

**PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL**  
**“UNIVERSIDAD MARIA AUXILIADORA”**

## **PLAN DE GESTION DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD MARIA AUXILIADORA**

### **1. BASE LEGAL**

- Ley Universitaria N° 30220
- Estatuto de la UMA
- Reglamento General de la UMA

### **2. ANTECEDENTES**

El artículo 28 de la Ley Universitaria N° 30220 estableció el Licenciamiento de Universidades como el procedimiento obligatorio que tiene como objetivo verificar el cumplimiento de Condiciones Básicas de Calidad (CBC) para ofrecer el servicio educativo y puedan alcanzar la licencia que autorice su funcionamiento.

En mérito a la citada norma, mediante Resoluciones de su Consejo Directivo N° 006 y 007-2015-SUNEDU/CD la SUNEDU aprobó el “Modelo de Licenciamiento y su Implementación en el Sistema Universitario Peruano” y el “Reglamento del Procedimiento de Licenciamiento Institucional para Universidades Públicas o Privadas con Autorización Provisional o Definitiva”.

El citado Modelo, define ocho Condiciones Básicas de Calidad, las cuales a su vez constan de un conjunto de componentes. A cada componente corresponde uno o más indicadores que deben ser demostrados mediante los medios de verificación definidos en el Modelo.

El Plan de Gestión de la Calidad Institucional, es el Plan de mejora continua orientado a elevar la calidad de la formación académica, se establece como medio de verificación la presentación del Plan de Gestión de la Calidad institucional, aprobado por la autoridad competente de la Universidad.

En los últimos años, la Universidad María Auxiliadora ha desarrollado varias acciones, periódicas o permanentes, orientadas a elevar la calidad de la formación académica, sin que tales actividades hayan estado articuladas en un plan de gestión de la calidad institucional, no obstante que las mismas siguen teniendo continuidad y se han perfeccionado progresivamente, adaptándose a los cambios en el entorno.

En consecuencia, se estima conveniente plantear la necesidad de articular las acciones antes indicadas dentro de un plan de carácter general que permita otorgarle la denominación de Plan de Gestión de la Calidad Institucional para su aprobación por el Consejo Universitario.

### **3. OBJETIVO**

- Articular las acciones que se desarrollan en la Universidad María Auxiliadora con el propósito de elevar la calidad de la formación académica, para conformar el Plan de Gestión de la Calidad Institucional.

#### **4. METODOLOGÍA**

Como punto de partida se analizará el Estatuto de la Universidad María Auxiliadora, con el propósito de identificar la existencia y ubicación de las actividades relativas a la evaluación de la calidad, así como de evaluación de los componentes de los procesos correspondientes a los principales servicios que brinda a los estudiantes.

También se procederá a incorporar las actividades realizadas con el propósito de lograr la acreditación nacional e internacional de las carreras profesionales de la Universidad María Auxiliadora.

Finalmente, corresponde incorporar en el Plan el requisito de licenciamiento de universidades, creado recientemente por el artículo 28 de la Ley Universitaria N° 30220 que tiene carácter de procedimiento obligatorio y cuyo objetivo es verificar el cumplimiento de condiciones básicas de calidad (CBC) para ofrecer el servicio educativo.

#### **5. LINEAMIENTOS DE POLÍTICA**

En el Plan de Desarrollo y Funcionamiento 2016 de la Universidad María Auxiliadora se encuentran como elementos del marco estratégico institucional los enunciados siguientes:

**Visión institucional:** “Es la de ser líder en la formación de profesionales con sólida formación en valores, con cultura empresarial competitiva y alto sentido de responsabilidad ambiental, que les permita ser los gestores del desarrollo y el cambio que la sociedad necesita”.

El Plan 2016 establece que se debe continuar avanzando con los procesos de autoevaluación y formulación de planes de mejora, como estrategias para la mejora de la calidad y lograr servicios académicos a satisfacción de nuestros alumnos y futuros egresados.

Mantenido como objetivos estratégicos impulsar la acreditación nacional e internacional de las carreras y programas de la UMA como se aprecia en el cuadro siguiente:

**Plan Estratégico 2016-2020**

| Objetivo Estratégico   | Indicadores  | Meta 2020 | Iniciativas Estratégicas   | Políticas   | Responsable  |
|--|--|-----------|--|---|--|
| Obtener la acreditación nacional e internacional de los programas académicos de pregrado | Porcentaje de carreras profesionales acreditadas a nivel nacional      | 100 %     | Programa: Acreditación nacional en todas las carreras profesionales      | Desarrollar los procesos de acreditación de acuerdo a la reglamentación nacional respectiva                   | Director de la Oficina de Desarrollo Académico, Calidad y Acreditación |
|  | Porcentaje de carreras profesionales acreditadas a nivel internacional | 100%      | Programa: Acreditación internacional en todas las carreras profesionales | Desarrollar procesos de acreditación con instituciones internacionales de prestigio y reconocimiento mundial. | Director de la Oficina de Desarrollo Académico, Calidad y Acreditación |

## **6. ESTRATEGIAS**

### **- Acreditación Nacional de Programas**

Las primeras experiencias de la Universidad María Auxiliadora en materia de autoevaluación, se originan en el año 2012 año en el que la Comisión Organizadora aprobó el Reglamento del Proceso de Autoevaluación, que establece la estructura y funciones de los órganos de dirección y conducción del proceso, así como la creación de Comités y Sub-comités de Autoevaluación como órganos encargados de la aplicación de los instrumentos, efectuar análisis de los resultados en las diversas etapas y desarrollar los planes de mejora, entre otras acciones.

Las principales acciones relativas al Proceso de Autoevaluación en la UMA se ejecutaron en el 2012, que fue designado “Año de la Autoevaluación”. Es así que desde esa oportunidad institucionalmente ha existido conciencia de su importancia para garantizar la calidad académica como expresión de un buen servicio educativo.

Estas acciones constituyen el producto generado por las carreras como examen de reflexión sobre su propia situación, expresada en debilidades y fortalezas, cuya identificación y diagnóstico se convierten en el insumo fundamental para orientar la gestión de las unidades académicas hacia la mejora continua de la calidad.

De acuerdo al marco legal establecido por la Ley N° 28740 y su Reglamento, las Carreras profesionales de las áreas de la salud, se encontraban obligadas a acreditarse con los estándares del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE).

En concordancia con lo dispuesto en las disposiciones legales antes mencionadas, se iniciaron los procesos de autoevaluación para acreditación de las carreras profesionales de la UMA en las áreas de la salud. En tal sentido, las carreras de Enfermería y Farmacia conformaron sus comités internos para sus procesos de autoevaluación

Para el inicio de la autoevaluación se apoyó a los comités internos en la elaboración y desarrollo de los proyectos de acreditación por carrera. De manera complementaria, se elaboraron los procedimientos, instrumentos e instrucciones que constituyan un mecanismo para el seguimiento de cada etapa de los procesos de autoevaluación de las carreras de la Universidad María Auxiliadora con el propósito de conocer su estado en cada momento.

### **-Licenciamiento Institucional**

La Universidad María Auxiliadora ha dado inicio al proceso de licenciamiento institucional. El modelo establecido, define ocho Condiciones Básicas de Calidad, las cuales a su vez constan de un conjunto de componentes, a los que corresponde uno o más indicadores que en total ascienden a 55 y deben ser demostrados mediante los medios de verificación establecidos en dicho modelo. Para tal efecto, se ha realizado la asignación de las condiciones básicas de calidad a las unidades orgánicas que serán responsables de recopilar o elaborar los correspondientes medios de verificación. El licenciamiento forma parte del presente plan por cuanto constituye un proceso de carácter permanente, para asegurar el cumplimiento de las condiciones básicas de calidad en sus dos niveles: institucional y por carreras, cuyas licencias se otorgarán por períodos mínimos de 6 años.

Como parte de las estrategias para el aseguramiento de la calidad, la UMA desarrollará un Sistema de Gestión de la Calidad, que se identifica con el indicador 7 de las Condiciones Básicas de Calidad, y adicionalmente como un anticipo de la calidad que aspira a brindar la UMA en sus servicios educativos, se definirá una Guía de Buenas Prácticas Universitarias.

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad María Auxiliadora debe contar con un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de sus procesos de: enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión cultural (universitaria), proyección social, administración y bienestar, se pretende a través del presente plan desarrollar acciones que permitan la implementación de un SGC en la Universidad.

El SGC es un sistema de gestión encargado de dirigir y controlar una organización en cuanto a su calidad. Por otro lado, también se define el SGC como el conjunto de elementos interrelacionados de una organización que trabajan coordinadamente para establecer y lograr el cumplimiento de la política de calidad y los objetivos de calidad, generando consistentemente productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los grupos de interés internos y externos.

Por lo expuesto y, teniendo como objetivo la acreditación de nuestras carreras profesionales, la UMA planificará, diseñará, implementará y evaluará un Sistema de Gestión de la Calidad bajo el modelo de la Norma NTP-ISO (Norma Técnica Peruana – International Organization of Standardization); norma que está reconocida por INDECOPI y por constituir el estándar generalmente aceptado a nivel nacional.

#### **-Guía de Buenas Prácticas Universitarias**

Constituye un compromiso de trabajo conjunto entre los componentes de la comunidad académica, en que se precisarán roles, deberes, responsabilidades desde que el estudiante logra su ingreso como tal, hasta que adquiere la condición de egresado, para generar un ambiente propicio para el aprendizaje y compartir experiencias que contribuyan a la formación, a la vez que se generan interacciones que se nutren con lo que acontece en el entorno a nivel nacional e internacional y en los avances de la cultura, ciencia y tecnología.

**-La Evaluación y actualización Curricular:** Consiste en desarrollar las orientaciones, criterios, requisitos y procedimientos para que las facultades y escuelas puedan realizar la evaluación de sus planes curriculares y proponer las acciones que permitan efectuar su actualización dentro del marco de la política institucional de ofrecer carreras profesionales en constante proceso de mejora, para su adecuación a los avances en la cultura, ciencia y tecnología, en concordancia con las necesidades del país. En cada oportunidad que se requiere la actualización de planes curriculares, se define una directiva que establece el procedimiento que contiene aspectos tales como objetivos, lineamientos de política, evaluación del plan curricular vigente, demanda social y mercado ocupacional, responsabilidades, plazos, etc.

**-El Sistema de Evaluación del Docente:** tiene como propósito medir el desempeño del docente en aula y su participación institucional en armonía con las líneas del Plan de Desarrollo de la UMA, con el fin de superar las deficiencias encontradas y reconocer su desempeño exitoso.

El eje del sistema está constituido por la Encuesta Estudiantil, instrumento en el que el estudiante responde de manera individual y anónima sobre un conjunto de temas, sobre el desempeño en aula

del docente respecto a la forma como percibe el dictado de la asignatura, el desarrollo del silabo, el cumplimiento de la normatividad, etc.

El actual sistema será reestructurado a corto plazo para que tenga carácter integral, con la inclusión de otros componentes como la evaluación del Jefe de Departamento Académico y del Director de Escuela, así como la autoevaluación del docente. Para el efecto se cuenta con el Reglamento del Sistema Integral de Evaluación Docente que permitirá mejorar el sentido de la evaluación, superar la limitación de tener un único y decisivo informante y propiciar la mejora sostenida del ejercicio docente y elevar su contribución a los objetivos académicos

**-Sistema de Evaluación de la Satisfacción del Estudiante** :tiene como propósito conocer la percepción de los estudiantes sobre los servicios y facilidades que le brinda la universidad, impactando la forma en que recibe su formación académica en términos de ambiente interno, bibliotecas, biblioteca virtual, aulas y laboratorios, servicio de cómputo, servicios administrativos, entre otros, que se traducen en comodidad, facilidad, seguridad, rapidez, etc. haciendo que su estadía dentro del campus sea satisfactoria o menos satisfactoria, con distintos grados de intensidad.

La base del sistema está constituido por la Encuesta de Satisfacción Estudiantil, instrumento en el cual el estudiante responde de manera individual y anónima sobre un conjunto de ítems, en los que se pregunta sobre la forma como percibe los ambientes y servicios que le brinda la universidad. La encuesta es de periodicidad semestral y sus resultados permiten direccionar la realización de las medidas de solución hacia las Facultades y Escuelas o hacia las Direcciones Centrales de la Universidad, generando los planes de mejora a que haya lugar. Se realiza el seguimiento de los planes de mejora a través del registro y control de sus avances hasta su culminación

**-Sistema de Evaluación de la Satisfacción del Docente:** Tiene como propósito conocer la percepción de los docentes sobre los servicios y facilidades que le brinda la universidad, para recomendar las acciones orientadas a corregir o atenuar aquellos elementos de mayor impacto que ejercen influencia desfavorable para cumplir las actividades propias del ejercicio docente en la UMA, con la finalidad de retroalimentar los procesos académicos y administrativos y contribuir a la mejora institucional de los servicios educativos.

La base del sistema está constituido por la Encuesta de Satisfacción Docente, instrumento en el que el docente responde de manera individual y anónima sobre varios aspectos, en los que se pregunta sobre la forma como percibe los ambientes y servicios que le brinda la universidad. Los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Docente dan lugar a generar planes de mejora para atender aquellos aspectos de mayor impacto o incidencia negativa en la labor de los docentes. Tales planes de mejora están a cargo de las Facultades y Escuelas o de las Oficinas Centrales de la Universidad dependiendo de su naturaleza e implicancia económica.

Los planes de mejora son objeto de seguimiento mediante el registro y control de sus avances hasta verificar su culminación.

**-Los Programas de Capacitación Docente :**Consiste en la programación y desarrollo de actividades de capacitación que se organizan en forma periódica y permanente, para mejorar el desempeño de los docentes en cuanto al conocimiento y aplicación de técnicas didácticas y la utilización de tecnologías educativas innovadoras y adecuadas, de acuerdo a las disciplinas que demanda cada carrera profesional en particular; así como de propiciar la actualización que se requiere en cada especialidad de acuerdo al avance de la cultura, ciencia y tecnología. Cada ciclo de capacitación se programa con la participación de los Departamentos Académicos y se somete a evaluación de acuerdo a los objetivos específicos definidos en cada oportunidad.

## 7. LOGROS DEL 2016

En el año 2016 periodo 2016-I los programas considerados en el Plan de Gestión de la Calidad Institucional presentan el resumen sus logros en el cuadro siguiente:

| N° | Programa  | logro  |
|----|---|--|
| 01 | Licenciamiento Institucional                            | En proceso (Se ha organizado la estructura responsable de presentar los medios de verificación   |
| 02 | Sistema de Gestión de Calidad                           | 100% implementado  |
| 03 | Guía de Buenas Practicas Universitarias                 | 100% implementado  |
| 04 | Evaluación y Actualización Curricular                   | 05 Planes Curriculares evaluados (100%)  |
| 05 | Sistema de evaluación docente                           | 1 evaluación integral semestral por docente en cada asignatura } 85% de estudiantes participan como evaluadores. } 65% de docentes calificados con notas entre 15-20 } Promedio de desempeño docente 16,80 |
| 06 | Sistema de Evaluación de la Satisfacción del Estudiante | 75% de estudiantes satisfechos   |
| 07 | Sistema de Evaluación de la Satisfacción del Docente    | 70% de docentes satisfechos  |
| 08 | Programas de Capacitación Docente                       | 5 programas de capacitación por año  |

## 8. METAS 2016-2020

Para el período 2016-2020 se han establecido las metas siguientes:

| Nº | Estrategia                              | Meta   |
|----|---|--|
| 01 | Licenciamiento Institucional            | Licenciamiento Institucional   |
| 02 | Sistema de Gestión de Calidad           | 100% implementado  |
| 03 | Guía de Buenas Practicas Universitarias | 100% implementado  |
| 04 | Evaluación y Actualización Curricular   | 05 Planes Curriculares evaluados (100%)  |
| 05 | Sistema de evaluación docente           | 1 evaluación integral semestral por docente en cada asignatura } 85% de estudiantes participan como evaluadores. } 65% de docentes calificados con notas entre 15-20 } Promedio de desempeño docente 16,80 |



|    |   |                                      |
|----|---|--------------------------------------|
| 06 | Sistema de Evaluación de la Satisfacción del Estudiante | 75% de estudiantes satisfechos       |
| 07 | Sistema de Evaluación de la Satisfacción del Docente    | 70% de docentes satisfechos          |
| 08 | Programas de Capacitación Docente                       | 10 programas de capacitación por año |

## 9. CRONOGRAMA ANUAL

Se presenta el cronograma en el Anexo N° 1.

## 10. EVALUACIÓN DEL PLAN

Los informes de evaluación del Plan de Gestión de la Calidad Institucional se realizarán por períodos anuales, los cuales se someterán a la aprobación del Consejo Universitario

### ANEXO N° 1 CRONOGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES 2016 – 2019

| PROGRAMA   | INDICADOR   | 2016     | 2017     | 2018     | 2019     | 2020      |
|--|---|----------|----------|----------|----------|-----------|
| Licenciamiento institucional                         | N° de Licencia institucional                      | -        | -        | -        | -        | -         |
| Sistema de Gestión de Calidad                        | Porcentaje de implementación del SGC              | 20%      | 40%      | 60%      | 80%      | 100%      |
| Guías de Buenas Practicas Universitarias             | N° de guías de aplicación                         | 1        | -        | -        | -        | -         |
| Evaluación y Actualización Curricular                | Numero de planes curriculares actualizados        | 5        | 5        | 5        | 5        | 5         |
| Sistema de evaluación docente                        | N° de Evaluaciones Anuales Integrales del Docente | 2<br>70% | 2<br>75% | 2<br>80% | 2<br>80% | 2<br>100% |
| Sistema de evaluación de satisfacción del estudiante | Porcentaje de Satisfacción                        | 2<br>70% | 2<br>75% | 2<br>80% | 2<br>80% | 2<br>100% |
| Sistema de Evaluación de                             | Porcentaje de Satisfacción                        | 70%      | 75%      | 80%      | 80%      | 100%      |

|                                   |                         |    |    |    |    |    |
|-----------------------------------|-------------------------|----|----|----|----|----|
| la Satisfacción del Docente       |                         |    |    |    |    |    |
| Programas de Capacitación Docente | Nº de Programas Anuales | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |

## **EL EQUIPO DE TRABAJO QUE IMPLEMENTARÁ EL PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UMA**

### **SUSTENTO ACADÉMICO**

En el marco de la Mejora Continua de la Calidad Educativa que brinda la UMA se plantea la necesidad de articular las acciones propias del cumplimiento de sus fines dentro de un plan de carácter general denominado Plan de Gestión de la Calidad Institucional, el cual tiene el propósito de elevar la calidad de la formación académica. Considerando que la Universidad Maria Auxiliadora debe contar con un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de sus procesos de: enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión cultural (universitaria), proyección social, administración y bienestar, se pretende a través del presente plan desarrollar acciones que permitan la implementación de un SGC en la Universidad. El SGC es un sistema de gestión encargado de dirigir y controlar una organización en cuanto a su calidad. Por otro lado, también se define el SGC como el conjunto de elementos interrelacionados de una organización que trabajan coordinadamente para establecer y lograr el cumplimiento de la política de calidad y los objetivos de calidad, generando consistentemente productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los grupos de interés internos y externos. Por lo expuesto y, teniendo como objetivo la acreditación de nuestras carreras profesionales.

Para dicha implementación se requerirá un equipo de trabajo que lleve adelante en su etapa inicial el proceso planificación y diseño hasta su implementación, monitoreo y evaluación. A continuación se detallan las funciones de los miembros del equipo.

### **FUNCIONES DE LOS MIEMBROS**

Presentar al Vicerrectorado Académico y de Investigación el Plan de trabajo y presupuesto anual

1. Diseñar los procesos del sistema de gestión de calidad UMA
2. Apoyar en la implementación de las actividades del sistema de gestión de calidad de la UMA.
3. Realizar auditorías programadas y no programadas dentro de la institución para evaluar los avances en la aplicación del sistema de gestión de calidad UMA
4. Realizar y presentar reportes de avance de trabajo y de auditoría al Vicerrectorado Académico y de Investigación.
5. Proponer al Vicerrectorado Académico y de Investigación estrategias para generar compromiso de la comunidad universitaria en la mejora continua de los procesos académicos y administrativos.
6. Implementar las estrategias que apruebe el Vicerrectorado Académico y de Investigación para generar compromiso de la comunidad universitaria con la cultura de la calidad y la mejora continua de los procesos académicos y administrativos.

7. Proponer al Vicerrectorado Académico y de Investigación los temas que deben ser desarrollados en los programas de capacitación de los recursos humanos de la UMA
8. Apoyar en la organización de programas de capacitación integral para los recursos humanos de la institución.
9. Guiar a las diversas áreas de la institución respecto a procesos de licenciamiento y acreditación nacional e internacional de programas de pre grado, posgrado e institucional.
10. Evaluar los avances y documentos finales de las diversas áreas de la institución respecto a procesos de licenciamiento y acreditación nacional e internacional de programas de pre grado, posgrado e institucional.
11. Proponer al Vicerrectorado Académico y de Investigación, la metodología para la evaluación y actualización del Modelo Pedagógico UMA y monitorear su desarrollo.
12. Proponer al Vicerrectorado Académico y de Investigación la metodología para la evaluación y actualización de los planes de estudio y monitorear su desarrollo.
13. Brindar asesoría al Vicerrectorado Académico y de Investigación en temas vinculados a gestión de calidad.

#### PERFIL DE LOS MIEMBROS

| CONOCIMIENTO   | HABILIDADES  | ACTITUDES   |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de administración y diseño organizacional.</li> <li>• Conocimiento en administración de procesos.</li> <li>• Conocimiento en desarrollo de competencias laborales.</li> <li>• Conocimientos de ofimática (Internet y Office) y manejo de programas informáticos aplicados a la administración de organizaciones (Visio, Ms Project, SPSS).</li> <li>• Experiencia laboral en administración, diseño organizacional, administración de procesos y desarrollo de competencias.</li> <li>• Experiencia docente en administración, diseño organizacional, administración de</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades para interrelacionarse con las personas.</li> <li>• Capacidad de trabajar en equipo.</li> <li>• Capacidad de adaptación al entorno.</li> <li>• Habilidad para resolver conflictos.</li> <li>• Capacidad para el manejo de información.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integridad</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Proactividad</li> <li>• Compromiso</li> </ul> |

|  |  |  |
|--|--|--|
| procesos y desarrollo de competencias laborales.<br>• Experiencia en la elaboración de sistemas de gestión de calidad. |  |  |
|--|--|--|

**MIEMBROS DEL EQUIPO DE TRABAJO DEL PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UMA**

| <b>NOMBRES</b>                     | <b>ESPECIALIDAD</b>         | <b>CARGO</b>   | <b>GRADO</b>    |
|------------------------------------|-----------------------------|--|-----------------|
| <b>Gladys Ivonne Moran Márquez</b> | <b>Ingeniera Industrial</b> | <b>Gerente General</b>                                 | <b>Doctora</b>  |
| <b>Silvia Valdivia Risco</b>       | <b>Contador Publico</b>     | <b>Jefa de la Oficina de Administración Financiera</b> | <b>Magister</b> |
| <b>Cristian Hinojosa Pedraza</b>   | <b>Contador Publico</b>     | <b>Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales</b> | <b>Magister</b> |
| <b>Marcela Gil Cueva</b>           | <b>Abogada</b>              | <b>Secretaria General</b>                              | <b>Magister</b> |
| <b>Carmen Tamayo Arteaga</b>       | <b>Enfermería</b>           | <b>Directora de Servicios Académicos</b>               | <b>Magister</b> |