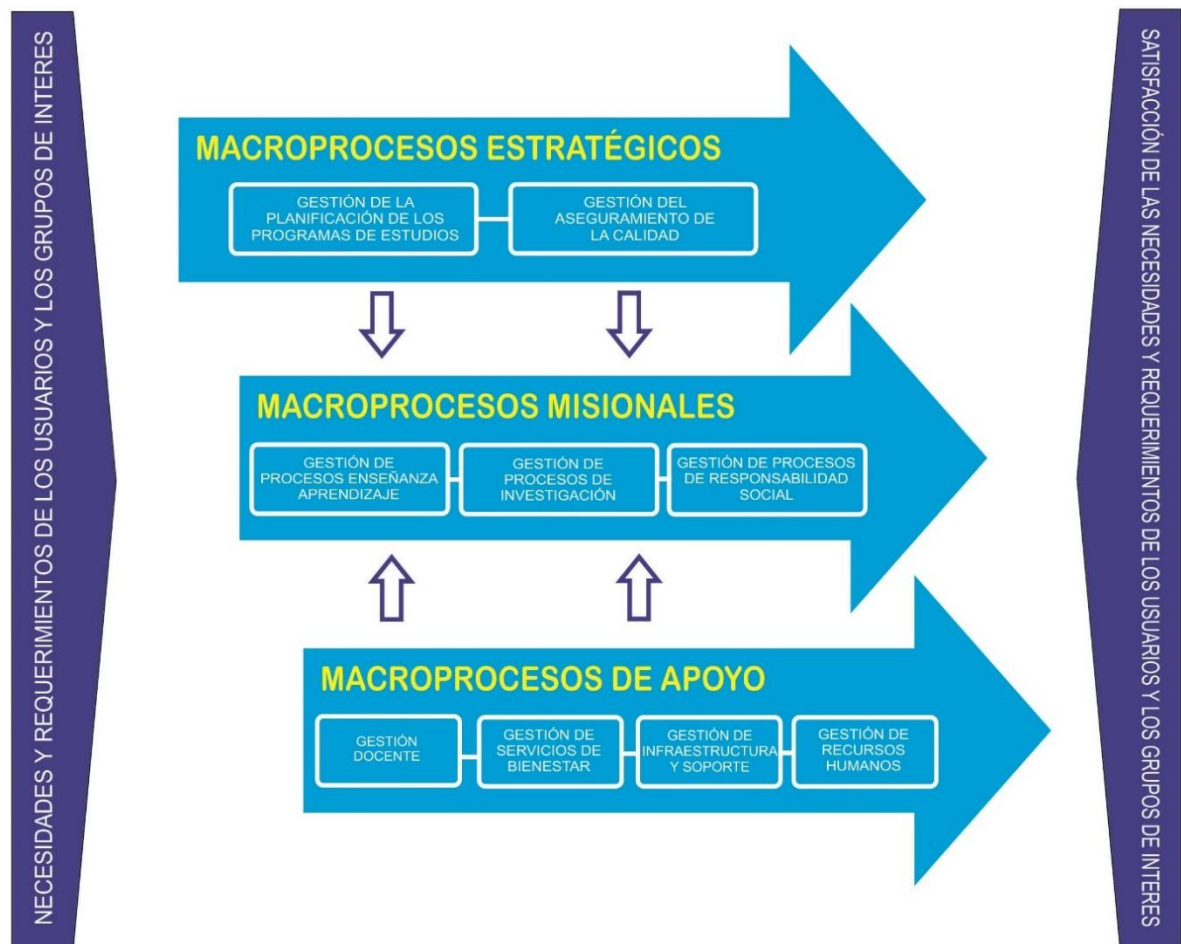


Los Macroprocesos de apoyo, facilitan los recursos académicos, administrativos y de servicio para optimizar el cumplimiento de los objetivos de los procesos de valor.

Todos los Macroprocesos descritos se orientan a satisfacer los requerimientos de los usuarios y grupos de interés.

Lo expuesto, se traduce en la figura 1.

**Figura 1. Mapa de Procesos del Modelo de Calidad de la Universidad Peruana Los Andes**



Fuente: Elaboración Universidad Peruana Los Andes

<b>ELABORÓ:</b> Oficina de Gestión de la Calidad	<b>REVISÓ:</b> Rectorado Dr. José Manuel Castillo Custodio	<b>APROBÓ:</b> Consejo Universitario con: Resolución Nro. 1184-2019-CU Fecha: 17-07-2019
---	--	---



## V. INDICADORES DE GESTION DEL MODELO DE CALIDAD

La Gestión de la Calidad tiene por finalidad lograr el aseguramiento de la calidad mediante indicadores programados que van dirigidos a obtener de los miembros de la comunidad universitaria los resultados – métrica que permitan contribuir con el desarrollo de la mejora continua.

Esta mejora continua debe ser el resultado de mecanismos interrelacionados de planificación seguimiento y control, que son incorporados en el quehacer universitario y que van dirigidos a los macroprocesos estratégicos, misionales y de apoyo.

En este contexto, los procesos formativos a nivel de pregrado y posgrado en el año 2019 no sólo consideran los objetivos y metas antes mencionados, también controlan indicadores académicos a los que el vicerrectorado, decanos, directores de escuela profesional, directores de las unidades de posgrado y la oficina de gestión de la calidad realizan seguimiento de acuerdo al plan de gestión de la calidad 2019.

Como resultado del seguimiento realizado, las escuelas profesionales y los programas de posgrado son responsables de elaborar sus planes de mejora y ejecutarlos.

En el siguiente cuadro se describe los indicadores y métrica de cada uno de los procesos

<b>ELABORÓ:</b> Oficina de Gestión de la Calidad	<b>REVISÓ:</b> Rectorado Dr. José Manuel Castillo Custodio	<b>APROBÓ:</b> Consejo Universitario con: Resolución Nro. 1184-2019-CU Fecha: 17-07-2019
---	--	---



MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDI MIENTO	INDICADOR	METRICA
ESTRATEGICO	GESTION DE LA PLANIFICACION DE LOS PROGRAMAS DE ESTUDIOS	GC-PR-1.1	N° DE ACTIVIDADES EJECUTADAS SEGÚN LO PROGRAMADO / TOTAL DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS x 100	80%
	GESTION DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	GC-PR-1.2	N° DE ACCIONES CORRECTIVAS APLICADAS / TOTAL DE INDICADORES QUE NO LOGRARON EL OBJETIVO x 100	100%
MISIONAL	GESTION DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	GC-PR-2.1	% DE RENDIMIENTO ACADEMICO ALTA - MEDIA: EVALUACION FORMATIVA EVALUACION SUMATIVA	60%
	GESTION DE LA INVESTIGACION	GC-PR-2.2	% DE LOGRO DE ASIGNATURAS EN ESCALA ALTA - MEDIA QUE LOGREN LOS OBJETIVOS DE INVESTIGACION FORMATIVA DEL PLAN DE ESTUDIOS	60%
	GESTION DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	GC-PR-2.3	% DE LOGRO DE ASIGNATURAS EN ESCALA ALTA - MEDIA QUE LOGREN LOS OBJETIVOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL PLAN DE ESTUDIOS	60%
DE APOYO	GESTION DOCENTE	GC-PR-3.1	% DE LOGRO ESCALA ALTA - MEDIA DE LOS DOCENTES EVALUADOS EN SU DESEMPEÑO DOCENTE POR SEMESTRE ACADEMICO	60%
	GESTION DE SERVICIOS DE BIENESTAR	GC-PR-3.2	% DE SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES EN LOS SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	70%
	GESTION DE INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE	GC-PR-3.3	% DE ATENCION DE REQUERIMIENTOS SEGÚN EL PLAN DE MANTENIMIENTO	80%
	GESTION DE RECURSOS HUMANOS	GC-PR-3.4	% DE SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES CON EL BUEN TRATO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO.	70%

<b>ELABORÓ:</b> Oficina de Gestión de la Calidad	<b>REVISÓ:</b> Rectorado Dr. José Manuel Castillo Custodio	<b>APROBÓ:</b> Consejo Universitario con: Resolución Nro. 1184-2019-CU Fecha: 17-07-2019
---	--	---



## VI. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

### 11.1 Seguimiento y Medición

#### 11.1.1 Auditorías Internas

Se planifica la realización de auditorías internas con el propósito de determinar si el modelo de calidad se ejecuta de acuerdo a lo planeado y se ha implementado y mantiene de manera eficaz.

#### 11.1.2 Seguimiento y medición del servicio

Se monitorea y mide las características del servicio a fin de verificar que este cumpla con los objetivos de cada proceso. Para ello se llevan a cabo revisiones y seguimiento al desempeño de los procesos y a los resultados esperados del modelo de calidad de acuerdo al cronograma de actividades, se mantiene registro a fin de dejar evidencia de la verificación realizada.

El documento que sirve como referente al cumplimiento de esta sección del sistema de gestión de la calidad es el plan académico anual de cada proceso

#### 11.1.3 Capacitación

##### Capacitación para Docentes

Se brinda capacitación y entrenamiento a los docentes en herramientas metodológicas y didácticas mediante la oficina de capacitación docente, quienes mediante la evaluación del desempeño docente trabajan la priorización de la capacitación para fortalecer las actividades de la enseñanza – aprendizaje, en función al plan de capacitación docente.

##### Capacitación para Administrativos

Se brinda capacitación y entrenamiento al talento humano en las tareas y funciones que se identifique, en coordinación con el área de recursos humanos quien elabora su programa de capacitación para personal no docente para ello:

- ✓ Se coordinan charlas de capacitación en los temas académicos y administrativos que sean necesarios para lograr la calidad de nuestro servicio.
- ✓ Documentan las evaluaciones y calificaciones de las capacitaciones realizadas.
- ✓ Mide la eficacia de las capacitaciones y se mantiene registros.
- ✓ Se cuenta con el procedimiento de Capacitación para Personal No Docente.

<b>ELABORÓ:</b> Oficina de Gestión de la Calidad	<b>REVISÓ:</b> Rectorado Dr. José Manuel Castillo Custodio	<b>APROBÓ:</b> Consejo Universitario con: Resolución Nro. 1184-2019-CU Fecha: 17-07-2019
---	--	---



## 11.2 Tratamiento del producto y/o servicio no conforme

Se asegura de que el producto y/o servicios que no sea conforme de acuerdo a los requisitos del cliente, se identifique y controle adecuadamente a fin de prevenir su uso o entrega, los mismos que serán identificados a fin de darle el tratamiento más adecuado.

## 11.3 Mejora Continua

### 11.3.1 Acciones Correctivas

Los responsables de cada proceso pueden tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el propósito de prevenir de que no vuelvan a ocurrir.

En lo que se refiere al servicio de formación profesional, la UPLA se asegura que se identifique y controle semestralmente el nivel de estudiantes desaprobados y de deserción a fin de prevenir el avance sin el logro de los objetivos de aprendizaje de acuerdo a la estructura curricular. Para ello se analizan las causas raíz:

- ✓ En aquellos casos en los que el análisis indique que la causa está en el desempeño del estudiante, se verificarán las acciones del Programa de Tutoría orientándolos a la atención de salud, atención social, psicopedagógica o en los casos que corresponda se brindarán las acciones de nivelación académica en las asignaturas desaprobadas o en técnicas de aprendizaje orientados hacia las referidas asignaturas.
- ✓ En aquellos casos en los que el análisis indique que la causa está en el desempeño del docente, se procederá a la verificación de los resultados de la evaluación al docente para proceder a la actualización de estrategias didácticas, capacitación o a la actualización del perfil del docente.

### 11.3.2 Análisis de Riesgos

Los responsables de cada proceso identifican los riesgos asociados a sus actividades para tomar acciones con el propósito de prevenir su ocurrencia, se mantendrá registro para evidenciar las acciones tomadas.

### 11.3.3 Análisis de Riesgos

Los responsables de cada proceso identifican los riesgos asociados a sus actividades para tomar acciones con el propósito de prevenir su ocurrencia, se mantendrá registro para evidenciar las acciones tomadas.

<b>ELABORÓ:</b> Oficina de Gestión de la Calidad	<b>REVISÓ:</b> Rectorado Dr. José Manuel Castillo Custodio	<b>APROBÓ:</b> Consejo Universitario con: Resolución Nro. 1184-2019-CU Fecha: 17-07-2019
---	--	---





#### DOCUMENTOS VINCULADOS

- ✓ Plan Estratégico Institucional
- ✓ Modelo Educativo
- ✓ Política de Calidad

#### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	RESOLUCIÓN
1.0	Plan de gestión de la calidad.	Resolución N° 0409-2016-CU
2.0	Plan de gestión de la calidad.	Resolución N° 0205-2017-CU
3.0	Plan de gestión de la calidad.	Resolución N° 1400-2017-CU
4.0	Plan de gestión de la calidad 2018 - 2021	Resolución N° 1142-2018-CU/Vrac
5.0	Plan de gestión de la calidad 2019 - 2023	Resolución N° 1184-2019-CU

#### VII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES - 2019

<b>ELABORÓ:</b> Oficina de Gestión de la Calidad	<b>REVISÓ:</b> Rectorado Dr. José Manuel Castillo Custodio	<b>APROBÓ:</b> Consejo Universitario con: Resolución Nro. 1184-2019-CU Fecha: 17-07-2019
---	--	---



Nº	ACTIVIDADES	2019											
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
1	Autoevaluación de las escuelas profesionales de pregrado (Sede central y filial) con fines de acreditación												
1.1	Informe de Autoevaluación por escuelas profesionales												
1.2	Informe de planes de mejora por escuelas profesionales												
1.3	Implementación de los planes de mejora												
2	Programación de auditorías internas del plan de gestión de la calidad												
3.1	Sede Central												
3.2	Filial Chanchamayo												
3.3	Filial Lima												
3	Seguimiento a la ejecución de las actividades del mapa de procesos (Rectorado y/o Oficina de Calidad)												
4.1	Seguimiento a los procesos												
4.2	Solicitar reportes de gestión a los responsables por niveles de supervisión (Sede Central, Filial)												
4	Socialización del plan de gestión de la calidad (Sede central, filial)												
5	Implementación del sistema de gestión de la calidad												
6	Monitorear el cumplimiento de las condiciones básicas de calidad a nivel institucional y de las escuelas profesionales												
7	Capacitaciones:												
7.1	Modelos de gestión de calidad												
7.2	Capacitación en modelo de acreditación SINEACE (Sede central y filial)												
7.3	Capacitación en gestión de la calidad												

**ELABORÓ:**

Oficina de Gestión de la Calidad

**REVISÓ:**

Rectorado  
Dr. José Manuel Castillo Custodio

**APROBÓ:**

Consejo Universitario con:  
Resolución Nro. 1184-2019-CU  
Fecha: 17-07-2019



**PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**VERSION 5**

**Página 11 de 11**

**ELABORÓ:**

Oficina de Gestión de la Calidad

**REVISÓ:**

Rectorado  
Dr. José Manuel Castillo Custodio

**APROBÓ:**

Consejo Universitario con:  
Resolución Nro. 1184-2019-CU  
Fecha: 17-07-2019