



Oficina de Gestión de la Calidad



“MEDICIÓN DE INDICADORES DE PROCESOS MISIONALES”

¿Qué es un Procesos?

Es un conjunto de actividades realizadas por personas o sistemas de una organización, con el objetivo de lograr un resultado



¿Qué es un dueño de Procesos?

Es la persona o unidad a cargo de un desarrollar un proceso y gestionarlo de principio a fin.

¿Qué es un procedimiento?

Es un conjunto de acciones determinadas, que forman parte de un mismo proceso.



¿Qué es un indicador?

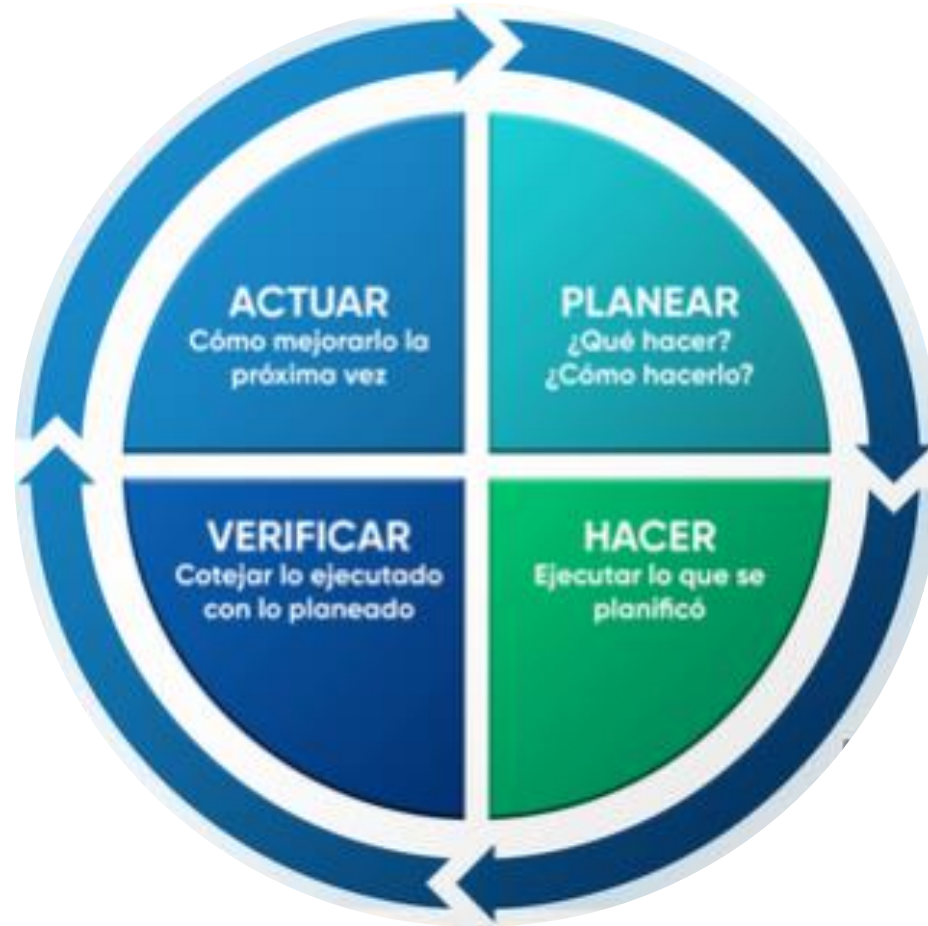
Es una medida cuantificable que permite evaluar el rendimiento de un proceso.

Gestión por Procesos



- Identificación de oportunidades de mejora.

- Medición de procesos a través de indicadores de medición.
- Análisis del cumplimiento



UNIDAD DE MODERNIZACIÓN

- Elaboración del Mapa de procesos.
- Levantamiento de procedimientos

- Difusión del Mapa de Procesos y procedimientos.
- Implementación de procedimientos



¿Qué es una medición de indicadores?

Es una evaluación sobre el nivel de desempeño de un proceso.

Finalidad



Identificar oportunidades de mejora

Importancia

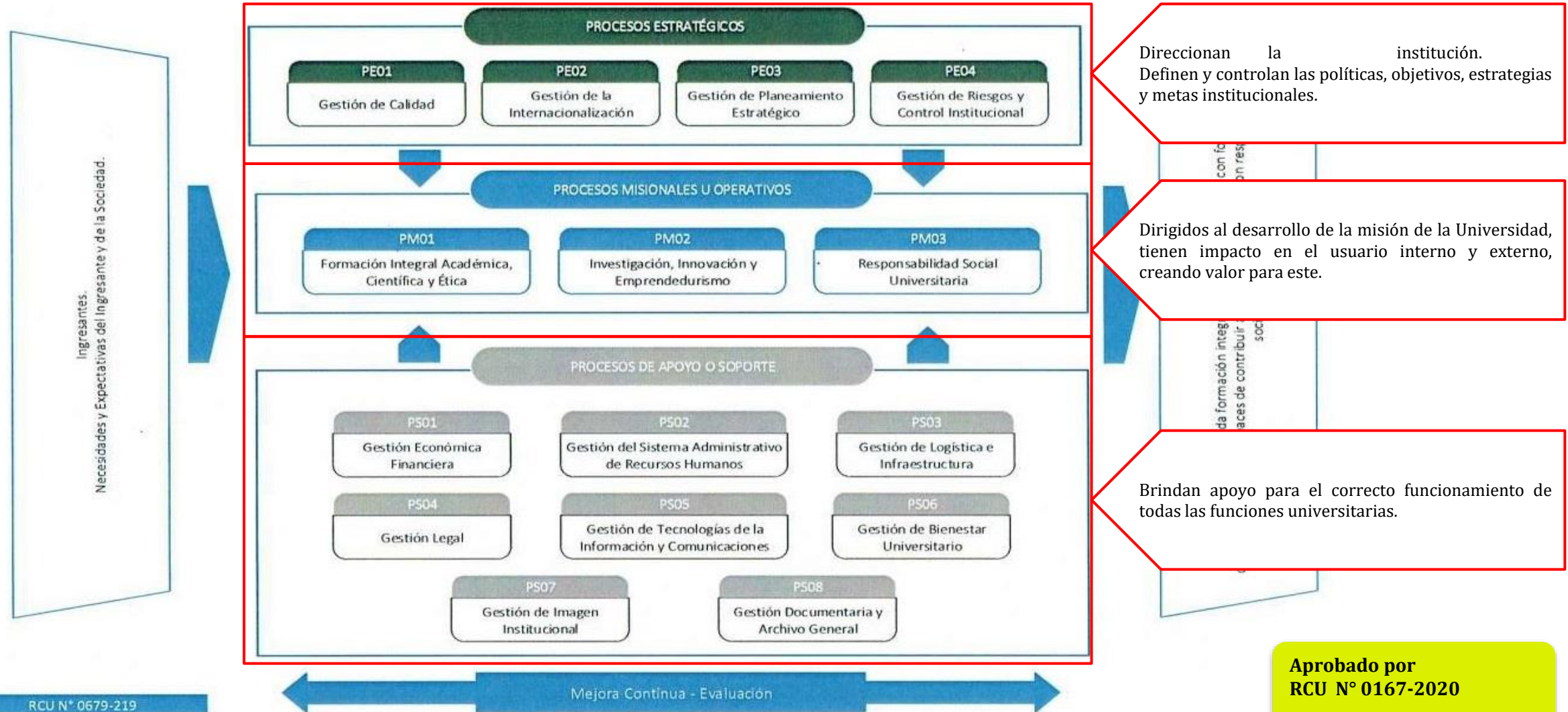
Se ampara en la medición constante ya que *“no se puede mejorar lo que no se puede medir”*





Mapa de procesos

MAPA DE PROCESOS – UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA





Ficha de procesos

Ficha de Procesos Nivel 1						
Nombre	Graduación y Titulación			Clasificación	Misional	
Código	PM01.08			Versión	1	
Objetivo	Gestionar los procesos de obtención de grados y títulos de las diversas escuelas profesionales acorde a los distintos procedimientos de titulación					
Responsable	Secretaria General					
Bae legal/ Normativa Aplicable	• Ley N ° 30220, Ley universitaria • Estatuto de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa					
Areas Participantes	Dirección Universitaria de Gestión de la información , OficiNA DE Grados y Títulos, Escuelas Profesionales acorde a los distintos procedimientos de titulación					
Proveedores	Entradas	Identificación de procesos nivel 2	Código de procesos nivel 2	Responsable del proceso nivel 2	Salidas	Usuarios
• Egresados	• Requisitos para la obtención de grados y títulos	Sustentación y aprobación	PM01.08.01	Escuelas profesionales	• Constancia de Aprobación por sustentación	• PM01.08.02
• PM01.08.01	• Constancia de Aprobación por sustentación	Emisión de Grados y títulos	PM01.08.02	Secretaria General , Oficina de grados y títulos	• Diploma • Base de Datos de Grados y títulos	• Estudiantes que optan a un Grado o Título • SUNEDU
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO						
Indicadores			Registros y Documentos			
• % de estudiantes de postgrado que se gradúan y se titulan • % de estudiantes de pregrado que se gradúan y se titulan • Tiempo promedio de Obtención de Diplomas			• Informe de grados alcanzados en pregrado y postgrado			

Fases para medir indicadores



1

Identificar indicadores

Identificar los indicadores pertenecientes a mis procesos en el Plan de Calidad para procesos.

2

Hacer la medición de mí indicador

Recopilar información y realizar la medición de indicadores en el formato "Informe de medición de indicadores".

3

Análisis de resultados

Realizar una comparación de los resultados obtenidos contra las metas establecidas (Plan de Calidad para Procesos).

4

Identificar oportunidades de mejora

Consiste en identificar y seleccionar aquellos problemas, brechas u oportunidades de mejora.



Fase 1: Identificar indicadores

1 Ingresar a la carpeta del Sistema de Gestión de Calidad

https://drive.google.com/drive/folders/1ITG0Kqp0C8IjY7YI_LvIM_Ap0jkFlfG?usp=drive_link

The screenshot shows a Google Drive interface with a folder named 'Sistema de Gestión de Calidad'. The folder contains 10 documents, listed in a table below.

Nombre	Propietario	Última modificación	Tamaño de a
1. Documentos normativos	yo	14 abr 2025 yo	—
2. Objetivos de Calidad	OFICINA UNIVERSITARIA ...	14 abr 2025 yo	—
3. Política de Calidad	OFICINA UNIVERSITARIA ...	15 may 2025 yo	—
4. Procedimientos de la Oficina de Gestión de la Calidad	yo	8:52 yo	—
5. Lista Maestra de Documentos	OFICINA UNIVERSITARIA ...	8 abr 2025 yo	—
6. Plan de Calidad para Procesos (Matriz de Indicadores)	OFICINA UNIVERSITARIA ...	21 ago 2024 DANIELA CINT...	—
7. Matriz de riesgos	yo	18 dic 2024 yo	—
8. Procesos Estratégicos	OFICINA UNIVERSITARIA ...	17 may 2024 OFICINA UNIV...	—
9. Procesos Misionales	OFICINA UNIVERSITARIA ...	17 may 2024 OFICINA UNIV...	—
10. Procesos de Soporte	OFICINA UNIVERSITARIA ...	17 may 2024 OFICINA UNIV...	—



Fase 1: Identificar indicadores

2 Ir a la carpeta 6. Plan de Calidad para Procesos

Sistema de Gestión de Calidad

drive.google.com/drive/folders/1ITG0Kp0C8ljY7Yl_LvIM_Ap0jkFIFG

Drive

Buscar en Drive

Compartido co... > OFICINA UNIVERS... > 5. OUC_S... > Sistema de Gestión ...

Tipo Personas Modificado Fuente

Nombre	Propietario	Última modificación	Tamaño de a
1. Documentos normativos	yo	14 abr 2025 yo	—
2. Objetivos de Calidad	OFICINA UNIVERSITARIA ...	14 abr 2025 yo	—
3. Política de Calidad	OFICINA UNIVERSITARIA ...	15 may 2025 yo	—
4. Procedimientos de la Oficina de Gestión de la Calidad	yo	8:52 yo	—
5. Lista Maestra de Documentos	OFICINA UNIVERSITARIA ...	8 abr 2025 yo	—
6. Plan de Calidad para Procesos (Matriz de Indicadores)	OFICINA UNIVERSITARIA ...	21 ago 2024 DANIELA CINT...	—
7. Matriz de riesgos	yo	18 dic 2024 yo	—
8. Procesos Estratégicos	OFICINA UNIVERSITARIA ...	17 may 2024 OFICINA UNIV...	—
9. Procesos Misionales	OFICINA UNIVERSITARIA ...	17 may 2024 OFICINA UNIV...	—
10. Procesos de Soporte	OFICINA UNIVERSITARIA ...	17 may 2024 OFICINA UNIV...	—

7,71 GB de 100 GB en uso



Fase 1: Identificar indicadores

2 Ingresar al Plan de Calidad para procesos

The screenshot shows a Google Drive interface. The browser address bar displays the URL: `drive.google.com/drive/folders/1ZjZIV5GhljnmGMAINT_I_zAtbz5Wg1E3`. The Drive sidebar on the left includes options like 'Nuevo', 'Página principal', 'Actividad', 'Espacios de trabajo', 'Mi unidad', 'Compartido conmigo', 'Reciente', 'Destacados', 'Spam', 'Papelera', and 'Almacenamiento'. The main area shows a folder path: 'Compartido conmi... > ... > Sistema de Gestión d... > 6. Plan de Calidad para ...'. Below the path are filters for 'Tipo', 'Personas', 'Modificado', and 'Fuente'. A table lists files with columns: 'Nombre', 'Propietario', 'Última modificación', and 'Tamaño de a'. The file '2 - PLAN DE CALIDAD PARA PROCESOS.xlsx' is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it from the left sidebar.

Nombre	Propietario	Última modificación	Tamaño de a
2 - PLAN DE CALIDAD PARA PROCESOS.xlsx	yo	16 may 2025 yo	116 kB



Fase 1: Identificar indicadores

2

Filtrar los indicadores de Facultad, Escuela Profesional y Departamento Académico

2 - PLAN DE CALIDAD PARA PROCESOS										
Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda										
100% 123 Arial 9 B I A										
G5 Responsable de medición										
1	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
2		FORMATO							Código	F-PE01.01-01
3		PLAN DE DE CALIDAD PARA PROCESOS							Versión	2
4									Página	Página 7 de 8
5	Nº	Proceso Nivel 2	Indicador	Metodología para la toma de datos	Criterio de aceptación	Frecuencia de medición	Responsable de medición	Registro de donde se toman los datos	Acciones a Realizar por el Responsable	Registro generado
6	1	Elaboración y Actualización de la Política de Calidad	% de Objetivos de Calidad cumplidos	Nº de Objetivos de Calidad Cumplidos entre Nº de Objetivos de Calidad totales	80%	Anual	Oficina Universitaria de Calidad	Plan de Calidad de los Objetivos de Calidad	Análisis y evaluación de los registros	Informe de Medición
7	2	Gestión del Plan de Gestión de Calidad Institucional	% de Cumplimiento del Plan Anual de Gestión de Calidad Universitaria	Nº de actividades del Plan Anual de Gestión de Calidad Universitaria cumplidas entre el Nº de actividades totales	80%	Anual	Oficina Universitaria de Calidad	Informe de ejecución del plan anual de gestión de calidad universitaria	Análisis y evaluación de los registros	Informe de Medición
8	3	Satisfacción de la Calidad Universitaria	% de estudiantes del último año satisfechos con la calidad del programa curricular	Nº de estudiantes del último año satisfechos con la calidad del programa curricular entre Nº de estudiantes totales	70%	Anual	Oficina Universitaria de Calidad / Oficina Universitaria de Planeamiento	Encuestas. Informes de encuestas.	Tabulación de información.	Informe de Medición
9	4	Gestión de Licenciamiento	% de avance del proceso de licenciamiento	Nº de actividades del proceso de licenciamiento realizadas, entre el número de actividades totales	100%	Semestral	Oficina de Licenciamiento	Informe de Licenciamiento	Análisis y evaluación de registros	Informe de Medición
10			% de cumplimiento de las CBC	Nº de Condiciones Básicas de Calidad cumplidas, entre el número total de CBC	100%	Semestral	Oficina de Licenciamiento	Informe de Licenciamiento	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
11	5	Gestión de Certificación de Calidad Institucional	% implementación del Sistema de Gestión de Calidad (Manual de Procedimientos)	Nº de procesos implementados, entre el número de procesos totales del mapa de procesos.	100%	Semestral	Oficina Universitaria de Calidad	Informe de implementación del Sistema de Gestión de calidad.	Análisis y evaluación de los registros	Informe de Medición



Fase 1: Identificar indicadores

2

Filtrar los indicadores de Facultad, Escuela Profesional y Departamento Académico

6. Plan de Calidad para Procesos x 2 - PLAN DE CALIDAD PARA PR x +

docs.google.com/spreadsheets/d/14oJqesqw3WHpRTkhQccZItNOGw0IBmpy/edit?gid=830721469#gid=830721469

2 - PLAN DE CALIDAD PARA PROCESOS .XLSX ☆ 📁

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda

100% 123 Arial 9 B I A

G5 Responsable de medición

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1		FORMATO							Código	F-PE01.01-01	
2		PLAN DE DE CALIDAD PARA PROCESOS							Versión	2	
3									Página	Página 7 de 8	
4											
5	Nº	Proceso Nivel 2	Indicador	Metodología para la toma de datos	Criterio de aceptación	Frecuencia de medición	Responsable de medición	Registro de donde se toman los datos	Acciones a Realizar por el Responsable	Registro generado	
6	1	Elaboración y Actualización de la Política de Calidad	% de Objetivos de Calidad cumplidos	Nº de Objetivos de Calidad Cumplidos entre Nº de Objetivos de Calidad totales	80%			Plan de Calidad de los Objetivos de Calidad	Análisis y evaluación de los registros	Informe de Medición	
7	2	Gestión del Plan de Gestión de Calidad Institucional	% de Cumplimiento del Plan Anual de Gestión de Calidad Universitaria	Nº de actividades del Plan Anual de Gestión de Calidad Universitaria cumplidas entre el Nº de actividades totales	80%			Informe de ejecución del plan anual de gestión de calidad universitaria	Análisis y evaluación de los registros	Informe de Medición	
8	3	Satisfacción de la Calidad Universitaria	% de estudiantes del último año satisfechos con la calidad del programa curricular	Nº de estudiantes del último año satisfechos con la calidad del programa curricular entre Nº de estudiantes totales	70%			Encuestas. Informes de encuestas.	Tabulación de información.	Informe de Medición	
9	4	Gestión de Licenciamiento	% de avance del proceso de licenciamiento	Nº de actividades del proceso de licenciamiento realizadas, entre el número de actividades totales	100%			Informe de Licenciamiento	Análisis y evaluación de registros	Informe de Medición	
10			% de cumplimiento de las CBC	Nº de Condiciones Básicas de Calidad cumplidas, entre el número total de CBC	100%			Informe de Licenciamiento	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición	
11	5	Gestión de Certificación de Calidad Institucional	% implementación del Sistema de Gestión de Calidad (Manual de Procedimientos)	Nº de procesos implementados, entre el número de procesos totales del mapa de procesos.	100%			Informe de implementación del Sistema de Gestión de calidad.	Análisis y evaluación de los registros	Informe de Medición	

Ordenar A a la Z

Ordenar Z a la A

Ordenar por color

Filtrar por color

► Filtrar por condición

▼ Filtrar por valores

[Seleccionar todo 1](#) - [Borrar](#) Mostrando 1

facultad

✓ Facultad /Unidad de grados y títulos

+ Hoja 1



Fase 1: Identificar indicadores

3

Identificar mis indicadores

6. Plan de Calidad para Proceso

2 - PLAN DE CALIDAD PARA PR

docs.google.com/spreadsheets/d/14oJqesqw3WHpRTkhQccZItNQGw0IBmpy/edit?gid=830721469#gid=830721469

100%

€ % .0 .00 123

Arial

9

B I A

</



Fase 1: Identificar indicadores

3

Identificar mis indicadores

6. Plan de Calidad para Proceso x 2 - PLAN DE CALIDAD PARA PR x +										
docs.google.com/spreadsheets/d/14oJqesqw3WHpRTkhQccZItNQGw0lBmpy/edit?gid=830721469#gid=830721469										
100% 123 Arial 9 B I A										
G5 Responsable de medición										
1		FORMATO						Código	F-PE01.01-01	
2		PLAN DE DE CALIDAD PARA PROCESOS						Versión	2	
3								Página	Página 7 de 8	
4										
5	Nº	Proceso Nivel 2	Indicador	Metodología para la toma de datos	Criterio de aceptación	Frecuencia de medición	Responsable de medición	Registro de donde se toman los datos	Acciones a Realizar por el Responsable	Registro generado
62	47	Gestión de Asuntos Académicos	% de ingresantes que participan en el ciclo de propedéutica	Nº de ingresantes participantes de propedéutica, entre el número total de ingresantes	100%	Anual	Escuela Profesional	Informes	Tabulación de información	Informe de Medición
66	49	Nivelación de Ingresantes	% de deserción de los estudiantes durante los dos primeros años académicos de la Universidad	Nº de estudiantes de los dos primeros años que desertaron/ el número total de estudiantes de los dos primeros años	10%	Anual	Escuela Profesional	Base de datos	Tabulación de información	Informe de Medición
68	51	Gestión Psicopedagógica	% de estudiantes de último año satisfechos con los servicios educativos complementarios	Nº de estudiantes del último año satisfechos con los servicios complementarios/ entre el total de alumnos del último año	70%	Anual	Escuela Profesional/ Oficina de Gestión de la Calidad	Encuestas de satisfacción Informes de encuestas	Tabulación de información	Informe de Medición
71	53	Sustentación y Aprobación	% de egresados de pregrado que se gradúan y se titulan	Nº de egresados de pregrado que se gradúan y titulan/ el total de egresados de pregrado	90%	Anual	Facultad /Unidad de grados y títulos	Base de datos	Tabulación de información	Informe de Medición
98	70	Gestión de la Participación Social Universitaria	Nº de actividades de Extensión y Proyección Social ejecutadas	Sumatoria de actividades de extensión y proyección social ejecutadas	Depende de cada Escuela Profesional	Anual	Escuela Profesional	Informes de actividades.	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
152										
153	LEYENDA									
154	Letras rojas Actualización/cambio									
155										
156	Formato: Digital		La impresión de este documento desde la Intranet constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.						Clasificación: Interno	



Fase 2: Hacer la medición de mi indicador

1 Ir a la carpeta de “14. Formatos del SGC”

Sistema de Gestión de Calidad

drive.google.com/drive/folders/1ITG0Kqp0C8JjY7Y1_LvIM_Ap0jkFifG

Drive

Buscar en Drive

Compartido co... > OFICINA UNIVERS... > 5. OUC_S... > Sistema de Gestión ...

Tipo Personas Modificado Fuente

Nombre	Propietario	Última modificación	Tamaño de a
6. Plan de Calidad para Procesos (Matriz de Indicadores)	OFICINA UNIVERSITARIA ...	21 ago 2024 DANIELA CINT...	—
7. Matriz de riesgos	yo	18 dic 2024 yo	—
8. Procesos Estratégicos	OFICINA UNIVERSITARIA ...	17 may 2024 OFICINA UNIV...	—
9. Procesos Misionales	OFICINA UNIVERSITARIA ...	17 may 2024 OFICINA UNIV...	—
10. Procesos de Soporte	OFICINA UNIVERSITARIA ...	17 may 2024 OFICINA UNIV...	—
11. Inventario de Documentos - Dueños de Procesos	OFICINA UNIVERSITARIA ...	16 may 2025 yo	—
12. Encuestas de satisfacción a estudiantes, docentes y adm...	yo	8:53 yo	—
13. Matriz de Comunicación (Por actualizar)	OFICINA UNIVERSITARIA ...	8:53 yo	—
14. Formatos del SGC	yo	8:53 yo	—
15. Procedimientos Académicos	yo	8:53 yo	—

7,71 GB de 100 GB en uso



Fase 2: Hacer la medición de mí indicador

1 Descargar el formato “Informe de medición de indicadores”

The screenshot shows a Google Drive interface with a sidebar on the left and a main content area. A red arrow points to the file 'Formato -Informe de medición de Indicadores.docx' in the file list. The file is highlighted, and a red box is drawn around the download icon (a downward arrow) in the action menu. A tooltip labeled 'Descargar' is visible above the download icon.

Nombre	Propietario	Última modificación	Tamaño de a
Planes de mejora y evaluación de impacto	yo	14 abr 2025 yo	—
Monitoreo	yo	5 nov 2024 yo	—
Formato -Informe de medición de Indicadores.docx			
Formato -Informe de Gestión de la Calidad.docx			
1. Matriz de Riesgos del SGC .xlsx			



Fase 2: Hacer la medición de mí indicador

2 Hacer la medición de mí indicador



	FORMATO	Código	F-PE01.04-10
	INFORME DE MEDICIÓN DE INDICADORES	Versión	2.0
		Página	Página 1 de 2
DEPENDENCIA: _____			
Fecha de emisión de informe:			
Objetivo / Proceso:			
Indicador de desempeño:			
Periodo de Medición:			
Meta (Criterio de aceptación):			
Resultado obtenido:			
Encargado de medición:			
Fecha de emisión:			
MEDICIÓN			
Resultado Obtenido- Data (de ser necesario adjuntar cuadro):			
Gráficos que muestre las tendencias (de ser necesario adjuntar cuadro):			
GRÁFICO:			
Análisis de causas de los resultados obtenidos y Conclusiones (de acuerdo a la data y gráficos):			
ANÁLISIS DE CAUSAS:			
Conclusiones:			
RECOMENDACIÓN DE CORRECCIÓN / MEJORA (en caso no se cumpla con la meta)			
Recomendación:			
Acciones para la implementación de la Recomendación	Plazo	Responsable	
Seguimiento de las acciones para la implementación de la Recomendación:			
Acción 1:			
Acción 2:			
Acción 3:			

DEPENDENCIA: ESCUELA PROFESIONAL DE _____														
Fecha de emisión de informe:		__/__/____												
Objetivo / Proceso:		Gestión de Planes de Estudio												
Indicador de desempeño:		% de estudiantes que culminan dentro de los años establecidos por la carrera profesional												
Periodo de Medición:		2024												
Meta (Criterio de aceptación):		70%												
Resultado obtenido		57%												
Encargado de medición		Director de la Escuela Profesional de _____												
MEDICIÓN														
Resultado Obtenido- Data (de ser necesario adjuntar cuadro):														
<table><tr><td>Año de Ingreso</td><td>N° total de estudiantes (N° de Ingresantes)</td><td>Año de Egreso</td><td>N° de estudiantes que culminan en los años establecidos (N° de Egresados)</td><td>% de estudiantes que culminan dentro de los años establecidos por la carrera profesional</td></tr><tr><td>2020</td><td>350</td><td>2024</td><td>200</td><td>=(200/350)*100% = 57%</td></tr></table>					Año de Ingreso	N° total de estudiantes (N° de Ingresantes)	Año de Egreso	N° de estudiantes que culminan en los años establecidos (N° de Egresados)	% de estudiantes que culminan dentro de los años establecidos por la carrera profesional	2020	350	2024	200	=(200/350)*100% = 57%
Año de Ingreso	N° total de estudiantes (N° de Ingresantes)	Año de Egreso	N° de estudiantes que culminan en los años establecidos (N° de Egresados)	% de estudiantes que culminan dentro de los años establecidos por la carrera profesional										
2020	350	2024	200	=(200/350)*100% = 57%										



Fase 3: Análisis de resultados

Gráficos que muestre las tendencias (de ser necesario adjuntar cuadro):

Gráfico:



Análisis de causas de los resultados obtenidos y Conclusiones (de acuerdo a la data y gráficos):

Análisis de Causas:

- Aumento en la exigencia académica (los cursos aumentaron su nivel de dificultad).
- Limitación de cupos por falta de docentes, lo que conlleva a que los estudiantes posterguen asignaturas claves.
- Nuevos requisitos de puestos por la Universidad para egresar.
- .Alto nivel de desmotivación de los estudiantes por las altas exigencias educativas.

Conclusiones:

En el año 2024 el porcentaje de estudiantes que culminan dentro de los años establecidos por la carrera profesional (considerando a los estudiantes que ingresaron en el año 2020 y egresaron en el año 2024) es del 57% con lo cual no se obtuvo el resultado esperado para el indicador (70%) debido principalmente al aumento de la exigencia académica, la limitación de cupos por falta de docentes y los nuevos requisitos que pone la Universidad para egresar.



Fase 4: Identificar las oportunidades de mejora

RECOMENDACIÓN DE CORRECCIÓN / MEJORA (en caso no se cumpla con la meta)		
Recomendación:		
Debido a que en el año 2024 no se obtuvo el resultado esperado, se recomienda: - Implementar programas de asesorías académicas para los cursos con alta tasa de reprobación. - Solicitar la contratación de docentes para el próximo periodo académico.		
Acciones para la implementación de la recomendación	Plazo	Responsable
Implementar programas de asesorías académicas para los cursos con alta tasa de reprobación.	2025-A	Comisión de asesoría Académica
Solicitar la contratación de docentes	2025-B	Director de Escuela Profesional
Seguimiento de las acciones para la implementación de la Recomendación:		
Acción 1: Se elaboró el plan de trabajo, está pendiente de aprobación por la Dirección de la Escuela Profesional.		
Acción 2: Queda pendiente de planificación.		
FIRMAS		
Firma de Jefatura de Unidad Orgánica		Firma de Responsable de medición



Oficina de Gestión de la Calidad



**GRACIAS POR SU
ATENCIÓN**

**Arequipa, Perú
2025**