

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN” DE HUANUCO
ESCUELA DE POST GRADO**



**“SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008 BASADA EN LA
GESTION DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERU 2014-2015”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAGISTER EN
INGENIERIA DE SISTEMAS
MENCION EN TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION**

TESISTA: ELEAZAR OBED TORRES JIMENEZ

HUANUCO-PERÚ

2016

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN” DE HUANUCO
ESCUELA DE POST GRADO**



**“SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008 BASADA EN LA
GESTION DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERU 2014-2015”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAGISTER EN
INGENIERIA DE SISTEMAS
MENCION EN TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION**

TESISTA: ELEAZAR OBED TORRES JIMENEZ

HUANUCO-PERÚ

2016

DEDICATORIA:

Dedicado a mis padres, que hicieron todo en la vida para lograr el objetivo, por el aliento permanente y darme el apoyo cuando parecía que era imposible. Sinceramente no hay palabras que reflejen mi agradecimiento más profundo.

AGRADECIMIENTOS

Mi más sincero agradecimiento a toda las personas que hicieron posible esta tesis:

A DIOS

Gracias a Dios por Darme la vida y las fuerzas para culminar satisfactoriamente.

A MIS PADRES

Por sus vidas ejemplares, por su amor y aliento para ser cada día mejor.

A LA ASESORA

DRA. VERONICA CAJAS BRAVO

Por su apoyo incondicional y por compartir desinteresadamente sus amplios conocimientos y experiencia.

A LA FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS DE LA U.NC.P.

Por su desprendimiento y darme la oportunidad de integrarme al equipo de acreditación.

A LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNHEVAL

Por ser un refugio de enseñanzas científicas y que permitió recibir las primeras semillas a nivel de postgrado para mi consolidación profesional.

E. O. Torres Jiménez.

RESUMEN

A continuación se presenta la siguiente Tesis titulado: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008 BASADA EN LA GESTIÓN DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERU 2014-2015, ello surgió debido a la exigencia de contar con el sistema de Gestión de la calidad que conduce a las acreditaciones de las Escuelas Profesionales y ante la exigencia se ven en el dilema la Facultad referida. Por lo que no existía la documentación referido a la gestión basada en procesos. Entonces se planteó el objetivo de determinar la relación de la Gestión Basada en Procesos en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 de la Facultad En Estudio, basándose en una investigación de tipo aplicada con el nivel de investigación descriptivo.

Es así que con la metodología de Gestión Basada en Procesos se logró realizar la clasificación, el modelamiento, y la implementación de los procesos, cumpliendo los requisitos generales y de la documentación, en tal sentido se ha aplicado los instrumentos de las encuestas y preguntas con la finalidad de obtener los resultados de la investigación.

Finalmente, a través del uso de indicadores se logró determinar que existe una alta relación de la Gestión Basada en Procesos con el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008, llegando al resultado de la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 basada en la Gestión de procesos. Por lo tanto se demostró que la hipótesis planteada es válida, por lo cual se sugiere implementar un Balanced ScoreCard con la finalidad de poder reflejar los indicadores de los macroprocesos de Gestión de la Facultad, Formación Profesional y De Apoyo.

-VII-
SUMMARY

Then the following thesis entitled presents SYSTEM OF MANAGEMENT OF THE QUALITY ISO 9001:2008 BASED IN THE MANAGEMENT PROCESSES OF THE FACULTY OF ENGINEERING SYSTEMS OF THE UNIVERSITY NATIONAL CENTER OF PERU 2014-2015, this arose due to the requirement of the system management quality leading to the accreditation of schools vocational and to the demand seen in the dilemma School aforementioned.

So there was no documentation referred to the Management Based in Process.

In order the objective to determine the relationship Management Based in Processes in the System Management Quality ISO 9001:2008 of the Faculty In Studio, based on research type applied with the level of research descriptive.

Thus the methodology Based Management Process is accomplished the classification, the modeling And the implementation of processes, meet the requirements general and documentation, in that regard it has applied been instruments survey and questions in order to get the results of the investigation.

Finally, through the use of indicators it was determined that there is a high ratio Based Management in Process with System Quality Management ISO 9001: 2008, reaching the result of the implementation of the system Quality management of ISO 9001: 2008 based in Management Process. Therefore it was shown that the hypothesis is valid, so it is suggested to implement a Balanced Scorecard with the purpose to reflect the indicators of macro process the Management Faculty, Training Professional and Support.

E. O. Torres Jiménez.

-VIII-
INTRODUCCION

La Gestión basada en procesos es un tema importante, debido a la proliferación de distintas formas de llevar la administración funcional en las universidades públicas y privadas de nuestro país, conllevando esto a que las organizaciones incrementen la necesidad de implementar la gestión basada en procesos con la finalidad de poder contar con gestiones basadas en indicadores.

La presente tesis titulada “Sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 basada en la gestión de procesos de la facultad de ingeniería de sistemas de la universidad nacional del centro del Perú 2014-2015”, fue orientada a darle énfasis a los problemas de la ausencia de un sistema de gestión de calidad basada en proceso en las universidades peruanas.

La Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro es considerada como una de las Facultades Referentes y También es considera La universidad Nacional del Centro del Perú como una de las universidades referentes del País. Dicha facultad cuenta con una plana docente y administrativa que cumple con los requerimientos de los Usuarios y prueba ellos sus egresados se encuentran laborando en el extranjero y dentro del país; esto conlleva a que la Facultad en mención se viera exigido en contar con un sistema de gestión de calidad basada en procesos.

El primer capítulo contempla la descripción, la formulación del problema que describe la realidad actual y se enfoca en la situación problemática. Seguidamente

se considera el Objetivo General y Específicos, para luego realizar el planteamiento de la Hipótesis, Así mismo se determinan las variables de la investigación, llegando a la justificación, viabilidad y limitaciones de la presente tesis.

En el segundo capítulo se muestra los antecedentes que demuestran la necesidad de contar con un sistema de gestión de la calidad en la Facultad en estudio, también se considera las bases teórica referido a la Gestión basada en los procesos, al modelamiento de procesos de negocios, e implementación del sistema de Gestión de la Calidad y también se detallan las bases epistémicos de la presente investigación.

En el tercer capítulo contempla el tipo de investigación aplicada, el método de la investigación inductivo-descriptivo, la realización del Diseño y esquema de la investigación, la determinación de la Población y la Muestra, para luego llegar a caracterizar los instrumentos de recolección de datos.

En el cuarto capítulo contempla los resultados de la investigación, la contratación de la hipótesis y la Prueba de la hipótesis luego de haber realizado la Intervención Metodológica, es decir se hizo la Diagnósis de la Situación Actual, el Diseño de la Gestión Basada en Procesos, el Diseño Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 Basado en los Procesos, la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad Basado en los Procesos y la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

-X-

En el último capítulo se realiza la discusión de resultados a través de la contrastación de los resultados del trabajo de campos con los referentes bibliográficos, la contrastación de la hipótesis general en base a la prueba de la hipótesis y la presentación del aporte científico de la investigación.

Finalmente se plasma las conclusiones y sugerencias suscitadas durante el desarrollo e implementación de la tesis.

-XI-
INDICE

	Pág
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
RESUMEN	vi
SUMMARY	vii
INTRODUCCION	viii
ÍNDICE	xi
CAPITULO I	
EL PROBLEMA DE INVESTIGACION	
1.1 Descripción del problema	1
1.1.1 De la Gestión Funcional de la Facultad de Ingeniería de Sistemas	2
1.1.2 De los indicadores de la Gestión Funcional de la Facultad de Ingeniería de Sistemas	3
1.2 Formulación del problema	4
1.3 Objetivo General y objetivos específicos	5
1.4 Hipótesis	6
1.5 Variables	7
1.6 Justificación e importancia	9
1.7 Viabilidad	11
1.8 Limitaciones	12
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes	13
2.2 Bases teóricas	25
2.3 Definiciones conceptuales	43
2.4 Bases epistémicos	45
CAPITULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo de investigación	47
3.2 Diseño y esquema de la investigación	50
3.3 Población y muestra	52
3.4 Instrumentos de recolección de datos	53
3.5 Definición operativa del instrumento de recolección de datos	54
3.6 Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos	54
CAPITULO IV	
MARCO METODOLÓGICO	
4.1 Resultados de trabajo de campo	57
4.1.1 Resultados de la variable dependiente	58
4.1.2 Resultados de la variable independiente	61
4.1.3 Resultado de la aplicación de la encuesta	63
4.2 Contrastación de la hipótesis	65
4.2.1 El parámetro que empleamos para la contrastación	65

4.2.2	Determinación del rango del parámetro para la contrastación	65
4.2.3	Especificación de las hipótesis secundarias válidas e hipótesis secundarias alternativas	66
4.2.4	Obtención del valor del parámetro	66
4.2.5	La acción de decisión e Interpretación sobre la hipótesis planteada en función de la obtención del valor del parámetro	75
4.3	Prueba de la hipótesis	78
4.3.1	Planteamiento de la hipótesis general e hipótesis alternativa	78
4.3.2	Determinación del rango del parámetro para la prueba de hipótesis	78
4.3.3	Obtención del valor del parámetro	78
4.3.4	La acción de decisión e Interpretación sobre la hipótesis Planteada en función de la obtención del valor del parámetro	79
CAPITULO V		
DISCUSION DE RESULTADOS		
5.1	Contrastación de los resultados del trabajo de campo con los Referentes bibliográficos de las bases teóricas Resultados de trabajo de campo	80
5.1.1	Gestión basada en procesos	80
5.2	Contrastación de la hipótesis general en base a la prueba de hipótesis	84
5.2.1	Determinación del esquema grafico del Coeficiente de "Q" de kendall	84
5.2.2	Contrastación de resultado de la prueba de hipótesis (QH) en el esquema del Coeficiente de "Q" de Kendall	84
5.3	Aporte científico de la investigación	85
CONCLUSIONES		86
SUGERENCIAS		88
BIBLIOGRAFIA		89
ANEXOS		91
Anexo 1: Instrumentos Recolección (pdf)		
Anexo 2: Diagnósis de la Situación Actual (pdf).		
Anexo 3: Diseño de Gestión de Procesos (pdf).		
Anexo 4: Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad (pdf).		
Anexo 5: Implementación (pdf).		
Anexo 6: Aplicación Instrumentos de recolección (pdf)		

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del problema.

El anterior Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (CONEAU), refiere que a propuesta de la Dirección y Evaluación y Acreditación (DEA) elaboró y logro establecer El Modelo de Calidad con noventa y ocho estándares para la acreditación de las Carreras Profesionales de Ingeniería, aprobados por el Directorio del CONEAU el 19 de Noviembre del 2010. En el estándar Ocho menciona que la Unidad Académica tiene un sistema de gestión de la calidad¹.

Se traduce en un problema en la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú al no contar con el sistema de gestión de la calidad. Por el cual las autoridades de la Facultad acuerdan en Concejo de Facultad iniciar con dicho requerimiento en todas las comisiones y áreas que se viene operando desde el aspecto funcional o administración clásica dentro de la Facultad de Ingeniería. Es necesario remarcar que la gestión funcional no trabaja con indicadores. Por ello que mi persona como docente se puso al tanto de la gestión funcional y la problemática antes descrita.

¹CONEAU-DEA. Separata Especial Estándares para la Acreditación de las Carreras Profesionales Universitarias de Ingeniería. Diario Oficial El Peruano 24 Diciembre del 2010. Pago. 6.

En tal sentido se empleó la Gestión basada en procesos y el Sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 con la finalidad de atender el requerimiento de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

1.1.1 De la Gestión Funcional de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

Según el artículo 75° del Reglamento de Organizaciones y Funciones de la Universidad Nacional del Centro del Perú caracteriza la Estructura Básica de cada Facultad como sigue:

- **ÓRGANOS DE GOBIERNO**
 - ✓ Consejo de Facultad.
 - ✓ Decanato.
- **ÓRGANO DE APOYO**
 - ✓ Oficina Académica y Administrativa.
- **ÓRGANOS DE LÍNEA**
 - ✓ Departamento Académico.
 - ✓ Instituto de Investigación.
 - ✓ Coordinación de Proyección Social.
 - ✓ Escuela de Formación Profesional.
 - ✓ Sección de Post Grado.
- **ÓRGANO DELIBERATIVO**
 - ✓ Junta de Facultad.

Dicha estructura básica corresponde a la Gestión Funcional. En la presente tesis solo abarca actividades propias de nivel de pre-grado, no

contempla el caso de post-grado y no contempla actividades que se realizan a nivel de unidades institucionales.

De aquí podemos ver la problemática como poder el implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en una estructura básica que corresponde a la gestión funcional. Por ello en el siguiente punto se refiere en cuanto a la información recabada antes de la tesis.

1.1.2 De los indicadores de la Gestión Funcional de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

En la problemática de poder implementar el Sistema de Gestión de la Calidad se ha tratado de poder recolectar información base de indicadores de tal modo pueda servir de guía para lo cual se pasa a detallar como sigue:

- Indicadores de Nivel de procesos elaborados antes del 2014.

En la Facultad de Ingeniería de Sistemas no se encontró ningún tipo de procesos elaborados en función de la gestión funcional.

- Indicadores de Nivel de Documentos de calidad Institucionales elaborados antes del 2014.

En la Facultad de Ingeniería de Sistemas no se encontró ningún tipo de Documentos en cuanto se refiere a calidad y procesos en función de la gestión funcional.

- Indicadores de Nivel de Documentos de Manual de Calidad Elaborado antes del 2014.

En la Facultad de Ingeniería de Sistemas no se encontró ningún tipo de Documentos en cuanto se refiere a Manual de Calidad y Guías de Calidad en función de la gestión funcional.

- Indicadores de Nivel de los Procedimientos y Registros Elaborados antes del 2014.

En la Facultad de Ingeniería de Sistemas no se encontró ningún tipo de Documentación referente a los procedimientos y registros de los procesos en función de la gestión funcional.

De los indicadores descritos se observó que no se cuenta con ningún tipo de indicador en la gestión funcional que puedan ayudar a la implementación del Sistema de Gestión de la calidad. Por el cual la situación fue incierta en la Facultad de este modo constituyéndose en un problema para toda la institución.

1.2 Formulación del problema.

Problema general.

Surgiendo de la realidad antes descrita, en la presente investigación, se ha planteado la siguiente pregunta:

- ¿Existe en la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú una relación de la Gestión Basada en Procesos con el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008?

Problemas específicos.

- ¿Existe en la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú una relación de la Clasificación de Procesos con el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008?
- ¿Existe en la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú una relación del Modelamiento de Procesos con el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008?
- ¿Existe en la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú una relación de los Procesos Implementados con el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008?

1.3 Objetivo General y objetivos específicos.**a. Objetivo General:**

- Determinar la relación de la Gestión Basada en Procesos en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

b. Objetivos Específicos:

- Determinar la relación de la Clasificación de Procesos en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

- Determinar la relación del Modelamiento de procesos en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Determinar la relación de los Procesos implementados en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

1.4 Hipótesis

a. Hipótesis General:

Ha: Existe una relación de la Gestión Basada en Procesos con el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

Ho: No Existe una relación de la Gestión Basada en Procesos con el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

b. Hipótesis específicas:

Ha1: Existe una relación de la Clasificación de procesos con el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

Ho1: No Existe una relación de la Clasificación de procesos con el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

Ha2: Existe una relación del Modelamiento de Procesos con el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

Ho2: No Existe una relación del Modelamiento de Procesos con el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú..

Ha3: Existe una relación de los Procesos implementados con el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

Ho3: NO Existe una relación de los Procesos implementados con el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

1.5 Variables.

a. Identificación Y Operacionalización De Variables.

Variable Independiente:

Gestión basada en los procesos

“Maquera Quispe Henry George, Mercado Rivas Richard Yuri. Gestión de Procesos de Negocios “. La gestión de procesos se ha convertido en una de las formas más importantes de mejorar las organizaciones, debido a que los procesos siempre han existido, solo no se les ha dado el enfoque respectivo.

Tabla N° 1.1
Variable Independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES
X: Gestión en Basada en Procesos.	Clasificación de Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Número de Macroprocesos institucionales. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Numero de Comisiones que son soportados por los macroprocesos.
	Modelamiento de procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Número de procesos identificados a nivel institucional. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Número de Procesos diseñados en Decanatura. ➤ Número de Procesos diseñados en comisión de Acreditación. ➤ Número de Procesos diseñados en Planificación y Evaluación. ➤ Número de Procesos diseñados en Asuntos Académicos. ➤ Número de Procesos diseñados Investigación. ➤ Número de Procesos diseñados en Extensión Universitaria y proyección social. ➤ Número de Procesos diseñados en Jefatura de Departamento. ➤ Número de Procesos diseñados en Laboratorio. ➤ Número de Procesos diseñados en tecnologías de la información y comunicación. ➤ Número de Procesos diseñados en Equipos audio visuales y biblioteca. ➤ Nivel de Procesos diseñados en Infraestructura y Equipamiento.
	Procesos implementados	<ul style="list-style-type: none"> • Número de procesos implementados. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Número de Procesos implementados en Decanatura. ➤ Número de Procesos implementados en comisión de Acreditación. ➤ Número de Procesos implementados en Planificación y Evaluación. ➤ Número de Procesos implementados en Asuntos Académicos. ➤ Número de Procesos implementados investigación. ➤ Número de Procesos implementados en Extensión Universitaria y proyección social. ➤ Nivel de Procesos implementados en Jefatura de Departamento. ➤ Nivel de Procesos implementados en Laboratorio. ➤ Nivel de Procesos implementados en tecnologías de la información y comunicación. ➤ Nivel de Procesos implementados en Equipos audio visuales y biblioteca. ➤ Nivel de Procesos implementados en infraestructura y equipamiento.

Fuente: FIS-UNCP.
Elaboración: Propia

➤ **Variable Dependiente**

Sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008.

“Copyright © 2011 Vinca, LLC, All Rights Reserved”. Organización Internacional de Estandarización 9001. ¿Ques es ISO 9001?, 2011. Web. 6 Sep 2015. <http://www.normas9000.com/index.html>. La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Tabla N° 1.2
Variable Dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES
Y: Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008	Requisitos generales	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de procesos elaborados.
	Requisitos de la documentación	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de documentos de calidad Institucionales elaborados. • Nivel de documentos de manual de calidad elaborados. • Nivel de los procedimientos y registros elaborados.

Fuente: FIS-UNCP.

Elaboración: Propia

1.6 Justificación e importancia.

Epistemológica:

El tema de investigación fue relevante Epistemológicamente dentro del campo de la filosofía porque se sustenta en la medida de los resultados obtenidos, su procedimiento, su aplicación e interpretación. Este tema de investigación se justificó en la historia donde se puede encontrar a Heisenberg que introduce el principio de indeterminación o de incertidumbre (El observador afecta y cambia la realidad que estudia). Podemos ver también en Paulli que formula el principio de exclusión (hay sistemas que no son derivables de las leyes de sus componentes) que nos ayuda a comprender la aparición de fenómenos cualitativamente nuevos y nos da conceptos explicativos distintos, características de niveles superiores de organización. Entonces el aporte más

significativo y, quizá también más desconcertante para el positivismo clásico, lo da Heisenberg con el concepto de la indeterminación donde señala que la incertidumbre del científico no reside tanto en la imperfección de sus instrumentos de medida, o en sus limitaciones humanas para conocer, o en el hecho que el observador con su intervención perturba los valores previos de la realidad, aunque todo eso es cierto y hay que tenerlo muy en cuenta, sino en forzar a una de las muchas especialidades existentes a convertirse en realidad, Heisenberg dice que **la transición de lo posible a lo real tiene lugar durante el acto de la observación**².

Por lo tanto sí la epistemología es la Teoría del conocimiento o doctrina de los fundamentos y métodos del conocimiento científico y en general del estudio de su origen, valor, esencia y límites. Esta tesis abarca los componentes del método científico y basa su énfasis epistemológico en la observación según Heisenberg, que es desde allí donde se pudo encontrar otras realidades que a simple vista no se podía observar dentro del caso de estudio de la facultad de ingeniería.

Entonces ello contribuyo al desarrollo de la ingeniería de sistemas, sirviendo como un antecedente para otros investigadores que deseen trabajar en este tópico, permitiendo de esta manera dar soluciones a las necesidades particulares de las comisiones o áreas de una facultad de una universidad, mediante las oportunas sugerencias y aportes científicos del autor con el desarrollo de la presente tesis.

²Heisenberf, Física y Filosofía. Editorial digital Antwan New York 1958b. Pag. 54.

Teórica:

El tema de investigación fue de importancia teóricamente porque el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 se basa en su estructura pertinente como Norma Internacional y que para poder identificar los procesos es imprescindible conocer la temática de la Gestión Basada en Procesos.

Social:

El tema de investigación fue relevante socialmente en la medida que la puesta en el desarrollo del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 generó expectativas en la comunidad universitaria, en los grupos de interés, empresas privadas e instituciones del estado, porque las escuelas de las facultades de las universidades que cuenten con dicho sistema podrá acreditarse y sus egresados estarán calificados y reconocidos por el mercado.

Metodológica:

Metodológicamente se dio el aporte al realizar la Gestión Basada en Procesos para contar con el Sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 en la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú. Dejando la automatización para una próxima tesis doctoral.

1.7 Viabilidad.

Este proyecto fue viable en la medida en que todo el acervo documentario llámense Manual de Organizaciones y Funciones (MOF), Reglamento de Organizaciones y Funciones (ROF), estatuto, documentación funcional están disponibles. Así mismo se cuenta con el concurso de los docentes y estudiantes.

Por otra parte la financiación a través del presupuesto institucional y su financiamiento hizo posible la viabilidad de la tesis.

1.8 Limitaciones

La gestión funcional o clásica de la facultad fue una de las limitantes por los paradigmas arraigados.

Las fuentes primarias como libros dan una pauta como diseñar pero todo a nivel empresarial no habiendo casos a nivel de instituciones universitarias.

Así mismo se tuvo la limitante en las tesis internacionales investigadas en que no consideran las hipótesis, la operacionalización de las variables ni la demostración de la hipótesis.

También las tesis están enfocadas a la solución de empresas y no hay información al detalle con respecto a instituciones universitarias peruanas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes.

A continuación se presentan los antecedentes encontrados que han tenido repercusión en relación al presente trabajo de investigación.

Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001:2000.

- **Tesis:**

Ramírez Melo Claudia

Sánchez Herrero María Cinthia

La tesis en mención es una reseña del proceso que se llevó a cabo para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000 dentro de la empresa Ferretera Industrial y Servicios de Hidalgo.

En el primer Capítulo Generalidades, trata acerca de las características generales de la organización, la necesidad de certificación del sistema de gestión de la calidad, el proceso de implementación y certificación.

En el segundo Capítulo Desarrollo de la Fase Documental abarca la elaboración de los documentos, el manual de gestión de la calidad, los procedimientos, el control de registros, el control del producto no conforme, instructivos y/o métodos, compras, revisión del contrato, satisfacción del cliente,

competencia, hojas de proceso, identificación, y control del equipo. El tercer Capítulo Implantación del sistema de gestión de la calidad considera los siguientes pautas para la implantación del sistema, procesos de auditoria, auditoria interna, revisión documental, revisión de la dirección, la certificación y sus resultados.

El cuarto Capitulo Mejora Continua considera la estrategia empresarial para la mejora continua y control estadísticos del proceso.

Conclusiones de la tesis antecedente:

Hoy en día, la globalización es una circunstancia que invade el progreso de las empresas; por lo que es necesario que sean competitivos para poder subsistir. La apertura comercial y los tratados comerciales no son suficientes para garantizar el desarrollo y el crecimiento económico; tampoco aseguran que las empresas mexicanas automáticamente se vuelvan competitivas.

Es por ello que la mejor opción para que las empresas comprometidas a involucrar procedimientos adecuados y eficientes que logren reflejar un alto grado de calidad y mejora continua, es implementar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en reglamentos y procedimientos estandarizados según normas internacionales de aceptación mundial. Su desarrollo e implementación toma tiempo, así como contar con la documentación requerida; sin embargo, la clave para agilizar su proceso es tomar conciencia de su importancia y consistencia.

Como consecuencia de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la normatividad ISO 9001:2000 dentro de Ferretería Industrial y de Servicios Hidalgo, se han logrado aumentar la productividad 0.28% arriba de lo

que se planteó en la primera hipótesis. Además, al llevar a cabo todos los procedimientos en aumentar las horas de capacitación se ha logrado disminuir en un 2.07% las piezas rechazadas y/o fuera de especificaciones. Al igual que, cuando se llega a la meta de los objetivos de calidad, se mejora la imagen ante nuestros clientes en un 20.60%. Y si además se realizan todas las actividades de mantenimiento correctivo programadas, las fallas inesperadas en la maquinaria y equipo son totalmente eliminadas.

Todo lo anterior expresa una disminución en gastos en un promedio de \$20,000.00 y aumento en las ventas de aproximadamente \$4,000.00 mensuales; por lo que la utilidad aumenta considerablemente.

Gracias a que cada uno de los que integran la organización asume su responsabilidad a la tarea que le corresponde, es que han alcanzado ser más productivos, tener mayor disciplina y mayor capacidad para responder con oportunidad y eficiencia a los cambios que hoy en día se presentan diariamente. Al demostrar que Ferretería Industrial y de Servicios de Hidalgo tiene la capacidad de entregar a tiempo productos con la calidad requerida, es que puede presentarse como una empresa competitiva mostrando ser una organización con un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000 certificado frente a organizaciones con prestigio mundial de las cuales se ha consolidado como proveedor confiable.

Esta tesis sirve como una guía en el aspecto de la elaboración de los documentos, el manual de gestión de la calidad, los procedimientos, el control de registros.

Propuesta Integral de un Modelo de Gestión por Procesos de Negocio (PIM-GPN).

- **Tesis:**

Martínez Cruz Arcadio

La tesis en mención es un extracto de como llego a realizar la propuesta integral de un Modelo de Gestión por Procesos de Negocio.

En el primer Capítulo Introducción resalta el objetivo donde es Diseñar una propuesta integral de un modelo de gestión por procesos de negocio para el diseño desarrollo, implementación y mejora sostenida; en base a las “mejores prácticas” que han demostrado un éxito sostenido; para cumplir exitosamente los objetivos estratégicos de la organización a través de la mejora, gestión y control de los procesos vitales de la organización y para ser aplicado en diferentes sectores organizados.

En el segundo Capítulo Método, hace una cita a diferentes autores que tratan la metodología BPM.

En el tercer Capítulo Propuesta de metodología de BPM, considera realizar la estrategia de negocio de la organización, la selección de los procesos de negocio, el entendimiento de los procesos de negocio, la mejora o innovación de los procesos de negocio, el aspecto de personal, el aspecto de tecnología, la implementación de los nuevos procesos, el seguimiento y medición, el desempeño sostenido.

En el cuarto Capítulo Discusión realiza el análisis y la aplicación de la metodología BPM.

Conclusiones de la tesis antecedente:

Podemos concluir que el rol de esta actividad es importante, este rol es el responsable del éxito a través de todo el proyecto, el gestor del proyecto es el responsable de apoyar a superar los problemas encontrados durante el proyecto, y de asegurar que todo el proceso de planeación es adecuadamente ejecutado. Así mismo identificar los eventos que tiene un impacto negativo para el cumplimiento exitoso del proyecto, desarrollando acciones correctivas durante el proyecto.

Lo que se rescata para la elaboración de la presente tesis es el enfoque a nivel de Diseño de los procesos en la organización, también se rescata el mapa de relaciones de procesos y el mapa interdisciplinario.

Metodología para la Implementación de la Norma ISO 9001-2000 para la Empresa Metal Arco en la Ciudad Francisco Orellana.

- Tesis:

Álvarez Bonilla, Alejandro Emilio.

Toinga Cunalata Fredy Leonardo.

La tesis en mención es una síntesis de como llevo a usar la metodología en la implementación de la Norma ISO 9001:2000.

En el primer Capítulo Introducción, considera el objetivo de Desarrollar la metodología para la implementación de la Norma ISO 9001:200 en la empresa METAL-ARCO.

En el segundo Capítulo Marco Teórico. Trata la nomenclatura, términos de definiciones, principios de la gestión de la calidad, visión, beneficios mantenimiento, gestión de recursos humanos y seguridad ambiente de trabajo.

En el tercer Capítulo Diagnóstico de la situación actual considera la reseña histórica de la empresa, la misión la visión, el organigrama administrativo, tipos de productos, información y resultados de la situación actual.

En el cuarto Capítulo Desarrollo de los requisitos de la norma ISO 9001:2000 donde realiza todos los pasos de la metodología.

Lo que se extrae para la presente tesis es el procedimiento de desarrollo de los requisitos de la norma ISO 9001:2000. Como es la elaboración de mapa de procesos, la caracterización individual de procesos, la elaboración del manual de calidad, el organigrama, el levantamiento de los procedimientos, el diagrama de operaciones.

Conclusiones de la tesis antecedente:

Como Resultado de la investigación de campo se ha llegado a determinar aspectos claves dentro de la organización, así como los flujos de procesos en cada área.

Se concluye que con el presente trabajo, se ha logrado que los procesos dentro de METAL ARCO sean documentados, normados y estandarizados.

El sistema de gestión de la calidad en la norma ISO 9001-2000 permite formalizar las políticas organizaciones en las cuales se encuentran inmersos procesos, procedimientos, flujos e instructivos y registros.

Los compromisos de calidad que METAL ARCO visualiza para su servicio en el futuro dan origen al crecimiento tanto nacional como internacional.

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de gestión, así como sobre su combinación e interacción.

Lo que se extrae para la presente tesis es el procedimiento de desarrollo de los requisitos de la norma ISO 9001:2000. Como es la elaboración de mapa de procesos, la caracterización individual de procesos, la elaboración del manual de calidad, el organigrama, el levantamiento de los procedimientos, el diagrama de operaciones.

Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa DICOMTELSA.

- Tesis:

Méndez Gómez, Juan David.

Avella Acuna Nicolás.

La tesis en mención es una un extracto de cómo hacer síntesis de Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa DICOMTELSA.

En la primera Parte Introducción. Refiere que cuando los países se integran en la dinámica de la globalización, los integrantes de las empresas deben tomar la decisión de continuar haciendo el trabajo como siempre se ha hecho o modificar las estrategias para lograr ser competitivos. Para cumplir con este requisito, los productores y proveedores han tenido que reconocer la importancia de la calidad, y el hecho de que solo puede llegarse a alcanzar mediante una organización eficiente de las empresas y un compromiso por parte de la gerencia para resolver las distintas características de calidad requeridas por sus clientes potenciales. Para esto se tiene la opción de implantar los sistemas de aseguramiento de la calidad que le permitirán a las empresas tener beneficios que le den un valor agregado con respecto a la competencia. Es la razón por el cual hace el Diseño del Sistema de gestión de la calidad.

En la segunda parte Objetivos. Plantean en el objetivo general Desarrollar la estructura del Sistema de Gestión de Calidad en DICOMTELSA, basado en la norma ISO 9001:2008 que permita un mejoramiento continuo de toda la Organización.

En la tercera parte Antecedentes. Realiza la caracterización de la empresa DICOMTELSA

En la cuarta parte Planteamiento del Problema. Se basa en la justificación en el cual refiere a los beneficios del Sistema de Gestión de la Calidad.

Beneficios de imagen: Favoreciendo la comercialización de los productos o servicios, siendo igualmente, un factor estratégico para la distribución.

Beneficios en la gestión de la Organización: Al documentar y controlar todos los procesos de gestión en Dicomtelsa, aumentando la comunicación entre los diferentes departamentos o áreas y, aumentando la eficacia y la productividad.

Aumento de beneficios económicos: Conseguido a través de la plena satisfacción de los clientes, por la reducción de los costos por no conformidades y por la posibilidad de ampliarse en el mercado.

Eliminación de errores: Al normalizar los procesos y estar bajo control y al examinar todas las causas de no conformidad y las reclamaciones de los clientes.

Luego hace énfasis a la situación problemática de Dicomtelsa: De igual forma, dentro de esta organización existe conciencia de la importancia de la calidad en cada proceso la cual es la principal preocupación de la Gerencia de Dicomtelsa, ya que los procesos unidos a la calidad son las herramientas que le permite a la empresa poder mejorar su competitividad y aumentar su participación en el correspondiente mercado.

En la quinta parte Marco Conceptual. Cita la parte conceptual de la Familia de normas ISO. Luego trata conceptual de los Sistemas de gestión de la calidad. Seguidamente caracteriza La telefonía celular en Colombia, también cita al operador de telefonía celular Comtel y finalmente realiza una reseña histórica de Dicomtelsa.

En la sexta parte Diagnóstico Situacional Inicial. Llevo a cabo el diagnóstico situacional con el cual permitió conocer el punto de partida para el diseño del sistema y servir como referencia del esfuerzo y dedicación que serán precisos.

Por ello, fue importante que las respuestas reflejaran de forma realista la

situación de la empresa en relación con los principios de la gestión de la calidad y los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

En la séptima parte Sistema de Gestión de Calidad. Trata acerca del diseño en función de las fases, procesos, manuales etc., de la norma ISO 9001:2008.

En la octava parte Herramientas de pronóstico. Hace énfasis que Para entregar un mejor nivel de servicio de manera rentable las empresas requieren desarrollar una cultura de predicción y planeación. Cuando se elabora un mal pronóstico, la planeación se viene abajo y todas las áreas de la empresa se vuelven ineficientes. Entonces desarrollaron una herramienta computacional en Microsoft Office Excel, la cual permitirá hacer pronósticos de ventas para cada una de las unidades.

En la novena parte Plan de Puesta en Marcha e Implementación. Considera los siguientes aspectos. Compromiso de la dirección, Entrenamiento y formación, Nombrar un responsable de calidad, Sensibilización del equipo de trabajo, Implementación del sistema de gestión de la calidad, Verificación y validación, Ajuste del sistema, Certificación y Mejora continua.

Conclusiones de la tesis antecedente:

La situación inicial en Dicomtelsa mostró que sólo se presentaba un cumplimiento del 29% de la norma, lo que implicaba falta de estándares claros, que permitieran satisfacer plenamente las necesidades del cliente, haciendo clara la necesidad de la adopción de un sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

La documentación diseñada para el sistema de gestión de la calidad cubre el

100% de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008 e incluye el manual de calidad. Así mismo se diseñaron manuales adicionales como lo son el manual de procedimientos y el manual de funciones, que permiten establecer formalmente la manera en que se relacionan, ejecuta y miden los procesos en Dicomtelsa, orientadas a la satisfacción del cliente.

Se crearon, de la mano de la gerencia general, la misión, visión, políticas y procesos para la correcta operación de Dicomtelsa, encaminada a la satisfacción del cliente y a la mejora continua.

Fue creada una nueva perspectiva para el negocio bajo un sistema de indicadores de gestión y un mapa de procesos que le permite a la empresa analizar periódicamente sus actividades y realizar una toma de decisiones, asegurando una verdadera planeación estratégica y mejoras de una forma más sencilla y en menor tiempo.

Se creó una herramienta de pronósticos para las ventas, que le permitirá a la gerencia general tener otra herramienta para la toma de decisiones y así poder planificar con más certidumbre su proceso logístico (abastecimiento, almacenamiento, transporte y distribución).

La herramienta desarrollada para el diagnóstico inicial, es completamente editable y actualizable, lo que le permitirá a la gerencia general basarse en ella para futuras auditorias y así tener un control del desarrollo del sistema de gestión de la calidad.

Se determinó, analizando distintos escenarios, la viabilidad del proyecto, dejando claro que la implementación del sistema de gestión de la calidad no

solo es necesaria sino que le brindara a Dicomtelsa mayor rentabilidad en el ejercicio de su negocio, al minimizar los costos de la no calidad.

Lo que se extrae para la presente tesis es la documentación diseñada para el sistema de gestión de la calidad.

Difusión de la implementación del sistema de gestión de calidad de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.

Boletin-calidad-023 difusión uladech.pdf:

Gerencia de Calidad

El boletín contempla El proyecto de implementación del SGC, también tiene como referencia el Modelo de Calidad para la Acreditación de carreras profesionales universitarias del Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (CONEAU) y la Norma ISO 9001: 2008 para establecer las bases para su diseño La implementación del sistema se sustenta sobre la normativa de la Universidad, establecida en el Estatuto Institucional, Reglamento General Institucional y Manual de Organización y Funciones; los Planes Estratégicos y Planes Operativos de las carreras profesionales; así mismo cuenta con el apoyo de los órganos de gobierno. Se puede apreciar los pasos que emplearon como sigue: La normatividad oficial, La planificación del SGC, La política de calidad, mapa de procesos de la universidad, mapa de proceso de la gestión de calidad en la carrera profesional, documentos del SGC, gestión de

auditorías, aplicación del modelo de calidad del CONEAU, la aplicación del ciclo de mejora continua y la aplicación de la mejora continua.

En cuanto se refiere a las tesis citadas en la parte de Hipótesis, operacionalización de las variables y de mostración de la hipótesis ninguno de ellos considera y trata. Por el cual se constituye en un reto el poder cumplir con las normas de la investigación de la UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN” DE HUANUCO. Así mismo se deja en claro que no se ha encontrado una fuente primaria que trate la temática de investigación que desarrollo a nivel de universidades peruanas.

2.2 Bases teóricas.

GESTION BASADA EN LOS PROCESOS

... se evidencia en el siguiente texto:

Como ya hemos comentado, la gestión de la calidad en la empresa actual se basa en los procesos, es decir, en la identificación y el control de los distintos procesos que afectan a la calidad. Esta orientación, recogida en la norma ISO 9001 rompe con la tradicional estructura vertical de la organización por funciones, proponiendo una estructura dinámica y con más comunicación. La identificación de los procesos principales se plasma a veces en un documento, el mapa de los procesos de la empresa. En el mapa de los procesos se representan gráficamente los distintos procesos principales de la empresa y las relaciones entre ellos.

Una forma de clasificar los procesos de una empresa es dividirlos en tres grupos, según su función en la empresa y su efecto sobre el cliente externo. Así distinguimos entre:

- Los procesos operativos, ligados a los flujos de material y de información con impacto directo sobre el cliente. En una empresa industrial, suelen ser los de

compras, ventas y producción. En una organización de servicios, por ejemplo, el de atención al cliente.

- Los procesos de soporte, que no están necesariamente ligados al flujo de material, pero resultan necesarios para el funcionamiento satisfactorio de los operativos. Ejemplos de procesos de soporte podrían ser el de formación del personal o el de mantenimiento de equipos de producción.
- Los procesos estratégicos, que proporcionan directrices a los demás. Son procesos estratégicos, por ejemplo, el de marketing o el de planificación de la calidad **(Eulàlia, y Miguel 19)**.

... se evidencia en el siguiente texto:

La figura 2.2 es un esquema de una organización industrial estructurada por procesos. Se trata de una empresa del sector de automoción que suministra componentes a diferentes fabricantes de coches. La parte superior corresponde a los procesos estratégicos, la parte central a los operativos y la parte inferior, a los de soporte. Los expertos aconsejan que el mapa de procesos de una empresa sea lo más simple posible (de 10 a 15 procesos, dependiendo de la magnitud y complejidad de la empresa), y que se desglosen los procesos principales mediante herramientas como el lenguaje de definición integrada 0 (IDEF 0), que permite a su vez descomponer los procesos en subprocesos. La representación gráfica basada en a1. Idef0 (léase "idef cero") permite realizar y/o diseñar sistemas de gran complejidad. EL método IDEF0 nace a partir de una modificación del sistema SADT (Structured Analysis and Design Technique) de la Fuerza Aérea de EEUU, publicado en junio de 1981. Con el tiempo, este método se ha convertido en la norma para la representación, la definición, el análisis y la estructuración del sistema de la Fuerza Aérea y la Nasa. Más adelante veremos algunos de estos diagramas.

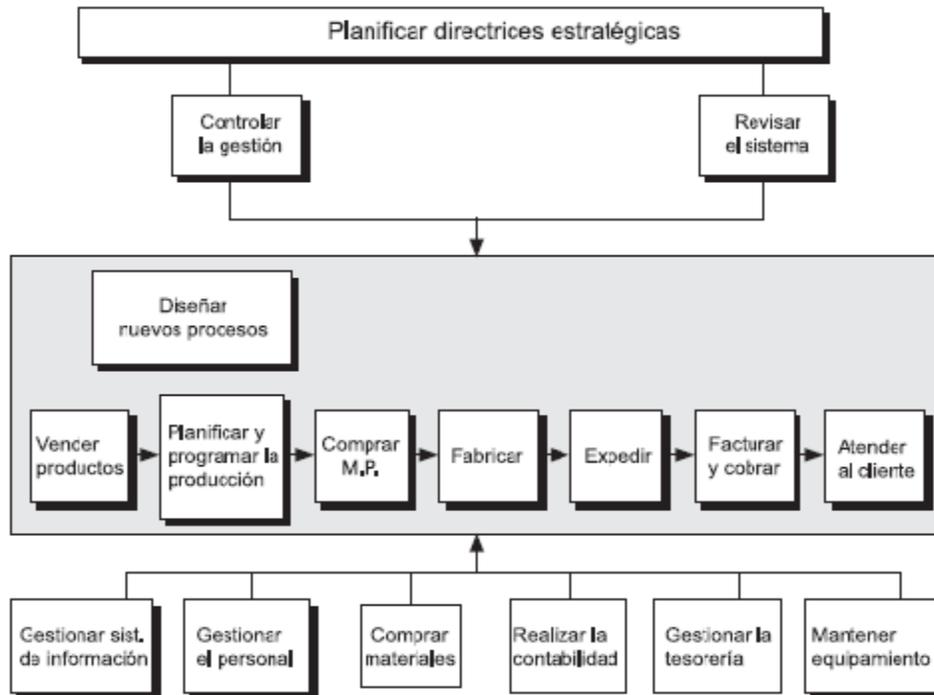


Figura 2.2 Mapa de procesos de un fabricante de componentes de automoción

Cabe también resaltar que los sistemas de gestión empresarial ERP (Enterprise Resource Planning), muy extendidos actualmente en las organizaciones grandes, es necesario definir la estructura de la empresa mediante un mapa de procesos. Estos sistemas surgidos a principios de los años 90, han tenido gran difusión en estos últimos años. Entre los programas informáticos de soporte destaca SAP R/3, que acapara la mayor parte de las implantaciones de todo el mundo. **(Eulàlia, y Miguel 19-20).**

Considerando la teoría citada en cuanto a la Gestión Basada en procesos permitió la clasificación de procesos en tres niveles o grupos siendo el de Los procesos operativos, Los procesos de soporte y Los procesos estratégicos.

MODELAMIENTO DE PROCESOS DE NEGOCIOS

El modelamiento de procesos de negocio es una de las técnicas más efectivas para comprender y comunicar los procesos y las reglas del negocio tal como se dan en la organización. En un modelo de proceso se pretende representar gráficamente los procesos en donde se eliminan los detalles extraños y se resalta la información importante, en consecuencia reducimos la aparente complejidad del sistema o proceso bajo estudio. ¿Cómo se modelan los procesos? Para realizar el modelamiento de procesos se hacen uso de gráficos generalmente cajas, círculos y flechas para proveer los datos acerca de la estructura del sistema, razón por la que la mayor parte de la gente piensa en modelos de procesos como representaciones pictóricas.³

... se evidencia en el siguiente texto:

Con el modelamiento de procesos se puede mirar el sistema de interés con profundidad, de modo que delicados matices de su organización pueden ser analizados, comprendidos y tal vez lo más importante comunicados a otros.

¿Qué pasos debemos seguir para un modelamiento de procesos?

- ✓ **Identificar los procesos:** En esta etapa se debe hacer un análisis de los procesos que existen y se realizan en la organización, se pueden utilizar diversas técnicas como visitas en las áreas, listar tareas de las áreas o personas, entrevistas etc.,
- ✓ **Mantener la relación entre los procesos:** Se debe considerar de que los procesos de los negocios no son aislados, sino más bien mantienen un cierto nivel de relación entre ellos, por lo tanto no debemos perder esa percepción al momento de representar los procesos.
- ✓ **Documentar:** Todas las etapas del modelamiento de proceso se debe documentar de tal forma que se registre las evidencias y también pueden ser revisados, analizados y validados los procesos identificados, esa parte es muy esencial y no necesariamente involucra una documentación física sino que puede ser digital. **(Henry, y Richard 19-20).**

³MAQUERA QUISPE HENRY GEORGE, MERCADO RIVAS RICHARD. Gestión De Procesos de Negocio. Perú, 2014. Edic. Industria Gráfica Centro. Pag. 15

Considerando la teoría citada en cuanto a la documentación se llegó a realizar los procedimientos, registros e indicadores de cada proceso, los cuales se someterán a la revisión, análisis y validación por parte de los usuarios.

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

... se evidencia en el siguiente texto:

Los diseños detallados de la etapa anterior se llevan a la práctica, esto es, realizar o implementar. Ahora pasaremos a la acción y comprobaremos la calidad de los planes concebidos. Por supuesto, igual puede ser necesario hacer ajustes a esos planes.

13.1. ¿Qué significa implementar?

Implementar significa llevar “a la realidad” el diseño, ya sean planos de un edificio, plan de capacitación, flujos de información, formularios, apoyo computacional, una política acerca de las personas o el diseño de una estructura organizacional.

Hay una palabra que siempre acompaña a la implementación, probar. Cada parte de la construcción debe ser probada inmediatamente. Por ejemplo, en la construcción de una casa resulta evidente que al terminar el tendido eléctrico y antes de efectuar terminaciones, nos aseguremos de su correcto funcionamiento.

Es necesario probar en detalle y con minuciosidad progresiva todos los aspectos del proceso, esto se puede hacer como si fuésemos abriendo cajas negras, es decir, desde menor a mayor profundidad y complejidad. ¿Quién prueba? Hay amplia variedad de posibilidades: las mismas personas que construyen, los analistas, un equipo interno especializado en Testing, los usuarios y empresas que ofrecen ese tipo de servicio. **(Juan 309,310).**

Por el cual tomando el concepto anterior se procedió a implementar los procesos identificados anteriormente considerando sus procedimientos, registros y sus indicadores respectivos previos algún documento que oficializa la implementación.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE ESTANDARIZACIÓN 9001

La Organización Internacional de Estandarización 9001 basa su estructura de la siguiente forma:

- ✓ **Objeto y Campo de Aplicación.** Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.⁴
- ✓ **Referencias Normativas.** Los documentos de referencia siguientes son indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha solo se aplica la edición citada. Para as referencias sin fecha se aplica la última edición del documento de referencia (incluyendo cualquier modificación).⁵
- ✓ **Términos y condiciones.** Para el propósito de este documento son aplicables los términos y definiciones dados en la norma ISO 9000. A lo largo del texto de esta Normal Internacional, cuando se utilice el término “producto”, este puede significar también “servicio”.⁶
- ✓ **Sistemas de gestión de la Calidad.** La organización debe documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia con los requisitos de esta Norma Internacional. Para ello la organización debe: determinar los procesos necesarios, determinar la secuencia de estos procesos,

⁴SOCIÉTÉ GÉNÉRALE DE SURVEILLANCE. Norma ISO 9001:2008. SGS. Pag.2

⁵SOCIÉTÉ GÉNÉRALE DE SURVEILLANCE. Norma ISO 9001:2008. SGS. Pag.2

⁶SOCIÉTÉ GÉNÉRALE DE SURVEILLANCE. Norma ISO 9001:2008. SGS. Pag.2

determinar los criterios y los métodos necesarios para la operación y el control. Asegurar la disponibilidad de recursos, realizar el seguimiento, la medición e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados de esta Norma Internacional.⁷

- ✓ **Responsabilidades de la dirección:** Considera los siguientes ⁸:
 - **Compromiso de la dirección.** La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.
 - **Enfoque al cliente.** La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.
 - **Política de calidad.** La alta dirección debe asegurarse de que la política de calidad es adecuada al propósito de la organización.
 - **Planificación.** La planificación considera los objetivos de la calidad. La planificación del sistema de gestión de la calidad. La responsabilidad, autoridad y comunicación. Revisión por la dirección.

- ✓ **Gestión de los recursos.** Considera los siguientes: La provisión de recursos, los recursos humanos, la infraestructura y el ambiente de trabajo⁹.

⁷SOCIÉTÉ GÉNÉRALE DE SURVEILLANCE. Norma Iso 9001:2008. SGS. Pag.3-4

⁸SOCIÉTÉ GÉNÉRALE DE SURVEILLANCE. Norma Iso 9001:2008. SGS. Pag.5-7

⁹SOCIÉTÉ GÉNÉRALE DE SURVEILLANCE. Norma Iso 9001:2008. SGS. Pag.7-8

- ✓ **Realización del producto.** Contempla la planificación de la realización del producto, los procesos relacionados con el cliente, Diseño y desarrollo, compras, producción y prestación de servicio, control de los equipos de seguimiento y medición¹⁰.
- ✓ **Medición, Análisis y Mejora.** Considera los siguientes aspectos: Las generalidades, el seguimiento y medición, la auditoria interna, el seguimiento y medición de los procesos, seguimiento y medición del producto, control del producto no conforme, análisis de los datos, mejora, acción correctiva, acción preventiva¹¹.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008

... se evidencia en el siguiente texto:

4.1 Requisitos generales

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe:

- a) determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2),
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e) realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,
- f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados

¹⁰SOCIÉTÉ GÉNÉRALE DE SURVEILLANCE. Norma Iso 9001:2008. SGS. Pag.8-13

¹¹SOCIÉTÉ GÉNÉRALE DE SURVEILLANCE. Norma Iso 9001:2008. SGS. Pag.14-16

externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.

NOTA 1 Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente incluyen los procesos para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la realización del producto, la medición, el análisis y la mejora.

NOTA 2 Un “proceso contratado externamente” es un proceso que la organización necesita para su sistema de gestión de la calidad y que la organización decide que sea desempeñado por una parte externa.

NOTA 3 Asegurar el control sobre los procesos contratados externamente no exime a la organización de la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos del cliente, legales y reglamentarios. El tipo y el grado de control a aplicar al proceso contratado externamente puede estar influenciado por factores tales como:

- a) el impacto potencial del proceso contratado externamente sobre la capacidad de la organización para proporcionar productos conformes con los requisitos,
- b) el grado en el que se comparte el control sobre el proceso,
- c) la capacidad para conseguir el control necesario a través de la aplicación del apartado 7.4.

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,
- b) un manual de la calidad,
- c) los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional, y
- d) los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

NOTA 1 Cuando aparece el término “procedimiento documentado” dentro de esta Norma Internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento.

NOTA 2 La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a:

- a) el tamaño de la organización y el tipo de actividades,
- b) la complejidad de los procesos y sus interacciones, y
- c) la competencia del personal.

NOTA 3 La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

4.2.2 Manual de la calidad

La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase 1.2),
- b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y
- c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

4.2.3 Control de los documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado.

4.2.4. Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,
- d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso, asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- f) asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y
- g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

4.2.5 Control de los registros

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. **(Secretaría Central de ISP en Ginebra, Suiza 3-4)**

Entonces se considera que en la presente tesis se enfocó en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 es decir el punto cuatro (4) de la Norma Internacional.

ESTÁNDAR PARA EL MODELAMIENTO DE PROCESOS

... se evidencia en el siguiente texto:

IDEF0 es una forma de modelar los procesos, la vista que nos muestra acerca de los procesos con sus respectivos elementos de entradas, controles, recursos y salidas nos permiten tener un conocimiento global del proceso.

En el mercado además existen una infinidad de notaciones para los procesos, pero ya desde hace un tiempo se estableció un estándar denominado BPMN (Business Process Modeling Notation). Que viene a ser una notación para el Modelamiento de procesos que se convirtió en un estándar internacional

4.1 Business Process Modeling Notation

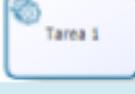
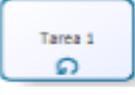
BPMN es un estándar para el modelamiento de procesos basado en diagrama de flujos de los procesos el cual nos permite modelar y definir el proceso. Además esta notación se amplía en la gestión de procesos de negocio ya que permite la integración con datos, interfaces y otras herramientas de automatización que permiten generar interfaces de software que gestionan el proceso analizado.

Por lo que BPMN persigue el fin de ser un lenguaje de notación común de tal forma que sirva para una mejor comunicación en la implementación de los procesos.

4.2 Elementos de BPMN

Actividades. En todo proceso se realizan actividades, están representan trabajos o tareas que se llevan a cabo por responsables asignados en la organización. La forma de ejecución poder ser manual o automática (aquellas tareas que se realizan por un sistema externo o de usuario) y pueden ser atómicas o compuestas (no atómicas).

Las actividades se pueden clasificar en tareas y sub procesos (compuestas).

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Tarea	Es una actividad atómica dentro de un flujo de proceso. Se utiliza cuando el trabajo en proceso no puede ser desglosado a un nivel más bajo de detalle.	
Tarea de Usuario	Es una tarea de workflow típica donde una persona ejecuta con la asistencia de una aplicación de software.	
Tareas de Servicio	Es una tarea que utiliza algún tipo de Servicio que puede ser Web o una aplicación automatizada.	
Tareas de Recepción	Es una tarea diseñada para esperar la llegada de un mensaje por parte de un participante externo (relativo al proceso).	
Tareas de Envío	Es una tarea diseñada para enviar un mensaje a un participante externo (relativo al proceso).	
Tarea de Script	Es una tarea que se ejecuta por un motor de procesos de negocio. El usuario define un script en un lenguaje que el motor pueda interpretar.	
Tareas Manual	Es una tarea que espera ser ejecutada sin la asistencia de algún motor de ejecución de procesos de negocio o aplicación.	
Tareas de Regla de Negocio	Ofrece un mecanismo para que el Proceso provea una entrada a un motor de Reglas de Negocio y obtenga una salida de los cálculos que realice el mismo.	
Ciclo Multi-Instancia	Las tareas pueden repetirse secuencialmente comportándose como un ciclo. El ciclo multi-instancia permite la creación de un número deseado de instancias de actividad que pueden ser ejecutadas de forma paralela o secuencial.	
Ciclo Estándar	Las tareas pueden repetirse secuencialmente comportándose como un ciclo. Esta característica define un comportamiento de ciclo basado en una condición booleana. La actividad se ejecutará siempre y cuando la condición booleana sea verdadera.	

Fuente: Bizagi Process Modeler - Guía de Usuario, 2013
<http://help.bizagi.com/processmodeler/es/>

Subproceso. Un sub proceso viene a ser una actividad que se descompone en más sub actividades es decir una actividad compuesta que se incluye dentro de los procesos. Compuesta quiere decir que puede desglosarse a niveles más bajos, lo que significa que incluye figuras y elementos en dicha composición.

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Sub-proceso	Es una actividad cuyos detalles internos han sido modelados utilizando actividades, compuertas, eventos y flujos de secuencia.	
Sub-proceso Reusable	Identifica un punto en el flujo donde se invoca un proceso pre-definido. Los procesos reusable se conocen como Actividades de Llamada en BPMN .	
Sub-proceso de Evento	Un sub proceso es definido como de Evento cuando es lanzado por un evento. Un sub proceso de evento no es parte del flujo normal de su proceso Padre - no hay flujos de entrada o salida.	
Transacción	Es un sub proceso cuyo comportamiento es controlado a través de un protocolo de transacción. Este incluye los tres resultados básicos de una transacción: Terminación exitosa, terminación fallida y evento intermedio de cancelación.	
Ad-Hoc subproceso	Es un grupo de actividades que no requieren relaciones de secuencia. Se puede definir un conjunto de actividades, pero su secuencia y número de ejecuciones es determinada por sus ejecutantes.	
Ciclo Estándar	Los sub procesos pueden repetirse secuencialmente comportándose como un ciclo. Esta característica define un comportamiento de ciclo basado en una condición booleana. La actividad se ejecutará siempre y cuando la condición booleana sea verdadera.	
Ciclo Multi-Instancia	Los sub procesos pueden repetirse secuencialmente comportándose como un ciclo. El ciclo multi-instancia permite la creación de un número deseado de instancias de actividad que pueden ser ejecutadas de forma paralela o secuencial.	

Fuente: Bizagi Process Modeler - Guía de Usuario, 2013
<http://help.bizagi.com/processmodeler/es/>

Compuertas. Una compuerta involucra una secuencia que deber ser revisada ya que se considera como divergente o convergente en los flujos entre actividades.

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Compuerta exclusiva	<p>De divergencia: Se utiliza para crear caminos alternativos dentro del proceso, pero solo uno se selecciona.</p> <p>De convergencia: Se utiliza para unir caminos alternativos.</p>	
Compuerta basada en eventos	<p>Representa un punto de ramificación en los procesos donde los caminos alternativos que siguen la compuerta están basados en eventos que ocurren.</p> <p>Cuando el primer evento se dispara, el camino que sigue a ese evento se usará. Los caminos restantes serán deshabilitados.</p>	
Compuerta exclusiva basada en eventos	<p>Es una variación de la compuerta basada en eventos que se utiliza únicamente para instanciar procesos.</p> <p>Si uno de los eventos de la configuración de la compuerta ocurre, se crea una nueva instancia del proceso. No deben tener flujos de entrada.</p>	
Compuerta paralela basada en eventos	<p>A diferencia de la Compuerta Exclusiva Basada en Eventos, se crea una instancia del proceso una vez que TODOS los eventos de la configuración de la compuerta ocurren. No deben tener flujos de entrada.</p>	
Compuerta paralela	<p>De divergencia: Se utiliza para crear caminos alternativos sin evaluar condición alguna.</p> <p>De convergencia: Se utiliza para unir caminos alternativos. Las compuertas esperan todos los flujos que concurren en ellas antes de continuar.</p>	
Compuerta compleja	<p>De divergencia: Se utiliza para controlar puntos de decisión complejos en los procesos. Crea caminos alternativos dentro del proceso utilizando expresiones.</p> <p>De convergencia: Permite continuar al siguiente punto del proceso cuando una condición de negocio se cumple.</p>	
Compuerta Inclusiva	<p>De divergencia: Representa un punto de ramificación en donde las alternativas se basan en expresiones condicionales. La evaluación VERDADERA de una condición no excluye la evaluación de las demás condiciones. Todas las evaluaciones VERDADERAS serán atravesadas por un token.</p> <p>De convergencia: Se utiliza para unir una combinación de caminos paralelos alternativos.</p>	

Fuente: Bizagi Process Modeler - Guía de Usuario. 2013
<http://help.bizagi.com/processmodeler/es/>

Eventos. Un evento viene a ser la ocurrencia de algo que sucede en el proceso, de tal forma que afecta el flujo y genera un resultado.

Eventos de Inicio

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Evento de inicio simple	Indica dónde se inicia un proceso. No tiene algún comportamiento particular.	
Evento de inicio de mensaje	Se utiliza cuando el inicio de un proceso se da al recibir un mensaje de un participante externo.	
Evento de inicio de temporización	Se utiliza cuando el inicio de un proceso ocurre en una fecha o tiempo de ciclo específico. (e.j, todos los viernes)	
Evento de inicio condicional	Este tipo de evento dispara el inicio de un proceso cuando una condición se cumple.	
Evento de inicio de señal	El inicio de un proceso se da por la llegada de una señal que ha sido emitida por otro proceso. Tenga en cuenta que la señal no es un mensaje; los mensajes tienen objetivos específicos, la señal no.	
Evento de inicio paralelo múltiple	Indica que se requieren múltiples disparadores para iniciar el proceso. TODOS los disparadores deben ser lanzados para iniciarlo.	
Evento de inicio múltiple	Significa que hay múltiples formas de iniciar el Proceso. Solo se requiere una de ellas.	

Fuente: Bizagi Process Modeler - Guía de Usuario. 2013
<http://help.bizagi.com/processmodeler/es/>

Eventos Intermedios

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Evento intermedio simple	Indica que algo sucede en algún lugar entre el inicio y el final de un proceso. Esto afectará el flujo del proceso, pero no iniciará (directamente) o finalizará el mismo.	
Evento mensaje de	Indica que un mensaje puede ser enviado o recibido. Si un proceso está esperando por un mensaje y éste es capturado, el proceso continuará su flujo. El evento que lanza un mensaje se identifica con una figura sombreada. El evento que capta un mensaje se identifica con una figura sin relleno.	 
Evento temporización de	Indica un retraso dentro del proceso. Este tipo de evento puede ser utilizado dentro de un flujo secuencial para indicar un tiempo de espera entre actividades.	
Evento escalable	El evento indica un escalamiento a través del proceso.	
Evento de compensación de	Permite el manejo de compensaciones. El uso de este tipo de evento dentro del flujo de proceso indica que una compensación es necesaria.	
Evento condicional	Este evento se activa cuando una condición se cumple.	
Evento de enlace	Este evento se utiliza para conectar dos secciones del proceso. Los eventos de enlace pueden ser utilizados para crear ciclos o evitar líneas de secuencia de flujo largas. Si en un proceso hay dos enlaces (uno que lanza y otro que recibe) el Modelador entenderá que están unidos. Si hay dos que lanzan y uno que recibe el Modelador entenderá que los que lanzan están unidos al que recibe. Si hay varios que lanzan y que reciben los nombres de las 'parejas' deben ser iguales para que el Modelador sepa cuál corresponde a cuál.	 
Evento de señal	Estos eventos se utilizan para enviar o recibir señales dentro o a lo largo del proceso. Una señal es similar a una bengala que se dispara al cielo para cualquiera que pueda estar interesado en ella y reaccionar. El evento que lanza una señal se identifica con un triángulo sombreado. El evento que recibe una señal se identifica con un triángulo sin relleno.	 
Evento Múltiple	Significa que hay múltiples disparadores asignados al evento. Cuando se utiliza para captar el disparador, solo uno de los disparadores asignados es requerido y el marcador del evento se mostrará vacío. Cuando se utiliza para lanzar el disparador, todos los disparadores asignados se lanzarán y el marcador del evento se mostrará sombreado.	 
Evento paralelo Múltiple	Significa que hay múltiples disparadores asignados al evento. A diferencia del evento intermedio múltiple, TODOS los disparadores asignados son requeridos para activar el evento.	

Eventos de finalización

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Finalización simple	Indica que el flujo finaliza.	
Finalización de mensaje	Indica que un mensaje se envía una vez finaliza el flujo.	
Finalización escalable	Indica que es necesario realizar un escalamiento una vez finaliza el flujo.	
Finalización de error	Indica que se debe generar un error. Todas las secuencias activas del proceso son finalizadas. El error será recibido por un evento intermedio de captura de error.	
Finalización de cancelación	Se utiliza dentro de un sub-proceso de transacción e indica que éste debe ser cancelado.	
Finalización de compensación	Habilita el manejo de compensaciones. Si una actividad se identifica y fue exitosamente completada, ésta será compensada.	
Finalización de señal	Indica que una señal es enviada una vez finaliza el flujo.	
Finalización múltiple	Significa que hay múltiples consecuencias de finalizar el flujo. Todas ellas ocurrirán	
Finalización terminal	Finaliza el proceso y todas sus actividades de forma inmediata.	

Fuente: Bizagi Process Modeler - Guía de Usuario. 2013
<http://help.bizagi.com/processmodeler/es/>

Datos

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Objeto de datos	Provee información acerca de cómo los documentos, datos y otros objetos se utilizan y actualizan durante el proceso.	
Depósito de datos	Provee un mecanismo para que las actividades recuperen o actualicen información almacenada que persistirá más allá del scope del proceso.	

Fuente: Bizagi Process Modeler - Guía de Usuario. 2013
<http://help.bizagi.com/processmodeler/es/>

Swinlanes

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Pool	Un pool es un contenedor de procesos simples (contiene flujos de secuencia dentro de las actividades). Un proceso está completamente contenido dentro de un pool. Siempre existe por lo menos un pool.	
Lane	Es una sub-partición dentro del proceso. Los lanes se utilizan para diferenciar roles internos, posiciones, departamentos, etc.	
Fase	Es una sub-partición dentro del proceso. Puede indicar diferentes etapas durante el mismo.	

Fuente: Bizagi Process Modeler - Guía de Usuario. 2013
<http://help.bizagi.com/processmodeler/es/>

Conectores

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Flujo de secuencia	Un flujo de secuencia es utilizado para mostrar el orden en el que las actividades se ejecutarán dentro del proceso.	
Asociación	Se utiliza para asociar información y artefactos con objetos de flujo. También se utiliza para mostrar las tareas que compensan una actividad.	
Flujo de mensaje	Se utiliza para mostrar el flujo de mensajes entre dos entidades que están preparadas para enviarlos y recibirlos.	

Fuente: Bizagi Process Modeler - Guía de Usuario. 2013
<http://help.bizagi.com/processmodeler/es/>

4.3 Uso de Bizagi Process Modeler

Bizagi es un software que nos permite realizar el modelamiento de procesos bajo el estándar BPMN, Bizagi posee dos versiones de Software Process Modeler y Suite BPMN, la primera es para realizar el modelamiento de procesos y la suite BPM permite automatizar procesos (**Henry, y Richard 33-43**).

Para el caso de esta tesis se empleó la notación BPMN con la finalidad de representar los procesos.

2.3 Definiciones conceptuales.

Sistema: "Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito".¹²

Misión desde el enfoque de proceso: "Es el propósito del proceso. Hay que preguntarse ¿cuál es la razón de ser del proceso? ¿Para que existe el proceso? La misión u objeto debe inspirar los indicadores y la tipología de resultados que interesa conocer".¹³

Proceso: "Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados" ¹⁴.

La norma: "Es una estandarización con el medio con mayor o menor grado de obligatoriedad. Son normas tales como ISO 9000 o CMMI. A veces son adhesiones voluntarias y otras obligadas, como una norma legal de cuidado del ambiente..." ¹⁵.

Enfoque basado en procesos: "Identificación y gestión sistemática de los procesos funcionales en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como "Enfoque basado en los procesos" ¹⁶.

Procesos estratégicos: "incluyen procesos relativos al establecimiento de

¹²Departamento Administrativo de la Función Pública Red Universitaria de Extensión en Calidad. Guía de Diseño para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. Impresión Universidad de Antioquia Junio de 2007. Pag. 11.

¹³Jaime Beltrán Sanz, Miguel A. Carmona Calvo, Remigio Carrasco Pérez, Miguel A. Rivas Zapata, Fernando Tejedor Panchon: GUIA PARA UNA GESTION BASADA EN PROCESOS. Pag. 30.

Departamento Administrativo de la Función Pública Red Universitaria de Extensión en Calidad. Guía de Diseño para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. Impresión Universidad de Antioquia Junio de 2007. Pag. 12.

¹⁵Juan Bravo Carrasco: Gestión de Procesos (con responsabilidad social). 2009. Pag. 29.

¹⁶Departamento Administrativo de la Función Pública Red Universitaria de Extensión en Calidad. Guía de Diseño para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. Impresión Universidad de Antioquia Junio de 2007. Pag. 11.

políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección”¹⁷.

Procesos misionales: “Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser”¹⁸.

Procesos de apoyo: “Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora”¹⁹.

Procedimiento: “Un procedimiento se aplica a las tareas o actividades y las documenta en detalle. Por ejemplo: el procedimiento de contestar una llamada telefónica, atender un cliente, levantar un muro o qué hacer cuando “se cae” el sistema computacional”²⁰.

Tarea: “La tarea es el desarrollo de la actividad en acciones muy específicas (poner en funcionamiento un equipo, ingresar cada dato de un documento o realizar una llamada telefónica). Generalmente están incluidas en los procedimientos. Aquí hizo grandes aportes Frederick W. Taylor, en particular con los estudios de métodos, tiempos y movimientos. Otra vez la clave es el tiempo de duración y la relación con otras tareas y actividades.”²¹.

¹⁷Departamento Administrativo de la Función Pública Red Universitaria de Extensión en Calidad. Guía de Diseño para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. Impresión Universidad de Antioquia Junio de 2007. Pag. 12.

¹⁸Departamento Administrativo de la Función Pública Red Universitaria de Extensión en Calidad. Guía de Diseño para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. Impresión Universidad de Antioquia Junio de 2007. Pag. 12.

¹⁹Departamento Administrativo de la Función Pública Red Universitaria de Extensión en Calidad. Guía de Diseño para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. Impresión Universidad de Antioquia Junio de 2007. Pag. 12.

²⁰Juan Bravo Carrasco: Gestión de Procesos (con responsabilidad social). 2009. Pag. 29.

²¹Juan Bravo Carrasco: Gestión de Procesos (con responsabilidad social). 2009. Pag. 30.

Cliente: “En la gestión de procesos se recupera el sentido original del término cliente, es decir, aquella persona u organización a quien servimos y de quien recibimos ingresos. Todo proceso existe para agregar valor a este cliente. Incluyendo los procesos estratégicos y de apoyo.

Es cierto que también existen “cliente internos”, los cuales deben ser identificados (por ejemplo: otras áreas, la dirección y los mismos operadores del proceso) y reconocidos sus requisitos. Todo proceso debe agregar valor también a estos clientes internos.”²².

Indicadores del Procesos: " Son los indicadores que permiten hacer una medición y seguimiento de cómo el proceso se orienta hacia el cumplimiento de su misión u objeto. Estos indicadores van a permitir conocer la evolución y las tendencias del proceso, así como planificar los valores deseados para los mismos".²³

2.4 Bases epistémicos.

Sistema: Viene del latín systema, y este del griego systema(**unión de cosas en una manera organizada**), compuesto de **syn**=junto y **hístemi**=establecer y sufijo **ma**=que indica medio, resultado que denota unión de cosas de manera organizada con medios y resultados.

²²Juan Bravo Carrasco: Gestión de Procesos (con responsabilidad social). 2009. Pag. 29,30.

²³Jaime Beltrán Sanz, Miguel A. Carmona Calvo, Remigio Carrasco Pérez, Miguel A. Rivas Zapata, Fernando Tejedor Panchon: GUIA PARA UNA GESTION BASADA EN PROCESOS. Pag. 30.

Proceso: Viene del latín processus(avance, marcha).

Gestión: Viene del latín gestio, gestionis (**hecho concluido**), participio del verbo gerere(**hacer, gestionar, llevar a cabo**) es un verbo que denota el principio de la gestión a manera cabal.

Norma: Viene del latín norma, y este del griego gnomona(**norma de conducta, regla, reloj de sol, escuadra**), que indica norma de conducta en la vida.

Calidad: Viene del latín qualitas formada con:

El interrogativo quae(**qué**).

El sufijo –alis(**relativo a**).

El sufijo –tat(**denota cualidad**).

Entonces todo junto indica cualidad(-tat) relativa a(-alis) a qué(quae).

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación.

I. El tipo de investigación fue de tipo

Aplicada. La investigación aplicada busca conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad concreta. Este tipo de investigación es la que realiza o deben realizar los egresados del pre y Post Grado de las universidades para conocer la realidad social, económica, política y cultural de su ámbito y plantear soluciones concretas, reales, factibles y necesarias a los problemas determinados²⁴.

Nivel de Investigación.

Descriptivo:

... se evidencia en el siguiente texto:

Roberto Hernandez Sampieri (19698:60) revela:

“El propósito de esta investigación es que el investigador describe situaciones y eventos, es decir, cómo es y cómo se manifiesta determinados

²⁴Santiago Valderrama Mendoza: Pasos para Elaborar Proyectos y Tesis de Investigación científica. 2010. Pag. 29.

fenómenos. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan con la precisión posible diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”.

La investigación descriptiva, en comparación con la naturaleza poco estructurada de los estudios exploratorios, requiere considerable conocimiento del área que se investiga para formular las preguntas específicas que busca responder.

Los estudios descriptivos pueden ofrecer la posibilidad de predicciones aunque sea rudimentaria.

De acuerdo con Mario Bunge(1998), la investigación descriptiva responde a las siguientes preguntas:

- ¿Qué es? Orientado a Buscar Correlatos.
- ¿Cómo es? Orientado a la identificación de propiedades o características.
- ¿Dónde está? Identificación de Lugares.
- ¿De qué está hecho? Identificación de la composición del fenómeno.
- ¿Cómo estas sus partes? Identificación de su configuración o si están interrelacionados.
- ¿Cuántos? Identificar cantidad intensidad. **(Santiago 30,31).**

Por lo que se hizo un análisis de las actividades de la facultad de ingeniería y se pudo determinar la relación que existe entre la variable independiente y dependiente.

II. Métodos.

Entre los Métodos Generales que sirvió como una guía de la investigación, se utilizó los siguientes:

- **Método Inductivo.**- Porque la investigación partió del estudio de hechos concretos de cómo se presenta en la realidad de actividades diversas de la facultad de ingeniería.
- **Método Descriptivo.**- Todos concuerdan que el enfoque descriptivo tiene por objeto identificar, clasificar, relacionar y delimitar las variables que operan en una situación determinada²⁵.

Se utilizó el mencionado método con la finalidad de identificar, clasificar, delimitar y determinar la relación de las variables que operan en una situación determinada.

Entre los Métodos Particulares que sirve para realizar una interpretación de las variables independientes se utilizará lo siguiente:

- **Método Exegético.**- Que permite conocer el sentido de la Organización Internacional de Estandarización 9001 y el sentido que quiso darle el investigador, a través de un análisis gramatical (lingüística, etimológica) de la palabra Estandarización. Así mismo conocer el sentido del Modelamiento de procesos y el sentido que quiso darle el investigador,

²⁵Santiago Valderrama Mendoza: Pasos para Elaborar Proyectos y Tesis de Investigación científica. 2010. Pag. 87.

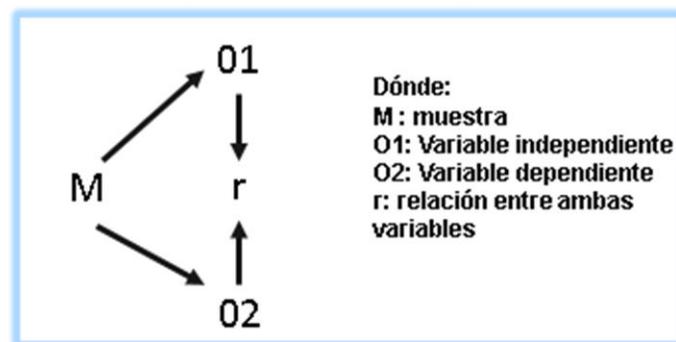
a través de un análisis gramatical (lingüística, etimológica) de las palabras Modelamiento y Procesos.

- **Método Sistemático.-** Que permite una interpretación de las variables independientes y la formas como regulan el desarrollo del sistema de gestión de la calidad.
- **Método Sociológico.-** Que permite interpretar el desarrollo del sistema de gestión de la calidad en la sociedad universitaria y los grupos de interés.

3.2 Diseño y esquema de la investigación.

El diseño de investigación fue el de Correlación que permite determinar la influencia o relación entre las variables, como se muestra en el siguiente esquema. :

Gráfico N° 3.1
Esquema de variables y muestra



Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

..... El diseño y esquema de investigación se evidencia en el siguiente texto:

9.9 Asociación y correlación

Toda investigación tiene que demostrar las causas y consecuencias de los problemas u objeto de estudio, o precisar con rigurosidad las propiedades, atributos, características, relaciones y conexiones internas del mismo; para ello el investigador debe determinar la relación entre variables y los factores que originan el problema. Para lograrlo, debe aplicar las técnicas estadísticas que midan la magnitud de la asociación o relación entre variables, conocidas con el nombre de coeficiente de asociación y correlación.

9.9.1 Coeficientes

Los coeficientes que se utilizan con más frecuencia en la investigación social, son:

9.9.1.1 "Q" de Kendall

Es el que mide la asociación entre dos variables, empleando tablas cruzadas (2x2, 3x2, 3x3, 4x3, etc.). Sus valores alcanzados están entre -1 y 1. Cuando el valor es igual a -1, se dice que hay disociación completa y si es +1, hay asociación total. Cuando no hay asociación o relación, ni disociación su valor es cero, es decir, la variable independiente no es causa de la dependiente, ni esta tiene efecto de aquella; la inexistencia de relación de características cualitativas y cuantitativas es lo predominante.

Para los valores que no son -1 ni +1, aplicamos la siguiente tabla:

Valor de coeficiente	Magnitud de la asociación o Relación o Correlación
Menos de 0.26	baja
De 0.26 a 0.45	media baja
De 0.45 a 0.55	media
De 0.55 a 0.75	media alta
De 0.70 a 0.99	alta

Teóricamente el coeficiente de "Q" de Kendall se representa con cuadro de casillas diferenciadas por letras mayúsculas en cada uno de ellas. Dichas letras, sirven para deducir la fórmula del mencionado coeficiente.

Ejemplo:

A	B
C	D

La fórmula es la siguiente:

$$Q = \frac{AD - BC}{AD + BC}$$

..... (C. Torres Bardales 267,268)

3.3 Población y muestra.

i. Población.

Estuvo constituido por el número de trescientos treinta y seis (336) usuarios de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

Usuarios= 313(alumnos)+20(Docentes)+3(administrativos)

Tabla N° 3.1
Población

Cantidad	Unidad
336	Usuarios

Fuente: FIS-UNCP.

Elaboración: Propia

ii. Muestra.

La muestra de estudio estuvo basado en trescientos treinta y seis (336) usuarios de la Facultad de Ingeniería de Sistemas., es decir se trabajó con una muestra poblacional.

Tabla N° 3.2
Muestra Poblacional

Cantidad de la muestra poblacional	Unidad	Tipo de Muestreo
336	Usuarios	No probabilístico

Fuente: FIS-UNCP.

Elaboración: Propia

Técnicas de Muestreo: Muestreo No probabilístico.- Por la misma razón que trabaja con cifra numérica precisa y los resultados de su aplicación no se puede generalizar.

Criterios De Inclusión Y Exclusión

A. Criterio De Inclusión:

- Sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008

B. Criterio De Exclusión:

- La no aplicación del sistema de gestión basada en los procesos.

3.4 Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos de recolección se citan en el Anexo N° 1

A. Validez Y Confiabilidad De Los instrumentos Empleados.

Para que los instrumentos puedan tener validez y confiabilidad se sometió a juicio de tres expertos, dichos expertos son profesionales con experiencia en docencia y sistemas de gestión de la calidad (Noel Miranda Yataco, Jesús Ulloa Ninahuamán, Wagner Vicente Ramos).

3.5 Definición operativa del instrumento de recolección de datos

Pruebas estadísticas:

Se utilizó la Asociación y correlación por determinar la relación entre las variables, para lo cual se empleó lo siguiente:

- La técnica de coeficientes “Q” de Kendall.

Por otro lado para presentar los datos se utilizará:

- Cuadros estadísticos.
- Gráficos lineales como el histograma de frecuencia.
- Gráficos de Barras.

3.6 Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos

Se utilizó el Microsoft Office Excel. Para el procesamiento de información y realizar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de acuerdo a las hipótesis planteadas.

Se utilizó el Microsoft Office Word. Para la redacción de los documentos.

Se utilizó el Bizagi. Para la elaboración del diseño de los procesos.

Técnicas de recojo Las entrevistas y Las encuestas a los usuarios de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

Se recabó las encuestas realizadas a los usuarios para los años 2014 y 2015.

Se usó registros de las entrevistas en función de las preguntas redactadas.

Técnicas de procesamiento

Con las encuestas recabadas se procedió a calcular bajo la formula el coeficiente de “Q” de Kendall:

Ejemplo:

A	B
C	D

La fórmula es la siguiente:

$$Q = \frac{AD - BC}{AD + BC}$$

Con ello permitido determinar la relación entre las variables como se muestra a continuación.

Valor de coeficiente	Magnitud de la asociación o Relación o Correlación
Menos de 0.26	baja
De 0.26 a 0.45	media baja
De 0.45 a 0.55	media
De 0.55 a 0.75	media alta
De 0.70 a 0.99	alta

La determinación se hizo en función de la hipótesis y sub hipótesis.

Análisis Descriptivo:

Se realizará por hipótesis, teniendo en cuenta los datos obtenidos de las encuestas en las tablas o cuadros.

Técnicas de presentación de datos**Paquetes Estadísticos:**

Se utilizó el Excel para presentar los datos de encuestas y para realizar la interpretación de los resultados obtenidos en función de la variable dependiente y de la hipótesis.

CAPITULO IV

RESULTADOS

En este capítulo se presenta los resultados de la investigación luego de realizado la determinación de los instrumentos de recolección ver en el Anexo N° 1, la Diagnósis de la Situación Actual de la Facultad de Ingeniería lo cual se puede apreciar en el Anexo N° 2, seguidamente se llevó a cabo el Diseño de la Gestión Basada en Procesos ello se puede apreciar en el Anexo N° 3, también se realizó el Diseño Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 Basado en los Procesos donde podemos referenciar en el Anexo N° 4, a continuación se hizo la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad Basado en los Procesos lo cual se puede visualizar en el Anexo N° 5 y se puede apreciar la aplicación de los diversos instrumentos de recolección de datos en el Anexo N° 6.

Esta evaluación mostrará el análisis de las variables definidas en el capítulo I, haciendo una comparación entre el antes y el después de la situación actual a través de los resultados obtenidos con la intervención de la variable independiente en la variable dependiente.

4.1 Resultados de trabajo de campo.

Para realizar el análisis pertinente se va a considerar las variables analizadas anteriormente en cada situación, es decir en cada escenario presentado y como este ha variado.

4.1.1 Resultados de la variable dependiente

✓ Requisitos de la calidad

Gráfico N° 4.1
Nivel de los procesos elaborados.



Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

La grafica N° 4.1 muestra que antes de la realización de la tesis no existe el nivel procesos elaborados pero después de la aplicación de la tesis existe el nivel de procesos elaborados en 75%.

✓ Requisitos de la documentación

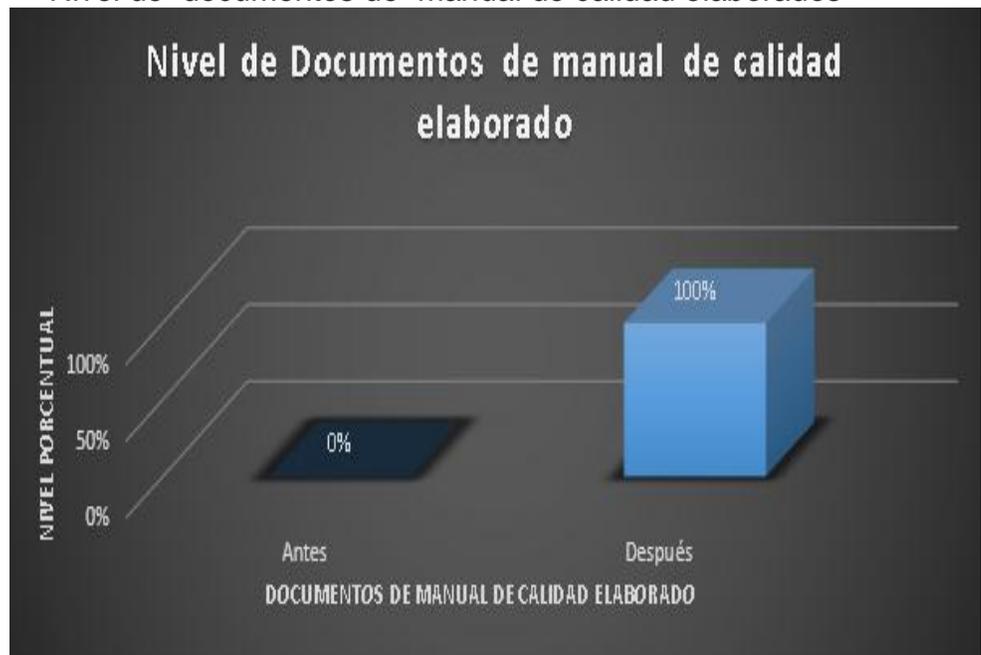
Gráfico N° 4.2
Nivel de documentos de calidad institucionales elaborados.



Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

La grafica N° 4.2 muestra que antes de la realización de la tesis no existe el nivel de documentos de calidad institucionales elaborados, pero después de la aplicación de la tesis existe el nivel de documentos de calidad institucionales en 100%.

Gráfico N° 4.3
Nivel de documentos de manual de calidad elaborados



Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

La grafica N° 4.3 muestra que antes de la realización de la tesis no existe el nivel de documentos de manual de calidad elaborados pero después de la aplicación de la tesis existe el nivel de documentos de manual de calidad elaborados en 100%.

Gráfico N° 4.4
Nivel de los procedimientos y registros elaborados



Fuente: FIS-UNCP

Elaboración: Propia

La grafica N° 4.4 muestra que antes de la realización de la tesis no existe el nivel de los procedimientos y registros elaborados pero después de la aplicación de la tesis existe el nivel de los procedimientos y registros elaborados en 100%.

4.1.2 Resultados de la variable independiente

✓ Clasificación de procesos

Gráfico N° 4.5
Número de Macroprocesos institucionales



Fuente: FIS-UNCP

Elaboración: Propia

La grafica N° 4.5 muestra que antes de la realización de la tesis no existen los macroprocesos institucionales pero después de la aplicación de la tesis existe el Número de Macroprocesos institucionales en tres.

✓ **Modelamiento de procesos**

Gráfico N° 4.6
Número de procesos identificados a nivel institucional



Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

La grafica N° 4.6 muestra que antes de la realización de la tesis no existe el número de procesos identificados a nivel institucional pero después de la aplicación de la tesis existe el número de procesos identificados a nivel institucional en dieciocho.

✓ **Procesos implementados**

Gráfico N° 4.7
Número de procesos implementados a nivel institucional



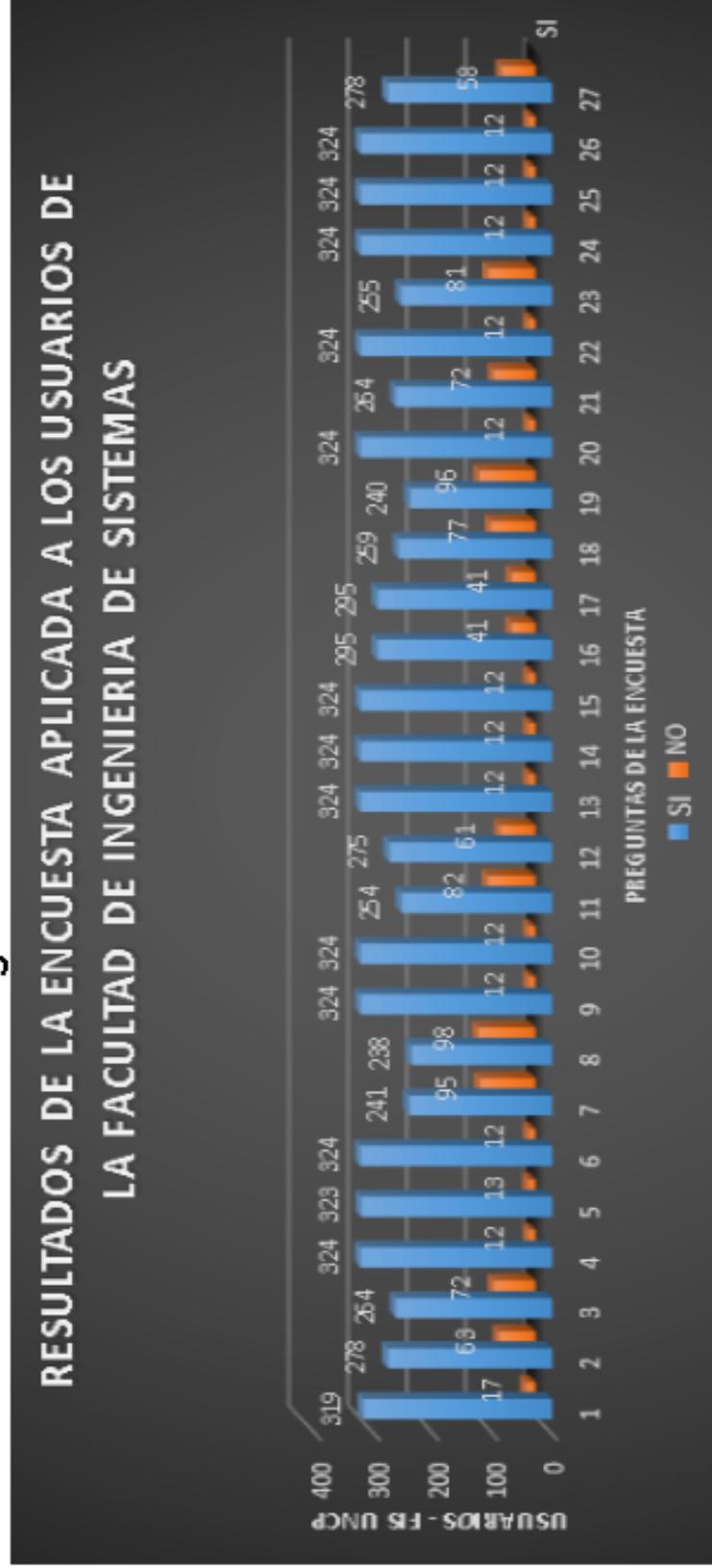
Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

La grafica N° 4.7 muestra que antes de la realización de la tesis no existe el número de procesos implementados a nivel institucional pero después de la aplicación de la tesis existe Número de procesos implementados a nivel institucional en dieciocho.

4.1.3 Resultado de la aplicación de la encuesta.

La encuesta aplicada a los usuarios de la Facultad de Ingeniería de Sistemas es en cantidad de trescientos treinta y seis considerando alumnos, docentes y administrativos. Dicha encuesta servirá para poder aplicar el Coeficiente de “Q de Kendall” lo cual no servirá para realizar la contrastación y prueba de hipótesis.

Gráfico N° 4.8
 Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de la Facultad de Ingeniería de Sistemas



Fuente: FIS-UNCP
 Elaboración: Propia

La grafica N° 4.8 muestra el resultado de la encuesta aplicada a los usuarios este como instrumento para poder captar las respuesta en el sentido nominal (SI, NO) para cada una de las veinte siete preguntas donde podemos observar las repuestas afirmativas de color celeste y las respuestas no conformes de color anaranjado.

4.2 Contrastación de la hipótesis.

4.2.1 El parámetro que empleamos para la contrastación.

EL parámetro para la contrastación de la hipótesis fue definida en el Capítulo III, lo cual es: **Coefficiente de “Q” de Kendall.**

4.2.2 Determinación del rango del parámetro para la contrastación

Según Coeficiente de “Q” de Kendall para poder dar por válida la hipótesis principal y secundaria estará de acuerdo a la tabla que se muestra en la Tabla N° 4.1

Tabla N° 4.1
Coeficiente de “Q” de Kendall

Coeficiente	Valor de Magnitud de la asociación o Relación o Correlación
Menos de 0.26	baja
De 0.26 a 0.45	media baja
De 0.45 a 0.55	media
De 0.55 a 0.75	media alta
De 0.70 a 0.99	alta

Fuente: Metodología de la investigación científica C. TORRES BARDALES.

Es decir se aceptará la hipótesis si el valor del Coeficiente “Q” Kendall se encuentra entre los valores de 0.55 y 0.99 (1 prácticamente), caso contrario no se acepta la hipótesis.

4.2.3 Especificación de las hipótesis secundarias válidas e hipótesis secundarias alternativas.

➤ Hipótesis Secundaria 1:

Hs1: Existe una relación de la Clasificación de procesos con el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

Hs1(alternativa): NO Existe una relación de la Clasificación de procesos con el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

➤ Hipótesis Secundaria 2:

Hs2: Existe una relación del Modelamiento de Procesos con el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú

Hs2(alternativa): NO Existe una relación del Modelamiento de Procesos con el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú

➤ Hipótesis Secundaria 3:

Hs3: Existe una relación de los Procesos implementados con el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

Hs3(alternativa): NO Existe una relación de los Procesos implementados con el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

4.2.4 Obtención del valor del parámetro

➤ Hipótesis Secundaria 1:

Para la obtención del valor del parámetro “**Qhs1**” según el procedimiento se emplea la pregunta uno que corresponde a la

variable dependiente y se emplea la pregunta cinco que corresponde a la variable independiente. Para lo cual se llevó el conteo de las respuestas registradas en la encuesta con una muestra poblacional de trescientos treinta y seis (336) usuarios y se aplicó al fórmula correspondiente obteniendo el resultado como se muestra:

1 ¿Cree Ud., que es pertinente el nivel alcanzado del 75% de los procesos elaborados para cumplir con los requisitos generales de la Gestión de la Calidad ISO 9001:2008?

	SI	NO
SI	318	1
NO	5	12

5 ¿ Las Comisiones de la FIS-UNCP que son soportados por los macroprocesos son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad ?

$$Q_{hs1} = \frac{A*D - B*C}{A*D + B*C} = 0,997382884$$

➤ **Hipótesis Secundaria 2:**

Para la obtención del valor del parámetro “Q” según el procedimiento se emplea la pregunta cuatro que corresponde a la variable dependiente y se emplea las preguntas del seis al dieciséis que corresponde a la variable independiente. Para lo cual se llevó el conteo de las respuestas registradas en la encuesta con una muestra poblacional de trescientos treinta y

seis (336) usuarios y se aplicó al fórmula correspondiente obteniendo el resultado como se muestra:

$$Q = \frac{A*D - B*C}{A*D + B*C}$$

	SI	NO
SI	324	0
NO	0	12
Q P4yP6=		1

	SI	NO
SI	241	83
NO	0	12
Q P4yP7=		1

	SI	NO
SI	238	86
NO	0	12
Q P4yP8=		1

	SI	NO
SI	324	0
NO	0	12
	Q P4yP9=	1

	SI	NO
SI	324	0
NO	0	12
	Q P4yP10=	1

	SI	NO
SI	254	70
NO	0	12
	Q P4yP11=	1

	SI	NO
SI	275	49
NO	0	12
	Q P4yP12=	1

lo cual se llevó el conteo de las respuestas registradas en la encuesta con una muestra poblacional trescientos treinta y seis (336) usuarios y se aplicó al fórmula correspondiente obteniendo el resultado como se muestra:

$$Q = \frac{A \cdot D - B \cdot C}{A \cdot D + B \cdot C}$$

	SI	NO
SI	240	24
NO	55	17
Q P3yP17=		0,51111111

	SI	NO
SI	206	58
NO	53	19
Q P3yP18=		0,12020607

	SI	NO
SI	192	72
NO	48	24
Q P3yP19=		0,14285714

	SI	NO
SI	264	0
NO	60	12
	Q P3yP20= 1	

	SI	NO
SI	220	44
NO	44	28
	Q P3yP21= 0,52173913	

	SI	NO
SI	264	0
NO	60	12
	Q P3yP22= 1	

	SI	NO
SI	264	0
NO	60	12
	Q P3yP24= 1	

	SI	NO
SI	264	0
NO	60	12
Q P3yP25=		1

	SI	NO
SI	264	0
NO	60	12
Q P3yP26=		1

	SI	NO
SI	227	37
NO	51	21
Q P3yP27=		0,43282236

Para el cálculo de “**Qhs3**” para la tercera hipótesis se emplea el promedio de los resultados obtenido desde QP3P17 hasta QP3P27. Porque las preguntas P17 al P27 representan en conjunto a la dimensión procesos implementados.

3 ¿A su apreciación, es pertinente el nivel alcanzado del 100% del Documento de manual de Calidad elaborados para cumplir con los Requisitos de la Documentación de la Gestión de la Calidad ISO 9001:2008?

17 al 27 ¿El Nivel alcanzado de los Procesos implementados en la facultad son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

QHS3 = Sumatoria (Q3 P17-27) /11

Qhs3 = $\frac{6,5856331}{11} = 0,598693916$

4.2.5 La acción de decisión e Interpretación sobre la hipótesis planteada en función de la obtención del valor del parámetro.

➤ **Hipótesis Secundaria 1:**

Gráfico N° 4.9
Resultado de Qhs1 y El valor de Coeficiente Kendall

Qhs1 = 0,997382884

Valor de coeficiente	Magnitud de la asociación o Relación o Correlación
Menos de 0.26	baja
De 0.26 a 0.45	media baja
De 0.45 a 0.55	media
De 0.55 a 0.75	media alta
De 0.70 a 0.99	alta

Elaboración: propia.

✓ **Decisión**

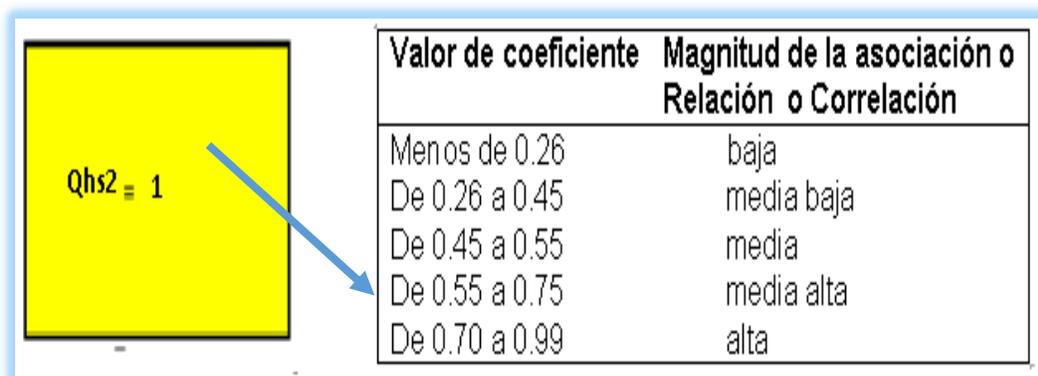
Se acepta como válida la primera hipótesis secundaria por el valor del Coeficiente de Kendall “**Qhs1**” igual a 0,99. Como se aprecia en el gráfico N° 4.9

✓ **Interpretación**

El valor del Coeficiente de Kendall “**Qhs1**” igual a 0,99 Indica que existe una alta relación entre la Clasificación de procesos con el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú, sin la cual no sería imposible la existencia del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 en la facultad mencionada.

➤ **Hipótesis Secundaria 2:**

Gráfico N° 4.10
Resultado de Qhs2 y El valor de Coeficiente Kendall



Elaboración: propia.

✓ **Decisión**

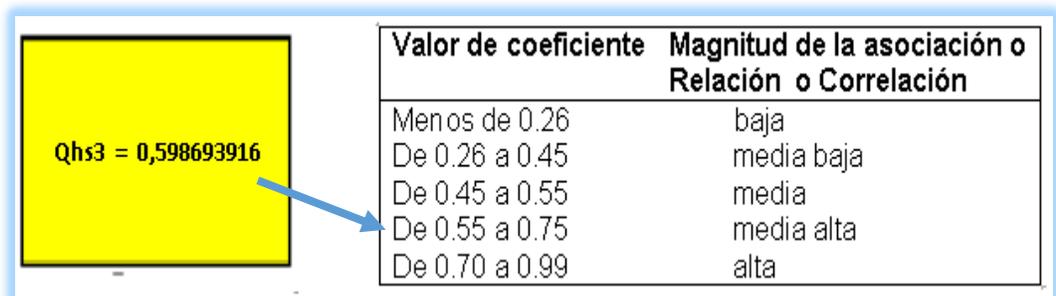
Se acepta como válida la segunda hipótesis secundaria por el valor del Coeficiente de Kendall “**Qhs2**” igual a uno. Como se aprecia en el gráfico N° 4.10

✓ **Interpretación**

El valor del Coeficiente de Kendall “**Qhs2**” igual a uno Indica que existe una alta relación del Modelamiento de Procesos con el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú, sin la cual no sería imposible la existencia del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 en la facultad mencionada.

➤ **Hipótesis Secundaria 3:**

Gráfico N° 4.11
Resultado de Qhs3 y El valor de Coeficiente Kendall



Elaboración: propia.

✓ **Decisión**

Se acepta como válida la tercera hipótesis secundaria por el valor del Coeficiente de Kendall “**Qhs3**” igual a 0,598. Como se aprecia en el gráfico N° 4.11

✓ **Interpretación**

El valor del Coeficiente de Kendall “**Qhs3**” igual a 0,598 Indica que existe una media alta relación de los Procesos implementados con el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú, sin la cual no sería imposible la existencia del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 en la facultad mencionada.

4.3 Prueba de la hipótesis.

4.3.1 Planteamiento de la hipótesis general e hipótesis alternativa

Hipótesis General: Existe una relación de la Gestión Basada en Procesos con el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

Hipótesis General (alternativa): NO Existe una relación de la Gestión Basada en Procesos con el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

4.3.2 Determinación del rango del parámetro para la prueba de hipótesis.

En el punto 4.2.2 se ha tratado la determinación del rango para lo cual emplearemos los mismos aspectos para la prueba de hipótesis. Es decir la hipótesis general será aceptada, será válida cuando el Valor del Coeficiente de “**Q**” de **Kendall** este entre los valores de 0,55 y 0.99. De no ser así será rechazada.

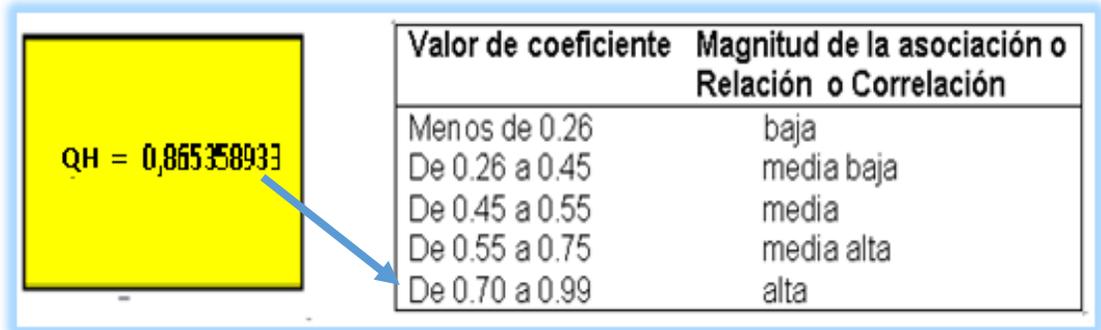
4.3.3 Obtención del valor del parámetro

Para la obtención del valor de “**Q**” de **Kendall** para la **hipótesis general (QH)** se procederá a trabajar con los valores de Coeficientes de las hipótesis secundarias, es decir se calculará en base al promedio de los coeficientes obtenidos de las hipótesis secundarias.

	<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008</p>
	$QH = \text{Sumatoria } (Qhs1+Qhs2+Qhs3)/3$
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Gestión Basada en Procesos</p>	$QH = \frac{2,5960768}{3} = 0,865358933$

4.3.4 La acción de decisión e Interpretación sobre la hipótesis planteada en función de la obtención del valor del parámetro

Gráfico N° 4.12
Resultado de QH y El valor de Coeficiente Kendall



Elaboración: propia.

✓ Decisión

Se acepta como válida la Hipótesis de la tesis por el valor del Coeficiente de Kendall “QH” igual a 0,8653. Como se aprecia en el gráfico N° 4.12

✓ Interpretación

El valor del Coeficiente de Kendall “QH” igual a 0,8653 Indica que **existe** una **alta relación** de la Gestión Basada en Procesos con el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú, sin la cual no sería imposible la existencia del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 en la facultad mencionada.

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

5.1 Contrastación de los resultados del trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas.

5.1.1 Gestión basada en procesos

5.1.1.1 Identificación de Macro procesos (Eulàlia, y Miguel 19).

En el gráfico N° 4.5 se identifica que existe tres macro procesos y en el Anexo N° 3 Se menciona que se ha identificado los Macro procesos de gestión institucional, formación profesional y de apoyo. La situación contraria sería sin la existencia de macro procesos podría diseñarse e implementarse los procesos, creo que sería un caos al no seguir el principio de los macro procesos por que permiten agrupar en función de roles y actividades con la finalidad de poder ser realizable una próxima gestión basada en procesos.

5.1.1.2 Modelamiento de procesos de negocios (Henry, y Richard 19-20).

En el gráfico N° 4.6 se identifica dieciocho procesos los cuales están distribuidos en función de los macro procesos y los

procesos identificados se enuncian en el Anexo N° 3. Es decir se ha identificado, se han diseñado los procesos. La situación contraria sería como se podría ubicar y determinar los procesos de una organización sin los macro procesos y si no se identifica los procesos de una organización, ¿podría más adelante intentarse una gestión basada en procesos? Creo que sería imposible.

5.1.1.3 ESTÁNDAR PARA EL MODELAMIENTO DE PROCESOS (Henry, y Richard 33-43).

En el Anexo N° 3 Se ha llegado a realizar el diagrama de las actividades de los dieciocho procesos para lo cual se ha empleado el Business Process Modeling Notation (BPMN) a través de la herramienta Bizagi. Esta herramienta permitió modelar y deja abierto la posibilidad para en un futuro llegar a la automatización. La situación contraria sería si no se diagrama las actividades de los procesos de una organización, ¿podría realizarse una gestión basada en procesos?, creo que sería imposible al no contar la ruta ideal para el personal de la organización.

5.1.1.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008 (Secretaria Central de ISP en Ginebra, Suiza 3-4)

En el anexo N° 4 Se ha llegado a Diseñar el sistema de gestión de la calidad en función de los entregables anteriores

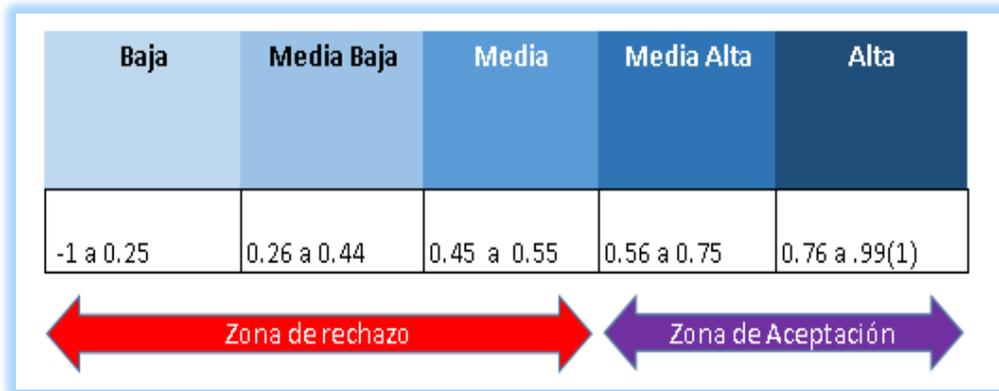
mencionado según su sustento bibliográfica, es aquí donde se ha llegado a realizar los procedimientos, la integración de los diagrama de procesos y determinación de los registros. Cabe mencionar que en el gráfico N° 4.4 Se detalla el nivel de los procedimientos y registros elaborados que es el 75%, ello de nota los 18 procesos son el 75% de los identificados en total, el 25% no se ha realizado por funciones que pertenecen a las oficinas generales de la universidad.

Así mismo en el anexo N° 5 Se ha llegado a implementar los 18 procesos en función de los procedimientos y registros y otros documentos, lo cual se puede apreciar el resultado en el gráfico N° 4.7. Por el cual El ISO es un estándar y una guía para la ejecución de la gestión del sistema de gestión de la calidad, en tal sentido Si no se emplearía el SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008, ¿sería posible realizar una gestión sin ISO y Procesos? La respuesta es obvia por que se volvería la gestión funcional o tradicional es decir sin procesos y sin ISO(s).

5.2 Contrastación de la hipótesis general en base a la prueba de hipótesis.

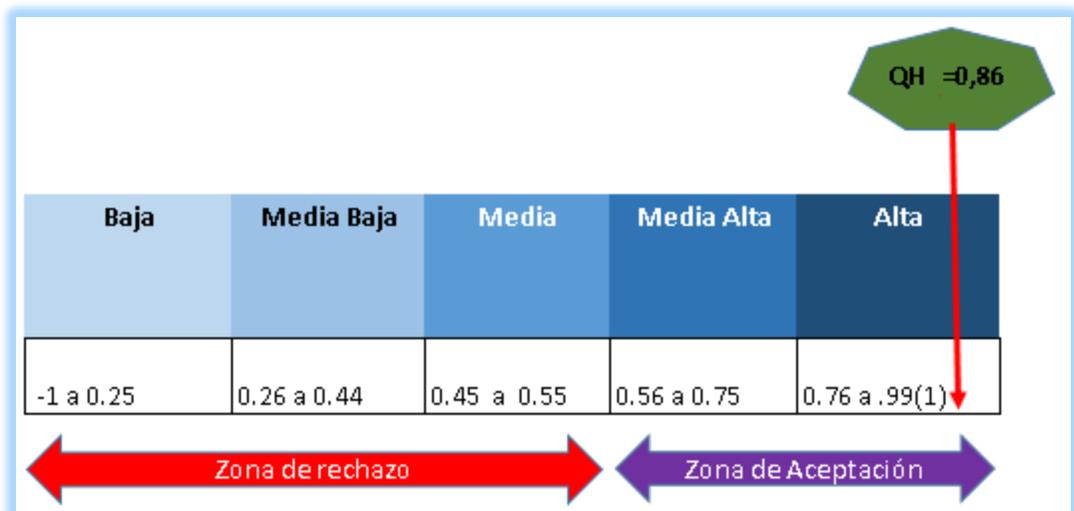
5.2.1 Determinación del esquema grafico del Coeficiente de “Q” de kendall

Gráfico N° 5.1
Esquema de Coeficiente Kendall



Elaboración: Propia

5.2.2 Contrastación de resultado de la prueba de hipótesis (QH) en el esquema del Coeficiente de “Q” de Kendall



El valor del Coeficiente de Kendall “QH” igual a 0, 8653 Indica que esa ubicada en la Región “ALTA” de color AZUL OSCURO, lo cual indica que se formalizado la existencia de una **alta relación** de la Gestión Basada en Procesos con el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú, Solo tendría que a ver el descuido por parte de los docentes, alumnos, administrativos para que pueda desplazarse de la ubicación actual ubicaciones inferiores la cual no sería imposible la existencia del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 en la facultad mencionada.

5.3 Aporte científico de la investigación.

- ✓ Esta tesis se deja como una guía de como diseñar, implementar un sistema de gestión de la calidad para escuelas y facultad de universidades públicas y privadas a nivel nacional e internacional, al no haber información de fuentes primarias lo cual hizo muy complejo la realización de esta tesis.
- ✓ Se deja una guía de cómo elaborar una tesis cuando las dimensiones, los indicadores de las variables, son de diferentes unidades, es gracias a C. Torres Bardales que en su Libro “METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA” hizo posible el uso del coeficiente de “Q” Kendall para resolver estas dificultades.

CONCLUSIONES

- a) En esta tesis se determinó la relación de existencia alta de la Clasificación de Procesos en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú, al haberse realizado la diagnosis inicial e identificado los macroprocesos Gestión de la Facultad, Formación Profesional y De Apoyo. Dicha determinación se evidencia en la resultante del valor de Coeficiente de “Q” de Kendall igual a 0.99 de la primera hipótesis específica.

- b) También en la presente tesis se determinó la relación de existencia alta del Modelamiento de procesos en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú, al haberse realizado el modelamiento de los Requisitos generales, de los Requisitos de la documentación, del Manual de la calidad, de los Procedimientos de los procesos y de Los indicadores de los procesos. Dicha determinación se evidencia en la resultante del valor de Coeficiente de “Q” de Kendall igual a 1.00 de la segunda hipótesis específica.

- c) Así mismo en esta tesis se determinó la relación de existencia media alta de los Procesos Implementados en el Sistema de Gestión de la Calidad

ISO 9001:2008 de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú, al haberse realizado las acciones de Compromiso de la Dirección, el Nombramiento del Responsable de Calidad, el Entrenamiento y Formación, la Sensibilización del equipo de trabajo, la realización del sistema de gestión de la calidad y la obtención de la Información de Indicadores de Procesos 2014-2015. Dicha determinación se evidencia en la resultante del valor de Coeficiente de "Q" de Kendall igual a 0,598 de la tercera hipótesis específica.

SUGERENCIAS

A lo largo de esta tesis se detectaron ciertos puntos que valdría la pena mencionar para incrementar la funcionalidad dentro de la facultad.

- a) Se sugiere a La Facultad implementar un Balanced ScoreCard con la finalidad de poder reflejar los indicadores de los macroprocesos de Gestión de la Facultad, Formación Profesional y De Apoyo. Ello contribuirá al monitoreo en tiempo real de los planes estratégicos en función de los macroprocesos y al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. Tomando como base a la presente tesis como un documento de análisis y diseño para la futura construcción de un aplicativo institucional.
- b) Así mismo sugiero a la Facultad la actualización a mediano plazo del Modelamiento de Procesos ISO 9001:2008 al ISO 9001:2015 por el motivo de la fecha de vigencia establecida hasta el 20 de Septiembre del 2018. Según se ha dispuesto en la Resolución IAF 2013-15, la cual fue aprobada por la Asamblea General de la IAF (Foro Internacional de Acreditación) en Seúl el 23 de octubre de 2013.
- c) Finalmente en cuanto a la implementación se debe tomar en cuenta la asignación del recurso humano para la gestión basada en procesos ISO

9001:2008, para la gestión funcional y para la gestión de acreditación. Los cuales contribuirán al cumplimiento de las documentaciones exigidas por las Entidades Superiores a la Facultad.

BIBLIOGRAFIA

FUENTES PRIMARIAS:

1. Álvarez Bonilla, Alejandro Emilio. Toainga Cunalata Fredy Leonardo.: Metodología para la Implementación de la Norma ISO 9001-2000 para la Empresa Metal Arco en la Ciudad Francisco Orellana. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba-Ecuador, 2011.
2. Eulàlia Grifol Ponsati. Miguel Ángel Canela Campos. Gestión de la Calidad. Barcelona España: 2002, Edicions de la Universitat Politècnica de Catalunya, SL. ISBN 84-8301-79.
3. Heisenberf, Física y Filosofía. Editorial digital Antwan New York 1958b.
4. Hernández Sampieri Roberto, C Fernández Collad. Metodología de la investigación - México: Editorial Mc Graw Hill, 2010
5. Juan Bravo C. Gestión de Procesos: con responsabilidad social. Edicion Edición 2009. ISBN 956-7604-08-8. Chile 2009.
6. Maquera Quispe Henry George, Mercado Rivas Richard Yuri. Gestión de Procesos de Negocios. Huancayo Perú: 2014, Industria Gráfica Centro. ISBN 978-612-00-1575-9.
7. Martínez, Cruz Arcadio: Propuesta Integral de un Modelo de Gestión por Procesos de Negocio (PIM-GPN). Instituto Politécnico Nacional. México, 2012.
8. Ramírez, Melo Claudia. Sánchez Herrero, María Cinthia: Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001:2000. Universidad autónoma del Estado de hidalgo, 2006.

9. Torres Bardales C.: Metodología de la Investigación Científica. Editorial San Marcos 1997.
10. Valderrama Mendoza, Santiago: Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica. Editorial San Marcos 2010.

FUENTES SECUNDARIAS:

11. CONEAU-DEA. Separata Especial Estándares para la Acreditación de las Carreras Profesionales Universitarias de Ingeniería. Diario Oficial El Peruano. 2010;
12. Departamento Administrativo de la Función Pública Red Universitaria de Extensión en Calidad. Guía de Diseño para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. Impresión Universidad de Antioquia Junio de 2007.
13. Gerencia de Calidad: Difusión de la implementación del sistema de gestión de calidad de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. - Boletín-calidad-023 difusión uladech.pdf. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
14. Jaime Beltrán Sanz, Miguel A. Carmona Calvo, Remigio Carrasco Pérez, Miguel A. Rivas Zapata, Fernando Tejedor Panchon: GUIA PARA UNA GESTION BASADA EN PROCESOS. Imprenta Berekintza. ISBN 84-923464-7-7
15. SOCIÉTÉ GÉNÉRALE DE SURVEILLANCE. Norma ISO 9001:2008. SGS

FUENTES ELECTRONICAS:

16. Organización Internacional de Estandarización 9001 de <http://www.normas9000.com/index.html> Sept-06-2015.

ANEXOS

- **Anexo 1: Instrumentos Recolección (pdf).**
- **Anexo 2: Diagnósis de la Situación Actual (pdf).**
- **Anexo 3: Diseño de Gestión de Procesos (pdf).**
- **Anexo 4: Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad (pdf).**
- **Anexo 5: Implementación (pdf).**
- **Anexo 6: Aplicación Instrumentos de recolección (pdf).**

ANEXO N° 1

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

A. Entrevistas:

Que se aplicó a los usuarios de cada comisión de la Facultad de Ingeniería.

Gráfico N° 3.2
Entrevista al Decano

Entrevista al Decano para recabar información como está organizado la Facultad de Ingeniería de Sistemas		
1 ¿Señor Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas podría Ud., afirmar si la Facultad está organizado en comisiones ya que se aprecia en los diálogos cotidianos del personal? RESPUESTA:_____		
2 ¿De ser afirmativo y de estar organizado en base a comisiones podría describir cuáles son?		
cm1:_____	cm6:_____	cm11:_____
cm2:_____	cm7:_____	cm12:_____
cm3:_____	cm8:_____	cm13:_____
cm4:_____	cm9:_____	cm14:_____
cm5:_____	cm10:_____	cm15:_____
3 ¿Las evaluaciones en su facultad se llevan anualmente o semestralmente? _____ _____		
4 ¿Cómo son los informes que Ud., presenta a las instancias superiores? _____ _____		
5 ¿La Facultad viene realizando sus actividades basado en procesos? SI:_____ NO:_____		
6 ¿Tiene su Facultad implementado el sistema de gestión de la calidad? _____ _____		

Gráfico N° 3.3
Entrevista a la Comisiones de la Facultad

**Entrevista a la Comisiones de la Facultad de Ingeniería de
Sistemas para recabar información como está organizado**

1 ¿Podría Ud., describir el nombre de sus comisión?

RESPUESTA **Cm_x**: _____

2 ¿Podría enumerar las actividades que se llevan a cabo?

ac1:_____ ac6:_____ ac11:_____

ac2:_____ ac7 _____ ac12:_____

ac3:_____ ac8:_____ ac13:_____

ac4:_____ ac9:_____ ac14:_____

ac5:_____ ac10:_____ ac15:_____

3 ¿Cómo Ud., presenta sus informes a la instancia superior?

4 ¿Ud., viene realizando sus actividades basado en proceso?

SI:_____ NO:_____

5 ¿Ud., cuenta con algún indicador del sistema de gestión de la calidad en la comisión que está a cargo?

SI:_____ NO:_____

B. Encuestas: Que se aplicó a la muestra poblacional a través de un cuestionario de preguntas cerradas sobre el tema de análisis. La norma ISO Se basa su éxito en los clientes.

Gráfico N° 3.4
Encuesta Realizada a los Usuarios de la Facultad

ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS PARA DETERMINAR LA INFLUENCIA DELA GESTION BASADA EN PROCESOS SOBRE EL SISTEMA GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001:2008

INSTRUCCIONES: Señor usuario de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, responda las preguntas de manera real, luego de haber participado en la difusión del sistema de gestión de la calidad. Las preguntas solo tiene dos alternativas para responder.

PARTE I: Las preguntas estan relacionados con el Sistema de Gestion de la Calidad el cual fue realizada en la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

1 ¿Cree Ud., que es pertinente el nivel alcanzado del 75% de los procesos elaborados para

cumplir con los requisitos generales de la Gestión de la Calidad ISO 9001:2008?

SI NO

2 ¿Para Ud., es pertinente el nivel alcanzado del 100% de los Documentos de Calidad Institucionales elaborados para cumplir con los Requisitos de la Documentacion de la Gestión de la Calidad ISO 9001:2008?

SI NO

3 ¿A su apreaciación,, es pertinente el nivel alcanzado del 100% del Documento de manual de Calidad elaborados para cumplir con los Requisitos de la Documentacion de la Gestión de la Calidad ISO 9001:2008?

SI NO

4 ¿En su opinión,, es pertinente el nivel alcanzado del 75% de los procedimientos y registros elaborados para cumplir con los Requisitos de la Documentacion de la Gestión de la Calidad ISO 9001:2008?

SI NO

PARTE II: Las preguntas están relacionadas con la Gestión Basada en Procesos el cual fue realizada en la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

5 ¿ Las Comisiones de la FIS-UNCP que son soportados por los macroprocesos son necesarios en el Sistema de Gestión de la Calidad ?

SI NO

6 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos diseñados en Decanatura son necesarios en el Sistema de Gestión de la Calidad?

SI NO

7 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos diseñados en comisión de Acreditación son necesarios en el Sistema de Gestión de la Calidad?

SI NO

8 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos diseñados en comisión de Planificación y Evaluación son necesarios en el Sistema de Gestión de la Calidad?

SI NO

9 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos diseñados en comisión de Asuntos Académicos son necesarios en el Sistema de Gestión de la Calidad?

SI NO

10 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos diseñados en comisión de Investigación son necesarios en el Sistema de Gestión de la Calidad?

SI NO

11 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos diseñados en comisión de Extensión Universitaria y proyección social son necesarios en el Sistema de Gestión de la Calidad?

SI NO

12 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos diseñados en comisión de Jefatura de Departamento. son necesarios en el Sistema de Gestión de la Calidad?

SI NO

13 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos diseñados en comisión de Laboratorio son necesarios en el Sistema de Gestión de la Calidad?

SI NO

14 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos diseñados en comisión de Tecnologías de la Información y Comunicación son necesarios en el Sistema de Gestión de la Calidad?

SI NO

15 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos diseñados en comisión de Equipos Audio Visuales y Biblioteca son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

16 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos diseñados en comisión de Infraestructura y Equipamiento son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

17 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos Implementados en Decanatura son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

18 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos Implementados en comisión de Acreditación son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

19 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos Implementados en comisión de Planificación y Evaluación son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

20 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos Implementados en comisión de Asuntos Académicos son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

21 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos Implementados en comisión de Investigación son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

22 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos Implementados en comisión de Extensión Universitaria y proyección social son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

23 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos Implementados en comisión de Jefatura de Departamento. son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

24 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos Implementados en comisión de Laboratorio son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

25 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos Implementados en comisión de Tecnologías de la Información y Comunicación son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

26 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos Implementados en comisión de Equipos Audio Visuales y Biblioteca son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

27 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos Implementados en comisión de Infraestructura y Equipamiento son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

C. Análisis Documental:

Que permite recopilar información a través de documentos escritos sobre las actividades de la facultad de ingeniería, a través de las diferentes fuentes escritas para realizar el análisis de influencia del Sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 y la Gestión Basada en Procesos, como son:

- Libros.
- Libros de la Facultad de Ingeniería (de consejo de facultad, de junta de docentes, de prácticas Pre-Profesionales, de grados y títulos, de investigación, de proyección social, etc.).
- Documentos oficiales oficios, solicitudes, informes y memorándums tanto recibos como enviados.
- proyectos.
- Publicaciones digitales.
- Registros de archivos.

C.1 Documentos de la Variable Independiente: Gestión Basada en
Procesos.

Gráfico N° 3.5
Macro Procesos de la Facultad

Macro Procesos de la Facultad

1. Nombre de Macroproceso1: _____

2. Nombre de Macroproceso2: _____

3. Nombre de Macroproceso3: _____

4. Nombre de MacroProceso N: _____

Total de Macroprocesos = MPN = _____

Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

Gráfico N° 3.6
 Procesos identificados que soportan las comisiones de la Facultad

Procesos identificados que soportan las comisiones de la Facultad	
Procesos identificados	Comisiones de Facultad
Proceso1: P1: <input type="text"/>	Comisión cm1: <input type="text"/>
Proceso2: P2: <input type="text"/>	Comisión cm2: <input type="text"/>
Proceso3: P3: <input type="text"/>	Comisión cm3: <input type="text"/>
Proceso4: P4: <input type="text"/>	Comisión cm4: <input type="text"/>
Proceso5: P5: <input type="text"/>	Comisión cm5: <input type="text"/>
Proceso6: P6: <input type="text"/>	Comisión cm6: <input type="text"/>
Proceso7: P7: <input type="text"/>	Comisión cm7: <input type="text"/>
Proceso8: P8: <input type="text"/>	Comisión cm8: <input type="text"/>
.....
.....
....
ProcesoN: PN: <input type="text"/>	Comisión cm Q: <input type="text"/>
Total de procesos identificados = N = <input type="text"/>	
Total de comisiones = Q = <input type="text"/>	
NOTA: Los comisiones pueden tener mas de un proceso	

Fuente: FIS-UNCP
 Elaboración: Propia

Gráfico N° 3.7

Documentos de Macroprocesos, procesos implementados y comisiones

Documentos de Macroprocesos, procesos implementados y comisiones que abarcan		
Identificación de Macroprocesos	Procesos implementados	Comisiones Abarcadas
Nombre de Macroproceso1: _____	Proceso implementado1: PI1 : _____	Comisión cm1: _____
	Proceso implementado2: PI2: _____	Comisión cm2: _____
	Proceso implementado3: PI3: _____	Comisión cm3: _____
Nombre de Macroproceso2: _____	Proceso implementado4: PI4: _____	Comisión cm4: _____
	Proceso implementado5: PI5: _____	
	Proceso implementado6: PI6: _____	
	Proceso implementado7: PI7: _____	
	Proceso implementado8: PI8: _____	Comisión cm5: _____
	Proceso implementado9: PI9: _____	
	Proceso implementado10: PI10: _____	
	Proceso implementado11: PI11: _____	
Nombre de Macroproceso3: _____	Proceso implementado12: PI12: _____	Comisión cm6: _____
	Proceso implementado13: PI13: _____	Comisión cm7: _____
	Proceso implementado14: PI14: _____	
	Proceso implementado15: PI15: _____	Comisión cm8: _____
	Proceso implementado16: PI16: _____	Comisión cm9: _____
	Proceso implementado17: PI17: _____	Comisión cm10: _____
Proceso implementado18: PI18: _____	Comisión cm11: _____	
.....
.....
Nombre de MacroProceso N: _____	Proceso implementado N: PIN: _____	Comisión cm Q: _____
Total de Macroprocesos = MPN	Numero de Procesos implementados = PIN = N	

Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

Gráfico N° 3.8
Procesos implementados

Procesos implementados	
Descripcion de Procesos implementados	Numero de Procesos Implementados
Proceso implementado1: PI1 : _____	
Proceso implementado2: PI2: _____	
Proceso implementado3: PI3: _____	
Proceso implementado4: PI4: _____	
Proceso implementado5: PI5: _____	
Proceso implementado6: PI6: _____	
Proceso implementado7: PI7: _____	
Proceso implementado8: PI8: _____	
Proceso implementado9: PI9: _____	
Proceso implementado10: PI10: _____	
Proceso implementado11: PI11: _____	
Proceso implementado12: PI12: _____	
Proceso implementado13: PI13: _____	
Proceso implementado14: PI14: _____	
Proceso implementado15: PI15: _____	
Proceso implementado16: PI16: _____	
Proceso implementado17: PI17: _____	
Proceso implementado18: PI18: _____	
.....
.....
Proceso implementado N: PIN: _____	
Total Procesos Identificados	Sumatoria de procesos implementados con valor 1

Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

C.2 Documentos de la variable Independiente

Gráfico N° 3.9

Nivel de Procesos Elaborados en la Facultad de Ingeniería

Nivel de procesos elaborados en la Facultad de Ingeniería

COMISIONES SGC (Nombres)	PROCESOS	Procesos(Elaborados. No elaborados)
Cm1: _____	P1: _____	Elaborado
	P2: _____	No elaborado
Cm2: _____	P3: _____	Elaborado
	P4: _____	No elaborado
Cm3: _____	P1: _____	Elaborado
	P5: _____	No elaborado
Cm4: _____	P6: _____	Elaborado
	P7: _____	Elaborado
	P8: _____	Elaborado
	P9: _____	Elaborado
	P10: _____	Elaborado
Cm5: _____	P11: _____	Elaborado
	P12: _____	Elaborado
Cm6: _____	P13: _____	Elaborado
Cm7: _____	P14: _____	Elaborado
	P15: _____	Elaborado
	P16: _____	Elaborado
Cm8: _____	P17: _____	No elaborado
Cm9: _____	P18: _____	Elaborado
Cm10: _____	P19: _____	Elaborado
Cm11: _____	P20: _____	Elaborado
Cm12: _____	P21: _____	No elaborado
Cm13: _____	P22: _____	No elaborado
.....	P23: _____	Proceso
.....		
.....		
Cm Q: _____	P N: _____	
Numero total de comisiones= Cm Q = Q	Numero total de procesos identificados= P N = N	Numero de Procesos Elaborados = Sumatoria cuyo procesos son elaborados = NPE
Nivel de procesos elaborados	$NIV1 = NPE * 100 / N \%$	

Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

Gráfico N° 3.10
 Nivel de Documentos de calidad Institucionales

Nivel de Documentos de calidad Institucionales elaborados		
COMISIONES SGC	Documentos Institucionales	Documentos Institucionales(Elaborados o No Elaborados)
	Objetivo de calidad institucional	Elaborado
	Política de calidad institucional	No Elaborado
Decanatura y Calidad		
	Numero de documentos institucionales = NDI = Sumatoria de documentos del SGC	Numero de documentos institucionales Elaborados = NDE
Nivel de Documentos de calidad institucionales elaborados	$\text{NIV2} = \text{NDE} * 100 / \text{NDI} \%$	

Fuente: MOF-UNCP
 Elaboración: Propia

Gráfico N° 3.11

Nivel de documentos de manual de calidad elaborados

Nivel de documentos de manual de calidad elaborados

COMISIONES SGC	Documentos Manual de calidad	Documentos Manual de calidad (Elaborados o No Elaborados)
Decanatura y Calidad	Documento Manual1	Elaborado
	Documento Manual2	No elaborados

	Documentos Manual R	Elaborado
	Numero documentos de manual de calidad = NDC = R	Numero De Documentos de manual de calidad elaborado = NDME = Sumatoria de documentos elaborados
Nivel de Documentos de calidad institucionales elaborados	$NIV3 = NDME * 100 / NDC \%$	

Fuente: MOF-UNCP
Elaboración: Propia

Gráfico N° 3.12
 Nivel de los procedimientos y registros elaborados

Nivel de los procedimientos y registros elaborados

COMISIONES SGC	Procedimientos y registros	Procedimientos(Elaborados o No Elaborados)
Comisión cm1:	Procedimiento y registro: PR1	Elaborado
	Procedimiento y registro: PR2	No Elaborado
Comisión cm2:	Procedimiento y registro: PR3	Elaborado
	Procedimiento y registro: PR4	No Elaborado
Comisión cm3:	Procedimiento y registro: PR5	Elaborado
	Procedimiento y registro: PR6	No Elaborado
Comisión cm4:	Procedimiento y registro: PR7	Elaborado
	Procedimiento y registro: PR8	Elaborado
	Procedimiento y registro: PR9	Elaborado
	Procedimiento y registro: PR10	Elaborado
	Procedimiento y registro: PR11	Elaborado
	Procedimiento y registro: PR12	Elaborado
Comisión cm5:	Procedimiento y registro: PR13	Elaborado
Comisión cm5:	Procedimiento y registro: PR14	Elaborado
Comisión cm6:	Procedimiento y registro: PR15	Elaborado
Comisión cm7:	Procedimiento y registro: PR16	Elaborado
	Procedimiento y registro: PR17	Elaborado
Comisión cm7:	Procedimiento y registro: PR18	No Elaborado
Comisión cm8:	Procedimiento y registro: PR19	Elaborado
.....
.....
.....
Comisión cm Q:	Procedimiento y registro: PR S	No Elaborado
	TOTAL de de los procedimientos y registros = NTPR = S	Número de procedimientos y registros elaborados = NPRE = Sumatoria de procedimientos y registros elaborados
Nivel de implementacion	$NIV4 = NPRE * 100 / NTPR \%$	

Fuente: MOF-UNCP
 Elaboración: Propia

ANEXO Nº 2

DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL

1.1 Reseña histórica.

Descripción de la Carrera Profesional: La Facultad de Ingeniería de Sistemas de la UNCP fue creada el 2 de octubre de 1990, siendo aprobada por el Consejo Universitario y adscrita a la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica, denominándose luego Facultad de Ingeniería Eléctrica Electrónica y Sistemas. Desde entonces hasta el 4 de mayo de 1999 se vino laborando de ese modo, hasta que la facultad logra su independización y autonomía institucional, pasando a llamarse solamente Facultad de Ingeniería de Sistemas.

Tuvieron que transcurrir cuatro meses para conformar el primer Consejo de Facultad, siendo las primeras autoridades: Decano: Ing. Moisés Vásquez Caicedo Ayras; Jefe de Departamento: Ing. Noel Miranda Yataco y Secretario Docente: Ing. Anieval Peña Rojas.

El inicio fue muy difícil por cuanto no se contaba con ningún salón, ninguna computadora ni la cantidad de profesores suficientes para brindar un servicio educativo formativo adecuado a los estudiantes de la facultad.

En el año 2000, se realiza el cambio curricular que estuvo vigente hasta el año 2012.

El año 2006 se implementan los Laboratorios N° 1 y N° 2. Posteriormente se alfombran las aulas, instalan PCs en las aulas y laboratorios, así como la implementación del auditorio.

A lo largo de su vida institucional, la Facultad de Ingeniería de Sistemas ha logrado diversos premios académicos a través de sus docentes y estudiantes, participaciones exitosas en los Congresos Nacionales de Estudiantes en Ingeniería de Sistemas, Congreso Latinoamericano de Ingeniería de Sistemas, Congreso Latinoamericano de Dinámica de Sistemas, Encuentro Científico Internacional, entre otros..

En la actualidad el Decano es el Dr. Héctor Huamán Samaniego, quien conjuntamente con su plana docente, administrativa, estudiantes y egresados, está empeñado en lograr la Acreditación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas al 2015 en el marco de las celebraciones por las Bodas de Plata Institucionales.

1.2 Misión.

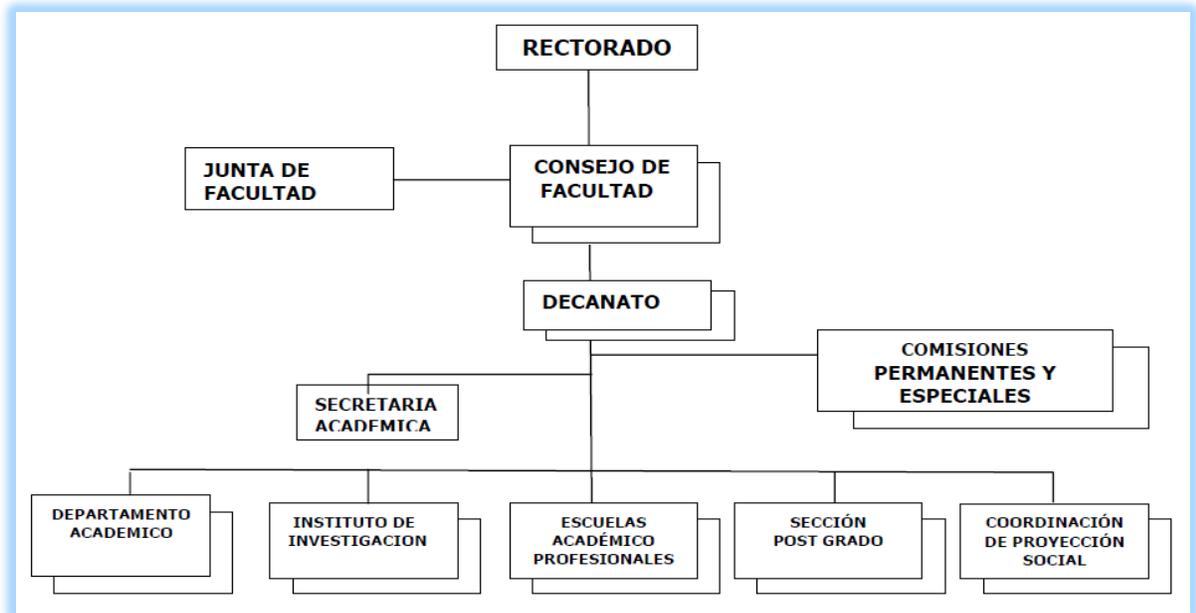
Formar Ingenieros de Sistemas competitivos, investigadores con identidad y práctica de valores; generando ciencia y tecnología para el desarrollo sostenible de la sociedad.

1.3 Visión.

Al año 2016, ser una institución académica universitaria en Ingeniería de Sistemas, líder en el país, innovadora, acreditada e integrada a la sociedad; siendo reconocida como tal.

1.4 Organigrama Funcional de la Facultad.

Gráfico N° 1.1
Organigrama Funcional de la Facultad



Fuente: MOF-UNCP
Elaboración: UNCP

1.5 Tipos de servicios.

Formación de alumnos en la carrera de Ingeniería de Sistemas.

Proyección social a la comunidad a través de alumnos y docentes.

Investigación a la comunidad a través de alumnos y docentes.

1.6 Información.

- ✓ Número de promociones: 30 promociones desde los egresados el año 1995 hasta el 2012 – II
- ✓ Número de graduados: 773 Bachilleres al 8 de enero de 2013
- ✓ Número de titulados: 343 Ingenieros titulados al 8 de enero de 2013
- ✓ Grado que otorga: Bachiller en Ingeniería de Sistemas

- ✓ Título que otorga: Ingeniero de Sistemas

1.7 Resultados de la situación inicial.

En la necesidad de contar con la información previa para la realización de esta tesis se ha obtenido los siguientes resultados.

- Indicadores de Nivel de procesos elaborados antes del 2014.

En la Facultad de Ingeniería de Sistemas no se encontró ningún tipo de procesos elaborados en función de la gestión funcional.

Gráfico N° 1.2
Nivel de Procesos Elaborados antes del 2014



Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia.

- Indicadores de Nivel de Documentos de calidad Institucionales elaborados antes del 2014.

En la Facultad de Ingeniería de Sistemas no se encontró ningún tipo de Documentos en cuanto se refiere a calidad y procesos en función de la gestión funcional.

Gráfico N° 1.3

Nivel de Documentos de Calidad Institucionales Elaborados antes del 2014



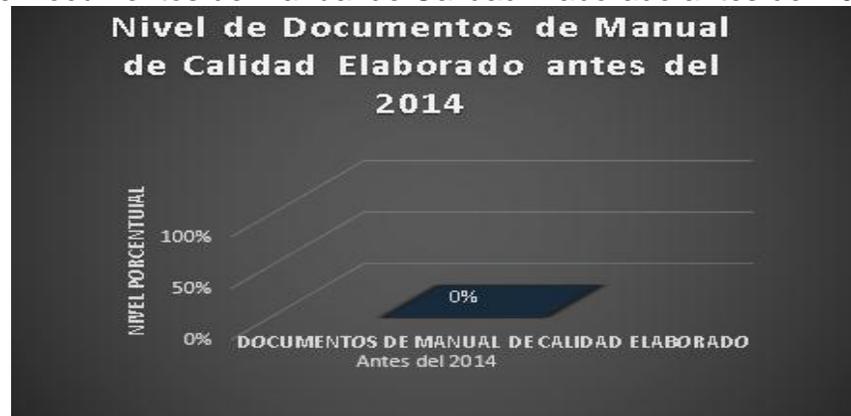
Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

- Indicadores de Nivel de Documentos de Manual de Calidad Elaborado antes del 2014.

En la Facultad de Ingeniería de Sistemas no se encontró ningún tipo de Documentos en cuanto se refiere a Manual de Calidad y Guías de Calidad en función de la gestión funcional.

Gráfico N° 1.4

Nivel de Documentos de Manual de Calidad Elaborado antes del 2014

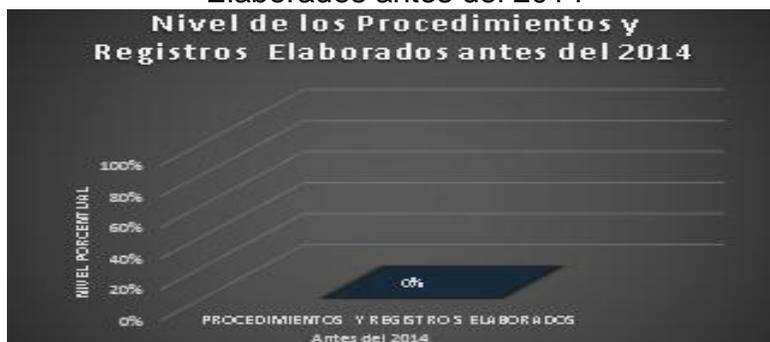


Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

- Indicadores de Nivel de los Procedimientos y Registros Elaborados antes del 2014.

En la Facultad de Ingeniería de Sistemas no se encontró ningún tipo de Documentación referente a los procedimientos y registros de los procesos en función de la gestión funcional.

Gráfico N° 4.5
Nivel de Documentos de los Procedimientos y Registros
Elaborados antes del 2014



Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

Al culminar la etapa de resultados de la situación inicial y su posterior análisis, se llegó a la conclusión que es necesario contar con el sistema de gestión de la calidad lo cual también hace viable la presente tesis.

ANEXO Nº 3

SECCION 5

DISEÑO GESTION BASADA EN PROCESOS

5.1 Clasificación de Procesos

5.1.1 Identificación de Macroprocesos institucionales.

Los macro procesos identificados son:

- Macroproceso Gestión de la Facultad, que corresponde al nivel estratégico.

Las comisiones de la gestión funcional que pertenecen son:

-  Decanatura.
-  Planificación y Evaluación.
-  Acreditación.

- Macroproceso Formación Profesional, que corresponde al nivel operativo.

Las comisiones de la gestión funcional que pertenecen son:

-  Asuntos Académicos.
-  Investigación.
-  Extensión Universitaria y Proyección Social.

- Macroproceso De Apoyo, que corresponde al nivel apoyo.

Las comisiones de la gestión funcional que pertenecen son:

- ✚ Jefatura de Departamento.
- ✚ Laboratorio.
- ✚ Equipo Audio Visuales y Biblioteca.
- ✚ Infraestructura.
- ✚ Economía.

5.1.2 Elementos de Entrada.

- Alumnos.
- Vicerrectorado.
- Grupos de Interés
- Comunidad.
- Empresas.
- Estado.

5.1.3 Elementos de Salida.

- Alumnos.
- Vicerrectorado.
- Grupos de Interés.
- Comunidad.
- Empresas.
- Estado.

5.1.4 FeedBack.

- Satisfacción del Cliente.

5.2 Modelamiento de Procesos para el diseño de procesos

5.2.1 Identificación de los Procesos al detalle

5.2.1.1 Gestión Dirección y control.

Cuadro N° 5.1
Proceso Gestión Dirección y control

Entradas	Proceso		Salidas
<p>Requerimientos de la Asamblea y Consejo Universitario por medio de lineamientos, directivas y/o resoluciones.</p> <p>Requerimientos de la comunidad FIS, por medio de solicitud, oficio o Memorial.</p> <p>Plan Operativo FIS de la Comisión Planificación de la FIS</p> <p>Plan operativo Institucional – UNCP de la oficina de planificación y presupuesto general.</p>	<p>Nombre</p> <p>Proceso:</p>	<p>Gestión institucional.</p>	<p>Resolución, Proveído, oficio, informe o Acta de Conformidad, de Decanatura.</p> <p>Acta, Resolución, Proveído, Oficio, de consejo de facultad.</p> <p>Oficio de acta de Junta de Facultad</p>
	<p>Código</p> <p>Proceso:</p>	<p>GI.</p>	
	<p>Macroproceso:</p>	<p>Gestión de la Facultad</p>	

Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

5.2.1.2 Gestión Estratégica.

Cuadro N° 5.2
Proceso Gestión Estratégica

Entradas	Proceso		Salidas
Requerimientos. Directivas de metodología de elaboración del Plan Estratégico de la UNCP. Estructura y/o requisitos del proyecto.	Nombre Proceso:	Gestión Estratégica (planificación)	Informes de la comisión de planificación.
	Código Proceso:	GE	Informes de avance del plan operativo institucional.
	Macroproceso:	Gestión de la Facultad.	Informe del avance del Plan estratégico. Cronograma de difusión.

Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

5.2.1.3 Gestión de la Calidad.

Cuadro N° 5.3
Proceso Gestión de la Calidad

Entradas	Proceso		Salidas
Informes de la Unidad Operativa. Requerimientos de Mejora de la universidad. Plan Anual o semestral.	Nombre Proceso:	Gestión de la Calidad	Informes de resultados con registros que evidencian.
	Código Proceso:	GC	Informe de evaluación de eficacia.
	Macroproceso:	Gestión de la Facultad.	.

Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

5.2.1.4 Gestión de Enseñanza y Aprendizaje.

Cuadro N° 5.4
Proceso Gestión de Enseñanza y Aprendizaje

Entradas	Proceso		Salidas
Alumnos. Requerimientos de Gestión Institucional. Requerimientos de Gestión de la Calidad. Vicerrectorado. Grupos de Interés.	Nombre Proceso:	Gestión de Enseñanza y Aprendizaje	Alumnos Consolidado de informes de subprocesos. Vicerrectorado. Grupos de Interés.
	Código Proceso:	GEA	
	Macroproceso:	Formación Profesional	
	Actividades	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión curricular - Gestión Prog Académica - Gestión matriculas - Gestión Actividades Académicas - Gestión Actas certificados Convalidación - Gestión Practicas Pre Profesionales - Gestión grados y Títulos 	

Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

5.2.1.5 Gestión de sistema de investigación.

Cuadro N° 5.5
Proceso Gestión de sistema de investigación

Entradas	Proceso		Salidas
Proyectos de investigación inscritos.	Nombre Proceso:	Gestión de sistema de investigación	Proyecto Ficha de proyecto Formato de avances. Formato final.
	Código Proceso:	GEA	
	Macroproceso:	Formación Profesional	

Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

5.2.1.6 Gestión Extensión universitaria y proyección social.

Cuadro N° 5.6
Proceso Gestión Extensión universitaria y proyección social

Entradas	Proceso		Salidas
Solicitud de beneficiarios.	Nombre Proceso:	Gestión Extensión universitaria y proyección social	Ficha integrada de evaluación.
Cronograma general de proyección social.	Código Proceso:	GEP	Informe de avances.
	Macroproceso:	Formación Profesional	Informe final. Emisión de certificados.

Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

5.2.1.7 Gestión Docentes.

Cuadro N° 5.7
Proceso Gestión Docentes

Entradas	Proceso		Salidas
Legajo de personal docente.	Nombre Proceso:	Gestión Docentes.	Formato de evaluación del docente
Bases del concurso.	Código Proceso:	GD	Acta de contrato y nombramiento
Informe de Evaluación Psicológica.	Macroproceso:	Apoyo	
	Actividades	- Gestión Selección y ratificación y promoción. - Gestión perfeccionamiento pedagógico.	Informe de Evaluación del personal docente.
Recibir el resultado de las encuestas.			Lista docentes ratificados y promovidos.
Carpeta académica			Informe de Capacitación.
ratificación y promoción			
Requerimiento de capacitación			

Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

5.2.1.8 Gestión Laboratorio computo.

Cuadro N° 5.8
Proceso Gestión Laboratorio computo

Entradas	Proceso		Salidas
Horarios de Laboratorio interno Requerimientos de Uso de laboratorio externo	Nombre Proceso:	Gestión Laboratorio computo.	Informes Oficios Registro de uso de laboratorio
	Código Proceso:	GLC	
	Macroproceso:	Apoyo	

Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

5.2.1.9 Gestión Tecnologías de Información y comunicación.

Cuadro N° 5.9
Proceso Gestión Tecnologías de Información y comunicación

Entradas	Proceso		Salidas
Requerimientos de activación de usuario. Requerimientos de publicación FIS	Nombre Proceso:	Gestión Tecnologías de Información y comunicación	Informe de activación de usuarios. Publicación de requerimientos en el URL de la FIS
	Código Proceso:	TIC	
	Macroproceso:	Apoyo	

Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

5.2.1.10 Gestión Biblioteca y equipos audiovisuales.

Cuadro N° 5.10
Proceso Gestión Biblioteca y equipos audiovisuales

Entradas	Proceso		Salidas
Solicitud de carnet.	Nombre Proceso:	Gestión Biblioteca y equipos audiovisuales	Entrega de carnets.
	Código Proceso:	GBE	
	Macroproceso:	Apoyo	
Boleta de pedido de atención (prestamos libros, tesis, etc).	Actividades:	- Gestión Biblioteca - Gestión Equipos audio visuales	Libros de atención.
Requerimiento de equipos audio visuales.			Registro de préstamos de equipos

Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

5.2.1.11 Gestión infraestructura y equipamiento.

Cuadro N° 5.11
Proceso Gestión infraestructura y equipamiento

Entradas	Proceso		Salidas
Requerimiento realizar inventario	Nombre Proceso:	Gestión infraestructura y equipamiento	Acta de inventario Reporte de bienes activos por local y por oficina. Plan de mantenimiento. Informe
	Código Proceso:	GIE	
	Macroproceso:	Apoyo	
Cuaderno de requerimientos			

Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

5.2.1.12 Gestión de Adquisición de BB y SS.

Cuadro N° 5.12
Proceso Gestión de Adquisición de BB y SS.

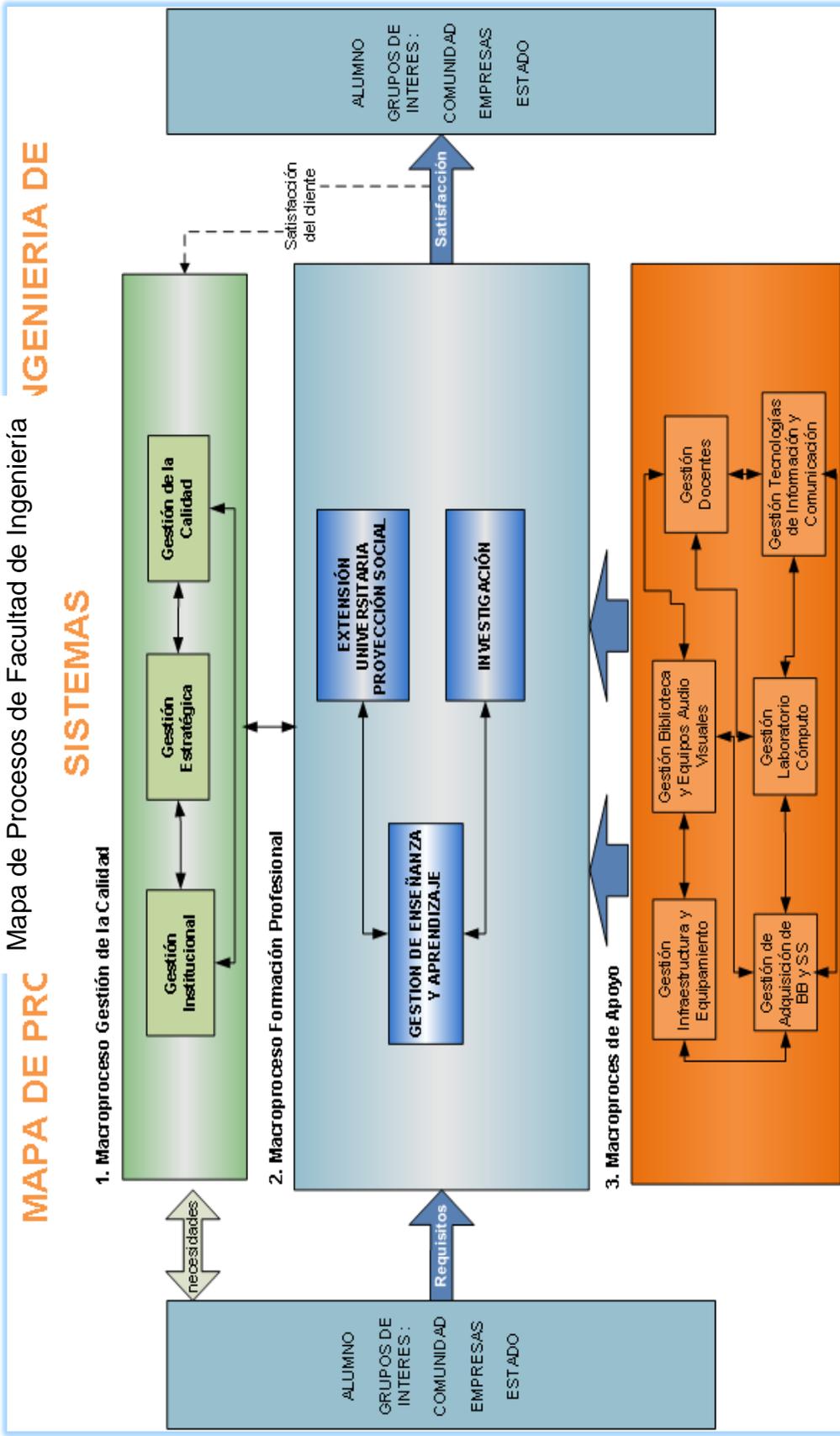
Entradas	Proceso		Salidas
Necesidades por dependencia	Nombre Proceso:	Gestión de Adquisición de BB y SS	Registros de necesidades.
	Código Proceso:	GA	Informe de Conformidad y no conformidad de atención de necesidad.
	Macroproceso:	Apoyo	

Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

5.2.2 Mantener la relación entre los procesos

En este apartado se procedió a representar los procesos anteriores identificados considerando la relación entre los procesos, dicha relación se puede apreciar en el gráfico N° 5.1

Gráfico Nº 5.1
 Mapa de Procesos de Facultad de Ingeniería

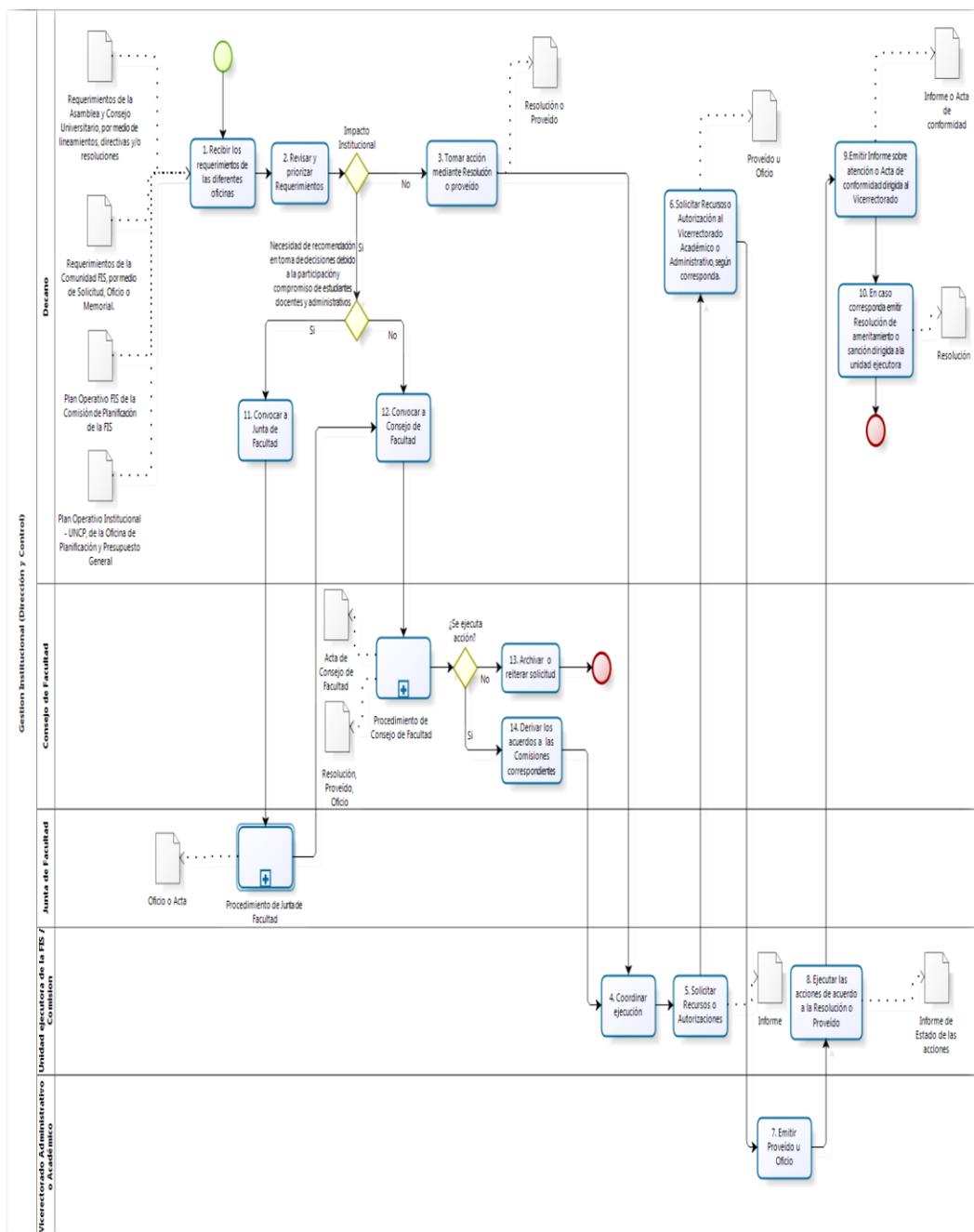


5.2.3 Flujo Grama de los procesos

5.2.3.1 Gestión institucional

➤ Procedimiento: Dirección y Control

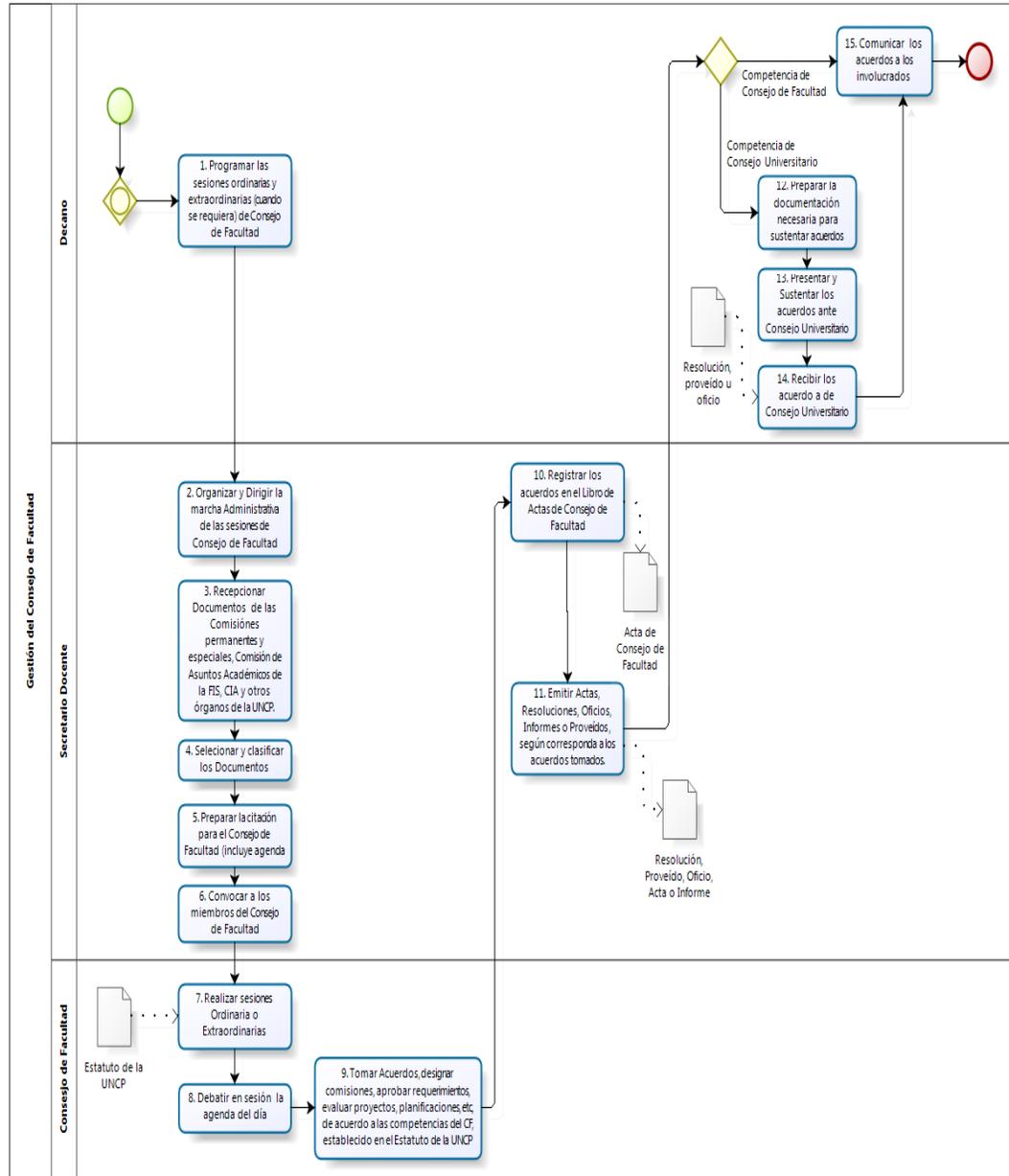
Gráfico N° 5.2
Flujo grama dirección y control.



Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

➤ Procedimiento de Consejo de Facultad

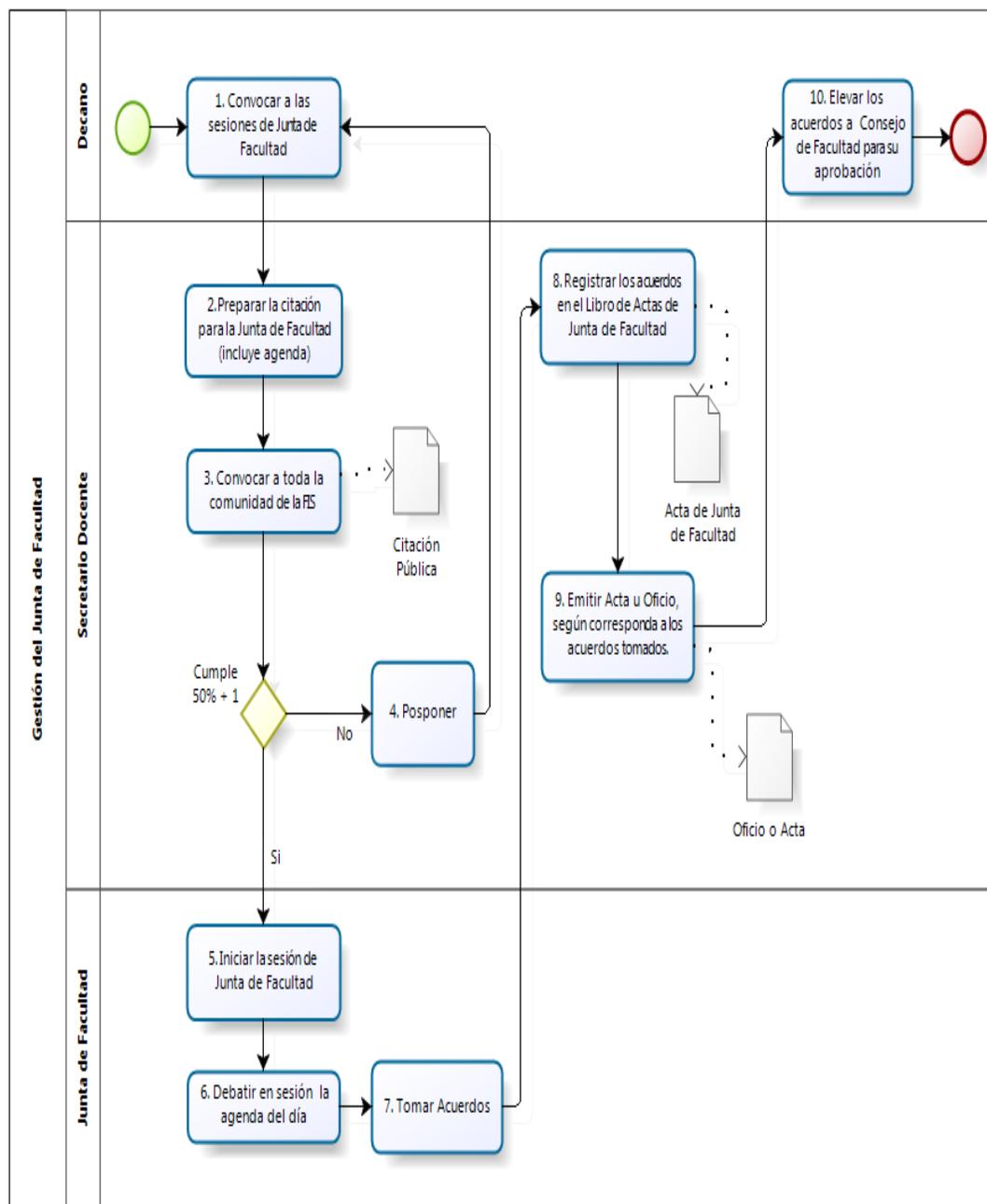
Gráfico N° 5.3
Flujo grama consejo de facultad



Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

➤ **Procedimiento de Junta de Facultad**

Gráfico N° 5.4
Flujo grama junta de facultad

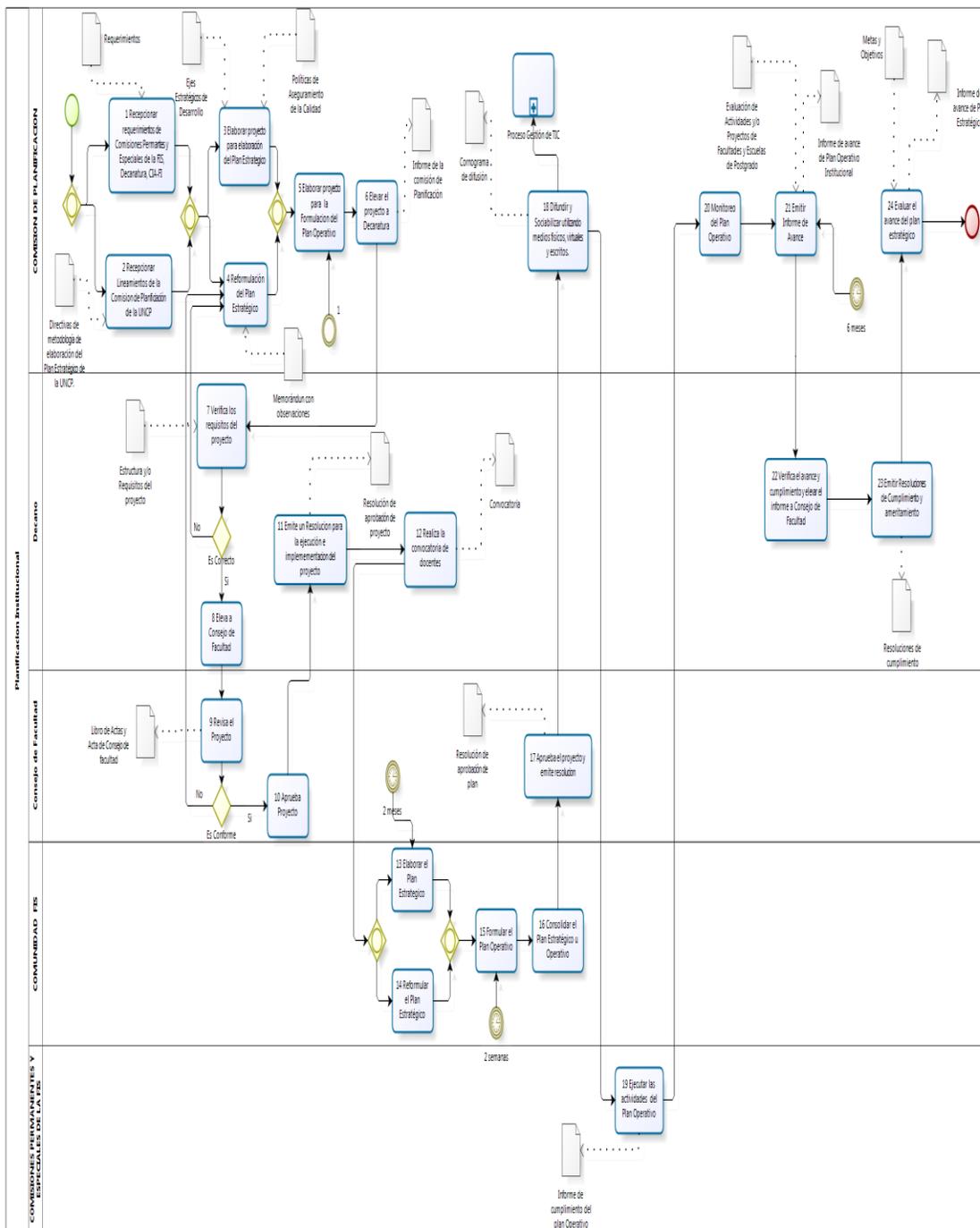


Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

5.2.3.2 Gestión Estratégica.

➤ Procedimiento planificación institucional.

Gráfico N° 5.5
Flujo grama planificación institucional

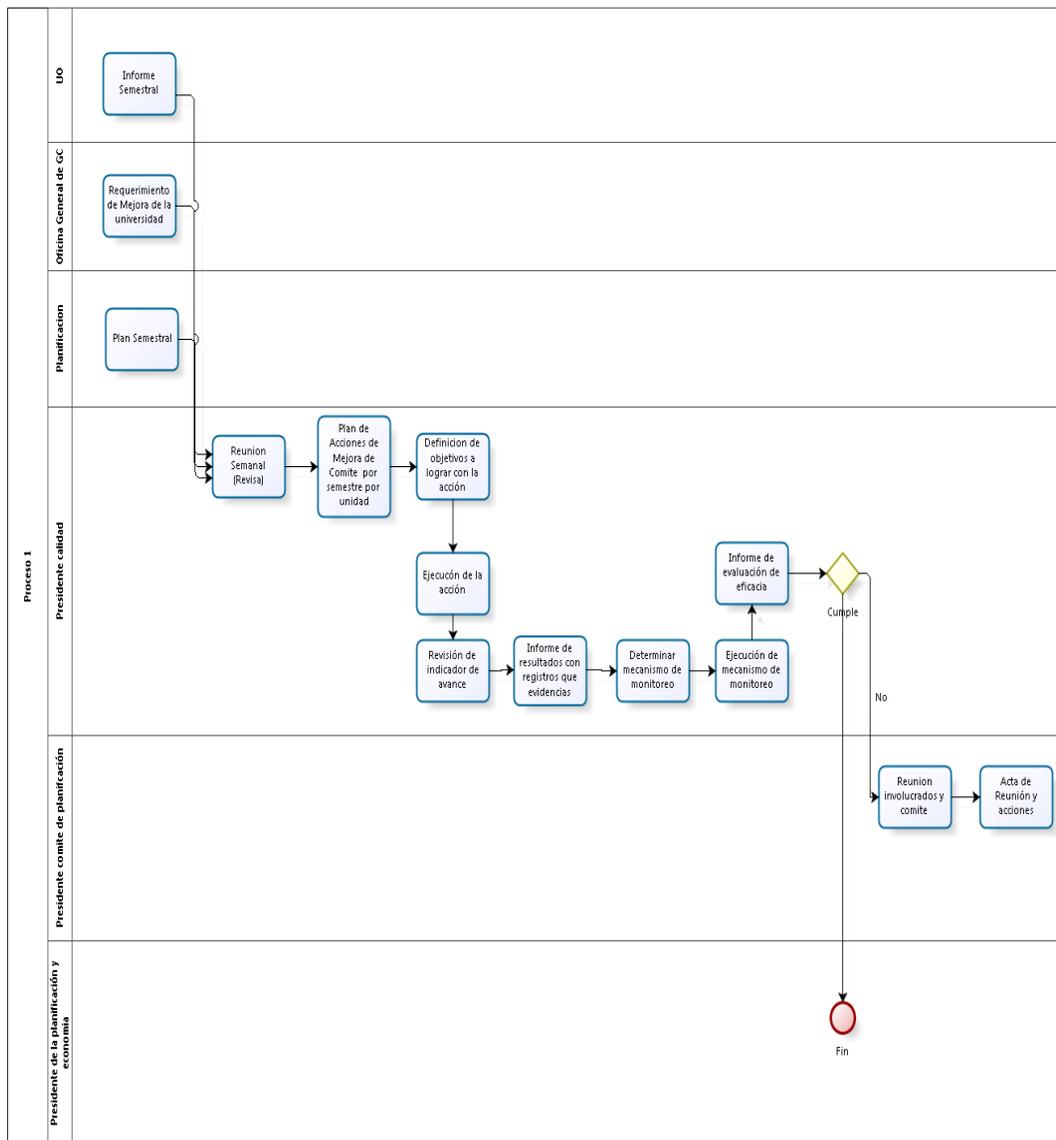


Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

5.2.3.3 Gestión de la Calidad.

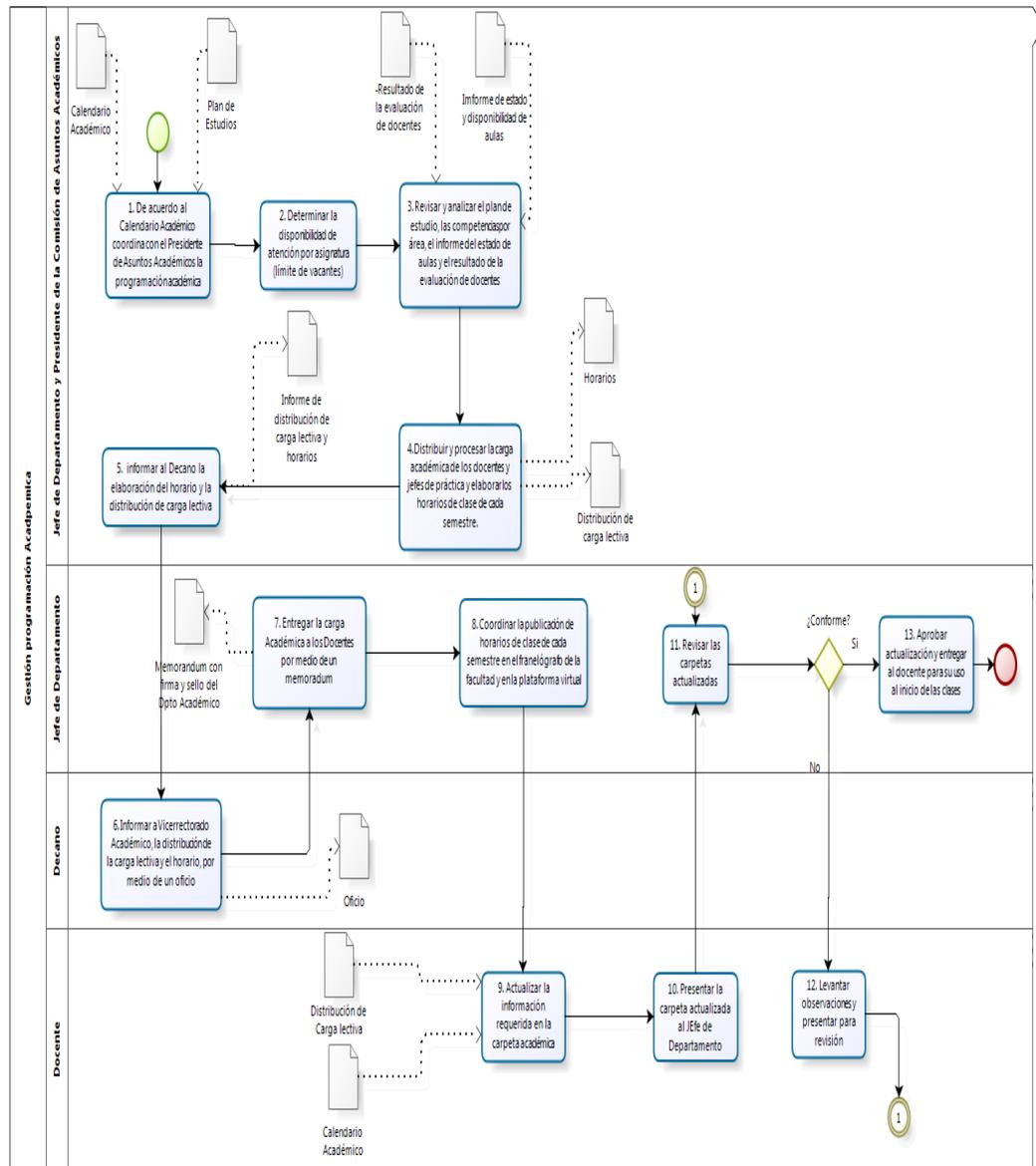
➤ Procedimiento gestión de la calidad.

Gráfico N° 5.6
Flujo grama gestión de la calidad



Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

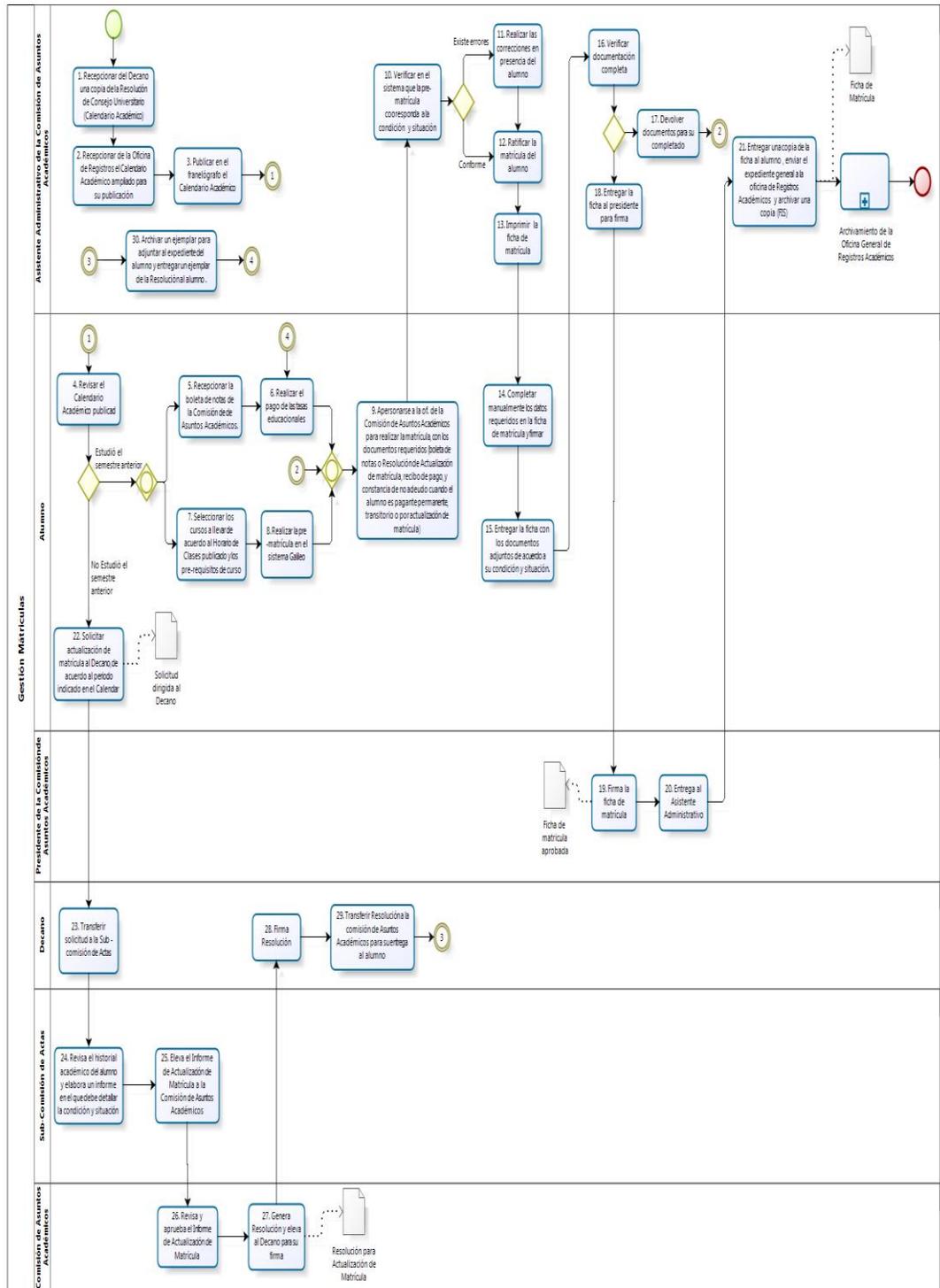
➤ **Gestión Programación Académica**
Gráfico N° 5.8
Flujo grama programación académica



Fuente: FIS-UNCP
 Elaboración: Propia

➤ Gestión matrículas

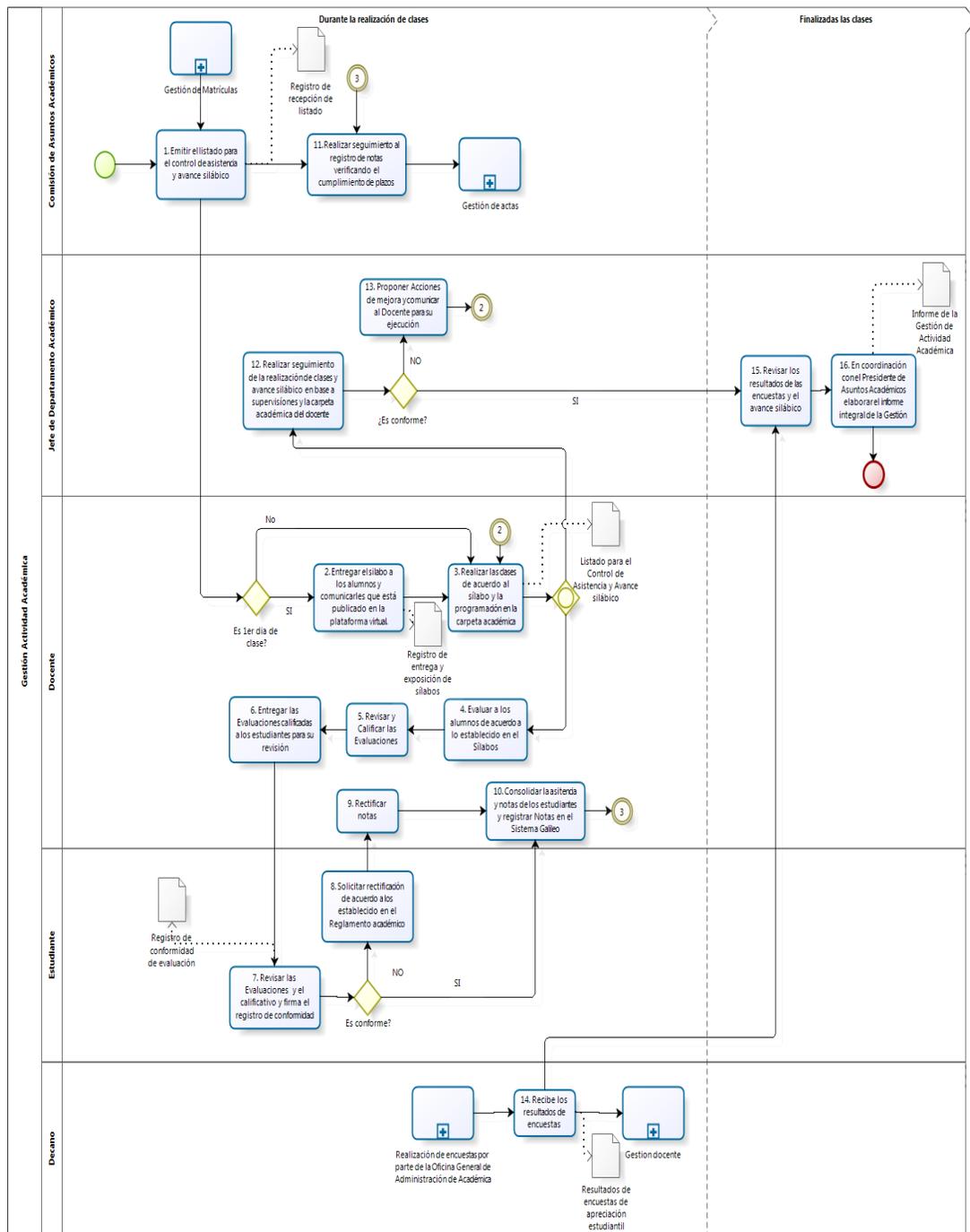
Gráfico N° 5.9
Flujo grama gestión matrículas



Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

➤ Gestión Actividad Académica

Gráfico N° 5.10
Flujo grama actividad académica.

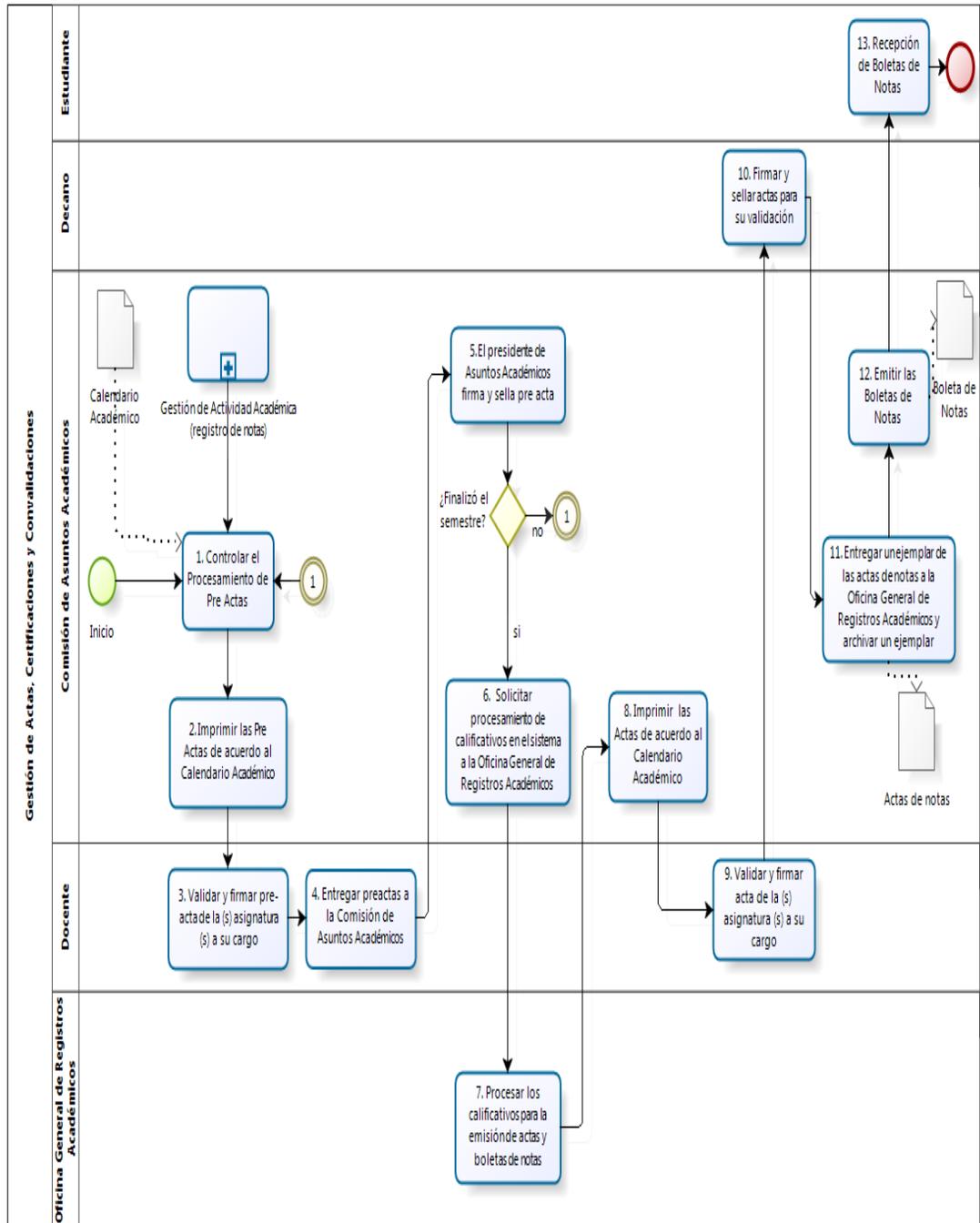


Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

➤ **Gestión Actas certificados Convalidación**

➤ **Emisión de Actas**

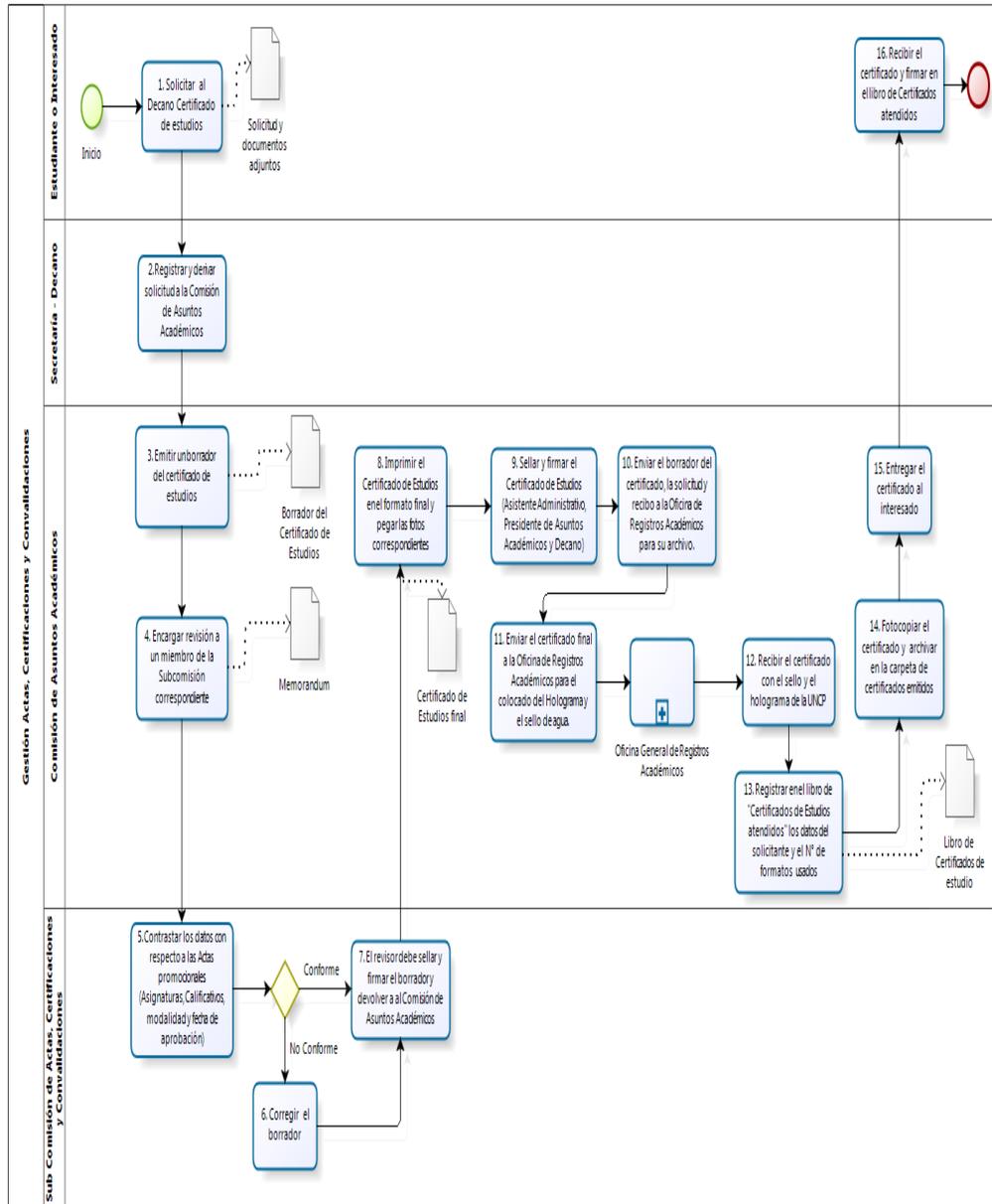
Gráfico N° 5.11
Flujo grama emisión de actas



Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

➤ Emisión de Certificados

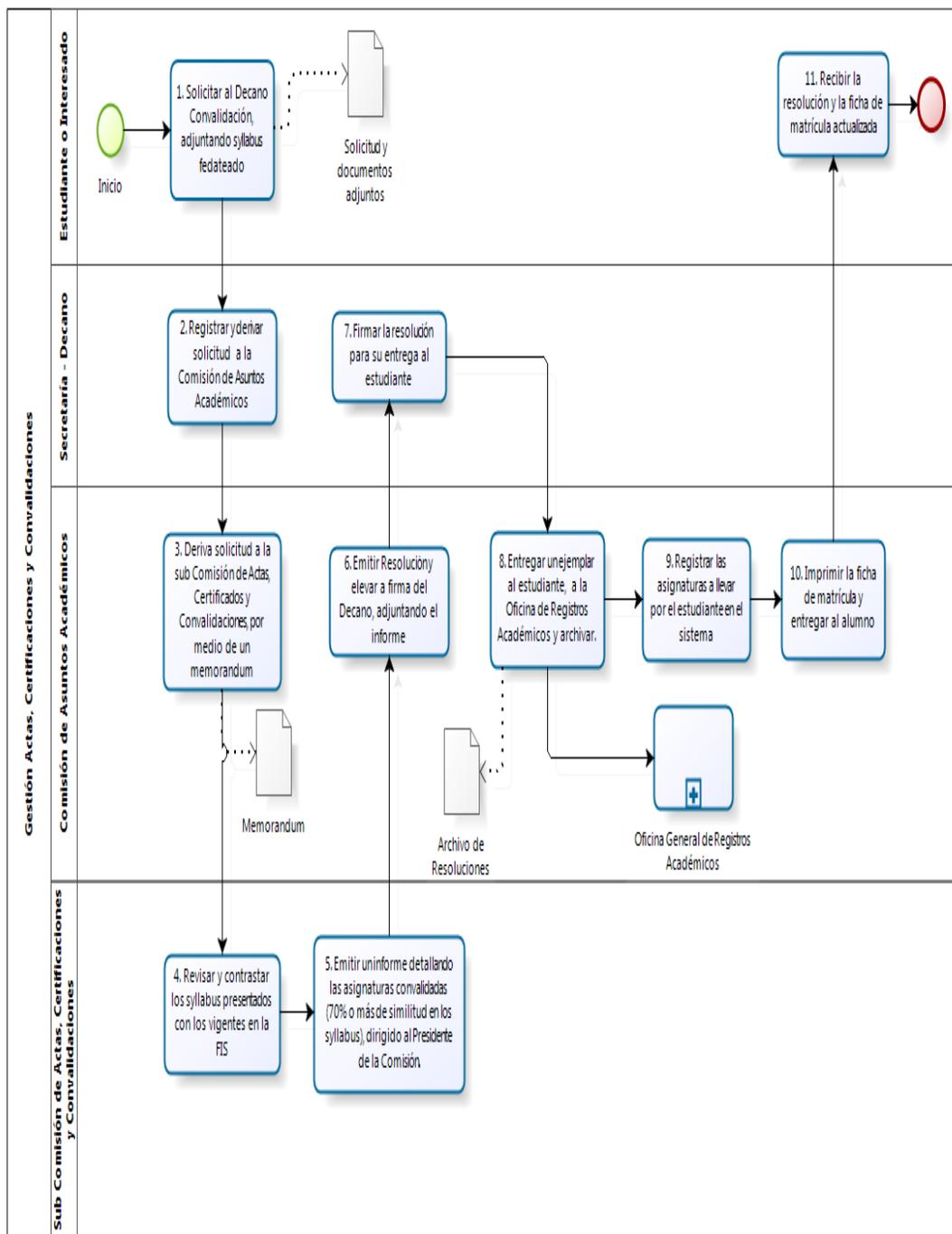
Gráfico N° 5.12
Flujo grama emisión de certificados



Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

➤ Convalidaciones

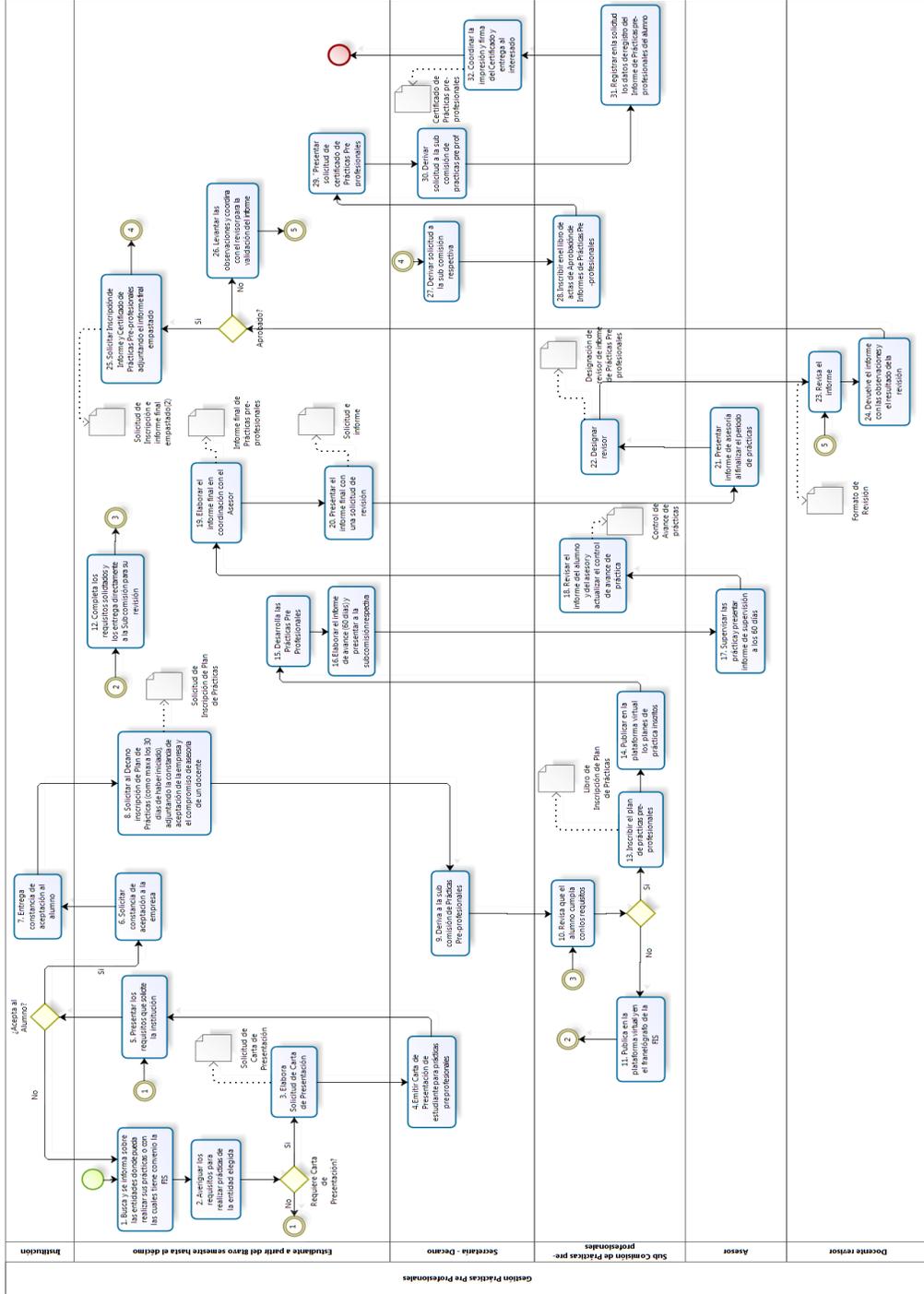
Gráfico N° 5.13
Flujo grama convalidaciones



Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

➤ Gestión Prácticas Pre Profesionales

Gráfico N° 5.14
Flujo grama Prácticas pre profesionales

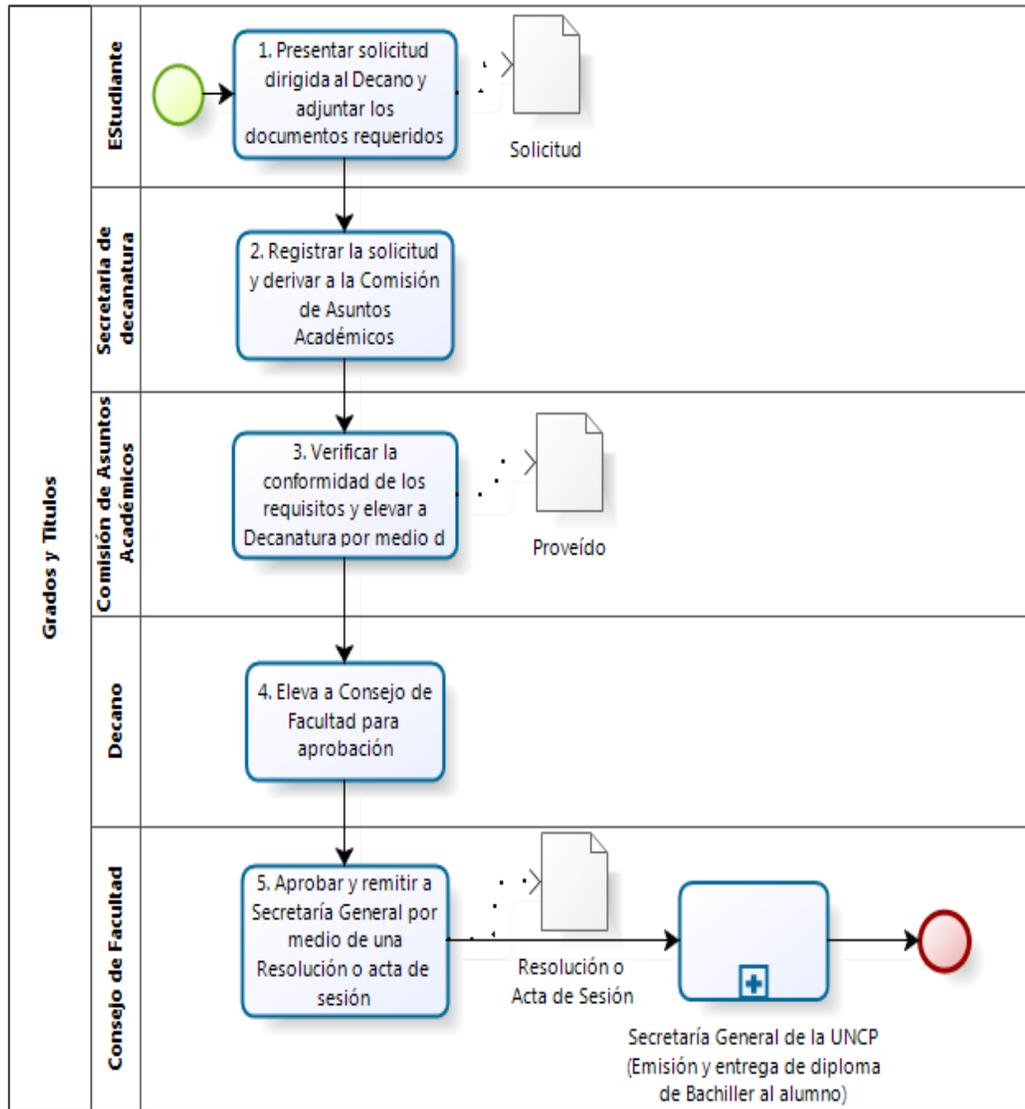


Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

➤ **Gestión grados y Títulos**

✚ **Grado de Bachiller**

Gráfico N° 5.15
Flujo grama Grado de Bachiller



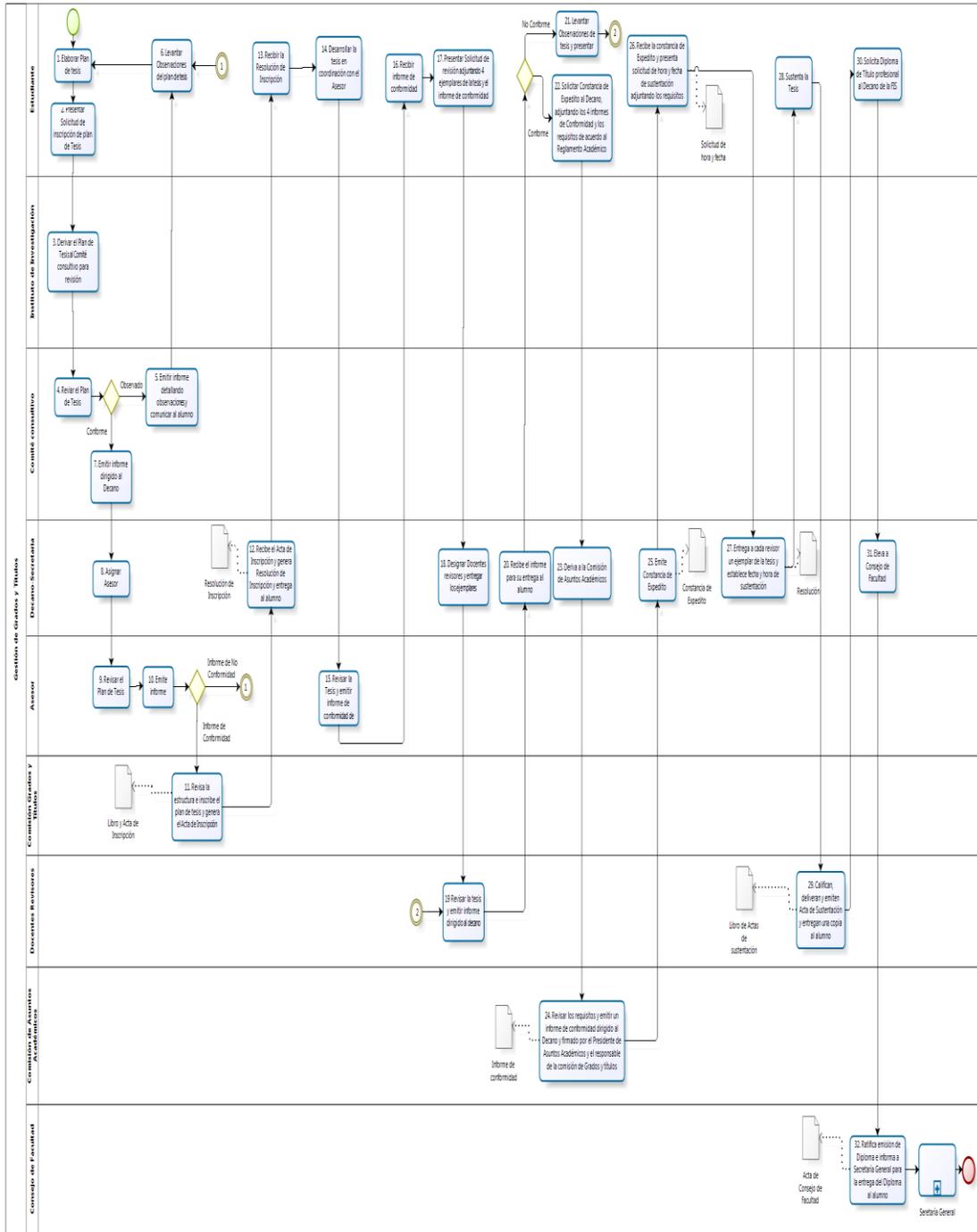
Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia



Título Profesional

Gráfico N° 5.16

Flujo grama Título Profesional

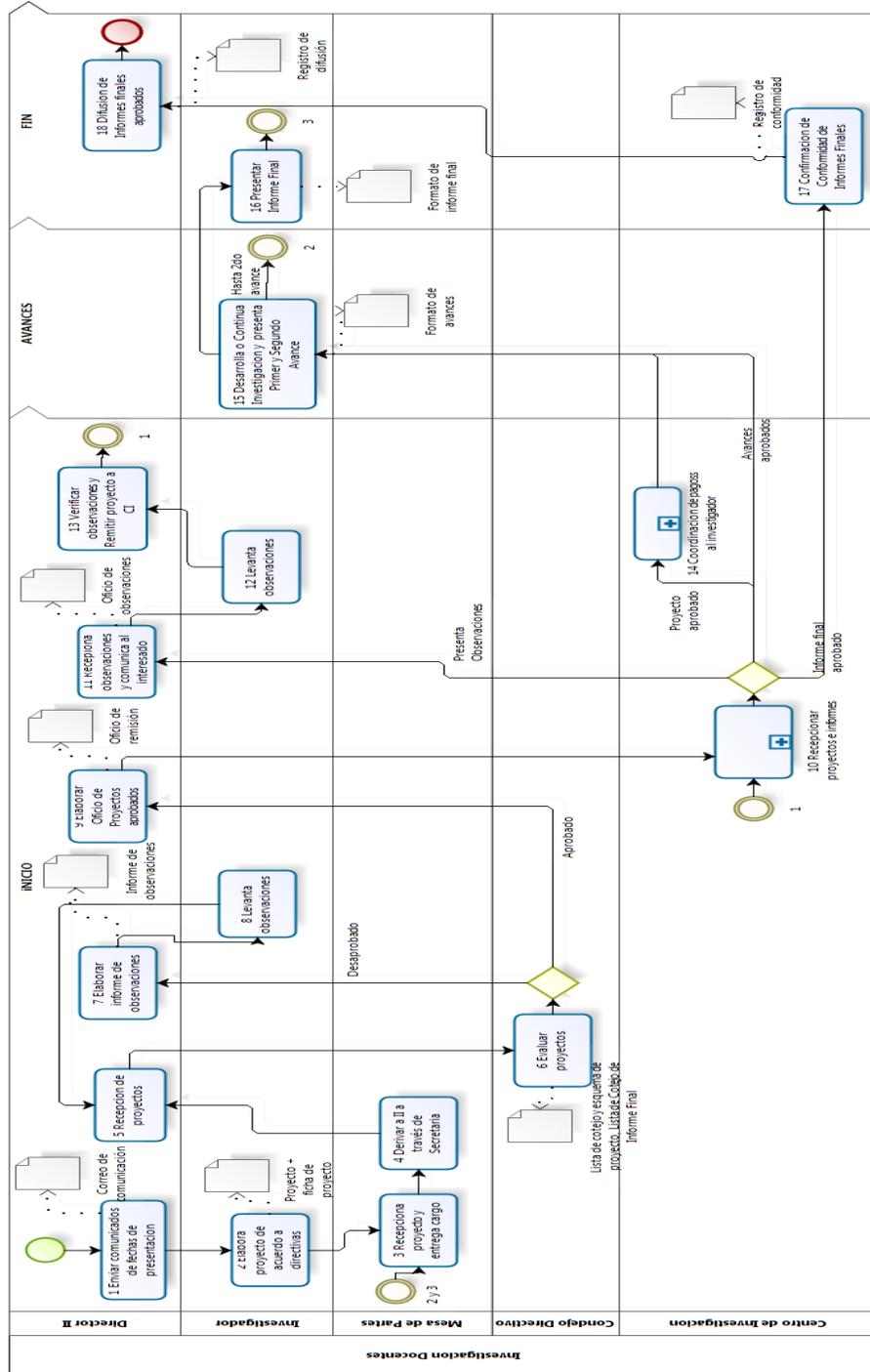


Fuente: FIS-UNCP
 Elaboración: Propia

5.2.3.5 Gestión de sistema de investigación

➤ Gestión investigación

Gráfico N° 5.17
Flujo grama investigación

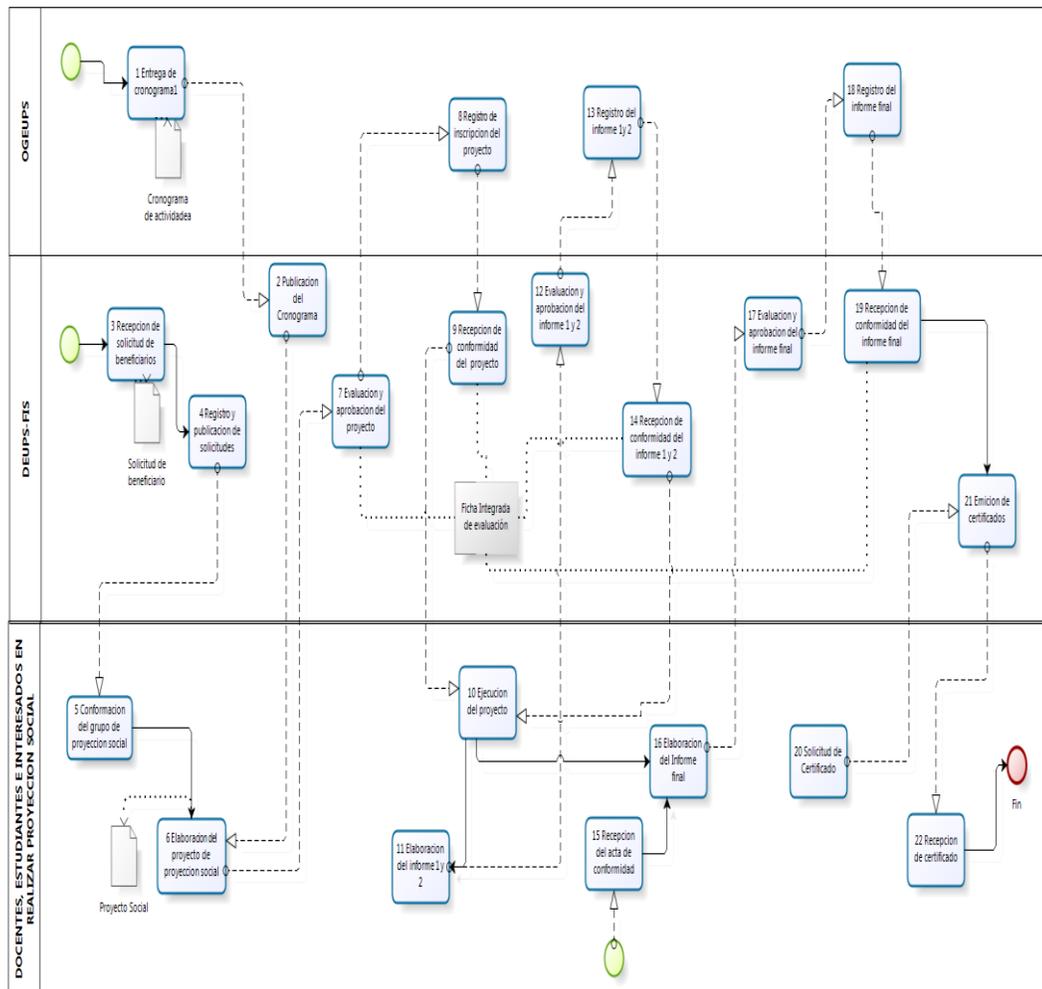


Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

5.2.3.6 Gestión Extensión universitaria y proyección social

➤ Gestión proyección social.

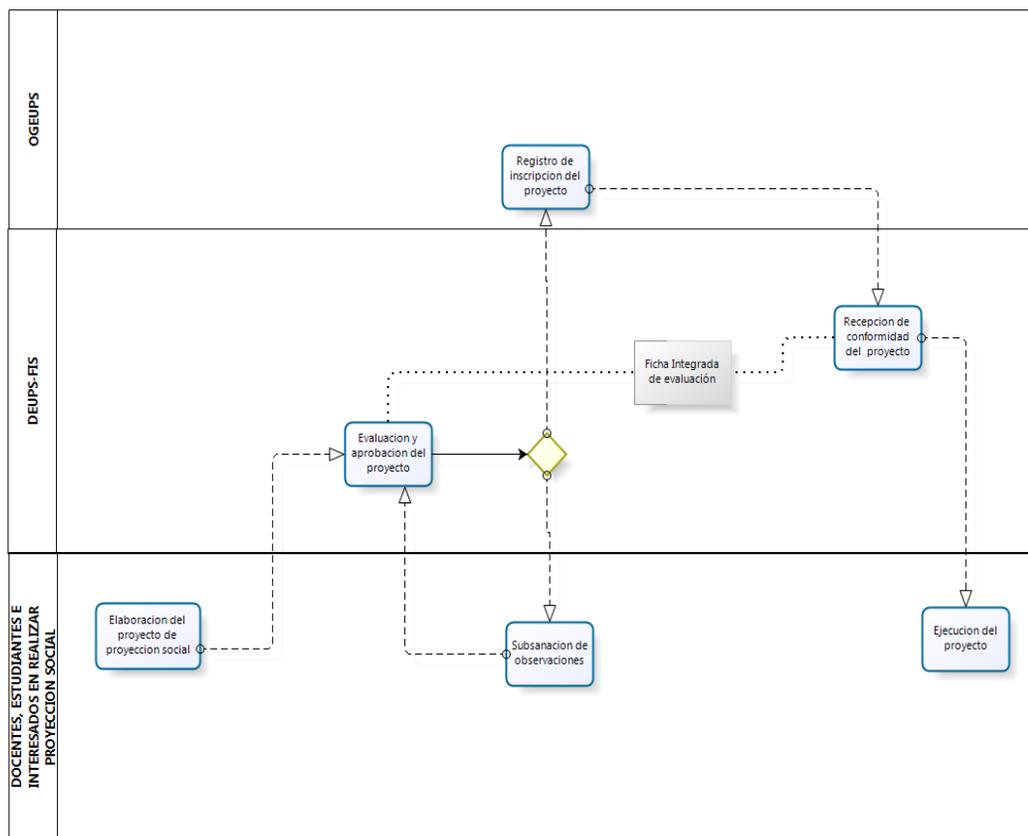
Gráfico N° 5.18
Flujo grama proyección social



Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

➤ Revisión de Proyectos Presentados

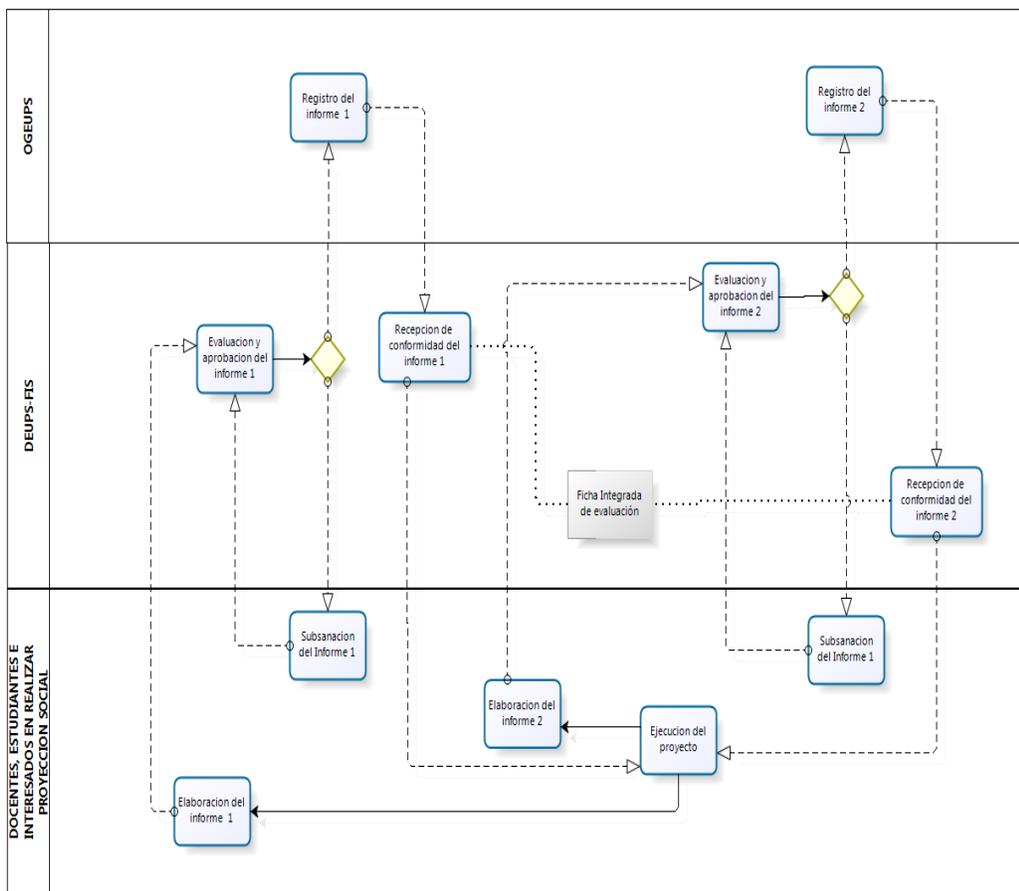
Gráfico N° 5.19
Flujo grama proyectos presentados



Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

➤ **Revisión de informes de avance.**

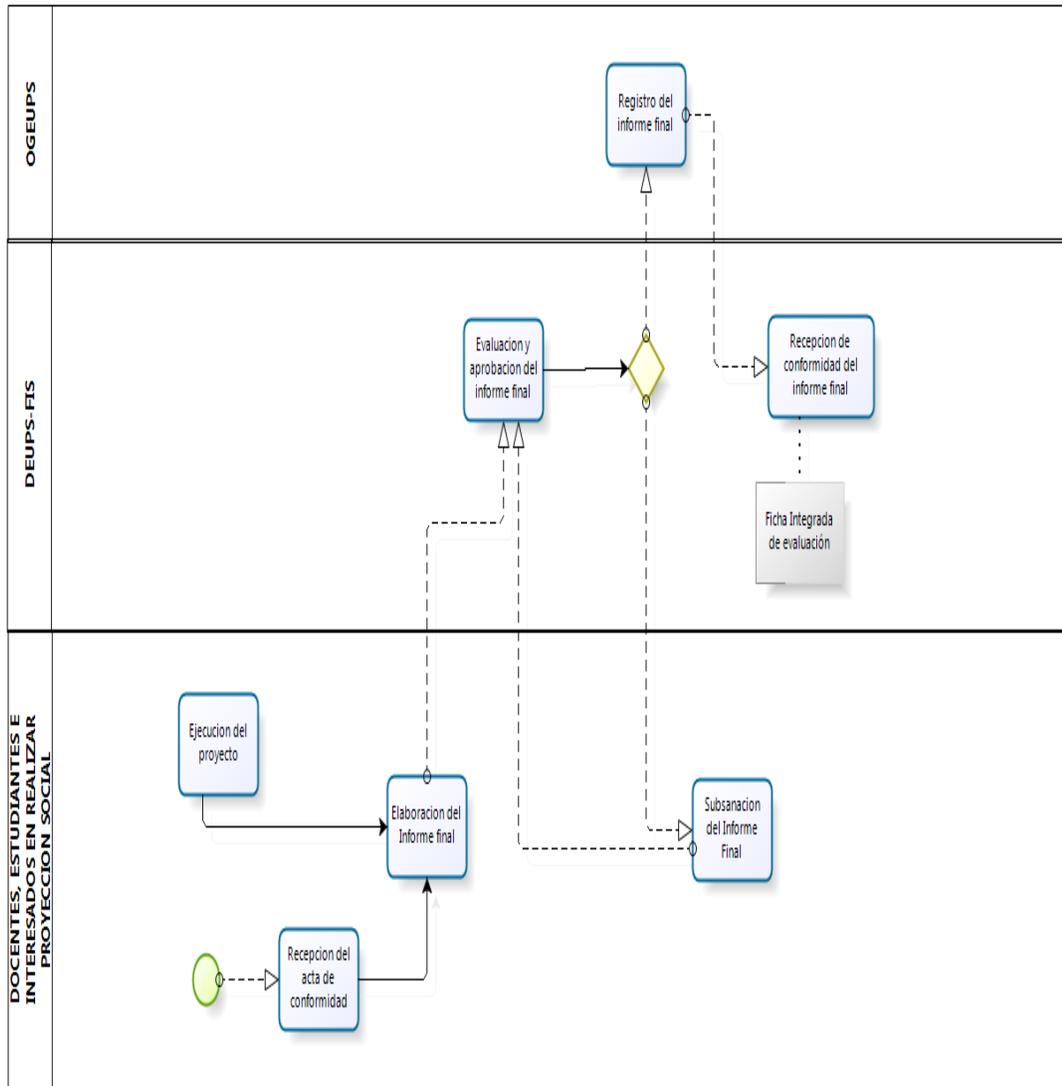
Gráfico N° 5.20
Flujo grama informe de avance



Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

➤ **Revisión de informe final.**

Gráfico N° 5.21
Flujo grama Revisión de informe final



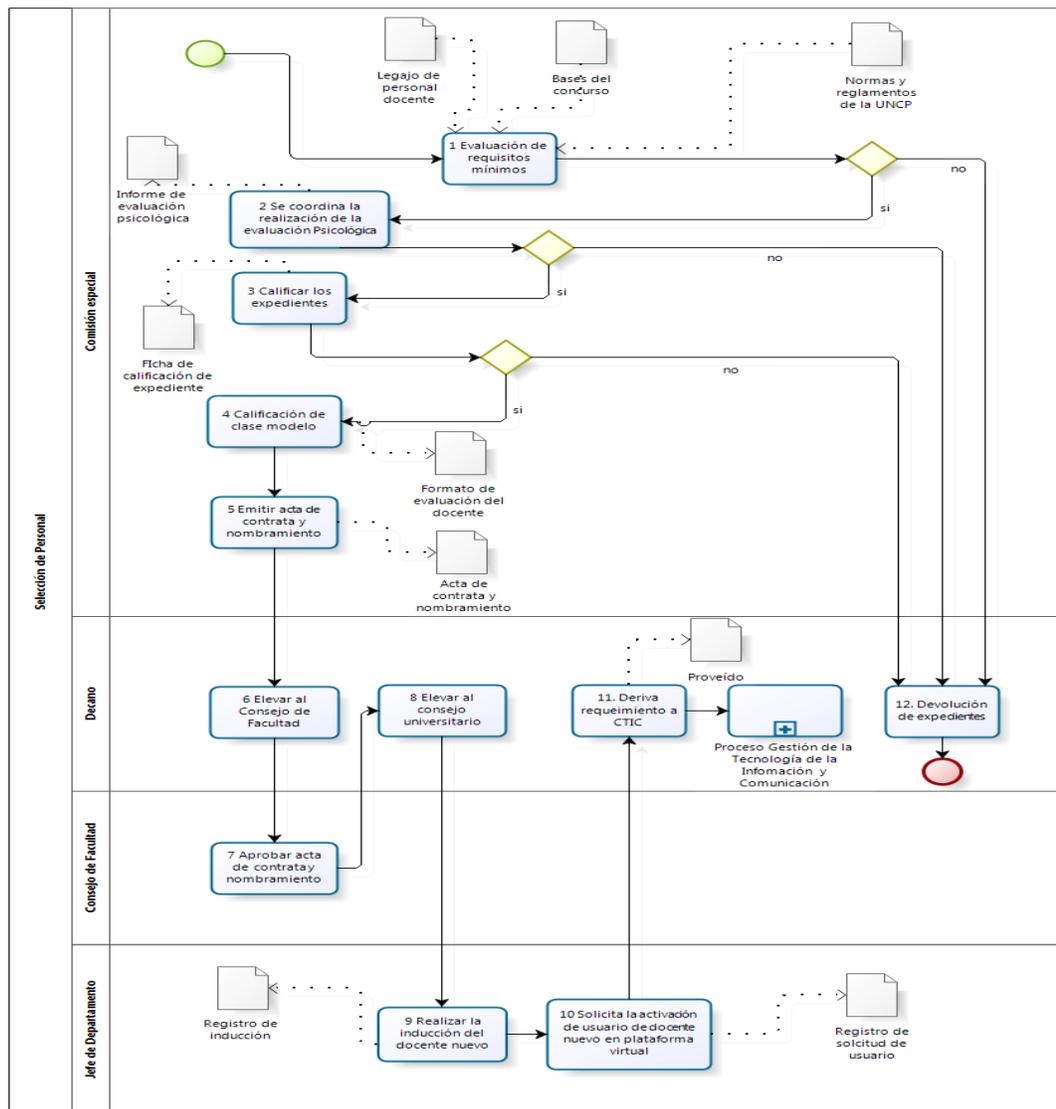
Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

5.2.3.7 Gestión Docentes

➤ Procedimiento selección, ratificación y promoción de docentes

✚ Selección del Personal Docente

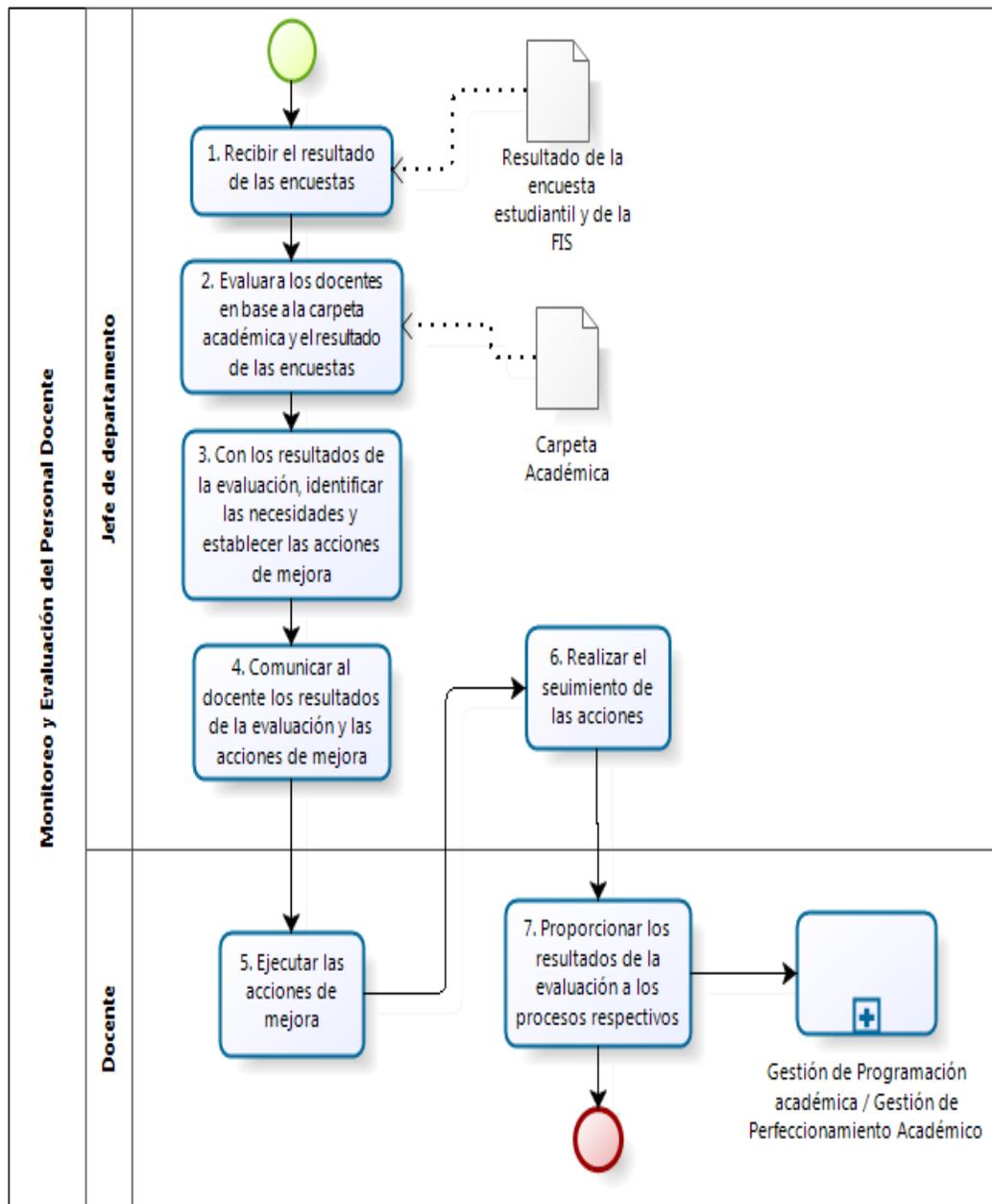
Gráfico N° 5.22
Flujo grama selección del personal docente



Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

🚩 Monitoreo y Evaluación del Personal Docente

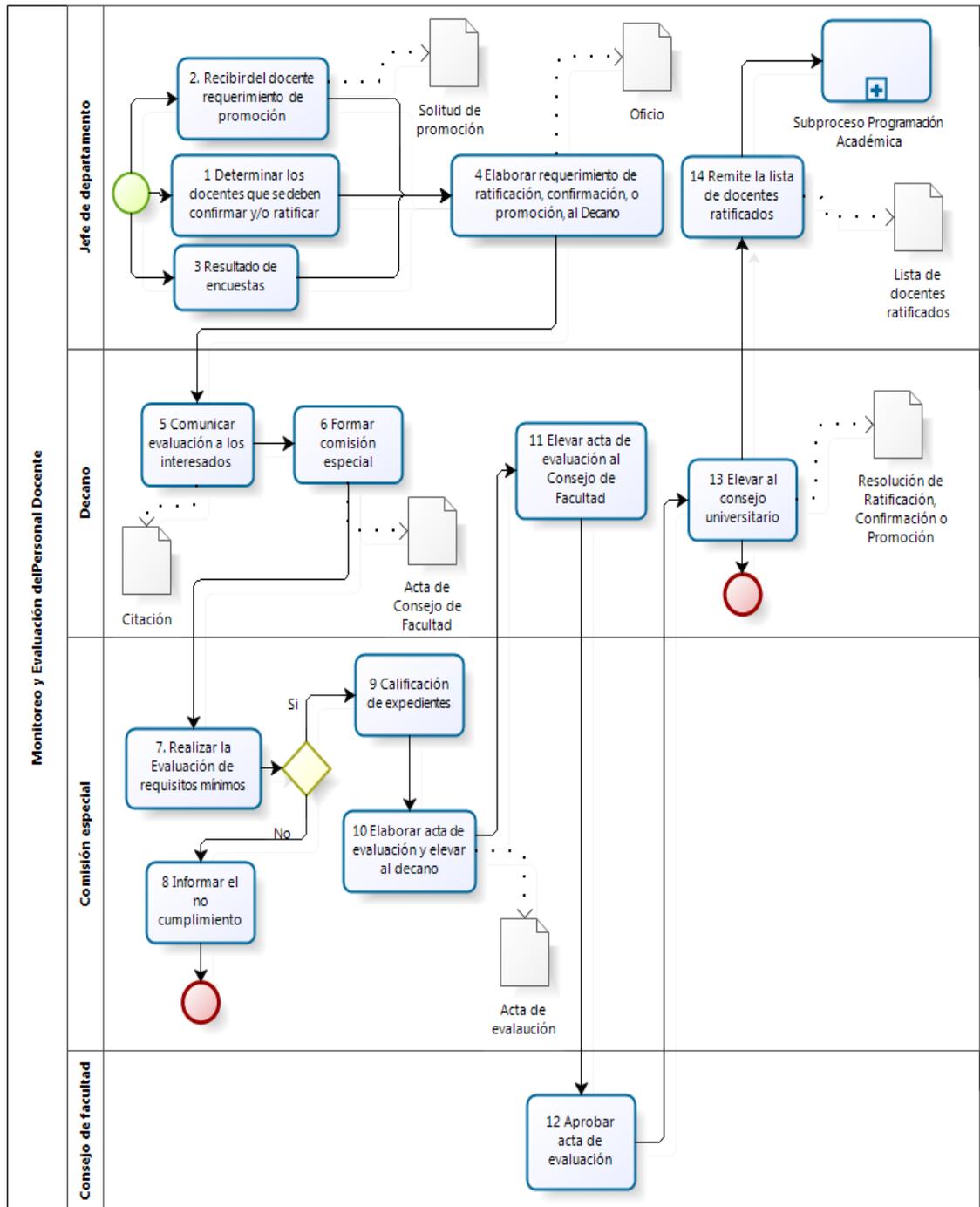
Gráfico N° 5.23
Flujo grama monitoreo y evaluación del personal docente



Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

✚ Ratificación y Promoción del Personal Docente

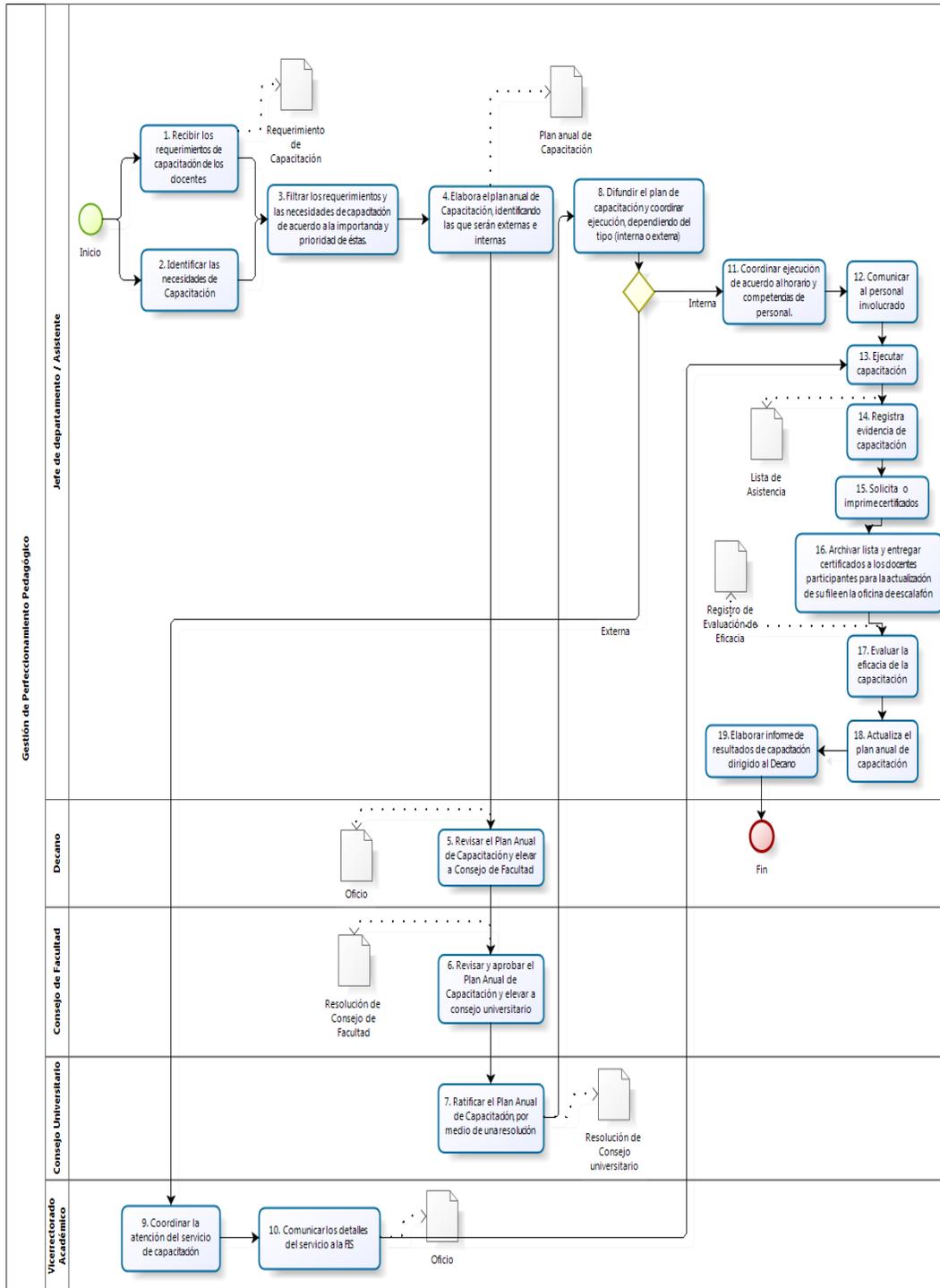
Gráfico N° 5.24
Flujo grama ratificación y promoción del personal docente



Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

➤ Gestión perfeccionamiento pedagógico

Gráfico N° 5.25
Flujo grama perfeccionamiento pedagógico



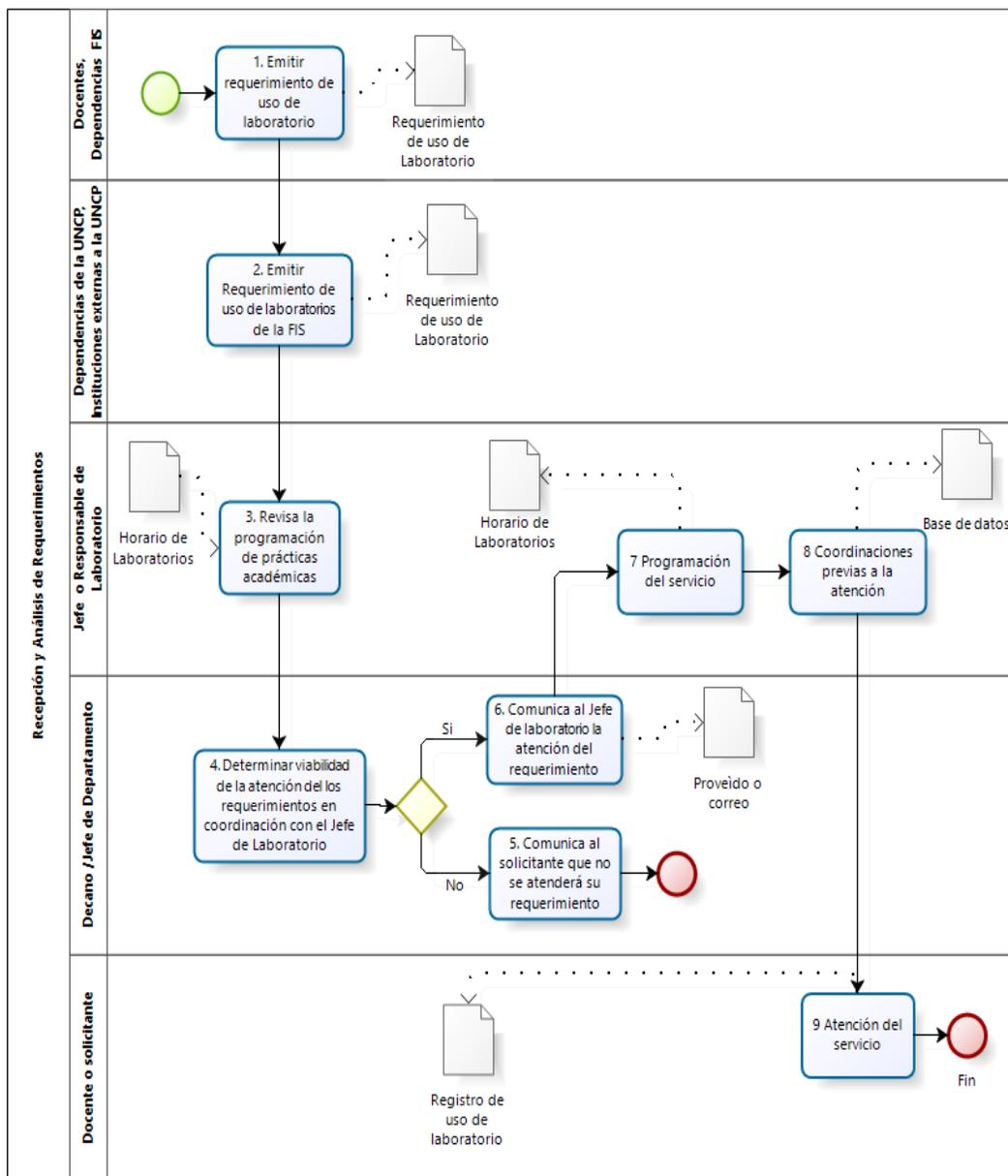
Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

5.2.3.8 Gestión Laboratorio computo

➤ Atención de Solicitudes y prestación de servicios de laboratorio de cómputo.

📌 Recepción y Análisis de Requerimiento

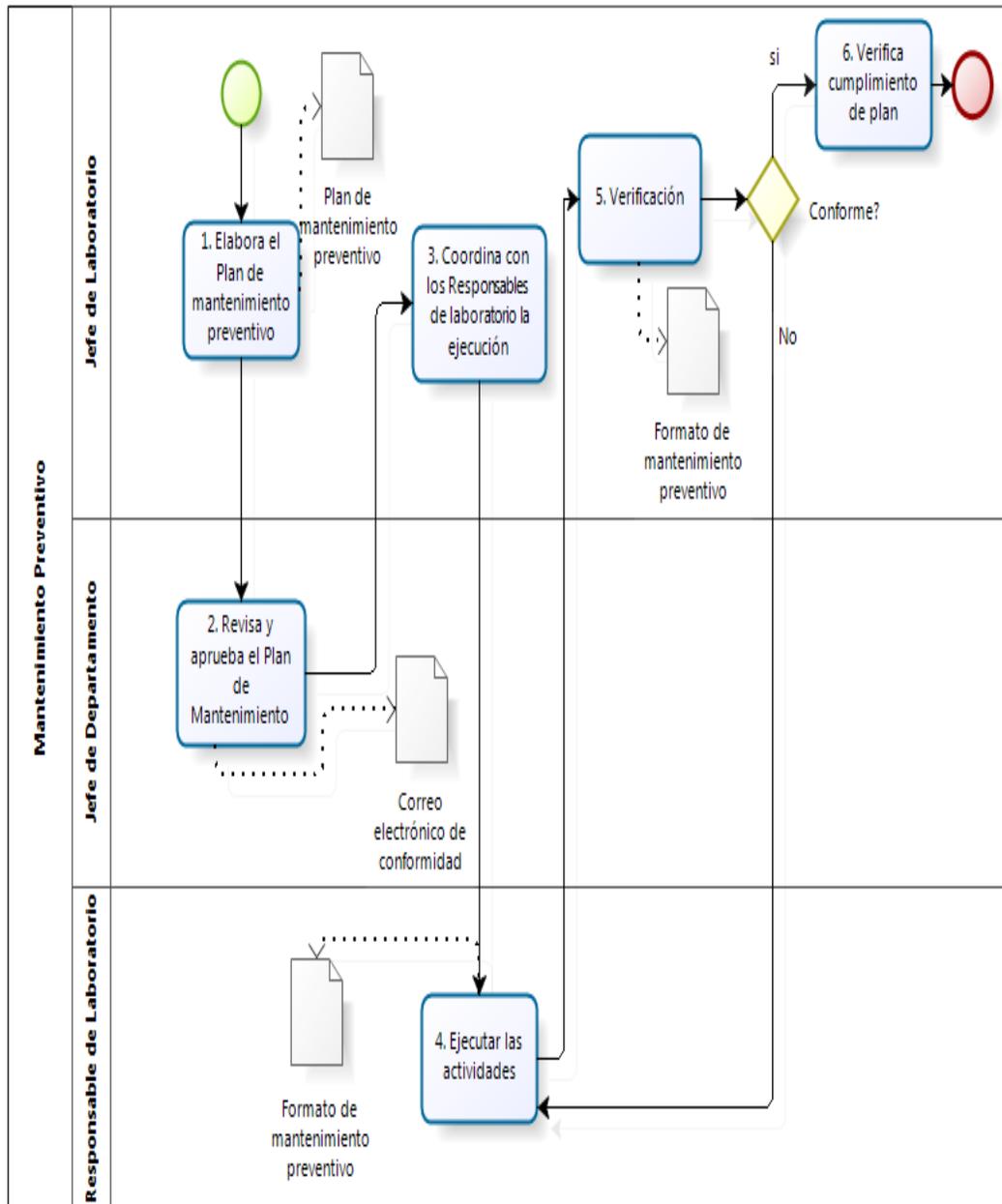
Gráfico N° 5.26
Flujo grama recepción y análisis de requerimiento



Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

Mantenimiento Preventivo

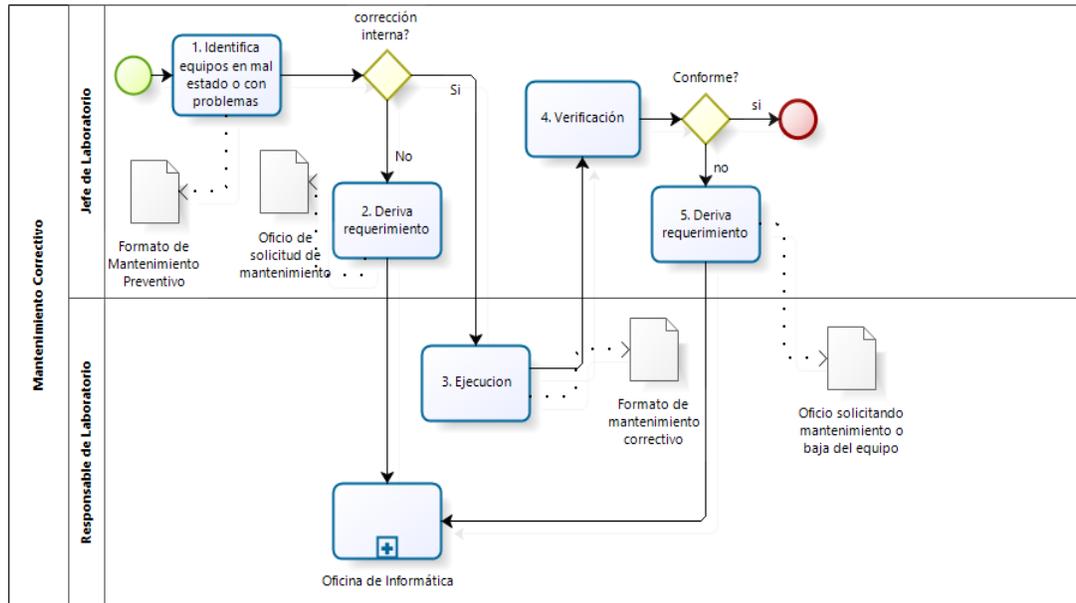
Gráfico N° 5.27
Flujo grama mantenimiento preventivo



Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

✚ Mantenimiento Correctivo

Gráfico N° 5.28
Flujo grama Mantenimiento Correctivo



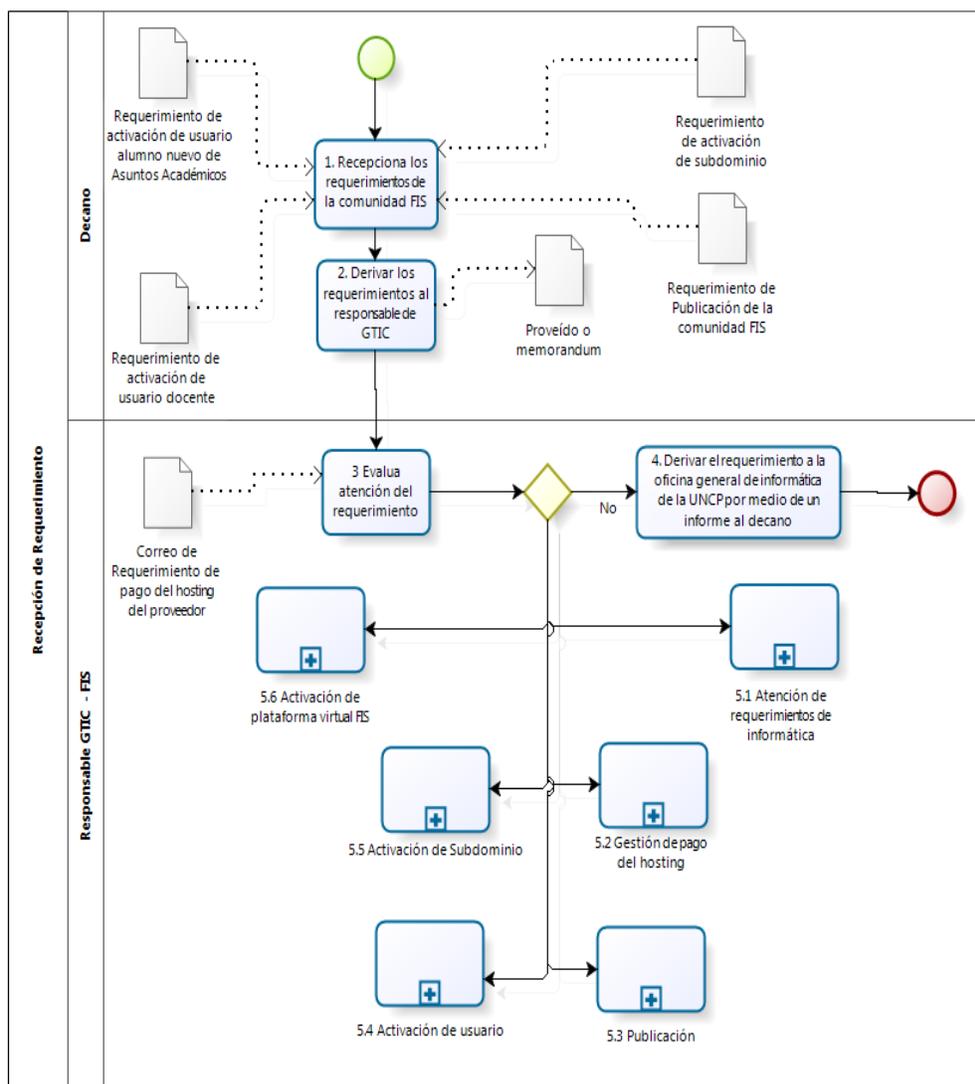
Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

5.2.3.9 Gestión Tecnologías de Información y comunicación

➤ Procedimiento Gestión Tecnologías de Información y comunicación

✚ Recepción y Análisis de Requerimiento

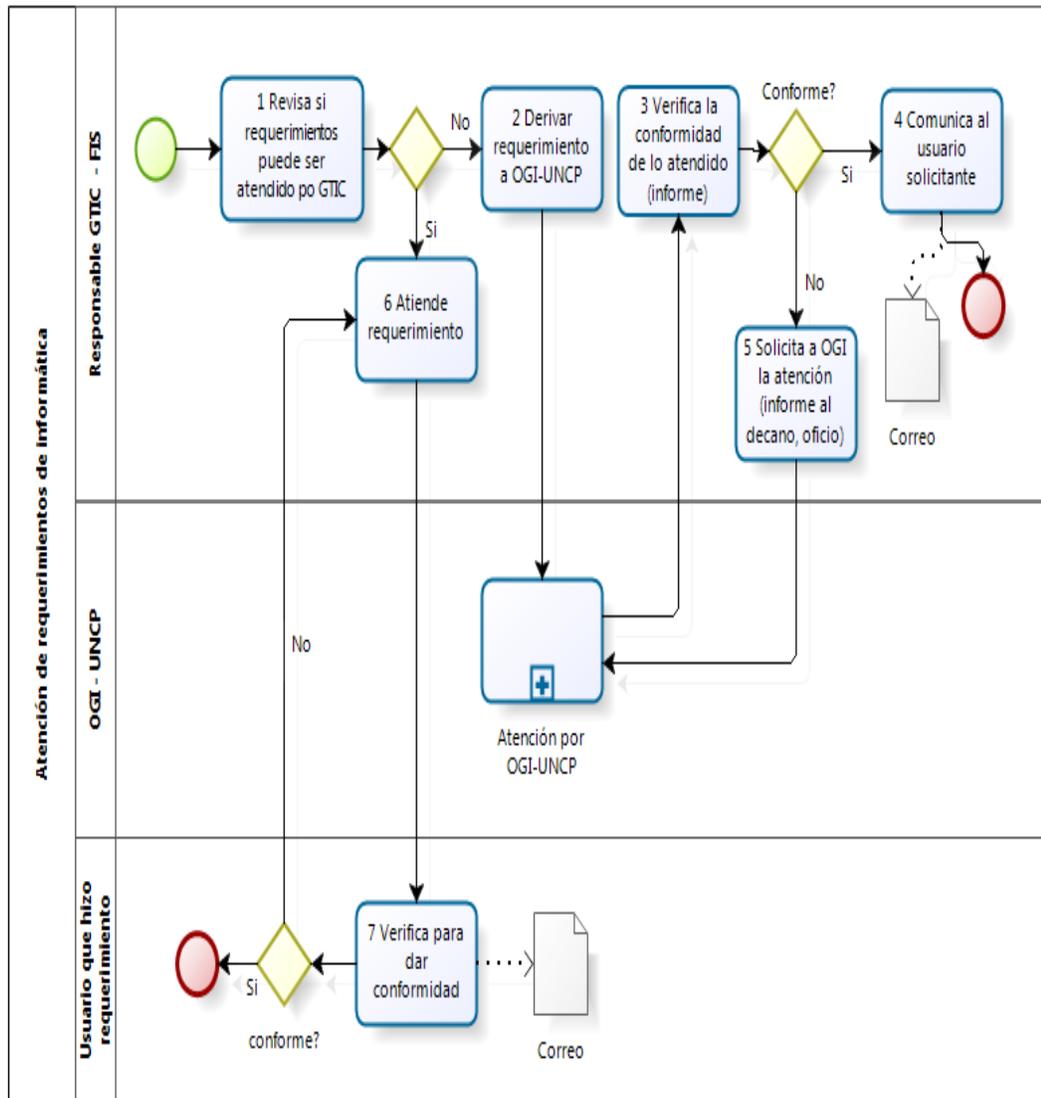
Gráfico N° 5.29
Flujo grama recepción y análisis de requerimiento



Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

Atención de requerimientos de informática

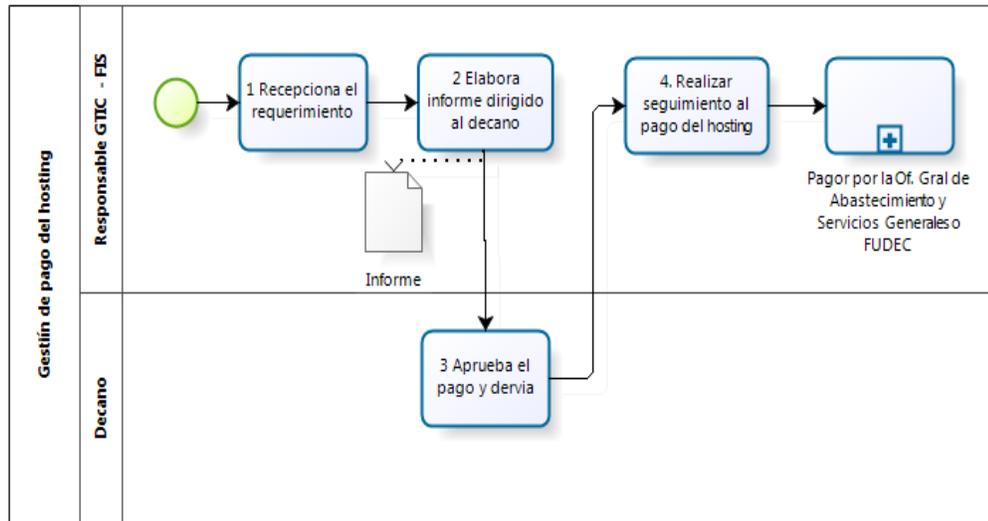
Gráfico N° 5.30
Flujo grama atención de requerimientos de informática



Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

🚩 Pago de Hosting

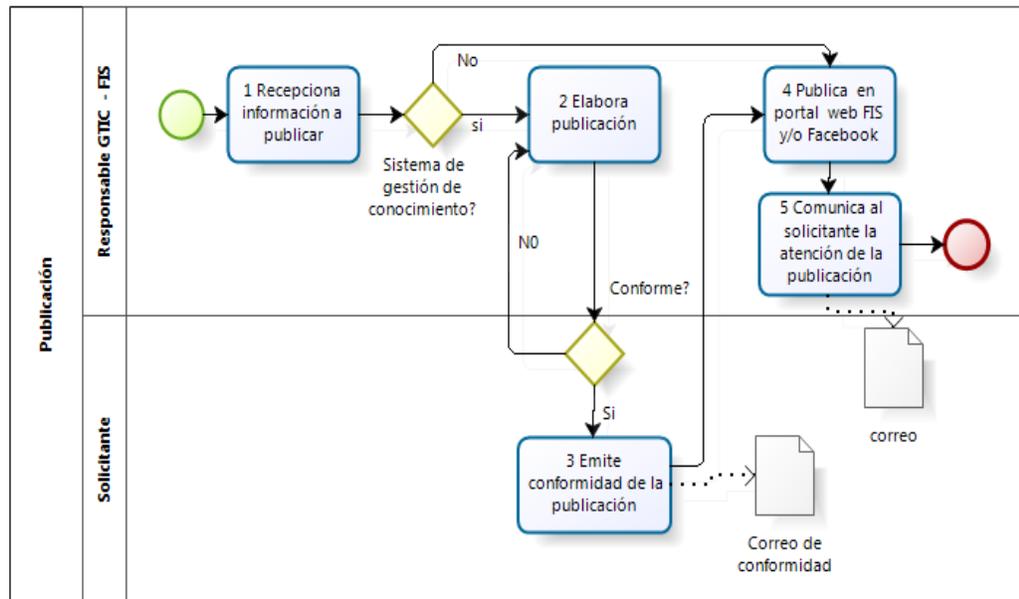
Gráfico N° 5.31
Flujo grama Hosting



Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

🚩 Pago de Publicación

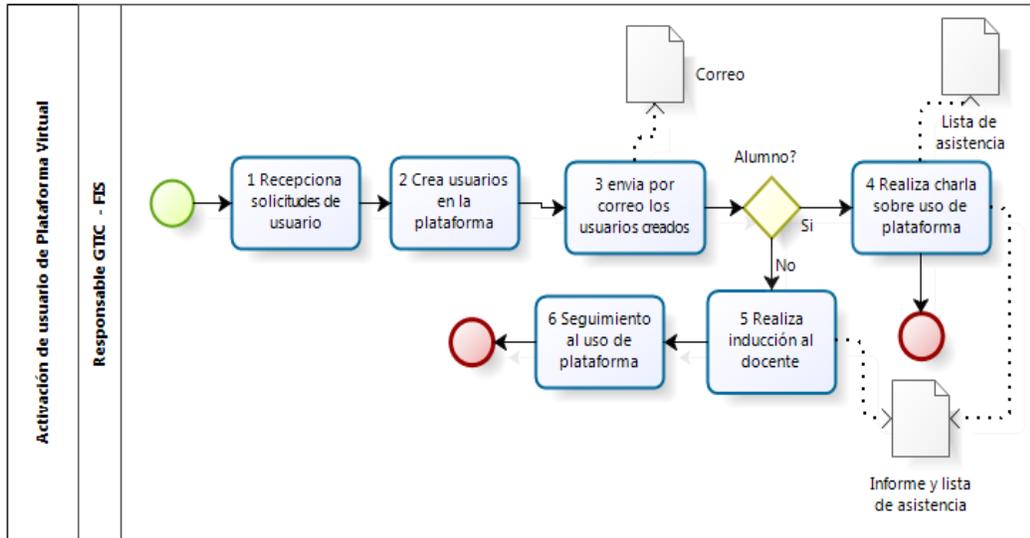
Gráfico N° 5.32
Flujo grama pago de publicación



Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

Activación de Usuarios de Plataforma Virtual

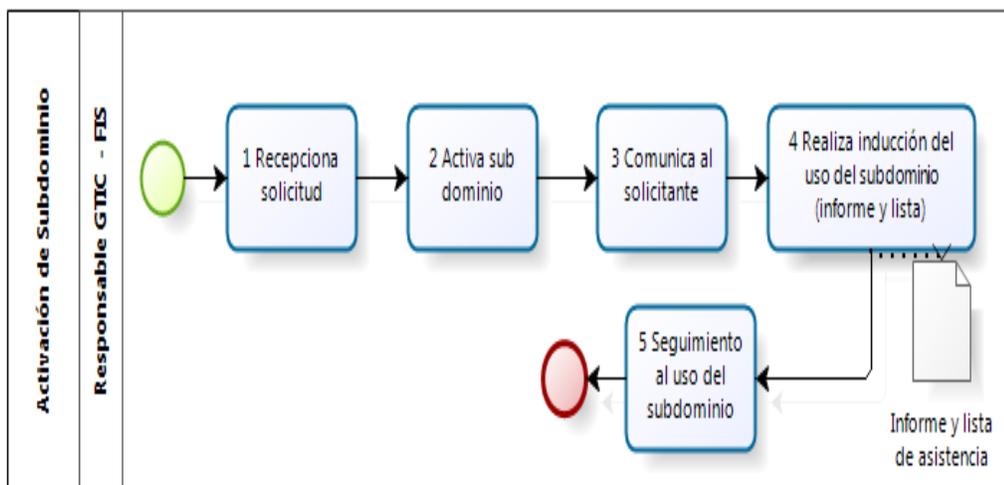
Gráfico N° 5.33
Flujo grama activación de usuarios de plataforma virtual



Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

Activación de Subdominio

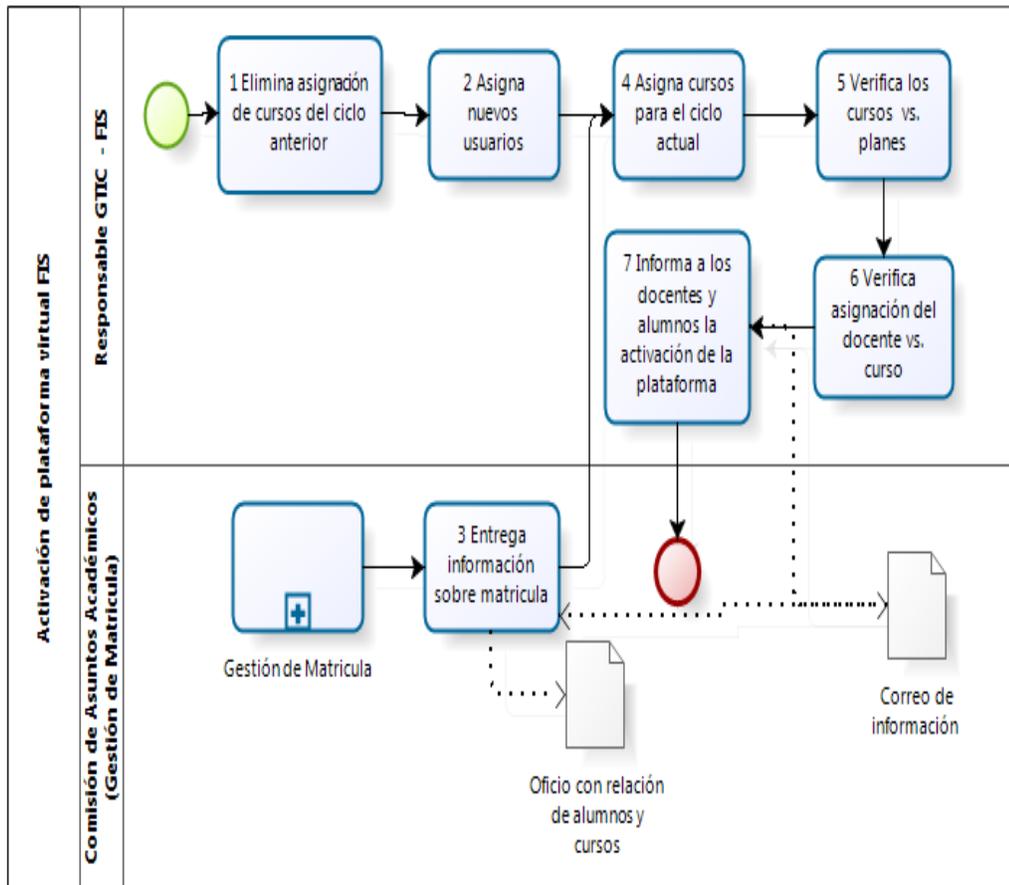
Gráfico N° 5.34
Flujo grama activación de subdominio



Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

🚩 Activación de Plataforma Virtual

Gráfico N° 5.35
Flujo grama activación de plataforma virtual



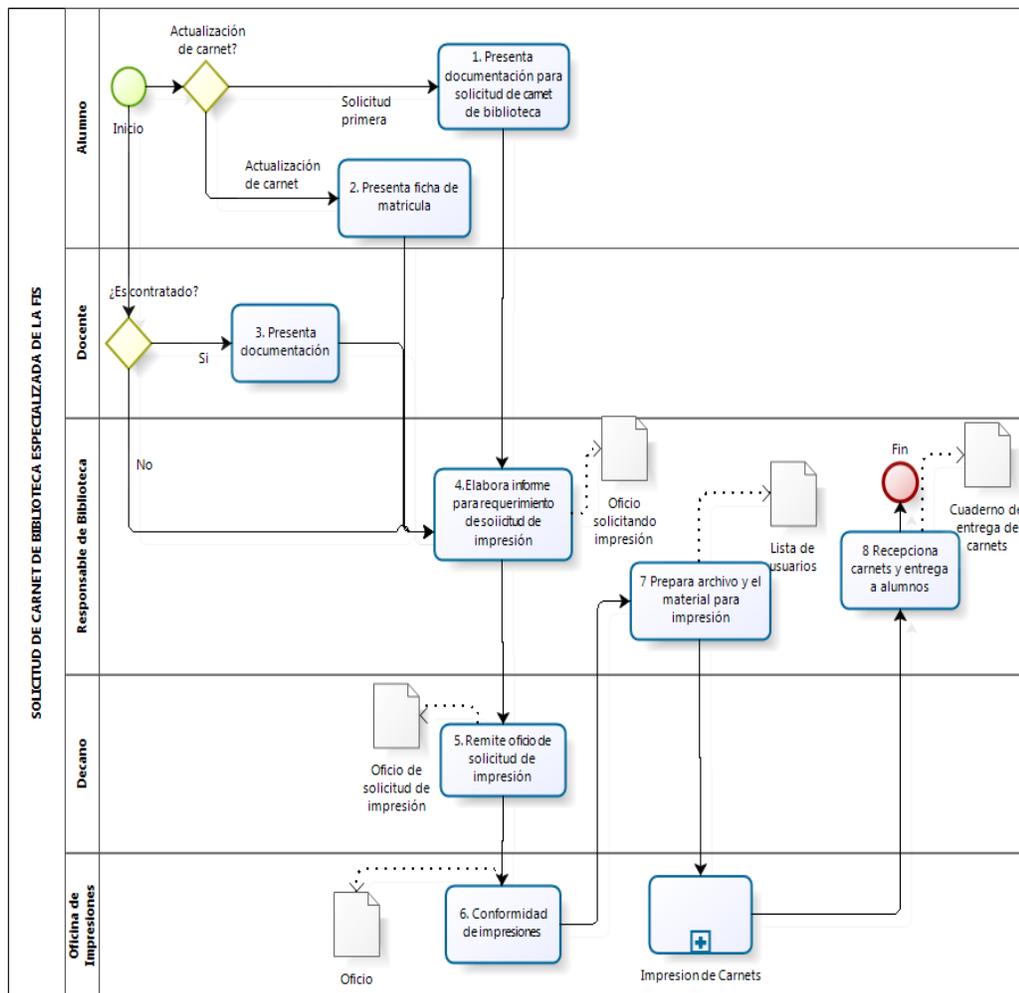
Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

5.2.3.10 Gestión Biblioteca y equipos audiovisuales

➤ Procedimiento, control de uso y mantenimiento de biblioteca especializada

🚦 Solicitud de Carnet de Biblioteca

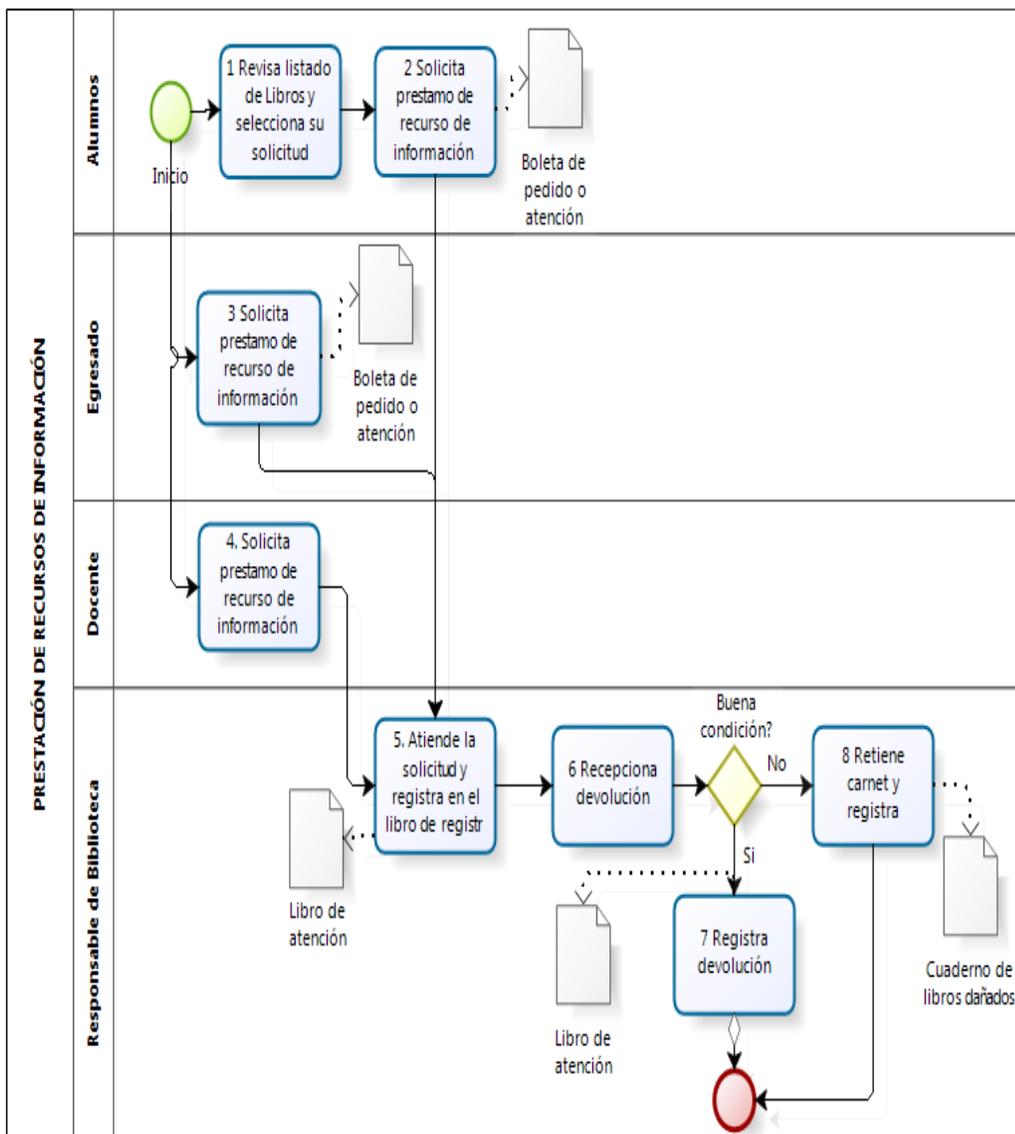
Gráfico N° 5.36
Flujo grama solicitud de carnet de biblioteca



Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

Prestación de Recursos de Información

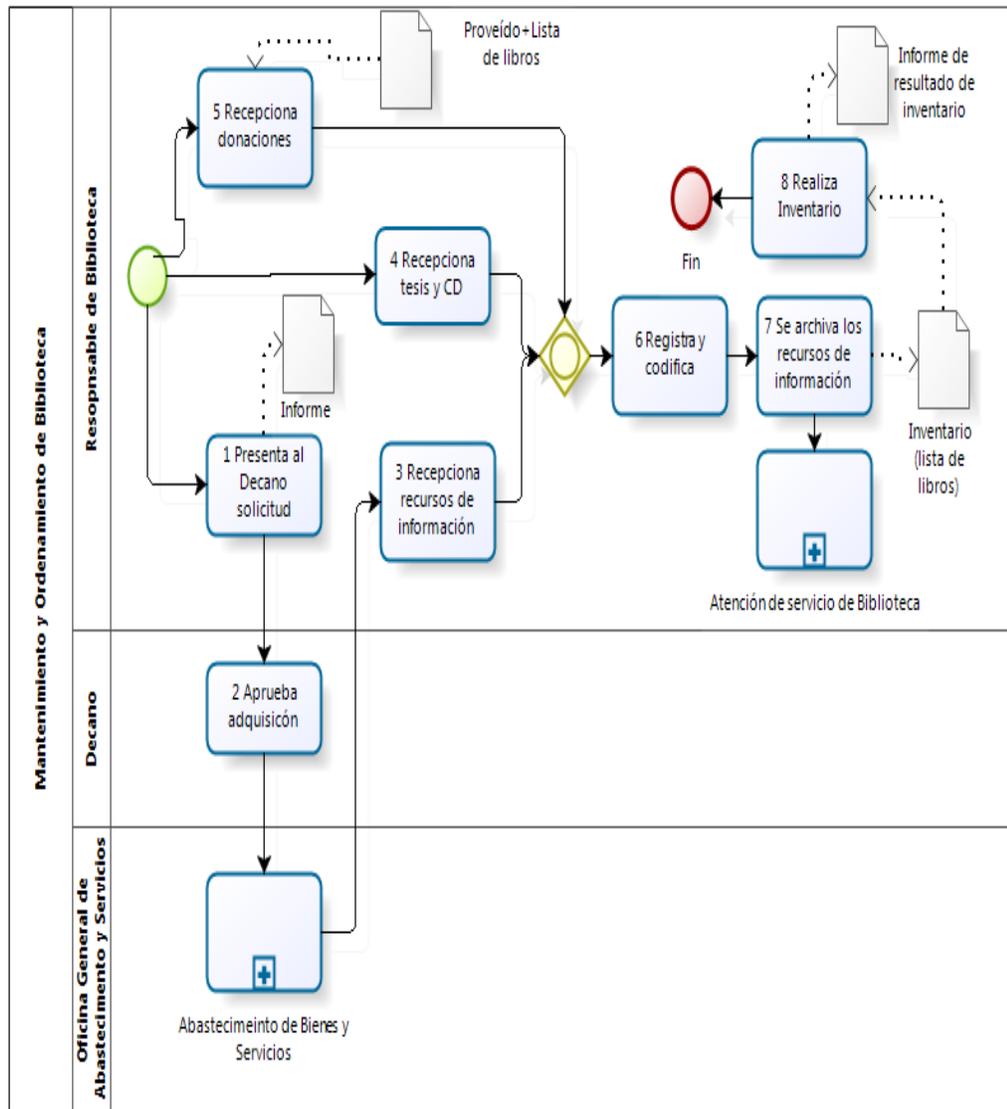
Gráfico N° 5.37
Flujo grama prestación de recursos de información



Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

✚ Mantenimiento y Ordenamiento

Gráfico N° 5.38
Flujo grama mantenimiento y ordenamiento

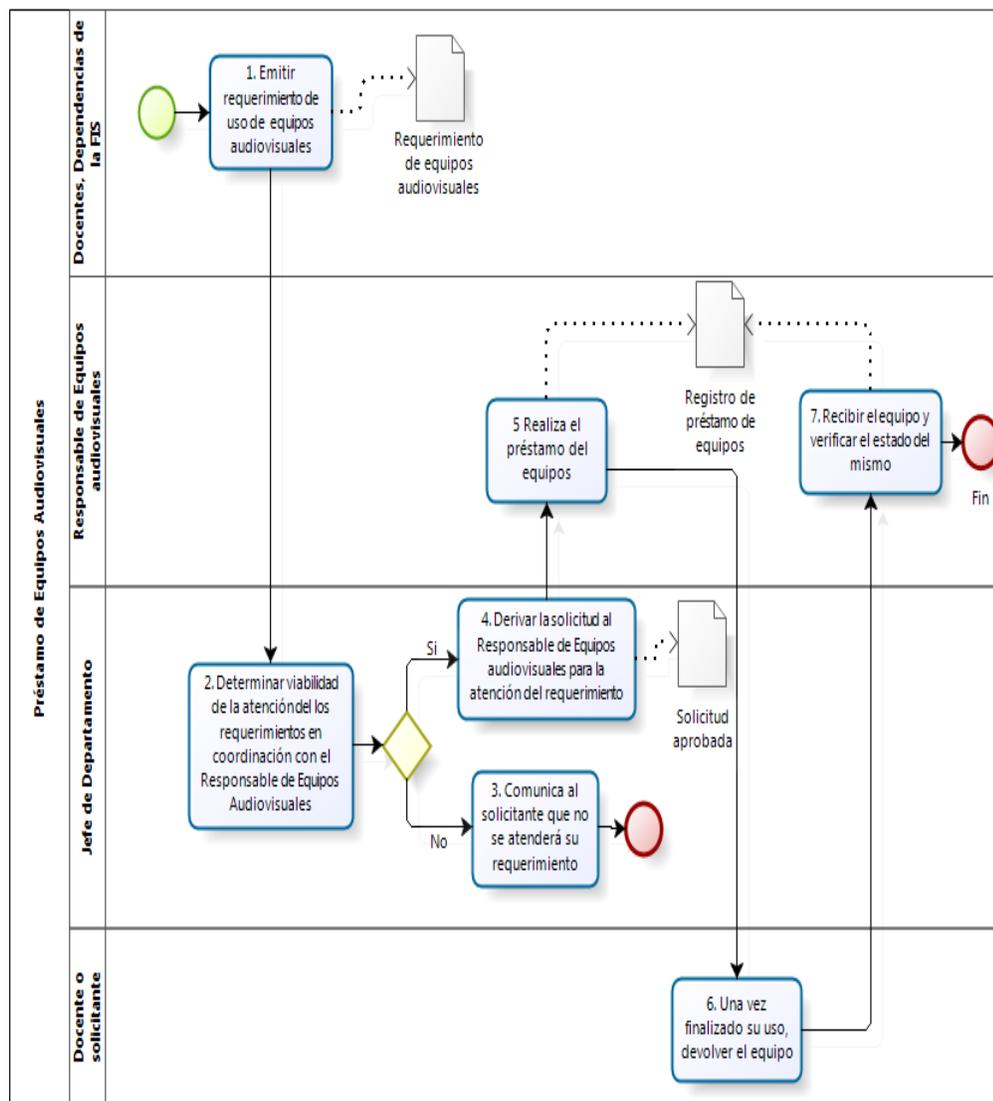


Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

➤ Procedimiento de Equipos Audiovisuales

✚ Préstamo de Equipos Audiovisuales

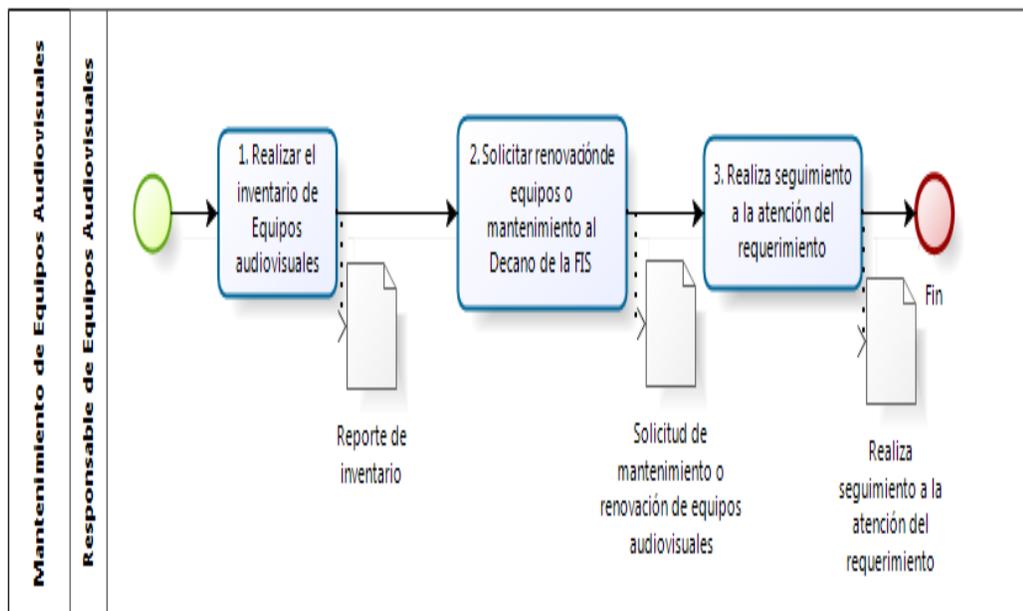
Gráfico N° 5.39
Flujo grama préstamo de equipos audiovisuales



Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

✚ Mantenimiento y Ordenamiento

Gráfico N° 5.40
Flujo grama Mantenimiento y Ordenamiento



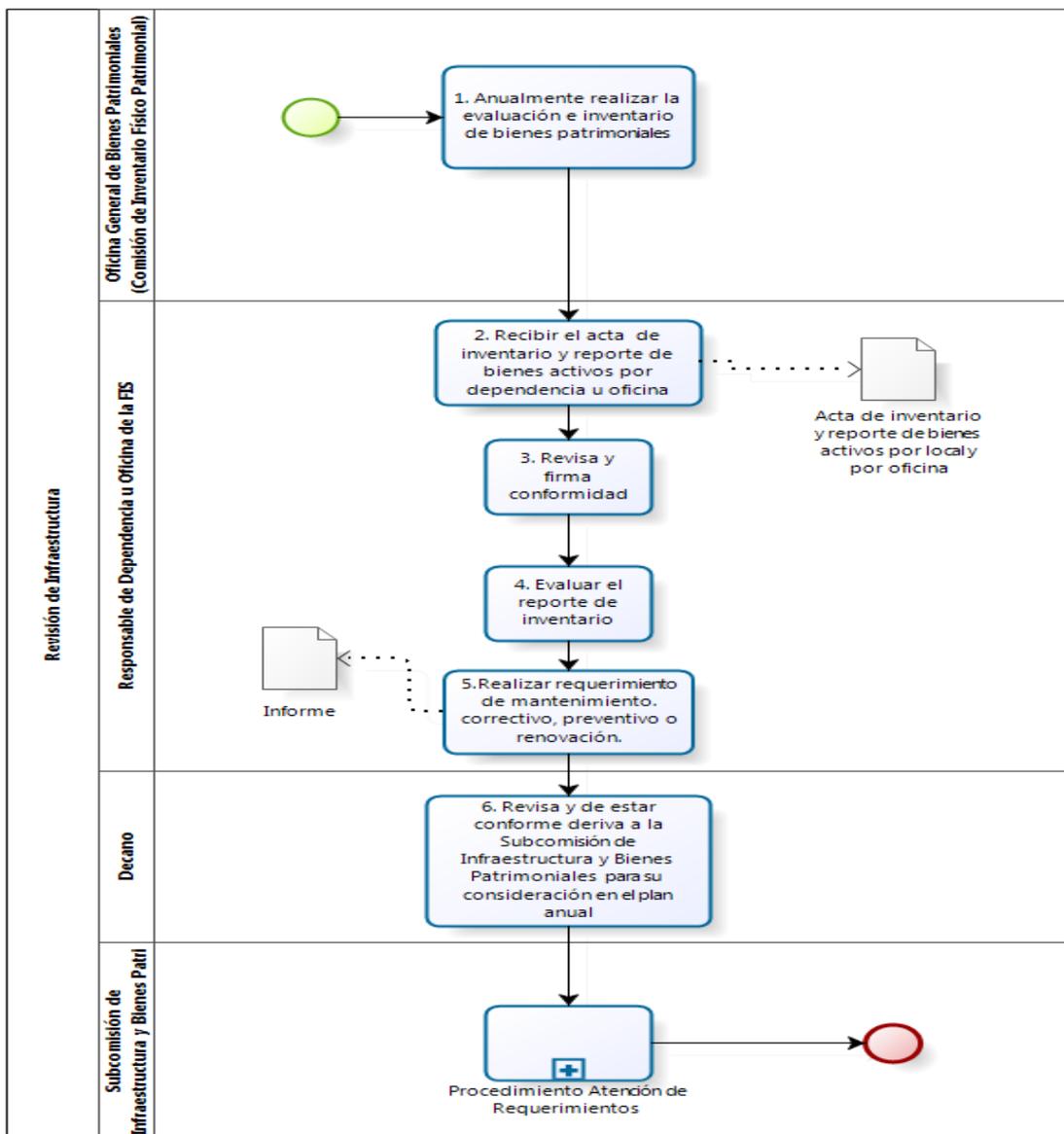
Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

5.2.3.11 Gestión infraestructura y equipamiento

➤ Procedimiento infraestructura y equipamiento

✚ Revisión de Infraestructura

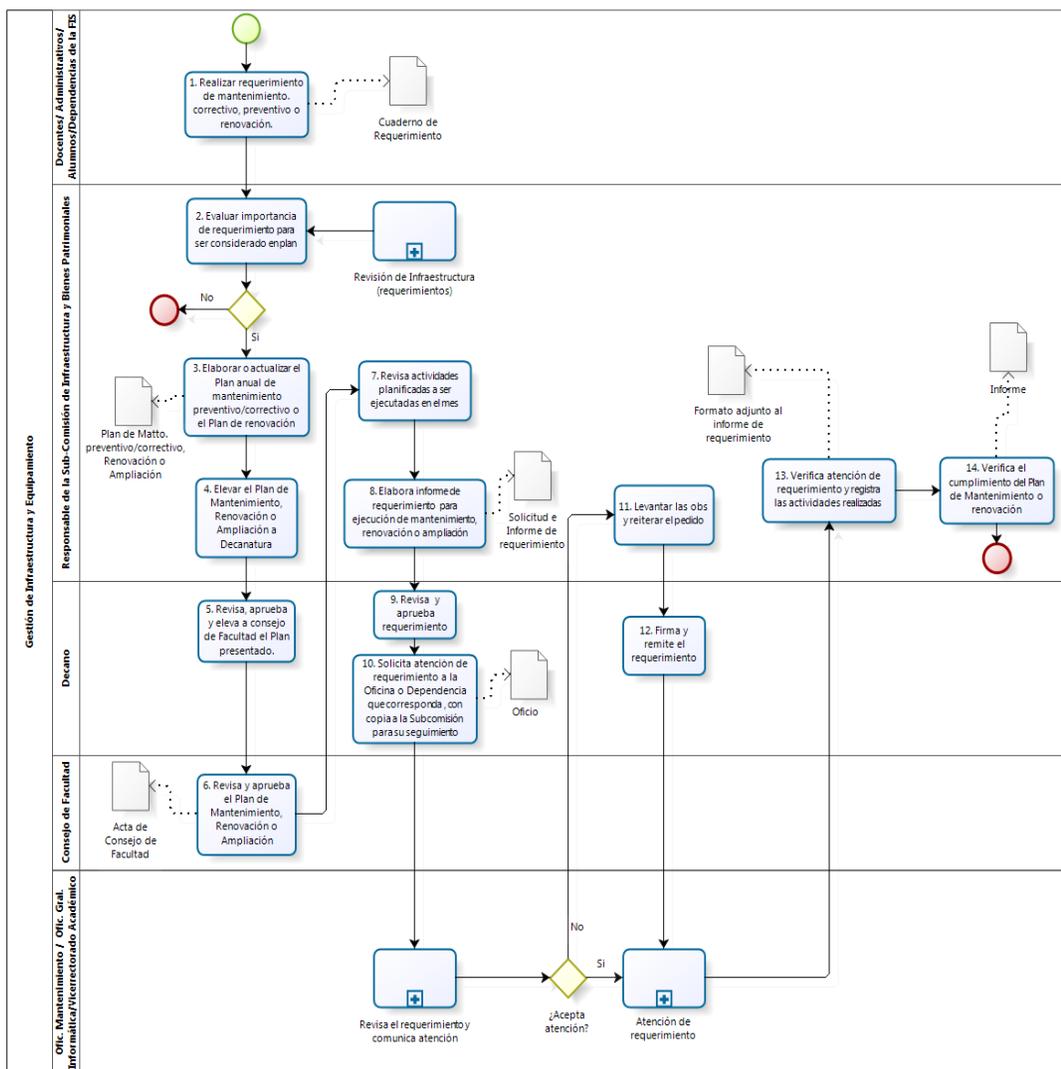
Gráfico N° 5.41
Flujo grama revisión de Infraestructura



Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

Atención de Requerimientos

Gráfico N° 5.42
Flujo grama Atención de Requerimientos

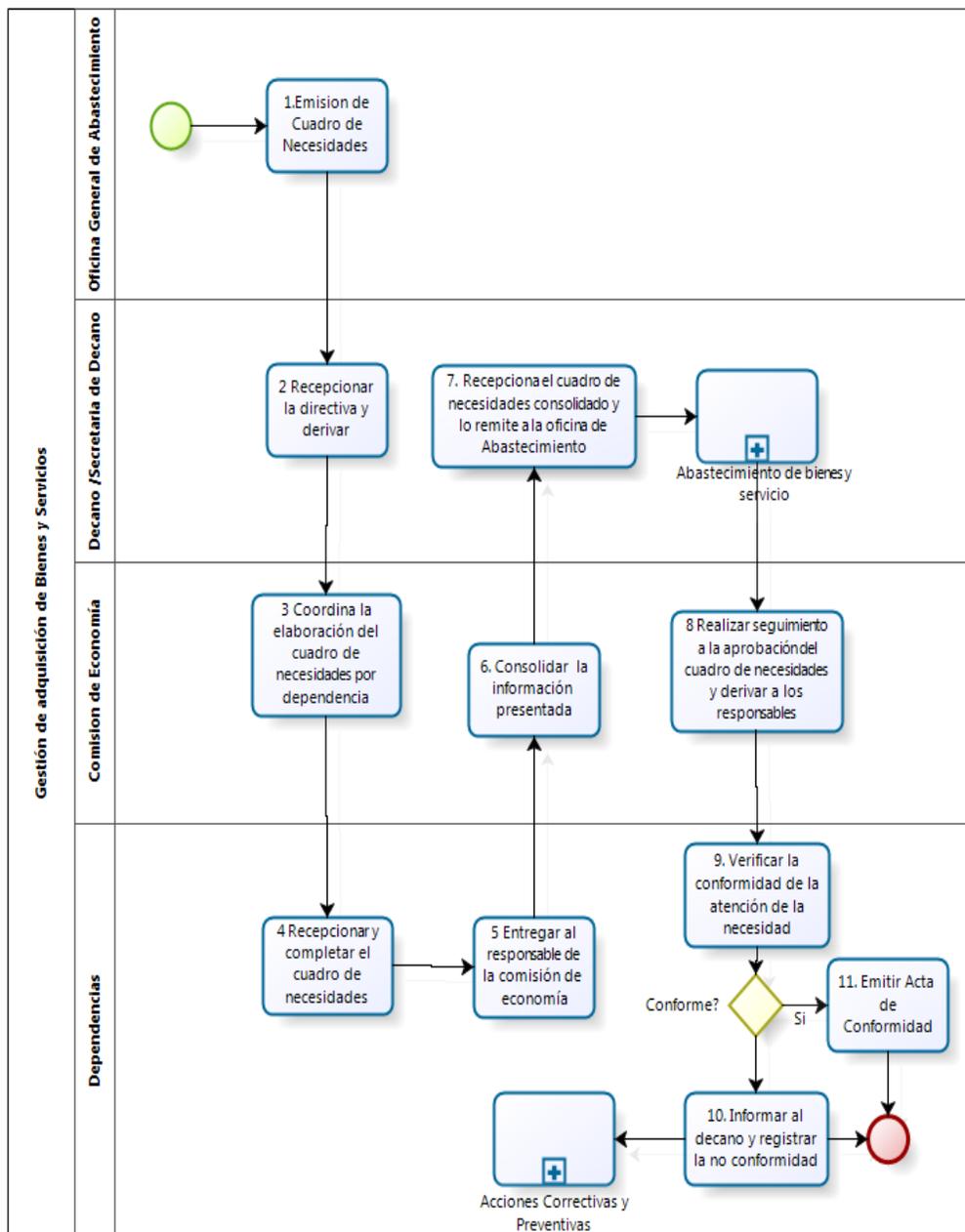


Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

5.2.3.12 Gestión de Adquisición de BB y SS

➤ **Procedimiento Adquisiciones de bienes y servicios.**

Gráfico N° 5.43
Flujo grama Adquisiciones de bienes y servicios



Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

ANEXO Nº 4

SECCION 6

DISEÑO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008 BASADO EN LOS PROCESOS

6.1 Requisitos generales

6.1.1 Determinación de los procesos necesarios.

En función de los procesos diseñados se llega a determinar los procesos necesarios que se aplican para el sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2007, como sigue:

Cuadro Nº 6.1
Procesos Necesarios a través de la organización

MACROPROCESOS	NOMENCLATURA DE PROCESO	PROCESOS	GESTION FUNCIONAL o DUEÑOS DE PROCESOS
Gestión de la Facultad	GI	Gestión institucional	Decanatura
	GE	Gestión Estratégica	Planificación
	GC	Gestión de la Calidad	Presidente calidad
Formación Profesional	GEA	Gestión de Enseñanza y Aprendizaje	Asuntos académicos
	GSI	Gestión de sistema de investigación	Investigación
	GEP	Gestión Extensión universitaria y proyección social	Gestión Extensión universitaria y proyección social
Apoyo	GD	Gestión Docentes	Jefatura de Departamento
	GLC	Gestión Laboratorio Cómputo	Laboratorio
	TIC	Gestión Tecnologías de Información y Comunicación	Tecnologías de la información y comunicación
	GBE	Gestión Biblioteca y Equipos Audio Visuales	Equipos audio visuales y biblioteca

	GIE	Gestión Infraestructura y Equipamiento	Infraestructura
	GA	Gestión de Adquisición de BB y SS	Economía

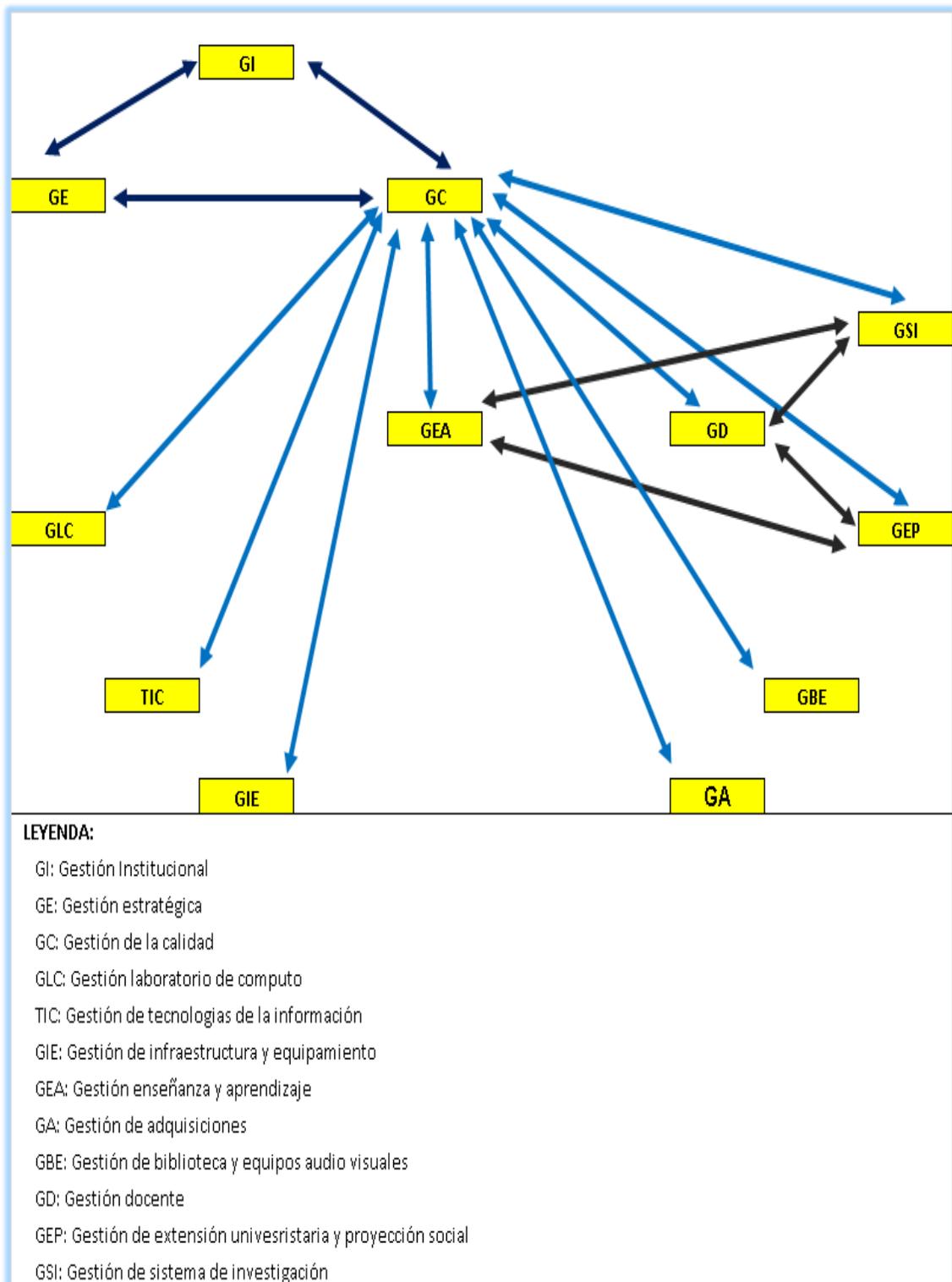
Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: Propia

6.1.2 Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.

6.1.2.1 Determinación de la secuencia de procesos.

SECUENCIA	PROCESO	DESCRIPCION
1	Gestión institucional	Activa el ISO dando inicio institucionalmente al SGC.
2	Gestión estratégica	Encargado de planificar la realización de los procesos del SGC.
2	Gestión de la calidad	Determina la Política de calidad revisa el diseño, dirige la implementación y desempeño del SGC.
3	Gestión de Enseñanza y Aprendizaje	En función de sus actividades funcionales y de su proceso diseñado opera, registra y obtiene resultados.
4	Gestión de sistema de investigación	En función de sus actividades funcionales y de su proceso diseñado opera, registra y obtiene resultados.
4	Gestión Extensión universitaria y proyección social	En función de sus actividades funcionales y de su proceso diseñado opera, registra y obtiene resultados.
5	Gestión Docentes	En función de sus actividades funcionales y de su proceso diseñado opera, registra y obtiene resultados.
6	Gestión Laboratorio Cómputo	En función de sus actividades funcionales y de su proceso diseñado opera, registra y obtiene resultados
7	Gestión Tecnologías de Información y Comunicación	En función de sus actividades funcionales y de su proceso diseñado opera, registra y obtiene resultados
8	Gestión Biblioteca y Equipos Audio Visuales	En función de sus actividades funcionales y de su proceso diseñado opera, registra y obtiene resultados
9	Gestión Infraestructura y Equipamiento	En función de sus actividades funcionales y de su proceso diseñado opera, registra y obtiene resultados
10	Gestión de Adquisición de BB y SS	En función de sus actividades funcionales y de su proceso diseñado opera, registra y obtiene resultados

6.1.2.2 Determinación de la interacción de los procesos.



6.1.3 De los criterios y los métodos.

6.1.3.1 De los criterios

- El manejo de la gestión de procesos es por niveles, es decir los macroprocesos, procesos y actividades.
- La puntualidad en la elaboración de los registros fue dentro de los periodos fijados.
- la puntualidad en la elaboración de los indicadores fue dentro de los periodos fijados.
- El orden para la elaboración del proceso en función del flujo grama y los procedimientos establecidos.

6.1.3.2 De los métodos

- Gestión no jerárquica, es decir se aplicó la gestión en línea y transversal, ello con la finalidad de obtener información sin barreras entre los procesos.

6.1.4 Disponibilidad de recursos e información.

Los dueños de los procesos en reunión realizada en junta de facultad se comprometieron en poner a disposición la información de la gestión funcional, la información producida a nivel de procesos para el uso de información necesaria por cada proceso a fin de lograr las políticas y los objetivos institucionales. En el caso de que algún dueño del proceso no facilitara la información deberá ser comunicado al dueño del proceso gestión de la calidad a fin de tomar las medidas necesarias.

6.1.5 Las acciones necesarias para alcanzar los resultados

Las acciones necesarias empleadas para alcanzar los resultados son:

- a) Emisión de resolución del consejo de facultad encargando a responsables de las comisiones con el cual fue posible alcanzar la implementación del sistema de gestión de la calidad.
- b) La capacitación al personal realizado en la sensibilización del ISO 9001:2008
- c) La elaboración de los registros de cada proceso.
- d) La elaboración de los indicadores de cada proceso.
- e) La evaluación de fin de periodo por parte del proceso gestión de la calidad.

6.2 Requisitos de la documentación

6.2.1 Generalidades

6.2.1.1 Política de la calidad

La Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú, es un ente académico cuyo propósito es formar profesionales en Ingeniería de Sistemas con capacidad de iniciativa emprendedora generadora de ciencia y tecnología que contribuyan al desarrollo regional y nacional.

Buscamos la completa satisfacción de nuestros estudiantes y grupos de interés mediante servicios de enseñanza y formación profesional, investigación, proyección social y extensión

universitaria que cumplan sus requisitos y la aplicación de la mejora continua en todos los procesos de la Facultad.

Al respecto nos comprometemos a:

- Mejorar de modo permanente nuestro servicio de formación profesional.
- Desarrollar investigación docente y formativa que atienda las necesidades de la sociedad y contribuya al desarrollo.
- Cumplir con la ley y aspectos normativos.
- Relacionar las actividades académicas con los grupos de interés a través de labores de proyección social y extensión universitaria.

6.2.1.2 Objetivos de la calidad

- Incrementar la calidad del servicios educativo universitario.
- Incrementar la satisfacción sobre el servicio de formación, actualización, especialización y desarrollo del estudiante.
- Reducir la insatisfacción de nuestros clientes y grupos de interés.
- Incrementar la satisfacción de nuestros clientes sobre nuestros servicios de formación profesional.
- Implementar mejoras de forma continua sobre los procesos de la FIS.
- Incrementar la eficacia del SGC.

6.2.1.3 Misión de la calidad

Formar ingenieros de sistema competitivos, investigadores con identidad y práctica de valores; generando ciencia y tecnología para el desarrollo sostenible de la sociedad.

6.2.14 Visión de la calidad

Al año 2016, ser una institución académica universitaria en Ingeniería de Sistemas, líder en el país, innovadora, acreditada a la sociedad; siendo reconocida como tal,

6.2.2 Manual de la calidad

6.2.2.1 El alcance, detalles y justificación del Sistema de gestión de la calidad.

- **El alcance:**
 - **En lo funcional:** Abarcó las siguientes comisiones de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

COMISIONES DE LA FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS
Decanatura
Planificación
Presidente calidad
Asuntos académicos
Investigación
Gestión Extensión universitaria y proyección social
Jefatura de Departamento
Laboratorio
Tecnologías de la información y comunicación
Equipos audio visuales y biblioteca
Infraestructura
Economía

- **En procesos:** Abarcó los siguientes procesos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

MACROPROCESOS	NOMENCLATURA DE PROCESO	PROCESOS
Gestión de la Facultad	GI	Gestión institucional
	GE	Gestión Estratégica
	GC	Gestión de la Calidad
Formación Profesional	GEA	Gestión de Enseñanza y Aprendizaje
	GSI	Gestión de sistema de investigación
	GEP	Gestión Extensión universitaria y proyección social
Apoyo	GD	Gestión Docentes
	GLC	Gestión Laboratorio Cómputo
	TIC	Gestión Tecnologías de Información y Comunicación
	GBE	Gestión Biblioteca y Equipos Audio Visuales
	GIE	Gestión Infraestructura y Equipamiento
	GA	Gestión de Adquisición de BB y SS

- **Los Detalles:**

Cada proceso contiene la siguiente estructura por el cual el dueño del proceso o responsable del proceso se guía en la mejora del diseño, en la operatividad, en la elaboración y obtención del indicador.

- **Objetivo:** Es en este lugar donde se considera el objetivo del proceso.
- **Alcance:** Considera el ámbito de los procesos en función de la comisión al que pertenece

funcionalmente, es decir todas las actividades que desarrolla.

- **Base legal y normativa:** Estipula a normas, reglamentos de la Universidad, como también normas externas como las del estado peruano que corresponda al proceso.

- **Definiciones y Abreviaturas:** Son términos claves usados en el proceso en función de la comisión de la gestión funcional, con la finalidad de que cualquier usuario pueda entender el procedimiento del proceso.

- **Lineamientos Generales:** En esta sección se quiénes son los responsables del proceso en función de la comisión de la gestión funcional. También considera sobre la elaboración del informe sobre la Gestión realizada,

- **Desarrollo:** El desarrollo contempla el flujo grama y el cuadro de actividades.
 - ✓ Flujo grama: Es la secuencia como fluye las actividades del proceso.

✓ Cuadro de actividades: Es la Relación de actividades que realiza el proceso.

➤ **Registros:** Son la relación de documentos producidos en la gestión del proceso. Los cuales sirven para ser rellenos a través del cual permite la obtención de los indicadores.

➤ **Anexos:** Si amerita poder referenciar documentos extras se acude a citar de forma numerados Anexo N° 1, etc.

- **La Justificación:**

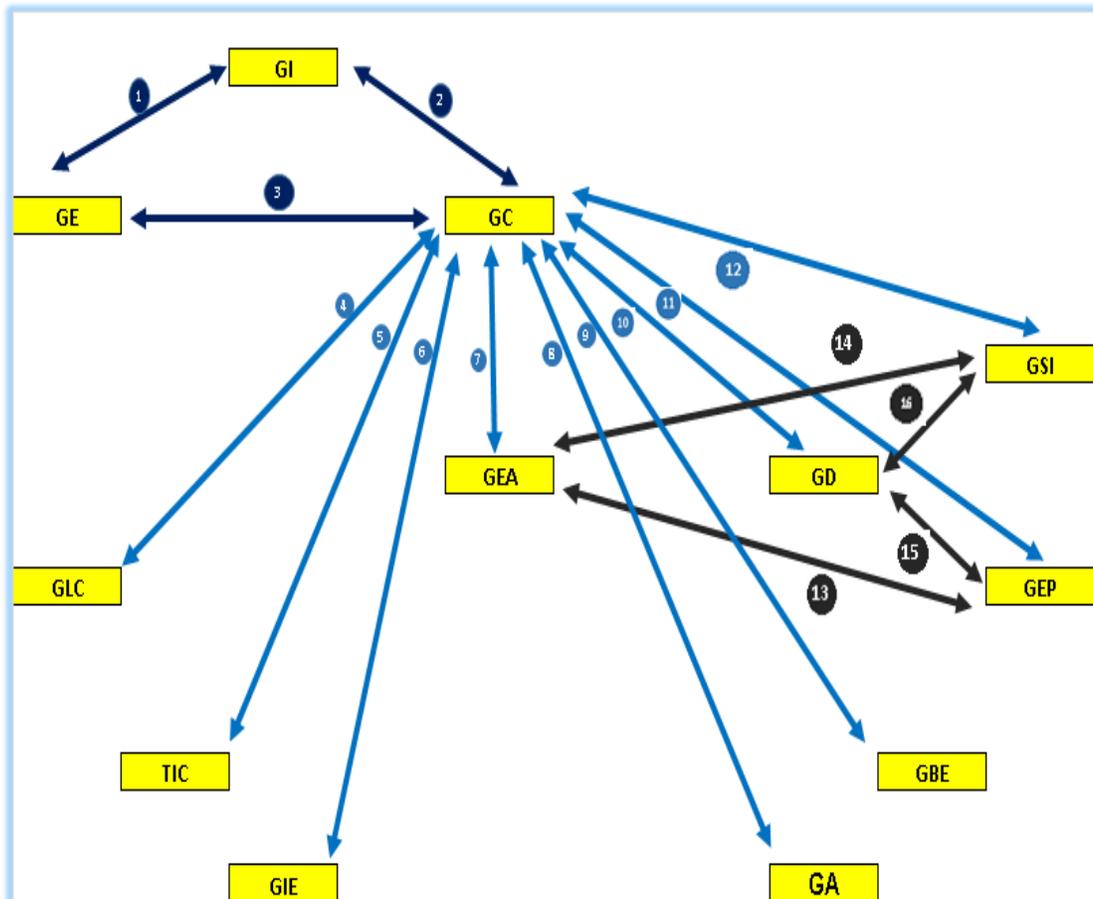
La realización del sistema de gestión de la calidad obedece a las exigencias del estado peruano en acreditar las escuelas y las universidades, por el cual es innegable que los estándares implementados tienen que estar soportado por un sistema de gestión de la calidad. Es en merito a ello que la facultad implemento dicho sistema.

6.2.2.2 Referencia a procedimientos documentados.

La referencia a los procedimientos documentados se presentó de forma adecuada para la operación de los procesos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas siendo como sigue:

PROCEDIMIENTO
Dirección y Control
Planificación institucional
Gestión de la calidad
Gestión curricular
Programación académica
Gestión matriculas
Actividad académica
Gestión Actas certificados
Convalidaciones
Prácticas pre profesionales
Grados y Títulos
Investigación
Gestión Extensión universitaria y proyección social
selección, ratificación y promoción de docentes
Atención de Solicitudes y prestación de servicios de laboratorio
Gestión Tecnologías de Información y comunicación
Control de uso y mantenimiento de biblioteca especializada
Equipos audiovisuales
Infraestructura y equipamiento
Adquisiciones de bienes y servicios

6.2.2.3 Descripción de la interacción entre los procesos.



LEYENDA:

- 1 GI Y GE: Determinan la planificación y el mantenimiento del SGC
- 2 GI Y GC: Determinan y obtienen los resultados de los indicadores del SGC
- 3 GE Y GC: Planifican el mantenimiento según los procesos determinados del SGC
- 4 GC Y GLC: Determinan los indicadores y obtienen el resultado de los indicadores de GLC
- 5 GC Y TIC: Determinan los indicadores y obtienen el resultado de los indicadores de GTIC
- 6 GC Y GIE: Determinan los indicadores y obtienen el resultado de los indicadores de GIE
- 7 GC Y GEA: Determinan los indicadores y obtienen el resultado de los indicadores de GEA
- 8 GC Y GA: Determinan los indicadores y obtienen el resultado de los indicadores de GA
- 9 GC Y GBE: Determinan los indicadores y obtienen el resultado de los indicadores de GBE
- 10 GC Y GD: Determinan los indicadores y obtienen el resultado de los indicadores de GD
- 11 GC Y GEP: Determinan los indicadores y obtienen el resultado de los indicadores de GEP
- 12 GC Y GSI: Determinan los indicadores y obtienen el resultado de los indicadores de GSI
- 13 GEA Y GEP: GEA proporciona información para la realización de GEP
- 14 GEA Y GSI: GSI proporciona información para la realización de GSI
- 15 GD Y GEP: GD proporciona información para la realización de GEP
- 16 GD Y GSI: GSI proporciona información para la realización de GSI

6.2.3 Los procedimientos de los procesos

6.2.3.1 Dirección y Control

PROCEDIMIENTO	Código: GI-PR-01
	Versión: 01
DIRECCIÓN Y CONTROL	Página: 1 de 9

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para la dirección y control de las actividades académica, administrativa, económica y financiera, al amparo de la Ley, estatuto de la UNCP y reglamentos internos que orienten el desarrollo de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

2. ALCANCE:

El presente documento aplica desde la recepción de requerimientos e informes por parte de las dependencias y comisiones de la FIS hasta la emisión de resoluciones de ameritamiento o sanción, como resultado del monitoreo y control de las actividades institucionales.

3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Ley Universitaria 23733 y sus modificaciones
- 3.2. Estatuto de la Universidad Nacional del Centro del Perú y sus modificaciones
- 3.3. MOF, ROF
- 3.4. PEI-UNCP, POI-UNCP,
- 3.5. Texto Único de Procedimientos Administrativos - UNCP
- 3.6. Reglamento Académico General
- 3.7. Directivas Institucionales

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

4.1. El Consejo de la Facultad:

Es un órgano normativo, de ejecución, coordinación y control, presidida por el Decano que juntos constituyen el gobierno de la facultad. Está integrado por representantes de los docentes en sus respectivas categorías y por el tercio estudiantil elegidos democráticamente.

4.2. Junta de Facultad:

Es un órgano deliberativo consultivo integrado por toda la comunidad FIS (docentes, estudiantes y administrativos)

4.3. Comunidad FIS:

La comunidad FIS está conformada por los docentes, alumnos y administrativos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

5. LINEAMIENTOS GENERALES:

5.1. El Decano es responsable del presente procedimiento asegurando su implementación y control respectivo.

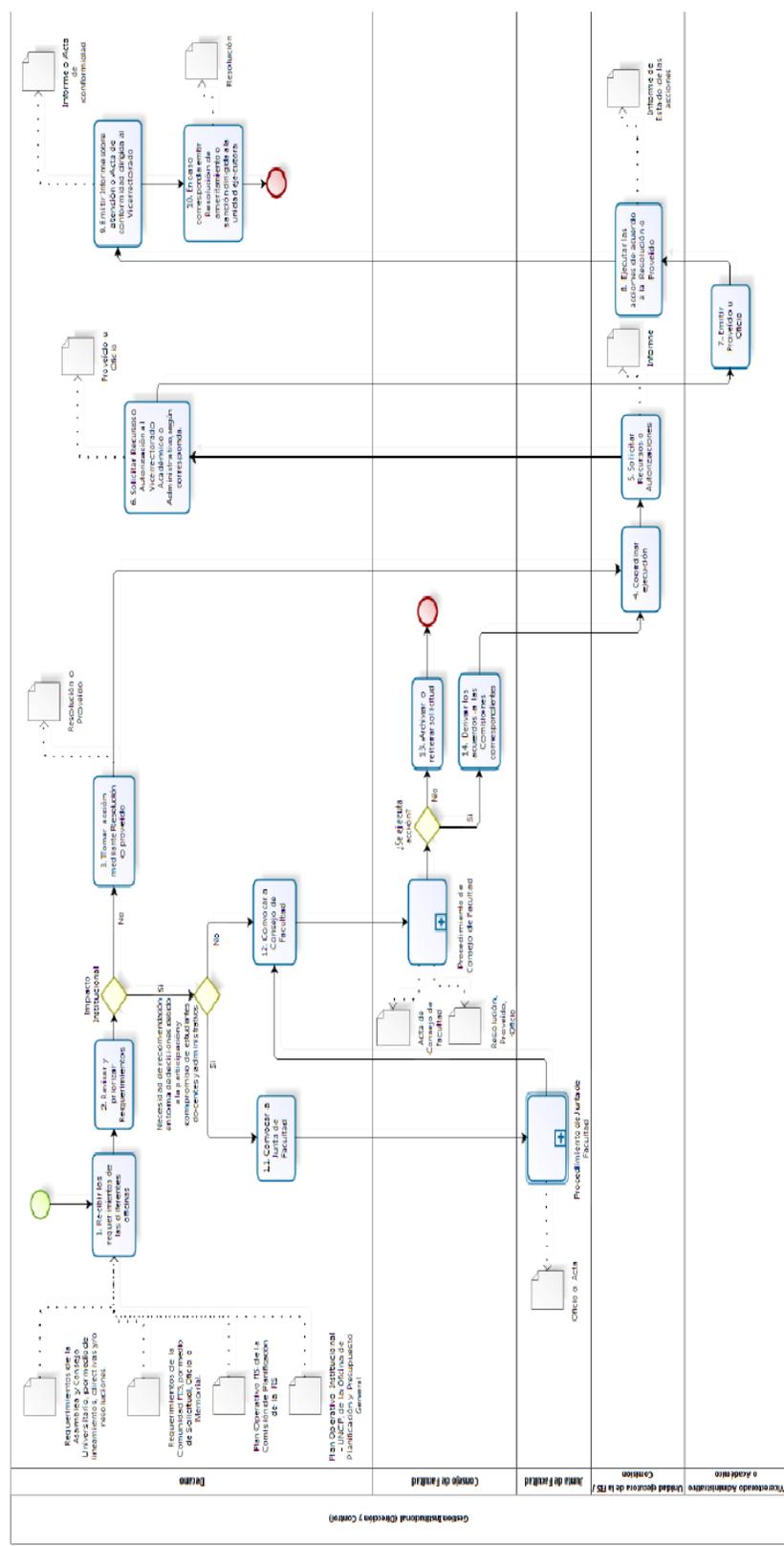
5.2. Las sesiones ordinarias de Consejo de Facultad se realizan el 1er y 3er lunes de cada mes. En caso sea necesario se programarán sesiones extraordinarias por disposición del Decano de la FIS.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

PROCEDIMIENTO

DIRECCIÓN Y CONTROL

6. DESARROLLO:
6.1. Dirección y Control – Fijograma



PROCEDIMIENTO	Código: GI-PR-01
	Versión: 01
DIRECCIÓN Y CONTROL	Página:3 de 9

6.1. Dirección y Control– Cuadro de actividades

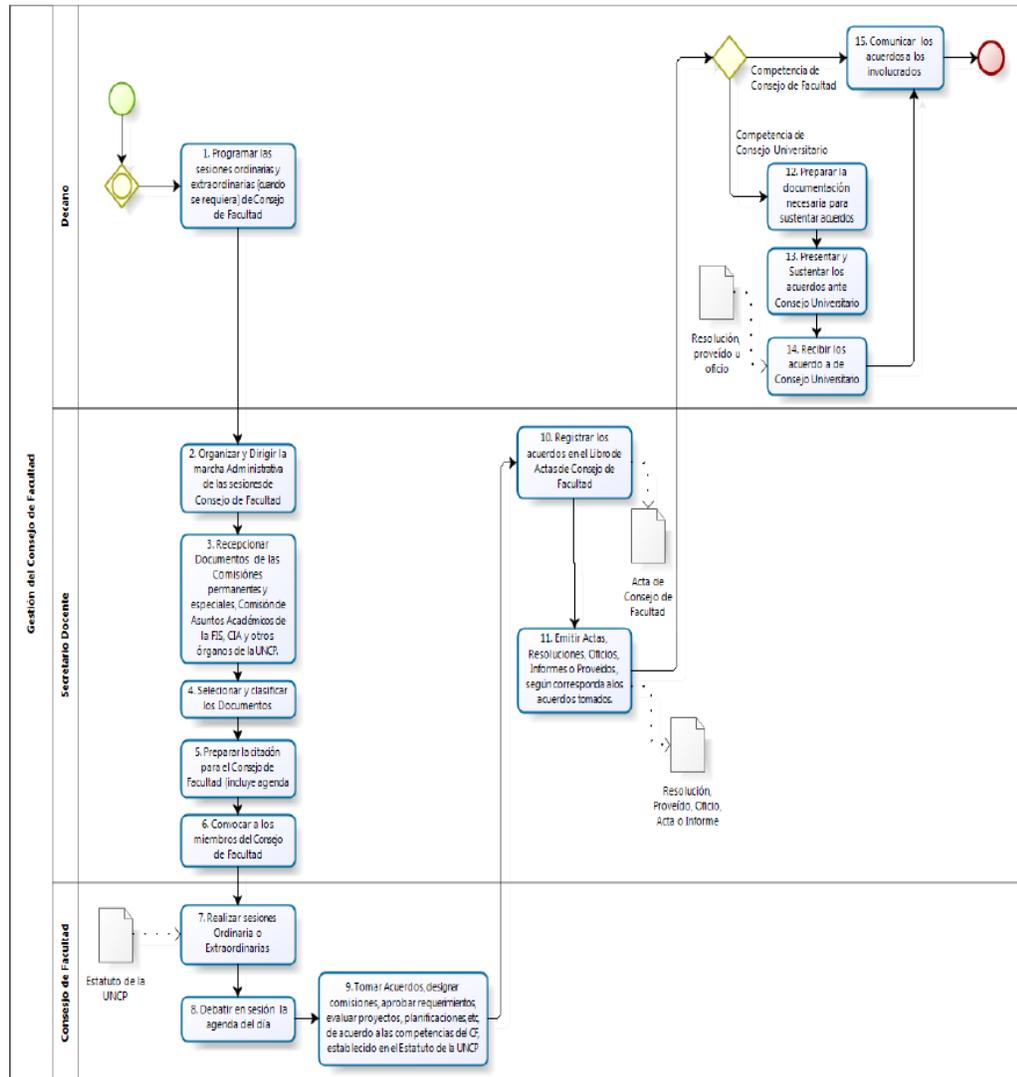
Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1	<p>El Decano recepciona los requerimientos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Asamblea Universitaria y el Consejo Universitario, mediante lineamientos, directivas y resoluciones. - Los integrantes de la comunidad FIS, mediante oficio, solicitud o memorial según corresponda. - La Comisión de Planificación, mediante Plan Operativo de la FIS, el mismo que consolida los requerimientos y programación de las actividades de las distintas dependencias de la FIS. - La Oficina General de Planificación, envía al Decano el Plan Operativo Institucional- UNCP. 	<p>Lineamientos, directivas o Resoluciones</p> <p>Oficio, solicitud o memorial</p> <p>Plan Operativo de la FIS</p> <p>Plan Operativo Institucional - UNCP</p>
2	<p>El Decano revisa y prioriza los requerimientos recepcionados y cursa su atención dependiendo de su impacto a nivel institucional en la Facultad. Si el requerimiento no tiene un alto impacto institucional, procede con lo indicado en la actividad 3</p> <p>Si el requerimiento tiene un alto impacto institucional, se debe evaluar la importancia de éste y definir si es necesaria la recomendación de la Junta de Facultad para la toma de decisiones. De ser necesaria la Junta de Facultad seguir con la actividad 11, caso contrario seguir con la actividad 12.</p>	---
3	<p>Si el requerimiento no tiene un alto impacto institucional, el Decano establecerá la acción a tomar mediante Resolución o proveído hacia las Unidades ejecutoras de la FIS o Comisiones.</p>	<p>Resolución</p> <p>Proveído</p>
4	<p>Las Unidades ejecutoras de la FIS o Comisiones coordinan y organizan las actividades necesarias para llevar a cabo las acciones o disposiciones encomendadas por el Decano</p>	---
5	<p>Las unidades ejecutoras o comisiones de la FIS solicitan al Decano los recursos o autorizaciones necesarias por medio de un informe.</p>	<p>Informe de la unidad ejecutora o Comisión</p>
6	<p>El Decano cursa la solicitud de las Unidades ejecutoras de la FIS o Comisiones, al Vicerrectorado Administrativo o Académico, según corresponda, de acuerdo a los lineamientos del Estatuto de la UNCP.</p>	<p>Proveído u Oficio</p>
7	<p>El Vicerrectorado Administrativo o Académico correspondiente dispone la atención de los recursos, por medio de un Proveído u Oficio.</p>	<p>Proveído u Oficio</p>
8	<p>Todas las acciones que han sido encomendadas por el Decano para ser ejecutadas por las Unidades ejecutoras de la FIS o Comisiones, deben realizarse y estas deben emitir un informe, al Decano, sobre el estado de dichas acciones (cumplimiento).</p>	<p>Informe de Estado de las acciones</p>

PROCEDIMIENTO	Código: GI-PR-01
	Versión: 01
DIRECCIÓN Y CONTROL	Página:4 de 9

9	Ejecutada la acción a través de provisión de los recursos, el Decano emite un informe o acta de conformidad al Vicerrectorado correspondiente sobre dicha atención.	Informe o Acta de conformidad
10	Cuando amerite, de no haberse cumplido en ejecutar las acciones planteadas, el Decano emite una sanción a quien corresponda; o caso contrario de haberse cumplido, se emitirá una resolución de ameritamiento.	Resolución de Ameritamiento o Sanción
11	Viene de la actividad 2. De tener el requerimiento un alto impacto institucional, y si es necesaria la recomendación de junta de facultad en la toma de decisiones debido a la necesidad de compromiso toda la comunidad universitaria, se convoca a reunión. Las reuniones de Junta de Facultad se realizan de acuerdo a lo dispuesto en el Procedimiento de Junta de Facultad. (Ver 6.3) Llevada a cabo la reunión de Junta de Facultad, los acuerdos son derivados a Consejo de facultad para su aprobación de acuerdo al procedimiento de Consejo de Facultad (Ver 6.2), para lo cual se sigue con la actividad 12.	Acta u Oficio
12	Viene de 2 y de 11 Convocar al Consejo de Facultad, cuando sea necesario discutir temas de con alto impacto institucional. Las reuniones de Consejo de Facultad se realizan de acuerdo a lo dispuesto en el Procedimiento de Consejo de Facultad. (Ver 6.2)	---
13	Recibir los resultados del consejo de Facultad. En caso el requerimiento no haya sido aprobado, se deberá archivar éste o reiterar la solicitud de acuerdo a lo que disponga el Decano.	Acta de Consejo de Facultad Resolución
14	En caso el requerimiento sea aprobado, se recepcionará del Consejo la Resolución, Proveído u oficio según corresponda y continuar con la actividad 4.	Resolución, Proveído u Oficio

PROCEDIMIENTO	Código: GI-PR-01
	Versión: 01
DIRECCIÓN Y CONTROL	Página: 5 de 9

6.2. Procedimiento de Consejo de Facultad – Fjujograma



PROCEDIMIENTO	Código: GI-PR-01
	Versión: 01
DIRECCIÓN Y CONTROL	Página:6 de 9

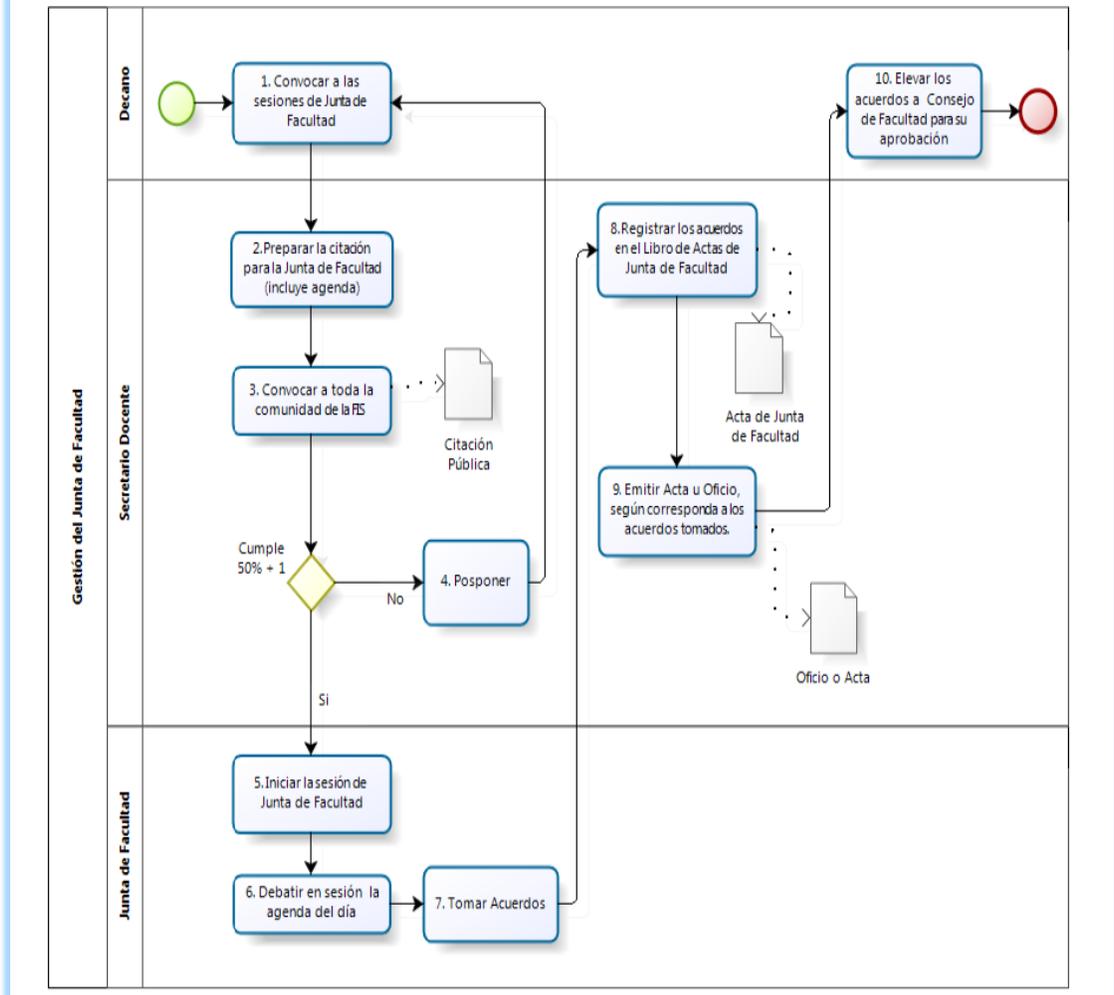
6.2. Procedimiento de Consejo de Facultad – Cuadro de actividades

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1	El Decano deberá programar las sesiones ordinarias y extraordinarias de Consejo de Facultad, en base a los requerimientos y/o necesidades de la Comunidad FIS.	---
2	En base a lo establecido por el Decano, el Secretario Docente deberá organizar y dirigir la marcha Administrativa de las sesiones de Consejo de Facultad.	---
3	El Secretario Docente recepciona los documentos de las comisiones permanentes y especiales, Comisión de Asuntos Académicos de la FIS, CIA y otros órganos de la UNCP.	---
4	El Secretario Docente selecciona y clasifica los Documentos recibidos de acuerdo a los temas a tratar en la sesión de Consejo de Facultad.	---
5	El Secretario Docente deberá elaborar la citación para el Consejo de Facultad, en la que debe estar incluida la agenda de la misma.	Citación
6	El Secretario convocar a los miembros del Consejo de Facultad.	---
7	Llegada la fecha indicada en la citación se lleva a cabo las sesión de Consejo de Facultad, Ordinaria o Extraordinarias programada.	---
8	El consejo de Facultad debate en sesión la agenda del día.	---
9	El consejo de Facultad deberá tomar acuerdos, designar comisiones, aprobar requerimientos, evaluar proyectos, planificaciones, etc, de acuerdo a las competencias de este, establecidas en el Estatuto de la UNCP.	---
10	El Secretario Docente registra los acuerdos en el Libro de Actas de Consejo de Facultad.	Acta de Consejo de Facultad
11	En base a los acuerdos tomados, se emiten Actas, Resoluciones, Oficios, Informes o Proveídos, según corresponda.	Resolución, Proveído, Oficio, Acta o Informe
12	Si el acuerdo tomado es competencia de Consejo Universitario, se debe preparar la documentación necesaria para sustentar acuerdos y elevar a Consejo Universitario para su aprobación.	Resolución, Proveído, Oficio, Acta o Informe y Documentación adjunta

PROCEDIMIENTO	Código: GI-PR-01
	Versión: 01
DIRECCIÓN Y CONTROL	Página: 7 de 9

13	El Decano de la FIS sustenta los acuerdos ante Consejo Universitario, para la aprobación de éste.	---
14	Los acuerdos de Consejo Universitario se reciben por medio de una Resolución, proveído u oficio, según corresponda.	Resolución, proveído u oficio
15	Si los acuerdos tomados son competencia del Consejo de Facultad, no es necesario elevar a Consejo Universitario y los acuerdos son comunicados a los involucrados.	Resolución, proveído u oficio

6.3 Procedimiento de Junta de Facultad – Fjurograma



PROCEDIMIENTO	Código: GI-PR-01
	Versión: 01
DIRECCIÓN Y CONTROL	Página:8 de 9

6.3 Procedimiento de Junta de Facultad – Cuadro de actividades

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1	El Decano de la FIS convoca a sesión de Junta de Facultad, en caso la situación lo amerite y sea necesario el compromiso y recomendación de la comunidad FIS, para la toma de decisiones.	---
2	El Secretario Docente prepara la citación para la Junta de Facultad, en la que incluye la agenda para la sesión.	---
3	Se convoca a toda la comunidad de la FIS, por medio de una citación pública.	Citación Pública
4	En caso no se cuente con el 50% más 1 de los participantes, la sesión se debe posponer.	---
5	Si el número de participantes es más del 50%, se inicia la sesión de Junta de Facultad.	---
6	La Junta de Facultad debate la agenda correspondiente.	---
7	Se toman los acuerdos según lo establecido en la agenda.	---
8	Registrar los acuerdos en el Libro de Actas de Junta de Facultad	Acta de Junta de Facultad
9	Emitir Acta u Oficio, según corresponda a los acuerdos tomados.	---
10	Elevar los acuerdos a Consejo de Facultad para su aprobación	Oficio o Acta

PROCEDIMIENTO	Código: GI-PR-01
	Versión: 01
DIRECCIÓN Y CONTROL	Página:9 de 9

7. REGISTROS

- Citación
- Acta de Consejo de Facultad
- Acta de Junta de Facultad
- Oficio
- Resolución
- Proveído
- Informe de la unidad ejecutora o Comisión
- Informe o Acta de conformidad
- Resolución de Ameritamiento o Sanción

8. ANEXOS

No aplica

6.2.3.2 Planificación institucional

PROCEDIMIENTO	Código: GE-PR-01
PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL	Versión: 01
	Página: 1 de 5

1. OBJETIVO:

Establecer los pasos a seguir para la formulación, monitoreo, seguimiento y evaluación del plan estratégico y el plan operativo institucional de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

2. ALCANCE:

El presente documento aplica desde la recepción de los requerimientos de las dependencias de la FIS hasta la evaluación final del plan operativo y plan estratégico institucional.

3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Plan Estratégico de la UNCP
- 3.2. Plan Operativo Institucional de la UNCP
- 3.3. Directivas de metodología de elaboración del Plan Estratégico de la UNCP.
- 3.4. Directiva de Evaluación del Plan Operativo Institucional
- 3.5. Ley Universitaria 23733
- 3.6. Estatuto de la UNCP
- 3.7. MOF (Manual de Organización y funciones)
- 3.8. ROF (Reglamento de Organización y Funciones)
- 3.9. TUPA (Trámite Único de Procedimientos Administrativos)
- 3.10. MAPRO (Manual de procedimientos administrativos)

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

4.1 Comunidad FIS

Está conformada por docentes, alumnos y personal administrativo y grupos de interés.

4.2. CIA-FIS

Comité interno de acreditación

5. LINEAMIENTOS GENERALES:

- 5.1. El Presidente de la Comisión Permanente de Planificación y Evaluación es responsable de cumplir y hacer cumplir el presente procedimiento, asegurando su implementación y Evaluación respectivo.
- 5.2. El plan estratégico debe ser reformulado como mínimo cada 4 años y el plan operativo debe ser evaluado semestralmente y monitorearlo permanente.
- 5.3. Al término del semestre se deberá emitir un informe sobre la Gestión de la Planificación Institucional, dirigido al Decano de la FIS.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

PROCEDIMIENTO

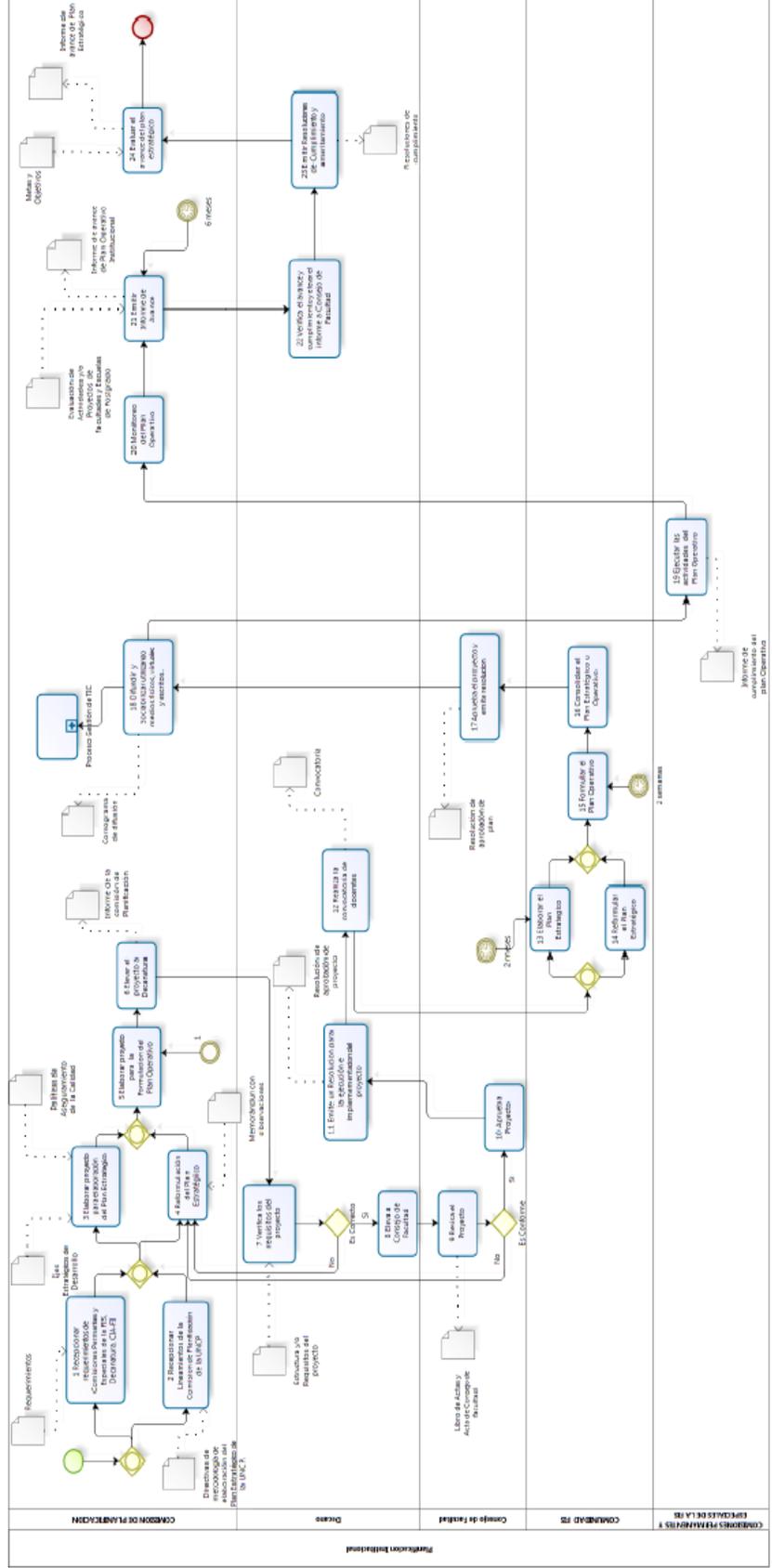
PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Código: GE-PR-01

Versión: 01

Página: 2 de 5

6. DESARROLLO: 6.1.A- Flujograma



PROCEDIMIENTO	Código: GE-PR-01
PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL	Versión: 01
	Página: 3 de 5

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1	La Comisión de Planificación y Evaluación recibe los requerimientos de las Comisiones Permanentes y Especiales de la FIS, Decanatura y CIA-FIS.	Formato de Requerimiento
2	La Comisión de Planificación y Evaluación de la FIS, recibe los Lineamientos de la Comisión de Planificación de la UNCP, a través de una Directiva de Planificación de la UNCP, donde se especifica los aspectos metodológicos para la evaluación y monitoreo del plan operativo.	---
3 - 4	Para la elaboración o reformulación del plan estratégico de la Facultad, la Comisión de Planificación y Evaluación elabora el proyecto para elaborar o reformular el Plan Estratégico. Nota: Se deberá asegurar que el Plan estratégico y el Plan Operativo contengan políticas orientadas al aseguramiento de la calidad en la carrera profesional.	Proyecto de Elaboración del Plan estratégico
5	Así mismo elaboran el proyecto para la Formulación del Plan Operativo.	Proyecto de Elaboración del Plan Operativo
6	Se eleva el proyecto a Decanatura con un informe de la comisión de Planificación.	Informe de la comisión de Planificación
7 - 8	El Decano de la FIS, verifica los requisitos del proyecto y de estar conforme lo eleva al Consejo de Facultad para aprobación y emisión de su resolución. De no estar conforme emite un memorando con las observaciones para la Comisión de Planificación y Evaluación.	Memorando (observaciones)
9 - 10	El Consejo de Facultad revisa el proyecto y acuerda aprobar o modificar y registra el acuerdo en el libro de Actas. En caso de haber modificaciones, se comunica a la Comisión de Planificación para subsanar las observaciones, por medio de un memorando.	Libro de Actas y Acta de Consejo de Facultad Memorando
11	Una vez aprobado el proyecto en Consejo de Facultad, el Decano emite una Resolución para su implementación y ejecución. Nota: Para el proyecto del plan operativo no se genera resolución, evidenciándose la aprobación solo en el libro de Actas de Consejo de Facultad.	Resolución de aprobación de Proyecto del Plan Estratégico
12	El Decano de la FIS, realiza la convocatoria a los docentes, administrativos, estudiantes y grupos de interés, para la elaboración o reformulación del plan estratégico y la formulación del plan operativo por medio de una convocatoria.	Convocatoria para la elaboración o reformulación del PE y PO

PROCEDIMIENTO	Código: GE-PR-01
PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL	Versión: 01
	Página: 4 de 5

13 – 14 - 15	<p>Para la elaboración o reformulación del Plan Estratégico u Operativo se requiere la participación de los docentes, representantes de estudiantes, egresados, administrativos y grupos de interés de la comunidad FIS. Su elaboración será de acuerdo a las políticas de Calidad y los ejes estratégicos de desarrollo.</p> <p>El plazo para la formulación o reformulación del plan estratégico es 2 meses y 2 semanas para el plan operativo.</p>	Lista de Asistencia de participantes
16	Una vez terminado el proceso de elaboración o reformulación del Plan Estratégico u Operativo se consolidan en un documento que es elevado a Consejo de Facultad para aprobación, mediante un informe de la Comisión de Planificación.	Informe de culminación de Plan Estratégico u Operativo
17	El Consejo de Facultad aprueba el plan estratégico y el plan operativo y emite resolución.	Resolución de aprobación del Plan estratégico Resolución de aprobación del Plan Operativo
18	<p>Una vez aprobado el Plan estratégico u operativo, la Comisión de Planificación y Evaluación, elabora un cronograma de difusión y sociabilización de dichos planes.</p> <p>Luego aplica encuestas para medir el grado de conocimiento de los planes estratégico u operativo, a los docentes, administrativos y estudiantes de la FIS. Dichas encuestas se deben realizar semestralmente, a través de la plataforma virtual.</p> <p>Luego de tener el resultado de las encuestas se debe verificar que más del 75% debería conocer el plan estratégico u operativo, en caso contrario establecer las propuestas de mejoras.</p>	Cronograma de difusión y sociabilización Encuestas Informe sobre resultado de encuestas
19	Las comisiones permanentes y especiales de la FIS deben cumplir con las actividades programadas en el Plan Operativo, e informar semestralmente mediante un informe dirigido al Presidente de la Comisión de Planificación y Evaluación. (INVOLUCRAR EL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE DICHOS PLANES)	Informe de las comisiones de la FIS
20	<p>Con los informes recibidos de las comisiones de la FIS, la Comisión de Planificación y Evaluación, realiza el monitoreo del Plan Operativo de acuerdo a la Directiva de Evaluación del Plan Operativo Institucional de la UNCP.</p> <p>Las actividades programadas que no lograron ejecutarse se deben reprogramar para el siguiente periodo.</p> <p>Nota: Si las comisiones no presentan sus informes respectivos,</p>	---

PROCEDIMIENTO	Código: GE-PR-01
PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL	Versión: 01
	Página: 5 de 5

	se informará a Decanatura para que tome las acciones correctivas.	
21	Semestralmente se informa los avances del cumplimiento de las actividades del Plan Operativo y anualmente se realiza la evaluación de ésta para la medición de la eficacia, cuyos resultados son enviados a la Oficina de Planificación de la UNCP. Para la evaluación de los avances semestral y anual, se utiliza el formato "Evaluación de Actividades y/o Proyectos de Facultades y Escuelas de Postgrado" de la UNCP, el cual se adjunta al informe respectivo.	Informe de avance de Plan Operativo Institucional
22	El Decano recibe el informe de avance de la Comisión de Planificación y Evaluación de la FIS y lo presenta a Consejo de Facultad para su aprobación y elevación a la oficina de planificación de la UNCP.	---
23	Para las comisiones que cumplen con sus actividades programadas en el plan operativo, el Decano emite una Resolución de Cumplimiento y ameritamiento.	Resoluciones de cumplimiento y ameritamiento
24	Una vez evaluado el plan operativo de la Facultad, la Comisión de Planificación y Evaluación, evalúa el avance del Plan Estratégico, de acuerdo a las metas y objetivos.	Informe de evaluación de Plan Estratégico

7. REGISTROS

- Formato de Requerimiento
- Proyecto de Elaboración del Plan estratégico
- Proyecto de Elaboración del Plan Operativo
- Informe de la comisión de Planificación
- Memorando (observaciones del Decanatura)
- Libro de Actas y Acta de Consejo de Facultad
- Memorando (observaciones de Consejo de Facultad)
- Resolución de aprobación de Proyecto
- Convocatoria para la formulación o elaboración del PE y POI
- Lista de Asistencia de participantes
- Informe de culminación de Plan Estratégico u Operativo
- Resolución de aprobación del Plan estratégico
- Resolución de aprobación del Plan Operativo
- Cronograma de difusión y sociabilización
- Encuestas
- Informe sobre resultado de encuestas
- Informe de las comisiones de la FIS
- Informe de avance de Plan Operativo Institucional
- Resoluciones de cumplimiento y ameritamiento
- Informe de evaluación de Plan Estratégico

8. ANEXOS

No aplica

6.2.3.3 Gestión de la Calidad

PROCEDIMIENTO	Código: GI-PR-03
	Versión: 01
CALIDAD	Página: 1 de 4

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para las reuniones, ejecuciones, revisiones y monitoreo al amparo de la Ley, estatuto de la UNCP y reglamentos internos que orienten el desarrollo de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

2. ALCANCE:

El presente documento aplica desde la recepción de requerimientos e informes por parte de las dependencias y comisiones de la FIS hasta la emisión de informes de evaluación.

3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Ley Universitaria 23733 y sus modificaciones
- 3.2. Estatuto de la Universidad Nacional del Centro del Perú y sus modificaciones
- 3.3. MOF, ROF
- 3.4. PEI-UNCP, POI-UNCP,
- 3.5. Texto Único de Procedimientos Administrativos - UNCP
- 3.6. Reglamento Académico General
- 3.7. Directivas Institucionales

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

- 4.1. Unidad Operativa:
Son las comisiones y sub comisiones de la facultad que están caracterizados por los procesos Correspondientes.
- 4.2. Oficina General de Calidad:
Es un órgano del rango de las oficinas generales de la Universidad que brinda lineamientos y pide Informes a sus dependencias.
- 4.3. Planificación:
Es un órgano del rango de las oficinas generales de la Universidad que brinda lineamientos y pide Informes a sus dependencias.
- 4.5. Presidente economía:
Es el encargado de la comisión de la facultad encarga de planificar las actividades internas.

5. LINEAMIENTOS GENERALES:

- 5.1. El Presidente de Calidad es responsable del presente procedimiento asegurando su implementación y control respectivo.
- 5.2. Las reuniones son semanales donde revisa la situación de las comisiones.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

PROCEDIMIENTO	Código: GI-PR-03
	Versión: 01
CALIDAD	Página:3 de 4

6.1. Dirección y Control– Cuadro de actividades

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1	El Presidente de Calidad Recibe los informes semestrales de los procesos del SGC que están conformado por las comisiones correspondientes.	---
2	EL presidente de Calidad recibe los requerimientos de mejora de la Universidad de parte de la Oficina genera de Gestión de la calidad.	---
3	EL presidente de Calidad recibe el plan semestral de la Universidad de parte de la Oficina General de Planificación.	---
4	Lleva a cabo las reuniones semanales donde revisa la situación de cada proceso	Registro de reuniones
5	Realiza el plan de acciones de mejora de comité por semestre por unidad	Plan de acciones
6 - 7	Define los objetivos a lograr con la acción. Ejecuta las acciones	Listado de Objetivos
8	Revisa el indicador de avance de los procesos	---
9	Informe de resultados con registros que evidencien el avance de los procesos.	Informe de resultados

PROCEDIMIENTO	Código: GI-PR-03
	Versión: 01
CALIDAD	Página:4 de 4

10	Realiza la determinación de mecanismo de monitoreo.	---
11	Ejecuta los mecanismos de monitoreo.	---
12	Elabora el informe de evaluación de eficacia	Informe de eficacia
13	Si cumple: Finaliza las actividades y hace de conocimiento al presidente de Economía	
14	No cumple: Lleva a cabo la reunión de los involucrados de los proceso y el comité de calidad.	
15	Redacta el acta de reunión y acciones para mejora de la eficacia.	Acta de reunión

7. REGISTROS

Registro de reuniones
Plan de acciones
Listado de Objetivos
Informe de resultados
Informe de eficacia
Acta de reunión

ANEXOS

No aplica

6.2.3.4 Gestión de Enseñanza y Aprendizaje

PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-01
	Versión: 01
GESTIÓN CURRICULAR	Página: 1 de 6

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para definir, reglamentar e implementar el plan curricular, estableciendo los procedimientos para la creación, apertura y modificación de planes de estudio, realizando seguimiento permanente para garantizar su pertinencia y mejoramiento continuo, cumpliendo los requisitos establecidos en la normatividad vigente de la UNCP.

2. ALCANCE:

Es de aplicación para a todos los docentes de la FIS, desde la planificación curricular hasta la aprobación y seguimiento curricular.

3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Calendario Académico
- 3.2. Plan de estudios
- 3.3. Plan Estratégico Institucional
- 3.4. Ley universitaria 23733
- 3.5. Estatuto de la UNCP
- 3.6. Reglamento Académico General

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

4.1. Comunidad FIS

La comunidad FIS está conformada por todos los alumnos, docentes y personal administrativo de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

4.2. Comunidad UNCP

La comunidad UNCP está conformada por todos los alumnos, docentes y personal administrativo de la universidad

4.3. Currícula o Plan Curricular

Documento integral que debe contener la justificación de la carrera profesional, los perfiles del ingresante y del egresado, el plan de estudios y los contenidos de cursos y asignaturas, incluyendo principios y argumentos que justifican la carrera profesional sobre la base de la demanda social.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-01
	Versión: 01
GESTIÓN CURRICULAR	Página:2 de 6

5. LINEAMIENTOS GENERALES:

La Comisión de Asuntos Académicos en coordinación con las comisiones de Re-estructuración Curricular y de Evaluación Curricular son responsables del presente procedimiento asegurando su implementación y control respectivo.

La Comisión de Re-estructuración y la comisión de Evaluación Curricular son formadas por docentes designados en Consejo de Facultad.

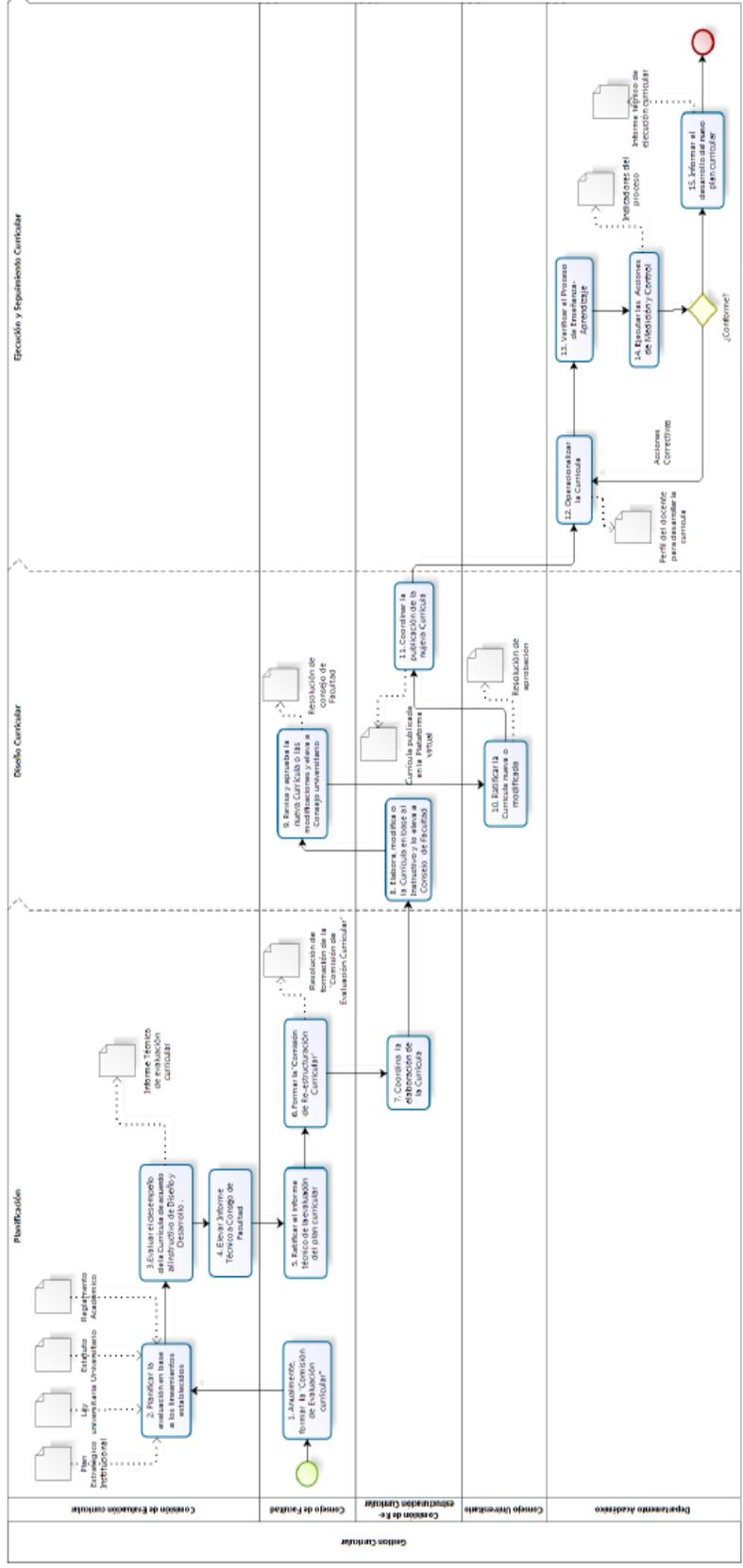
La curricular deberá ser revisada cada 2 años, como plazo máximo; en dicha revisión se identificará la necesidad de reformulación de la misma, de acuerdo a lo establecido en el Estatuto de la UNCP con respecto a las funciones de la Comisión de Diseño y evaluación Curricular.

PROCEDIMIENTO

GESTIÓN CURRICULAR

DESARROLLO:

6.1. Gestión Curricular - Fjujograma



PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-01
	Versión: 01
GESTIÓN CURRICULAR	Página: 4 de 6

6.1. Gestión Curricular – Cuadro de actividades

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1.	Anualmente, se debe realizar la Evaluación de la Currícula, para lo cual se forma la “Comisión de Evaluación curricular”, cuyos miembros son designados en Consejo de Facultad, informando a Vicerrectorado Académico.	Resolución de nombramiento de la comisión de Evaluación Curricular
2.	La Comisión formada planifica la evaluación en base a los lineamientos establecidos en: <ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico Institucional - Ley universitaria 23733 - Estatuto de la UNCP - En caso aplique Resoluciones de creación y ratificación 	---
3.	La Comisión de Evaluación Curricular evalúa el desempeño de la Currícula de acuerdo al instructivo de Diseño y Desarrollo de la Currícula Como resultado de la evaluación curricular, la Comisión determinará la necesidad de ratificación, modificación o rediseño de la Currícula y lo plasmará en el “Informe Técnico de la Evaluación del Diseño Curricular”.	Informe Técnico de Evaluación
4.	Elevar el Informe Técnico a Consejo de Facultad para su revisión y ratificación.	---
5.	El Consejo de Facultad revisa y ratifica el informe Técnico, presentado por la Comisión de Evaluación Curricular. Nota: el resultado de la evaluación deberán considerados para el planteamiento del plan operativo institucional de la FIS.	Acta de Consejo de Facultad
6.	En caso se requiera modificación o rediseño de la currícula se forma la “Comisión de Re-estructuración Curricular” por medio de una resolución de Consejo de Facultad.	Resolución de formación de la “Comisión de de Re-estructuración Curricular”
7.	En caso se apruebe el rediseño del Plan Curricular, la “Comisión de Re-estructuración Curricular” inicia las coordinaciones para la elaboración de la nueva estructura curricular, de acuerdo a los lineamientos del Instructivo de Diseño y Desarrollo de la Currícula en la cual se considera de forma detallada las actividades del diseño y desarrollo curricular, las etapas de revisión, verificación y validación, así como los responsables y autoridades.	---

PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-01
	Versión: 01
GESTIÓN CURRICULAR	Página:5 de 6

8.	La Comisión responsable elabora la Estructura Curricular, considerando el Instructivo de Diseño y Desarrollo de la Curricula. Una vez finalizado, se eleva a Consejo de Facultad para aprobación.	---
9.	Consejo de Facultad revisa y aprueba la Currícula reestructurada y lo envía a Vicerrectorado Académico, con resolución para aprobación por Consejo Universitario. El Vicerrectorado Académico deriva la Currícula a la Oficina General de Asuntos Académicos para su revisión. La Oficina General de Asuntos Académicos revisa la Currícula, y si es conforme, entrega la Currícula a Vicerrectorado Académico y este se eleva a consejo universitario para su aprobación. En caso haya observaciones, la oficina General de Asuntos Académicos devuelve la Currícula al Vicerrectorado Académico y éste informa a la FIS por medio de un oficio, en un plazo aproximado de 15 días.	Resolución de consejo de Facultad de aprobación de Currícula
10.	Si todo es conforme, se entrega la Currícula a Vicerrectorado Académico y este se eleva a consejo universitario para su aprobación por medio de una resolución, donde también se debe indicar la vigencia del nuevo diseño aprobado. Envía la resolución de aprobación de la Currícula a la FIS para su operacionalización.	Resolución de aprobación de currícula de Consejo universitario
11.	La "Comisión de Re-estructuración Curricular" debe coordinar la publicación de la Currícula nueva o modificada.	Currícula publicada en la Plataforma virtual
12.	Una vez aprobada la currícula se inicia su operacionalización, para lo cual el Jefe de Departamento debe revisar y actualizar el perfil de docentes de acuerdo a la Currícula actual.	Matriz de competencias por área
13.	El Jefe de Departamento debe verificar el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje	---
14.	El Departamento Académico debe ejecutar las Acciones de Medición y Control, por medio de la medición de los indicadores de proceso.	Indicadores de proceso
15.	El Departamento Académico debe informar el desarrollo del nuevo plan curricular. Se emite un informe técnico de ejecución curricular.	Informe técnico de ejecución curricular

7. REGISTROS

- Resolución de nombramiento de la comisión de Evaluación Curricular
- Informe Técnico de Evaluación
- Acta de Consejo de Facultad aprobando resultados de la evaluación
- Resolución de formación de la "Comisión de de Re-estructuración Curricular"
- Resolución de consejo de Facultad aprobando Currícula
- Resolución de aprobación de currícula de Consejo universitario
- Currícula publicada en la Plataforma virtual
- Matriz de competencias por área

PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-01
	Versión: 01
GESTIÓN CURRICULAR	Página:6 de 6

- Indicadores de proceso
- Informe técnico de ejecución curricular

8. ANEXOS

No aplica

6.2.3.5 Gestión Programación Académica

PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-02
	Versión: 01
GESTIÓN DE PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	Página: 1 de 5

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para realizar la programación académica de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, cumpliendo los requisitos establecidos en la normatividad vigente de la UNCP.

2. ALCANCE:

Es de aplicación del Departamento Académico de la FIS, desde la selección de los elementos requeridos y disponibles para la elaboración de la programación académica, hasta la programación y planificación para el inicio de las actividades académicas.

3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Calendario Académico
- 3.2. Plan de estudios.
- 3.3. Normas y Reglamentos de la UNCP

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

4.1. Carga Lectiva

Horas teóricas y prácticas requeridas en el plan de estudios de cada carrera profesional y post grado.

4.2. Plan de Estudios

Es el conjunto de asignaturas, módulos y proyectos, que la FIS ofrece para la formación profesional de sus estudiantes. Es propuesto por el Departamento Académico, aprobado por el Consejo de Facultad y ratificado en Consejo Universitario.

5. LINEAMIENTOS GENERALES:

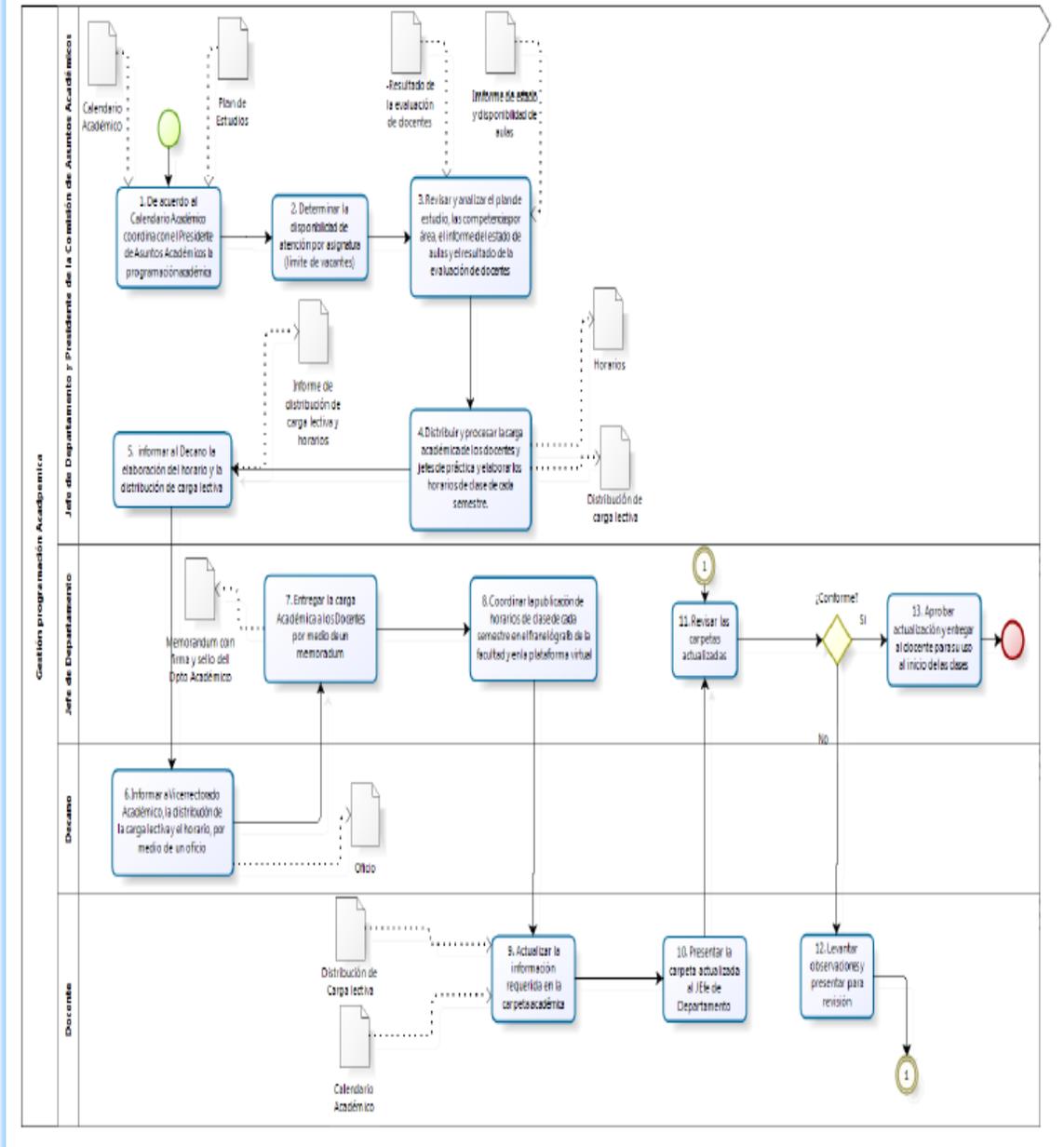
- 5.1. El Jefe de Departamento y el Presidente de Asuntos Académicos son responsables del procedimiento asegurando su implementación y control respectivo.
- 5.2. Al término del semestre se deberá emitir un informe sobre la Gestión de Programación Académica, dirigido al Decano de la FIS.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-02
	Versión: 01
GESTIÓN DE PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	Página: 2 de 5

6. DESARROLLO:

6.1. Programación Académica- Fjurograma



PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-02
	Versión: 01
GESTIÓN DE PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	Página:3 de 5

6.1. Programación Académica – Cuadro de actividades

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1.	Al finalizar el semestre, de acuerdo al Calendario Académico, el Jefe de Departamento en coordinación con el Presidente de Asuntos Académicos inicia el desarrollo de la programación académica.	---
2.	El Jefe de Departamento en coordinación con el Presidente de Asuntos Académicos determina la disponibilidad de atención por asignatura (límite de vacantes) en base al consolidado final de matrícula (resultado de los ciclos previos).	---
3.	<p>El jefe de Departamento en coordinación con el Presidente de asuntos Académicos, revisa y analiza la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de atención por asignatura determinada - Plan de estudios (listado de docentes y asignaturas) - Informe de infraestructura (estado y disponibilidad de aulas) - Historial de distribución de carga lectiva - Matriz de competencias por áreas - Resultado de la evaluación de la labor desarrollada por los docentes en las asignaturas a su cargo 	---
4.	<p>En base a la información analizada en la actividad 3 y la disponibilidad de docentes, el jefe de Departamento en coordinación con el Presidente de asuntos Académicos, debe distribuir y procesar la carga académica de los docentes y jefes de práctica y elaborar los horarios de clase de cada semestre. Asimismo, el jefe de Departamento identificará la necesidad de docentes (Distribución de carga lectiva), el cual será derivado al proceso de gestión docente, para su atención.</p> <p>Nota: Al finalizar el semestre se debe consolidar la carga lectiva y no lectiva de los docentes, en los formatos enviados por el Vicerrectorado Académico y elaborar un informe al decano para elevarlo al mismo.</p>	<p>Distribución de carga lectiva</p> <p>Horario del semestre académico y Laboratorios</p>
5.	<p>El Jefe de Departamento informa al Decano la elaboración del horario y la distribución de carga lectiva, por medio de un informe.</p> <p>Nota: El horario y la distribución de carga lectiva vigente deben ser firmados por el Presidente de la Comisión de Asuntos Académico y el Jefe de Departamento.</p>	Informe de distribución de carga lectiva y horarios
6.	El decano informa a Vicerrectorado Académico, la distribución de la carga lectiva y el horario, por medio de un oficio.	Oficio informando horario y distribución de carga lectiva

PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-02
	Versión: 01
GESTIÓN DE PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	Página: 4 de 5

7.	Una vez finalizados el horario académico y la distribución de Carga Lectiva, el Jefe de Departamento entrega la carga académica a los Docentes por medio de un memorándum con firma y sello del departamento Académico.	Memorándum de entrega de carga académica
8.	El jefe de Departamento coordina la publicación del horario de cada semestre y laboratorios en el franelógrafo de la facultad y en la plataforma virtual, al inicio del semestre.	---
9.	Una vez comunicada la carga académica a los docentes, éstos deben actualizar la información requerida en su carpeta académica, que contiene: <ul style="list-style-type: none"> - Datos del curso o asignatura - Horario de clases - Sílabos por asignatura - Programación de clases semanal - Registro de estudiantes por asignatura - Registro de asistencia y Avance Silábico - Registro de conformidad de evaluación - Registro de revisión y supervisión - Instrumentos de Evaluación - Materiales a utilizar 	Horario de clases por docente Sílabos actualizados Programa de clases semanales
10.	El docente debe presentar la carpeta académica, como máximo, 10 días antes del inicio de las clases (Calendario Académico) al Jefe de Departamento para su revisión. Nota: Los documentos faltantes (registros) requeridos en la carpeta académica podrán ser regularizados las dos primeras semanas de iniciadas las clases. En el caso de docentes de apoyo, la carpeta académica deberá ser presentada en el plazo que indique el Jefe de Departamento, de acuerdo a la fecha de asignación; debiendo ser de preferencia las 2 primeras semanas de iniciadas las clases.	Carpeta Académica de Docentes
11. 12.	El Jefe de Departamento revisa las carpetas académicas de los docentes. En caso se tenga alguna observación, el Jefe de Departamento comunicará y devolverá la carpeta al docente para su corrección.	---
13.	En caso estar conforme la carpeta presentada por el docente, el Jefe de Departamento aprueba la actualización y entrega al docente para su uso al inicio de las clases. Se evidencia la conformidad de la carpeta por medio de la firma y sello del Jefe de Departamento. Nota: el archivo y resguardo de la carpeta académica es responsabilidad de cada docente, quien debe presentarla cuando se solicite. Las carpetas académicas de los docentes de apoyo deben ser entregadas al Jefe de Departamento al finalizar el semestre, para su archivo.	Carpeta Académica de Docentes

PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-02
	Versión: 01
GESTIÓN DE PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	Página:5 de 5

7. REGISTROS

- Distribución de carga lectiva
- Horario del semestre académico y Laboratorios
- Oficio informando horario y distribución de carga lectiva
- Memorándum de entrega de carga académica
- Datos del curso o asignatura (Carpeta Académica de Docentes)
- Horario de clases (Carpeta Académica de Docentes)
- Sílabos por asignatura (Carpeta Académica de Docentes)
- Programación de clases semanal (Carpeta Académica de Docentes)
- Instrumentos de Evaluación (Carpeta Académica de Docentes)
- Materiales a utilizar (Carpeta Académica de Docentes)

8. ANEXOS

No aplica

6.2.3.6 Gestión matriculas

PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-04
	Versión: 01
GESTIÓN DE MATRÍCULAS	Página: 1 de 5

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para llevar a cabo la selección, ratificación y promoción de los docentes de la FIS cumpliendo los requisitos establecidos en la normatividad vigente de la UNCP.

2. ALCANCE:

Es de aplicación para a todos docentes de la FIS, desde la planificación de la plana docente hasta la aprobación de las resoluciones de ratificación promoción o confirmación (JP).

3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Ley universitaria 23733
- 3.2. Estatuto de la UNCP
- 3.3. Reglamento Académico General de la UNCP
- 3.4. Currícula de estudios
- 3.5. TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos)
- 3.6. Calendario Académico
- 3.7. Plan Estratégico Institucional

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

4.1. Comunidad FIS

La comunidad FIS está conformada por todos los alumnos, docentes y personal administrativo de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

4.2. Comunidad UNCP

La comunidad UNCP está conformada por todos los alumnos, docentes y personal administrativo de la universidad

4.3. Matrícula

Se llama así al expediente de matrícula el cual está conformado por:

- Ficha de matrícula
- Recibo de tasas educacionales
- Boleta de notas o expediente de actualización de matrícula
- Constancia de no adeudo

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-04
	Versión: 01
GESTIÓN DE MATRÍCULAS	Página:2 de 5

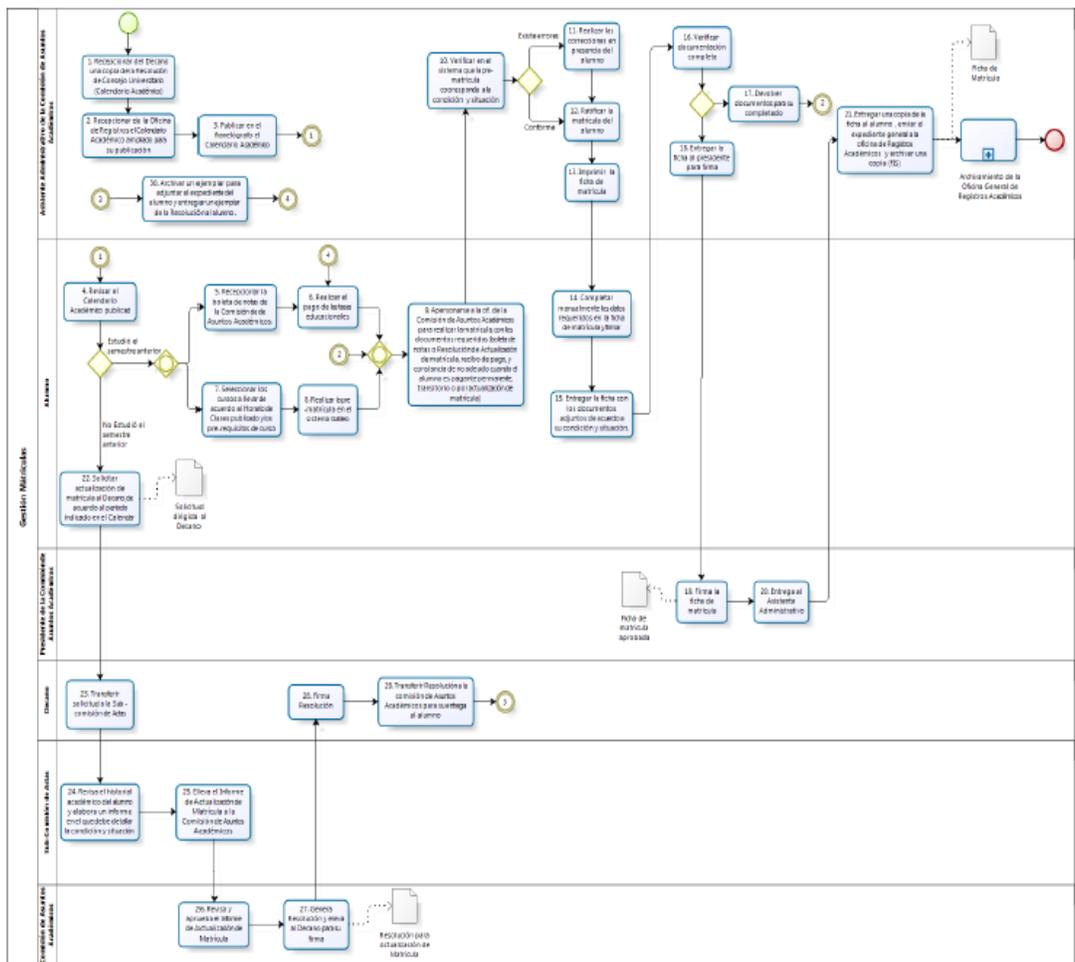
5. LINEAMIENTOS GENERALES:

El Presidente de Asuntos académicos es responsable del procedimiento asegurando su implementación y control respectivo.

Al término del semestre se deberá emitir un informe sobre la Gestión de Matrículas, dirigido al Decano de la FIS.

6. DESARROLLO:

6.1. Gestión de Matrículas - Fujograma



PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-04
	Versión: 01
GESTIÓN DE MATRÍCULAS	Página:3 de 5

6.1. Gestión de Matrículas – Cuadro de actividades

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1	Comisión de Asuntos Académicos Recepcionar el Calendario Académico y verificar el periodo para las matrículas	---
2	Si el alumno no ha estudiado el semestre anterior debe solicitar actualización de matrícula al Decano, de acuerdo al periodo indicado en el Calendario Académico Nota: en caso el alumno haya estudiado el semestre anterior no será necesario realizar esta solicitud, siguiendo con la actividad 8	---
3	El Decano debe transferir solicitud a los responsables de la actualización de los datos del alumno para la habilitación de su matrícula.	---
4	El alumno debe revisar el Calendario Académico publicado	---
5	Si estudió el semestre anterior el alumno debe recepcionar la boleta de notas de la Comisión de Asuntos Académicos.	Boleta de notas
6	El alumno debe realizar el pago de las tasas educativas	---
7	El alumno debe seleccionar los cursos a llevar de acuerdo al Horario de Clases publicado y los pre-requisitos de cursos	---
8	El alumno debe realizar la pre-matrícula en el sistema Galileo	---
9	El alumno debe apersonarse a la of. de la Comisión de Asuntos Académicos para realizar la matrícula, con los documentos requeridos (boleta de notas o Resolución de Actualización de matrícula, recibo de pago, y constancia de no adeudo cuando el alumno es pagante permanente, transitorio o por actualización de matrícula)	---
10	El asistente Administrativo de la Comisión de Asuntos Académicos debe verificar en el sistema que la pre- matrícula corresponda a la condición y situación del alumno	---
11	El asistente Administrativo de la Comisión de Asuntos Académicos debe realizar las correcciones en presencia del alumno	---

PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-04
	Versión: 01
GESTIÓN DE MATRÍCULAS	Página:4 de 5

12	El asistente Administrativo de la Comisión de Asuntos Académicos debe ratificar la matrícula del alumno.	---
13	El asistente Administrativo de la Comisión de Asuntos Académicos debe imprimir la ficha de matrícula.	---
14	El alumno debe completar manualmente los datos requeridos en la ficha de matrícula y firmar.	---
15	El alumno debe entregar la ficha con los documentos adjuntos de acuerdo a su condición y situación.	---
16	El asistente Administrativo de la Comisión de Asuntos Académicos debe verificar documentación completa.	---
17	En caso no esté completo, el asistente Administrativo de la Comisión de Asuntos Académicos debe devolver documentos al alumno para su completado.	---
18	Si la documentación está completa, el asistente Administrativo de la Comisión de Asuntos Académicos debe entregar la ficha al presidente para firma.	---
19, 20	El presidente de la Comisión de Asuntos Académicos aprueba, firma y entrega la ficha de matrícula al Asistente Administrativo.	Ficha de matrícula aprobada
21	El Asistente administrativo entrega una copia de la ficha al alumno, envía una copia incluida en el expediente a la oficina general de Registros Académicos y archiva una copia (FIS). El expediente a enviar a la Oficina General de Registros académicos, debe contener: <ul style="list-style-type: none"> - Ficha de matrícula - Boleta de notas - Recibo de tasas educacionales - CUNA Al finalizar las matrículas, el Asistente Administrativo, envía los expedientes acompañado de Resumen de Matrículas y un oficio.	Ficha de Matrícula Resumen de Matrículas Oficio
22	En caso el alumno no haya estudiado el semestre anterior, debe solicitar actualización de matrícula al Decano, de acuerdo al periodo indicado en el Calendario Académico.	Solicitud dirigida al Decano
23	El decano debe transferir solicitud a la Comisión de Asuntos Académicos y ésta deriva a la Sub - comisión de Actas.	---
24	La Sub comisión de Actas revisa el historial académico del alumno y elabora un informe en el que debe detallar la condición y situación.	---

PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-04
	Versión: 01
GESTIÓN DE MATRÍCULAS	Página:5 de 5

25	La sub comisión de Actas eleva el Informe de Actualización de Matrícula a la Comisión de Asuntos Académicos	---
26	La Comisión de asuntos Académicos revisa y aprueba el Informe de Actualización de Matrícula	---
27	Genera Resolución y eleva al Decano para su firma	Resolución para Actualización de Matrícula
28	El Decano firma la Resolución de Actualización de matrícula.	---
29	El Decano transfiere la Resolución a la comisión de Asuntos Académicos para su entrega al alumno.	---
30	La Comisión de asuntos Académicos debe archivar un ejemplar para adjuntar al expediente del alumno y entregar un ejemplar de la Resolución al alumno.	---

7. REGISTROS

- Boleta de notas
- Ficha de matrícula aprobada
- Ficha de Matrícula
- Resumen de Matrículas
- Oficio dirigido a la Oficina General de Registros Académicos
- Solicitud dirigida al Decano
- Resolución para Actualización de Matrícula
- Informe de Gestión

8. ANEXOS

6.2.3.7 Gestión Actividad Académica.

PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-03
	Versión: 01
GESTIÓN DE ACTIVIDAD ACADÉMICA	Página:1 de 5

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para desarrollar, hacer seguimiento y evaluar la actividad académica con el fin de garantizar la formación de los estudiantes en programas curriculares de calidad, cumpliendo los requisitos establecidos en la normatividad vigente de la UNCP.

2. ALCANCE:

Es de aplicación de la Comisión de Asuntos Académicos y el Departamento Académico de la FIS, desde el inicio de la actividad académica hasta el cierre del periodo académico.

3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Estatuto de la UNCP
- 3.2. Calendario Académico General
- 3.3. Currícula de Estudios
- 3.4. Reglamentos Académico de la UNCP

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

4.1. Comunidad FIS

La comunidad FIS está conformada por todos los alumnos, docentes y personal administrativo de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

4.2. Comunidad UNCP

La comunidad UNCP está conformada por todos los alumnos, docentes y personal administrativo de la universidad

5. LINEAMIENTOS GENERALES:

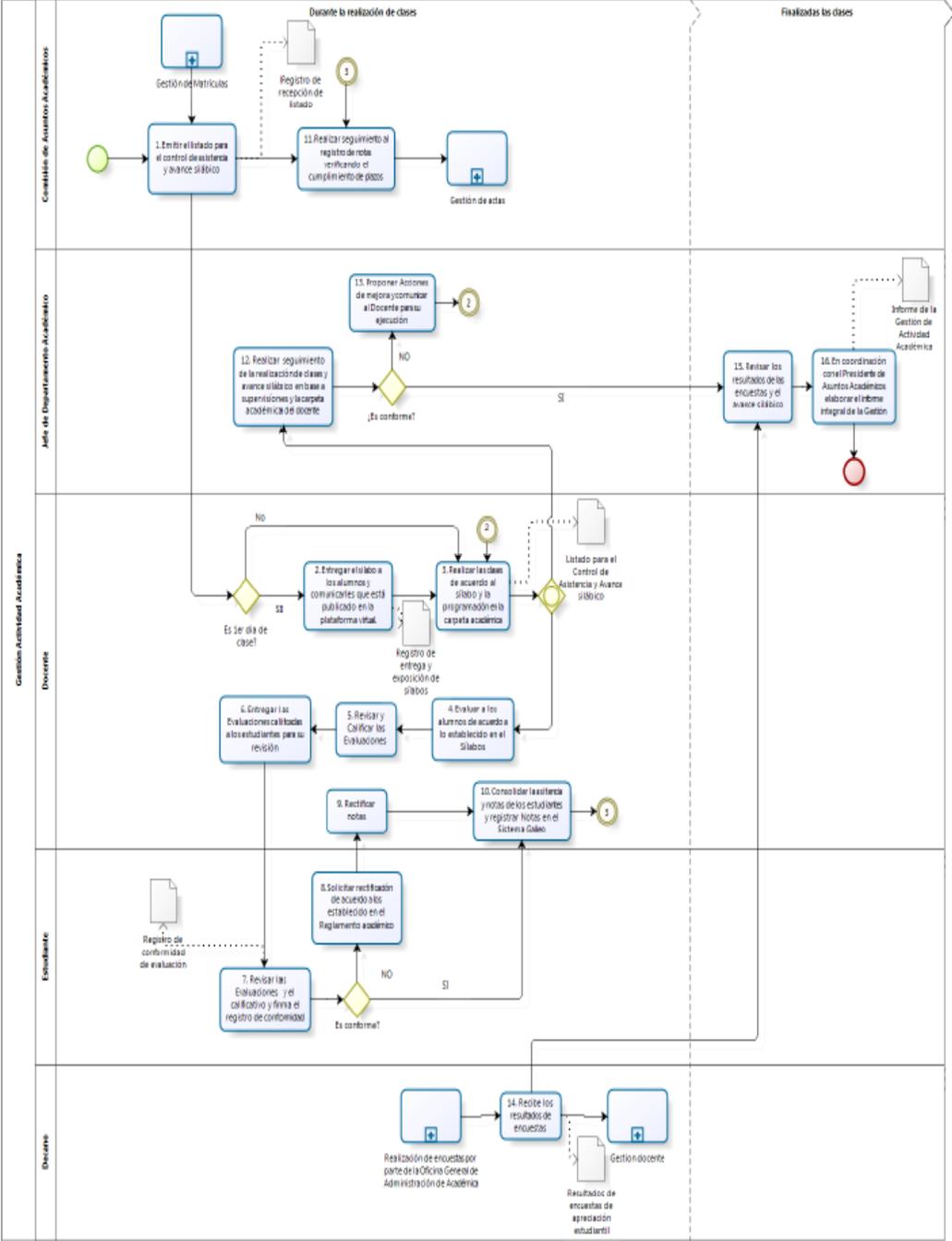
- 5.1. El Presidente de la Comisión de Asuntos Académicos y Jefe de Departamento Académico son responsables del procedimiento asegurando su implementación y control respectivo.
- 5.2. El Presidente de la Comisión de Asuntos Académicos en coordinación con el Jefe de Departamento, deberá asegurar el cumplimiento del reglamento Académico durante la ejecución de las actividades académicas, como el cumplimiento de los plazos para la entrega notas, desarrollo de evaluaciones y otros.
- 5.3. El Jefe de Departamento debe realizar reuniones periódicas con los docentes para tratar temas relacionados con la actividad de enseñanza. Los resultados de la reunión deben ser registrados en un acta de reuniones, indicándose los nombres de los docentes que han participado.
- 5.4. Al término del semestre el Presidente de la Comisión de Asuntos Académicos en coordinación con el Jefe de Departamento, deberá emitir un informe sobre la Gestión de las Actividades Académicas, dirigido al Decano de la FIS.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-03
	Versión: 01
GESTIÓN DE ACTIVIDAD ACADÉMICA	Página:2 de 5

DESARROLLO:

6.1. A. Actividad Académica- Flujograma



PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-03
	Versión: 01
GESTIÓN DE ACTIVIDAD ACADÉMICA	Página: 3 de 5

6.1. B. Actividad Académica – Cuadro de actividades

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1.	<p>Al inicio del semestre la Comisión de Asuntos Académicos emite el listado para el control de asistencia y avance silábico, para su entrega al docente. Se deberá registrar la entrega en el Registro de recepción de listado por asignatura.</p> <p>Nota: la lista debe ser visada por el jefe de departamento de acuerdo al reglamento académico, antes de su entrega al docente.</p>	Registro de recepción de listado por asignatura
2.	<p>El primer día de clases el Docente expone el sílabo y entrega un ejemplar al delegado de clases; asimismo, comunica la publicación del sílabo en la plataforma virtual a disposición de los alumnos. Los alumnos deben firmar el registro de exposición y entrega de sílabo, el mismo que debe ser entregado al jefe de departamento y adjuntar una copia en su carpeta académica.</p>	Registro de entrega y exposición de sílabos
3.	<p>El Docente realiza las clases de acuerdo al sílabo de la asignatura y la programación de la misma en la carpeta académica. Finalizada la clase, el docente debe adjuntar el formato completo (listado de alumnos) a su carpeta académica. Nota: La carpeta académica es archivada por cada docente a responsabilidad del mismo, la cual debe estar a disposición y ser presentada al jefe de departamento, cuando éste lo solicite.</p>	Listado para el Control de Asistencia y Avance silábico
4. 5.	<p>El Docente debe evaluar a los alumnos de acuerdo a lo establecido en el Sílabo y la programación de clases, revisar y asignar la nota que corresponde.</p> <p>Nota: El docente es responsable del resguardo de las evaluaciones de los estudiantes, las cuales deben ser mantenidas por un semestre.</p>	Evaluaciones
6.	<p>Una vez finalizadas las evaluaciones, el Docente debe entregarlas a los estudiantes para su revisión.</p>	---
7.	<p>El alumno revisa las evaluaciones y el calificativo otorgado por el Docente, y en caso estar conforme debe consignar su firma en el Registro de conformidad de evaluación. El Docente adjunta el registro completo a su carpeta académica. Nota: El alumno que no asiste pierde derecho a reclamo, de no ser justificada en el plazo establecido en el reglamento académico.</p>	Registro de conformidad de evaluación
8. 9.	<p>Si el alumno no está conforme con la calificación debe solicitar rectificación de acuerdo a lo establecido en el Reglamento académico y en el procedimiento de Atención de Reclamos. Si la solicitud de rectificación procede, el Docente debe rectificar la nota, recibiendo la sanción correspondiente.</p>	---

PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-03
	Versión: 01
GESTIÓN DE ACTIVIDAD ACADÉMICA	Página:4 de 5

10.	Al finalizar cada parcial, de acuerdo calendario académico, el Docente elabora el consolidado de notas y asistencia de estudiantes, las mismas que deben ser registradas en el sistema galileo.	Registro en el Sistema Galileo
11.	La Comisión de Asuntos Académicos debe realizar seguimiento al registro de notas, verificando que éstas se realicen en el plazo establecido para el desarrollo del proceso de Gestión de Actas, Certificados y convalidaciones.	---
12.	El Jefe de Departamento debe realizar el seguimiento a la realización de las clases y el avance silábico de los docentes, por medio de supervisiones y en base a la información consignada en la carpeta académica del docente.	Registro de revisión y supervisión Registro del Avance silábico
13.	En caso de identificar no conformidades o debilidades en el desarrollo de las clases, el Jefe de Departamento debe proponer acciones de mejora y registrar en el formato supervisión de la carpeta académica del docente para su implementación. En caso incumplimiento o retraso en el avance silábico, el Jefe de Departamento debe comunicar por medio de un memorando al docente para el recupero y nivelación de las clases.	---
14.	La oficina general de Registros Académicos comunica a la FIS la fecha de ejecución de las encuestas de apreciación estudiantil, y realiza las coordinaciones correspondientes (la comisión de Asuntos Académicos registra la asistencia de los alumnos a la encuesta, registro que es entregado a la oficina General de Registros Académicos). Finalizadas las encuestas, los resultados de las mismas deben ser enviados a la FIS. El Decano deriva los resultados de las encuestas al Jefe de Departamento, para su consideración en el proceso de Gestión Docente y Gestión de Programación Académica.	Resultados de encuestas de apreciación estudiantil
15.	El Jefe de Departamento revisa y analiza los resultados de las encuestas y el avance silábico.	---
16.	En base al análisis realizado, el Jefe de departamento en coordinación con el Presidente de Asuntos Académicos debe elaborar el informe de la Gestión de Actividad Académica.	Informe de la Gestión de Actividad Académica

7. REGISTROS

- Registro de recepción de listado por asignatura
- Registro de entrega y exposición de sílabos
- Listado para el Control de Asistencia y Avance silábico (carpeta académica)
- Evaluaciones

PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-03
	Versión: 01
GESTIÓN DE ACTIVIDAD ACADÉMICA	Página:5 de 5

- Registro de conformidad de evaluación (carpeta académica)
- Registro en el Sistema Galileo
- Registro de revisión y supervisión (carpeta académica)
- Registro del Avance silábico
- Informe de la Gestión de Actividad Académica

8. ANEXOS

No aplica

6.2.3.8 Gestión Actas Certificados Convalidación

PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-05
ACTAS, CERTIFICADOS Y CONVALIDACIONES	Versión: 01
	Página: 1 de 8

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para llevar a cabo la emisión de actas, certificados y resolución de convalidaciones de los alumnos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, cumpliendo los requisitos establecidos en la normatividad vigente de la UNCP y que permita verificar y controlar los registros de los consolidados de notas y garantizar el historial académico.

2. ALCANCE:

Es de aplicación desde la generación de actas, certificados y convalidaciones hasta el envío de reportes consolidados a la sede central de la UNCP.

3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Ley universitaria 23733
- 3.2. Estatuto de la UNCP
- 3.3. Reglamento Académico General de la UNCP
- 3.4. Currícula de estudios
- 3.5. TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos)
- 3.6. Calendario Académico
- 3.7. Plan Estratégico Institucional

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

4.1 Acta de Evaluación

Es un documento académico administrativo emitido por la Comisión de Asuntos Académicos, en el que se registrará el promedio final de la asignatura, el que reflejará los promedios de los exámenes parciales consolidadas de las Pre-Actas, en cada período semestral.

Las Actas de Evaluación contienen notas por cada modalidad de asignatura registrada en la matrícula por el estudiante, las que no deberán tener borradores ni enmendaduras, siendo las siguientes:

- a) Actas de Promoción Regular (promocional y de aplazado)
- b) Actas de Promoción Cancelatoria (sólo promocional)
- c) Actas de Asignatura de Cargo (promocional y aplazado)
- d) Actas de Asignaturas Dirigidas (promocional y aplazado)
- e) Actas de asignaturas de Modalidad Virtual
- f) Actas de Asignaturas Electivas o complementaria (promocional y aplazado)
- g) Actas de Asignaturas de Carga Lectiva Adicional (promocional y aplazado)
- h) Actas de Asignaturas Diferidas (promocional y aplazado)
- i) Actas de Subsanación
- j) Actas Adicionales
- k) Actas de Regularización.

4.2 Pre-acta de Evaluación

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-05
ACTAS, CERTIFICADOS Y CONVALIDACIONES	Versión: 01
	Página: 2 de 8

Es un documento académico administrativo emitido por la Comisión de Asuntos Académicos, en donde se consignan las notas de las evaluaciones parciales y consolidado de asistencia por asignatura, para fines de control y consolidación en las Actas de Evaluación correspondiente.

4.3 Convalidaciones

Los estudios realizados en el Sistema Universitario del Perú, son reconocidos para fines de equivalencias y convalidaciones de acuerdo al cuadro correspondiente. Las convalidaciones servirán para ubicar en un determinado Semestre Académico, al estudiante que realizó traslado interno, traslado externo, segunda carrera o que haya sido alcanzado por un nuevo Plan de Estudios.

5. LINEAMIENTOS GENERALES:

- 5.1. La Subcomisión de Actas, Certificados y Convalidaciones es responsable del control del procesamiento de las pre-actas y actas de evaluación en todas sus modalidades, así como de la correcta emisión de los certificados de estudios en cuanto a los datos en el contenido; de los procesos de convalidaciones por traslado interno, externo y segunda carrera, adecuación a nuevos planes de estudios y ubicación por actualización de estudios.
- 5.2. La información académica semestral, deberá ser almacenada en dispositivos electromagnéticos, una será para el archivo de la Facultad y otra para la Oficina de Registros Académicos. El resguardo de las actas, base de datos, notas y otra información académica, es responsabilidad del Asistente Administrativo. En caso de alteración, modificación sin autorización con resolución se aperturará proceso administrativo por falta funcional y delito contra la fe pública.
- 5.3. Por reclamos autorizados mediante Resolución, se volverá a emitir las Pre actas y Actas de Evaluación Adicional, anulando la anterior en los siguientes casos:
 - a) Cuando el estudiante no figura en Pre acta y Acta de Evaluación Final.
 - b) Por rectificación de calificaciones.
- 5.4. La emisión de Actas consolidadas promocionales y de aplazados, es de entera responsabilidad de la Comisión de Asuntos Académicos, dentro del plazo fijado en el Calendario Académico de la UNCP.
- 5.5. Cuando el docente deja de tener vínculo laboral con la Universidad o por encontrarse de licencia (por salud, duelo, citación judicial o policial), la firma del acta será asumida por el Jefe del Departamento Académico. El cual se autorizará con resolución del Consejo de Facultad.
- 5.6. En el caso de Actas que requieran de firmas mancomunadas y el formato no cuenta con los casilleros correspondientes, la firma se registrará en el casillero de observaciones.
- 5.7. Por ninguna razón y bajo responsabilidad, la Facultad no podrá conservar Pre actas y Actas deterioradas. Las pre actas y actas deterioradas serán reimpresas con autorización mediante resolución de Consejo de Facultad.
- 5.8. Las convalidaciones serán realizadas por la Sub Comisión Académica de Actas, Certificados y Convalidaciones, en coordinación con el Jefe de Departamento Académico, verificando el contenido de los sílabos, los que deberán tener como

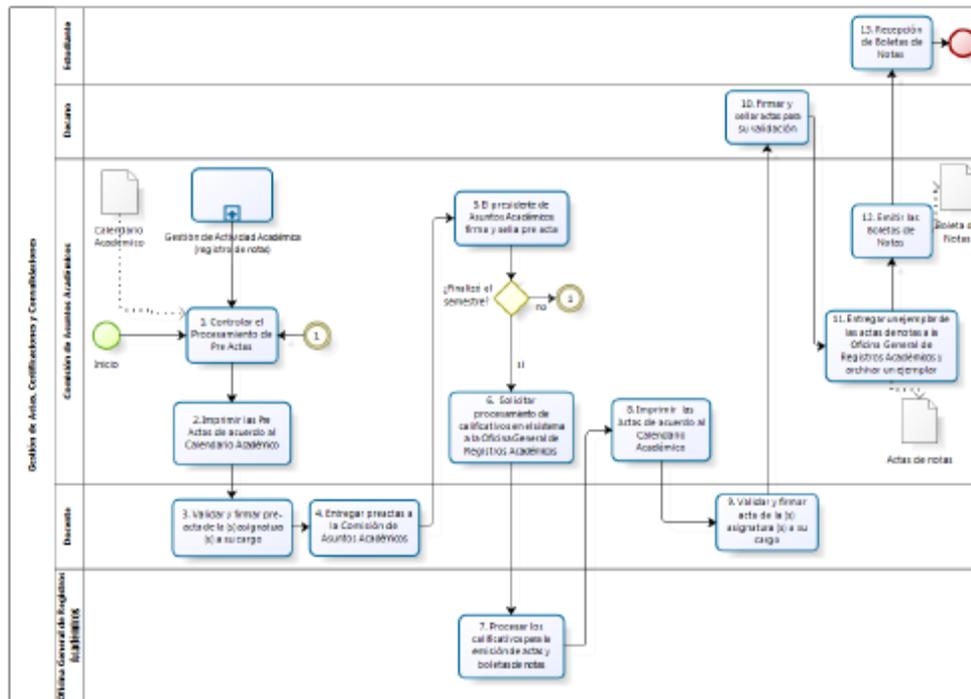
PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-05
ACTAS, CERTIFICADOS Y CONVALIDACIONES	Versión: 01
	Página: 3 de 8

mínimo el 70 por ciento de similitud en el contenido de los temas. La convalidación de idiomas extranjeros se convalidará a través del Centro de Idiomas y la conformidad, será mediante Resolución Directoral.

- 5.9. Al finalizar el semestre académico la Subcomisión de Actas, Certificados y Convalidaciones. deberá entregar un Reporte consolidado de Notas de todos los alumnos a la Subcomisión de Grados y Títulos. Asimismo, deberá emitir un informe sobre la Gestión del proceso, dirigido al Decano de la FIS.

6. DESARROLLO:

6.1.A–Emisión de Actas - Flujoograma



6.1. B–Emisión de Actas - Cuadro de actividades

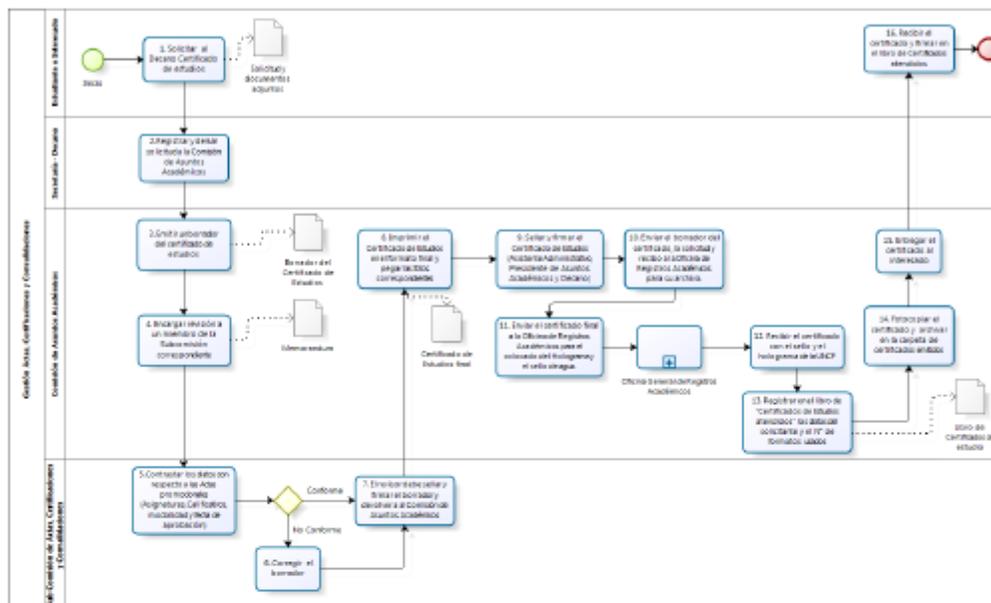
Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1.	La Comisión de Asuntos Académicos controla el procesamiento de pre-Actas de acuerdo al registro de notas del proceso de Actividad Académico en las fechas establecidas en el Calendario Académico General. Nota: Los Docentes deberán registrar bajo responsabilidad, las notas, en el sistema, en un plazo no mayor de 72 horas de haber	—

PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-05
ACTAS, CERTIFICADOS Y CONVALIDACIONES	Versión: 01
	Página: 4 de 8

	transcurrido la evaluación. A los docentes que incumplan este artículo, se les aplicará lo establecido en los artículos 193 y 194 del Estatuto de la UNCP.	
2.	La Comisión de Asuntos Académicos procede a imprimir las Pre Actas de acuerdo al Calendario Académico.	Pre Actas
3.	El docente debe firmar la pre-acta de la (s) asignatura (s) a su cargo para su validación.	Pre Actas firmadas
4.	Una vez firmadas las pre actas, el docente debe entregarlas a la Comisión de Asuntos Académicos.	---
5.	El presidente de Asuntos Académicos firma y sella la pre-acta.	Pre Actas firmadas
6.	Al finalizar el semestre, el Asistente Administrativo de la Comisión de Asuntos Académicos debe solicitar el procesamiento de calificativos en el sistema, a la Oficina General de Registros Académicos.	---
7.	La Oficina General de Registros académicos procesa los calificativos para la emisión de actas y boletas de notas.	Sistema Galileo
8.	La Comisión de Asuntos Académicos procede a imprimir las Actas de acuerdo al Calendario Académico.	Actas
9.	El docente debe firmar el acta de la (s) asignatura (s) a su cargo para su validación.	Actas firmadas
10.	El Decano firma y sella las actas de notas.	Actas firmadas y selladas
11.	La Comisión de Asuntos Académicos imprime y entrega un ejemplar de las actas de notas a la Oficina General de Registros Académicos y archivar un ejemplar.	Actas de notas
12.	Una vez finalizadas las actas de notas, la Comisión de Asuntos Académicos emite las Boletas de Notas de los alumnos.	Boletas de Notas
13.	Los alumnos recogen sus Boletas de Notas de acuerdo a las fechas establecidas en el calendario académico general de la UNCP.	---

PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-05
ACTAS, CERTIFICADOS Y CONVALIDACIONES	Versión: 01
	Página:5 de 8

6.2. A. Emisión de Certificados – Flujoograma



6.2. B. Emisión de Certificados – Cuadro de Actividades

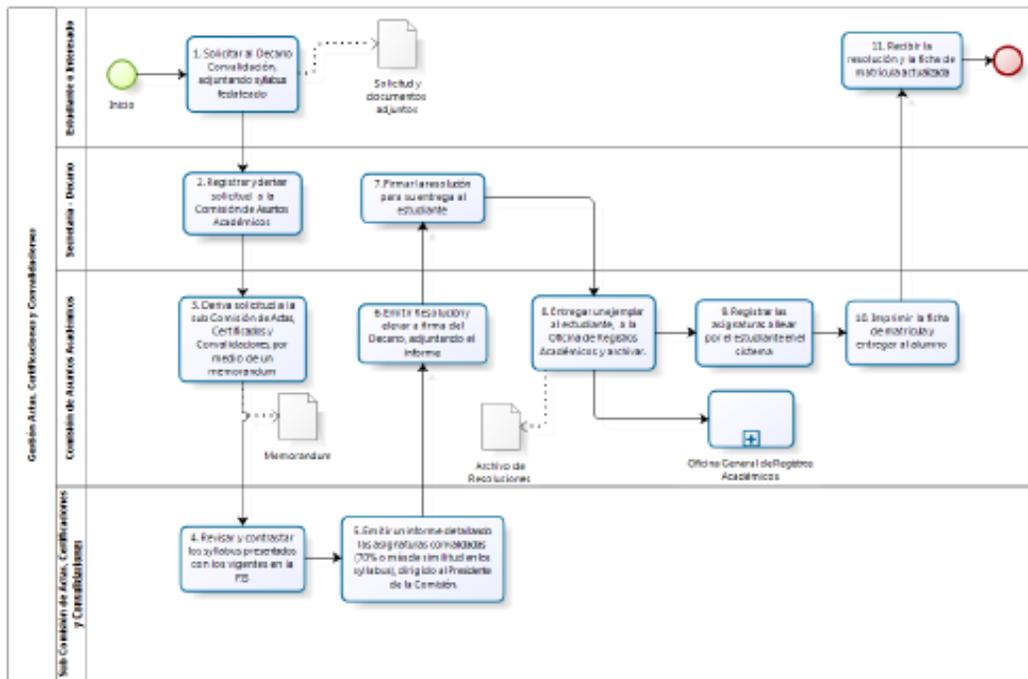
Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1.	El estudiante o interesado solicita al Decano Certificado de estudios, adjuntando los documentos requeridos de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Académico General de UNCP.	Solicitud y documentos adjuntos
2.	La secretaria de decanatura registra y deriva la solicitud a la Comisión de Asuntos Académicos.	Libro de Registros
3.	La Comisión de Asuntos Académicos emite un borrador del certificado de estudios.	Borrador del Certificado de Estudios
4.	Se debe encargar la revisión del borrador de certificado a un miembro de la Subcomisión de Actas, Certificados y Convalidaciones.	Memorándum
5.	El miembro designado de la Comisión, procede a contrastar los datos con respecto a las Actas promocionales, verificando que coincidan las asignaturas, los calificativos, modalidad y fecha de aprobación.	---
6.	En caso se identifique alguna incoherencia, el responsable deberá realizar las correcciones en el borrador.	Borrador corregido

PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-05
ACTAS, CERTIFICADOS Y CONVALIDACIONES	Versión: 01
	Página:6 de 8

7.	Una vez revisado el borrador del certificado, el revisor debe sellar, firmar el borrador y devolver a la Comisión de Asuntos Académicos.	Borrador de certificado firmado y sellado
8.	El asistente administrativo de la comisión de Asuntos Académicos recepciona el borrador revisado, firmado y sellado e imprime el Certificado de Estudios en el formato final y procede a pegar las fotos correspondientes.	Certificado de Estudios en el formato final
9.	El Decano, Presidente de la Comisión de Asuntos Académicos y Asistente Administrativo firman y sellan el Certificado de Estudios.	Certificado de Estudios firmado y sellado
10.	Se procede a enviar el borrador del certificado, la solicitud y recibo a la Oficina de Registros Académicos para su archivo.	—
11.	Enviar el certificado final a la Oficina de Registros Académicos para el colocado del Holograma y el sello de agua.	—
12.	La Comisión de Asuntos Académicos recibe el certificado con el sello y el holograma.	Certificado final
13.	El Asistente administrativo debe registrar en el libro de "Certificados de Estudios atendidos" los datos del solicitante y el N° de formatos usados.	Libro de Certificados de estudio
14.	Fotocopiar el certificado y archivar en la carpeta de certificados emitidos.	Fotocopia del certificado emitido
15.	Proceder con la entrega del certificado al interesado y registrar la firma de recepción en el libro de Certificados atendidos.	—
16.	El interesado recibe el certificado y firma en el libro de Certificados atendidos.	Libro de certificados atendidos

PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-05
ACTAS, CERTIFICADOS Y CONVALIDACIONES	Versión: 01
	Página: 7 de 8

6.3. A. Convalidaciones – Flujograma



6.3. B. Convalidaciones – Cuadro de Actividades

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1.	El estudiante o interesado debe solicitar al Decano Convalidación, para lo cual debe adjuntar los documentos requeridos de acuerdo al Reglamento Académico General de la UNCP. Las convalidaciones serán procesadas necesariamente con los sílabos debidamente fedateados por el Jefe de Departamento Académico o quien haga sus veces en la facultad o universidad de procedencia.	Solicitud y documentos adjuntos
2.	La secretaria de Decanatura registra y deriva la solicitud a la Comisión de Asuntos Académicos	Libro de Registros
3.	La comisión de Asuntos Académicos deriva la solicitud a la sub Comisión de Actas, Certificados y Convalidaciones, por medio de un memorándum.	Memorándum
4.	La sub comisión responsable debe revisar y contrastar los syllabus presentados con los syllabus vigentes en la FIS.	—

PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-05
ACTAS, CERTIFICADOS Y CONVALIDACIONES	Versión: 01
	Página: 8 de 8

5.	Después de la revisión de los syllabus de los cursos involucrados, la subcomisión debe emitir un informe detallando las asignaturas convalidadas (70% o más de similitud en los syllabus), dirigido al Presidente de la Comisión de Asuntos Académicos.	Informe de Convalidación
6.	La comisión de Asuntos Académicos emite una Resolución y la eleva a decanatura, adjuntando el informe, para firma del Decano.	Resolución
7.	El Decano firma la resolución para su entrega al estudiante.	Resolución firmada
8.	El asistente administrativo de la Comisión de Asuntos debe entregar un ejemplar al estudiante y a la Oficina de Registros Académicos. Archivar una copia de la Resolución en la Oficina de Asuntos Académicos.	Archivo de Resoluciones
9.	El asistente Administrativo de la Comisión de asuntos Académicos actualiza en el sistema las asignaturas a llevar por el estudiante.	Sistema
10.	Imprimir la ficha de matrícula y entregar al alumno	Ficha de matrícula
11.	El alumno recibe la resolución y la ficha de matrícula actualizada	---

7. REGISTROS

- Pre Actas
- Actas
- Boletas de Notas
- Solicitud de Certificado de Estudios
- Libro de Registros
- Borrador del Certificado de Estudios
- Memorándum
- Certificado de Estudios
- Libro de Certificados de estudio
- Fotocopia del certificado emitido
- Libro de certificados atendidos
- Solicitud de Convalidación
- Informe de Convalidación
- Resolución
- Sistema Galileo
- Ficha de matrícula
- Informe de Gestión

8. ANEXOS

No aplica

6.2.3.9 Prácticas pre profesionales

PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-06
PRACTICAS PRE-PROFESIONALES	Versión: 01
	Página: 1 de 6

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para llevar a cabo la presentación de los informes de prácticas pre-profesionales de los alumnos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

2. ALCANCE:

El presente procedimiento es aplicado desde la convocatoria de prácticas hasta la entrega de la certificación de las prácticas pre-profesionales.

3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Reglamento Académico General de la UNCP
- 3.2. TUPA
- 3.3. Estatuto de la UNCP
- 3.4. Reglamento de Prácticas Pre-profesionales de la FIS

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

4.1 Prácticas pre-profesionales

Son actividades académicas realizadas dentro o fuera del recinto universitario, que tienen como finalidad la capacitación del alumno en orden al ejercicio profesional, a través de la aplicación de los principios teóricos adquiridos.

5. LINEAMIENTOS GENERALES:

- 5.1. El Responsable de la Subcomisión de Practicas pre-profesionales es responsable que el presente procedimiento se implemente y se cumplan durante el tiempo.
- 5.2. La Subcomisión de Prácticas Pre- Profesionales es Responsable de gestionar, canalizar, supervisar y certificar la conclusión de las prácticas pre-profesionales, según reglamento específico de la Facultad.
- 5.3. A partir del octavo semestre, los estudiantes pueden solicitar prácticas profesionales.
- 5.4. Las cartas de presentación solo serán emitidas para alumnos desde el octavo al décimo semestre.
- 5.5. Al término del semestre se deberá emitir un informe sobre la Gestión de las Prácticas Pre-profesionales, dirigido al Decano de la FIS.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

PROCEDIMIENTO

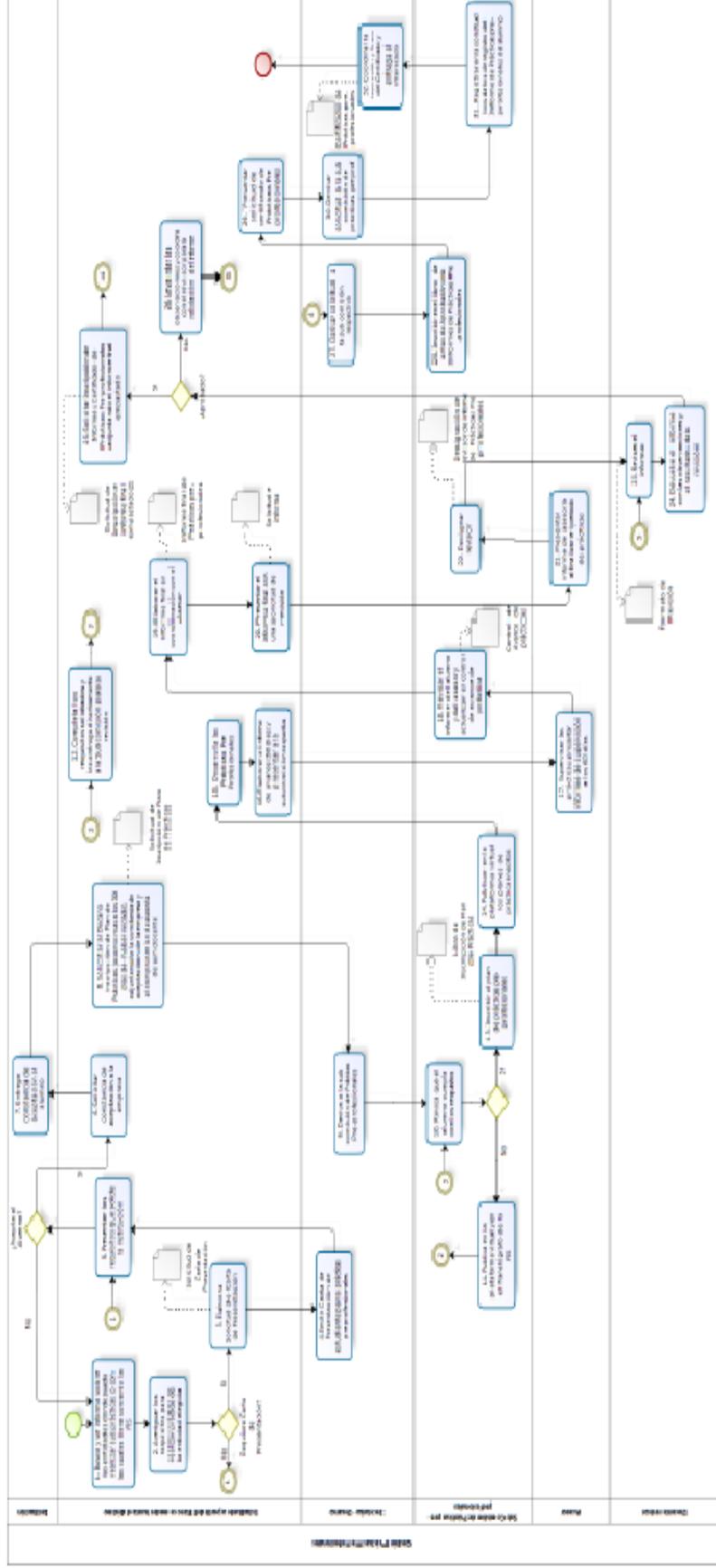
Código: GEA-PR-06

Versión: 01

Página: 2 de 8

PRACTICAS PRE-PROFESIONALES

**6. DESARROLLO:
6.1. A- Flujoograma**



PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-06
PRACTICAS PRE-PROFESIONALES	Versión: 01
	Página: 3 de 6

6.1. B – Cuadro de actividades

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1.	El interesado busca y se informa sobre las entidades donde pueda realizar sus prácticas o con las cuales tiene convenio la FIS.	---
2.	Una vez identificada la entidad o empresa donde desea realizar sus prácticas pre-profesionales, debe averiguar los requisitos para acceder a la misma.	---
3.	En caso el estudiante requiera una Carta de presentación de la FIS, deberá presentar una Solicitud de Carta de Presentación al Decano de la Facultad. De no requerir una carta de presentación, pasar a la actividad 5.	Solicitud de carta de Presentación
4.	La secretaria de Decanatura coordina con el Asistente Administrativo de la Comisión de Asuntos Académicos la impresión de la carta de presentación, verificando previamente, que el interesado sea estudiante de la FIS y esté entre el 8avo y 10mo semestre.	Carta de Presentación
5.	El estudiante debe presentar los requisitos que solicite la institución o empresa en la que realizará sus prácticas pre profesionales.	---
6.	Si es aceptado deberá solicitar un documento de aceptación a la institución o empresa. De no ser aceptado, deberá regresar a la actividad 1.	---
7.	La institución o empresa hace entrega, al alumno, o un documento de aceptación para la realización de prácticas pre-profesionales.	---
8.	Una vez aceptado por la institución o empresa, el estudiante debe solicitar al Decano la inscripción de Plan de Prácticas, como máximo a los 30 días de haber iniciado las prácticas, de acuerdo al Reglamento de Prácticas Pre-profesionales de la FIS. La solicitud debe ser dirigida al Decano y presentada por mesa de partes, adjuntando el documento de aceptación de la empresa y el compromiso de asesoría del docente elegido como asesor.	Solicitud de Inscripción de Plan de Prácticas
9.	La secretaria de decanatura recepciona la solicitud y la deriva a la sub comisión de Prácticas Pre-profesionales.	---
10.	La sub comisión de Prácticas Pre-profesionales revisa que el alumno cumpla con los requisitos para la realización de sus prácticas, de acuerdo al Reglamento Interno de Prácticas Pre-profesionales de la FIS.	---

PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-08
PRACTICAS PRE-PROFESIONALES	Versión: 01
	Página: 4 de 6

11.	En caso los requisitos no estén completos, la sub comisión deberá publicar en la plataforma virtual y en el franelógrafo de la FIS los nombres de los estudiantes, para que estos regularicen la documentación.	Publicación en la plataforma virtual y franelógrafo
12.	El estudiante deberá completar los requisitos pendientes para la inscripción de su Plan de Prácticas y los presenta directamente a la Sub Comisión para su revisión, regresando a la actividad 10.	—
13.	Si los requisitos son conformes, la sub comisión procederá a Inscribir el plan de prácticas pre- profesionales en el Libro de Inscripción de Plan de Prácticas Pre-profesionales, asignándole un código.	Libro de Inscripción de Plan de Prácticas Pre-profesionales
14.	Una vez inscrito el plan de prácticas, la sub comisión deberá publicar en la plataforma virtual los planes de práctica inscritos.	—
15.	El estudiante desarrolla las Prácticas Pre Profesionales en la institución o empresa elegida.	—
16.	El estudiante debe elaborar el informe de avance y presentar a la subcomisión de Prácticas Pre-profesionales, como máximo a los 60 días de haber iniciado las prácticas. Éste informe debió ser revisado por el asesor antes de su presentación.	Informe de Avance
17.	El Asesor deberá supervisar las prácticas realizadas por el alumno y presentar un informe de supervisión, como máximo, a los 60 días de iniciada las prácticas pre profesionales. Nota: la estructura del informe de avance se indica en el Reglamento de Prácticas Pre profesionales de la FIS.	Informe de Supervisión
18.	La Sub comisión de Prácticas Pre profesionales revisa el informe del alumno y del asesor y actualizar el control de avance de práctica.	Control de avance de Prácticas Pre-profesionales
19.	El alumno debe elaborar el informe final, en borrador, en coordinación con el Asesor	Informe final de Prácticas pre-profesionales
20.	Una vez finalizado el informe de Prácticas Pre profesionales y revisado por el asesor, el alumno debe presentarlo con una solicitud de revisión de Informe, al Decano de la FIS, en un plazo no mayor a 3 meses.	Solicitud de revisión de informe de Prácticas Pre profesionales
21.	Asimismo, el asesor debe presentar el informe de asesoría al finalizar el periodo de prácticas, a la Sub Comisión de Prácticas Pre profesionales. El responsable de la Sub Comisión deberá entregar el informe de asesoría al alumno para que éste sea adjuntado al informe final de prácticas.	Informe de Asesoría final

PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-06
PRACTICAS PRE-PROFESIONALES	Versión: 01
	Página:5 de 6

22.	En base a los informes presentados, la Sub Comisión de Practicas Pre profesionales debe designar un docente revisor usando el formato de Designación de Revisor al cual debe adjuntarse el formato de Revisión.	Designación de revisor de informe de Prácticas Pre profesionales
23.	El Docente revisor designado revisa el informe y valida que lo descrito en éste se haya realizado. Registra las observaciones identificadas en el formato de Revisión. Nota: La revisión deberá realizarse en un plazo no mayor a 5 días.	Formato de Revisión
24.	El Docente revisor devuelve el informe con las observaciones y el resultado de la revisión en el formato de revisión.	Formato de Revisión
25.	Si el informe es conforme, el alumno debe solicitar la Inscripción del Informe de Prácticas Pre profesionales, adjuntando el informe final empastado en dos ejemplares, y posteriormente el Certificado de Prácticas Pre-profesionales. Ir a la actividad 27.	Solicitud de Inscripción de Informe de Prácticas Pre profesionales Informe final de Prácticas pre-profesionales
26.	En caso se haya identificado observaciones y haya sido desaprobado el informe, se debe levantar las mismas y coordinar con el revisor para la validación del informe. Regresar a la actividad 23.	Informe final de Prácticas pre-profesionales
27.	Decanatura recepciona la solicitud de Inscripción de Informe de Prácticas y la deriva a la sub comisión de Prácticas Pre profesionales.	—
28.	La Sub comisión de Prácticas pre profesionales debe inscribir en el libro de actas de Aprobación de Informes de Prácticas Pre-profesionales	Libro de Aprobación de Informes de Prácticas Pre-profesionales
29.	El alumno presenta la solicitud de certificado de Prácticas Pre profesionales, dirigida al Decano de la FIS.	Solicitud de Certificado de Prácticas Pre profesionales
30.	La secretaria de Decanatura recepciona la solicitud y la deriva a la Sub comisión de Prácticas pre-profesionales.	—
31.	El responsable de la Sub comisión registra en la solicitud los datos de registro del Informe de Prácticas pre-profesionales del alumno y lo devuelve a la Secretaria de Decanatura, adjuntando	—

PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-06
PRACTICAS PRE-PROFESIONALES	Versión: 01
	Página:6 de 6

	un ejemplar del informe de prácticas. Nota: un ejemplar del informe debe ser archivado en la oficina de la sub comisión de Asuntos Académicos.	
32.	La secretaria coordina la impresión y firma del Certificado para su entrega al alumno. El certificado debe ser entregado al interesado previa firma del cargo de recepción (solicitud) Nota: El certificado es emitido solo una vez.	—

7. REGISTROS

- Solicitud de carta de Presentación
- Carta de Presentación
- Solicitud de Inscripción de Plan de Prácticas
- Publicación en la plataforma virtual y franelógrafo
- Libro de Inscripción de Plan de Prácticas Pre- profesionales
- Informe de Avance
- Informe de Supervisión
- Control de avance de Prácticas Pre- profesionales
- Informe final de Prácticas pre-profesionales (en borrador)
- Solicitud de revisión de informe de Prácticas Pre profesionales
- Informe de Asesoría final de Prácticas Pre profesionales
- Designación de revisor de informe de Prácticas Pre profesionales
- Formato de Revisión
- Solicitud de Inscripción de Informe de Prácticas Pre profesionales
- Informe final de Prácticas pre-profesionales (empastado)
- Libro de Aprobación de Informes de Prácticas Pre-profesionales
- Solicitud de Certificado de Prácticas Pre profesionales

8. ANEXOS

No aplica

6.2.3.10 Gestión grados y Títulos

PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-07
	Versión: 01
GESTIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS	Página: 1 de 10

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para llevar a cabo las actividades de registro, revisión y mantenimiento de la información académica requerida en la emisión del informe de expedito para optar el grado académico y título profesional

2. ALCANCE:

El presente documento aplica a la Comisión de Grados y Títulos de la FIS, desde el registro de la solicitud / expediente hasta la emisión del informe de expedito para optar el grado/título.

3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Ley Universitaria 23733 y sus modificaciones
- 3.2. Reglamento Académico de la UNCP
- 3.3. TUPA

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

4.1. Tesis:

Son trabajos creativos realizados de manera sistemática y orientada a la producción de nuevos conocimientos y a la búsqueda de soluciones a problemas de la región. Tiene una duración de 2 años como máximo, dependiendo de los objetivos del proyecto.

5. LINEMAMIENTOS GENERALES:

- 5.1. El Responsable de la Sub Comisión de Grados y Títulos es responsable del procedimiento asegurando su implementación y control respectivo.
- 5.2. Los grados y títulos son conferidos por el Consejo Universitario, a propuesta de la respectiva facultad.
- 5.3. Al finalizar el semestre académico la Subcomisión de Grados y Títulos deberá recepcionar un Reporte consolidado de Notas de todos los alumnos, de parte de la Subcomisión de Actas, Certificados y Convalidaciones.
- 5.4. El Plan de Tesis y el informe de Tesis deberán ser elaborados de acuerdo a los lineamientos establecidos (esquema) en el reglamento Académico General de la UNCP.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-07
	Versión: 01
GESTIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS	Página:2 de 10

5.5. El trabajo de investigación para la titulación por la modalidad de tesis, deberá ser elegido libremente por el graduado, será inédito, original en la especialidad correspondiente, rigurosa en el contenido y en la metodología. Si la naturaleza o dimensión del trabajo lo amerita, la tesis podrá ser desarrollada hasta por dos tesis de la misma o diferente Facultad. En caso que uno de los tesis, por razones debidamente justificadas y sustentadas no pudiera continuar con el trabajo, el Decano previo informe favorable de la Subcomisión de Grados y Títulos podrá exceptuarlo mediante resolución, recomendando ejecutar nuevo trabajo de investigación y la gestión respectiva.

5.6. La obtención de grados académicos se sujeta a los siguientes requisitos:

Grado de Bachiller

- Concluido satisfactoriamente los estudios profesionales
- Presentar sustentar y aprobar en forma pública un trabajo de investigación
- Cumplir los requisitos que establece el reglamento
- Cumplir con las actividades de proyección social

Título profesional

- Tener el grado académico de bachiller
- Efectuar las prácticas profesionales calificadas
- Aprobar el examen de capacidad profesional en acto público
- Cumplir los requisitos adicionales del Reglamento de la UNCP

5.7. El Plan de Tesis tendrá vigencia por el término de dos años, pudiendo prorrogarse por un año más, previa justificación sustentada.

5.8. Podrán ser asesores todos los docentes ordinarios de la Universidad, con experiencia en el área o tema de la tesis. A solicitud del interesado, el Decano podrá invitar como asesor a docentes de otras Universidades o profesionales del sector público o privado de reconocida trayectoria. Al término de la asesoría, el Asesor expedirá un informe de haber concluido satisfactoriamente el trabajo.

5.9. El asesoramiento es irrenunciable y bajo responsabilidad; consiste en:

- a) Orientar al tesis, en la formulación del proyecto definitivo.
- b) Supervisar periódicamente el desarrollo del trabajo, emitiendo dos informes de avance como mínimo.
- c) Informar sobre la culminación y conformidad del trabajo.
- d) Presentar al tesis al inicio de la sustentación.

5.10. La sustentación será en acto público, en la que el Asesor tiene derecho a voz.

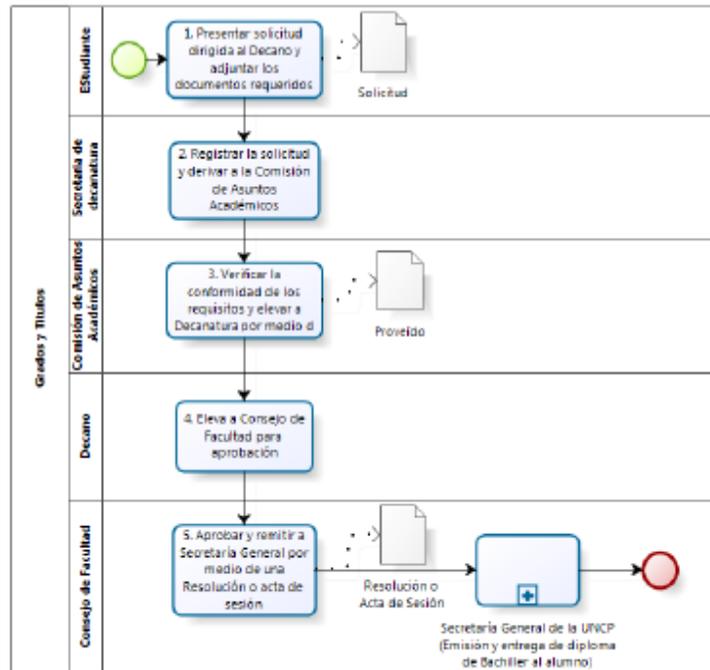
PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-07
	Versión: 01
GESTIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS	Página:3 de 10

- 5.11.La tolerancia para el inicio de la sustentación será de 30 minutos, en caso de ausencia de la mayoría de miembros del Jurado Evaluador incluido el suplente, el acto se suspenderá hasta el siguiente día hábil; la inasistencia del sustentante originará la pérdida de su turno, debiendo solicitar nueva fecha y hora de sustentación.
- 5.12.Para efectos de titulación mediante la modalidad de Informe de Experiencia Profesional, el graduado deberá acreditar tres (03) años consecutivos de prestación de servicios en labores propias de la especialidad, contados a partir de su graduación en la Universidad, para lo cual deberá adjuntar las Boletas de Pago, Recibo de Honorarios Profesionales, Certificado de Trabajo, Acta de Constitución y vigencia de la empresa con el RUC respectivo, Copia de la resolución de creación de la Comunidad expedida por la Oficina de Registros Públicos, de ser el caso, en copias legalizadas.
- 5.13.La Subcomisión de grados y títulos deberá mantener actualizado el Registro de Alumnos graduados y titulados de la FIS.
- 5.14.La Subcomisión de grados y títulos deberá presentar al cierre de cada semestre un informe de resultados sobre la gestión realizada sobre el proceso, dirigido al Decano.

PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-07
	Versión: 01
GESTIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS	Página: 4 de 10

6. DESARROLLO:

6.1. A Grado de Bachiller - Fujograma



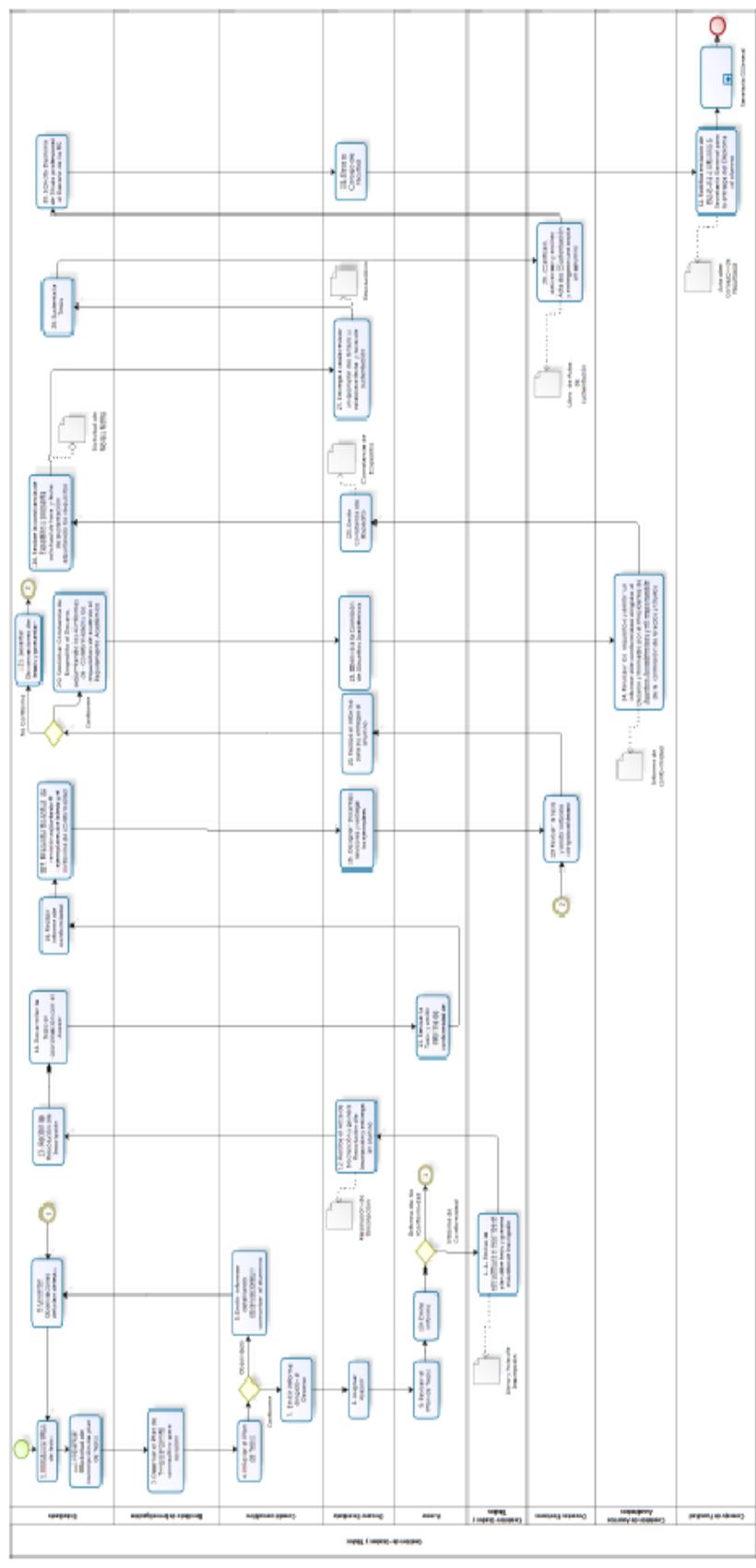
6.1. B Grado de Bachiller - Cuadro de actividades

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1.	El alumno elabora su expediente de bachiller y presenta por mesa de partes la solicitud con los requisitos correspondientes, de acuerdo al Reglamento Académico de la UNCP.	Solicitud y expediente de bachiller
2.	La secretaria de Decanatura registra el expediente, verificando que los requisitos estén completos, para después derivarlos a la Comisión de asuntos Académicos.	Libro de registros
3.	La Comisión de Asuntos Académicos verifica los requisitos y por medio de un proveído deriva el expediente al Decano de la FIS.	Proveído de expediente de bachiller
4.	El Decano eleva el expediente a Consejo de Facultad para aprobación.	—
5.	Una vez aprobado el expediente, Consejo de Facultad emite una Resolución o Acta de Sesión enviada a Secretaría General.	Resolución o Acta de sesión
6.	Secretaría General de la UNCP realiza las coordinaciones necesarias para la emisión y entrega del Diploma de Bachiller al alumno. El Secretario Docente debe registrar al interesado en el Libro de bachilleres de la facultad con autorización de secretaría general.	Diploma de Bachiller Libro de registro de bachilleres de la FIS

PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS

6.2. A Título Profesional – Fjujograma



PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-07
	Versión: 01
GESTIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS	Página:6 de 10

6.2. B Título Profesional - Cuadro de actividades

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1.	El alumno elabora su Plan de Tesis de acuerdo a los lineamientos del Reglamento Académico de la UNCP.	Plan de Tesis
2.	Una vez finalice el alumno el plan de tesis, deberá presentar su Solicitud de inscripción de plan de Tesis y nombramiento del Asesor, adjuntando los requisitos de acuerdo al Reglamento Académico. La solicitud es dirigida al Decano y presentada por mesa de partes. Nota: Para solicitar inscripción de Plan de Tesis y nombramiento de Asesor, el estudiante deberá estar cursando como mínimo el VIII semestre de Facultad.	Solicitud inscripción y nombramiento de Asesor y plan de tesis adjunto
3.	El Instituto de Investigación recibe la solicitud presentada por el alumno y deriva el Plan de Tesis al Consejo Directivo para revisión.	—
4.	El Consejo Directivo evalúa el plan de tesis en base a las políticas, líneas de investigación.	—
5.	Como resultado de la revisión el Consejo Directivo debe emitir un informe detallando las observaciones, para ser comunicadas al alumno.	Informe de Revisión de Plan de Tesis
6.	En base al informe emitido por el Consejo Directivo, el alumno debe levantar las observaciones del plan de tesis, y volver a presentarlo. Nota: El cambio de título del Plan de Tesis o de Docente Asesor, implica necesariamente un nuevo trámite.	Plan de Tesis Corregido
7.	Si el plan de tesis es conforme, el Consejo Directivo debe emitir un informe de conformidad dirigido al Decano, en un plazo no mayor a 7 días hábiles, con informe favorable del instituto de Investigación.	Informe de Revisión de Plan de Tesis
8.	El Decano recepciona el informe de conformidad de Plan de Tesis y procede a asignar un Asesor al alumno, para el desarrollo de la Tesis.	Oficio de Asignación de Asesor
9.	El Asesor debe revisar el Plan de Tesis, presentado por el alumno.	—
10.	Como resultado de la revisión el Asesor emite un informe. En caso de tener observaciones, se comunica al alumno para el levantamiento de éstas. En caso el Plan de Tesis esté conforme se deriva a la Comisión de Grados y Títulos, para su revisión final.	Informe del Asesor

PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-07
	Versión: 01
GESTIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS	Página:7 de 10

11.	La Comisión de Grados y Títulos revisa la estructura e inscribe el plan de tesis, asignándole un correlativo y registrando el N° de expediente . Asimismo la Comisión debe generar el Acta de Inscripción para comunicar a Decanatura.	Libro de Inscripción y Acta de Inscripción
12.	El Decano recibe el Acta de Inscripción y genera Resolución de Inscripción para su entrega al alumno.	Resolución de Inscripción
13.	El alumno recibe la Resolución de Inscripción.	—
14.	El alumno debe desarrollar la tesis en coordinación con el Asesor, de acuerdo a los lineamientos del Reglamento Académico General.	Borrador de Tesis
15.	El Asesor revisa la Tesis y en caso esté conforme emite informe de conformidad de tesis.	Informe de Conformidad de Tesis
16.	El alumno recibe el informe de conformidad del Asesor.	—
17.	El alumno debe presentar una Solicitud de revisión, adjuntando 4 ejemplares de la tesis y el informe de conformidad del Asesor. La solicitud es presentada por mesa de partes, adjuntando los requisitos de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Académico General de la UNCP y el TUPA.	Solicitud de revisión de Tesis
18.	El Decano en coordinación con la Comisión de Asuntos Académicos designará tres docentes revisores, dos de ellos de la especialidad afin al informe. Un suplente para casos de ausencia de uno de los titulares el día de la sustentación del informe. Se entregará un ejemplar de la tesis a cada revisor.	Oficio de designación de revisores
19.	Cada revisor emitirá su veredicto debidamente fundamentado, en un plazo no mayor de 15 días útiles.	Informe de Revisión de Tesis
20.	El Decano recibe los informes para su entrega al alumno.	—
21.	Si el dictamen de los revisores en mayoría es favorable, el interesado procederá a la impresión definitiva de su informe en cuatro ejemplares originales. Caso contrario deberá efectuar las correcciones indicadas o rehacer, según sea el caso. Los docentes revisores devolverán el informe con el dictamen de la segunda revisión en un plazo no mayor a diez días calendarios. Las observaciones efectuadas por el jurado revisor, serán subsanadas por el tesista hasta en dos oportunidades.	—
22.	Con el dictamen favorable, el interesado presentará una solicitud al Decano solicitando constancia de Expedito, adjuntando los cuatro informes de conformidad y los requisitos de acuerdo al Reglamento Académico y al TUPA.	Solicitud de Constancia de Expedito
23.	Decanatura deriva la solicitud a la Comisión de Asuntos Académicos	—

PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-07
	Versión: 01
GESTIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS	Página:8 de 10

24.	La Comisión de Asuntos Académicos debe revisar los requisitos y emitir un informe de conformidad dirigido al Decano y firmado por el Presidente de Asuntos Académicos y el responsable de la comisión de Grados y títulos.	Informe de Conformidad de requisitos para expedito
25.	En base al informe de la Comisión de Asuntos Académicos, el decano emite la Constancia de Expedito.	Constancia de Expedito
26.	El alumno recibe la constancia de Expedito y presenta solicitud de lugar, hora y fecha de sustentación adjuntando cuatro ejemplares anillados (uno para cada jurado calificador) y los requisitos de acuerdo al Reglamento Académico General de la UNCP.	Solicitud de hora y fecha
27.	El Decano nombrará al jurado mediante resolución, señalando lugar, fecha y hora para la sustentación. El jurado estará conformado por los tres docentes revisores y un suplente, a quienes se les hará entrega de un ejemplar del informe. El acto de sustentación será presidido por el Decano de la Facultad y como Secretario actuará el Secretario Docente. En caso de impedimento o ausencia del Decano, la presidencia estará a cargo del docente de la Facultad que ostente el grado académico más alto o el de mayor antigüedad en la categoría.	Resolución de nombramiento de jurado
28.	En la fecha establecida el alumno sustenta la Tesis. El acto de la sustentación tendrá dos momentos: a) Exposición oral y lectura de conclusiones y sugerencias por parte del sustentante tendrá una duración de 25 minutos. b) Absolución de las preguntas y observaciones formuladas por los miembros de jurado calificador.	—
29.	Concluida la sustentación, el Jurado calificador delibera y emitirá su dictamen en privado con voto nominal y obligatorio. Todo lo actuado se registrará en el Acta, suscrita por el Presidente, el Secretario Docente y los miembros del Jurado, comunicándosele al sustentante el resultado. La calificación es inapelable. Entregar una copia del acta de sustentación al alumno. La calificación será cualitativa, de acuerdo a la siguiente escala: a) Aprobado por unanimidad, con mención de excelencia. (no aplica para el caso de titulación por experiencia) b) Aprobado por unanimidad. c) Aprobado por mayoría. d) Desaprobado.	Acta de sustentación

PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-07
	Versión: 01
GESTIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS	Página:9 de 10

30.	<p>De existir observaciones como resultado de la exposición, el sustentante subsanará las mismas y luego del informe favorable del Jurado Evaluador, podrá proseguir con el trámite correspondiente.</p> <p>Si el resultado de la sustentación es APROBADO, el Decano dispondrá la prosecución de trámite en concordancia con lo normado en TUPA de la UNCP. El sustentante, solicitará la emisión del diploma del título profesional acompañado de 2 ejemplares de la tesis empastada, 2 CD con la tesis digital y de toda la documentación requerida de acuerdo al Reglamento Académico General de la UNCP, los ejemplares serán remitidos a la facultad para su distribución mediante oficio a la biblioteca de la FIS y a la Biblioteca central; el Acta de Sustentación y de Ratificación del Consejo de Facultad y será remitida a Secretaría General para la emisión y entrega del Diploma respectivo.</p> <p>Si el sustentante fuera desaprobado, después de tres 60 días de la desaprobación, podrá solicitar nueva fecha y hora de sustentación hasta por segunda vez, con el mismo jurado, salvo casos debidamente justificados. El sustentante tendrá plazo máximo de un año, caso contrario se archivará definitivamente el expediente.</p>	<p style="text-align: center;">Tesis empastada y CD de tesis digital</p> <p style="text-align: center;">Solicitud de Diploma de Título profesional</p>
31.	El decano eleva solicitud a Consejo de Facultad, para su ratificación.	—
32.	Consejo de Facultad ratifica emisión de Diploma e informa a Secretaría General para la entrega del Diploma al alumno.	<p style="text-align: center;">Acta de ratificación de emisión de Diploma Consejo de Facultad</p>

7. REGISTROS

- Solicitud y expediente de bachiller
- Libro de registros
- Proveído de expediente de bachiller
- Resolución o Acta de sesión
- Libro de registro de Bachilleres de la FIS
- Diploma de Bachiller
- Plan de Tesis
- Solicitud inscripción y nombramiento de Asesor y plan de tesis adjunto
- Plan de Tesis Corregido
- Informe de Revisión de Plan de Tesis
- Oficio de Asignación de Asesor
- Informe del Asesor
- Libro de Inscripción y Acta de Inscripción
- Resolución de Inscripción
- Borrador de Tesis
- Informe de Conformidad de Tesis

PROCEDIMIENTO	Código: GEA-PR-07
	Versión: 01
GESTIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS	Página: 10 de 10

- Solicitud de revisión de Tesis
- Oficio de designación de revisores
- Informe de Revisión de Tesis
- Solicitud de Constancia de Expedito
- Informe de Conformidad de requisitos para expedito
- Constancia de Expedito
- Solicitud de hora y fecha
- Resolución de nombramiento de jurado
- Acta de sustentación
- Tesis empastada y CD de tesis digital
- Solicitud de Diploma de Título profesional
- Acta de ratificación de emisión de Diploma Consejo de Facultad
- Registro de Alumnos Graduados y Titulados
- Informe de Gestión

8. ANEXOS

No aplica

6.2.3.11 Gestión investigación

PROCEDIMIENTO	Código: GSI-PR-01
	Versión: 01
INVESTIGACIÓN DE DOCENTES	Página: 1 de 7

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para llevar a cabo las actividades de investigación por parte del docente, con la finalidad de generar nuevos conocimientos científicos, tecnológicos y humanísticos en el estudiante y personal docente de la FIS, así como dar solución a los problemas de la región.

2. ALCANCE:

El presente documento aplica al Instituto de Investigación de la FIS, desde la recepción del cronograma de proyectos hasta la aprobación del informe final del proyecto y archivamiento del mismo.

3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Ley Universitaria 23733 y sus modificaciones
- 3.2. Reglamento General de Investigación de la UNCP
- 3.3. Plan Nacional CTI y Unesco

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

4.1. Proyectos de investigación:

Son trabajos creativos realizados de manera sistemática y orientada a la producción de nuevos conocimientos y a la búsqueda de soluciones a problemas de la región. Tiene una duración de 2 años como máximo, dependiendo de los objetivos del proyecto.

4.2. Líneas de investigación:

Son las temáticas sobre las cuales se desarrolla la investigación priorizadas por la Facultad y la Universidad.

4.3. Consejo Directivo:

Es el órgano que forma parte del Instituto de Investigación. Se encuentra conformado por el presidente, secretario y 2 vocales.

4.4. DII: Director del Instituto de Investigación.

5. LINAMIENTOS GENERALES:

El Director del Instituto de Investigación es responsable del procedimiento asegurando su implementación y control respectivo.

Al término del periodo (anualmente), el Consejo Directivo se reúne para determinar qué resultados (conocimientos, tecnología, etc.) de las investigaciones pueden ser incorporados a

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

PROCEDIMIENTO	Código: GSI-PR-01
	Versión: 01
INVESTIGACIÓN DE DOCENTES	Página:2 de 7

las asignaturas de la carrera profesional, recomendados por los investigadores. De ser así elabora un informe dirigido al Decano para su aprobación y así ser incorporados en los contenidos de los syllabus.

Así mismo el Consejo Directivo evalúa y determina de ser necesario, algunos conocimientos científicos, tecnológicos y humanísticos que puedan ser de interés en la formación continua del alumno y docente. Al respecto elabora un informe al Decano para que sean incorporados como parte de las actividades de Extensión Universitaria y en el Plan Anual de Capacitación del docente.

Los proyectos de investigación, así como sus respectivos informes de avances e informe final, son archivados en el Centro de Investigación. En el Instituto de Investigación de la FIS sólo se archivan de forma electrónica, los proyectos, informes finales y el artículo científico, de ser el caso.

Al término del semestre se deberá emitir un informe sobre la Gestión de Investigación Docente, dirigido al Decano de la FIS.

PROCEDIMIENTO	Código: GSI-PR-01
	Versión: 01
INVESTIGACIÓN DE DOCENTES	Página:4 de 7

6.1. B Cuadro de actividades

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1	De acuerdo al Reglamento de Investigación el DII comunica vía correo electrónico a los docentes investigadores, las fechas de presentación del proyecto de investigación.	Correo de comunicación
2	Los investigadores diseñan, planifican, redactan y presentan el proyecto de acuerdo al Reglamento General de Investigación de la UNCP.	Proyecto de Investigación
3	Los investigadores presentan al Instituto de Investigación de la FIS, sus nuevos proyectos de investigación y/o informes de avance el 10 de cada trimestre, a través de mesa de partes. A su vez recibirán el cargo sellado como constancia de la entrega.	Proyectos o Informes de avance (Mesa de partes)
4	Mesa de partes recepciona los proyectos, informes de avance e informes finales de investigación y los derivan a la secretaria de la facultad, para que sean entregados al Director de investigación.	---
5	El DII recepciona el proyecto o informe verificando la fecha de presentación. En caso esté fuera del plazo, el informe o proyecto es observado. De estar conforme deriva el proyecto al Consejo Directivo.	---
6	El Consejo Directivo verifica que el esquema del proyecto de investigación cumpla con la estructura establecida en el Reglamento General de Investigación, a través de la Lista de cotejo y esquema de proyecto. De encontrarse observaciones se devuelve al Director del Instituto de Investigación para comunicar la corrección a los investigadores. De no encontrarse observaciones se devuelve al Director del Instituto de Investigación, para su envío al Centro de Investigación. Ir a la actividad 9.	Lista de cotejo y esquema de proyecto (adjunto al proyecto)
7	El Director del Instituto de Investigación elabora un informe de observaciones para dar a conocer al docente investigador, indicando los motivos de rechazos.	Informe de observaciones
8	El Docente Investigador levanta las observaciones en un plazo máximo de cinco (05) días calendarios para volver a presentar el proyecto al Consejo Directivo para su aprobación.	---
9	El Director del Instituto de Investigación elabora el Oficio de Proyectos aprobados para ser presentados al Centro de Investigación.	Oficio de Remisión

PROCEDIMIENTO	Código: GSI-PR-01
	Versión: 01
INVESTIGACIÓN DE DOCENTES	Página:5 de 7

10	<p>En el Centro de investigación se reciben los proyectos de investigación, informes de avances e informes finales para ser revisados y aprobados:</p> <p>De encontrarse observaciones, se devuelve al instituto de investigación de la facultad para corrección. Ir a la actividad 11.</p> <p>De no encontrarse observaciones, el proyecto o informes son aprobados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el caso de proyectos e informes se procede a las coordinaciones de los pagos. Ir a la actividad 14. • En el caso de los informes de avance, se continúa con el desarrollo de los trabajos de investigación. Ir a la actividad 15. • En el caso de informe final, se procede a la difusión de los informes aprobados. Ir a la actividad 16. 	---
11	En caso de ser observado, el Director del Instituto de Investigación recibe las observaciones y comunica al docente investigador mediante el Oficio de observaciones, haciéndole firmar un cargo.	Oficio de observaciones
12	El Docente Investigador levanta las observaciones y devuelve directamente el proyecto o informe corregido, al Director del Instituto de Investigación.	---
13	<p>El Director del Instituto de Investigación verifica que las observaciones hayan sido levantadas tal como figuraban en el oficio de observaciones, de estar conforme firma (Vo Bo) en el oficio de observaciones y remite el proyecto o informe de investigación al Centro de Investigación.</p> <p>El Centro de Investigación vuelve a revisar el proyecto o los informes con las observaciones levantadas. Si la respuesta a las observaciones continúa siendo insatisfactorias, el documento se determinará como desaprobado.</p>	---
14	Al ser aprobado el proyecto o informe de investigación, el Centro de Investigación realiza las coordinaciones con la Oficina de Remuneraciones para que se proceda con los pagos correspondientes al docente investigador como financiamiento interno.	---
15	<p>El Docente Investigador, inicia el desarrollo de la Investigación y presenta informes de avance de la investigación hasta 2 veces de acuerdo al cronograma establecido.</p> <p>El primer y segundo informe de avance se presenta con un formato al Instituto de Investigación, a través de mesa de partes, el cual es posteriormente informado al Centro de Investigación por parte del Director del Instituto de Investigación.</p>	Informe de avance

PROCEDIMIENTO	Código: GSI-PR-01
	Versión: 01
INVESTIGACIÓN DE DOCENTES	Página:6 de 7

	<p>El procedimiento vuelve a repetirse desde la actividad 4 hasta la actividad 9.</p> <p>En estos casos el Consejo Directivo, debe revisar que los informes de avance reflejen el avance gradual del proceso de investigación de acuerdo a su cronograma de actividades. De estar conforme, se deriva al Centro de Investigación para su revisión.</p> <p><u>Centro de Investigación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • De encontrar alguna observación devuelve los informes al Instituto de Investigación, volviéndose a repetir las actividades del 11 al 13. • De no encontrar alguna observación el Docente Investigador continúa con su proceso de investigación hasta presentar el segundo avance y culminar su investigación. 	
16	<p>Terminada la investigación, el Docente presenta el Informe Final de investigación, el cual debe cumplir con el esquema establecido en el Reglamento General de Investigación.</p> <p>El informe final se presenta con un formato al Instituto de Investigación, a través de mesa de partes, el cual es posteriormente informado al Centro de Investigación por parte del Director del Instituto de Investigación.</p> <p>Los trabajos de investigación finales deben estar acompañados de un artículo científico según formato de artículo de investigación</p> <p>El informe final se presentará el día 10 de cada trimestre y el día 20 del mismo mes se remitirá al Centro de Investigación.</p> <p>El procedimiento vuelve a repetirse desde la actividad 4 hasta la actividad 9.</p> <p>En estos casos el Consejo Directivo, evalúa que el informe final sea acorde a la lista de cotejo para evaluar trabajos de investigación</p> <p>De estar conforme, se deriva al Centro de Investigación, de lo contrario es devuelto para proceder de la misma forma a las actividades 11 hasta la 13.</p> <p>Nota: en el caso de que se hayan desarrollado Libros de Investigación, no se presenta Artículo de Investigación y el informe final es el Libro.</p>	<p>Informe Final</p> <p>Artículo de Investigación</p> <p>Lista de Cotejo (adjunto al Informe Final)</p>

PROCEDIMIENTO	Código: GSI-PR-01
	Versión: 01
INVESTIGACIÓN DE DOCENTES	Página:7 de 7

17	Si el Centro de Investigación no encuentra ninguna observación sobre el informe final, Informa al Instituto de investigación sobre los informes finales aprobados.	Relación de Informes aprobados
18	El Director del Instituto de Investigación comunica a los Docentes investigadores sobre los informes que han sido aprobados.	Correo electrónico

7. REGISTROS

- Correo de comunicación de fechas de presentación de proyecto
- Proyecto de Investigación
- Proyectos o Informes de avance (Mesa de partes)
- Lista de cotejo y esquema de proyecto (adjunto al proyecto)
- Informe de observaciones
- Oficio de Remisión
- Oficio de observaciones
- Informe de avance
- Informe Final
- Artículo de Investigación
- Lista de Cotejo (adjunto al Informe Final)
- Relación de Informes aprobados
- Correo electrónico de comunicación de aprobación de proyectos
- Informe de Gestión de Investigación Docente

8. ANEXOS

No aplica

6.2.3.12 Proyección Social y Extensión Universitaria.

PROCEDIMIENTO	Código: GEP-PR-01
PROYECCION SOCIAL Y EXTENSION UNIVERSITARIA	Versión: 01
	Página: 1 de 9

1. OBJETIVO:

Establecer los pasos a seguir para llevar a cabo los trabajos de extensión universitaria y proyección social, que faciliten el desarrollo socio económico de los grupos de interés afines la especialidad de ingeniería de sistemas.

2. ALCANCE:

El presente documento aplica a la Dirección de Extensión Universitaria y Proyección Social de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, desde la recepción del cronograma de actividades hasta la entrega de los certificados.

3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Reglamento General de Extensión Universitaria y Proyección Social
- 3.2. Estatuto de la UNCP
- 3.3. Plan Operativo Institucional de la UNCP

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

4.1. DEUPS:

Dirección de Extensión Universitaria y Proyección Social de la FIS, que está conformado por el director, docentes asesores y ejecutores.

4.2. Ejecutores:

Conformado por los docentes, estudiantes y graduados, así como por el personal administrativo que voluntariamente se incluyan en los equipos de trabajo de proyección social, que se organicen.

5. LINAMIENTOS GENERALES:

El Director de Extensión Universitaria y Proyección Social de la Facultad es responsable del presente procedimiento asegurando su implementación y control respectivo.

Los informes finales de Proyección Social, deberán ser archivados clasificados por periodo y asignándoles una codificación para su fácil identificación.

Los informes en electrónico se deberán archivar en la plataforma virtual de la FIS y cada 15 días se deberá realizar una copia de seguridad en coordinación con el Responsable GTIC. Los CDs deben ser codificados correlativamente y de acuerdo al periodo académico y archivados bajo llave.

Al término del semestre se deberá emitir un informe sobre la Gestión de Proyección Social y Extensión Universitaria, dirigido al Decano de la FIS; en el informe se debe incluir la relación de Docentes que han desarrollado actividades de Proyección Social, Extensión Universitaria y temas de Investigación formativa.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

PROCEDIMIENTO

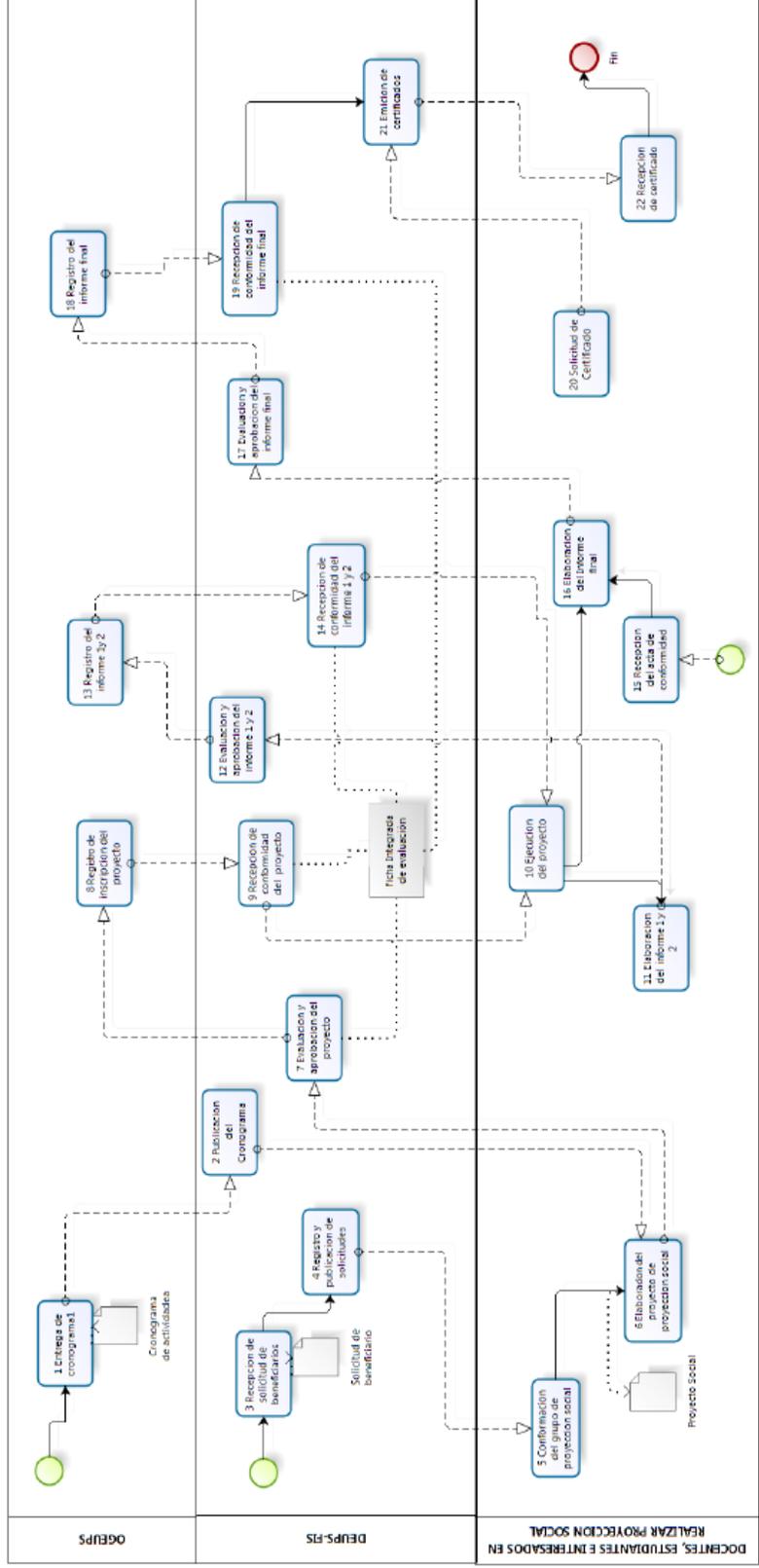
Código: GEP-PR-01

Versión: 01

Página: 2 de 9

PROYECCION SOCIAL Y EXTENSION UNIVERSITARIA

**6. DESARROLLO:
6.1. A Flujoograma**



PROCEDIMIENTO	Código: GEP-PR-01
PROYECCION SOCIAL Y EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	Versión: 01
	Página:3 de 9

6.1. B Cuadro de actividades

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1	La Oficina General de Extensión Universitaria y Proyección Social, envía a la Dirección de Extensión Universitaria y Proyección Social de la FIS el cronograma de actividades.	Cronograma de actividades
2	El Director de DEUPS publica el cronograma en el Plataforma Virtual de la FIS y físicamente en la oficina de la DEUPS.	---
3	La DEUPS de la FIS, recepciona la solicitud de requerimientos del servicio, presentadas por los beneficiarios. Adicionalmente recepciona los requerimientos de investigación para cursos de capacitación	Solicitud de beneficiarios
4	El Director de la DEUPS publica las solicitudes de los beneficiarios en el Plataforma Virtual de la FIS y físicamente en la oficina de la DEUPS.	Publicación de solicitudes en la Plataforma virtual
5	Los interesados en realizar los trabajos de proyección social podrán formar parte de los equipos de trabajo que se organicen para realizar labores de proyección social, considerando los lineamientos del Reglamento. El Director de la DEUPS convoca a reunión por medio de un comunicado publicado en la oficina y el aula virtual. En la reunión se informa a los interesados los lineamientos generales para la ejecución de actividades de Proyección social, y se procede a la conformación de grupos de proyección social de docentes y estudiantes, donde el Director de la DEUPS conforma los grupos considerando los lineamientos del Reglamento General de EUPS de la UNCP. A los grupos de alumnos conformados, el Director de DEUPS asigna docentes asesores, considerando que cada asesor pueda ejecutar un máximo de 2 proyectos por año académico. Se registra a los participantes de la reunión en la lista de Asistencia; y los grupos conformados son registrados en el Acta de Conformación de grupos de PS, publicados en el aula virtual y en la oficina de la DEUPS. Los participantes deben comprar la carpeta de proyección social y extensión universitaria, la cual contiene toda la información y formatos relacionados al desarrollo de los trabajos de proyección social. Nota: De acuerdo a las características específicas del proyecto y a la envergadura de éste, se podrán integrar otros miembros al grupo formado (docentes y alumnos).	Comunicado publicado en la oficina y el aula virtual Lista de Asistencia de interesados en el desarrollo de actividades de Proyección Social (Docentes y alumnos) Acta de Conformación de grupos de Proyección Social
6	Los grupos conformados elaboran los proyectos de proyección social según el cronograma de actividades y lo presentan a la Dirección de Extensión Universitaria y Proyección Social, con una solicitud a través de mesa de partes, en tres ejemplares. Nota: El proyecto es presentado siguiendo el formato establecido en el Reglamento, el mismo que esta adjunto en la carpeta de proyección social y extensión universitaria comprada.	Solicitud de revisión y aprobación del proyecto Proyecto

PROCEDIMIENTO	Código: GEP-PR-01
PROYECCION SOCIAL Y EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	Versión: 01
	Página: 4 de 9

7	<p>El Director de DEUPS revisa y aprueba los proyectos presentados por docentes y estudiantes haciendo uso del formato Ficha de evaluación de proyecto.</p> <p>En caso no se apruebe los proyectos, estos son corregidos y tratados según el flujograma 6.2</p> <p>Si el proyecto es conforme, se remite el proyecto, la solicitud y los ejemplares presentada por los alumnos, a la DGEUPS, cumpliendo estrictamente el cronograma. Registra el proyecto en la Ficha de Estado del Proyecto, y publica en la Plataforma Virtual.</p> <p>Nota: la ficha de evaluación se encuentra adjunta en el proyecto presentado.</p>	<p>Ficha de evaluación del Proyecto (incluido en el proyecto)</p> <p>Ficha del Estado del Proyecto</p>
8	<p>La Oficina General de Extensión Universitaria y Proyección Social registra la inscripción del proyecto, en el libro correspondiente.</p>	<p>Libro de registros (DGEUPS)</p>
9	<p>De estar conforme el proyecto, se recepciona la conformidad por medio de una comunicación escrita y dos copias del proyecto adjuntas. El DEUPS, registra la conformidad en la Ficha de Estado del Proyecto del Plataforma Virtual y en el libro de registros de Proyectos.</p> <p>De existir observaciones se le entrega al grupo el formato con las observaciones, las mismas que son publicadas en la Plataforma Virtual.</p>	<p>Oficio o memorándum de conformidad de proyecto</p> <p>Ficha del Estado del Proyecto</p> <p>Libro de Registros de Proyectos</p> <p>Formato de observaciones</p>
10	<p>Con la aprobación del proyecto los ejecutores desarrollan el proyecto de acuerdo al cronograma, entregando los informes de avance e informe final respectivamente.</p>	---
11	<p>Según el cronograma de actividades el grupo de ejecutores, presentan los informes de avance, con una solicitud a través de mesa de partes, en tres ejemplares, de acuerdo a las fechas establecidas en el cronograma de actividades, haciendo uso de los formatos incluidos en la carpeta de proyección social y extensión universitaria comprada.</p>	<p>Solicitud de revisión y aprobación del informe de avance</p> <p>Informes de avance</p>
12	<p>El Director de DEUPS revisa y aprueba los informes de avances presentados por docentes y estudiantes haciendo uso de la Ficha de evaluación para informes de avances. Remite el informe de avance y la solicitud a la DGEUPS, cumpliendo estrictamente el cronograma aprobado. Registra el informe en la Ficha de Estado del Proyecto, y publica en la Plataforma Virtual.</p> <p>En caso no se apruebe los informes de avances, estos son corregidos y tratados según el flujograma 6.3</p>	<p>Ficha de evaluación para informes de avances (informe)</p> <p>Ficha de Estado del Proyecto</p>

PROCEDIMIENTO	Código: GEP-PR-01
PROYECCION SOCIAL Y EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	Versión: 01
	Página:5 de 9

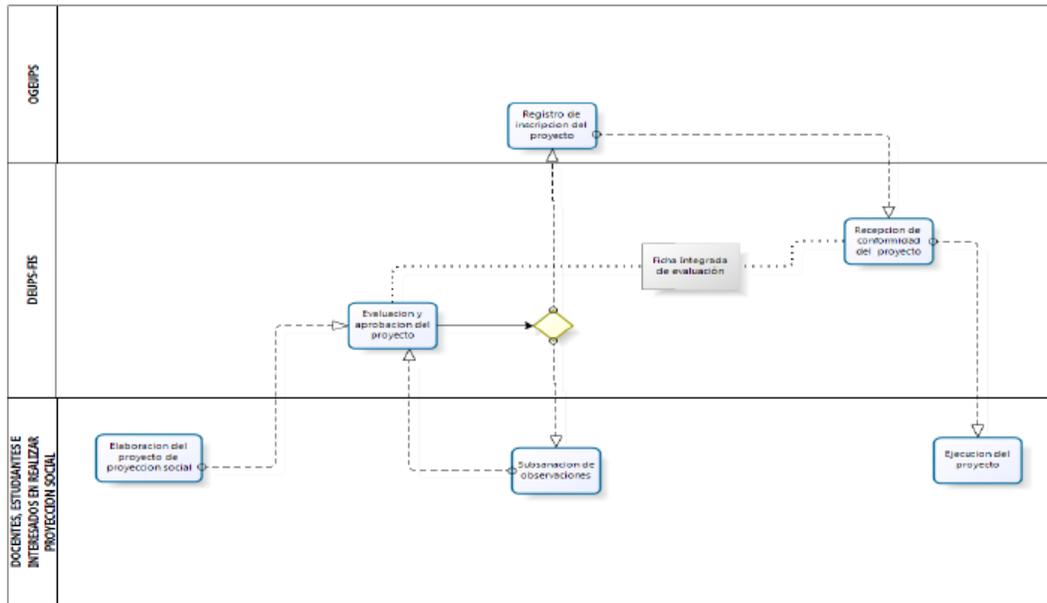
13	<p>De estar conforme la Oficina General de Extensión Universitaria y Proyección Social registra los informes de avances en el libro correspondiente; y envía la conformidad por medio de una comunicación escrita.</p> <p>En caso el proyecto no sea conforme, la Oficina General de Extensión Universitaria y Proyección Social, devuelve el proyecto detallando las observaciones en el Oficio o Memorándum.</p>	<p>Libro de registros (Oficina DGUPS)</p> <p>Oficio o Memorándum de conformidad de informe</p>
14	<p>El Director de la DEUPS recepciona la conformidad de los informes de avance o las observaciones y las registra en la Ficha del Estado del Proyecto.</p> <p>Las observaciones vinculadas a la responsabilidad del Director, son subsanadas por el mismo en el plazo establecido en el reglamento. En caso las observaciones estén vinculadas a los ejecutores, éstas serán derivadas al presidente del grupo de proyección social a través de un documento escrito, y serán publicadas en la plataforma virtual.</p> <p>En caso de conformidad se hace entrega de un ejemplar al grupo de Proyección Social, cuando se presentan a la oficina de la DEUPS.</p>	<p>Ficha de Estado del Proyecto</p> <p>Formato de observaciones</p>
15	<p>Con la aprobación de los informes de avance, el grupo de ejecutores continúan con la ejecución del proyecto hasta finalizarlo. Solicitan a los beneficiarios el documento de conformidad por el trabajo desarrollado.</p>	<p>Documento de Certificación de cumplimiento</p>
16	<p>Elaboran el informe final adjuntando el Acta de conformidad y lo presenta a la DEUPS, con una solicitud a través de mesa de partes, en tres ejemplares.</p> <p>El informe final es presentado siguiendo el formato establecido en el Reglamento, el mismo que esta adjunto en la carpeta de proyección social y extensión universitaria comprada.</p>	<p>Solicitud de Revisión y aprobación del informe final</p> <p>Informe final</p>
17	<p>El Director de DEUPS evalúa y aprueba el informe final haciendo uso del formato Ficha de evaluación del informe final. De estar conforme lo eleva a la Oficina General de Extensión Universitaria y Proyección Social.</p> <p>Remite el informe final y la solicitud a la DGEUPS, cumpliendo estrictamente el cronograma aprobado.</p> <p>Registra el informe en la Ficha de Estado del Proyecto, y publica en la Plataforma Virtual.</p> <p>En caso no se apruebe el informe final, estos son corregidos y tratados según el flujograma 6.4</p>	<p>Ficha de Evaluación del Informe Final (informe)</p> <p>Ficha de estado del Proyecto</p>
18	<p>De estar conforme el informe final, la Oficina General de Extensión Universitaria y Proyección Social registra el informe final en el libro de registros correspondiente y envía la conformidad por medio de una comunicación escrita.</p>	<p>Libro de registros (Oficina DGUPS)</p> <p>Oficio o Memorándum de conformidad de informe final</p>

PROCEDIMIENTO	Código: GEP-PR-01
PROYECCION SOCIAL Y EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	Versión: 01
	Página:6 de 9

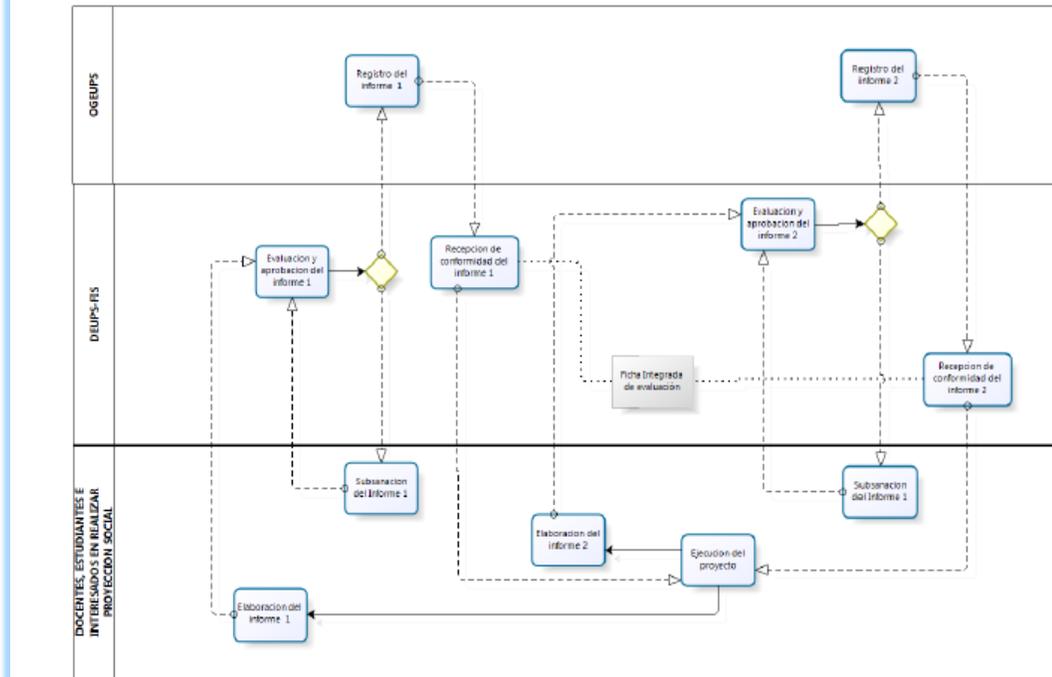
19	<p>El Director de la DEUPS recepciona la conformidad del informe final, registra en la Ficha de Estado del Proyecto y publica en la Plataforma virtual de la FIS y registra en el libro de Registro de Informes Finales. En caso el proyecto no sea conforme, la Oficina General de Extensión Universitaria y Proyección Social, devuelve el proyecto detallando las observaciones en el Oficio o Memorándum.</p> <p>Las observaciones vinculadas a la responsabilidad del Director, son subsanadas por el mismo, en el plazo establecido en el reglamento. En caso las observaciones estén vinculadas a los ejecutores, éstas serán derivadas al presidente del grupo de proyección social a través de un documento escrito, y serán publicadas en la plataforma virtual. En caso de conformidad se hace entrega de un ejemplar al grupo de Proyección Social, cuando se presentan a la oficina de la DEUPS.</p>	<p>Libro de Registro de Informes Finales</p> <p>Ficha del Estado del Proyecto</p> <p>Oficio o Memorándum de conformidad de informe final</p> <p>Formato de observaciones</p>
20	<p>Aprobado el informe final, los ejecutores están habilitados para solicitar el certificado de Proyección Social, de acuerdo a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El estudiante deberá enviar una solicitud al Director de Extensión Universitaria y Proyección Social de la facultad, a través de mesa de partes. - El docente deberá enviar una solicitud dirigida a la Dirección General de Extensión Universitaria y Proyección Social de la UNCP, a través de mesa de partes. 	Solicitud de certificado del estudiante
21	<p>El Director de DEUPS emite los certificados para los alumnos. Los certificados se hacen entrega al alumno, haciéndole firmar como cargo en la misma solicitud y registrando en el libro de Registro de Informes Finales.</p> <p>En el caso de los certificados para los Docentes, la emisión de los certificados es realizada por la oficina General de Extensión Universitaria y Proyección Social.</p>	<p>Certificado</p> <p>Libro de registro de Informes Finales</p> <p>Solicitud de certificado con firma de recepción</p>
22	<p>El Director de la DEUPS emite un informe, semestralmente, sobre la emisión de Certificados otorgados a Estudiantes de la Facultad, dirigido la Dirección General de Extensión Universitaria y Proyección Social con copia al Presidente de Asuntos Académicos.</p>	Informe de emisión de certificados

PROCEDIMIENTO	Código: GEP-PR-01
PROYECCION SOCIAL Y EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	Versión: 01
	Página: 7 de 9

6.2. Revisión de Proyectos Presentados - Fjugoama

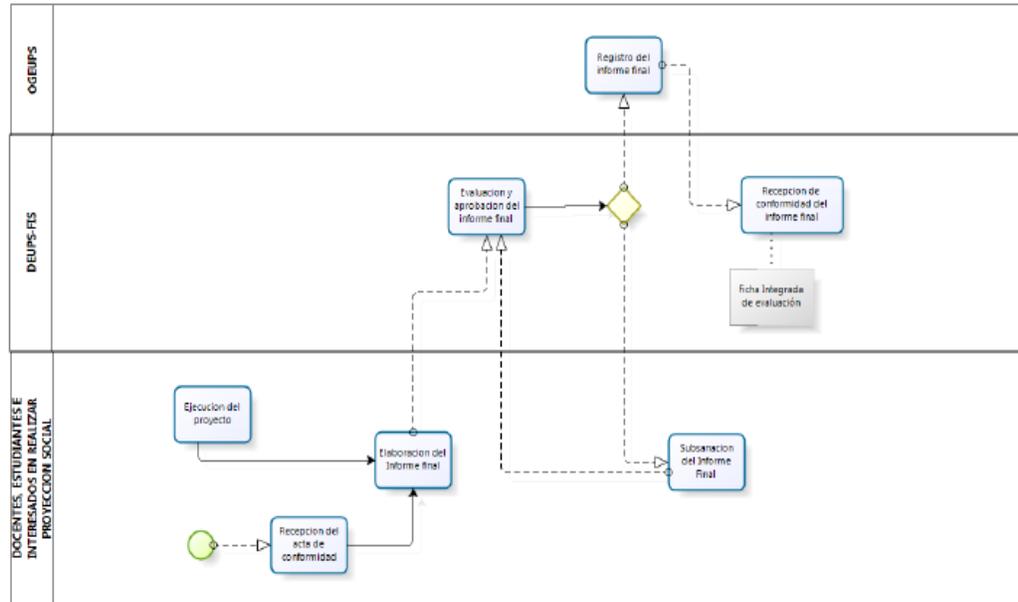


6.3 Revisión de informes de avance-Flujograma



PROCEDIMIENTO	Código: GEP-PR-01
PROYECCION SOCIAL Y EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	Versión: 01
	Página:8 de 9

6.4 Revisión de informe final-Flujograma



7. REGISTROS

- Cronograma de actividades
- Solicitud de beneficiarios
- Publicación de solicitudes en la Plataforma virtual
- Comunicado publicado en la oficina y el aula virtual
- Lista de Asistencia de interesados en el desarrollo de actividades de Proyección Social - Docentes
- Lista de Asistencia de interesados en el desarrollo de actividades de Proyección Social - Alumnos
- Acta de Conformación de grupos de Proyección Social
- Solicitud de revisión y aprobación del proyecto
- Proyecto
- Ficha de evaluación del Proyecto (incluido en el proyecto)
- Ficha del Estado del Proyecto
- Oficio o memorándum de conformidad de proyecto
- Libro de Registros de Proyectos
- Formato de observaciones
- Solicitud de revisión y aprobación del informe de avance
- Informes de avance 1
- Informes de avance 2
- Ficha de evaluación para informes de avances (informe)
- Libro de registros (Oficina DGUPS)
- Oficio o Memorándum de conformidad de informe
- Ficha de Estado del Proyecto
- Documento de Certificación de cumplimiento
- Solicitud de Revisión y aprobación del informe final
- Informe final
- Ficha de Evaluación del Informe Final (informe)
- Oficio o Memorándum de conformidad de informe final
- Libro de Registro de Informes Finales

PROCEDIMIENTO	Código: GEP-PR-01
<p align="center">PROYECCION SOCIAL Y EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</p>	Versión: 01
	Página:9 de 9
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de certificado del estudiante - Solicitud de certificado con firma de recepción (cargo) - Informe de Emisión de certificados - Relación de docentes que participan - Informe de Gestión. 	
<p>8. ANEXOS No aplica</p>	

6.2.3.13 Selección Ratificación y Promoción

PROCEDIMIENTO	Código: GD-PR-01
	Versión: 01
SELECCIÓN, RATIFICACIÓN Y PROMOCIÓN	Página: 1 de 10

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para llevar a cabo la selección, evaluación, ratificación y promoción de los docentes de la FIS cumpliendo los requisitos establecidos en la normatividad vigente de la UNCP.

2. ALCANCE:

Es de aplicación a todos docentes de la FIS.

3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. CAP (Cuadro de Asignación de Personal)
- 3.2. Estatuto de la UNCP
- 3.3. Ley Universitaria 23733
- 3.4. Reglamento de Ratificación y Promoción del Personal Docente Ordinario de la UNCP
- 3.5. Plan de estudios

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

4.1. Comisión especial o de evaluación

Es la comisión encargada de realizar la evaluación de los docentes, ya sea para seleccionar, ratificar o promocionar. Esta comisión está conformada por los integrantes del Consejo de la Facultad (4 docentes y 1 estudiante) y alumnos (3), que hayan llevado recientemente la asignatura a la que postula el docente, designados por el Decano.

4.2. Concurso para Nombramiento de Docentes

Proceso normado por la UNCP, para la realización de nombramiento de docentes en la universidad. Los docentes nombrados serán ratificados anualmente por medio de una evaluación, de acuerdo a la categoría de los mismos.

4.3. Concurso para Contrata de Docentes

Proceso normado por la UNCP, para la realización de contrata de docentes en la universidad. La contrata de docentes se realiza por un periodo determinado, siendo como máximo por 1 año.

5. LINEAMIENTOS GENERALES:

- 5.1. El Jefe de Departamento y el Decano son responsables del procedimiento asegurando su implementación y control respectivo.
- 5.2. En caso de requerimiento de personal docente, el jefe de Departamento presentará el "Cuadro de requerimiento de personal docente", debidamente sustentado, al Decano de la FIS; para la gestión de la atención del requerimiento (plazas) con la dependencia

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

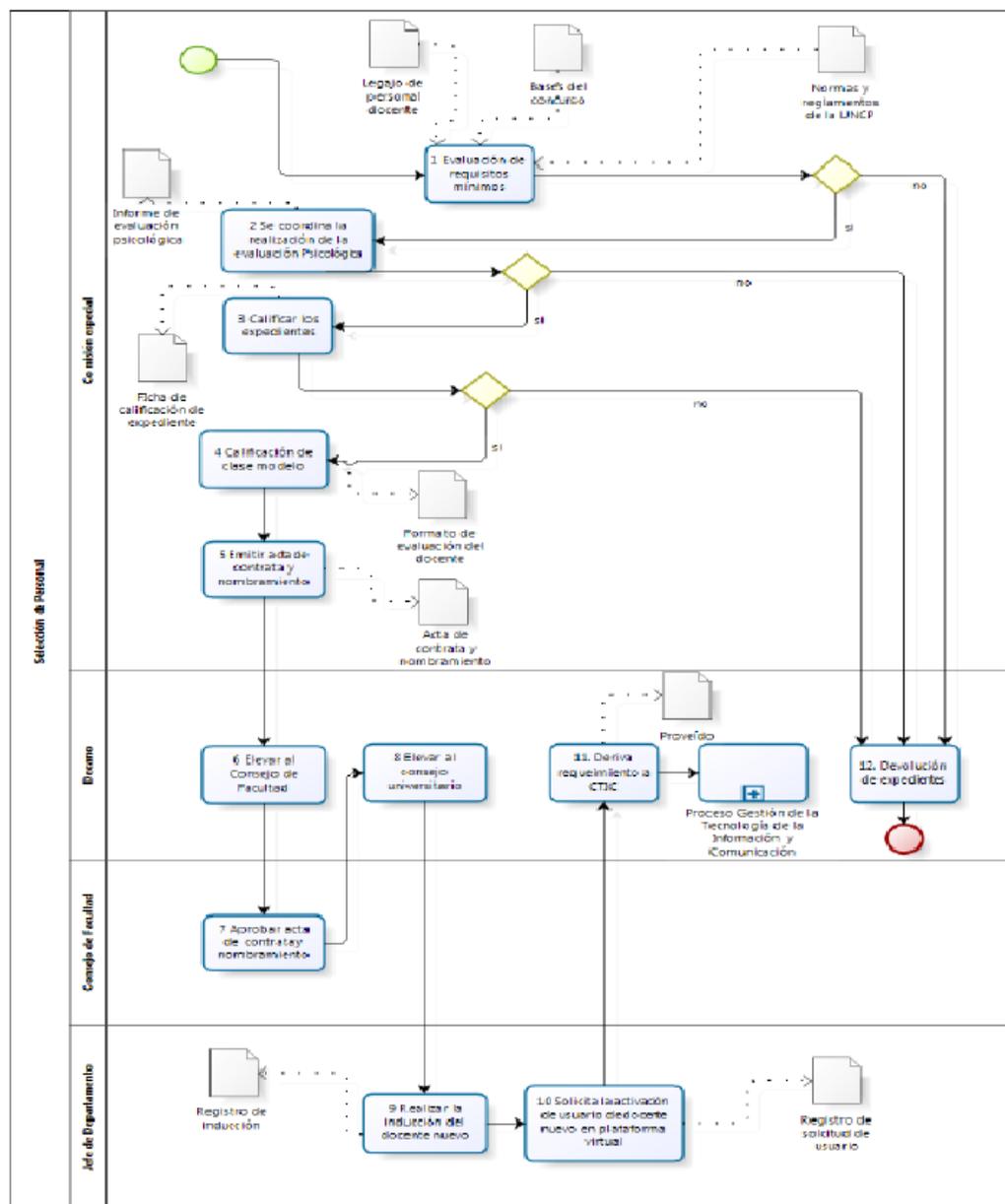
PROCEDIMIENTO	Código: GD-PR-01
	Versión: 01
SELECCIÓN, RATIFICACIÓN Y PROMOCIÓN	Página:2 de 10

correspondiente. Si el requerimiento es denegado, el Decano en coordinación con el Jefe de Departamento deberá solicitar docentes de apoyo a otras facultades de la UNCP.

5.3. El Jefe de Departamento debe presentar al cierre de cada semestre un informe de resultados sobre la gestión realizada sobre el proceso, dirigido al Decano.

6. DESARROLLO:

6.1. Selección del Personal Docente – Flujograma



PROCEDIMIENTO	Código: GD-PR-01
	Versión: 01
SELECCIÓN, RATIFICACIÓN Y PROMOCIÓN	Página:3 de 10

6.1. Selección del Personal Docente – Cuadro de actividades

El procedimiento de Selección de Personal se aplicará en caso de Concurso para nombramiento o Contrata de acuerdo a lo establecido en la ley Universitaria.

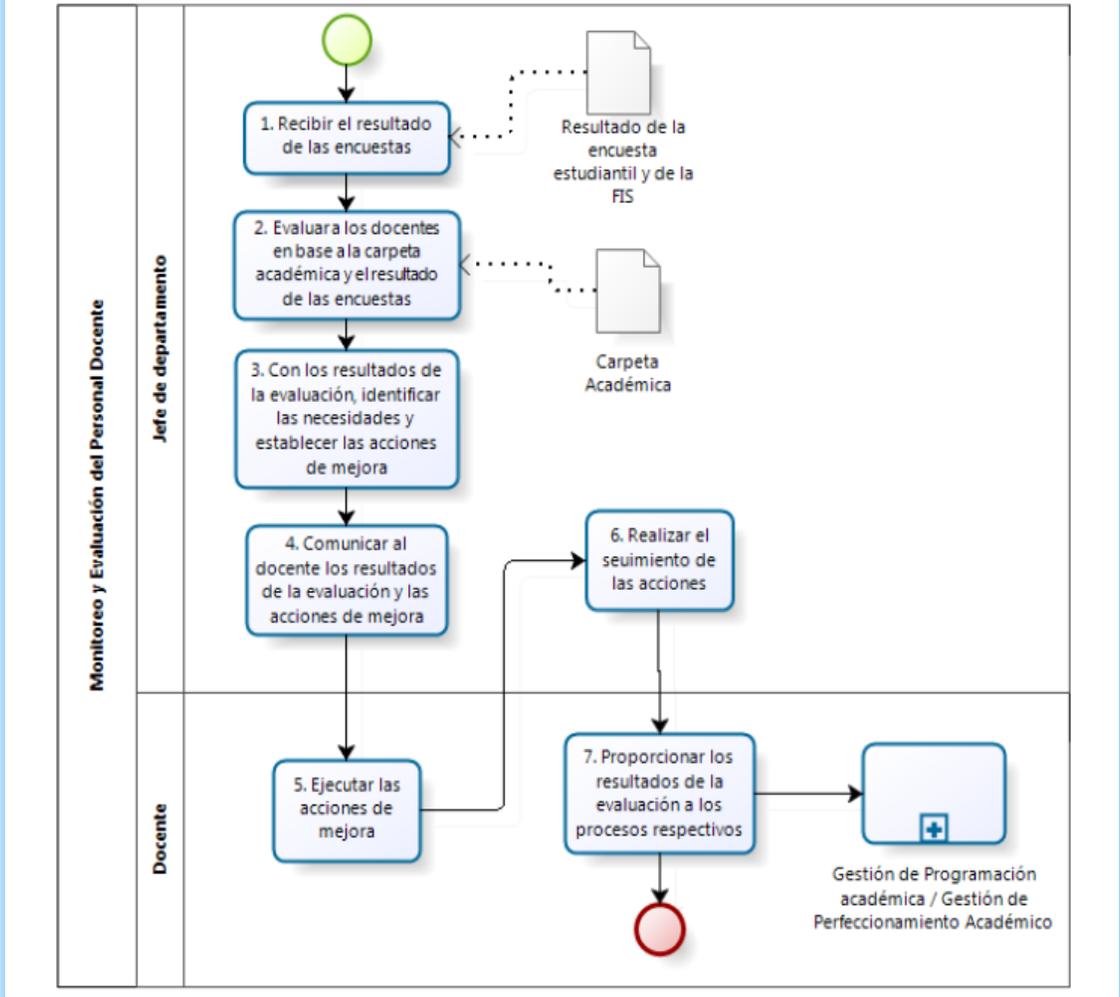
Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1	De acuerdo a las bases del concurso y a las Normas y reglamentos de la UNCP, la comisión especial debe evaluar los legajos presentados por los docentes, verificando que se cumpla los requisitos mínimos de acuerdo a la categoría de los éstos.	Registro de verificación de requisitos mínimos
2	La comisión especial, por medio del Decano, solicita mediante un Oficio al Vice Rectorado Académico, la realización de la evaluación psicológica a los docentes que aprobaron la evaluación de requisitos mínimos.	Informe de evaluación psicológica
3	La comisión especial debe calificar los expedientes, consignado los resultados en la ficha de evaluación de expedientes	Ficha de evaluación de expedientes
4	<p>Con la clase magistral se inicia la evaluación del conocimiento del docente. El docente postulante realiza esta clase en presencia de un jurado conformado por los integrantes de la comisión especial. Para llevar a cabo la clase modelo, la comisión especial elige una asignatura y de acuerdo al syllabus selecciona 3 temas, en base a los cuales el docente postulante debe dictar la clase modelo el día siguiente (24 horas).</p> <p>El día del dictado de la clase modelo, el docente debe elegir una balota de 3 (las cuales contienen los temas seleccionados el día anterior) y procede a dictar la clase modelo.</p> <p>Culminada la clase magistral, el jurado procede a realizar preguntas sobre el tema expuesto.</p> <p>Se procede a la calificación de acuerdo a la tabla de calificación de las clases magistrales.</p> <p>Esta tabla se entrega al secretario de consejo, quien consolida los datos en presencia del docente evaluado y se da a conocer el resultado final.</p>	Tabla de calificación de las clases magistrales
5	Una vez finalizada la evaluación a todos los postulantes, la Comisión especial emite un acta con el ganador del concurso.	Acta de evaluación
6	El acta se eleva a Consejo de Facultad, donde se ratifica la evaluación realizada por la comisión especial.	Acta de Consejo de Facultad

PROCEDIMIENTO	Código: GD-PR-01
	Versión: 01
SELECCIÓN, RATIFICACIÓN Y PROMOCIÓN	Página:4 de 10

7	<p>El decano eleva el acta al vicerrectorado académico dando conocimiento de lo actuado.</p> <p>Se recepciona del vicerrectorado la resolución de contrata o de nombramiento al docente, la cual es remitida al decanato y derivada al jefe de departamento para que dé cumplimiento a ésta.</p>	Acta de Consejo de Facultad
8	<p>El jefe de Departamento asigna la carga académica respetiva e incluye al docente en el parte diario de asistencia.</p>	Parte diario de Asistencia
9	<p>El jefe de departamento deberá realizar la inducción del docente nuevo, considerando la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida • Visión y Misión • Política y Objetivos de Calidad • Organigrama de la FIS • Valores de la FIS • Código y ética de comportamiento en la FIS 	Registro de inducción docente
10, 11	<p>Solicitar, por medio de Decanatura, al Responsable Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación - FIS, la activación de usuario del nuevo docente en la plataforma virtual.</p>	Proveído o correo de solicitud de activación
12	<p>Devolver los expedientes a los docentes que no califican.</p>	---

PROCEDIMIENTO	Código: GD-PR-01
	Versión: 01
SELECCIÓN, RATIFICACIÓN Y PROMOCIÓN	Página:5 de 10

6.2. Monitoreo y Evaluación del Personal Docente – Flujograma



PROCEDIMIENTO	Código: GD-PR-01
	Versión: 01
SELECCIÓN, RATIFICACIÓN Y PROMOCIÓN	Página:6 de 10

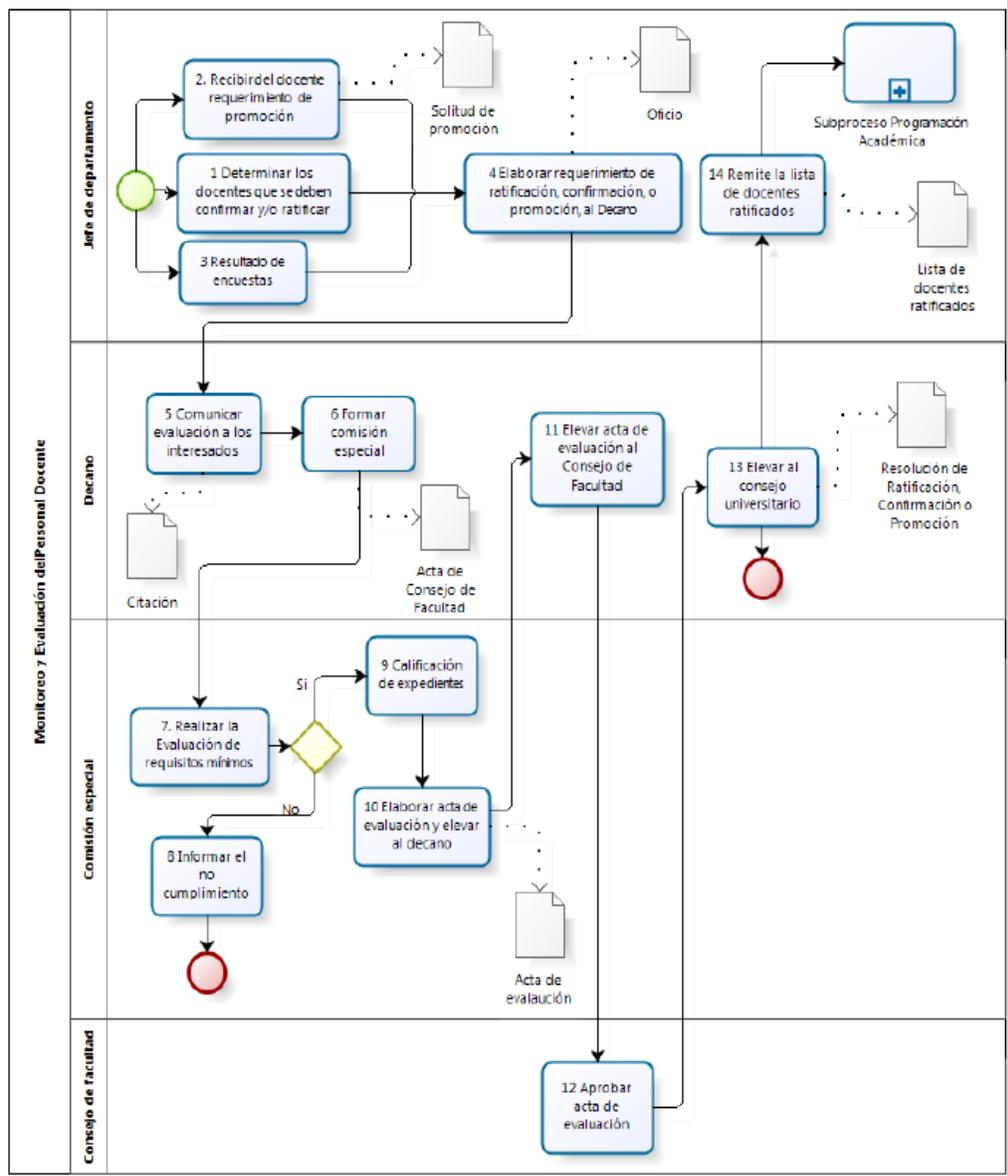
6.2. Monitoreo y Evaluación del Personal Docente - Cuadro de actividades

Anualmente, el Jefe de Departamento debe evaluar a todos los docentes sobre el dictado de los cursos en el semestre, para identificar aspectos críticos en el desarrollo de las asignaturas con la finalidad de reasignar cursos o establecer mejoras.

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1	La evaluación se deberá realizar en base a la carpeta académica y las encuestas de apreciación estudiantil y las encuestas internas de la FIS. El Decano recibe de la Oficina General de Administración Académica, el resultado de encuestas de apreciación estudiantil y la deriva al jefe de departamento; asimismo, el jefe de departamento recibe la encuesta realizada semestralmente por la FIS, para considerarlo en la evaluación del docente.	---
2	El Jefe de Departamento procede a evaluar a los docentes en base al resultado de las encuestas y a la carpeta académica de cada docente, haciendo uso del formato de Evaluación de Desempeño.	Formato de Evaluación de Desempeño
3	Como resultado de esta evaluación se podrá identificar necesidades de competencias y establecer acciones de mejora. Estas acciones deberán ser proporcionadas al Subproceso Gestión de Perfeccionamiento pedagógico para que sean evaluadas y consideradas en el plan anual de capacitación.	Formato de Evaluación de Desempeño
4	El jefe de Departamento debe comunicar a los docentes, el resultado de las evaluaciones y las acciones de mejora propuestas.	Memorando de resultado de evaluación docente
5	El Docente debe ejecutar las acciones que le corresponda, propuestas por el Jefe de Departamento para mejorar sus competencias.	---
6	Realizar el seguimiento de la ejecución de las acciones.	---
7	El Jefe de Departamento proporcionará el resultado de la evaluación al proceso de Gestión de Programación Académica, pues es necesaria para la asignación de cursos, carga lectiva y no lectiva de los docentes.	Consolidado de la Evaluación de Desempeño

PROCEDIMIENTO	Código: GD-PR-01
	Versión: 01
SELECCIÓN, RATIFICACIÓN Y PROMOCIÓN	Página: 7 de 10

6.3. Ratificación y Promoción del Personal Docente – Flujoograma



6.3. Ratificación y Promoción del Personal Docente - Cuadro de actividades

La ratificación del docente ordinario es obligatoria, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el "Reglamento de Ratificación y Promoción del Personal Docente Ordinario de la UNCP".

La promoción del docente ordinario es a solicitud del interesado y se realizará por evaluación, siempre que exista plaza vacante presupuestada que deberá estar prevista en el CAP de la UNCP.

PROCEDIMIENTO	Código: GD-PR-01
	Versión: 01
SELECCIÓN, RATIFICACIÓN Y PROMOCIÓN	Página:8 de 10

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1	El Decano recibe, de los docentes, el requerimiento de promoción, por medio de una solicitud. En caso exista plaza vacante de acuerdo al CAP de la UNCP, se procederá de acuerdo a lo establecido; en caso contrario, se rechaza la solicitud informando al interesado el motivo.	Solicitud de promoción
2	Anualmente, el jefe de Departamento, por medio del Decano, solicita a la Oficina de Escalafón Universitario un informe sobre las fechas de ratificación y confirmación de docentes. y determina los docentes que se deben confirmar o ratificar.	Informe de Escalafón
3	En base a la información enviada, el jefe de departamento comunica al decano, los docentes que deben ser ratificados, confirmados o promovidos, previa evaluación.	Lista de docentes a ratificar
4	El Decano comunica a los docentes sujetos a ratificación, la fecha de evaluación que le corresponde; 30 días antes del cumplimiento de su periodo, de acuerdo a lo indicado por el Jefe de Departamento. Asimismo solicita al docente actualizar la documentación respectiva para la evaluación (cursos, estudios realizados, maestría, doctorado, pasantías, seminarios, etc.), la misma que debe ser presentada por mesa de partes a la oficina de escalafón universitario.	Citación para ratificación, confirmación o promoción
5	El Decano solicita a la oficina de Escalafón Universitario, la organización y envío del expediente de cada docente sujeto a ratificación o promoción con el fin que sea evaluado por la Comisión evaluadora.	Solicitud de organización de Expediente del Docente
6	La promoción, ratificación o confirmación de los docentes ordinarios, se hace previa evaluación de los mismos, considerando los requisitos establecidos en el Reglamento; para lo cual el Decano convoca a consejo de facultad para designar a los miembros de la Comisión de evaluación, formalizando a la designación a través de una Resolución. Nota: la comisión evaluadora deberá tener como miembro al Jefe de Departamento, asimismo el tercio estudiantil conformará la Comisión en la proporción correspondiente.	Resolución de designación de Comisión Especial
3	El Decano recepciona de la Oficina General de Administración Académica, el resultado de encuestas por docentes y la deriva a la Comisión evaluadora para su consideración en la evaluación de los docentes.	Resultados de las encuestas de apreciación estudiantil
7	Considerando el Reglamento de Ratificación y Promoción del personal Docente ordinario de la UNCP, la comisión debe revisar los legajos de los docentes, verificando que se cumpla los requisitos mínimos de la categoría de los docentes.	Ficha de Evaluación

PROCEDIMIENTO	Código: GD-PR-01
	Versión: 01
SELECCIÓN, RATIFICACIÓN Y PROMOCIÓN	Página:9 de 10

8	De no cumplirse los requisitos mínimos para ratificación, se informa a Vicerrectorado para que actúe de acuerdo al estatuto vigente.	---
9	De los docentes que pasaron la evaluación de requisitos mínimos, se califica los expedientes.	Tabla de Evaluación para ratificación y promoción de docentes ordinarios
10	Elaborar el acta de evaluación y elevar al decano para su remisión al Consejo de Facultad. La Comisión especial deriva a consejo de facultad la propuesta de promoción, en caso se haya solicitado promoción.	Acta de Evaluación
11, 12	El Decano eleva informe de la comisión evaluadora al Consejo de Facultad, donde es ratificado por medio de una resolución emitida por el decano a nombre del consejo.	Resolución de Ratificación y /o Promoción
13	El Decano eleva el acta a Consejo Universitario, donde se emite una resolución informando la ratificación, confirmación o promoción de los docentes. En caso de las promociones, si existe la disponibilidad de la plaza, el docente es promocionado, caso contrario se comunica por medio de un oficio que no existe plaza disponible para la promoción.	Resolución de Ratificación y /o Promoción
14	El Jefe de Departamento recibe la resolución de ratificación, confirmación o promoción del Decano de la FIS y elaborar la lista de docentes ratificados para el proceso de Programación Académica. El jefe de departamento actualiza el parte de asistencia en caso de haber promociones (categoría)	Lista de docentes ratificados Parte diario de Asistencia

7. REGISTROS

- Registro de verificación de requisitos mínimos
- Informe de evaluación psicológica
- Ficha de evaluación de expedientes
- Tabla de calificación de las clases magistrales
- Acta de evaluación
- Acta de Consejo de Facultad
- Registro de inducción docente
- Proveído o correo de solicitud de activación
- Formato de Evaluación de Desempeño
- Memorando de resultado de evaluación docente
- Consolidado de la Evaluación de Desempeño
- Solicitud de promoción
- Informe de Escalafón
- Lista de docentes a ratificar
- Citación para ratificación, confirmación o promoción
- Solicitud de organización de Expediente del Docente

PROCEDIMIENTO	Código: GD-PR-01
	Versión: 01
SELECCIÓN, RATIFICACIÓN Y PROMOCIÓN	Página: 10 de 10
<ul style="list-style-type: none"> - Resolución de designación de Comisión Especial - Resultados de las encuestas de apreciación estudiantil - Ficha de Evaluación - Tabla de Evaluación para ratificación y promoción de docentes ordinarios - Acta de Evaluación - Resolución de Ratificación y /o Promoción - Lista de docentes ratificados - Parte diario de Asistencia 	
<p>8. ANEXOS</p> <p>No aplica</p>	

6.2.3.14 Perfeccionamiento Pedagógico

PROCEDIMIENTO	Código: GD-PR-02
	Versión: 01
PERFECCIONAMIENTO PEDAGÓGICO	Página: 1 de 5

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para asegurar las competencias del personal docente de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de acuerdo a lo establecido en el perfil, cumpliendo los requisitos establecidos en la normatividad vigente de la UNCP.

2. ALCANCE:

Es de aplicación para a todos docentes de la FIS, desde la planificación de acciones de capacitación hasta la evaluación de la eficacia de las acciones tomadas.

3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

3.1. CAP (Cuadro Analítico de Personal)

3.2. Plan de estudios.

3.3. Normas y Reglamentos de la UNCP

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

4.1. Comisión especial

Es la comisión encargada de realizar la evaluación de los docentes, ya sea para seleccionar, para ratificar o promocionar. Esta comisión está conformada por los integrantes del Consejo de la Facultad (4 docentes y 1 estudiante), con algunos docentes adicionales y alumnos (3), que hayan llevado recientemente la asignatura a la que postula el docente, designados por el Decano.

5. LINEAMIENTOS GENERALES:

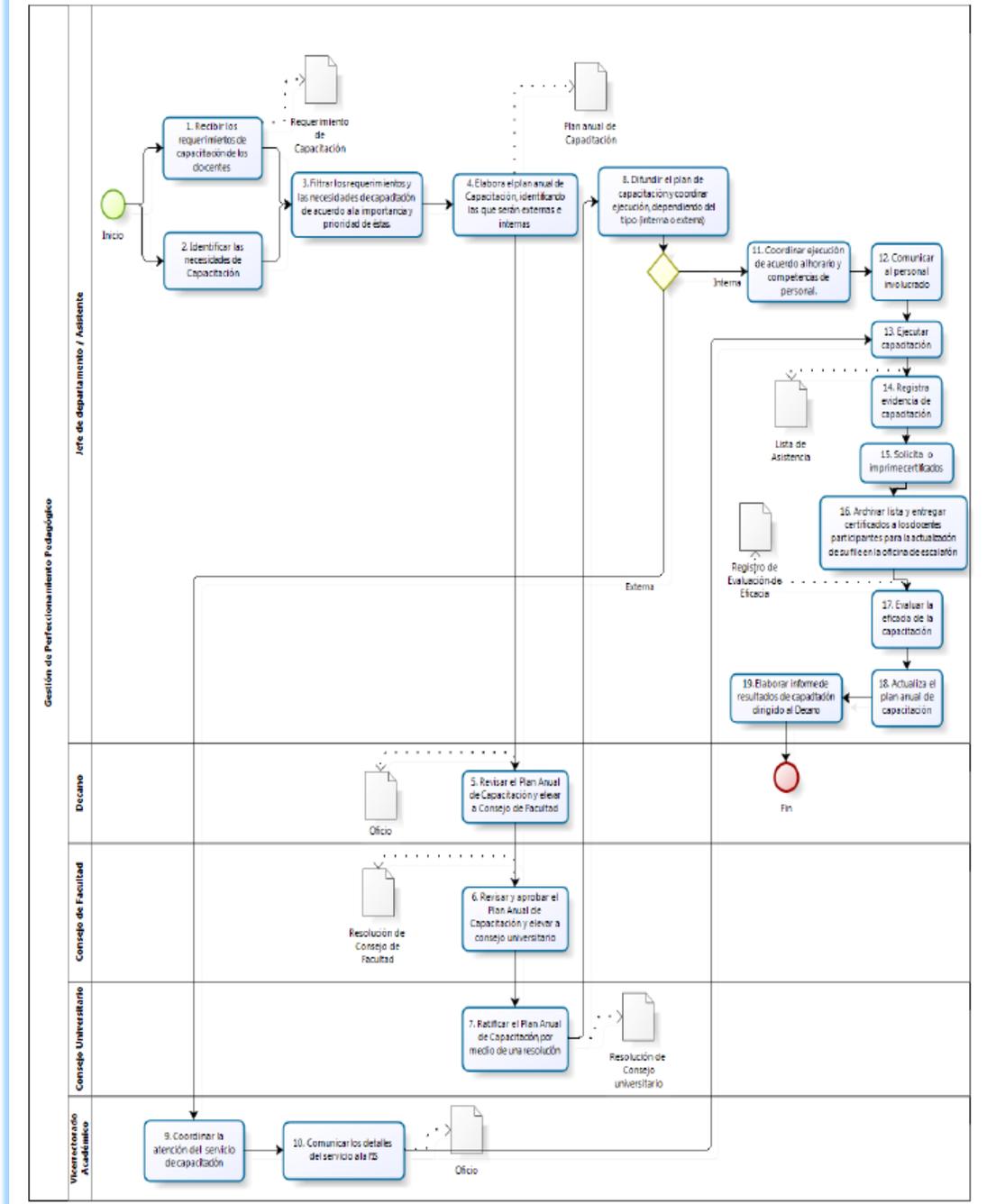
El Jefe de Departamento es responsable del procedimiento asegurando su implementación y control respectivo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

PROCEDIMIENTO	Código: GD-PR-02
	Versión: 01
PERFECCIONAMIENTO PEDAGÓGICO	Página: 2 de 5

DESARROLLO:

6.1. Perfeccionamiento pedagógico – Ffujograma



PROCEDIMIENTO	Código: GD-PR-02
	Versión: 01
PERFECCIONAMIENTO PEDAGÓGICO	Página:3 de 5

6.1. Perfeccionamiento pedagógico – Cuadro de actividades

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1	El jefe de Departamento recibe los requerimientos de capacitación de los docentes o la Junta de Profesores, por medio de una solicitud. El Instituto de Investigación y la Dirección de Extensión Universitaria y Proyección Social de la FIS recomiendan temas para capacitar a los docentes, como resultado de las investigaciones de los docentes y de los trabajos de proyección social realizados; a través de un informe al Decano, quien remite las recomendaciones al Jefe de Departamento para que se consideren en el plan anual de capacitaciones.	Solicitud de Requerimiento de Capacitación
2	El jefe de Departamento debe identificar las necesidades de Capacitación en base a la evaluación realizada a los docentes, de acuerdo al procedimiento de Selección, Ratificación y Promoción.	---
3	Filtrar los requerimientos y las necesidades de capacitación de acuerdo a la importancia y prioridad de éstas.	---
4	El Jefe de Departamento elabora el plan anual de Capacitación, identificando las capacitaciones internas y externas y lo presenta al Decano de FIS. Nota: En el plan se incluirá en caso de ser necesario, capacitaciones externas.	Plan anual de Capacitación
5	El Decano revisa el Plan Anual de Capacitación y eleva a Consejo de Facultad para su aprobación.	Oficio o Solicitud de aprobación de plan anual de capacitación
6	El Consejo de Facultad debe revisar y aprobar el Plan Anual de Capacitación y elevar a consejo universitario.	Resolución de Consejo de Facultad
7	En consejo Universitario se ratifica el Plan Anual de Capacitación, y emite respuesta por medio de una resolución. (Decano)	Resolución de Consejo universitario
8	Una vez aprobado el plan de Capacitación, el jefe de Departamento es responsable de difundir el plan de capacitación y supervisar la ejecución de las capacitaciones internas. El decano deberá realizar el seguimiento y supervisión a la ejecución de las capacitaciones externas.	---
9	<u>Capacitación Externa</u> El Decano solicita al Vicerrectorado Académico, coordinar la contratación de los servicios de capacitación requeridos.	Solicitud de capacitación externa

PROCEDIMIENTO	Código: GD-PR-02
	Versión: 01
PERFECCIONAMIENTO PEDAGÓGICO	Página:4 de 5

10	El Vicerrectorado Académico realiza las coordinaciones necesarias para atender la solicitud de capacitación y comunica al Decano de la FIS.	Oficio informando realización de capacitación
11	<p><u>Capacitación Interna</u> El Jefe de Departamento supervisa la ejecución de acuerdo al horario y competencias de personal.</p> <p>Nota: En caso requerir que la capacitación sea dada por un docente de otra facultad, la solicitud se realiza a la decanatura de la facultad del docente.</p>	Solicitud de capacitación a otra facultad
12	El jefe de Departamento debe designar y comunicar al personal responsable para la ejecución de las capacitaciones internas.	Proveído u Oficio
13	El jefe de Departamento supervisa la ejecución de las capacitaciones internas. En el caso de las capacitaciones externas, el Decano deberá realizar el seguimiento y supervisión de su ejecución.	---
14	Se debe registrar la asistencia a la capacitación en la Lista de Asistencia.	Lista de Asistencia
15	En caso aplique se coordinará la emisión de certificados.	---
16	<p>Archivar la lista de asistencia para evidenciar la realización de la capacitación según lo programado en el plan de capacitaciones.</p> <p>Nota: es responsabilidad de los docentes entregar los certificados para la actualización de su file en la oficina de escalafón.</p>	---
17	<p>De acuerdo a la capacitación realizada, se debe establecer la fecha de evaluación y proceder a evaluar la eficacia de la capacitación en el formato respectivo.</p> <p>La evaluación de la eficacia será realizada por quien designe el Decano o Jefe de Departamento, dependiendo del objetivo de la capacitación.</p>	Formato de Evaluación de Eficacia de la Capacitación
18	Actualiza el plan anual de capacitación, registrando el cumplimiento de lo planificado.	Plan Anual de Capacitación Actualizado
19	El Jefe de Departamento debe elaborar un informe semestral, dirigido al Decano, de los resultados de las capacitaciones y del cumplimiento del plan de capacitaciones.	Informe de gestión

7. REGISTROS

- Solicitud de Requerimiento de Capacitación
- Plan anual de Capacitación
- Oficio o Solicitud de aprobación de plan anual de capacitación
- Resolución de Consejo de Facultad
- Resolución de Consejo universitario
- Solicitud de capacitación externa
- Oficio informando realización de capacitación

PROCEDIMIENTO	Código: GD-PR-02
	Versión: 01
PERFECCIONAMIENTO PEDAGÓGICO	Página:5 de 5
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de capacitación a otra facultad - Proveído u Oficio de designación de responsable para ejecución de capacitación - Lista de Asistencia - Formato de Evaluación de Eficacia de la Capacitación - Informe de Gestión 	
<p>8. ANEXOS No aplica</p>	

6.2.3.15 Atención de Solicitudes y prestación de servicios de laboratorio de cómputo

PROCEDIMIENTO	Código: GLC-PR-01
ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LABORATORIO DE COMPUTO	Versión: 01
	Página: 1 de 8

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para prestar los servicios de los laboratorios como apoyo a los procesos misionales de formación profesional de acuerdo a los requisitos normativos y de los usuarios respectivos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

2. ALCANCE:

El presente procedimiento abarca todas las actividades de los laboratorios, requerimientos y atención a los usuarios, desde la recepción de las necesidades hasta la entrega de los servicios solicitados.

3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Calendario Académico General de la UNCP
- 3.2. Plan Operativo Institucional
- 3.3. Reglamento Académico General
- 3.4. Reglamento de Uso de Laboratorio de la FIS

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

- 4.1. **Jefe de Laboratorio:** es el responsable de la atención a los usuarios y mantenimiento de los equipos de cómputo conjuntamente con los responsables del turno mañana y tarde.
- 4.2. **Responsable de laboratorio (turno mañana y turno tarde):** encargado de dar soporte y apoyo al Jefe de Laboratorio en la operatividad y resguardo de los equipos.

5. LINEAMIENTOS GENERALES:

- 5.1. El Jefe de Laboratorio es responsable que se cumplan los objetivos del presente procedimiento, su implementación y mejoramiento continuo.
- 5.2. Todo requerimiento interno para el uso del laboratorio de cómputo, debe efectuarse al Jefe de Departamento o Decano con copia al Jefe de Laboratorio.
- 5.3. El Responsable de Laboratorio, debe mantener una base de datos de los aplicativos que se usan en el laboratorio, indicando la vigencia de las licencias, asimismo, debe realizar semestralmente las copias de seguridad de dichos aplicativos y guardarlos en un dispositivo back up (disco externo o DVD), el cual

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

PROCEDIMIENTO	Código: GLC-PR-01
ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LABORATORIO DE COMPUTO	Versión: 01
	Página:2 de 8

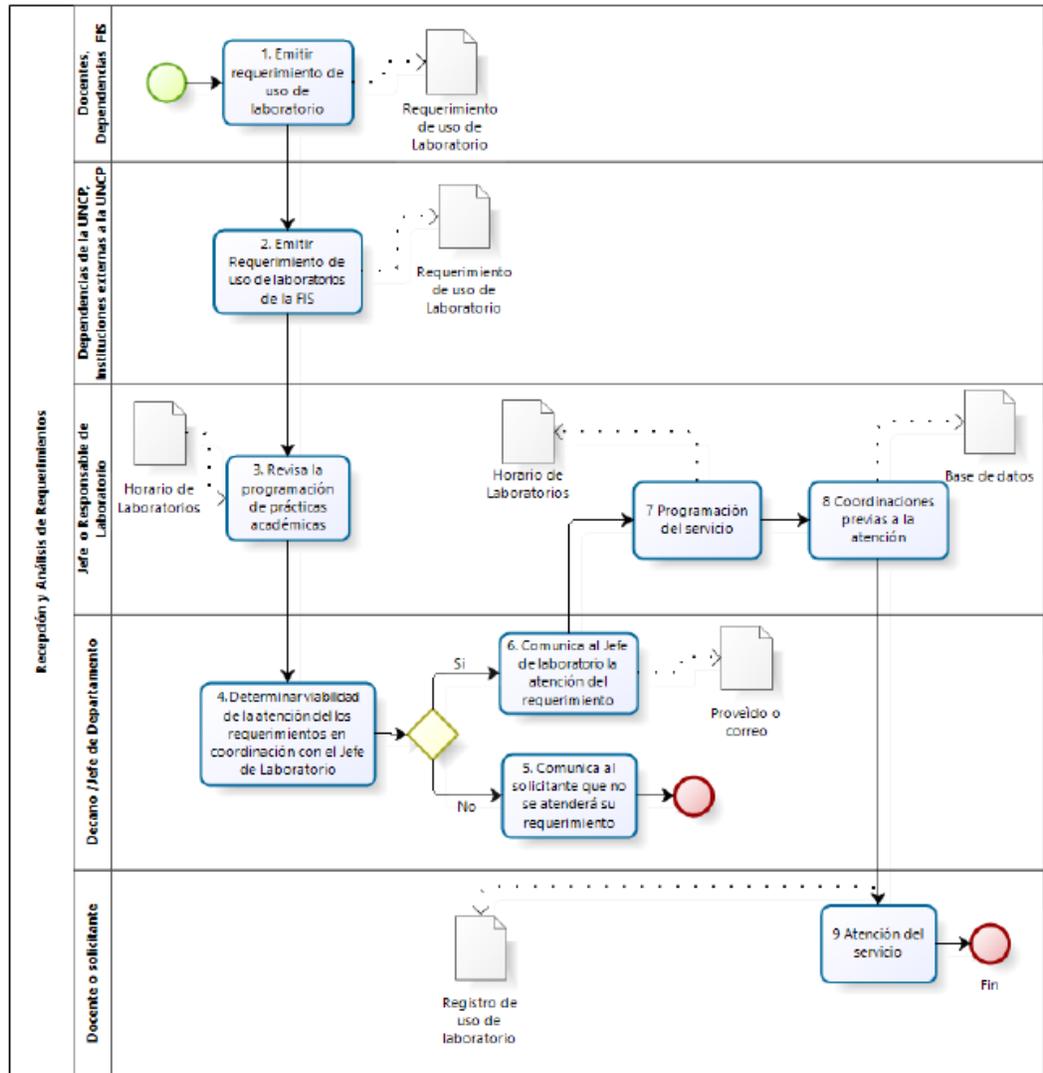
es mantenido adecuadamente en laboratorio. En caso de no contar con las licencias se deberá tener un programa de adquisición de las mismas. En coordinación y supervisión del Jefe de Laboratorio.

- 5.4. El mantenimiento que se realizará en la FIS solo será con respecto a Software y la limpieza del Hardware de manera externa; los mantenimientos que involucren el desmontaje del hardware se derivará el requerimiento a la oficina de informática.
- 5.5. El responsable de Laboratorio debe asegurarse de realizar las coordinaciones necesarias para que el ambiente del laboratorio sea adecuado: verificando que el techo se mantenga de forma adecuada para evitar el filtro de agua, el cableado debe ser ordenado y agrupado, el pozo a tierra debe ser mantenido anualmente y la iluminación debe ser adecuada para evitar reflejos.
- 5.6. El jefe o responsable de Laboratorio deberá registrar diariamente el estado del laboratorio al inicio y final del día, asimismo las incidencias que puedan ocurrir en este, en el Cuaderno de Incidencias.
- 5.7. El Jefe de Laboratorio debe presentar un informe semestral al Jefe de Departamento y Decano sobre la operatividad de los equipos de cómputo con copia al Responsable de la Comisión de Infraestructura.

PROCEDIMIENTO	Código: GLC-PR-01
ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LABORATORIO DE COMPUTO	Versión: 01
	Página: 3 de 8

6. DESARROLLO:

6.1 A- Recepción y Análisis de Requerimiento - Flujoograma



6.1. B – Recepción y Análisis de Requerimiento - Cuadro de actividades

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1.	El Jefe de Laboratorio recepciona los requerimientos del uso de laboratorio de los docentes y otras dependencias de la FIS.	Documento de requerimiento de uso de laboratorio

PROCEDIMIENTO	Código: GLC-PR-01
ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LABORATORIO DE COMPUTO	Versión: 01
	Página:4 de 8

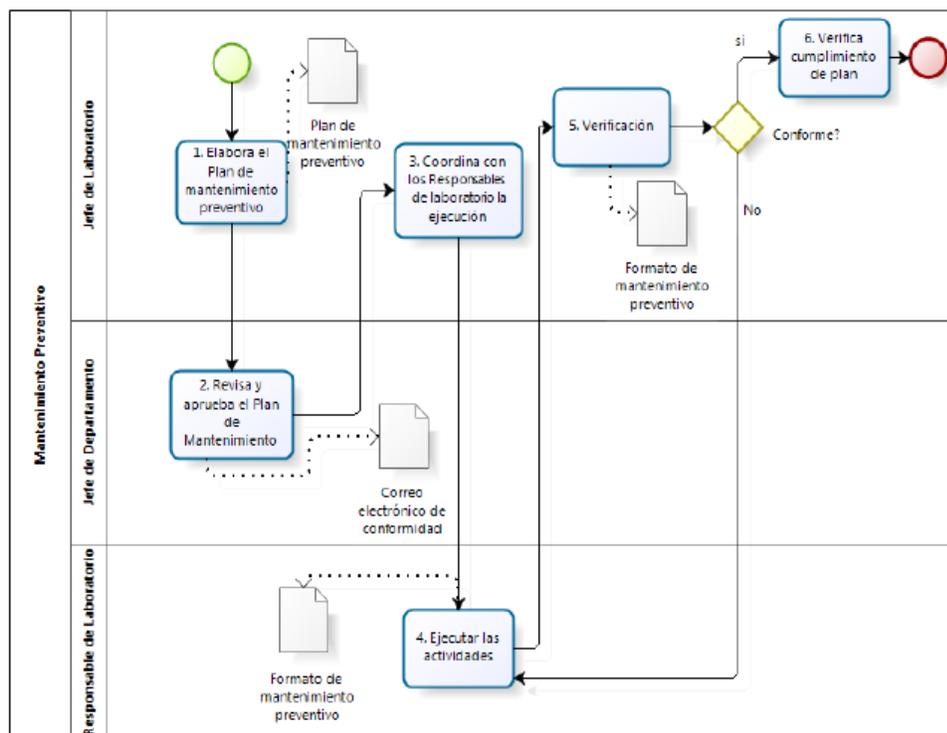
2.	Los requerimientos sobre uso de laboratorio de cómputo de otras dependencias de la UNCP o de instituciones externas a la UNCP, se reciben a través de Decanatura.	Documento de requerimiento de uso de laboratorio
3.	El Jefe de Laboratorio revisa la programación de prácticas académicas publicada por la Jefatura de Departamento.	Horario de Laboratorios
4.	El Decano o Jefe de Departamento debe determinar la viabilidad de la atención del requerimiento en coordinación con el Jefe de Laboratorio.	---
5.	El Jefe de Departamento o Decano debe comunicar al solicitante, en caso el requerimiento solicitado no es viable.	Comunicación al solicitante de no atención de requerimiento
6.	En caso se aprueben los requerimientos de otras dependencias de la UNCP o de instituciones externas a la UNCP, se debe comunicar al Jefe de Laboratorio por medio de un proveído. En caso se aprueben los requerimientos internos, se comunicará al Jefe de Laboratorio por medio de un correo electrónico.	Proveído de aprobación de requerimiento externo Correo electrónico de aprobación de requerimiento interno
7.	El Jefe o Responsable de Laboratorio revisa todos los requerimientos de prestación aprobados y calendariza las solicitudes, considerando el siguiente orden de prioridad: a. Primero, la programación de prácticas académicas. b. Segundo, docentes y otras dependencias de la FIS c. Tercero, dependencias de la UNCP d. Cuarto, de instituciones externas. Confirma la atención de los requerimientos mediante correo electrónico al Decano y Jefe de Departamento, indicando la programación de la atención (fecha y hora) y enviando el Horario de Laboratorios actualizado. El Decano responde directamente al solicitante (externo) a través de un oficio.	Correo electrónico indicando la programación de la atención Horario de Laboratorios

PROCEDIMIENTO	Código: GLC-PR-01
ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LABORATORIO DE COMPUTO	Versión: 01
	Página: 5 de 8

8.	<p><u>Coordinaciones previas a la atención del servicio</u> Se realizan de la siguiente forma:</p> <p>Una semana antes el Responsable de Laboratorio coordina con el solicitante los aplicativos a usarse en el laboratorio:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Los docentes deben entregar al inicio del semestre los softwares a utilizar en las prácticas de Laboratorio. b. Para el servicio externo de no contar con dichos aplicativos en el laboratorio de cómputo, solicita los ejecutables al solicitante y los instala en los equipos. <p>Guarda una copia de dichos aplicativos en el servidor D:\Instaladores y se digitaliza en un documento los códigos de las licencias de uso de software. Registra el aplicativo en la base de datos de software con que cuenta la FIS.</p>	Base de datos de aplicativos
9.	<p>El Responsable de Laboratorio lleva a cabo la atención del servicio de la siguiente forma:</p> <p>El usuario solicitante, ingresa con los alumnos al laboratorio manteniendo el orden. Registra en el formato "Listado para el Control de Asistencia y Avance silábico", indicando el equipo usado, esta información es consolidada en el Reporte de Uso de Laboratorio.</p>	Reporte de uso de Laboratorio

PROCEDIMIENTO	Código: GLC-PR-01
ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LABORATORIO DE COMPUTO	Versión: 01
	Página:6 de 8

6.2. A- Mantenimiento Preventivo- Flujograma



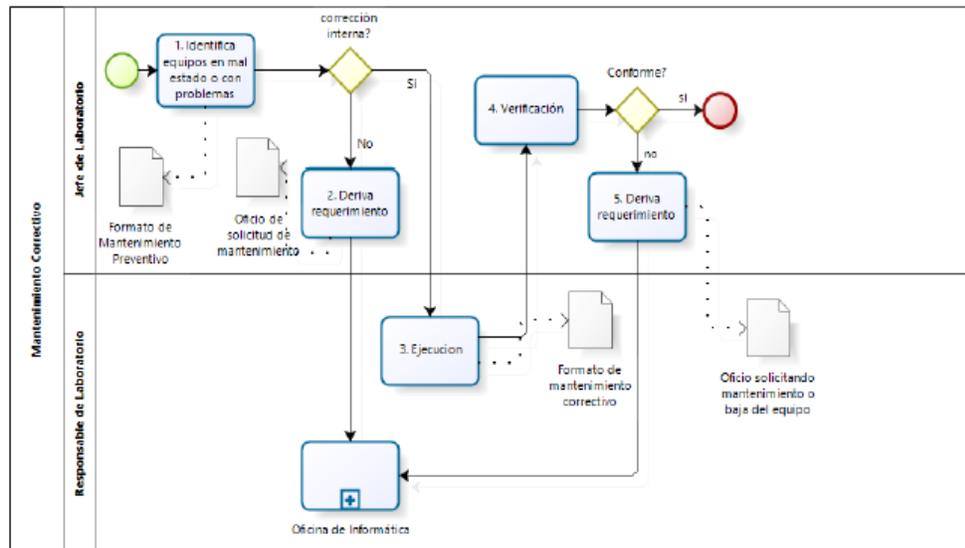
6.2. B- Mantenimiento Preventivo – Cuadro de Actividades

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1.	El Jefe de Laboratorio, semestralmente, elabora el plan de mantenimiento preventivo, asegurándose que se deben realizar 2 mantenimientos preventivos por año para cada equipo de cómputo.	Plan de mantenimiento preventivo
2.	El Jefe de Departamento revisa el Plan de Mantenimiento Preventivo. De ser observado lo devuelve para su corrección, caso contrario el Jefe de Departamento comunicará por medio de correo electrónico su conformidad.	Correo electrónico de conformidad
3.	Con una semana de anticipación a los trabajos de mantenimiento programado, el Jefe de Laboratorio coordina la ejecución de los trabajos con los responsables de turno mañana y tarde.	---
4.	El Responsable de Laboratorio, realiza el mantenimiento preventivo del equipo considerado en el plan respectivo y consignando el trabajo realizado en el formato de mantenimiento	Formato de mantenimiento preventivo

PROCEDIMIENTO	Código: GLC-PR-01
ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LABORATORIO DE COMPUTO	Versión: 01
	Página: 7 de 8

	preventivo. Para el caso de equipos dañados se procede con el mantenimiento correctivo.	
5.	El Jefe de Laboratorio realiza la verificación del mantenimiento y da la conformidad respectiva en el formato de mantenimiento preventivo, y en caso de no conformidad, se coordina las acciones a tomar, regresando a la actividad 4.	Formato de mantenimiento preventivo
6.	Al finalizar el tiempo programado para el mantenimiento preventivo, el Jefe de Laboratorio debe verificar el cumplimiento del plan registrando su conformidad en la parte inferior del formato de mantenimiento preventivo.	Formato de mantenimiento preventivo

6.3. A. Mantenimiento Correctivo – Ffujograma



6.3. B. Mantenimiento Correctivo – Cuadro de Actividades

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1.	<p>Después de realizado el mantenimiento preventivo, se identificarán los equipos que requieren mantenimiento correctivo. El Jefe o Responsable de Laboratorio verifica si el mantenimiento puede realizarse de manera interna o es necesario el apoyo de la Oficina de Informática.</p> <p>Nota: También se podrán identificar la necesidad de mantenimiento correctivo en el registro de uso de laboratorio.</p>	Formato de mantenimiento Preventivo

PROCEDIMIENTO	Código: GLC-PR-01
ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LABORATORIO DE COMPUTO	Versión: 01
	Página:8 de 8

2.	De no poder realizarse la reparación de forma interna, se deriva a la Oficina de Informática vía oficio por medio del Decano de la FIS.	Oficio de solicitud de mantenimiento
3.	En el caso de que se pueda realizar el mantenimiento correctivo internamente, el Responsable de Laboratorio, realiza la reparación del equipo, consignando los trabajos realizados en el formato de mantenimiento correctivo, en el cual se indica todas las actividades que ha realizado.	Formato de mantenimiento correctivo
4.	El Jefe de Laboratorio realiza la verificación de la reparación y de estar conforme firma su conformidad en el formato de mantenimiento correctivo, de lo contrario solicita apoyo de la Oficina de Informática por medio de un oficio dirigido al Decano.	Formato de mantenimiento correctivo Oficio de solicitud de mantenimiento
5.	Después del mantenimiento correctivo, si el daño es irreparable el equipo debe ser separado e identificado para darse de baja.	Oficio solicitando baja del equipo

7. REGISTROS

- Documento de requerimiento de uso de laboratorio
- Horario de Laboratorios
- Comunicación al solicitante de no atención de requerimiento
- Proveído de aprobación de requerimiento externo
- Correo electrónico de aprobación de requerimiento interno
- Correo electrónico indicando la programación de la atención
- Base de datos de aplicativos
- Reporte de uso de Laboratorio
- Plan de mantenimiento preventivo
- Correo electrónico de conformidad
- Formato de mantenimiento preventivo
- Formato de mantenimiento Correctivo
- Oficio de solicitud de mantenimiento
- Oficio solicitando baja del equipo
- Cuaderno de Incidencias
- Informe de Gestión de Laboratorio

8. ANEXOS

No aplica

6.2.3.16 Gestión Tecnologías de Información y comunicación

PROCEDIMIENTO	Código: TIC-PR-01
	Versión: 01
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Página: 1 de 10

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para llevar a cabo los servicios de soporte en tecnología de la información y comunicaciones, hacia toda la comunidad de la FIS.

2. ALCANCE:

El presente documento aplica desde la recepción de requerimientos hasta la atención de los mismos.

3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Plan Operativo Institucional
- 3.2. Calendario Académico General de la UNCP

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

- 4.1. **TIC:** Tecnología de la Información y Comunicaciones.
- 4.2. **OGI:** Oficina General de Informática

5. LINEAMIENTOS GENERALES:

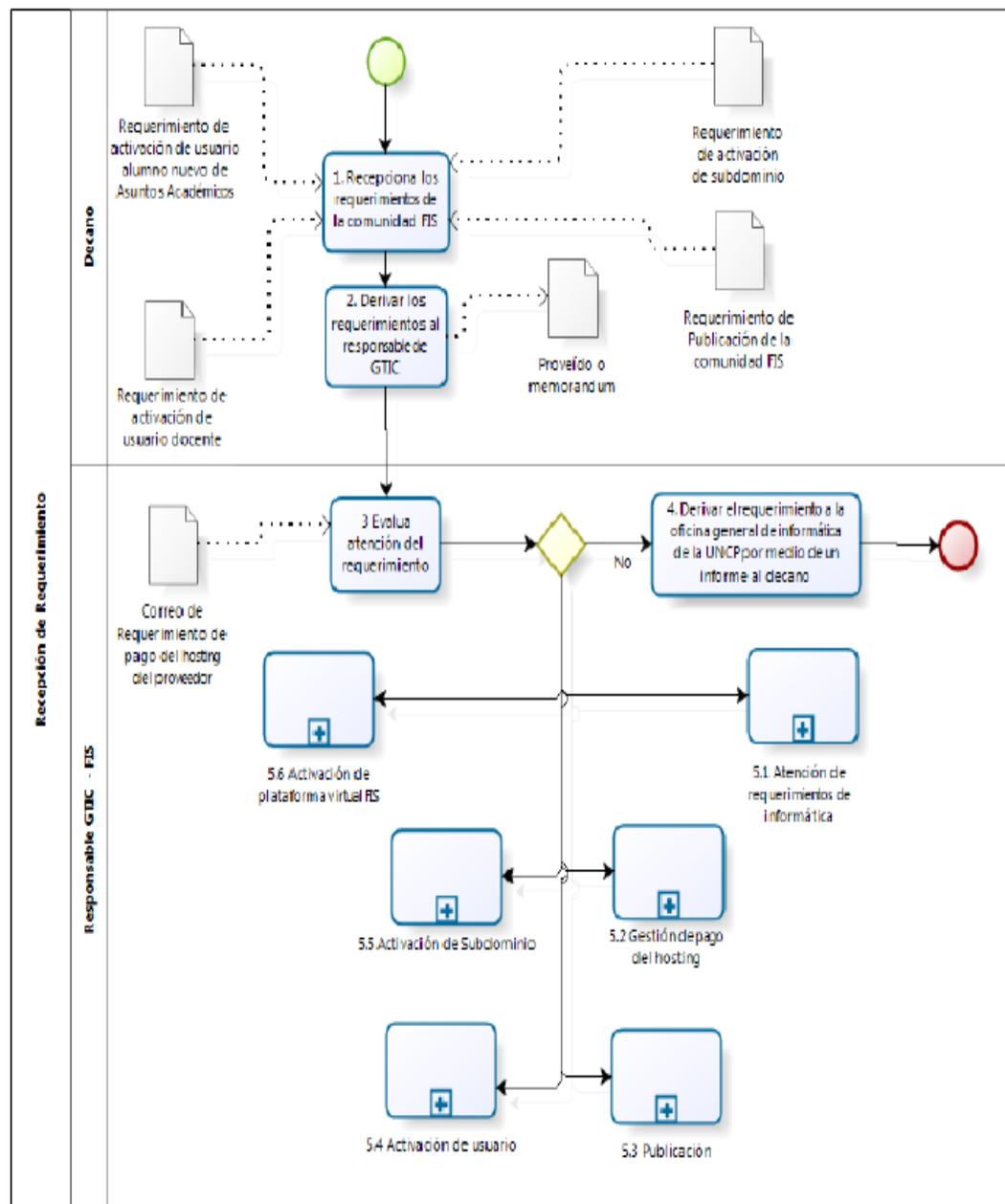
El Responsable de la Comisión de Gestión de TIC-FIS es responsable de asegurar que el presente procedimiento se implemente y se cumplan durante el tiempo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

PROCEDIMIENTO	Código: TIC-PR-01
	Versión: 01
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Página:2 de 10

6. DESARROLLO:

6.1 – Recepción y Análisis de Requerimiento - Fujograma



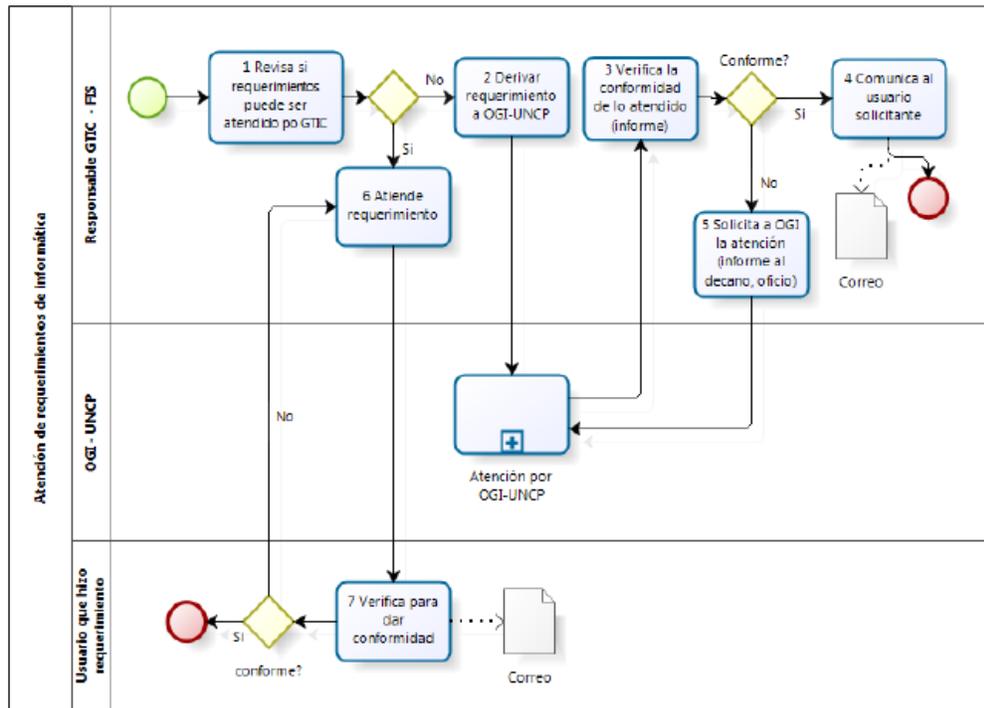
PROCEDIMIENTO	Código: TIC-PR-01
	Versión: 01
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Página:3 de 10

6.1. Recepción y Análisis de Requerimiento - Cuadro de actividades

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1	<p>El Decano recepciona los requerimientos de la comunidad FIS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Requerimiento de activación de usuario alumno nuevo de la Comisión de Asuntos Académicos - Requerimiento de activación de usuario docente del Jefe de Departamento - Requerimiento de activación de subdominio de la Comunidad FIS - Requerimientos de Publicación de la comunidad FIS 	---
2	El Decano deriva los requerimientos al responsable de GTIC.	Proveído o memorándum de requerimientos
3	El Responsable GTIC-FIS recepciona los requerimientos del Decano y los evalúa, asimismo, anualmente recepciona, por parte del proveedor del hosting, un requerimiento sobre el pago correspondiente al alquiler.	Correo del proveedor
4	Los requerimientos recibidos deben ser evaluados para su atención, en caso no se puedan atender, éstos se derivan a la oficina general de informática de la UNCP por medio de un informe al decano.	Informe de requerimiento dirigido al Decano
5	<p>Se procede atender los distintos tipo de requerimientos, considerando los siguientes lineamientos:</p> <p>5.1 Atención de requerimientos de informática, ver ítem.6.2 5.2 Gestión de pago del hosting, ver ítem.6.3. 5.3 Publicación, ver ítem.6.4 5.4 Activación de usuario, ver ítem.6.5 5.5 Activación de Subdominio, ver ítem.6.6 5.6 Activación de plataforma virtual FIS, ver ítem.6.7</p>	---

PROCEDIMIENTO	Código: TIC-PR-01
	Versión: 01
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Página:4 de 10

6.2. Atención de requerimientos de informática – Fjujograma



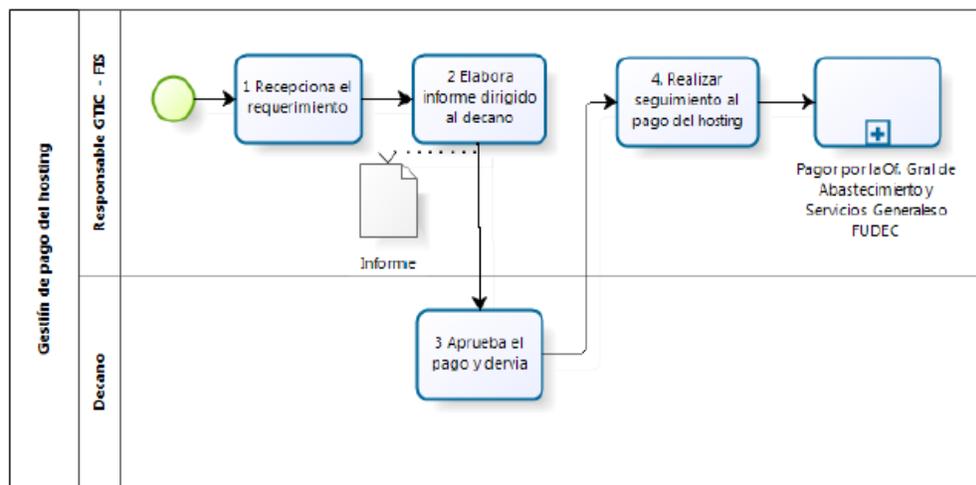
6.2. Procedimiento de requerimientos de informática – Cuadro de actividades

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1	El Responsable GTIC-FIS revisa si los requerimientos puede ser atendido por la Comisión de Gestión de TIC	---
2	De tratarse de requerimientos que involucran un desarrollo de envergadura que implica un uso mayor de recursos, se deriva la atención del requerimiento a la Oficina General de Informática. De lo contrario el requerimiento es atendido directamente por la Comisión de Tecnología de la Información y Comunicaciones. (ir a la actividad 6) El Responsable GTIC-FIS realiza el seguimiento a OGI sobre la atención de los requerimientos derivados.	---
3	Atendido el requerimiento por la OGI, el Responsable GTIC-FIS verifica la conformidad de la atención.	---
4	De estar conforme, comunica vía correo al usuario que solicitó el requerimiento, la atención del mismo.	Correo de comunicación de atención de

PROCEDIMIENTO	Código: TIC-PR-01
	Versión: 01
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Página:5 de 10

		requerimiento informático
5	De no estar conforme, solicita a OGI completar la atención de forma satisfactoria, por medio del Decano de la FIS.	Oficio o Informe de atención
6	Si se decide que los requerimientos deben ser atendidos por GTIC, se procede a realizar la atención por los miembros de la comisión de la Tecnología de Información y Comunicaciones.	---
7	Culminada la atención, se solicita al usuario que revise la atención para dar conformidad de la atención.	Correo de conformidad

6.3 Pago de Hosting - Fjurograma

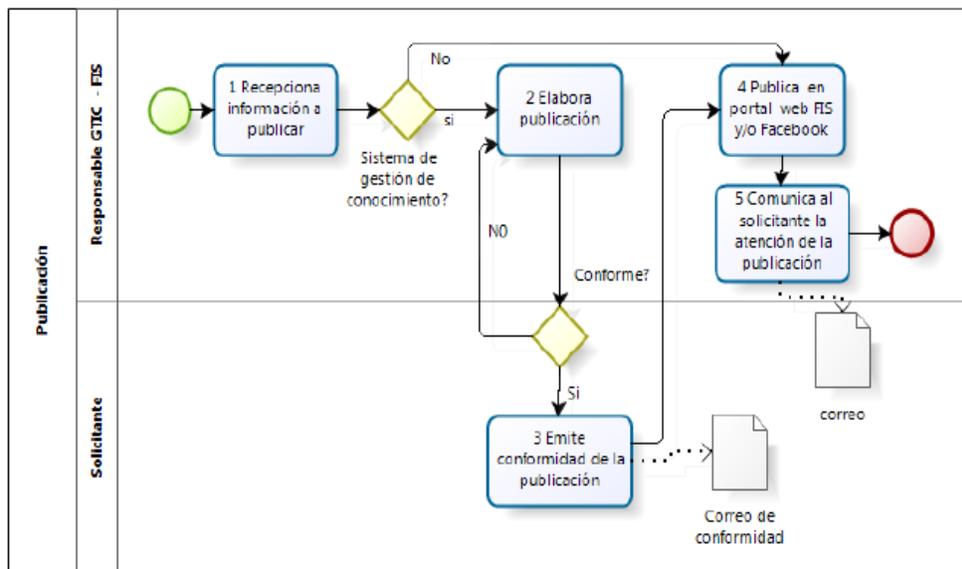


6.3 Pago de Hosting – Cuadro de actividades

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1	El Responsable de GTIC-FIS, recepciona el requerimiento.	---
2	Elabora un informe dirigido al Decano solicitando el pago por el alquiler del hosting.	Informe para pago de alquiler del hosting
3	El Decano aprueba el pago y deriva la solicitud a la Oficina General de Abastecimiento y Servicios Generales o a la FUDEC.	---
4	El responsable de GTIC debe realizar seguimiento hasta que el pago se realice al proveedor del hosting.	---

PROCEDIMIENTO	Código: TIC-PR-01
	Versión: 01
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Página:6 de 10

6.4 Publicación – Flujoograma

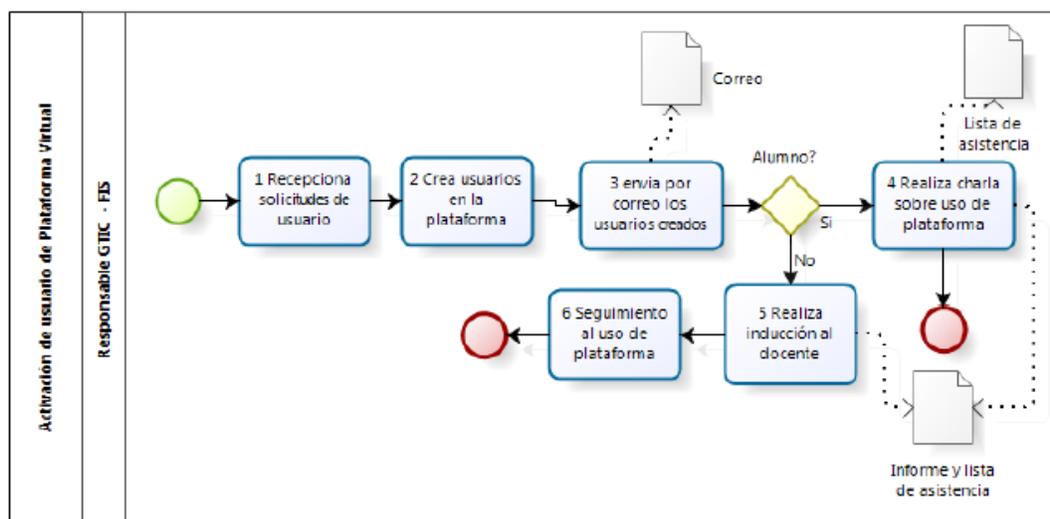


6.4 Publicación – Cuadro de Actividades

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1	El Responsable de GTIC-FIS recepciona la información a publicar.	---
2	Si la publicación esta relacionada al sistema de gestión de conocimiento, se elabora la publicación y se revisa la información de los sistemas de gestión de conocimientos, antes de ser publicado. En caso contrario ir a la actividad 4.	---
3	El solicitante revisa y emite su conformidad de la publicación, mediante correo.	Correo de conformidad del contenido de la publicación
4	De estar conforme se publica la información en el portal web FIS y/o Facebook.	---
5	Luego comunica al solicitante la atención de la publicación, vía correo electrónico.	Correo de conformidad de la publicación

PROCEDIMIENTO	Código: TIC-PR-01
	Versión: 01
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Página: 7 de 10

6.5 Activación de Usuarios de Plataforma Virtual – Flujograma



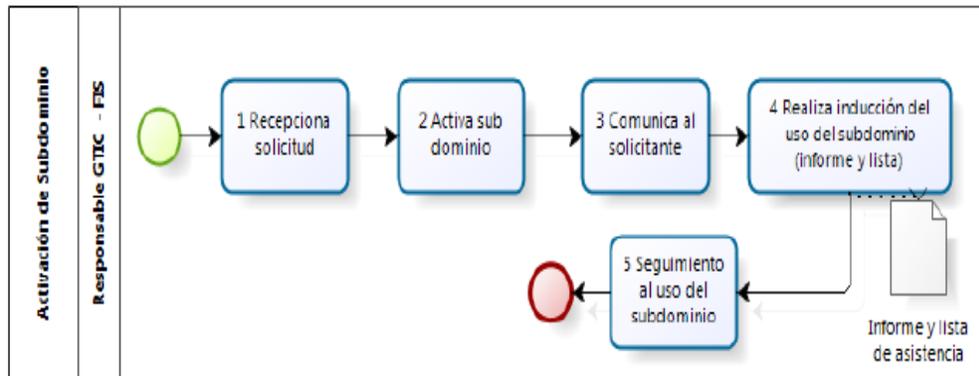
6.5 Activación de Usuarios de Plataforma Virtual – Cuadro de Actividades

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1	Recepciona requerimientos de activación de usuarios docentes, del Jefe de Departamento. Recepciona de la Comisión de Asuntos Académicos, requerimientos de activación de usuario alumno nuevo; asimismo, se recepciona el archivo digital (Excel) con la relación de alumnos nuevos matriculados y de reactualización de matrícula.	Requerimiento de Activación de usuario (correo) Relación de Alumnos nuevos
2	El Responsable de GTIC-FIS crea los usuarios en la plataforma virtual.	---
3	Envía directamente por correo a cada usuario, su contraseña.	Correo de envío de contraseña
4	Si los usuarios son alumnos, programa la fecha y hora para la realización de una charla sobre el uso de la plataforma virtual.	Informe de charla de uso de plataforma virtual Lista de asistencia a charla de uso de plataforma virtual
5	Si el usuario es un docente, coordina una reunión con dicho docente para la inducción sobre el uso de la plataforma virtual.	

PROCEDIMIENTO	Código: TIC-PR-01
	Versión: 01
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Página:8 de 10

6	El Responsable de GTIC-FIS, realiza de forma periódica un seguimiento a cada docente sobre el uso de plataforma e informa al Decano.	Informe de seguimiento de uso de plataforma
---	--	---

6.6 Activación de Subdominio – Flujograma

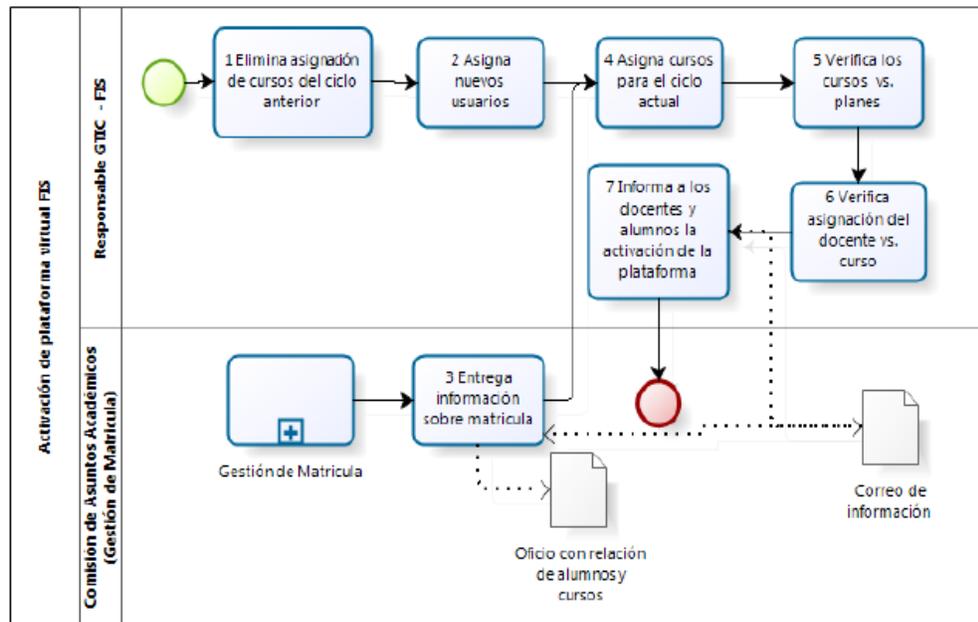


6.6 Activación de Subdominio – Cuadro de Actividades

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1	El responsable de GTIC-FIS recepciona la solicitud de activación de subdominio, por medio de oficio o proveído.	Solicitud de activación de subdominio (correo)

PROCEDIMIENTO	Código: TIC-PR-01
	Versión: 01
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Página:9 de 10

6.7 Activación de Plataforma Virtual – Flujoograma



6.7 Activación de Plataforma Virtual – Cuadro de Actividades

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1	Una vez recibido el requerimiento de activación, se procede a eliminar la asignación de cursos del ciclo anterior del docente en la plataforma virtual.	Requerimiento de activación (correo)
2	Se procede a asignar los nuevos usuarios en la plataforma virtual	---
3	La Comisión de Asuntos Académicos (proceso de Gestión de matrículas) envía al Responsable de GTIC-FIS, la relación de alumnos inscritos en el ciclo actual con sus respectivos cursos.	Relación de alumnos inscritos
4	Con la información alcanzada, asigna los cursos del ciclo actual tanto a los alumnos como a los docentes.	---
5	Culminado verifica que los cursos publicados en la plataforma virtual sean los que se indican en el plan de estudios.	---

PROCEDIMIENTO	Código: TIC-PR-01
	Versión: 01
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Página:10 de 10

6	Así mismo verifica que la asignación de los cursos a los docentes, sean los que corresponden en el actual ciclo.	---
7	Culminada la activación de la plataforma virtual para el presente ciclo, informa a los docentes y alumnos.	Correo de información de activación de plataforma

7. REGISTROS

- Proveído o memorándum de requerimientos
- Correo del proveedor
- Informe de requerimiento dirigido al Decano
- Correo de comunicación de atención de requerimiento informático
- Oficio o Informe de atención de requerimiento informático
- Correo de conformidad
- Informe para pago de alquiler del hosting
- Correo de conformidad de la publicación en el portal web o facebook
- Correo de Requerimiento de Activación de usuario
- Relación de Alumnos nuevos
- Correo de envío de contraseña
- Informe de charla de uso de plataforma virtual
- Lista de asistencia a charla de uso de plataforma virtual
- Correo de solicitud de activación de subdominio
- Correo electrónico de activación de subdominio
- Informe de inducción de uso de plataforma y lista de asistencia a inducción
- Informe de seguimiento de uso de plataforma
- Requerimiento de activación
- Relación de alumnos inscritos
- Correo de información de activación de plataforma

8. ANEXOS

No aplica

6.2.3.17 Gestión Biblioteca y Equipos Audiovisuales.

➤ Seguimiento, control de uso y Mantenimiento de biblioteca Especializada.

PROCEDIMIENTO	Código: GBE-PR-01
SEGUIMIENTO, CONTROL DE USO Y MANTENIMIENTO DE BIBLIOTECA ESPECIALIZADA	Versión: 01
	Página: 1 de 7

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para llevar a cabo el seguimiento de uso y mantenimiento de los libros, tesis y otros informes académicos asignados a la Facultad de Sistemas.

2. ALCANCE:

El presente documento aplica desde ingreso de los recursos de información, control del material bibliográfico, generación del Carnet de Biblioteca Especializada de la FIS y la prestación de los recursos de información.

3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Plan Operativo Institucional
- 3.2. Reglamento de Uso de Biblioteca Especializada de la FIS

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

4.1 Recurso de Información

Está conformado por los libros, revistas, tesis, etc.

4.2 Usuario:

Se llama así al alumno, docente y egresado que hace uso de los recursos de información de la biblioteca de la FIS.

5. LINEAMIENTOS GENERALES:

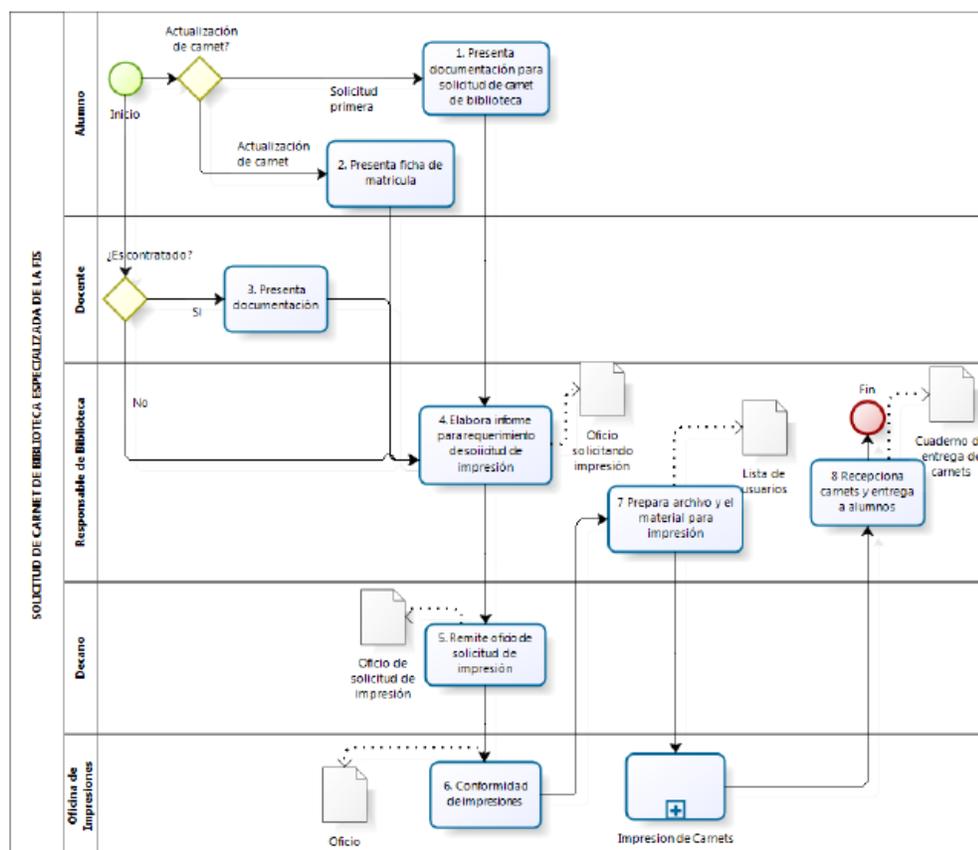
- 5.1. El Responsable de Biblioteca es responsable de asegurar que el presente procedimiento se implemente y se cumplan durante el tiempo.
- 5.2. Todo préstamo de libros, revistas, tesis, etc. solo podrán realizarse a los alumnos y docentes que cuenten con su carnet de biblioteca actualizado.
- 5.3. Los recursos de información de la biblioteca deben ser difundidos a través de la plataforma virtual de la FIS.
- 5.4. Al término del semestre se deberá emitir un informe sobre la Gestión de la Biblioteca Especializada, dirigido al Decano de la FIS.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

PROCEDIMIENTO	Código: GBE-PR-01
SEGUIMIENTO, CONTROL DE USO Y MANTENIMIENTO DE BIBLIOTECA ESPECIALIZADA	Versión: 01
	Página: 2 de 7

6. DESARROLLO:

6.1.A- Solicitud de Carnet de Biblioteca - Flujoograma



6.1. A – Solicitud de Carnet de Biblioteca - Cuadro de actividades

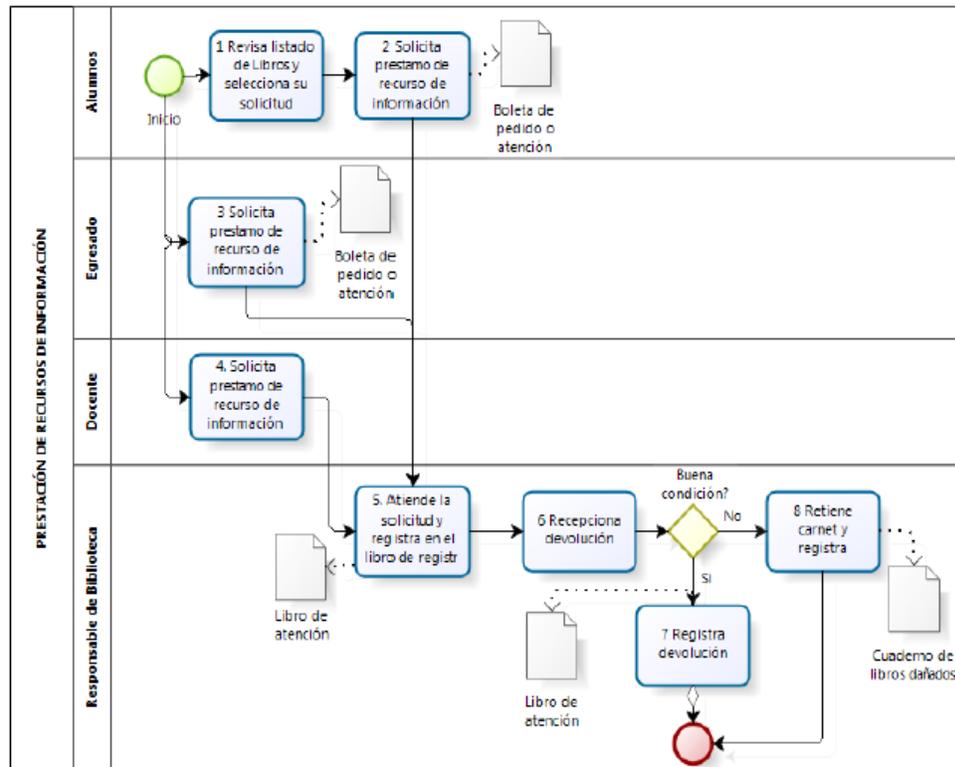
Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1.	<p>Los alumnos deben presentar la siguiente documentación para solicitar por primera vez el carnet de biblioteca:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de carnet de biblioteca - Ficha de matrícula - Copia de DNI - Foto tamaño carnet, indicando en el reverso los nombres y apellidos del alumno. <p>El carnet es entregado después de una semana.</p>	Solicitud de Carnet de Biblioteca

PROCEDIMIENTO	Código: GBE-PR-01
SEGUIMIENTO, CONTROL DE USO Y MANTENIMIENTO DE BIBLIOTECA ESPECIALIZADA	Versión: 01
	Página:3 de 7

2.	El carnet de biblioteca debe renovarse por cada ciclo de estudios (semestralmente). Para la renovación de carnet se presentará solo la Ficha de matrícula en caso de estudiantes.	---
3.	<p>Los docentes que son contratados deben presentar la siguiente documentación para solicitar el carnet de biblioteca:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resolución de contrata - Copia de DNI - Foto tamaño carnet, indicando en el reverso los nombres y apellidos del docente. <p>En el caso de docentes nombrados, no se presentará ninguna documentación.</p> <p>El carnet es entregado después de una semana. Los carnets de biblioteca que se entrega a los docentes contratados, tendrán una vigencia igual a su Resolución de Contrato, consignando la fecha de vigencia en el carnet.</p>	---
4.	El Responsable de Biblioteca elabora el oficio de solicitud de impresiones y adjunta la documentación necesaria (diseño y el CD con los carnets a imprimir) al Decano para el trámite correspondiente.	Oficio solicitando impresión
5.	El Decano remite el oficio de solicitud de impresión a la Oficina de Impresiones, para su atención.	Oficio solicitando impresión
6.	La oficina de impresiones da conformidad sobre la solicitud de impresiones comunicando fecha de entrega al Responsable de Biblioteca para su seguimiento respectivo.	---
7.	El responsable de Biblioteca verifica que la impresión esté completa y conforme, al momento de recogerlas; para luego acondicionar los carnets (pegado de fotos, sellado y firma) para su entrega.	---
8.	El Responsable de Biblioteca, una vez que cuenta con los carnets, hace entrega a cada alumno o docente. Los carnets se hacen entrega al usuario haciendo firmar en el Cuaderno de entrega de carnets.	Cuaderno de Entrega de Carnets

PROCEDIMIENTO	Código: GBE-PR-01
SEGUIMIENTO, CONTROL DE USO Y MANTENIMIENTO DE BIBLIOTECA ESPECIALIZADA	Versión: 01
	Página: 4 de 7

6.2. A Prestación de Recursos de Información – Flujograma



6.2. B.- Prestación de Recursos de Información – Cuadro de Actividades

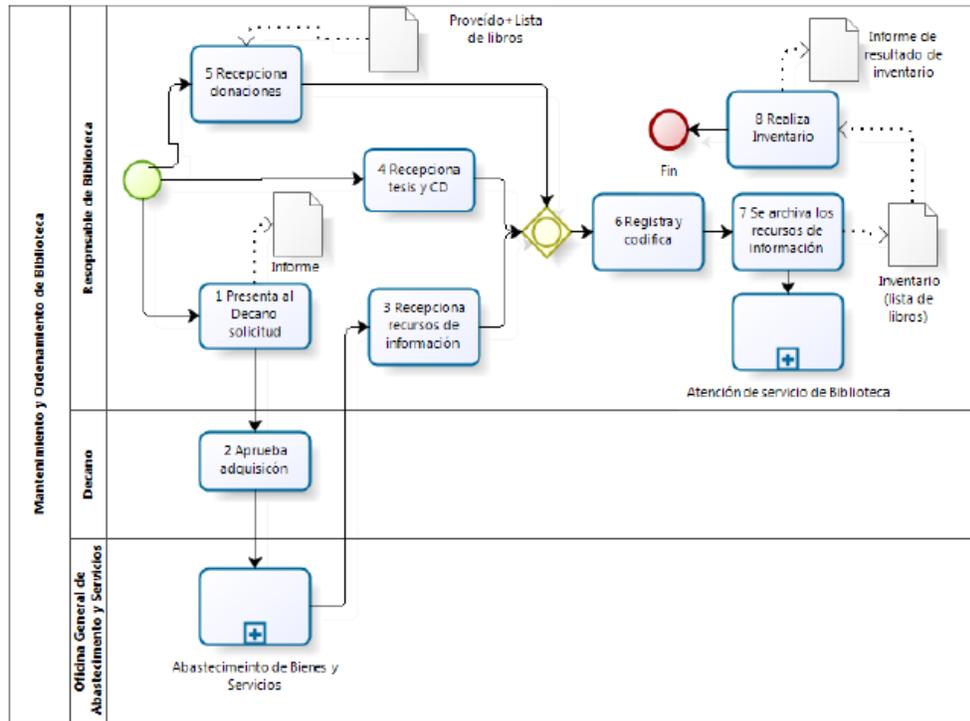
Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1	Cualquier usuario de la biblioteca podrá obtener información sobre los libros, revistas y tesis que se cuenta en la biblioteca de la FIS, a través del listado de Libros (en la biblioteca o en la página web de la FIS). Realiza su solicitud con la boleta de pedido	Boleta de Pedido o atención Listado de Libros Listado de Tesis
2	Solicita el préstamo de un recurso de información llenando la Boleta de uso y presentando su carnet vigente	Boleta de Pedido o atención
3	Un egresado de la FIS podrá solicitar el préstamo de un recurso de información, presentando una solicitud de préstamo, firmado por un asesor docente de la FIS, o un docente nombrado quien recomienda y se responsabiliza del préstamo al egresado. En caso de ser aprobado por el Responsable de la Biblioteca, deberá consignar su solicitud en la Boleta de uso.	Solicitud de Préstamo

PROCEDIMIENTO	Código: GBE-PR-01
SEGUIMIENTO, CONTROL DE USO Y MANTENIMIENTO DE BIBLIOTECA ESPECIALIZADA	Versión: 01
	Página:5 de 7

4	Los Docentes de la FIS podrán solicitar el préstamo de un recurso de información presentando su carnet vigente y la Boleta de uso.	Boleta de pedido o atención
5	<p>El Responsable de Biblioteca entrega el recurso de información solicitado haciendo firmar a los usuarios atendidos en el Libro de atención y dejando su carnet de biblioteca.</p> <p>En el caso de ser un egresado deberá dejar su documento de identidad.</p> <p>Antes de prestar el recurso, el Responsable de Biblioteca debe revisar las condiciones en las cuales se entrega. De detectar algún inconveniente decidirá la viabilidad de la entrega del recurso. De ser así registrará en el Libro de atención, la condición en la cual se presta el recurso.</p> <p>El usuario puede hacer uso del recurso en la sala de lectura o llevarse prestado por un plazo de 1 día.</p>	Libro de Atención
6	<p>El Responsable de Biblioteca hace seguimiento de los libros que a la fecha no han sido devueltos después del plazo de 1 día, tomando las acciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alumno no devuelve, informa a la Oficina de Asuntos Académicos para que no se le permita realizar la matrícula. - Alumno devuelve después o más de 1 día, se publica en el franelógrafo los alumnos deudores, siendo la sanción la retención de notas. - Docente no devuelve, se publica y se genera un memorándum a su file <p>Al realizarse la devolución del recurso, el Responsable de Biblioteca revisa las condiciones en las cuales se devuelve.</p>	----
7	De estar conforme, registra la devolución en el Libro de atención, haciendo firmar al usuario.	Libro de Atención
8	<p>De no estar conforme, retiene el carnet del usuario y registra el tipo de daño en el Cuaderno de recursos dañados.</p> <p>Se retiene su carnet hasta que repare el daño ocasionado, asimismo, se debe comunicar, por medio de un Oficio, a la Dependencia correspondiente para la retención de su documentación (CUNA) hasta la reposición o devolución de recurso de información.</p>	<p>Cuaderno de Recursos Dañados</p> <p>Oficio de comunicación</p>

PROCEDIMIENTO	Código: GBE-PR-01
SEGUIMIENTO, CONTROL DE USO Y MANTENIMIENTO DE BIBLIOTECA ESPECIALIZADA	Versión: 01
	Página: 6 de 7

6.3. A. Mantenimiento y Ordenamiento – Flujoograma



6.3. B. Mantenimiento y Ordenamiento – Cuadro de Actividades

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1.	Anualmente el Responsable de Biblioteca debe actualizar los recursos de información de la biblioteca. El Responsable de Biblioteca cotiza libros actualizados en librerías de universidades. Emite un oficio de compra mediante informe detallado al Decano. Nota: La selección de libros a comprar se realiza en coordinación con el Presidente de Asuntos Académicos.	Oficio de compra
2.	El Decano da conformidad para la adquisición o no de los recursos de información solicitados, por medio de un documento escrito a la comisión de compra.	Proveído para adquisición de recursos
3.	Recepciona los recursos de información y verifica su estado. De estar conforme, ingresa el recurso a la biblioteca y firma en el cargo, de lo contrario se observa y no se recepciona hasta su corrección.	Oficio
4.	La Secretaria de Decano entrega las tesis y CD's al Responsable de Biblioteca con un proveído. Firma la recepción en el cargo.	Proveído (entrega de Cd y tesis)

PROCEDIMIENTO	Código: GBE-PR-01
SEGUIMIENTO, CONTROL DE USO Y MANTENIMIENTO DE BIBLIOTECA ESPECIALIZADA	Versión: 01
	Página: 7 de 7

5.	Recepciona donaciones a través de un proveído y relación de los recursos que se están donando.	Proveído de donación de libros Lista de libros
6.	Los recursos recién ingresados a la biblioteca, son registrados y codificados en el Listado de Libros. Actualiza el listado de libros, en el que se considera la descripción necesaria de éstos.	Listado de Libros
7.	Archiva los recursos recién ingresado en la ubicación correspondiente y registra en el inventario de la biblioteca (listado de libros). Actualiza el Listado de Libros de Libros de la biblioteca. Realiza el requerimiento a la Comisión de Gestión de Tecnología de Información y Comunicaciones para la publicación del Listado de Libros actualizada, en la página web de la FIS.	Listado de Libros
8.	Ssemestralmente y al final del año se realiza el inventario de los recursos que se encuentran en la biblioteca (libros, revistas, tesis, etc.). De encontrarse faltos se procede a : <ul style="list-style-type: none"> - Analizar y tratar de recuperar dicho recurso faltante. - Si el recurso se encuentra extraviado, se procede a informar al Decano y evalúa la necesidad de reemplazar dicho recurso. - Si el recurso se encuentra en mal estado, se registra en Cuaderno de Recursos Dañados. Se coordina su reparación de ser el caso o su baja, de ser el daño irreparable. <p>El Responsable informa al Decano sobre el resultado del inventario y las acciones posteriores a ejecutar sobre los faltantes, extraviados y dañados.</p>	Informe de resultado de inventario Cuaderno de Recursos Dañados

7. REGISTROS

- Boleta de Pedido o atención
- Solicitud de Préstamo
- Libro de Atención
- Cuaderno de Recursos Dañados
- Oficio de compra
- Proveído para adquisición de recursos
- Proveído (entrega de Cd y tesis)
- Proveído de donación de libros
- Listado de Libros
- **Listado de Tesis**
- Informe de resultado de inventario
- Cuaderno de recursos dañados
- Informe de Gestión

8. ANEXOS

No aplica

➤ **Gestión de equipos audiovisuales.**

PROCEDIMIENTO	Código: GBE-PR-02
GESTIÓN DE EQUIPOS AUDIOVISUALES	Versión: 01
	Página: 1 de 4

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para llevar proporcionar a los docentes y estudiantes el uso de equipos audiovisuales que sirva de apoyo a sus labores académicas, atendiendo sus necesidades de adquisición, mantenimiento y control de equipos.

2. ALCANCE:

El presente documento aplica desde ingreso de los equipos audiovisuales y la prestación de éstos a los usuarios de la FIS.

3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

3.1. Plan Operativo Institucional

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

4.1 Equipo Audiovisual

Está conformado por los proyectores y ecrám de la FIS.

4.2 Usuario:

Se llama así al alumno, docente y egresado que hace uso de los equipos audiovisuales.

5. LINEAMIENTOS GENERALES:

5.1. El Responsable de Equipos Audiovisuales y Biblioteca es responsable de asegurar que el presente procedimiento se implemente y se cumplan durante el tiempo.

5.2. Todo préstamo de equipos audiovisuales solo podrán realizarse a los docentes u otras dependencias de la FIS

5.3. Los equipos audiovisuales de las aulas estarán disponibles de acuerdo al horario de clases publicado por el Jefe de Departamento.

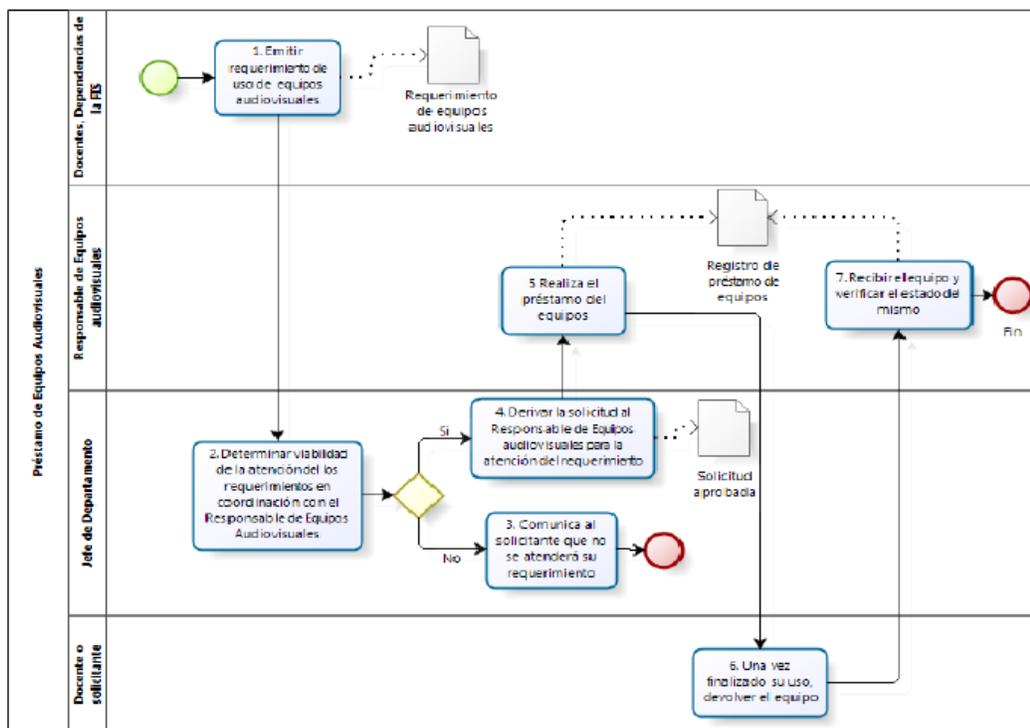
5.4. Al término del semestre se deberá emitir un informe sobre la Gestión de los Equipos Audiovisuales, dirigido al Decano de la FIS con copia a la Subcomisión de Infraestructura y equipamiento.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

PROCEDIMIENTO	Código: GBE-PR-02
GESTIÓN DE EQUIPOS AUDIOVISUALES	Versión: 01
	Página: 2 de 4

6. DESARROLLO:

6.1. A Préstamo de Equipos Audiovisuales – Flujograma



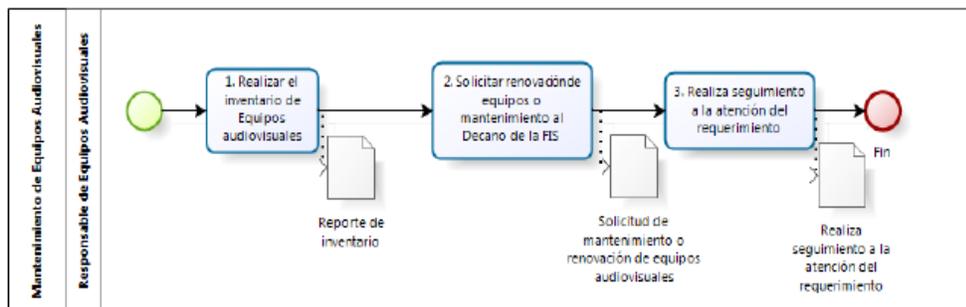
6.1. B.- Préstamo de Equipos Audiovisuales – Cuadro de Actividades

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1.	Los Docentes y Dependencias de la FIS, pueden realizar requerimientos de uso de equipos audiovisuales, emitiendo la solicitud al Jefe de Departamento de la FIS.	Solicitud de Requerimiento de equipos audiovisuales
2.	El Jefe de Departamento deberá determinar viabilidad de la atención de los requerimientos en coordinación con el Responsable de Equipos Audiovisuales.	---
3.	En caso no se acepte la solicitud, el Jefe de Departamento deberá comunicar al solicitante que no se atenderá su requerimiento.	---

PROCEDIMIENTO	Código: GBE-PR-02
GESTIÓN DE EQUIPOS AUDIOVISUALES	Versión: 01
	Página: 3 de 4

4.	En caso el requerimiento si se pueda atender, se comunicará al Responsable de Equipos audiovisuales la atención del requerimiento, derivando la solicitud para su atención.	Solicitud aprobada
5.	El Responsable de Equipos audiovisuales realiza el préstamo del equipo o equipos, verificando y registrando los datos del equipo y usuario.	Cuaderno de Control de uso de equipos audiovisuales
6.	El usuario una vez finalizado el uso del equipo, deberá devolver al responsable.	---
7.	El responsable de equipos audiovisuales recibirá el equipo, verificando su estado y registrando su devolución en el registro de préstamo de equipos audiovisuales.	Cuaderno de Control de uso de equipos audiovisuales

6.2. A. Mantenimiento y Ordenamiento – Flujograma



6.2. B. Mantenimiento y Ordenamiento – Cuadro de Actividades

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1.	Semestralmente y al final del año el Responsable de Equipos audiovisuales debe realizar un inventario de los equipos audiovisuales, verificando el estado de los mismos.	Inventario de Equipos audiovisuales
2.	De acuerdo al inventario, avance de la tecnología con respecto a éste tipo de equipos y requerimiento de los docentes., solicitará mantenimiento o renovación de equipos, al Decano de la FIS, con copia a la Subcomisión de Infraestructura y equipamiento.	Solicitud de mantenimiento o renovación de equipos audiovisuales

PROCEDIMIENTO	Código: GBE-PR-02
GESTIÓN DE EQUIPOS AUDIOVISUALES	Versión: 01
	Página: 4 de 4

3.	Realiza seguimiento a la atención del requerimiento, actualizando el estado de los equipos y registrando los equipos nuevos en el inventario de equipos audiovisuales.	Inventario de Equipos audiovisuales
-----------	--	-------------------------------------

7. REGISTROS

- Solicitud de Requerimiento de equipos audiovisuales
- Solicitud aprobada
- Cuaderno de Control de uso de equipos audiovisuales
- Solicitud de mantenimiento o renovación de equipos audiovisuales
- Inventario de Equipos audiovisuales
- Informe de Gestión

8. ANEXOS

No aplica

6.2.3.18 Gestión infraestructura y equipamiento

PROCEDIMIENTO	Código: GIE-PR-01
	Versión: 01
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	Página: 1 de 6

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para mantener, suministrar y salvaguardar los recursos de infraestructura necesarios para el cumplimiento de los objetivos de los diferentes procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la FIS.

2. ALCANCE:

El presente documento aplica desde la recepción de los requerimientos de mantenimiento, adquisiciones y otros, hasta la entrega del informe sobre el plan actualizado.

3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Ley Universitaria 23733 y sus modificaciones
- 3.2. Reglamento Académico de la UNCP
- 3.3. TUPA
- 3.4. Plan Operativo Institucional
- 3.5. Normas de Bienes patrimoniales

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

- 4.1. **Infraestructura:** Implica las aulas de clase y laboratorio, oficinas administrativas, biblioteca, auditorio, etc.
- 4.2. **Equipos:** Implica equipos audiovisuales, equipos de cómputo de laboratorio, equipos de cómputo de docentes, equipos de cómputo de personal administrativo, impresoras, fotocopadoras, etc.

5. LINAMIENTOS GENERALES:

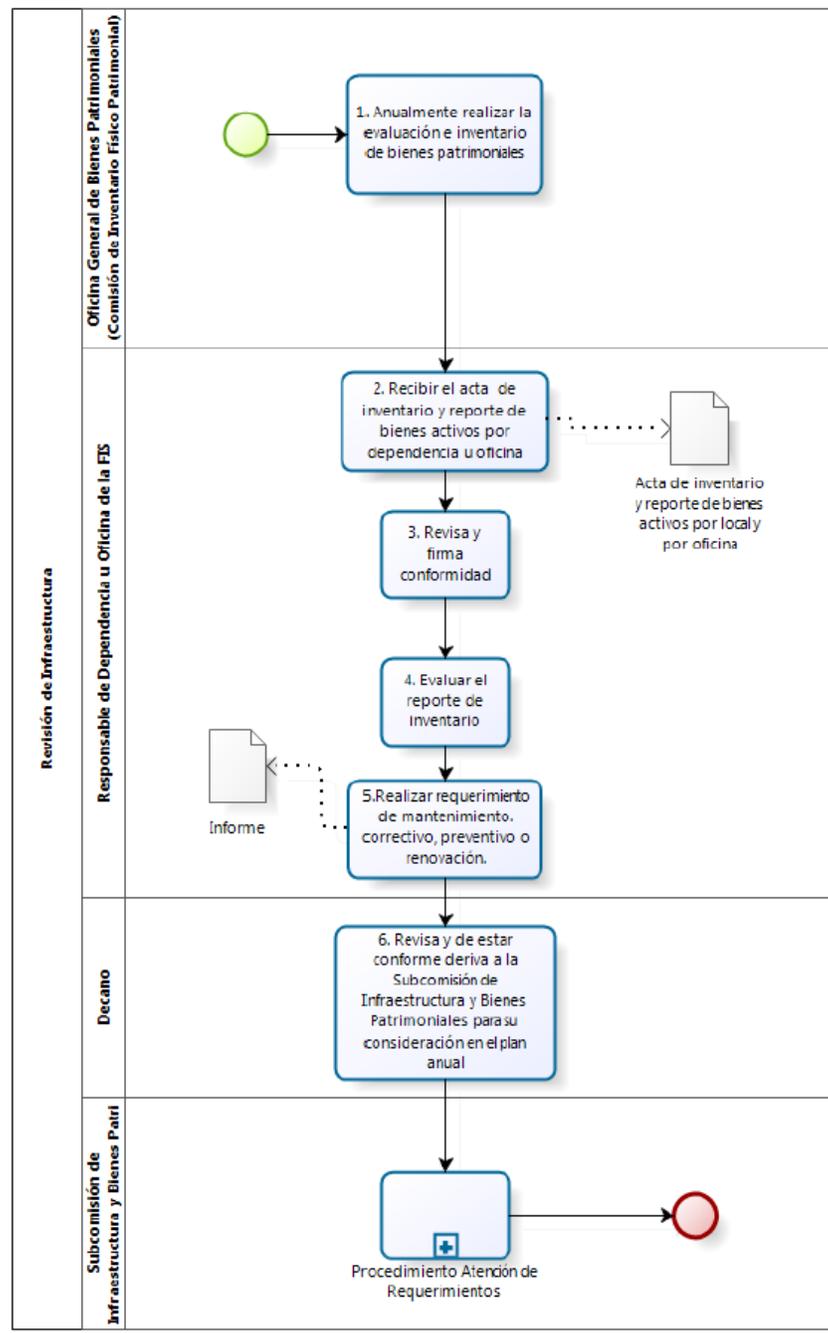
- 5.1. El responsable de la Sub - Comisión de Infraestructura y Bienes Patrimoniales es responsable del procedimiento asegurando su implementación y control respectivo.
- 5.2. Semestralmente se convocará como mínimo a tres expertos para evaluar la infraestructura de la FIS, en base a comodidad, seguridad y equipamiento necesario. Como resultado se presentará un Informe de Evaluación de Infraestructura.
- 5.3. Inmediatamente finalizadas las actividades del semestre académico, para el inicio del siguiente semestre se envía un informe al Decano, sobre el estado de aulas disponibles y equipos de aulas y laboratorios, a fin de ser remitidas al Jefe de departamento para la programación académica y la ejecución de las actividades académicas. Así mismo se informa sobre el cumplimiento de los planes de mantenimiento, renovación y ampliación.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

PROCEDIMIENTO	Código: GIE-PR-01
	Versión: 01
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	Página: 2 de 6

6. DESARROLLO:

6.1. A Revisión de Infraestructura – Flujoograma



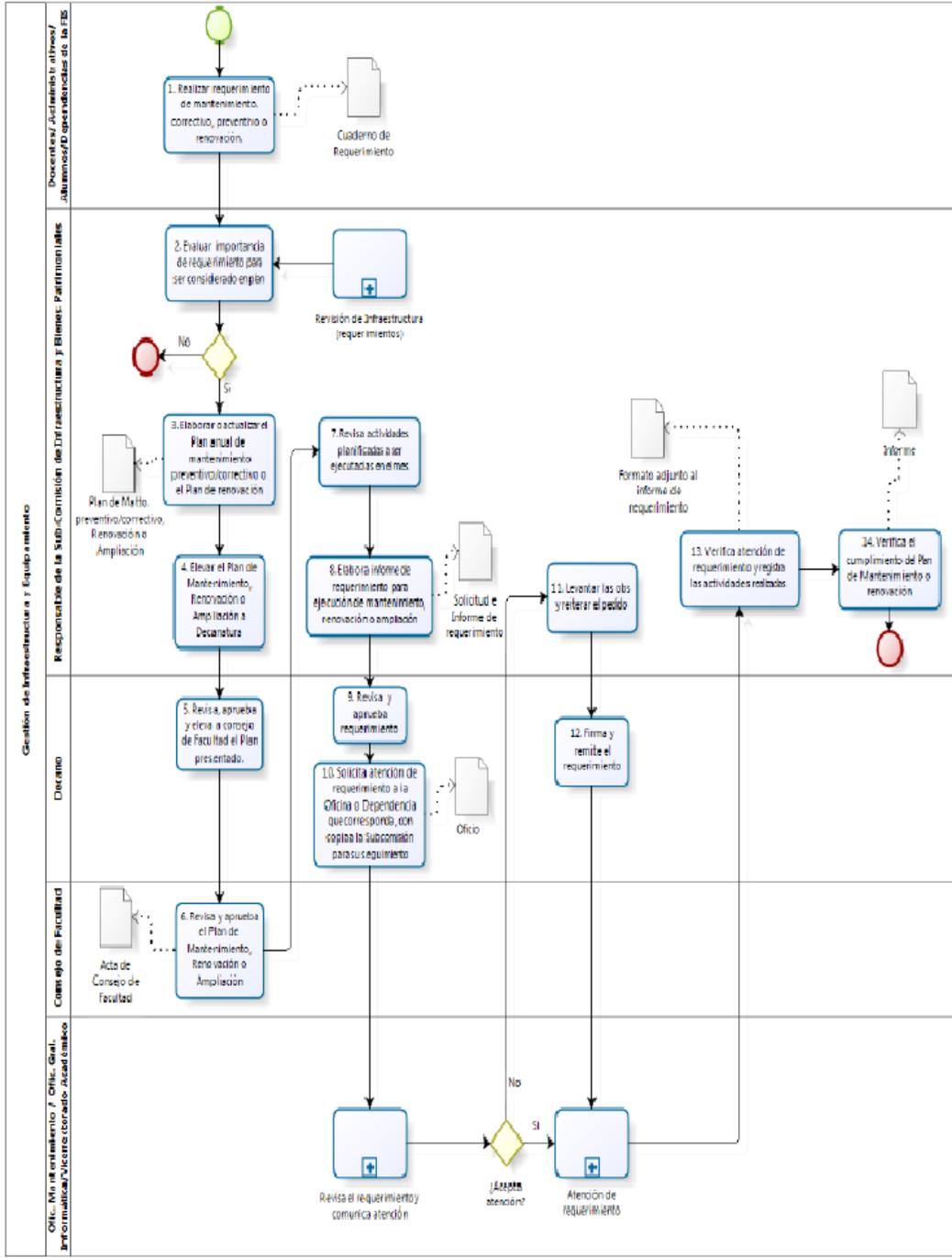
PROCEDIMIENTO	Código: GIE-PR-01
	Versión: 01
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	Página:3 de 6

6.1. B Revisión de Infraestructura - Cuadro de actividades

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1.	Anualmente, la oficina General de Bienes Patrimoniales (Comisión de Inventario Físico Patrimonial) en coordinación con la FIS, realiza un inventario físico de los bienes patrimoniales de la FIS.	---
2. 3.	Como resultado del inventario, los responsables de cada Dependencia u Oficina de la FIS, reciben el Acta de verificación física de bienes patrimoniales y el Reporte de bienes activos por local y por oficina, firmado por el responsable del ambiente u oficina y el responsable del inventario.	Acta de inventario y reporte de bienes activos por local y por oficina
4.	El responsable de la oficina o dependencia evalúa el reporte de inventario, verificando el estado de los bienes a su cargo y entrega una copia a la Subcomisión de Infraestructura y Bienes Patrimoniales	---
5.	Después de la revisión del reporte de inventario, el responsable de la oficina o dependencia, realizará el requerimiento de mantenimiento o renovación según corresponda, presentando el requerimiento la subcomisión de infraestructura por medio del Decano.	Requerimiento de área usuaria de infraestructura
6.	El Decano debe revisar el informe y de estar conforme lo deriva a la Subcomisión de Infraestructura y Bienes Patrimoniales de la FIS para su consideración en el Plan anual de mantenimiento, renovación o ampliación.	---

PROCEDIMIENTO	Código: GIE-PR-01
	Versión: 01
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	Página: 4 de 6

6.2. A Atención de Requerimientos – Fjujograma



PROCEDIMIENTO	Código: GIE-PR-01
	Versión: 01
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	Página:5 de 6

6.2. B Atención de Requerimientos - Cuadro de actividades

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1.	Los Docentes, Administrativos y Alumnos pueden realizar requerimientos de mantenimiento, correctivo, preventivo o renovación; dichos requerimientos deben ser registrados en el cuaderno de requerimientos.	Requerimiento de área usuaria de infraestructura
2.	Recibidos los requerimientos de la comunidad FIS y teniendo los requerimientos de las dependencias de la FIS (resultado del Inventario de Bienes Patrimoniales), el Responsable de la Subcomisión de Infraestructura y Equipamiento debe evaluar la importancia de los requerimientos para ser considerados en plan de mantenimiento, renovación o ampliación.	---
3.	Al inicio de cada año (marzo), en base a la evaluación, se debe elaborar o actualizar el cronograma de mantenimiento en el Plan anual de mantenimiento preventivo / correctivo, el cual deberá estar alineado al Plan Operativo Institucional de la FIS.	Cronograma de mantenimiento
4.	Elevar el Plan de Mantenimiento, Renovación o Ampliación a Decanatura para su revisión y aprobación.	Oficio adjuntando el plan de mantenimiento
5.	El Decano revisa, aprueba y eleva a Consejo de Facultad el Plan presentado.	---
6.	En Consejo de Facultad se revisa y aprueba el Plan de Mantenimiento, Renovación o Ampliación.	Acta de Consejo de Facultad
7.	Una vez aprobado el plan, el Responsable de la Subcomisión de Infraestructura y Equipamiento revisa las actividades planificadas a ser ejecutadas en el mes.	---
8.	El Responsable de la Subcomisión de Infraestructura y Equipamiento elabora un informe de requerimiento para ejecución de mantenimiento, renovación o ampliación, según corresponda; y se eleva a Decanatura para su revisión y aprobación. Nota: La subcomisión de Infraestructura y Equipamiento de la FIS, deberá hacer seguimiento a la atención de requerimiento.	Requerimiento de la FIS
9.	El Decano revisa y aprueba el requerimiento.	---
10.	El Decano por medio de un oficio solicita la atención del requerimiento a la Oficina o Dependencia de la UNCP que corresponda.	Oficio de requerimiento

PROCEDIMIENTO	Código: GIE-PR-01
	Versión: 01
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	Página:6 de 6

11. 12.	<p>La Oficina General de la UNCP correspondiente revisa el requerimiento y emite una respuesta a la FIS.</p> <p>En caso no se acepte el requerimiento, el Responsable de la Comisión de Infraestructura y Equipamiento debe elaborar una carta reiterativa (mejora del requerimiento) y levantar las observaciones y reiterar el requerimiento presentándolo al Decano para su firma y remisión.</p> <p>Si se acepta la atención, la oficina respectiva coordina la atención del requerimiento.</p>	Oficio de requerimiento
13.	<p>El Responsable de la Subcomisión de Infraestructura y Equipamiento verifica la atención del requerimiento y si está todo conforme registra la atención en el cronograma de mantenimiento; caso contrario, emite un informe a Decanatura para que solicite corrección o complete el requerimiento.</p>	Cronograma de mantenimiento Oficio o Informe de no conformidad de atención
14.	<p>El Responsable de la Subcomisión de Infraestructura y Equipamiento debe verificar el cumplimiento del Plan de Mantenimiento o renovación, y semestralmente emite un informe de cumplimiento del Plan de Mantenimiento, renovación o ampliación, según corresponda.</p>	Informe de cumplimiento del plan de Mantenimiento, renovación o ampliación

7. REGISTROS

- Acta de inventario y reporte de bienes activos por local y por oficina
- Requerimiento de área usuaria de infraestructura
- Cronograma de mantenimiento
- Oficio adjuntando el plan de mantenimiento
- Acta de Consejo de Facultad
- Requerimiento de la FIS
- Oficio de requerimiento
- Oficio o Informe de no conformidad de atención
- Informe de cumplimiento del plan de Mantenimiento, renovación o ampliación

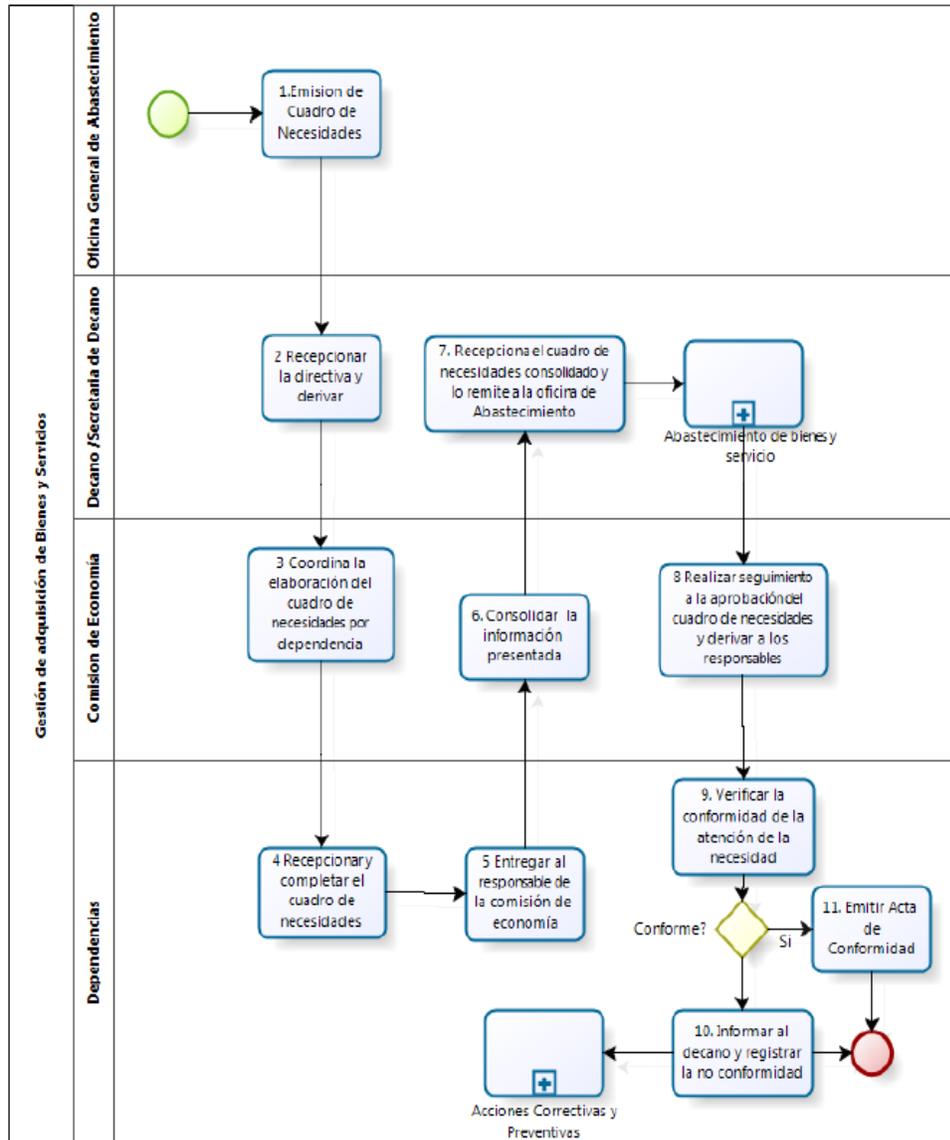
8. ANEXOS

No aplica

PROCEDIMIENTO	Código: GA-PR-01
	Versión: 01
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Página:2 de 4

6. DESARROLLO:

6.1. Gestión de Adquisición de Bienes y Servicios – Flujoograma



6.1. Gestión de Adquisición de Bienes y Servicios – Cuadro de actividades

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1,	La Secretaria de Decanato recepciona anualmente de la Oficina	---

PROCEDIMIENTO	Código: GA-PR-01
	Versión: 01
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Página:3 de 4

2	General de Abastecimiento, la solicitud de elaboración del cuadro de necesidades, y lo remite al responsable de la comisión de economía.	
3	<p>El responsable de la comisión de economía coordina con los responsables de cada dependencia de la FIS, la elaboración del cuadro de necesidades en base a la Directiva de la Oficina de Presupuestos y Oficina de Abastecimientos.</p> <p>Distribuye a las siguientes dependencias a fin que se elabore el documento (cuadro de necesidades):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comisión Interna de Acreditación - Comisión permanente de Asuntos Académicos - Comisión de GTIC - Instituto de Investigación de la FIS - Dirección de Extensión Universitaria y Proyección Social - Jefatura de Departamento - Comisión de Laboratorio - Comisión de Planificación - Comisión de Equipos Audiovisuales y Biblioteca Especializada 	Cuadro de necesidades completo (Directiva)
4 y 5	<p>Los responsables de las dependencias, identifican las necesidades de adquisición de bienes y/o servicios considerando que estos sean pertinentes al funcionamiento de los procesos y logro de objetivos de la FIS.</p> <p>Una vez elaborado el cuadro de necesidades, los responsables deben entregar al responsable de la Comisión de Economía para su consolidación.</p>	Cuadro de necesidades por dependencia
6	<p>La comisión de Economía en coordinación con la comisión de Planificación y el CIA, revisan los requerimientos de necesidades seleccionando aquellas que si deben ser atendidas a lo largo del año considerando el Plan estratégico, el Plan Operativo y los objetivos de Calidad de la FIS.</p> <p>Consolidan los requerimientos de necesidades de adquisición de bienes y/o servicios en un solo cuadro, para finalmente enviarlo a la secretaria de decanato.</p>	Cuadro de necesidades de la FIS
7	El Decano recepciona y firma el cuadro consolidado de necesidades y lo remite a la Oficina General de Abastecimiento.	Oficio de envío de cuadro de necesidades de la FIS
8	<p>El responsable de la Comisión de Economía deberá realizar seguimiento hasta la recepción del Cuadro de Necesidades aprobado para la FIS, (aproximadamente en 1 mes).</p> <p>El responsable de la comisión de economía recibe el cuadro de necesidades que le corresponde, para su seguimiento y control.</p>	Cuadro de Necesidades aprobado

PROCEDIMIENTO	Código: GA-PR-01
	Versión: 01
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Página:4 de 4

9	Realizada la atención del servicio o recepción del bien solicitado, la dependencia usuaria verifica el producto o servicio proporcionado.	---
10	En caso la dependencia usuaria no este conforme con el producto o servicio proporcionado, se realiza informará a la oficina general de abastecimiento por medio del Decano, para su solución. Se registra como producto o servicio no conforme según el Procedimiento GC-PR-03 Control de servicios y productos no conformes	Oficio informando no conformidad Reporte de SNC y PNC de proveedores
11	De estar conforme con el servicio o producto, se remite el acta de conformidad a la Oficina General de Abastecimiento, para el pago respectivo del proveedor.	Acta de conformidad

Nota: en caso de una necesidad no considerada en el cuadro, se deberá presentar el requerimiento a decanatura con la justificación correspondiente para aprobación de Consejo de Facultad.

7. REGISTROS

- Cuadro de necesidades (Directiva)
- Cuadro de necesidades por dependencia
- Cuadro de necesidades de la FIS
- Oficio de envío de cuadro de necesidades de la FIS
- Cuadro de Necesidades aprobado
- Oficio informando no conformidad
- Reporte de SNC y PNC de proveedores
- Acta de conformidad

8. ANEXOS

No aplica

6.2.4 Control de los documentos

La Facultad de Ingeniería de Sistemas establece y mantiene el control de documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad a través del Procedimiento control de los Documentos, en el cual se ha definido los controles para:

- Aprobar los documentos antes de su emisión.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario aprobarlos nuevamente.
- Identificación de los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.
- Control de los documentos externos.
- Prevención de uso de documentos obsoletos.
- Asegurarse que los documentos permanecen legibles e identificables.

PROCEDIMIENTO	Código: GC-PR-01
	Versión: 01
CONTROL DE DOCUMENTOS	Página: 1 de 12

1. OBJETIVO

Establecer los criterios para la formulación, revisión, aprobación, actualización, cambios y control de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad en base a los requisitos de la norma ISO 9001 y los establecidos por la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la UNCP.

2. ALCANCE

Es de aplicación para los documentos propios del Sistema de Gestión de la Calidad, a excepción de los Reglamentos y Directivas emitidos en la FIS. Así mismo aplica a todas las dependencias de la FIS que participan en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Norma ISO 9001:2008.
- 3.2. Norma ISO 9000:2005

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

4.1. Documentos Externos

Son aquellos documentos que se emplean en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y cuyo origen es externo. En esta categoría se consideran las Leyes, Decretos, Normas Técnicas Nacionales e Internacionales, Directivas, Reglamentos y otros documentos emitidos y/o aprobados por una entidad externa o por las dependencias de la UNCP y que son de aplicación para la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

4.2. Documentos Internos

Es el conjunto de documentos elaborados y aprobados por la instancia correspondiente en la Facultad de Ingeniería de Sistemas con la finalidad de estandarizar las políticas, principios y actividades a desarrollar en los procesos que comprenden su Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2.1. Documentos de Gestión no administrados por el Sistema de Gestión de Calidad.

Son los documentos elaborados y aprobados por la instancia correspondiente en la Facultad de Ingeniería de Sistemas y que no son de aplicación directa al presente procedimiento, entre los cuales se encuentran los Reglamentos y Directivas.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

PROCEDIMIENTO	Código: GC-PR-01
	Versión: 01
CONTROL DE DOCUMENTOS	Página:2 de 12

4.2.2. Documentos Propios del Sistema de Gestión de la Calidad

Es el conjunto de documentos elaborados y aprobados por la instancia correspondiente en la Facultad de Ingeniería de Sistemas, que se enmarcan dentro del Sistema de Gestión de la Calidad y son controlados por el Comité Interno de Acreditación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

4.2.2.1. Manual de la Calidad

Documento que describe la forma como se encuentra organizada la facultad en relación con el Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2.2.2. Directiva

Documento establecido por una dependencia de la Facultad de Ingeniería de Sistemas para precisar actividades específicas, responsabilidades o acciones que deben aplicarse a los procedimientos involucrados en cada proceso.

4.2.2.3. Procedimiento

Documento que describe quien, cómo y cuándo debe ejecutarse las actividades comprendidas en un proceso o parte de él.

4.2.2.4. Instructivo

Documento que describe de forma detallada cómo realizar y registrar las tareas específicas.

4.2.2.5. Registro

Documento que provee evidencias objetivas (información) sobre las actividades efectuadas o sobre los resultados obtenidos, producto de la ejecución de alguna actividad de control, verificación, validación, monitoreo, etc.

4.2.2.6. Formato

Documento estructurado para registrar información de acuerdo a las necesidades del desarrollo del proceso.

4.2.2.7. Otros Documentos

Documento del Sistema de Gestión de la Calidad que no aplica a la estructura definida del Manual, Directiva, Procedimiento, Instructivo o Formato.

PROCEDIMIENTO	Código: GC-PR-01
	Versión: 01
CONTROL DE DOCUMENTOS	Página:3 de 12

4.3. Pirámide Documentaria



4.4. Copia controlada

Copia de los documentos vigentes del SGC que son identificados, en el encabezado del documento, como "copia controlada" para ser asignada específicamente a una persona para su uso y aplicación.

4.5. Copia no controlada

Copia de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad que no necesitan ser distribuidos de forma controlada a una persona. No llevan la inscripción de "copia controlada".

4.6. Copia obsoleta o Documento obsoleto:

Documento que ha perdido vigencia por actualización de la información. El Comité Interno de Acreditación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, controla el manejo de la copia obsoleta, identificándola con un sello "Copia Obsoleta"; en caso exista la necesidad de uso o no pueda ser eliminado.

4.7. Usuario

Integrante de la comunidad FIS (docente o administrativo) que es parte de un proceso y debe tener conocimiento de un procedimiento.

4.8. RED

Representante del Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Ingeniería de Sistemas

4.9. SGC

Sistema de Gestión de la Calidad.

4.10. FIS

Facultad de Ingeniería de Sistemas de la UNCP.

PROCEDIMIENTO	Código: GC-PR-01
	Versión: 01
CONTROL DE DOCUMENTOS	Página:4 de 12

5. LINEAMIENTOS GENERALES

El Representante del Sistema de Gestión de la Calidad (RED) es responsable de cumplir y hacer cumplir el presente procedimiento asegurando su implementación y control respectivo.

Los Responsables de los Procesos y Subprocesos son responsables de mantener actualizado los documentos de sus respectivos procesos. Así mismo deben asegurarse que los responsables de ejecutar los procesos así como los usuarios, tengan conocimiento de sus documentos. De creer necesario la realización de una charla de difusión, llevará a cabo dichas charlas designando a un docente o administrativo para que lo realice.

Todo el personal de las dependencias de la FIS son responsables de cumplir lo establecido en el presente procedimiento, tomar conocimiento de los documentos que apliquen a sus respectivos procesos y cumplir con las mismas.

6. DESARROLLO

6.1. A.- Control de Documentos Internos – Flujograma

PROCEDIMIENTO

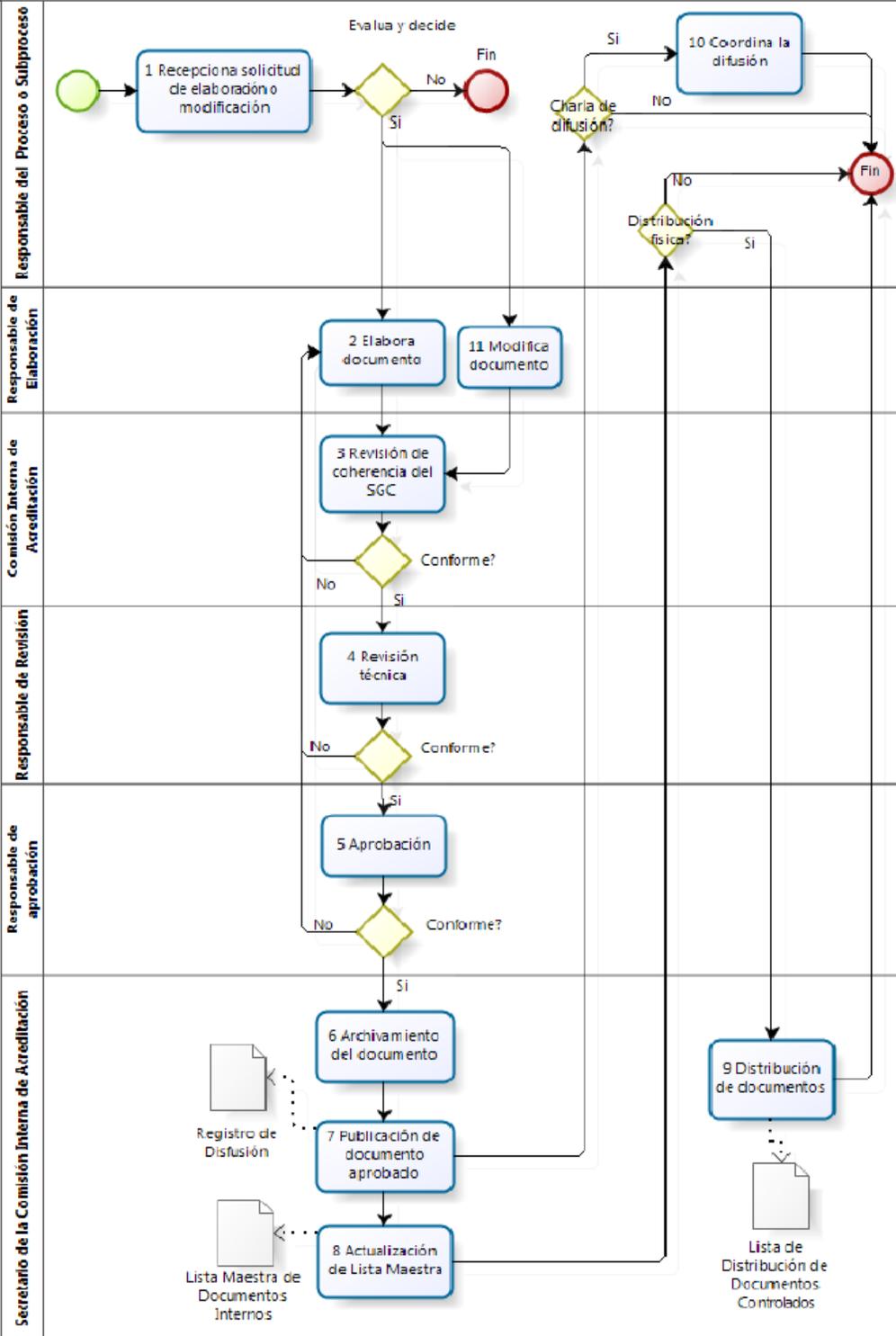
Código: GC-PR-01

Versión: 01

CONTROL DE DOCUMENTOS

Página:5 de 12

CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS



PROCEDIMIENTO	Código: GC-PR-01
	Versión: 01
CONTROL DE DOCUMENTOS	Página:6 de 12

6.1.B.- Control de Documentos Internos – Cuadro de Actividades

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1	<p>Elaboración de un nuevo Documento del SGC</p> <p>Cualquier integrante de la comunidad FIS, puede identificar la necesidad de elaborar o modificar un nuevo documento y comunicar al Responsable del proceso o subproceso para su evaluación. La relación de los Responsables de los Procesos y Subprocesos se encuentran en el anexo N°1</p> <p>El Responsable del Proceso evalúa y decide:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se acepta elaboración o modificación, designa un responsable para la elaboración de documento. • No se acepta elaboración o modificación, se comunica indicando motivos y se culmina el procedimiento. 	—
2	<p>Elabora el documento considerando los lineamientos del Instructivo: Elaboración de documentos internos del SGC.</p> <p>Concluida la elaboración del documento, remite la versión final de éste en medio electrónico al responsable de la revisión.</p>	---
3	<p>Revisión del documento del SGC</p> <p>El Comité Interno de Acreditación, revisa la coherencia que tiene con los procesos del SGC y con la estructura documentaria.</p> <p>De ser conforme, el documento es devuelto al Responsable del Proceso para que se curse las revisiones y aprobaciones formales correspondientes según Anexo 01: "Niveles de elaboración, revisión y aprobación".</p> <p>De no ser conforme, se devuelve al Responsable de Elaboración para la corrección.</p>	---

PROCEDIMIENTO	Código: GC-PR-01
	Versión: 01
CONTROL DE DOCUMENTOS	Página: 7 de 12

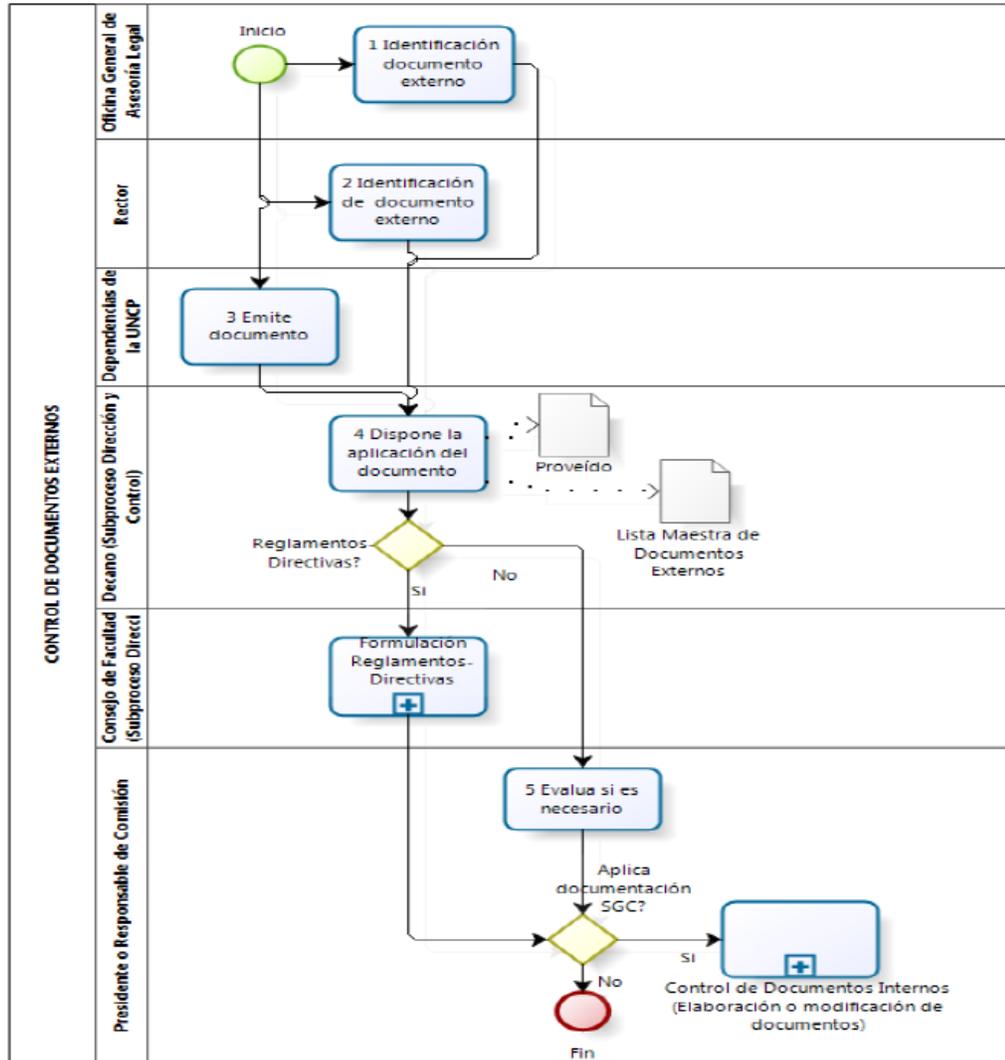
4	<p>Revisión Técnica</p> <p>El Responsable de la Revisión revisa el documento en cuanto a su contenido y verifica su coherencia con los documentos de gestión y con la normativa interna y externa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De ser conforme, firma documento y se envía al (los) responsables de aprobación según Anexo 01: "Niveles de elaboración, revisión y aprobación" • De no ser conforme, se devuelve al usuario para la corrección y seguirá nuevamente la secuencia. 	---
5	<p>Aprobación documento del SGC</p> <p>Verifica que el documento haya sido revisado, De ser conforme, firma y entrega el documento aprobado al Secretario del Comité Interno de Acreditación. Entrega original físico con las firmas y archivo electrónico del documento aprobado, al Secretario del Comité Interno de Acreditación para publicación y difusión. De no ser conforme, devuelve el documento al Responsable del Proceso, indicando sus observaciones.</p>	---
6	<p>Archivamiento del documento del SGC</p> <p>El Secretario de la Comisión de Acreditación archiva el documento aprobado en el file "DOCUMENTOS OPERATIVOS DEL SGC". Guarda el documento en copia electrónica en la carpeta "DOCUMENTOS OPERATIVOS DEL SGC".</p>	---
7	<p>Publicación y Difusión del documento</p> <p>El Secretario del Comité Interno de Acreditación publica los documentos aprobados en la Plataforma Virtual de la FIS y comunica a los usuarios la emisión del documento mediante un correo electrónico. El documento entra en vigencia a partir de su publicación.</p> <p>NOTA: Los documentos publicados en la Plataforma Virtual se encuentran protegidos con acceso "solo lectura". En caso se impriman serán considerados como "copia no controlada", excepto los formatos que pueden ser utilizados para el fin que fueron concebidos.</p> <p>Los usuarios de los procesos son responsables de verificar que el documento que tiene impreso o en archivo electrónico guardado en otra carpeta, coincida con la versión vigente publicada en la plataforma virtual.</p>	Correo Electrónico de difusión
8	<p>Actualización de la Lista maestra de documentos internos</p> <p>El Secretario del Comité Interno de Acreditación registra el documento aprobado y publicado, en la Lista maestra de documentos internos.</p>	Lista maestra de documentos internos

PROCEDIMIENTO	Código: GC-PR-01
	Versión: 01
CONTROL DE DOCUMENTOS	Página:8 de 12

9	<p>Distribución del documento.</p> <p>El Responsable del Proceso o Subproceso autoriza la distribución física de copias controladas, en caso se requiera.</p> <p>El Secretario del Comité de Acreditación emite copias físicas del documento que se desea distribuir y los identifica con un sello de "COPIA CONTROLADA". Procede a su distribución mediante el uso del registro Distribución de Documentos Controlados.</p> <p>Si se distribuye un documento modificado (con una versión mayor a 01), se recaba las copias controladas de los documentos obsoletos, haciendo uso del registro Distribución de documentos. Las copias físicas de los documentos obsoletos así como el original deben ser eliminados.</p> <p>Nota: Los usuarios deben cuidar y mantener los documentos que le son distribuidos físicamente. En caso la COPIA CONTROLADA se extravíe, el usuario debe enviar una comunicación vía correo electrónico al Secretario del Comité Interno de Acreditación para que reponga el documento.</p> <p>De requerir conservar el archivo electrónico del documento obsoleto, se guardará en una carpeta "DOCUMENTOS OBSOLETOS", solo hasta la última versión obsoleta.</p>	Distribución de Documentos Controlados
10	<p>El Responsable del Proceso o Subproceso, de creer necesario la difusión del documento nuevo a través de una charla de difusión, coordina con los usuarios la realización de dicha charla.</p>	Lista de Asistencia
11	<p>Modificación del Documento Interno del SGC</p> <p>El Responsable asignado para la modificación del procedimiento, solicitará al Secretario de la Comisión de Acreditación, una copia electrónica del documento a modificar sin versión.</p> <p>El Responsable de la modificación, para modificar el documento deberá tomar en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los textos modificados o nuevos se mostrarán en letra Arial 11 cursiva. - Los textos que son sólo eliminados se identificarán por medio de un corchete [] al final de párrafo en donde se realice la exclusión. - Esta identificación se mantendrá hasta la siguiente nueva versión. - En el caso de formatos, flujogramas, mapas y tablas, la modificación se evidenciará por comparación con la versión anterior. <p>Concluida la modificación, se procederá a partir de la actividad 3.</p> <p>Nota: En el caso que el documento a modificar sea una versión mayor a la primera (02), antes de entregar el documento, el Secretario de la Comisión de Acreditación eliminará todas las identificaciones de cambio del documento electrónico vigente.</p>	---

PROCEDIMIENTO	Código: GC-PR-01
	Versión: 01
CONTROL DE DOCUMENTOS	Página:9 de 12

6.2. A Control de Documentos Externos - Flujoograma



6.2. B Control de Documentos Externos – Cuadro de Actividades

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1	El Asesor Legal de la Oficina General de Asesoría Legal, identifica y recopila los dispositivos legales de aplicación de la UNCP. Determina que facultades de la UNCP son de competencia a la norma. Hace de conocimiento a los Decanos mediante un oficio a través de trámite documentario. Ir a la actividad 4.	Oficio u otro documento

PROCEDIMIENTO	Código: GC-PR-01
	Versión: 01
CONTROL DE DOCUMENTOS	Página: 10 de 12

2	El Rector toma conocimiento de un documento externo nuevo o vigente. Deriva a la dependencia correspondiente pertinente. Ir a la actividad 4	Oficio
3	Las dependencias de la UNCP emiten Reglamentos, Directivas de aplicación a la FIS.	Oficio
4	El Decano analiza y dispone su aplicación de acuerdo a las necesidades de la FIS: De requerirse la emisión de un Reglamento o Directiva eleva el requerimiento al Consejo de Facultad para su aprobación. De no ser necesaria la emisión de un Reglamento o Directiva, remite documento externo a la comisión correspondiente para su evaluación en el SGC. La Secretaria de Decanato remite proveído al Presidente o Responsable de Comisión. Archiva el documento externo y actualiza la "Lista Maestra de Documentos Externos"	Hoja de Proveído Lista Maestra de Documentos Externos
5	El Presidente o Responsable de la Comisión verifica si lo indicado en el documento externo emitido de alguna dependencia de la UNCP o dispositivo legal o en el nuevo Reglamento o Directiva emitido en la FIS, modifica algún documento interno o si requiere la elaboración de un documento nuevo del proceso en el cual participa. De ser así procede a la actividad 6.1 "Control de Documentos Internos" del presente procedimiento.	

7. REGISTROS

- Lista Maestra de Documentos Internos
- Distribución de Documentos Controlados
- Correo Electrónico de difusión
- Lista de Asistencia
- Hoja de Proveído
- Lista Maestra de Documentos Externos

8. ANEXOS

- Anexo 01: Responsables de Procesos y Subprocesos
Anexo 02: Niveles de elaboración, revisión y aprobación

PROCEDIMIENTO	Código: GC-PR-01
	Versión: 01
CONTROL DE DOCUMENTOS	Página: 11 de 12

ANEXO 01

RESPONSABLES DE PROCESOS Y SUBPROCESOS

Proceso / Subproceso	Responsable
Subproceso Gestión Dirección y Control	Decano
Subproceso Planificación Institucional	Presidente de Comisión Permanente de Planificación y Evaluación
Proceso Gestión de la Calidad	Representante del SGC
Subproceso Gestión Curricular	Presidente de Comisión Permanente de Asuntos Académicos
Subproceso Gestión Académica	Presidente de Comisión Permanente de Asuntos Académicos
Subproceso Gestión Matriculas	Presidente de Comisión Permanente de Asuntos Académicos
Subproceso Gestión Actividades Académicas	Presidente de Comisión Permanente de Asuntos Académicos
Subproceso Gestión de Practicas Pre-profesionales	Responsable de Sub Comisión de Prácticas Pre-Profesionales
Subproceso Gestión Actas, Certificados y Convalidaciones	Responsables de Sub Comisión de Estadística, Certificados y Convalidaciones
Subproceso Gestión Grados y Títulos	Responsable de Sub Comisión de Grados y Títulos
Proceso Gestión de Investigación Docentes	Director de Instituto de Investigación
Proceso Gestión Extensión Universitaria y Proyección Social	Director de Extensión Universitaria y Proyección Social
Proceso Gestión de Docentes	Jefe de Departamento
Proceso Gestión de Laboratorio de Computo	Responsable de Comisión de Laboratorios
Proceso Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación	Responsable de Comisión de Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación
Proceso Gestión de Biblioteca y Equipos audiovisuales	Responsable de Sub Comisión de Equipos Audiovisuales y Biblioteca
Proceso Gestión de Adquisición de BB y SS	Responsable de Comisión de Economía

PROCEDIMIENTO	Código: GC-PR-01
	Versión: 01
CONTROL DE DOCUMENTOS	Página: 12 de 12

Proceso Gestión de infraestructura y Equipamiento	Responsable de Sub Comisión de Infraestructura y Bienes Patrimoniales
---	---

ANEXO 02

NIVELES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Documento	Elaboración	Revisión	Aprobación
Política de Calidad, Objetivos de calidad	Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad (RED)	Decano	Consejo de Facultad
Manual de Gestión de la Calidad Procedimientos obligatorios del SGC (requeridos por la Norma ISO 9001)	Secretario del Comité Interno de Acreditación	RED y Comité Interno de Acreditación	Consejo de Facultad
Procedimientos institucionales, Instructivos académicos de la facultad, Planes.	A quien se designe	* Responsable de Proceso o Subproceso	Consejo de Facultad o Responsable de Proceso de acuerdo a importancia
Formatos	A quien se designe	* Responsable de Proceso o Subproceso	* Responsable de Proceso o Subproceso

6.2.5 Control de los registros

La Facultad de Ingeniería de Sistemas establece y mantiene los registros que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos establecidos, así como la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad. Al respecto ha establecidos el procedimiento control de Registros y la Lista Maestra de Registros, donde se definen los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, la retención de los Registros de la Calidad.

No aplica este procedimiento para los formatos proporcionados por las dependencias de la UNCP, en relación a control de la revisión, identificación y actualización de los mismos. Estos formatos son proporcionados a través de la Secretaria de Decanato.

Así mismo ha establecido el documento instructivo de seguridad de la información, sobre la seguridad de la información a través de las copias de respaldo.

PROCEDIMIENTO	Código: GC-PR-02
	Versión: 01
CONTROL DE REGISTROS	Página: 1 de 4

1. OBJETIVO

Describir el proceso de control de los Registros del Sistema de Gestión de la Calidad de la FIS en relación al almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de dichos registros, con la finalidad de proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE

El presente procedimiento comprende el control de todos los registros requeridos por la Norma ISO 9001 y el SGC de la FIS.

3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Norma ISO 9001:2008.
- 3.2. Norma ISO 9000:2005

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

4.1. Archivo

Medio físico (fólder, carpeta o similar), informático, etc., en el que se mantienen y conservan los registros y/o documentos del Sistema de Gestión de Calidad

4.2. Formato

Documento estructurado para registrar información de acuerdo a las necesidades del desarrollo del proceso

4.3. Registros de Calidad

Documento que provee evidencias objetivas (información) sobre las actividades efectuadas o sobre los resultados obtenidos, producto de la ejecución de alguna actividad de control, verificación, validación, monitoreo, etc.

4.4. SGC

Sistema de Gestión de la Calidad.

5. LINEAMIENTOS GENERALES

El Representante del Sistema de Gestión de la Calidad es responsable de asegurar el cumplimiento del presente procedimiento.

El Secretario de Comité de Acreditación, es responsable de controlar los registros de calidad en el Listado Maestro de Registros del SGC. Así mismo debe realizar revisiones de los registros de los procesos en forma periódica.

Los Responsables de los procesos deben establecer y mantener los registros que proporcionen evidencia de la conformidad con los requisitos y de la eficacia de los procesos del SGC a su cargo. Así mismo deben facilitar que todos los Registros del SGC sean de

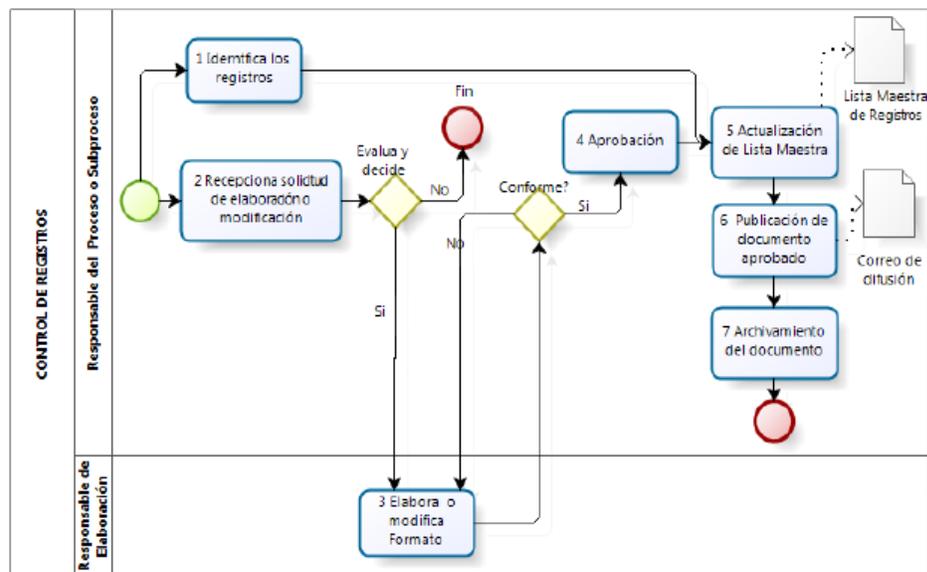
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

PROCEDIMIENTO	Código: GC-PR-02
	Versión: 01
CONTROL DE REGISTROS	Página: 2 de 4

acceso directo a los docentes o personal administrativo que participan en el proceso o los relacionados, a nivel de consulta.

Todo el personal de la organización, son responsables de mantener sus registros actualizados y de garantizar su almacenamiento en lugares apropiados y seguros, con el fin de evitar su deterioro

6. DESARROLLO:
6.1. A Flujoograma



6.1. B Cuadro de Actividades

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1	<p>Identificación de los registros</p> <p>El Responsable del Proceso o Subproceso, identifica los registros de calidad que están asociados a la conformidad con los requisitos establecidos, así como a proporcionar evidencia del desempeño de los respectivos procesos en los cuales participan. Se aseguran que los registros identifiquen claramente la actividad o producto al cual están asociados.</p> <p>Los registros del SGC que no tienen revisión, ni fecha de vigencia son las cartas, informes, correos, reportes directamente emitidos del sistema, reportes en archivos Excel u otros programas, documentos aprobados en asambleas, o juntas de ser el caso.</p> <p>Considera los registros en la Lista Maestra de Registros. Ir a la actividad 5.</p>	Lista Maestra de Registros

PROCEDIMIENTO	Código: GC-PR-02
	Versión: 01
CONTROL DE REGISTROS	Página: 3 de 4

2	<p>Elaboración o Modificación de Formato</p> <p>El Responsable del Proceso o Subproceso, recepciona la necesidad de elaborar o modificar un formato. La solicitud puede ser oral o escrita. Evalúa y decide:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se acepta la elaboración y designa al responsable de elaboración o modificación del formato. - No se acepta elaboración, termina el procedimiento 	---
3	<p>El Responsable designado, elabora o modifica formato considerando los lineamientos del GC-IN-01: Elaboración de documentos internos del SGC, y entrega al Responsable de Proceso o Subproceso para su revisión final</p>	---
4	<p>El Responsable del Proceso o Subproceso revisa el formato y aprueba.</p>	---
5	<p>Actualización de la Lista maestra de registros</p> <p>Actualiza la lista maestra consignando el nuevo registro en la Lista Maestra de Registros.</p> <p>Para el llenado de la lista maestra, registra información relacionada Almacenamiento, Protección, Tiempo de retención y disposición.</p>	Lista Maestra de Registros
6	<p>Publicación y Difusión del formato</p> <p>Coordina con Informática la publicación de los formatos aprobados en la Plataforma Virtual y comunica a los órganos correspondientes el cambio de la versión mediante un correo electrónico. El documento entra en vigencia a partir de su publicación.</p> <p>En caso de formatos electrónicos de uso interno, facilita la distribución de dichos formatos vía correo.</p> <p>Para los formatos físicos que se requiere que sean impresos por una imprenta, coordina su elaboración con la Secretaria de Decanato.</p>	Correo electrónico de difusión
7	<p>Almacenamiento y Protección de los registros</p> <p>El Responsable del Proceso o Subproceso, determina el medio de almacenamiento y protección de los registros asegurándose de prevenir su deterioro y/o pérdida, considerando lo siguiente:</p> <p>a. Los registros deberán ser archivados en la forma más adecuada para su uso, permitiendo una pronta localización y disponibilidad por medio físico y/o electrónico. Pudiendo ser cualquiera de las formas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En Archivadores, identificados, el nombre del registro que contiene. 	Lista maestra de registros

PROCEDIMIENTO	Código: GC-PR-02
	Versión: 01
CONTROL DE REGISTROS	Página:4 de 4

	<ul style="list-style-type: none"> • En su PC o en el servidor, identificados con el nombre <p>b. Los responsables de la protección de los registros lo son también de su cuidado y mantenimiento, de manera que siempre permanezcan legibles, fácilmente recuperables y protegidos contra cualquier daño: fuego, robo, extracción no autorizada, roturas, etc.</p> <p>c. En el caso de archivos informáticos, deben asegurar la disposición de las copias de seguridad que estimen convenientes, pudiendo tener backup de seguridad.</p> <p>d. Cada usuario de un registro impreso es responsable de su conservación y archivo durante el tiempo establecido. .</p> <p>Recuperación de los registros</p> <p>Consigna en la Lista maestra de registros quienes son las personas autorizadas para el acceso a los registros</p> <p>Tiempo de Retención y Disposición Final de los registros</p> <p>Identifica en la Lista maestra de registros, el tiempo que se retendrán los registros manteniendo las normativas establecidas tanto internas como externas y la disposición final de los mismos</p> <p>Una vez concluido el tiempo de retención de los registros se define si los registros serán eliminados o archivados finalmente.</p>	
--	--	--

7. REGISTROS

- Lista Maestra de Registros.
- Correo electrónico de difusión

8. ANEXOS

No aplica.

6.2.6 Los indicadores de los procesos

1. MACRO PROCESO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL		
Proceso	Indicador	Formula
Gestión de Dirección y Control	Número de observaciones del Control Interno	Cantidad de observaciones
	Incumplimiento de directivas	Cantidad de directivas incumplidas
	%Actividades de desarrollo institucional ejecutadas	Cantidad de actividades de desarrollo institucional ejecutadas *100/ Cantidad de actividades de desarrollo institucional planeadas
Gestión Estratégica	Eficacia del Plan Estratégico	Cantidad de objetivos cumplidos *100/ Cantidad de objetivos definidos
	% de Brecha sobre el cumplimiento del Plan Operativo de la FIS	Cantidad de indicadores planteados - cantidad de Indicadores cumplido *100/ Cantidad indicadores planteados
	Eficacia en la difusión del Plan Estratégico	Cantidad de personas que han obtenido como resultado en la encuestas que si conocen el PE * 100/ Cantidad total de encuestados
Gestion de la calidad	Nivel de calidad del servicio educativo universitario	Cantidad de indicadores satisfechos implementado * 100 / Cantidad total de indicadores
	Porcentaje de estudiantes astisfechos con el servicio de apoyo para la formación profesional	Numero de estudiantes satisfechos Servicio de apoyo para la formación profesional *100 / Numero total de estudiantes
	Porcentaje de estudiantes astisfechos con el servicio de investigación	Numero de estudiantes satisfechos Servicio de Investigación*100 / Numero total de estudiantes
	Porcentaje de estudiantes astisfechos con el servicio de EUPS	Numero de estudiantes satisfechos Servicio de EUPS *100 / Numero total de estudiantes
	Porcentaje de estudiantes astisfechos con el servicio de Enseñanza aprendizaje	Numero de estudiantes satisfechos Servicio Enseñanza Aprendizaje *100 / Numero total de estudiantes
	Numero de reclamos	cantidad de reclamos registrados
	Porcentaje de egresados satisfechos con la formación recibida	Cantidad de egresados satisfechos con la formacion recibida * 100 / Cantidad total de egresados
	Procentaje de docentes y administrativos satisfechos	Cantidad de docentes+administrativos satisfechos * 100 / Cantidad total de docentes+administrativos

2. MACROPROCESO DE FORMACIÓN PROFESIONAL

Proceso	Indicador	Formula
Gestión Curricular	Número de evaluaciones del currículo	Cantidad de evaluaciones del currículo
	% Horas lectivas en área básica en el plan de estudios	$\frac{\text{Cantidad de horas lectivas de area basica} * 100}{\text{Total horas}}$
	% Horas lectivas en área formativa en el plan de estudios	$\frac{\text{Cantidad de horas lectivas de area formativa} * 100}{\text{Total horas}}$
	% Horas lectivas en área de especialidad en el plan de estudios.	$\frac{\text{Cantidad de horas lectivas de area de especialidad} * 100}{\text{Total horas}}$
	% Horas de asignaturas electivas del plan de estudios	$\frac{\text{Cantidad de horas de asignaturas electivas} * 100}{\text{Total horas}}$
Gestión Programación Académica	% de cumplimiento de entrega de carpeta académica de forma completa	$\frac{\text{Cantidad de docentes que presentaron carpeta académica} * 100}{\text{Cantidad total docentes FIS}}$
Gestión Matricula	Numero promedio de alumnos inscritos por asignatura	$\frac{\sum \text{cantidad de alumnos inscritos}}{\text{Cantidad de asignaturas y horarios}}$
	Eficiencia de uso de aulas	$\frac{\text{Cantidad de aulas programadas} * 100}{\text{Cantidad de aulas disponible}}$
Gestión Actividades Académicas	% de cumplimiento del desarrollo silábico (Grado de cumplimiento del contenido del sílabo de cada asignatura)	$\frac{\sum \text{avances de todos los sílabos} * 100}{\text{Cantidad total de cursos}}$
	% alumnos aprobados (por asignatura)	$\frac{\text{Cantidad de alumnos aprobados} * 100}{\text{Cantidad alumnos matriculados}}$
	Promedio ponderado por semestre académico y por ciclo	$\frac{\sum \text{Promedio final de alumnos de determinado ciclo} * 100}{\text{Cantidad de alumnos de ese ciclo}}$

Gestión Prácticas Pre-Profesionales	% de prácticas pre profesionales culminadas con informes finales presentados en el plazo establecido	Cantidad de practicas culminadas con informes *100 / Cantidad practicas concluidas
	% de practicas profesionales con 1 supervisión insitu realizadas según lo establecido	Cantidad de practicas con 1 supervisión in situ * 100 / Cantidad practicas concluidas
Gestión Grados y Títulos	Tiempo promedio de atención para emitir el informe del plan de tesis	Σ tiempos de revisión de planes de tesis *100 / Cantidad total de planes de tesis revisados
	Tiempo promedio atención para emitir el informe de tesis por parte del jurado de tesis	Σ tiempos de emisión de los informes de tesis * 100/ Cantidad total de informes de emitidos
	% de titulados que han realizado tesis	Cantidad de titulados con tesis * 100 / Cantidad total de titulados
Gestión Investigación Docentes	% Trabajos de investigación con Impacto alto (evaluado por un jurado con promedio nota mayor o igual 70)	Cantidad de trabajo con nota mínima "16" * 100 / Cantidad total de trabajos de investigación evaluados
	% de trabajos de investigación aprobados	Cantidad de trabajo de investigación aprobados * 100 / Total de Trabajos de investigación evaluados
	Numero de trabajos de investigación formativa	Cantidad de trabajo de investigación finalizados * 100 / Total de Trabajos de investigación presentados
	% de informes finales aprobados	Cantidad de Informes aprobados *100 Cantidad total de proyectos presentados
Gestión de Extensión Universitaria y Proyección Social	% trabajos de proyección social evaluados como eficaces por el beneficiario	Cantidad de trabajos evaluados como eficaces * 100 Cantidad total de trabajos evaluados por el beneficiario
	% de efectividad de la difusión de los proyectos de extensión universitaria	Cantidad de actividades de proyectos de extensión universitarios difundidos * 100 / Cantidad de actividades de proyectos de extensión universitarios planeados a difundir
	% de efectividad de la difusión de los proyectos de proyección social	Cantidad de actividades de proyectos de proyección social difundidos * 100 / Cantidad de actividades de proyectos proyección social planeados a difundir
	% de estudiantes (entre 7mo a 10mo) que participa en proyectos de proyección social	Cantidad de alumnos que participan en proyectos * 100 / Cantidad de alumnos que deben participar según requisito

3. MACROPROCESO DE APOYO

Proceso	Indicador	Formula	Meta
Gestión Selección, Ratificación y Promoción	% docentes ratificados con evaluación	$\frac{\text{Cantidad de docentes ratificados con evaluación}}{\text{Cantidad de docentes por ratificar}} * 100$	70%
	% docentes confirmados con evaluación	$\frac{\text{Cantidad de docentes confirmados con evaluación}}{\text{Cantidad de docentes por confirmar}} * 100$	80%
	% docentes Doctores	$\frac{\text{Cantidad de docentes doctores}}{\text{Cantidad total de docentes}} * 100$	13%
Gestión Perfeccionamiento Pedagógico	% cumplimiento de plan de capacitación	$\frac{\text{Cantidad capacitaciones realizadas}}{\text{capacitaciones panificadas}} * 100$	> 50%
Gestión de Laboratorios de Computo	% Cumplimiento de horario de laboratorio	$\frac{\text{Cantidad de horas ejecutadas según el horario}}{\text{total de horas programadas}} * 100$	> 85%
	% dias-maquina (PC) indisponibles para el uso en el laboratorio	$\frac{\text{Cantidad de dias -máquinas indisponibles}}{\text{Cantidad total dias-máquina}} * 100$	<1%
Gestión de la Tecnología de la Información y Comunicación	% requerimientos atendidos	$\frac{\text{Cantidad de requerimientos atendidos}}{\text{Cantidad total de requerimientos recepcionados}} * 100$	100%
	% requerimientos sin una respuesta de atención por parte de las dependencias UNCP despues de las 3 dias de la solicitud	$\frac{\text{Cantidad de requerimientos sin respuestas de atención por dependencias UNCP despues de los 3 dias}}{\text{Cantidad total de requerimientos realizados a la depencias de la UNCP}} * 100$	0%
Gestión de Biblioteca y Equipos Audiovisuales	% incremental del número de atenciones con respecto al periodo anterior	$\frac{\text{Cantidad de atencion del semestre actual}-\text{Cantidad de atenciones del semestre pasado}}{\text{Cantidad total de atenciones del semestre pasado}} * 100$	>20%
	% dias-aulas sin equipos audiovisuales en funcionamiento	$\frac{\text{Cantidad dias-aulas sin equipos audiovisuales}}{\text{Cantidad total de dias-aulas en el semestre (700 dias)}} * 100$	0%
Gestión de Infraestructura y Equipamiento	% Cumplimiento del plan de mantenimiento	$\frac{\text{Cantidad de actividades de mantenimiento ejecutados}}{\text{Cantidad total de actividades de mantenimiento planificados}} * 100$	>80%
	% requerimientos y mantenimientos pendientes de atención por parte de las dependencias de la UNCP	$\frac{\text{Cantidad de requerimientos y mantenimientos pendientes de atención}}{\text{Cantidad total de requerimientos y mantenimientos}} * 100$	≤ 10%
	% Cumplimiento del plan de Renovación	$\frac{\text{Cantidad de actividades de renovación ejecutados}}{\text{Cantidad total de actividades de renovación planificados}} * 100$	> 80%
	% Cumplimiento del plan de ampliación	$\frac{\text{Cantidad de actividades de ampliación ejecutados}}{\text{Cantidad total de actividades de ampliación planificados}} * 100$	> 80%
Gestión de Adquisición de Bienes y Servicios	% Requerimientos atendidos dentro los plazos requeridos	$\frac{\text{Cantidad de requerimientos ejecutados con demoras}}{\text{Cantidad total de requerimientos recepcionados}} * 100$	> 50%

ANEXO Nº 5

SECCION 7

IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LOS PROCESOS

7.1 Compromiso de la Dirección.

392

Acta de Consejo de Facultad
Sesión Ordinaria

En el Decanato de la Facultad de Ingeniería de Sistemas a horas 11:45 am del día 07 de noviembre del 2013, se da por iniciada la Sesión Ordinaria con la asistencia de los Consejeros: Dr. Héctor Huaman Samanillo, Dr. Héctor Ronald Vásquez Caicedo Ayra, Dr. Abraham Gamara Morano, Mg. Robinson Marco Taipei Castro, alumna representante del Tercer Estudiantil Talia Barrera Carhuancha, actuando como Secretario Docente M.sc. Saúl Ernesto Arasco Esquivel, después de registrar la asistencia se procede a desarrollar la agenda establecida:

- 1) Ratificación de Grados y Títulos
- 2) Carga Laboral del período 2014-I: Caso Dra. Margarita Cándor Huamán
- 3) Acta de Compromiso del Sistema de Implementación del SGC.
- 4) Caso Cisco: PRESUPUESTO.
- 5) OTROS.

INFORMES:

Primero: El Decano de la FIS, informa sobre la Elección del Director de Extensión Universitaria y Protección Social, Consejo que fue realizada ante la Oficina General de Extensión Universitaria y Protección Social de la UNCP, según oficio N° 247-2013-FIS, la misma que mediante el informe N° 06-B-I/DEEUPS/; comunica que el Director es nombrado por Consejo de Facultad según Art. 237° del Estatuto de la UNCP.

Segundo: El Decano de la FIS, informa sobre la Actualización del Reglamento para Ratificación y Promoción del Personal Docente Ordinario de la UNCP, según Informe N° 004-HHS-JDP-FIS-2013, y recomienda convocar a una reunión general de docentes donde se reciba las respectivas sugerencias.

Tercero: El Decano de la FIS, informa la necesidad urgente de adquirir un lector de Huellas Digital para el Registro de Asistencia del Personal Docente de la FIS, que según informe N° 005-HHS-JDP-FIS-2013, presentado por el Jefe de Departamento, el mismo que propone algunos modelos para adquisición respectiva.

Cuarto: El Decano de la FIS, informa la necesidad de contar con un Reglamento del uso del Laboratorio de Computo de la Facultad, con el objetivo de regular su uso.



393

afin de velar se correcta utilización como herramienta de desarrollo académico. Que según oficio No 061-2013-RL-CSF remite la propuesta de dicho Reglamento para Discusión y Aprobación.

Quinto: El Decano de la FIS, informa la llamada de atención al Ing. Miguel Camarena Ingaruca, de fecha 14 de Octubre del presente año, quien generó la reacción por parte del mencionado Decano, con referencia al memorándum No 010-JD-2013.

Sexto: El Decano de la FIS, informa el memorial presentado por los Decanos de la FIS, donde se exige el cumplimiento estricto de la suscripción temporal de la Dra. Margarita Cordero Huamán, el mismo que vence el 31/12/2013.

Septimo: El Decano de la FIS, informa sobre la incomodidad del grupo de Proyección Social, "Sistemas al Servicio a la Comunidad", por las exigencias de las fotografías a presentar como evidencia del caso.

DECIDOS:

Primero: El Dr. Abraham Gamarra Meseno, hace el pedido del CAMBIO DE DIRECTOR DE PROYECCION SOCIAL DE LA FIS, pase a orden del día.

Segundo: El Dr. Héctor Huamán Saramiño pide la ADQUISICION DE LECTOR DE HUELLAS PARA EL REGISTRO DE ASISTENCIA, pase a orden del día.

Tercero: El Dr. Héctor Huamán Saramiño pide que se deje constancia de los incidentes ocurridos con el Ing. MIGUEL CAMARENA INGARUCA, pase a orden del día.

Cuarto: El Sr. Decano de la FIS, pide la revisión del REGLAMENTO DE LABORATORIO DE LA FIS, para su aprobación, pase a orden del día.

Quinto: El Dr. Héctor Huamán Saramiño pide la opinión para la ACTUALIZACION DEL REGLAMENTO PARA RATIFICACION Y PROMOCION DEL PERSONAL DOCENTE ORDINARIO DE LA UNCA, pase a orden del día.

Sexto: El Mg. Marco Taipe Castro, pide que se confirme el COMITÉ INTERNO DE EVALUACION Y DISEÑO CURRICULAR DE LA FIS, pase a orden del día.

Septimo: El Sr. Decano de la FIS, pide que el memorial presentado por los Decanos, pase a orden del día.

Respecto al primer punto de la agenda:



1. RATIFICACIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS: Visto los expedientes, el Consejo de Facultad luego de las deliberaciones del caso acuerda:

APROBAR por unanimidad, el título del grado de bachiller.

a. Barzola Osorio, Thelma

APROBAR por unanimidad el grado de bachiller de los estudiantes:

a. Fernández Quispe, Cristian Jhon

b. Aliaga Luna, Denny Fausto

Respecto al segundo punto de la agenda:

2. CARGA LABORAL DEL PERIODO 2014-I: CASO DR. MARGARITA CONDOR HUAMÁN

El Secretario Docente de la FIS luego de dar lectura al Oficio No 001-JD-FIS-UMCP, donde se solicita la situación laboral de la Dra. Margarita Cándor Huamán, porque a la fecha se viene elaborando la carga académica para el periodo 2014-I.

El Consejo de Facultad luego de las deliberaciones del caso Acuerda por unanimidad:

Respetar el cumplimiento de la Resolución estrictamente hasta la fecha 31/12/2013, sin ampliación del plazo correspondiente.

Respecto al tercer punto de la agenda:

3. ACTA DE COMPROMISO DEL SISTEMA DE IMPLEMENTACION DEL SAC

Luego de conocer el acta de compromiso para la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad y las políticas de la FIS.

El Consejo de Facultad luego de las deliberaciones del caso acuerda:

APROBAR el acta de compromiso para la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad y las políticas de calidad de la FIS.

Respecto al cuarto punto de la agenda:

4. CASO CISCO & PRESUPUESTO

El Secretario Docente de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, luego de dar lectura al Informe No 006-2013 CISCO, de fecha 28 de octubre del presente año, presentado por el Mg. Miguel Camarena Ingaruca, donde indica el inicio de las labores académicas de la Academia de Certificación de CISCO, donde consigna la distribución del horario, la entrega de material a los estudiantes, finalmente adjunta el presupuesto anual señalando los ingresos y egresos. El consejero Dr. Abraham Gamarras Moreno sugiere que se agregue en el Presupuesto el Mantenimiento de los equipos y tableros.

El Consejo de Facultad luego de conocer el informe y las deliberaciones del



Caso queda lo siguiente:

DEVOLVER el informe N° 006-2013 CISO al coordinador de CISO y ORACIE, para que modifique el presupuesto agregando el ítem de mantenimiento de laboratorio y equipos.

APROBAR por unanimidad el presupuesto anual 2014 para la certificación de CISO y ORACIE.

EMITIR la resolución responsabilizando al Mg. Miguel Camarena Ingaruca para la ejecución del presupuesto de CISO y ORACIE, bajo responsabilidad, sin comprometer los recursos de la Facultad.

Respecto al primer pedido de orden del día:

I. CAMBIO DEL DIRECTOR DE PROYECCIÓN SOCIAL DE LA FIS.

Huego de conocer el informe N° 06-J/06EUPS/UNCP, respecto a la elección de Director de Extensión Universitaria y Proyección Social en Facultades, donde es potestad de Consejo de Facultad nombrar el Director de Proyección Social según el Art. N° 237° del Estatuto de la UNCP.

Así mismo, consta en despacho el documento presentado por el alumno: Coronel Puma David ELÍAS.

El Dr. Abraham Gumarra Moscoso pide el cambio del director de Proyección Social de la FIS, basado en mejorar la atención en dicha Dirección toda vez que se ha evidenciado algunos rectores sobre la atención en el servicio que viene desempeñando el Director Mg. Jesús Ulloa Ninahuanan. Así mismo, se da a conocer quejas de parte de los estudiantes y decanos de la FIS.

Estando en un proceso de mejora continua y de establecer servicios de calidad en la Facultad, el Consejero Mg. Robinson Marco Jaime Castro, recomienda trabajar con la mejora de servicios, por lo tanto, el Decano de la Facultad somete a consideración del Consejo de Facultad, la necesidad de reforzar las comisiones para mejorar los servicios íntimos que debe ser la nueva política de esta gestión. Después de deliberar sobre las atribuciones que tiene el Consejo de Facultad respecto a los Responsables de Comisiones Permanentes y Especiales, ~~acuerda por unanimidad~~

REVOCAR la resolución N° 007-2013-CF-FIS, en el cual el Mg. Jesús Ulloa Ninahuanan venía ejerciendo como Director de Proyección Social. Así mismo, agradecer al Mg. Jesús Ulloa Ninahuanan, por los servicios prestados, y nombrar



al nuevo Director de Extensión Universitaria y Proyección Social de la FIS, al Mg. Richard Mercado Rivas desde el 07 de noviembre del 2013 hasta el 06 de noviembre del 2013.

Respecto al Segundo pedido de orden del día.

2. ADQUISICIÓN DE LECTOR DE HUELLAS PARA EL REGISTRO DE ASISTENCIA.

Visto el informe No 005-HHS-JDP-FIS-UNCP, presentado por el Jefe de Departamento, quien solicita la Adquisición de Lector de Huellas para el Registro de Asistencia del Personal Docente de la FIS.

El Consejo de Facultad luego de las deliberaciones del caso acuerda por unanimidad

NOMBRAR la comisión para la adquisición del lector de huellas digital, la misma que estará integrada por los siguientes docentes:

a. Dr. Héctor Huamán Samaniego.

b. Dr. Abraham Gamarra Morano.

EJECUTAR el proceso de compra del lector de huellas digital de acuerdo a las necesidades requeridas según las medidas propuestas en el informe mencionado.

Respecto al tercer pedido de orden del día:

3. CASO MIGUEL CAMARENA INGARUCA

Visto el informe No 002-HHS-JDP-FIS-2013, presentado por el Dr. Héctor Huamán Samaniego, teniendo como asente llamada de atención al Ing. Miguel Camarena Ingaruca, por falta de respeto al Jefe de Departamento hechos ocurridos en la FIS, con referencia al memorándum No 010-JD-2013, el cual fue motivo de reacción del mencionado docente.

El Consejo de Facultad luego de las deliberaciones del caso acuerda por unanimidad:

DEJAR constancia de las hechas ocurridas en referencia al memorándum No 010-JD-2013, las mismas que se produjeron en los ambientes de la FIS.

ACEPTAR las disculpas verbales por parte del Ing. Miguel Camarena Ingaruca al Jefe de Departamento frente a las hechas suscitadas teniendo como causa el memorándum No 010-JD-2013.

Respecto al cuarto pedido de orden del día:

4. REGIAMENTO DE LABORATORIO DE LA FIS.

Visto el oficio No 001-2013-RI-CSF, presentado por el Jefe de laboratorio de la FIS, donde remite el Reglamento del Uso de laboratorio de Camarín el



Mismo que busca mejorar el buen uso de laboratorio de la Facultad, teniendo la sugerencia para ser tratado en el próximo Consejo de Facultad para su aprobación.

El Consejo de Facultad luego de las deliberaciones del caso acuerda:

REMITIR el Reglamento a cada uno de las Consejeras para su apreciación, las mismas que podrán emitir las sugerencias del caso, y deberá ser debatido en el próximo Consejo de Facultad.

Respecto al quinto pedido de orden del día:

5. ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO PARA RATIFICACIÓN Y PROMOCIÓN DEL PERSONAL DOCENTE ORDINARIO DE LA UNCP.

Visto el informe No 004-HHS-JOP-FIS-2013, presentado por el Jefe de Departamento de la FIS, de fecha 22 octubre del presente año, el cual tiene como tenor: Actualización de Reglamento para Ratificación y Promoción del Personal Docente Ordinario de la UNCP.

El Consejo de Facultad luego de las deliberaciones del Caso Acuerda:

CONVOCAR a Junta de Docentes, para su opinión correspondiente y emitir los informes correspondientes al Vicerrectorado Académico de la UNCP después de recoger las sugerencias de los docentes.

Respecto al sexto pedido de orden del día:

6. Luego de conocer la necesidad de contar con un Comité Interno de Evaluación y Diseño Curricular, con los que lograría la mejora continua del proceso de enseñanza aprendizaje. El Consejo de Facultad luego de las deliberaciones del caso ACUERDA:

TRASLADAR el pedido para que pueda ser debatido en el próximo Consejo de Facultad a fin de poder tomar el acuerdo correspondiente.

Respecto al séptimo pedido de orden del día:

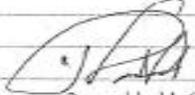
Luego de conocer el memorial presentado por los Docentes de la FIS, las mismas que piden que se dé cumplimiento estricto e irrevocable a la Resolución de Adscripción temporal de la Dra. Margarita Cándor Huamán, que tiene fecha de extinción el 31/12/2013.

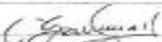
El Consejo de Facultad luego de las deliberaciones del caso Acuerda: DEVOLVER el memorial presentado por los Docentes de la FIS de fecha 07 de Noviembre de 2013, dando no lugar al reclamo presentado.

por las ocurrencias de la Fis, toda vez que la decisión ya había sido tomada desde la Jefatura de Departamento.

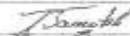
Siendo las 14:00 horas se da por finalizada la sesión Ordinaria y para dar mayor fe de lo actuado se firma al pie del presente en señal de conocimiento y conformidad.


Dr. Héctor Huamán Samaniego


Dr. Mercedes Renald Vásquez Caceres Ayrao


Dr. Abraham Samarra Merino


Mg. Robinson Marco Taipei Castro


Talia Danitza Barrera Castañero



7.2 Nombrar un responsable de calidad

389

ACTA DE CONSEJO DE FACULTAD

En el Decanato de la Facultad de Ingeniería de Sistemas a horas 11:45 a.m. del día Lunes 04 de noviembre del 2013, se da por iniciada la SESION EXTRAORDINARIA, con la asistencia de los Consejeros: Dr. Héctor Huamán Samaniego, Dr. Moisés Ronald Vázquez Carcedo Ayra, Dr. Abraham Gamarra Moreno, Mg. Roberto Marco Taipe Castro; la Sra. Talía Danitza Barrera Carhuacho, actúa como Secretario Docente el M.Sc. Saúl Ernesto Arauco Esquivel, luego de registrar la asistencia se procedió a desarrollar la siguiente agenda:

1. **REESTRUCTURACION DE LA CIA-FIS:** Luego de la lectura del informe N° 020-CIA-FIS-UNCP presentado por el Ing. Miguel Inga Avila, en la cual se solicita la Reestructuración del Comité Interno de Acreditación de la FIS. Luego de la intervención del consejero Dr. Héctor Huamán Samaniego en la que solicita el cambio de denominación de Reestructuración por Reacomposición en el pedido solicitado, acto seguido el consejero Dr. Moisés Ronald Vázquez Carcedo Ayra pide que el Jefe de Departamento debería ser miembro de este Comité Interno con el fin de contribuir al logro del proceso de acreditación, en seguida el consejero Mg. Roberto Taipe Castro aclara que la designación propuesta en el informe es de acuerdo al Reglamento del Comité Interno de Acreditación de las Facultades y Escuelas Académico Profesionales de la UNCP. El Consejo de Facultad luego de deliberar el caso acuerda:

- **DEVOLVER** el documento a la Comisión Interna de Acreditación para su corrección en la definición del término Reestructuración por Reacomposición.
- **APROBAR** por unanimidad la propuesta presentada por la Comisión Interna de Acreditación de la FIS, la misma que queda estructurada del siguiente modo:
 1. Dr. Moisés Vázquez Carcedo Ayra - Decano (miembro nato de la comisión)
 2. Ing. Miguel Inga Avila - Presidente.
 3. Mg. Jesús Ulloa Ninahuamán - Secretario
 4. Mg. Marco Taipe Castro - Vocal
 5. Ing. José Olivera Meza - Vocal.
 6. Talía Barrera Carhuacho (estudiante)
- **ELEVAR** el acuerdo a la Oficina General de Calidad de la UNCP para su trámite de inscripción ante la ANR.

2. **OMISION DE NOMBRES DE COLABORADORES DE IV EAHIS:** Luego de dar lectura al informe N° 019-CIA-FIS-UNCP, el Ing. Miguel Inga Avila solicita expedir certificados y resolución de mantenimiento a los docentes:

1. Mg. Miguel Camarena Ingaruca -

Profesor

4. **NOIAGRAMIENTO DEL REPRESENTANTE DEL SGC:** Luego de leer el informe N° 028-CIA-2013-UNCP en la q' se solicita la designación del representante del SGC ante el Consejo de Facultad; el consejo de Facultad luego de deliberar acordó:

• **APROBAR** por unanimidad el reconocimiento como representante del Sistema de Gestión de Calidad de la FIS al Ing. Marco Taipe Castro.

• **EMITIR** la resolución para su reconocimiento teniendo como responsabilidades:

a. Asegurar que se establezca, implemente y mantenga los procesos necesarios para el SGC.

b. Informar a la dirección sobre el desempeño del SGC y cualquier necesidad de mejora.

c. Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

5. **RETIRO DEFINITIVO DE LA ESTUDIANTE DE LA FIS:** Luego de leer el informe N° 025-CAA-FIS-UNCP presentado por la Comisión de Asuntos Académicos de la FIS, el Consejo luego de deliberar acordó lo siguiente:

• **APROBAR** por unanimidad la aplicación del Art. N° 81 del Reglamento Académico General de la UNCP para la separación definitiva de la alumna: Catay Fernández Natalia Judith.

• **ELEVAR** el caso del acta ante las instancias correspondientes de la UNCP para los fines correspondientes.

Siendo las 13:00 horas se da por finalizada la sesión. Firman al pie del presente en señal de conocimiento y conformidad.

Dr. Héctor Huamán Samaniego

Dr. Miriés Ravel Riquelme Cairedo Ayros

Dr. Abraham Esteban Gamero Moreno

Mg. Roberto Marco Taipe Castro

Talia Danitza Barrera Carhuarcho



7.3 Entrenamiento y formación

RESOLUCIÓN N° 083-2014-CF-FIS

Huancayo, 21 de octubre de 2014

EL CONSEJO DE FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ;

Visto, el Informe N° 080-JD-FIS-2014, de fecha 07 de octubre 2014, a través del cual el Jefe de Departamento de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, eleva el Plan Anual de Capacitación 2013-II y 2015-I, para su aprobación en Consejo de Facultad.

CONSIDERANDO:

Que, ante la necesidad de la acreditación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, a fin de mejorar el profesionalismo de los docentes y continuar con su crecimiento y desarrollo de cada uno de ellos, se hace imprescindible aprobar el Plan anual de Capacitación docente, 2013 II y 2015-I.

Que, el objetivo general es el de capacitar a los docentes de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Ofimática, Diplomado en Didáctica Universitaria, Capacitación Docente MOOC, Indicadores de Gestión de Procesos y formación de Auditores en Sistemas de Gestión de Calidad en la Educación Superior, para mejorar las relaciones con su entorno profesional y personal.

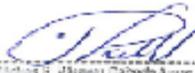
Que, el Consejo de Facultad en su sesión de fecha 14 de octubre 2014 ha tomado conocimiento del referido proyecto acordando su aprobación.

De Conformidad, a las atribuciones legales vigentes, y al acuerdo de sesión de Consejo de Facultad del 14 de octubre 2014

RESUELVE:

1. **APROBAR** el **PLAN ANUAL de CAPACITACION DOCENTE 2013-II y 2015-I** el mismo que anexado y firmado forma parte de la presente Resolución,
2. **ENCARGAR**, el cumplimiento de la presente Resolución al Jefe de Departamento de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

Regístrese y comuníquese.



Dr. Víctor H. Vargas Coronado
Decano



M. Sc. José Francisco Torres
SECRETARÍA DE DEPARTAMENTO

c.c. Archivo
MVC A/Ingen.

7.4 Sensibilización del equipo de trabajo



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
COMITÉ INTERNO DE ACREDITACIÓN



ASISENCIA A: SENSIBILIZACION DEL EQUIPO DE TRABAJO

FECHA: 10/01/2024

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	¿DOCENTE/ ESTUDIANTE/ ADMINISTRATIVO?	FIRMA
1	Olivera Meza, José Luis	docente	[Firma]
2	Torres Jiménez Eleazar Obad	docente	[Firma]
3	Lamanico Flores Conny Pamela	docente	[Firma]
4	Cóndor Huamán, Margarita Brígida	docente	[Firma]
5	Syler Miguel Luis Alberto	docente	[Firma]
6	Suñabar Terrel, Jaime	[Firma]	[Firma]
7	MIRANDA YATACO, NOEL	docente	[Firma]
8	ARAYCO CANTURIN FIDEL	docente	[Firma]
9	ARAYCO Esguerra Saúl ERNESTO	docente	[Firma]
10	Gamarra Moreno Abraham Esteban	Docente	[Firma]
11	MERCADO RIVAS RICHARDO	Docente	[Firma]
12	Navarro Hospital Luis Alberto	Docente	[Firma]
13	CAMARENA TINGAYCO MIGUEL GRACIO	Docente	[Firma]
14	RIVERA RIVERA RIVERA WILSON	Docente	[Firma]
15	VILLOTA NINAHUAMAN JESUS	Docente	[Firma]
16	VELIZ FERNANDEZ HELAR IVAN	Docente	[Firma]
17	Huamán Samaniego Heider	Docente	[Firma]
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			
33			
34			
35			
36			
37			
38			
39			
40			

7.5 Implementación del sistema de gestión de la calidad



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
CIUDAD UNIVERSITARIA – Telef. 481060 – Anexo 3332- 3334

RESOLUCIÓN N° 021-2014-CF-FIS

Huancayo, 03 de abril de 2014

EL CONSEJO DE FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ;

CONSIDERANDO:

Que, la Facultad de Ingeniería de Sistemas, tiene la responsabilidad de proponer modelos de gestión de Calidad a la sociedad y orientar, por medio de proyectos o prácticas cotidianas, las acciones que mejoren la calidad de sus procesos, enseñanza y aprendizaje, investigación y extensión.

Que, siendo importante para la Facultad de Ingeniería de Sistemas el proceso de certificación y habiendo considerado dentro del programa de actividades y proyectos del Plan Operativo 2013, la autoevaluación con fines de mejora continua, se hace necesario la operatividad del Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

Que, la coordinación y armonización de todos estos sistemas de calidad se hace necesaria a efectos de optimizar recursos, mejorar la eficacia de los procesos, fortalecer la comunicación tanto a nivel interno como con la sociedad y contribuir al logro de la misión Institucional

De Conformidad, a las atribuciones legales vigentes, y al acuerdo de sesión de Consejo de Facultad del 29 de marzo 2014

RESUELVE:

- INICIAR** la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, conformado por los procesos de:
 - Subproceso Gestión Dirección y Control
 - Proceso Gestión de la Calidad
 - Subproceso Gestión Académica
 - Subproceso Gestión Actividades Académicas
 - Subproceso de Gestión Actas, Certificados y Convalidaciones
 - Subproceso Gestión Grados y Titulos
 - Proceso Gestión Extensión Universitaria y Proyección Social
 - Proceso Gestión de Docente
 - Proceso Gestión de las tecnologías de la Información y Comunicación
 - Proceso Gestión de Biblioteca y Equipos audiovisuales
 - Proceso Gestión de Infraestructura y Equipamiento
 - Subproceso Planificación Institucional
 - Subproceso Gestión Curricular
 - Subproceso Gestión Matrículas
 - Subproceso Gestión de P.P. Pre Profesionales
 - Proceso Gestión de Investigación Docentes
 - Proceso Gestión de laboratorios de computo
 - Proceso Gestión de Adquisición de BB y SS
- ESTABLECER**, que la Facultad de Ingeniería de Sistemas implemente los documentos y mantener un sistema de Gestión de la Calidad que mejore continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma internacional ISO 9001.
- COMUNICAR**, sobre la vigencia de la presente Resolución a partir de la fecha de su publicación.

Regístrese y comuníquese.



Dr. Marcos R. Vasquez Caceres Alvaros
SECRETARIO



M. Sc. Saul Arauco Esquivel
SECRETARIO DOCENTE

7.5.1 Información de indicadores de procesos 2014-2015

1. MACRO PROCESO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL			2014		2015	
Proceso	Indicador	Formula	Meta	Situación Real	Meta	Situación Real
Gestión de Dirección y Control	Número de observaciones del Control Interno	Cantidad de observaciones	0	0	0	0
	Incumplimiento de directivas	Cantidad de directivas incumplidas	≤ 2	0	≤ 2	0
	%Actividades de desarrollo institucional ejecutadas	$\frac{\text{Cantidad de actividades de desarrollo institucional ejecutadas} * 100}{\text{Cantidad de actividades de desarrollo institucional planeadas}}$	100%	100%	100%	100%
Gestión Estratégica	Eficacia del Plan Estratégico	$\frac{\text{Cantidad de objetivos cumplidos} * 100}{\text{Cantidad de objetivos definidos}}$	> 60%	22%	> 60%	-
	% de Brecha sobre el cumplimiento del Plan Operativo de la FIS	$\frac{\text{Cantidad de indicadores planteados} - \text{cantidad de Indicadores cumplido} * 100}{\text{Cantidad indicadores planteados}}$	0%	2%	0%	-
	Eficacia en la difusión del Plan Estratégico	$\frac{\text{Cantidad de personas que han obtenido como resultado en la encuestas que si conocen el PE} * 100}{\text{Cantidad total de encuestados}}$	> 50%	43,70%	> 50%	73,50%
Gestión de la calidad	Nivel de calidad del servicio educativo universitario	$\frac{\text{Cantidad de indicadores satisfechos implementado} * 100}{\text{Cantidad total de indicadores}}$	>70%	21,00%	>70%	82,72%
	Porcentaje de estudiantes satisfechos con el servicio de apoyo para la formación profesional	$\frac{\text{Numero de estudiantes satisfechos Servicio de apoyo para la formación profesional} * 100}{\text{Numero total de estudiantes}}$	>45,00%	49,8%	>45,00%	72,00%
	Porcentaje de estudiantes satisfechos con el servicio de investigación	$\frac{\text{Numero de estudiantes satisfechos Servicio de Investigación} * 100}{\text{Numero total de estudiantes}}$	>50%	52,00%	>50%	81,00%
	Porcentaje de estudiantes satisfechos con el servicio de EUPS	$\frac{\text{Numero de estudiantes satisfechos Servicio de EUPS} * 100}{\text{Numero total de estudiantes}}$	>50%	53,00%	>50%	78,00%
	Porcentaje de estudiantes satisfechos con el servicio de Enseñanza aprendizaje	$\frac{\text{Numero de estudiantes satisfechos Servicio Enseñanza Aprendizaje} * 100}{\text{Numero total de estudiantes}}$	>50%	55,00%	>50%	78,00%
	Numero de reclamos	cantidad de reclamos registrados	< 12	0	< 12	0
	Porcentaje de egresados satisfechos con la formación recibida	$\frac{\text{Cantidad de egresados satisfechos con la formación recibida} * 100}{\text{Cantidad total de egresados}}$	>45%	51%	>45%	94%
	Porcentaje de docentes y administrativos satisfechos	$\frac{\text{Cantidad de docentes+administrativos satisfechos} * 100}{\text{Cantidad total de docentes+administrativos}}$	>50%	53%	>50%	96%

2. MACROPROCESO DE FORMACIÓN PROFESIONAL			2014		2015	
Proceso	Indicador	Formula	Meta	Situación Real	Meta	Situación Real
Gestión Curricular	Número de evaluaciones del currículo	Cantidad de evaluaciones del currículo	1	1	1	1
	% Horas lectivas en área básica en el plan de estudios	$\frac{\text{Cantidad de horas lectivas de area basica} * 100}{\text{Total horas}}$	<25%,30%>	22%	<25%,30%>	22%
	% Horas lectivas en área formativa en el plan de estudios	$\frac{\text{Cantidad de horas lectivas de area formativa} * 100}{\text{Total horas}}$	<31%,45%>	33%	<31%,45%>	33%
	% Horas lectivas en área de especialidad en el plan de estudios.	$\frac{\text{Cantidad de horas lectivas de area de especialidad} * 100}{\text{Total horas}}$	<35%,42%>	38%	<35%,42%>	38%
	% Horas de asignaturas electivas del plan de estudios	$\frac{\text{Cantidad de horas de asignaturas electivas} * 100}{\text{Total horas}}$	<5%,10%>	8%	<5%,10%>	8%
Gestión Programación Académica	% de cumplimiento de entrega de carpeta académica de forma completa	$\frac{\text{Cantidad de docentes que presentaron carpeta académica} * 100}{\text{Cantidad total docentes FIS}}$	100%	100	100%	100
Gestión Matricula	Numero promedio de alumnos inscritos por asignatura	$\frac{\sum \text{cantidad de alumnos inscritos}}{\text{Cantidad de asignaturas y horarios}}$	<30, 40>	35.52	<30, 40>	31
	Eficiencia de uso de aulas	$\frac{\text{Cantidad de aulas programadas} * 100}{\text{Cantidad de aulas disponible}}$	>80%	100%	>80%	100%
Gestión Actividades Académicas	% de cumplimiento del desarrollo silábico (Grado de cumplimiento del contenido del sílabo de cada asignatura)	$\frac{\sum \text{avances de todos los sílabos} * 100}{\text{Cantidad total de cursos}}$	> 90%	99%	> 90%	98%
	% alumnos aprobados (por asignatura)	$\frac{\text{Cantidad de alumnos aprobados} * 100}{\text{Cantidad alumnos matriculados}}$	>= 75%	82%	>= 75%	75%
	Promedio ponderado por semestre académico y por ciclo	$\frac{\sum \text{Promedio final de alumnos de determinado ciclo} * 100}{\text{Cantidad de alumnos de ese ciclo}}$	> 11.00	11.78	> 11.00	11.05
Gestión Practicas Pre-Profesionales	% de prácticas pre profesionales culminadas con informes finales presentados en el plazo establecido	$\frac{\text{Cantidad de practicas culminadas con informes} * 100}{\text{Cantidad practicas concluidas}}$	>=25%	28%	>=25%	25%
	% de practicas profesionales con 1 supervisión insitu realizadas según lo establecido	$\frac{\text{Cantidad de practicas con 1 supervisión in situ} * 100}{\text{Cantidad practicas concluidas}}$	1	1	1	1

Gestión Grados y Títulos	Tiempo promedio de atención para emitir el informe del plan de tesis	Σ tiempos de revisión de planes de tesis *100 / Cantidad total de planes de tesis revisados	≤ 12 días	11 días	≤ 12 días	11 días
	Tiempo promedio de atención para emitir el informe de tesis por parte del jurado de tesis	Σ tiempos de emisión de los informes de tesis * 100/ Cantidad total de informes de emitidos	≤ 31 días (hábiles)	30	≤ 31 días (hábiles)	30
	% de titulados que han realizado tesis	Cantidad de titulados con tesis * 100 / Cantidad total de titulados	$\geq 70\%$	84%	$\geq 70\%$	84%
Gestión Investigación Docentes	% Trabajos de investigación con Impacto alto (evaluado por un jurado con promedio nota mayor o igual 70)	Cantidad de trabajo con nota mínima "16" * 100 / Cantidad total de trabajos de investigación evaluados	$> 90\%$	100%	$> 90\%$	100%
	% de trabajos de investigación aprobados	Cantidad de trabajo de investigación aprobados * 100 / Total de Trabajos de investigación evaluados	$> 70\%$	79%	$> 70\%$	79%
	Numero de trabajos de investigación formativa	Cantidad de trabajo de investigación finalizados * 100 / Total de Trabajos de investigación presentados	$> 60\%$	70%	$> 60\%$	70%
	% de informes finales aprobados	Cantidad de Informes aprobados *100 / Cantidad total de proyectos presentados	$> 80\%$	91%	$> 80\%$	91%
Gestión de Extensión Universitaria y Proyección Social	% trabajos de proyección social evaluados como eficaces por el beneficiario	Cantidad de trabajos evaluados como eficaces * 100 / Cantidad total de trabajos evaluados por el beneficiario	Se está determinando la línea base	-	Se está determinando o la línea base	-
	% de efectividad de la difusión de los proyectos de extensión universitaria	Cantidad de actividades de proyectos de extensión universitarios difundidos * 100 / Cantidad de actividades de proyectos de extensión universitarios planeados a difundir	$> 50\%$	94,00%	$> 50\%$	54,50%
	% de efectividad de la difusión de los proyectos de proyección social	Cantidad de actividades de proyectos de proyección social difundidos * 100 / Cantidad de actividades de proyectos de proyección social planeados a difundir	$> 50\%$	56%	$> 50\%$	58%
	% de estudiantes (entre 7mo a 10mo) que participa en proyectos de proyección social	Cantidad de alumnos que participan en proyectos * 100 / Cantidad de alumnos que deben participar según requisito	$> 60\%$	58%	$> 60\%$	80%

3. MACROPROCESO DE APOYO			2014		2015	
Proceso	Indicador	Formula	Meta	Situación Real	Meta	Situación Real
Gestión Selección, Ratificación y Promoción	% docentes ratificados con evaluación	Cantidad de docentes ratificados con evaluación * 100 / Cantidad de docentes por ratificar	70%	71%	70%	-
	% docentes confirmados con evaluación	Cantidad de docentes confirmados con evaluación * 100 / Cantidad de docentes por confirmar	80%	100%	80%	-
	% docentes Doctores	Cantidad de docentes doctores * 100 / Cantidad total de docentes	13%	16%	13%	29%
Gestión Perfeccionamiento Pedagógico	% cumplimiento de plan de capacitación	Cantidad capacitaciones realizadas * 100 / capacitaciones planificadas	> 50%	100%	> 50%	-
Gestión de Laboratorios de Computo	% Cumplimiento de horario de laboratorio	Cantidad de horas ejecutadas según el horario * 100 / total de horas programadas	> 85%	87%	> 85%	87%
	% días-maquina (PC) indisponibles para el uso en el laboratorio	Cantidad de días -máquinas indisponibles * / 100 Cantidad total días-máquina	<1%	0,02%	<1%	0,02%
Gestión de la Tecnología de la Información y Comunicación	% requerimientos atendidos	Cantidad de requerimientos atendidos * 100 / Cantidad total de requerimientos recepcionados	100%	100%	100%	100%
	% requerimientos sin una respuesta de atención por parte de las dependencias UNCP despues de las 3 días de la solicitud	Cantidad de requerimientos sin respuestas de atención por dependencias UNCP despues de los 3 días *100 / Cantidad total de requerimientos realizados a la dependencias de la UNCP	0%	0%	0%	0%
Gestión de Biblioteca y Equipos Audiovisuales	% incremental del número de atenciones con respecto al periodo anterior	Cantidad de atencion del semestre actual-Cantidad de atenciones del semestre pasado * 100 / Cantidad total de atenciones del semestre pasado	>20%	100%	>20%	45%
	% días-aulas sin equipos audiovisuales en funcionamiento	Cantidad días-aulas sin equipos audiovisuales * 100 / Cantidad total de días-aulas en el semestre (700 días)	0%	0%	0%	0%
Gestión de Infraestructura y Equipamiento	% Cumplimiento del plan de mantenimiento	Cantidad de actividades de mantenimiento ejecutados * 100 / Cantidad total de actividades de mantenimiento planificados	>80%	80%	>80%	100%
	% requerimientos y mantenimientos pendientes de atención por parte de las dependencias de la UNCP	Cantidad de requerimientos y mantenimientos pendientes de atención * 100 / Cantidad total de requerimientos y mantenimientos	≤ 10%	20%	≤ 10%	0%
	% Cumplimiento del plan de Renovación	Cantidad de actividades de renovación ejecutados * 100 / Cantidad total de actividades de renovación planificados	> 80%	100%	> 80%	100%
	% Cumplimiento del plan de ampliación	Cantidad de actividades de ampliación ejecutados * 100 / Cantidad total de actividades de ampliación planificados	> 80%	100%	> 80%	100%
Gestión de Adquisición de Bienes y Servicios	% Requerimientos atendidos dentro los plazos requeridos	Cantidad de requerimientos ejecutados con demoras * / 100 Cantidad total de requerimientos recepcionados	> 50%	79%	> 50%	55%

ANEXO Nº 6

INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

A. Entrevistas a los usuarios de cada comisión de la Facultad de Ingeniería.

Entrevista al Decano para recabar información como está organizado la Facultad de Ingeniería de Sistemas

1 ¿Señor Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas podría Ud., afirmar si la Facultad está organizado en comisiones ya que se aprecia en los diálogos cotidianos del personal?

RESPUESTA: Si se viene trabajando en comisiones y la gestión funcional o piramidal.

2 ¿De ser afirmativo y de estar organizado en base a comisiones podría describir cuáles son?

cm1: Decanatura

cm7: Jefatura de Depart.

cm2: Planificación y Evaluación

cm8: Laboratorio

cm3: Acreditación

cm9: Equip. Aud. Biblioteca

cm4: Asuntos académicos

cm10: Infraestructura

cm5: Investigación

cm11: Bienestar

cm6: Ext. Univ. Y Py Social

cm12: Economía

3 ¿Las evaluaciones en su facultad se llevan anualmente o semestralmente?

Generalmente se llevan a cabo cada fin de año.

4 ¿Cómo son los informes que Ud., presenta a las instancias superiores? Nuestros informes son en base a respuestas con documentos escritos de acuerdo a los memorándums que nos llega y no nos piden cuadros de indicadores.

5 ¿La Facultad viene realizando sus actividades basado en procesos?

SI: _____ NO: X _____

6 ¿Tiene su Facultad implementado el sistema de gestión de la calidad? Todavía no, pero es una preocupación en toda la facultad.

Entrevista a la Comisiones de la Facultad de Ingeniería de Sistemas para recabar información como está organizado

1 ¿Podría Ud., describir el nombre de sus comisión?

RESPUESTA **Cm_{x=1}**: Decanatura

2 ¿Podría enumerar las actividades que se llevan a cabo?

Ac1: Recepción de documentos oficiales como resoluciones, oficios, informes, memorandos.	Ac2: Enviamos documentos oficiales como resoluciones, oficios, informes, memorandos, proyectos.
Ac3: Ejecución de las actividades académicas	Ac4: Ejecución de las actividades administrativas.
Ac5: Ratificación, promoción y contrata docentes	Ac6: Programación de vacaciones del personal.
Ac7: Ceremonias de graduación	Ac8: Asistir a ceremonias oficiales
Ac9: asistir a las sesiones de consejo universitario	Ac10: Buscar financiamiento para proyectos

3 ¿Cómo Ud., presenta sus informes a la instancia superior?

Nuestros informes son en base a respuestas con documentos escritos de acuerdo a los memorándums que nos llega y no nos piden cuadros de indicadores.

4 ¿Ud., viene realizando sus actividades basado en proceso?

SI: _____ NO: _____

5 ¿Ud., cuenta con algún indicador del sistema de gestión de la calidad en la comisión que está a cargo?

SI: _____ NO: _____

Entrevista a la Comisiones de la Facultad de Ingeniería de Sistemas para recabar información como está organizado

1 ¿Podría Ud., describir el nombre de sus comisión?

RESPUESTA **Cm_{x=2}: Planificación y Evaluación**

2 ¿Podría enumerar las actividades que se llevan a cabo?

Ac1: Recepción de documentos oficiales como resoluciones, oficios, informes, memorandos.	Ac2: Enviamos documentos oficiales como oficios, informes, proyectos.
Ac3: Asistir a reuniones del consejo de facultad	Ac4: Asistir a reuniones de la junta de facultad
Ac5: Hacer el plan anual de la facultad	Ac6: Informar de la ejecución del plan anual de la facultad

4 ¿Cómo Ud., presenta sus informes a la instancia superior?

Nuestros informes son en base a respuestas con documentos escritos de acuerdo a los memorándums que nos llega y no nos piden cuadros de indicadores.

4 ¿Ud., viene realizando sus actividades basado en proceso?

SI: _____ NO: X

5 ¿Ud., cuenta con algún indicador del sistema de gestión de la calidad en la comisión que está a cargo?

SI: _____ NO: X

Entrevista a la Comisiones de la Facultad de Ingeniería de Sistemas para recabar información como está organizado

1 ¿Podría Ud., describir el nombre de sus comisión?

RESPUESTA **Cm_{x=3}: Acreditación**

2 ¿Podría enumerar las actividades que se llevan a cabo?

Ac1: Recepción de documentos oficiales como resoluciones, oficios, informes, memorandos.	Ac2: Enviamos documentos oficiales como oficios, informes, proyectos.
Ac3: Asistir a reuniones del consejo de facultad	Ac4: Asistir a reuniones de la junta de facultad
Ac5: Preparativos de actividades para el primer borrador de la autoevaluación de la facultad	Ac6:

5 ¿Cómo Ud., presenta sus informes a la instancia superior?

Nuestros informes son en base a respuestas con documentos escritos de acuerdo a los memorándums que nos llega y no nos piden cuadros de indicadores.

4 ¿Ud., viene realizando sus actividades basado en proceso?

SI: _____ NO: X

5¿Ud., cuenta con algún indicador del sistema de gestión de la calidad en la comisión que está a cargo?

SI: _____ NO: X

Entrevista a la Comisiones de la Facultad de Ingeniería de Sistemas para recabar información como está organizado

1 ¿Podría Ud., describir el nombre de sus comisión?

RESPUESTA **Cm_{x=4}: Asuntos académicos**

2 ¿Podría enumerar las actividades que se llevan a cabo?

Ac1: Recepción de documentos oficiales como resoluciones, oficios, informes, memorandos.	Ac2: Enviamos documentos oficiales como informes, proyectos, certificados de estudios, constancias de notas, constancia de matrículas, etc.
Ac3: Asistir a reuniones del consejo de facultad	Ac4: Asistir a reuniones de la junta de facultad
Ac5: matrículas de la facultad(actualización, resolución y licencias de estudios)	Ac6: Mantener actualizado el registro de notas, expedición de certificados de estudios, constancias, hojas de notas, convalidaciones, etc.
Ac7: Ejecutar acciones relacionados a al graduación y titulación.	Ac7: Elaboración de pre-actas.

6 ¿Cómo Ud., presenta sus informes a la instancia superior?

Nuestros informes son en base a respuestas con documentos escritos de acuerdo a los memorándums que nos llega y no nos piden cuadros de indicadores.

4 ¿Ud., viene realizando sus actividades basado en proceso?

SI: _____ NO: X _____

5¿Ud., cuenta con algún indicador del sistema de gestión de la calidad en la comisión que está a cargo?

SI: _____ NO: X _____

Entrevista a la Comisiones de la Facultad de Ingeniería de Sistemas para recabar información como está organizado

1 ¿Podría Ud., describir el nombre de sus comisión?

RESPUESTA **Cm_{x=5}: Investigación**

2 ¿Podría enumerar las actividades que se llevan a cabo?

Ac1: Recepción de documentos oficiales como resoluciones, oficios, informes, memorandos.	Ac2: Enviamos documentos oficiales como informes, proyectos,
Ac3: Recepciona, revisa y aprueba los proyectos de investigación.	Ac4: Realiza el informe de avances y el informe final de proyectos de investigación.
Ac5: matriculas de la facultad(actualización, resolución y licencias de estudios)	Ac6: Mantiene actualizado el registro de notas, expedición de certificados de estudios, constancias, hojas de notas, convalidaciones, etc.
Ac7: Organiza jornadas, exposiciones de proyectos y trabajos de investigación	

7 ¿Cómo Ud., presenta sus informes a la instancia superior?

Nuestros informes son en base a respuestas con documentos escritos de acuerdo a los memorándums que nos llega y no nos piden cuadros de indicadores.

4 ¿Ud., viene realizando sus actividades basado en proceso?

SI: _____ NO: X _____

5 ¿Ud., cuenta con algún indicador del sistema de gestión de la calidad en la comisión que está a cargo?

SI: _____ NO: X _____

Entrevista a la Comisiones de la Facultad de Ingeniería de Sistemas para recabar información como está organizado

1 ¿Podría Ud., describir el nombre de sus comisión?

RESPUESTA **Cm_{x=6}: Ext. Univ. Y Py Social**

2 ¿Podría enumerar las actividades que se llevan a cabo?

Ac1: Recepción de documentos oficiales como resoluciones, oficios, informes, memorandos.	Ac2: Enviamos documentos oficiales como informes, proyectos,
Ac3: Recepciona, revisa y aprueba los proyectos de proyección social.	Ac4: Realiza el informe de avances y el informe final de proyección social.
Ac5: Asesora los proyectos de Proyección social.	

8 ¿Cómo Ud., presenta sus informes a la instancia superior?

Nuestros informes son en base a respuestas con documentos escritos de acuerdo a los memorándums que nos llega y no nos piden cuadros de indicadores.

4 ¿Ud., viene realizando sus actividades basado en proceso?

SI: _____ NO: X _____

5 ¿Ud., cuenta con algún indicador del sistema de gestión de la calidad en la comisión que está a cargo?

SI: _____ NO: X _____

Entrevista a la Comisiones de la Facultad de Ingeniería de Sistemas para recabar información como está organizado

1 ¿Podría Ud., describir el nombre de sus comisión?

RESPUESTA **Cm_{x=7}**: Jefatura de Departamento.

2 ¿Podría enumerar las actividades que se llevan a cabo?

Ac1: Recepción de documentos oficiales como resoluciones, oficios, informes, memorandos.	Ac2: Enviamos documentos oficiales como informes, proyectos,
Ac2: Proponer la distribución de asignaturas a los docentes de acuerdo a su especialidad.	Ac3: Revisar el contenido esquemático, analizar el programa de las unidades de conformidad con la sumilla, objetivos, sistemas de evaluaciones, medios y materiales de enseñanza y bibliografía actualizada de los sílabos.
Ac4: Controlar la asistencia de los docentes.	Ac5: Controlar el desarrollo de las clases.
Ac6: Supervisa el desarrollo de las practicas pre-profesionales.	Ac7: Controlar las actividades de laboratorio.
Ac8: Elaborar, proponer el horario de clases en coordinación con la Comisión de Asuntos académicos.	Ac9: Dictaminar la relación de plazas a concurso por contrato, nombramiento o promoción.

9 ¿Cómo Ud., presenta sus informes a la instancia superior?

Nuestros informes son en base a respuestas con documentos escritos de acuerdo a los memorándums que nos llega y no nos piden cuadros de indicadores.

4 ¿Ud., viene realizando sus actividades basado en proceso?

SI: _____ NO: X _____

5 ¿Ud., cuenta con algún indicador del sistema de gestión de la calidad en la comisión que está a cargo?

SI: _____ NO: X _____

Entrevista a la Comisiones de la Facultad de Ingeniería de Sistemas para recabar información como está organizado

1 ¿Podría Ud., describir el nombre de sus comisión?

RESPUESTA **Cm_{x=8}: Laboratorio**

2 ¿Podría enumerar las actividades que se llevan a cabo?

Ac1: Recepción de documentos oficiales como resoluciones, oficios, informes, memorandos.	Ac2: Enviamos documentos oficiales como informes, proyectos,
Ac3: Recibe equipos de cómputo de la of. De Bienes Patrimoniales.	Ac4: Atiende los laboratorio de acuerdo al horario de clases
Ac5: Informa de averías para servicios de reparación por la oficina de informática.	

10 ¿Cómo Ud., presenta sus informes a la instancia superior?

Nuestros informes son en base a respuestas con documentos escritos de acuerdo a los memorándums que nos llega y no nos piden cuadros de indicadores.

4 ¿Ud., viene realizando sus actividades basado en proceso?

SI: _____ NO: X

5 ¿Ud., cuenta con algún indicador del sistema de gestión de la calidad en la comisión que está a cargo?

SI: _____ NO: X

Entrevista a la Comisiones de la Facultad de Ingeniería de Sistemas para recabar información como está organizado

1 ¿Podría Ud., describir el nombre de sus comisión?

RESPUESTA **Cm_{x=9}**: Equip. Aud. Biblioteca

2 ¿Podría enumerar las actividades que se llevan a cabo?

Ac1: Recepción de documentos oficiales como resoluciones, oficios, informes, memorandos.	Ac2: Enviamos documentos oficiales como informes, proyectos,
Ac3: Recibe equipos de Audio de la of. De Bienes Patrimoniales.	Ac4: En coordinación con infraestructura instala equipos de audio en aulas.
Ac5: Informa de averías para servicios de reparación por la oficina de infraestructura.	Ac6: Recibe libros de la of. De Bienes Patrimoniales.
Ac7: Atiende a los alumnos en el préstamo de libros.	

3 ¿Cómo Ud., presenta sus informes a la instancia superior?

Nuestros informes son en base a respuestas con documentos escritos de acuerdo a los memorándums que nos llega y no nos piden cuadros de indicadores.

4 ¿Ud., viene realizando sus actividades basado en proceso?

SI: _____ NO: X

5 ¿Ud., cuenta con algún indicador del sistema de gestión de la calidad en la comisión que está a cargo?

SI: _____ NO: X

Entrevista a la Comisiones de la Facultad de Ingeniería de Sistemas para recabar información como está organizado

1 ¿Podría Ud., describir el nombre de sus comisión?
 RESPUESTA **Cm_{x=10}: Infraestructura**

2 ¿Podría enumerar las actividades que se llevan a cabo?

Ac1: Recepción de documentos oficiales como resoluciones, oficios, informes, memorandos.	Ac2: Enviamos documentos oficiales como informes, proyectos,
Ac3: Elaborar los requerimientos de acondicionamiento de infraestructura (aulas, techos, luminarias, telecomunicaciones, servicios higiénicos, desagües etc.)	

3 ¿Cómo Ud., presenta sus informes a la instancia superior?
 Nuestros informes son en base a respuestas con documentos escritos de acuerdo a los memorándums que nos llega y no nos piden cuadros de indicadores.

4 ¿Ud., viene realizando sus actividades basado en proceso?
 SI: _____ NO: X

5 ¿Ud., cuenta con algún indicador del sistema de gestión de la calidad en la comisión que está a cargo?
 SI: _____ NO: X

Entrevista a la Comisiones de la Facultad de Ingeniería de Sistemas para recabar información como está organizado

1 ¿Podría Ud., describir el nombre de sus comisión?

RESPUESTA **Cm_{x=11}: Bienestar**

2 ¿Podría enumerar las actividades que se llevan a cabo?

Por el momento esta función está a cargo de la Oficina General de Bienestar Universitario.

Ac1:	Ac2:
Ac3:	

3 ¿Cómo Ud., presenta sus informes a la instancia superior?
Nuestros informes son en base a respuestas con documentos escritos de acuerdo a los memorándums que nos llega y no nos piden cuadros de indicadores.

4 ¿Ud., viene realizando sus actividades basado en proceso?

SI:_____ NO: X_____

5 ¿Ud., cuenta con algún indicador del sistema de gestión de la calidad en la comisión que está a cargo?

SI:_____ NO: X_____

Entrevista a la Comisiones de la Facultad de Ingeniería de Sistemas para recabar información como está organizado

1 ¿Podría Ud., describir el nombre de sus comisión?

RESPUESTA **Cm_{x=12}: Economía**

2 ¿Podría enumerar las actividades que se llevan a cabo?

Por el momento esta función está a cargo de la Oficina General de Economía de la Uiversidad.

Ac1:	Ac2:
Ac3:	

3 ¿Cómo Ud., presenta sus informes a la instancia superior?
Nuestros informes son en base a respuestas con documentos escritos de acuerdo a los memorándums que nos llega y no nos piden cuadros de indicadores.

4 ¿Ud., viene realizando sus actividades basado en proceso?

SI:_____ NO: X_____

5¿Ud., cuenta con algún indicador del sistema de gestión de la calidad en la comisión que está a cargo?

SI:_____ NO: X_____

B. Encuestas.

ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS PARA DETERMINAR LA INFLUENCIA DELA GESTION BASADA EN PROCESOS SOBRE EL SISTEMA GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001:2008

INSTRUCCIONES: Señor usuario de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, responda las preguntas de manera real, luego de haber participado en la difusión del sistema de gestión de la calidad. Las preguntas solo tiene dos alternativas para responder.

PARTE I: Las preguntas estan relacionados con el Sistema de Gestion de la Calidad el cual fue realizada en la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

1 ¿Cree Ud., que es pertinente el nivel alcanzado del 75% de los procesos elaborados para

cumplir con los requisitos generales de la Gestión de la Calidad ISO 9001:2008?

SI NO

2 ¿Para Ud., es pertinente el nivel alcanzado del 100% de los Documentos de Calidad Institucionales elaborados para cumplir con los Requisitos de la Documentación de la Gestión de la Calidad ISO 9001:2008?

SI NO

3 ¿A su apreciación., es pertinente el nivel alcanzado del 100% del Documento de manual de Calidad elaborados para cumplir con los Requisitos de la Documentación de la Gestión de la Calidad ISO 9001:2008?

SI NO

4 ¿En su opinión., es pertinente el nivel alcanzado del 75% de los procedimientos y registros elaborados para cumplir con los Requisitos de la Documentación de la Gestión de la Calidad ISO 9001:2008?

SI NO

PARTE II: Las preguntas estan relacionados con la Gestion Basada en Procesos el cual fue realizada en la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

5 ¿ Las Comisiones de la FIS-UNCP que son soportados por los macroprocesos son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad ?

SI NO

6 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos diseñados en Decanatura son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

7 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos diseñados en comisión de Acreditación son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

8 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos diseñados en comisión de Planificación y Evaluación son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

9 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos diseñados en comisión de Asuntos Académicos son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

10 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos diseñados en comisión de Investigación son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

11 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos diseñados en comisión de Extensión Universitaria y proyección social son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

12 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos diseñados en comisión de Jefatura de Departamento. son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

13 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos diseñados en comisión de Laboratorio son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

14 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos diseñados en comisión de Tecnologías de la Información y Comunicación son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

15 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos diseñados en comisión de Equipos Audio Visuales y Biblioteca son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

16 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos diseñados en comisión de Infraestructura y Equipamiento son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

17 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos Implementados en Decanatura son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

18 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos Implementados en comisión de Acreditación son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

19 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos Implementados en comisión de Planificación y Evaluación son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

20 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos Implementados en comisión de Asuntos Académicos son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

21 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos Implementados en comisión de Investigación son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

22 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos Implementados en comisión de Extensión Universitaria y proyección social son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

23 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos Implementados en comisión de Jefatura de Departamento. son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

24 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos Implementados en comisión de Laboratorio son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

25 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos Implementados en comisión de Tecnologías de la Información y Comunicación son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

26 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos Implementados en comisión de Equipos Audio Visuales y Biblioteca son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

27 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos Implementados en comisión de Infraestructura y Equipamiento son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

Nivel de procesos elaborados			
COMISIONES SGC	PROCESOS	ELABORADOS. NO ELABORADOS	CALCULOS
Decanatura	Dirección y control	Elaborado	<p>Formula: Nivel de procesos elaborados</p> $= \frac{\#Procesos \times \text{Elaborados} * 100}{\text{Total de Procesos}}$ <p>Total de procesos = 24 #ProcesosElaborados=18</p> <p>Nivel de procesos elaborados = 75%</p>
	Convenios e imagen institucional	No elaborado	
Acreditación	Gestión de la calidad	Elaborado	
	Gestión de acreditación	No elaborado	
Planificación y evaluación	Gestión estratégica (planificación)	Elaborado	
	Presupuestos	No elaborado	
Asuntos académicos	Curricular	Elaborado	
	Programación académica	Elaborado	
	Matrícula	Elaborado	
	Actividades académicas	Elaborado	
	Actas certificadas y convalidaciones	No elaborado	
	Prácticas pre profesionales	Elaborado	
Investigación	Ggrados y títulos	Elaborado	
	Investigación	Elaborado	
Extensión universitaria y proyección social	Extensión universitaria y proyección social	Elaborado	
	Selección ratificación y promoción	Elaborado	
Jefatura de Departamento	Perfeccionamiento pedagógico	Elaborado	
	tutoría	No elaborado	
Laboratorio	Laboratorio de cómputo	Elaborado	
Tecnologías de la información y comunicación	tecnologías de la información y comunicación	Elaborado	
Equipos audio visuales y biblioteca	Biblioteca y equipos audio visuales	Elaborado	
Bien estar estudiantil	Bien estar estudiantil	No elaborado	
Economía	Adquisiciones de Bienes y servicios	Elaborado	
Infraestructura y equipamiento	Infraestructura y equipamiento	Elaborado	
Nivel de procesos elaborados		75%	
Fuente: FIS-UNCP			
Elaboración: Propia			

Nivel de Documentos de calidad Institucionales elaborados

COMISIONES SGC	Documentos Institucionales	Elaborados o No Elaborados	CALCULOS
Decanatura y Calidad	Objetivo de calidad institucional	Elaborado	<p>Formula: Nivel de Documentos de calidad institucionales elaborados = #De Documentos de calidad institucionales elaborados*100/#TOTAL de documentos de calidad institucionales</p> <p>#De documentos de calidad institucionales elaborados = 2</p> <p>#TOTAL de documentos de calidad institucionales=2</p> <p>Nivel de Documentos de calidad institucionales elaborados = 100 %</p>
	Política de calidad institucional	Elaborado	
Nivel de Documentos de calidad institucionales elaborados		100%	
Fuente: FIS-UNCP			
Elaboracion: Propia			

Nivel de documentos de manual de calidad elaborado			
COMISIONES SGC	Documentos Manual de calidad	Elaborados o No Elaborados	CALCULOS
Decanatura y Calidad	Manual de calidad	Elaborado	<p>Formula: Nivel de documentos de manual de calidad elaborado = #De Documentos de manual de calidad elaborado*100/#TOTAL de documentos de manual de calidad</p> <p>#De documentos de manual de calidad elaborado = 1 #TOTAL de documentos de manual de calidad= 1</p> <p>Nivel de Documentos de manual de calidad elaborado = 100 %</p>
Nivel de Documentos de calidad institucionales elaborados		100%	
Fuente: FIS-UNCP			
Elaboracion: Propia			

Nivel de los procedimientos y registros elaborados			
COMISIONES SGC	Procedimientos y registros	Elaborados o No Elaborados	CALCULOS
Decanatura	institucional direccion y control	Elaborado	<p>Formula:</p> <p>Nivel de los procedimientos y registros elaborados = #de los procedimientos y registros elaborados*100/#TOTAL de los procedimientos y registros</p> <p>#de los procedimientos y registros elaborados =18</p> <p>#TOTAL de los procedimientos y registros = 24</p> <p>Nivel de los procedimientos y registros elaborados = 75 %</p>
	convenios e imagen institucional	No Elaborado	
Acreditación	Gestión de la calidad	Elaborado	
	Gestión de acreditación	No Elaborado	
Planificación y evaluación	Planificación y evaluación	Elaborado	
	Presupuestos	No Elaborado	
Asuntos académicos	Curricular	Elaborado	
	Programación académica	Elaborado	
	Matriculas	Elaborado	
	Actividades académicas	Elaborado	
	Actas certificadas y convalidaciones	No Elaborado	
	Prácticas pre profesionales	Elaborado	
Investigación	Ggrados y títulos	Elaborado	
	Investigación	Elaborado	
Extensión universitaria y proyección social			
	Extensión universitaria y proyección social	Elaborado	
Jefatura de Departamento	Selección ratificación y promoción	Elaborado	
	Perfeccionamiento pedagógico	Elaborado	
	Tutoría	No Elaborado	
Laboratorio	Laboratorio de cómputo	Elaborado	
Tecnologías de la información y comunicación	tecnologías de la información y comunicación	Elaborado	
Equipos audio visuales y biblioteca	Biblioteca y equipos audio visuales	Elaborado	
Bienestar estudiantil	Bienestar estudiantil	No Elaborado	
Economía	Adquisiciones de Bienes y servicios	Elaborado	
Infraestructura y equipamiento	Infraestructura y equipamiento	Elaborado	
Nivel de implementación		75%	
Fuente: FIS-UNCP			
Elaboración: Propia			

PARTE II: Las preguntas estan relacionados con la Gestion Basada en Procesos el cual fue realizada en la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

5 ¿ Las Comisiones de la FIS-UNCP que son soportados por los macroprocesos son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad ?

SI NO

6 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos diseñados en Decanatura son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

7 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos diseñados en comisión de Acreditación son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

8 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos diseñados en comisión de Planificación y Evaluación son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

9 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos diseñados en comisión de Asuntos Académicos son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

10 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos diseñados en comisión de Investigación son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

11 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos diseñados en comisión de Extensión Universitaria y proyección social son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

12 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos diseñados en comisión de Jefatura de Departamento. son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

13 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos diseñados en comisión de Laboratorio son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

14 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos diseñados en comisión de Tecnologías de la Información y Comunicación son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

15 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos diseñados en comisión de Equipos Audio Visuales y Biblioteca son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

16 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos diseñados en comisión de Infraestructura y Equipamiento son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

17 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos Implementados en Decanatura son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

18 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos Implementados en comisión de Acreditación son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

19 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos Implementados en comisión de Planificación y Evaluación son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

20 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos Implementados en comisión de Asuntos Académicos son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

21 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos Implementados en comisión de Investigación son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

22 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos Implementados en comisión de Extensión Universitaria y proyección social son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

23 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos Implementados en comisión de Jefatura de Departamento. son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

24 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos Implementados en comisión de Laboratorio son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

25 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos Implementados en comisión de Tecnologías de la Información y Comunicación son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

26 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos Implementados en comisión de Equipos Audio Visuales y Biblioteca son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

27 ¿ El Nivel alcanzado de los Procesos Implementados en comisión de Infraestructura y Equipamiento son necesarios en el Sistema de Gestion de la Calidad?

SI NO

C. Documental.

C.1 Documentos de la Variable Independiente

C.1.1 Clasificación de Procesos

Macro Procesos de la Facultad

Macro Procesos de la Facultad

1. Nombre de Macroproceso1: GESTIÓN INSTITUCIONAL
2. Nombre de Macroproceso2: FORMACIÓN PROFESIONAL
3. Nombre de Macroproceso3: DE APOYO

Total de Macroprocesos = MPN = 3

Fuente: FIS-UNCP
Elaboración: UNCP

C.1.2 Modelamiento de procesos

Procesos identificados que soportan las comisiones de la Facultad

Procesos identificados que soportan las comisiones de la Facultad	
Procesos identificados	Comisiones de Facultad
Proceso1: P1: Dirección y control	Comisión cm1: Decanatura
Proceso2: P2: Gestión estratégica	Comisión cm2: Planificación y evaluación
Proceso3: P3: Gestión de la calidad	Comisión cm3: Acreditación
Proceso4: P4: Curricular	Comisión cm4: Asuntos académicos
Proceso5: P5: Programación académica	
Proceso6: P6: Matrículas	
Proceso7: P7: Actividades académicas	
Proceso8: P8: Prácticas pre profesionales	
Proceso9: P9: Grados y títulos	
Proceso10: P10: Investigación	Comisión cm5: Investigación
Proceso11: P11: Extensión universitaria y proyección social	Comisión cm6: Extensión universitaria y proyección social
Proceso12: P12: Selección ratificación y promoción	Comisión cm7: Jefatura de
Proceso13: P13: Perfeccionamiento pedagógico	
Proceso14: P14: Laboratorio de cómputo	Comisión cm8: Laboratorio
Proceso15: P15: Tecnologías de la información y comunicación	Comisión cm9: Información y comunicación
Proceso16: P16: Biblioteca y equipos audio visuales	Comisión cm10: Equipos audio visuales y biblioteca
Proceso17: P17: Adquisiciones de Bienes y servicios	Comisión cm11: Economía
Proceso18: P18: Infraestructura y equipamiento	Comisión cm12: Infraestructura y equipamiento
Total de procesos identificados = N =	18
Total de comisiones = Q =	12

NOTA: Los comisiones pueden tener mas de un proceso

C.1.3 Procesos Implementados

Documentos de Macroprocesos, procesos implementados y comisiones

Identificación de Macroprocesos	Procesos implementados	Comisiones Abarcadas
Nombre de Macroproceso1: GESTIÓN INSTITUCIONAL	Proceso implementado1: PI1 :Direccion y control	Comisión cm1: Decanatura
	Proceso implementado2: PI2:Gestión estratégica	Comisión cm2: Planificacion y evaluacion
	Proceso implementado3: PI3: Gestión de la calidad	Comisión cm3: Acreditación
Nombre de Macroproceso2: FORMACIÓN PROFESIONAL	Proceso implementado4: PI4: Curricular	Comisión cm4:Asuntos académicos
	Proceso implementado5: PI5: Programacion academica	
	Proceso implementado6: PI6:Matrículas	
	Proceso implementado7: PI7: Actividades academicas	
	Proceso implementado8: PI8: Practicas pre profesionales	
	Proceso implementado9: PI9: Grados y titulos	Comisión cm5: Investigación
	Proceso implementado10: PI10:Investigación	Comisión cm6:Extension universitaria y proyeccion social
Nombre de Macroproceso3: DE APOYO	Proceso implementado11: PI11:Extension universitaria y proyeccion social	
	Proceso implementado12: PI12:Selecccion ratificación y promocion	Comisión cm7: Jefatura de Departamento
	Proceso implementado13: PI13:Perfeccionamiento pedagogico	
	Proceso implementado14: PI14: Laboratorio de	Comisión cm8: Laboratorio
	Proceso implementado15: PI15: Tecnologias de la informay comunicadón	Comisión cm9: Tecnologias de la informacion
	Proceso implementado16: PI16: Biblioteca y equipos audio visuales	Comisión cm10: Equipos audio visuales y biblioteca
	Proceso implementado17: PI17: Adquisiciones de Bienes y servicios	Comisión cm11: Economia
	Proceso implementado18: PI18:Infraestructura y equipamiento	Comisión cm12: Infraestructura y quipamiento
Nombre de MacroProceso N: 3	Proceso implementado N: PIN: 18	Comisión cm Q : 12
Total de Macroprocesos = MPN	Numero de Procesos implementados = PIN = 18	

Procesos implementados

Descripción de Procesos implementados	Numero de Procesos Implementados
Proceso implementado1: PI1 :Dirección y control	1
Proceso implementado2: PI2:Gestión estratégica	1
Proceso implementado3: PI3: Gestión de la calidad	1
Proceso implementado4: PI4: Curricular	1
Proceso implementado5: PI5: Programación académica	1
Proceso implementado6: PI6:Matrículas	1
Proceso implementado7: PI7: Actividades académicas	1
Proceso implementado8: PI8: Prácticas pre profesionales	1
Proceso implementado9: PI9: Grados y títulos	1
Proceso implementado10: PI10:Investigación	1
Proceso implementado11: PI11:Extensión universitaria y proyección social	1
	1
Proceso implementado12: PI12:Selección ratificación y promoción	1
Proceso implementado13: PI13:Perfeccionamiento pedagógico	1
Proceso implementado14: PI14: Laboratorio de cómputo	1
Proceso implementado15: PI15: Tecnologías de la información	1
Proceso implementado16: PI16: Biblioteca y equipos audio visuales	1
Proceso implementado17: PI17: Adquisiciones de Bienes y servicios	1
Proceso implementado18: PI18:Infraestructura y equipamiento	1
Proceso implementado N: PI N: 18	18
Total Procesos Identificados	Sumatoria de procesos implementados con valor 18

C.2 Documentos de la variable Dependiente

C.2.1 Requisitos generales

Nivel de Procesos Elaborados en la Facultad de Ingeniería

Nivel de procesos elaborados			
COMISIONES SGC	PROCESOS	ELABORADOS. NO ELABORADOS	CALCULOS
Decanatura	Dirección y control	Elaborado	<p>Formula: Nivel de procesos elaborados $= \frac{\#Procesos \times \text{Elaborados} * 100}{\text{Total de Procesos}}$ Total de procesos = 24 #ProcesosElaborados=18 Nivel de procesos elaborados = 75%</p>
	Convenios e imagen institucional	No elaborado	
Acreditación	Gestión de la calidad	Elaborado	
	Gestión de acreditación	No elaborado	
Planificación y evaluación	Gestión estratégica (planificación)	Elaborado	
	Presupuestos	No elaborado	
Asuntos académicos	Curricular	Elaborado	
	Programación académica	Elaborado	
	Matrícula	Elaborado	
	Actividades académicas	Elaborado	
	Actas certificadas y convalidaciones	No elaborado	
	Prácticas pre profesionales	Elaborado	
	Ggrados y títulos	Elaborado	
Investigación	Investigación	Elaborado	
Extensión universitaria y proyección social	Extensión universitaria y proyección social	Elaborado	
Jefatura de Departamento	Selección ratificación y promoción	Elaborado	
	Perfeccionamiento pedagógico	Elaborado	
Laboratorio	Laboratorio de cómputo	Elaborado	
Tecnologías de la información y comunicación	tecnologías de la información y comunicación	Elaborado	
Equipos audio visuales y biblioteca	Biblioteca y equipos audio visuales	Elaborado	
Bien estar estudiantil	Bien estar estudiantil	No elaborado	
	Adquisiciones de Bienes y servicios		
Economía		Elaborado	
Infraestructura y equipamiento	Infraestructura y equipamiento	Elaborado	
Nivel de procesos elaborados		75%	
Fuente: FIS-UNCP			
Elaboración: Propia			

C.2.2 Requisitos de la documentación

Nivel de documentos de calidad Institucionales elaborados.

Nivel de Documentos de calidad Institucionales elaborados			
COMISIONES SGC	Documentos Institucionales	Elaborados o No Elaborados	CALCULOS
Decanatura y Calidad	Objetivo de calidad institucional	Elaborado	<p>Formula:</p> <p>Nivel de Documentos de calidad institucionales elaborados = #De Documentos de calidad institucionales elaborados*100/#TOTAL de documentos de calidad institucionales</p>
	Política de calidad institucional	Elaborado	<p>#De documentos de calidad institucionales elaborados = 2</p> <p>#TOTAL de documentos de calidad institucionales=2</p> <p>Nivel de Documentos de calidad institucionales elaborados = 100 %</p>
Nivel de Documentos de calidad institucionales elaborados		100%	
Fuente: FIS-UNCP			
Elaboracion: Propia			

Nivel de documentos de manual de calidad elaborados.

Nivel de documentos de manual de calidad elaborado			
COMISIONES SGC	Documentos Manual de calidad	Elaborados o No Elaborados	CALCULOS
Decanatura y Calidad	Manual de calidad	Elaborado	<p>Formula:</p> <p>Nivel de documentos de manual de calidad elaborado</p> <p>= #De Documentos de manual de calidad elaborado*100/#TOTAL de documentos de manual de calidad</p> <p>#De documentos de manual de calidad elaborado = 1</p> <p>#TOTAL de documentos de manual de calidad = 1</p> <p>Nivel de Documentos de manual de calidad elaborado = 100 %</p>
Nivel de Documentos de calidad institucionales elaborados		100%	
Fuente: FIS-UNCP			
Elaboracion: Propia			

Nivel de los procedimientos y registros elaborados.

Nivel de los procedimientos y registros elaborados			
COMISIONES SGC	Procedimientos y registros	Elaborados o No Elaborados	CALCULOS
Decanatura	institucional direccion y control	Elaborado	<p style="text-align: center;">Formula: Nivel de los procedimientos y registros elaborados = #de los procedimientos y registros elaborados*100/#TOTAL de los procedimientos y registros</p> <p style="text-align: center;">#de los procedimientos y registros elaborados =18</p> <p style="text-align: center;">#TOTAL de los procedimientos y registros = 24</p> <p style="text-align: center;">Nivel de los procedimientos y registros elaborados = 75 %</p>
	convenios e imagen institucional	No Elaborado	
Acreditación	Gestión de la calidad	Elaborado	
	Gestión de acreditación	No Elaborado	
Planificación y evaluación	Planificación y evaluación	Elaborado	
	Presupuestos	No Elaborado	
Asuntos académicos	Curricular	Elaborado	
	Programación académica	Elaborado	
	Matriculas	Elaborado	
	Actividades académicas	Elaborado	
	Actas certificadas y convalidaciones	No Elaborado	
	Prácticas pre profesionales	Elaborado	
	Ggrados y títulos	Elaborado	
Investigación	Investigación	Elaborado	
Extensión universitaria y proyección social	Extensión universitaria y proyección social	Elaborado	
Jefatura de Departamento	Selección ratificación y promoción	Elaborado	
	Perfeccionamiento pedagógico	Elaborado	
	Tutoría	No Elaborado	
Laboratorio	Laboratorio de cómputo	Elaborado	
Tecnologías de la información y comunicación	tecnologías de la información y comunicación	Elaborado	
Equipos audio visuales y biblioteca	Biblioteca y equipos audio visuales	Elaborado	
Bien estar estudiantil	Bien estar estudiantil	No Elaborado	
Economía	Adquisiciones de Bienes y servicios	Elaborado	
Infraestructura y equipamiento	Infraestructura y equipamiento	Elaborado	
Nivel de implementación	75%		
Fuente: FIS-UNCP			
Elaboración: Propia			