

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL DAEI





Código de identificación: **MC-001/DAEI**


Versión: **05**


Fecha de Aprobación: **06/03/2021**

Control de cambios

Revisión	Fecha	Modificación	Detalle de la modificación
01	27.12.2019	Se modificaron todos los capítulos y se identificaron en negrita	Se revisó la versión 00 y se actualizó y optimizó el sistema de gestión
02	13.02.2019	Se incluye capítulo 11	Se incluyó el capítulo 11 y resume los procedimientos que conforman el sistema de gestión
03	21.06.2020	Se recodifican los procedimientos	Se cambian los códigos de los procedimientos
04	01.12.2020	Se modificó el mapa de procesos	Se articulo los procesos del DAEI con los procesos de la institución
05	06.03.2021	Se actualizo el organigrama del DAEI	Se actualizaron las comisiones aprobadas que conformar el DAEI
06	30.09.2021	Se modificaron los anexos	Se añadió en los anexos la matriz de las partes interesadas, FODA y la articulación de los procedimientos con los procesos del DAEI


Elaborado por:	Comité de Calidad y Acreditación - DAEI	
Revisado por:	Mg. Celso Gonzales Chavesta Presidente Comité Calidad y Acreditación - DAEI	
	MA. Fernando René Rosas Villena Director de Comité de Acreditación de la Facultad Economía y Planificación	

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021


Aprobado por:	Mg. Iván Dennys Soto Rodríguez Director Departamento Académico Estadística e Informática	
----------------------	---	---

ÍNDICE

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	4
1.1 Objeto	4
1.2 Presentación del Departamento Académico de Estadística e Informática	4
1.3 Misión de la Facultad de Economía y Planificación	6
1.4 Visión de la Facultad de Economía y Planificación	6
1.5 Misión de la Facultad del Departamento Académico de Estadística e Informática	6
1.6 Visión del Departamento Académico de Estadística e Informática	6
1.7 Referencias y contacto	7
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	7
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	7
4. CONTEXTO	8
4.1 El Departamento Académico de Estadística e Informática (DAEI) y su Contexto	8
4.2 Necesidades y expectativas de los grupos de Interés	8
4.3 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad del DAEI	8
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad del DAEI y sus procesos	9
5. LIDERAZGO	10
5.1 Liderazgo y Compromiso	10
5.2 Política de la Calidad	11
5.3 Objetivos de la Calidad	11
5.3 Roles, Responsabilidad y Autoridades en el DAEI	12
6 PLANIFICACIÓN	12
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	12
6.2 Planificación y gestión de los Objetivos de la calidad en el DAEI	13
7. MECANISMOS DE APOYO A LOS PROCESOS DEL DAEI	14
7.1 Recursos	14
7.2 Competencias	17
7.3 Toma de conciencia	17
7.4 La comunicación en el DAEI	18
7.5 Información documentada	18
8. OPERACIÓN	20

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021

8.1 Planificación y control de los procesos en el DAEI	20
8.2 Requisitos para el servicio de formación universitaria y para egresados	21
8.3 Diseño y desarrollo del servicio de formación universitaria en Estadística Informática	23
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente (Compras de productos y servicios)	25
8.5. Control de la producción y de la provisión del servicio de formación brindado por DAEI	26
8.6 Otorgamiento de grados y títulos	28
8.7 Control de las salidas no conformes	28
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	28
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	28
9.2 Auditoría Interna	30
9.3 Revisión por la dirección	30
10. MEJORA	31
10.1 No Conformidad y Acción Correctiva	31
10.2 Mejora Continua	31
11. RESUMEN DE PROCEDIMIENTOS DEL SGC DEL DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA	31
12. ANEXOS:	32
ANEXO 1: Glosario de Términos y Definiciones	32
ANEXO 2: ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA	35
ANEXO 3: ORGANIGRAMA DE LA UNIVERSIDAD AGRARIA LA MOLINA	36
ANEXO 4: MATRIZ DE PARTES INTERESADAS	37
ANEXO 5: MAPA DE PROCESOS	38
ANEXO 6: ARTICULACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS CON LOS PROCESOS DEL DAEI	39
ANEXO 7: FODA - DAEI	39
ANEXO 8: POLÍTICA DE LA CALIDAD - DAEI	40
ANEXO 9: POLÍTICA DE LA CALIDAD – UNALM	41
	41

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 Objeto

Establece y describe el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del Departamento Académico de Estadística e Informática (DAEI) de la Universidad Nacional Agraria La Molina (UNALM) y sirve como plataforma de mejoramiento continuo a través de las diferentes políticas de calidad, seguridad, salud y medio ambiente, en concordancia con la misión, visión y objetivos del DAEI.

Presenta al Departamento Académico de Estadística e Informática (DAEI) en su actividad de enseñanza universitaria a nivel pregrado y posgrado, actividades y procesos relacionados a su función de formación humanista, integral, científica y tecnológica de los profesionales que la sociedad requiere, así como para el logro de la mejora continua de sus procesos.

Los lineamientos expresados en el Manual de Calidad son coherentes con los alcances de la Ley Universitaria No. 30220, Norma ISO 9001:2015, Estatuto y Reglamento General de la UNALM. Da respuesta a los requerimientos del modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria, Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), entre otros.

1.2 Presentación del Departamento Académico de Estadística e Informática


En el año 1960, la Ley Universitaria No. 13417 reconoció a la Escuela Nacional de Agricultura (ENA) el rango universitario y en tal virtud, cambió su denominación por el de Universidad Nacional Agraria La Molina (UNALM). De esta manera comenzaron a funcionar como organismos académicos las facultades de Agronomía, Zootecnia, Ingeniería Agrícola y el Instituto de Investigaciones y Estudios Avanzados. Posteriormente, en 1962, se crearon las facultades de Ciencias y la de Economía y Ciencias Sociales, ésta última más adelante cambió su denominación por la de Ciencias Sociales.

En febrero de 1969 el gobierno militar de entonces promulgó el DL 17437 “Ley Orgánica de la Universidad Peruana”, que reemplazó el Consejo Universitario por un Consejo Ejecutivo, pero mantuvo la Asamblea Universitaria. Las Facultades de la universidad desaparecieron y en su lugar aparecieron los Programas Académicos y los Departamentos Académicos, y en nuestro caso se trataba del Programa Académico de Ciencias Sociales.

Más adelante, en el año 1972, se creó la Comisión Reorganizadora del Programa Académico de Ciencias Sociales con Resolución No. 19776/UNA del 29 de setiembre y Resolución No. 19836/UNA del 13 de octubre con el objetivo de impulsar un programa académico con sentido de integración institucional y de interrelación académica, orientado fundamentalmente a las disciplinas de economía, estadística y planificación.

Es así que el 27 de abril de 1973, según Resolución No. 21832/UNA, se suprimió el Programa Académico de Ciencias Sociales y se creó en sustitución el Programa Académico de Economía y Planificación; se suprimieron los currículos de Sociología, de Administración, de Educación Agrícola, de Economía Familiar y de Educación, y Extensión Agrícola. El Programa Académico de Economía y Planificación se encargaría de administrar la currícula de economía y estadística. Asimismo, se desdobló el Departamento Académico de Matemática y Estadística de la Facultad de Ciencias en el Departamento Académico de Matemática, que permaneció en el Programa Académico de Ciencias; y el Departamento Académico de Estadística, que pasó a ser integrante del Programa Académico de Economía y Planificación. El Departamento Académico de Economía y Administración pasa a denominarse Departamento Académico de Economía y Planificación.

En 1983 se promulga la Ley Universitaria 23733 la cual restableció el régimen académico por Facultades y Departamentos Académicos y como consecuencia de esto el Programa Académico de Economía y Planificación pasó a ser la Facultad de Economía y Planificación (FEP).

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021

Los primeros pasos en la creación de la carrera profesional de estadística en la UNALM se dan cuando el Ing. Wilfredo Salhuana participa, en 1961, en la creación de la Facultad de Ciencias, constituida inicialmente por 3 Departamentos: Biología, Química y Geología, y Física y Matemáticas. Además, junto con los Ing. José Calzada Benza y Luis Ramírez Dávila integra la Comisión encargada del desarrollo de la especialidad de estadística. Con el paso de los años, la universidad decide dividir el Departamento de Física y Matemáticas en dos departamentos: uno de Física y Meteorología y otro de Matemática y Estadística. El Ing. Salhuana asumió la jefatura de este último en el año 1964. La plana docente de este primer departamento estuvo conformada por José Calzada Benza, José Luis Krumdieck, Ernesto Viacava, Walter Fegan y Alfredo García Goicochea.


La necesidad de contar con profesionales capacitados en estadística fue considerada por la comisión encargada del desarrollo de la estadística en la UNALM, y así recomendó la creación de la carrera profesional de Estadística, cuyo plan fue establecido en 200 créditos para optar por el grado académico de bachiller en Ciencias Estadística y la presentación de una tesis de investigación para optar por el título profesional de Ingeniero Estadístico. Entre los principales cursos de este primer plan de estudios se tuvo Métodos Estadísticos para la Investigación, Cálculo de probabilidades, Muestreo, Teoría Estadística y Diseños experimentales. En 1966 se graduaron los tres primeros bachilleres: Máximo Sotomayor Anchante, Daniel Núñez Castillo y Víctor Segundo Pastor Talledo.

El Consejo Ejecutivo de la UNALM en su sesión del 9 de marzo de 1973 aprobó un conjunto de normas de las cuales las relacionadas con la especialidad de Estadística son las siguientes:

- Mantener un programa académico en el área de las Ciencias Sociales orientándose fundamentalmente a los campos de la economía, estadística y planificación, bajo la denominación de Programa Académico de Economía y Planificación.
- Que este programa administra el currículo de Economía y Estadística, ya existente.
- Desdoblar el Departamento de Matemática y Estadística en dos nuevos Departamentos Académicos que se denominará Departamento Académico de Matemática y Departamento Académico de Estadística.

Así, el Departamento Académico de Estadística se crea el 27 de abril de 1973 y tuvo como profesores titulares a Walter Fegan (jefe del Departamento), José Calzada Benza, Alfredo García Goicochea, Rogerio Ventura Estrada, Jorge Toma Inafuko, Luis Muñoz Quiroga. Los profesores Wilfredo Salhuana y Marco Nevado, especialistas en mejoramiento genético de plantas decidieron permanecer en el Departamento de Fitotecnia del Programa Académico de Agronomía, sin embargo, continuaron colaborando con el Departamento de Estadística.

El Ing. Alfredo García Goicochea asumió en 1974 y hasta 1986 la jefatura del Departamento de Estadística. Durante este periodo la Jefatura puso especial empeño en lograr un plantel docente idóneo, formado principalmente por los mejores alumnos de la especialidad, política que permitió incorporar como profesores a los ingenieros Arturo Rubio, Consuelo Arellano, Gardenia Medina, Jorge Luis Rubio, David Muñoz, Jorge Chue, Hugo Ángeles, Felipe de Mendiburu y Fernando Miranda.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021

1.3 Misión de la Facultad de Economía y Planificación

“La Facultad de Economía y Planificación es una unidad académica que ofrece a la sociedad formación profesional de pregrado y especialización en posgrado de alta calidad humanística, científica y tecnológica en las ciencias económicas, empresariales, estadística aplicada, y las ciencias sociales y humanas, contribuyendo con la investigación al avance del conocimiento y al desarrollo sostenible del país”.

1.4 Visión de la Facultad de Economía y Planificación


“Ser una Facultad con sus programas académicos de pre y posgrado acreditados, con prestigio nacional e internacional en la formación y especialización de profesionales competentes, proactivos, emprendedores y líderes, comprometidos con la investigación y la generación de conocimientos e iniciativas innovadoras, que promuevan el desarrollo sostenible”.

1.5 Misión de la Facultad del Departamento Académico de Estadística e Informática

“El Departamento Académico de Estadística e Informática es una unidad académica que ofrece a la sociedad formación de alta calidad profesional en Ingeniería en Estadística Informática a nivel de pregrado y maestría en Estadística Aplicada y doctorado en Ciencia de Datos a nivel de posgrado”.

1.6 Visión del Departamento Académico de Estadística e Informática

“Ser un Departamento Académico con sus programas académicos de pre y posgrado acreditados, con prestigio nacional e internacional en la formación y especialización de profesionales competentes, proactivos, emprendedores y líderes, comprometidos con la investigación y la generación de conocimientos e iniciativas innovadoras, que promuevan el desarrollo sostenible”.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021

1.7 Referencias y contacto

Son datos generales y vigentes de la Universidad Nacional Agraria La Molina y del Departamento Académico de Estadística e Informática:

- **Universidad Nacional Agraria La Molina**
Dirección: Av. La Molina s/n La Molina - Central Telefónica: 614 7800
- **Decanato de la Facultad de Economía y Planificación**
Anexo: 204 - Directo: 6147131
Correo: feconomia@lamolina.edu.pe
- **Director del Departamento Académico de Estadística e Informática**
Anexo: 286 – Directo: 6147136
Correo: destadistica@lamolina.edu.pe
Página web: <http://www.lamolina.edu.pe/facultad/economia/index.php/depacaestinf/>
- **Oficina de Calidad y Acreditación - DAEI**
Correo: acre_estadistica@lamolina.edu.pe


2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los siguientes documentos contienen disposiciones relacionadas al Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Nacional Agraria La Molina y del Departamento Académico de Estadística e Informática, descrito en el presente manual.

- Ley 28044 Ley General de Educación
- Ley 30220 Ley Universitaria
- Ley 28740 Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa
- D.S. 018-2007-ED Reglamento de la Ley 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa
- Directiva SINEACE que regula el proceso de acreditación, la participación de los evaluadores externos y a las entidades evaluadoras externas.
- Resolución de Consejo Directivo 018-2017-SUNEDU/CD, que aprueba las “Medidas de Simplificación Administrativa para el Licenciamiento Institucional” y El “Reglamento del Procedimiento de Licenciamiento Institucional.
- Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo AD-HOC N° 172-2018-SINEACE/CDAH del 16.10.2018
- Directiva N° 002-2018/SINEACE/P Directiva que regula el proceso de acreditación de instituciones educativas y programas
- Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria - SINEACE – octubre 2016
- Norma ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
- Norma ISO 9000:2015 - Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario
- Estatuto de la Universidad Nacional Agraria La Molina
- Reglamento General de la UNALM
- Modelo educativo de la Universidad Nacional Agraria La Molina: 2017

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines del Presente Manual del Sistema de Gestión de Calidad – DAEI se consideran como válidas las definiciones que figuran en la norma internacional ISO 9001:2015, el Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria – SINEACE, y los considerados en las REFERENCIAS NORMATIVAS del presente manual. Otras definiciones específicas consideradas por el Departamento de Estadística e Informática se encuentran en el **Anexo 1. Glosario de Términos y Definiciones del presente Manual.**

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021

Los procedimientos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad – DAEI, que son referenciados en los diferentes capítulos de este manual, contienen también las definiciones aplicables al proceso en particular al que pertenecen.

4. CONTEXTO

4.1 El Departamento Académico de Estadística e Informática (DAEI) y su Contexto

El Departamento Académico de Estadística e Informática (DAEI) (**Anexo 2**), es una unidad académica de la Facultad de Economía y Planificación (FEP), la cual se encuentra ubicada dentro de la ciudad universitaria de la Universidad Nacional Agraria La Molina (**Anexo 3**) y está integrada por docentes, estudiantes, administrativos y graduados. Tiene como finalidad la formación académica en la carrera profesional de Estadística Informática y la especialización en la maestría de Estadística Aplicada y doctorado en Ciencia de Datos. El Ingeniero Estadístico Informático contribuye en la toma de decisiones en condiciones de incertidumbre, con los riesgos propios de la actividad humana, en los campos: científico, tecnológico y empresarial, con visión ética y humanística y respondiendo con pertinencia a las demandas de la sociedad. La relevancia que tiene actualmente la Estadística en la sociedad del conocimiento es su creciente utilización en muchas disciplinas. La carrera de Estadística Informática analiza información estructurada y no estructurada y su labor ingenieril pasa por la propuesta de soluciones analíticas que resuelvan problemas de las diferentes áreas del quehacer humano, tales como los negocios, la agricultura, la biología, sociales, medioambientales y otros. También, realiza actividades de Investigación y de Responsabilidad Social pilares tanto de la gestión de la universidad a nivel institucional, como pilar del programa de formación, con una clara conciencia del Perú como realidad multicultural y biodiversa.

El Sistema de Gestión de Calidad - DAEI se relaciona y complementa con el Sistema de Gestión de la Calidad a nivel institucional de la UNALM, tiene un enfoque de despliegue piramidal que permite interactuar de manera continua con la sociedad a través de los procesos de transparencia publicados en la web, así como con el comité consultivo que representa a los grupos de interés a nivel del programa.

4.2 Necesidades y expectativas de los grupos de Interés

El DAEI a fin de identificar de manera tangible y continua las necesidades y expectativas de la sociedad, los requisitos de la comunidad universitaria y los requisitos legales y reglamentarios aplicables, ha realizado las siguientes acciones:

- a) Ha identificado sus partes interesadas (**Anexo 4**)
- b) Ha identificado los grupos de interés relacionados con los procesos principales, estratégicos y de soporte que realiza el DAEI como entidad de formación en educación superior y sus requerimientos.
- c) Ha conformado el comité consultivo, para que brinde sus puntos de vista y asesore en temas relacionados a la pertinencia de las actividades de formación que brinda el DAEI y para que participen de manera activa, a través de encuestas, en los seguimientos de egresados y verificación del perfil de egreso.

El seguimiento y la revisión de la información aportada por las partes interesadas y de sus requisitos se detalla en el Procedimiento – Gestión de los Grupos de Interés PE-03

4.3 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad del DAEI

EL DAEI ha establecido el alcance del sistema de gestión de la calidad considerando los siguientes aspectos:

- a) la formación académica profesional, la labor de investigación y de responsabilidad social que brinda;

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021
			Página 9 de 41

- b) los requisitos de la comunidad universitaria y de las partes interesadas externas;
- c) los requerimientos de desempeño que la sociedad requiere de un Ingeniero Estadístico Informático.

En base a esta premisa el DAEI declara que el alcance de su sistema de la calidad comprende todos los procesos identificados como necesarios para el desarrollo y logro de la formación científica, profesional humanística y técnica en el más alto nivel del servicio de enseñanza superior universitaria del Ingeniero Estadístico Informático molinero.


Tanto el alcance del sistema de gestión como el sistema en sí se encuentra disponible en la página web del departamento de Estadística Informática y se mantiene como información documentada. Son aplicables todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 sin exclusiones.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad del DAEI y sus procesos

El DAEI establece, implementa mantiene y mejora continuamente un sistema de gestión de la calidad, donde incluye los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001 y el Modelo de Acreditación vigente de SINEACE. En particular:

- a) ha identificado los procesos estratégicos, principales y de soporte que realiza en el proceso de formación académico profesional del Ingeniero Estadístico Informático;
- b) ha establecido la secuencia e interacción de los procesos identificados, los que ha resumido en un mapa de procesos que se presenta en el **Anexo 5 Mapa de Procesos y Anexo 6 Articulación de los procedimientos con los procesos del DAEI** inserto en el presente manual, y ha identificado la entrada y salida de cada proceso para establecer su secuencia;
- c) ha determinado la forma cómo se realizan, miden, analizan, controlan y mejoran estos procesos, definiendo el uso de una serie de herramientas: como indicadores, encuestas, rúbricas, retroalimentación entre otros, con el fin de asegurar que se realicen de una forma eficaz, asegurar la asignación oportuna de recursos así como lograr su mejora y principalmente garantizar la calidad en la prestación de los servicios de formación profesional universitaria proporcionados a los estudiantes Para determinar y disponer de los recursos necesarios para la realización de los procesos. Estas herramientas se detallan en cada procedimiento que forma parte del Sistema de Gestión de Calidad – DAEI;
- d) para cada proceso identificado, que se describe bajo la forma de procedimiento, se ha establecido el qué se hace, quién lo hace y cuando lo hace, se han definido también las responsabilidades y autoridades correspondientes;
- e) así mismo se han analizado las amenazas y oportunidades a través de un FODA (**Anexo 7**) que se ha plasmado en una matriz de riesgos y oportunidades MRO-03-DAEI a fin de disponer de una herramienta que permita abordar y hacer un seguimiento para asegurar que el SGC del DAEI logre los resultados previstos; se tomen acciones oportunas y mejore en continuidad los procesos y el sistema de gestión de la calidad.

EL DAEI mantiene un sistema de gestión con información documentada para apoyar la operación de sus procesos; lo que asegura también de que los procesos se lleven a cabo de una manera sistemática y según lo planificado.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021

5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y Compromiso

5.1.1 Generalidades

La alta dirección en el DAEI comprende las funciones que tienen la capacidad de decisión ejecutiva y de asignación de recursos para la realización actividades y solución de eventualidades. El DAEI comprende al director del Departamento, presidente y los miembros del Comité de Calidad y Acreditación – DAEI. Se encuentran designados mediante resolución emitida por el decanato. El Comité de Calidad y Acreditación – DAEI tiene a su cargo la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como de la mejora continua del mismo. Para asegurar esto, el Comité de Calidad y Acreditación – DAEI comunica a todos los docentes y administrativos, mediante los canales establecidos, determinar y cumplir las necesidades de los alumnos y egresados.

Dentro del contexto del SGC del DAEI, el presidente del Comité de Calidad es el responsable del SG y de su operatividad, en este sentido, son sus funciones:

- a) la responsabilidad y obligación de rendir cuentas, cada vez que se requiera y al menos una vez al año, a la alta dirección acerca de la eficacia del sistema de gestión de la calidad; según lo establecido en el procedimiento Revisión del sistema de gestión de la calidad PE-04 donde también se revisan los resultados de las revisiones participativas de políticas y objetivos;
- b) asegura que se establezcan y aprueben la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el SGC y que éstos sean compatibles con los lineamientos del sistema de gestión institucional y de la facultad;
- c) es responsable del SGC del DAEI y asegura la integración de todos los requisitos y procesos dentro del alcance;
- d) promueve, incentiva las dos características principales del sistema de gestión implementado, el enfoque de procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- e) asegura la disponibilidad de todos los recursos necesarios del SGC;
- f) comunica, promueve sensibilizaciones para que el personal comprenda la importancia de una gestión de la calidad eficaz funcional, y conforme con los requisitos del SGC;
- g) asegura y monitorea el logro de resultados previstos;
- h) convoca a la participación activa de los miembros del Comité de calidad y Acreditación del DAEI y promueve la mejora y la eficacia del sistema, apoyando otros roles y área en todo lo relacionado al sistema y a la aplicación del modelo.

El Comité de Calidad y Acreditación – DAEI gestiona los recursos necesarios para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad y para revisarlo con una periodicidad mínima anual con el fin de verificar si se está cumpliendo la política de la calidad, si se están alcanzando los objetivos de la calidad y además del buen funcionamiento del sistema, dichos lineamientos están establecidos en los Procedimientos:


Gestión de políticas y objetivos ((**PE-02**),

Planificación estratégica (**PE-01**),

Revisión por la Dirección (**PE-04**)

5.1.2 Orientación al usuario - comunidad universitaria

La alta dirección del DAEI dispone, mantiene y demuestra en forma permanente su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al usuario, entendiéndose por usuario al pleno de la comunidad universitaria, tanto estudiantes incluye docentes y personal administrativo, como a toda entidad natural o jurídica que sea afectado o reciba acción por parte del egresado del Departamento Académico de Estadística e Informática, terminando en la sociedad en general.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021

El DAEI en general se asegura de que:

- a) se hayan determinado con claridad los requisitos del usuario, tanto los legales y reglamentarios aplicables; que éstos sean comprendidos y se cumplan regularmente;
- b) se determinen y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad del egresado y se logre el aumento de la satisfacción del cliente.

Por su parte el Comité de Calidad y Acreditación – DAEI asegura la pertinente enseñanza y oportuna atención a los usuarios, así como el cumplimiento de los requisitos de los grupos de interés, y mantiene el enfoque en el logro de la satisfacción de este usuario, en todos sus elementos, así como el logro de la satisfacción de empleadores y sociedad en general, velando por el logro del perfil del egresado.

5.2 Política de la Calidad

El Departamento Académico de Estadística e Informática implementa y mantiene una **Política de la Calidad (Anexo 7)** que es coherente con la **Política de la calidad a nivel Institucional de la Universidad Nacional Agraria La Molina (Anexo 8)**

La política de la calidad del DAEI, es apropiada al propósito y proporciona el marco referencial para el establecimiento de los objetivos de la calidad; incluye el compromiso de cumplir los requisitos de la norma ISO 9001, los requisitos del Modelo de Acreditación vigente del SINEACE, entre otros, así como un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

5.3 Objetivos de la Calidad


- Acreditar la carrera profesional de Estadística Informática en el año 2021.
- Incrementar la producción científica del DAEI
- Incrementar el número de actividades de Proyección Social y Extensión Universitaria a la comunidad, pero integrado al concepto Responsabilidad Social Universitaria.
- Implementar el Sistema de Gestión de Calidad de la carrera profesional de Estadística Informática en base a los requerimientos de la ISO 9001, integrado con los requerimientos del modelo vigente de acreditación.
- Desarrollar acciones para ampliar y mejorar la infraestructura física y de equipos para mejorar los servicios académicos y administrativos del DAEI, adecuados a las normas de prevención de riesgos de desastres.

5.2.1 Comunicación de la política de la calidad del DAEI

El DAEI se asegura que la política sea comunicada comprendida por todos los miembros relacionados de la comunidad universitaria del DAEI, por ello, la política de la calidad -DAEI se encuentra disponible en la página web del DAEI y se mantiene como parte de la documentación del Sistema de Gestión, aplicándosele lineamientos de control documental; Esta política es entendida y se aplica y respeta al interior del DAEI y se encuentra disponible en todo momento para las partes interesadas.

El presidente del comité de calidad tiene la responsabilidad de difundir la **Política de la Calidad** a docentes, personal administrativo y grupos de interés relacionados al DAEI y lo hace, entre otros mecanismos, a través de la distribución, virtual y controlada del **Manual – Sistema de Gestión de la Calidad MC-001/DAEI**, en medios como los siguientes:

- Portal Web
- Correo electrónico
- Murales del DAEI
- Reuniones con el personal

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021

5.3 Roles, Responsabilidad y Autoridades en el DAEI

En el Departamento Académico de Estadística e Informática las responsabilidades y autoridades están definidas en el **Manual - Organización y Funciones (MOF-002/DAEI)**, estas funciones se han asignado. Comunicado y se entienden a nivel del DAEI.

Estas funciones declaradas en el MOF:

- a) aseguran conformidad con (de que el SGC es conforme con) los requisitos la ISO 9001 y con el modelo de acreditación SINEACE;
- b) aseguran que los procesos generen y logren proporcionar las salidas previstas;
- c) establecen que el presidente del comité de calidad es quien tiene la responsabilidad de informar, sobre el desempeño del SGC y oportunidades de mejora; al director y a los profesores;
- d) aseguran que el DAEI mantenga canales de orientación al usuario;
- e) aseguran que se mantenga la integridad del SGC cuando se realicen cambios en el SGC.

6 PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

El Sistema de Gestión de la Calidad - DAEI, se ha diseñado considerando el contexto y la naturaleza de las actividades que realiza, así como la necesidad permanente de satisfacer las expectativas de los estudiantes, docentes, comunidad universitaria y demás partes interesadas representadas por la Sociedad.

Asimismo, el DAEI ha analizado e identificado los principales riesgos y oportunidades, derivadas y relacionadas a las actividades de formación profesional que realiza para lo cual se dispone de una Matriz de riesgos y oportunidades que se actualiza de manera constante y bajo la responsabilidad del presidente del Comité de Calidad dentro del contexto y compromiso de mejora alineándose, entre otros, a la **Política Medio Ambientales** y la **Política de Seguridad y Salud** de la UNALM los mismos que el DAEI hace suyos y que se transcriben a continuación:


Política Medio Ambiental

Fomentar la difusión y discusión de temas **ambientales** trascendentales para la gestión **ambiental** en toda la comunidad universitaria mantenimiento de la segregación de residuos, almacenamiento y reciclaje.

Política de Seguridad y Salud

La política del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo del Área Administrativa y de Transportes de la UNALM está orientada a contribuir al logro de la excelencia de servicio para con la Institución, lo cual significa, brindar un servicio de manera segura tanto para los trabajadores como para los comisionados, la mayor calidad de vida posible para todo el recurso humano.

Los riesgos y oportunidades identificados a nivel del DAEI se gestionan bajo la forma de una Matriz de riesgos y oportunidades MRO-03-DAEI donde se han identificado riesgos de tipo físico, químico

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021

y biológico y oportunidades, todas las cuales se gestionan a fin de ejercer un control en los mismos, ya sea minimizando riesgos y potenciando oportunidades.

A nivel institucional, se dispone de un comité de Salud y Seguridad Ocupacional a nivel institucional en cumplimiento de la ley 29783 Ley de Salud y Seguridad en el trabajo y se tiene a disposición el Reglamento de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente el cual se aplica en su totalidad en el DAEI. Los lineamientos dados, relacionados a la salud y Seguridad en el trabajo se consideran elementos constituyentes del Sistema de Gestión de la Calidad de la UNALM.

A nivel institucional, la Oficina de Gestión Ambiental, dependiente del rectorado da los lineamientos relacionados al cuidado del medioambiente, a los que se alinea el sistema de gestión de la calidad del DAEI, con lo que se asegura que el SGC logre los resultados previstos de orden control y mejora y que se logre aumentar los efectos deseables de las oportunidades encontradas.

Teniendo en cuenta la matriz de riesgos y oportunidades, el DAEI realiza, de manera planificada, las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades, las mismas que son proporcionales al impacto a generar.

6.2 Planificación y gestión de los Objetivos de la calidad en el DAEI

6.2.1 El DAEI define anualmente objetivos de la calidad para el logro de la mejora de sus procesos. Estos objetivos son coherentes con la política de la calidad y relacionados a los requisitos de calidad de proceso aplicable. Tienen la característica de ser medibles, relacionados y pertinentes al logro de la conformidad y la satisfacción del usuario por el servicio de formación profesional en Ingeniería Estadística Informática que se brinda. Los objetivos del DAEI son concordantes con el Plan Estratégico vigente de la Facultad de Economía y Planificación, a la que pertenece y se hace un seguimiento continuo del logro de sus metas y objetivos, utilizando la Matriz de Objetivos de Calidad (F-PE-02.1)

EL DAEI se asegura que estos objetivos sean comunicados y difundidos, se renuevan anualmente y en general se gestionan de acuerdo a lo establecido en el procedimiento gestión de los objetivos.

6.2.2 La planificación del logro de objetivos implica que, por cada objetivo, se definan las actividades a realizar; los recursos que se requieren, los responsables, los plazos de ejecución, y la evaluación de resultados con los respectivos criterios de aceptación y rechazo a aplicar en la evaluación del logro.

Los Objetivos de Calidad se aprueban mediante Consejo de Facultad, para establecer su pertinencia, adecuación y mejora. El monitoreo de los objetivos se plasma en la misma Matriz de Objetivos de calidad (F-PE-02.1) y se gestiona de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento – Gestión de Políticas y Objetivos (PE-02)

EL DAEI acepta para consideración, las opiniones del Grupo de Interés respecto a los objetivos, según el Procedimiento – Gestión de los Grupos de Interés (PE-03)

La evaluación de cumplimiento y avance del Plan Operativo, así como de la Matriz - Objetivos de la Calidad (F-PE-02.1) se realizan de manera anual, a cargo del Decano de la Facultad de Economía y Planificación y del director del DAEI con la información de retroalimentación entregada por los departamentos académicos. Estos lineamientos están dados en el Procedimiento – Gestión de Políticas, Objetivos (PE-02).

El Plan Operativo se deriva del Plan Estratégico de la Facultad de Economía y Planificación, su elaboración se realiza con la participación de representantes de estudiantes, docentes, administrativos y grupos de interés, los cuales son aprobados por el Consejo de Facultad y el plan operativo por el DAEI.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021

6.3 Planificación de cambios en el SGC del DAEI

Los cambios que se identifiquen en el SGC del DAEI, se realizan manera planificada y es el Comité de Calidad y Acreditación, en colaboración con el Decano de la Facultad de Economía y Planificación, Director del DAEI, representantes de docentes y de administrativos los responsables de realizar estos cambios, tomando en cuenta en todo momento, el objeto de los cambios, las probables consecuencias; así como la necesidad de mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad; asegurar la disponibilidad de recursos; y la designación de los responsables.

Los cambios en el sistema de gestión se pueden derivar de diversos requerimientos como:

- La necesidad de desarrollar nuevas actividades, ampliar el alcance del sistema
- Necesidad de modificar actividades ya implementadas
- Necesidad de modificar las estructuras organizacionales del DAEI
- Identificación de nuevos peligros asociados a las actividades o de nuevas oportunidades
- Identificación de nuevos aspectos ambientales significativos
- Cambios o necesidad de aplicación de nuevos aspectos legales o reglamentarios

Cuando se requiere realizar alguno de los cambios antes mencionados en el Sistema de Gestión de la Calidad - DAEI, se convoca a reunión de las partes involucradas y el tema o modificación se gestiona como si fuera un aspecto de la Revisión por la dirección, generando el acta y el plan de acción correspondiente de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento – Revisión por la Dirección (P.E.04) y se considera, en los casos aplicables, la participación del comité consultivo para las opiniones de los grupos de interés.

7. MECANISMOS DE APOYO A LOS PROCESOS DEL DAEI

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

El Departamento Académico de Estadística e Informática se asegura de la disponibilidad de recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar sus procesos los que están cubiertos en el Sistema de Gestión de la Calidad. Esto se realiza a través de la formulación y aprobación de presupuestos asignados por el gobierno central para la realización y mejora de los servicios académicos, administrativos y de bienestar universitario, siempre bajo la óptica de lograr la satisfacción de los usuarios, comunidad universitaria y grupos de interés. Se aplican estrategias de levantamiento de información, con encuestas realizadas a estudiantes, docentes, administrativos, egresados y demás grupos de interés de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Evaluación de la satisfacción de las partes interesadas PS-08.


EL DAEI asegura la disponibilidad de los recursos que sean requeridos, incluyendo personal, habilidades especializadas, infraestructura, recursos financieros y tecnológicos, aulas y laboratorios donde se imparte la enseñanza. Considera también recursos que sean necesarios dentro del marco seguridad, salud y medio ambiente.

Para hacer posible todo ello, el DAEI dispone de la asignación de recursos presupuestales. De acuerdo con lo establecido en el PE-01 Planificación estratégica.

Los recursos externos son gestionados a través de lo establecido en el procedimiento compras PS-06 Gestión de requerimientos y compras.

7.1.2 Personas

EL DAEI cuenta con el personal necesario tanto para la operación y control de sus procesos, como para la implementación eficaz del sistema de gestión.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021

El personal que participa en las diversas actividades que realiza el DAEI cumplen con los requisitos establecidos en el Manual de organización y funciones **MOF-002/DAEI**

El MOF del DAEI es elaborado por el presidente del comité de calidad, en completa coherencia con lo establecido por el área de Recursos Humanos de la Universidad, es revisado por el comité de Calidad y Acreditación – DAEI y aprobados por el director del DAEI y por el Decano de la Facultad de Economía y Planificación.

Los requisitos de puesto en temas de Calidad, Seguridad, Salud y Medio Ambiente son establecidos por el área que solicita el servicio. Para establecer estos requisitos se tendrá en cuenta lo establecido en los siguientes documentos:

- Contratos
- Bases integradas y/o términos de referencia
- Especificaciones Técnicas
- Descripciones de puesto
- Otros requerimientos del DAEI

Estos requisitos son descritos en los contratos de servicio, pedido u órdenes de compra generados. En adición, este personal, antes del inicio de sus actividades, debe pasar por un proceso de inducción.

Los lineamientos para la selección, inducción y competencia del personal del DAEI, se establecen en el procedimiento PS-04 Gestión de Recursos Humanos.

7.1.3 Infraestructura

El Departamento Académico de Estadística e Informática dispone una infraestructura necesaria para la realización de sus procesos de formación académico profesional, como son enseñanza-aprendizaje, investigación, desarrollo tecnológico e innovación, responsabilidad social, procesos relacionados con la gestión docente y los procesos de seguimiento al estudiante, y de sus procesos de apoyo como logística, servicios generales y la infraestructura necesaria para los procesos de acción estratégica relacionados a planificación y asignación de recursos.

El DAEI actualiza anualmente los requerimientos de infraestructura y equipos necesarios para la realización del servicio de formación superior universitaria. El equipamiento está constituido, de manera no limitante por programas tales como: Phytion, R, Minitab y SPSS, etc. Impresoras, computadoras, escáner, oficinas, aulas, 03 laboratorios de cómputo con internet, proyectores, etc.

Con la finalidad de asegurar la disponibilidad continua y mantenimiento preventivo de equipos requeridos por el DAEI, se dispone de programas de mantenimiento para los equipos que son parte de la infraestructura del DAEI y para los procesos de renovación y disponibilidad, cada docente presenta cronogramas de utilización de equipos de cómputo del laboratorio que requiere y a partir de esta información se hace la programación y se identifica la necesidad de adquisición de nuevos equipos. Estos lineamientos se establecen en el procedimiento PS-03 Gestión de la infraestructura estos requerimientos pueden incluir también los recursos que sean necesarios para el cuidado de la seguridad, salud y medio ambiente en el DAEI (Sistema Contra Incendios, botiquines, contenedores para residuos, entre otros)

7.1.4 Ambientes para la operación de los procesos del DAEI

El Departamento Académico de Estadística e Informática proporciona, de manera planificada, los ambientes necesarios y seguros para los procesos de formación superior universitaria que se realizan específicamente en el DAEI, así como en la Facultad de Economía y Planificación y en el Campus Universitario. Todos estos ambientes y recursos son relevantes para el logro óptimo de los procesos y el logro de la conformidad y calidad de los procesos y servicios. Se cuenta con oficinas y aulas de enseñanza, laboratorios de cómputo entre otros, con condiciones requeridas de ventilación, iluminación, orden, limpieza y señalización etc.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición de los procesos del DAEI

7.1.5.1 Generalidades

El DAEI posee la infraestructura, equipamiento y lineamientos para llevar a cabo los procesos de seguimiento y medición de los procesos principales como el logro del perfil del egresado, el avance progresivo en la formación académica, formación actualizada, adquisición progresiva de competencias etc.

Estos lineamientos se encuentran en diversos procedimientos del SG como los siguientes

- **GESTIÓN ACADÉMICA**

PP-01	Admisión y Gestión del Perfil de Ingreso
PP-02	Gestión del egresado
PP-03	Gestión curricular
PP-04	Tutoría y consejería
PP-05	Evaluación del Aprendizaje y Seguimiento a estudiantes
PP-07	Gestión de grados y títulos
PP-08	Gestión de la movilidad y pasantías

- **INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN**

PP-06	Gestión de la investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación
-------	--

- **RESPONSABILIDAD SOCIAL**

PP-09	Gestión de la Responsabilidad Social
-------	--------------------------------------


7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones de procesos

La trazabilidad, entendida, en el caso de los servicios de formación universitaria como el reconstruir y mantener el historial completo de cada estudiante, asegurando la validez de los resultados y progreso obtenidos por cada uno de ellos. Dentro del sistema de gestión, el concepto de trazabilidad involucra a la trazabilidad de docentes y administrativos, entendiéndose como su historial de ingreso, desempeño y participación de procesos, la trazabilidad se demuestra con los registros pertinentes.

Se establece que el DAEI, en todo momento, identifica el estado de avance de cada estudiante y asegura la validez, confiabilidad y confidencialidad de cada historial. También dispone del historial completo de cada docente y administrativo del DAEI.

La trazabilidad de los registros históricos de cada estudiante, docente y administrativo son fundamentales para disponer del historial de desempeño:

- a) En el caso de estudiantes, la trazabilidad permite acceder a registros histórico en la obtención del grado académico otorgado por la UNALM. Los lineamientos para identificar en todo momento el avance y situación académica del estudiante, así como acceder a la información documentada de cada estudiante desde su ingreso hasta la obtención de su respectivo grado académico se encuentra en la Dirección de Estudios y Registros Académicos (DERA). El DAEI conserva una base de datos de sus egresados y procede en trazabilidad de acuerdo a los establecido en el procedimiento PP-07 Gestión de grados y títulos. Los registros de cada estudiante son confidenciales y de acceso restringido.
- b) En el caso de docentes, la trazabilidad permite acceder al histórico desde su ingreso a la carrera docente, su desempeño semestral, sus investigaciones, sus ascensos y los resultados semestrales de las encuestas de los estudiantes de acuerdo a lo establecido en PP-010 Gestión Docente **que** establece los lineamientos de participación del DAEI

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021

para asegurar que se mantiene la trazabilidad histórica de cada docente en la respectiva oficina de Recursos humanos/ Personal docente.

- c) En el caso de administrativos, la trazabilidad permite acceder a su histórico de desempeño, ascensos o transferencias desde su ingreso a la UNALM y el DAEI participa en este proceso institucional según lo establecido en el procedimiento PS-04 Gestión de los Recursos Humanos

7.1.6 Conocimientos en el personal del DAEI

El DAEI se asegura, a través de los procesos de selección, que todo el personal que ingresa a laborar es competente para las tareas que desempeña.

Se dispone del Manual de Organización y Funciones (MOF-002/DAEI) que contiene el perfil mínimo requerido para cada uno de los cargos y puestos en el Departamento Académico de Estadística e Informática.

Además, para el caso de requerir docentes o administrativos, se disponen de lineamientos institucionales que se cumplen en todo momento y cuya participación en lo que corresponde al DAEI se establece en los procedimientos PP-10 Gestión docente y PS-04 Gestión de recursos humanos.

EL DAEI se asegura de mantener los registros actualizados respectivos tanto de su ingreso como de sus capacitaciones y evaluaciones de desempeño.

7.2 Competencias

EL DAEI determina las competencias necesarias para el desempeño de cada uno de los cargos identificados en el Manual de Organización y Funciones. Entendiéndose como competencias, la suma de la educación, formación (profesional o técnica), la experiencia mínima necesaria y las habilidades o conocimientos específicos que se requieren. Asimismo, evalúa el desempeño de sus trabajadores e identifica las necesidades de formación o capacitación que son necesarias para la mejora de las competencias.


Se conserva en la oficina de Recursos Humanos la información documentada de cada trabajador del DAEI, como evidencia de sus competencias y como herramienta para la evaluación del desempeño.

Para la gestión de competencias se cuenta con la siguiente documentación:

- PS-04 Gestión de Recursos Humanos (que permite definir las necesidades de personal que son descritas en las convocatorias internas o concursos públicos)
- Reglamento General de la UNALM, Manual - Organización y Funciones (que contiene las descripciones de puesto donde se definen las competencias requeridas para todo el personal académico que trabaje directa o indirectamente realizando servicios de formación académica superior)
- MOF-002/DAEI Manual de organización y funciones del DAEI
- PS-04 Gestión de los Recursos Humanos que incluye lineamientos para la planificación de capacitaciones buscando desarrollar competencias y evaluar el desempeño del personal.

7.3 Toma de conciencia

EL DAEI a través del presidente del comité de calidad y acreditación, se asegura que el personal que labora en él conozca el sistema de gestión y se tome conciencia de la política de la calidad; de los objetivos que se establecen para cada año y que comprendan cómo, contribuyen a su funcionamiento. También asegura el conocimiento de los beneficios que pueden lograrse con el sistema, así como las consecuencias que traería el incumplimiento de los lineamientos establecidos.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021

Para lograr la toma de conciencia del personal del DAEI acerca del SGC, se dispone de diversos mecanismos de difusión como intranet, página web del DAEI, correo electrónico, página web de la UNALM.

7.4 La comunicación en el DAEI

EL DAEI dispone de diversos mecanismos de comunicación hacia el interior y el exterior a fin de contribuir a la eficacia del sistema de gestión. Se dispone de comunicaciones internas que se dan a través de correos electrónicos institucionales (con la extensión @lamolina.edu.pe) chats grupales (WhatsApp), página web de la Facultad de Economía y Planificación.

Con estos mecanismos, el DAEI asegura que haya una comunicación fluida y efectiva que comunique de manera oportuna, las actividades grupales a realizar, las necesidades del sistema de gestión, los avances y/o novedades en el sistema de gestión y en el proceso de acreditación de la carrera, asegurándose que las comunicaciones sean dirigidas a los niveles pertinentes, de acuerdo a su naturaleza. Las comunicaciones relacionadas al sistema de gestión y a los avances y actividades relacionadas al proceso de acreditación son responsabilidad del presidente del comité de la calidad y cuando es necesario la autorización del Decano de la Facultad de Economía y Planificación.

Se dispone del procedimiento:

PS-05 Sistema de información y comunicación que contiene mecanismos para:

- Informar sobre el Desempeño de la Gestión
- Informar sobre el Servicio Brindado
- Informar el desempeño del Sistema de Gestión
- Las consultas, quejas.
- Comunicaciones pertinentes del grupo de interés.
- Otros (Información sobre eventos, aspectos ambientales significativos y peligros en el DAEI entre otros)
- La gestión efectiva de la comunicación al interior del DAEI

Se dispone también de otros medios de difusión establecidos para transmitir información al personal del DAEI como:

- Murales, carteles internos, notas, entre otros.
- Documentos del Sistema de Gestión como políticas, procedimientos, instructivos, entre otros.
- Intranet de la UNALM, medios electrónicos,
- Información sobre charlas informativas, cursos de capacitación, eventos u otros.
- Adicionalmente el Departamento Académico de Estadística e Informática cuenta con un correo electrónico sugerencias_y_reclamos_DAEI@lamolina.edu.pe, al cual el personal puede escribir para comunicar oportunidades de mejora y reclamos. Esta opción es comunicada en la página web del DAEI.

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades, eventos, avances y estado del sistema de gestión de calidad del DAEI

El DAEI cuenta con un Sistema de Gestión documentado que describe la forma como funciona, dicha documentación comprende básicamente los siguientes documentos organizados en cinco niveles:

Niveles	Documento
Nivel 1	<ul style="list-style-type: none"> ● Políticas del Sistema de Gestión ● Objetivos ● Manual del Sistema de Gestión de Calidad ● Mapa de Procesos ● Reglamentos
Nivel 2	<ul style="list-style-type: none"> ● Manual – Organización y Funciones ● Descripción del Puesto
Nivel 3	<ul style="list-style-type: none"> ● Procedimientos ● Instructivos
Nivel 4	<ul style="list-style-type: none"> ● Documentos Externos
Nivel 5	<ul style="list-style-type: none"> ● Planes ● Matrices ● Programas ● Formatos ● Cartillas
Nivel 6	Registros que evidencian el funcionamiento del sistema de gestión

El Sistema de Gestión del DAEI cumple con los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015 y expresa de manera panorámica las formas de dar cumplimiento a los estándares del Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria del SINEACE.

La documentación del sistema de gestión cubre las actividades que se desarrollan en el DAEI, para el servicio de formación de nivel superior universitario en Ingeniería Estadística Informática.

7.5.2 Creación y actualización de los documentos del SG del DAEI

La elaboración, revisión, aprobación, distribución, modificación y retiro de la documentación del Sistema de gestión están definidos en el procedimiento **PS-01** Documentación del SG.

Todo documento del SG, perteneciente a cualquiera de los 6 niveles identificados, tiene una identificación única, se elabora bajo un formato preestablecido, y contiene información de las fechas de emisión, y del personal que ha elaborado, revisado y autorizado su emisión.

Los registros, son un tipo especial de documento, que da evidencias de actividades que se han llevado a cabo. Los documentos de origen externo son identificados y controlados de acuerdo con lo establecido por el mismo procedimiento.

Se mantiene una Lista Maestra de Documentos Internos, la cual es actualizada por el responsable del sistema de gestión que es el presidente del Comité de Calidad y Acreditación – DAEI.

7.5.3 Control de la documentación del SGC del DAEI

7.5.3.1 La documentación establecida para el Sistema de gestión del DAEI se controla en su edición y distribución, para asegurar que esté disponible y sea idónea para su uso, por el personal autorizado del DAEI cuando lo necesite y para que esté protegida por temas de confidencialidad y de su vigencia.

El Departamento Académico de Estadística e Informática controla los documentos que pertenecen al SG los cuales proporcionan evidencia de:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021

- La conformidad con los requisitos de su Sistema de Gestión, basados en los estándares ISO 9001:2015, así como también en el Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria del SINEACE.

Todo el lineamiento para el control de la documentación se describe en el procedimiento PS-01 Documentación del Sistema de gestión DAEI que define los mecanismos necesarios para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de retención y la disposición de los documentos del Sistema de Gestión.

7.5.3.2 Se controla la documentación en aspectos como:

- a) distribución, acceso, recuperación y uso;
- b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- c) control de cambios (por ejemplo, control de versión);
- d) conservación y disposición.

Los documentos de origen externo, pertinentes a las actividades del DAEI, se identifican, y se controlan para asegurar su vigencia. La información documentada conservada como evidencia de la conformidad y los registros se protegen contra modificaciones no intencionadas, estos lineamientos también se encuentran definidos en el procedimiento PS-01 Documentación del sistema de gestión.

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control de los procesos en el DAEI

El DAEI planifica, implementa y controla los procesos que lleva a cabo cumpliendo los requerimientos identificados del servicio de formación superior universitaria que brinda y los requerimientos de los egresados, graduados y titulados, para ello:

- a) primero ha identificado y determinado los requisitos del servicio de formación, los requisitos de I+D+i y de RSU y los requisitos que deben cumplir los egresados del DAEI;
- b) luego ha establecido los criterios, y puntos de control para los procesos que realiza y los criterios de aceptación para el servicio de formación universitaria de calidad y para el logro de egresados con las competencias requeridas, así como de los recursos necesarios para estos fines.


Ha desarrollado y mantiene documentación en la extensión suficiente para:

- a) asegurar de que los procesos mencionados se realizan según lo planificado;
- b) demostrar la conformidad del servicio de formación superior que brinda y la conformidad de todo egresado con los requerimientos identificados que se resumen en el denominado perfil de egreso.

Esta documentación, entre otros aspectos, dispone de:

- Información que describe el servicio de enseñanza-aprendizaje a desarrollar
- Criterios que establecen puntos de control para cada proceso y los criterios para su aceptación o rechazo
- Recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos establecidos.
- Control de los procesos de acuerdo a los criterios establecidos.

Se identifica como salida de esta planificación, la formación de calidad y cumplimiento del perfil de egreso. En este sentido, el DAEI controla cualquier cambio en los requisitos o en los puntos de control sean planificados (como por ejemplo actualización de la malla curricular) o no planificados, considerando las posibles consecuencias, tomando acciones pertinentes para mitigar o evitar impactos no deseados. Estos lineamientos se encuentran detallados en el procedimiento PP-02 Gestión del perfil de egreso.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021

El DAEI en términos generales, no dispone de procesos contratados externamente, ya que todos estos pertenecen a la Universidad Nacional Agraria La Molina como por ejemplo, los servicios de enseñanza son realizados por docentes del staff de la misma universidad, la Biblioteca y centros de información, los servicios de bienestar (centro médico, asistencia social, comedor universitario, cultura y deportes) se gestionan institucionalmente. En los casos en que el DAEI requiera servicios contratados externamente, se disponen de términos de referencia claramente establecidos cuyo cumplimiento es supervisado por el comité de calidad en coordinación con el área de adquisiciones de la Universidad según lo establecido en el procedimiento PS-06 Gestión de requerimientos y compras.

8.2 Requisitos para el servicio de formación universitaria y para egresados

8.2.1 Comunicación con el usuario y las partes interesadas

Como parte de sus procesos, el DAEI mantiene comunicación constante con sus usuarios y partes interesadas, a través del portal web de la UNALM en la opción de Facultades – Economía y Planificación y en el link directo del Departamento de Estadística e Informática.

Esta comunicación comprende entre otros:

- a) Información relacionada a la Facultad de Economía y Planificación (Decanato, Departamentos Académicos, Carreras Profesionales, etc.) y específicamente información del Departamento de Estadística e Informática en lo relacionado al servicio de formación en Estadística e Informática que brinda y las competencias que se espera lograr en los egresados sea a nivel bachiller o titulado.
- b) Información de contactos y los mecanismos de atención para cualquier consulta o requerimiento.
- c) Información necesaria para obtener retroalimentación y las rutas accesibles para que el usuario o parte interesada pueda presentar una queja, de ser el caso.
- d) Las consideraciones para el manejo de documentación que es propiedad del usuario o parte interesada, bajo lineamientos de confiabilidad y confidencialidad, desde su ingreso, su desempeño a lo largo de la carrera, los procesos para su egreso; y mantenimiento de esta información en el tiempo.


Los lineamientos relacionados a la comunicación con el usuario y las partes interesadas se establecen en los procedimientos

PE-03 Gestión de los Grupos de Interés
 PS-05 Gestión de la información y comunicación
 PS-07 Gestión de quejas
 PS-08 Evaluación de la satisfacción de las partes interesadas

La comunicación también se desarrolla a nivel interno, con la comunidad universitaria e involucra al Decano, director del DAEI, docentes, administrativos e incluye a los subcontratistas y proveedores cuando se requiera.

8.2.2 Identificación de los requisitos del servicio de formación superior universitaria y del perfil del egresado

El DAEI identifica, evalúa y determina los requisitos que considera necesario cumplir para el servicio de formación que brinda y que debe cumplir todo egresado considerando cualquier requisito legal y/o reglamentario aplicable; y todos los otros aquellos que contribuyan a la calidad del servicio de formación y a las competencias del estudiante y egresado asegurándose de que tiene la capacidad de cumplir con todo lo identificado y ofrecido.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021

Se cuenta con los procedimientos:

PP-02 Gestión del Egresado, que establece los lineamientos para la identificación y cumplimiento de los requisitos que deben cumplirse para ser considerado un egresado o un graduado tomando en consideración todo requisito legal y reglamentario aplicable.

PP-03 Gestión Curricular

PP-06 Gestión de la Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación

PP-09 Gestión de la Responsabilidad Social

a) Los recursos necesarios para lograr la formación académica superior se encuentran en los procedimientos:

PP-02 Gestión del egresado

PP-03 Gestión curricular

PP-04 Tutoría y Consejería

PP-05 Evaluación del Aprendizaje y Seguimiento a Estudiantes

PP-06 Gestión de la investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación

PP-08 Gestión de la movilidad y pasantías

PP-10 Gestión Docente

b) Los criterios para realizar el control de los procesos se resumen en los procedimientos:

PP-01 Admisión y gestión del perfil de ingreso

PP-07 Gestión de los Grados y Títulos

PP-05 Evaluación del Aprendizaje y Seguimiento a Estudiantes

8.2.3 Revisión de los requisitos del servicio de formación y del perfil del egresado


8.2.3.1 EL DAEI se asegura de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos identificados y establecidos para el servicio de formación universitaria y para el perfil del egresado que se ofrece al usuario y las partes interesadas.

En la revisión de los requisitos del servicio y del egresado se revisa:

- a) los requisitos especificados por el usuario y las partes interesadas, incluyendo los requisitos de tiempo de permanencia y seguimiento de egresados;
- b) los requisitos considerados necesarios para el que se logre un servicio de calidad y un egresado competente, aunque no hayan sido establecidos o comunicados por el usuario o las partes interesadas;
- c) los requisitos especificados por el nivel institucional;
- d) todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables;
- e) la gestión de las diferencias, que pueden darse entre lo ofrecido y lo logrado.

En todos los casos el DAEI se asegura de que es capaz de cumplir con los requerimientos del usuario y de las partes interesadas antes de ofrecer el servicio de formación que brinda.

8.2.3.2 Se conserva registros de los resultados de la revisión de los requisitos del servicio y del egresado (o revisión del perfil de egreso) en las actas de reunión correspondientes donde figura lo que se trató y los acuerdos, así como información específica de cualquier requisito nuevo o modificación resultante. El Departamento Académico de Estadística e Informática conserva la documentación y registros relacionados a las revisiones de los perfiles del egresado, del graduado y de la revisión de los requerimientos para acceder a los grados y título que otorga la universidad, así como de cualquier requisito nuevo propio de la pertinencia y vigencia de la formación que se brinda.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Cuando se producen cambios o modificaciones de los requisitos identificados para el servicio de formación o de los requisitos establecidos en el perfil de egreso el DAEI se asegura que toda la documentación relacionada sea actualizada, lo que está a cargo del presidente del comité de Acreditación. Asimismo, el DAEI se asegura que haya la correspondiente y efectiva difusión a fin de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.

8.3 Diseño y desarrollo del servicio de formación universitaria en Estadística Informática

8.3.1 Generalidades

EL DAEI como parte integral de una organización que brinda servicios de formación superior universitaria, dispone de procesos de diseño-desarrollo y actualización continua de la malla curricular y del plan de estudios de la carrera de Estadística Informática que le permite lograr la pertinencia y actualización constante para realizar la provisión de estos servicios y de graduados.

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

Se dispone de un plan de estudios que se actualiza al menos cada año. El plan de estudios del programa de Estadística Informática dispone de:

- Objetivos académicos del DAEI
- Perfil de egreso
- Plan de estudios con creditaje y turnos
- Malla curricular

Las actividades de diseño y desarrollo aplicables al plan de estudios del DAEI están a cargo de la comisión de currículo, que sesiona cada semestre y que garantiza, en base a los avances en ciencia y tecnología, en base a los aportes de los grupos de interés y de la sociedad en general la pertinencia de este plan.

Se ha considerado etapas y controles para monitorear este diseño y desarrollo, considerando revisión cada año a pesar de que la Ley establece cada 3 años;


Las etapas del proceso se han identificado como Revisión – aprobación – comunicación – implementación – monitoreo – nueva revisión.

Se valida el diseño y las revisiones verificando cumplimiento de actividades y temas expresadas en sílabo de cada curso y verificando las actividades y la adquisición de competencias correspondientes.

Las responsabilidades y autoridades están a cargo principalmente de la comisión de curricula, director de departamento y decano.

Además, se ha considerado:

- a) asegurar los recursos que se requieran para este proceso
- b) controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño, desarrollo y revisión del plan curricular;
- c) considerar la participación de estudiantes, egresados y grupos de interés, en este proceso;
- d) controlar la forma como se ha de llevar a cabo la revisión del plan de estudios y relacionados y los puntos de control para su monitoreo;
- e) controlar los registros que deben mantenerse para evidenciar que el proceso se realiza tal como se ha establecido

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo curricular

Para la revisión del diseño curricular y aspectos relacionados el DAEI tiene como principal objetivo y premisa el logro del perfil del egresado de todos sus estudiantes.

Para realizar el diseño y/o la revisión curricular la comisión de currículo se basa en la información de revisiones previas considerando todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables, los lineamientos vigentes a nivel institucional, las consecuencias potenciales de no lograr las competencias definidas en el perfil de egreso y el efecto de otros incumplimientos que se manejan en la matriz de riesgos y oportunidades. Se conservan las actas de lo revisado y los acuerdos tomados.

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

EL DAEI ha definido tanto la forma de realizar la revisión del diseño curricular como los objetivos que se tienen al momento de hacer la revisión aplicando controles al proceso de diseño y desarrollo para monitorear el proceso y asegurar que:

- a) se definen los resultados a lograr mediante principalmente el perfil del egresado de Ingeniería Estadística Informática;
- b) se realicen de manera sistemática revisiones para evaluar la capacidad del plan de estudios para cumplir los requisitos identificados en el plan de estudios;
- c) se realicen actividades de verificación de la adquisición de competencias para asegurarse de que los estudiantes y egresados van cumpliendo lo declarado en el perfil de egreso;
- d) se realicen actividades de validación para asegurarse de que los cambios y actualizaciones a realizarse en la malla curricular satisfacen y son efectivos para apoyar la mejor formación y adquisición de competencias;
- e) se tomen las acciones necesarias sobre discrepancias o problemas identificados estas revisiones, verificaciones y/o validaciones;
- f) se realicen actividades de verificación y validación;
- g) se conserve información y registros que evidencien la realización de estas actividades.

8.3.5 El egresado de Ingeniería Estadística Informática como salida final del proceso de formación

El DAEI se asegura de que el egresado:

- a) cumpla con las competencias blandas y específicas definidas en el perfil de egresado;
- b) permita la realización de procesos posteriores de seguimiento, mediante la conformación de la asociación de egresados y la base de datos de cada uno de sus miembros para la obtención de retroalimentación para la mejora de los procesos de formación que brinda el DAEI;
- c) evidencie los procesos de seguimiento y medición, bajo las condiciones establecidas en los criterios de aceptación definidos;
- d) disponga del historial con el detalle de los procesos de formación a los que ha accedido, su registro de notas y las verificaciones de adquisición de competencias, así como las evaluaciones de empleadores que permitan visualizar fortalezas y debilidades en el proceso de formación.


EL DAEI conserva información documentada sobre el proceso de formación de cada egresado.

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

EL DAEI identifica claramente, los cambios hechos en los procesos de formación del egresado de Ingeniería Estadística Informática, principalmente en los planes de estudio para asegurar de que no se presente algún impacto adverso en la conformidad con los requisitos.

En este sentido, el DAEI conserva información documentada sobre:

- a) los cambios claramente identificados en los planes de estudio;

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021

- b) los resultados de las revisiones del diseño curricular sean que procedan o no con cambio;
- c) la evidencia de los participantes del proceso tanto de la comisión de currículo como del director que autoriza finalmente los cambios;
- d) los acuerdos y acciones tomadas para prevenir impactos adversos derivados de cambios en la currícula.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente (Compras de productos y servicios)

8.4.1 Generalidades

EL DAEI se asegura que todo producto y/o servicio suministrado externamente es conforme a lo solicitado y cumple con los requisitos declarados en la orden de compra para ello se ha definido el proceso y se han establecido los controles necesarios en los casos en que:

- a) el producto y/o servicio del proveedor externo está directamente relacionado con el proceso de formación superior universitaria y puede afectar la calidad del bien solicitado;
- b) cuando el producto y/o servicio son proporcionados directamente a los estudiantes, graduados y graduados por proveedores externos y se entregan en nombre del DAEI;
- c) una parte del proceso de formación del egresado en Estadística e Informática es proporcionada por un proveedor externo como resultado de un acuerdo de Departamento.

Cabe mencionar que un docente contratado caería dentro de este alcance también. En este caso, el DAEI define los requisitos y criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los docentes contratados, de acuerdo con lo establecido a nivel institucional, basándose principalmente en su capacidad para proporcionar servicios de acuerdo con las exigencias del proceso de formación que brinda el DAEI. Se conserva información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones. Los mismos criterios se aplican para la adquisición de otros servicios y productos. Estos lineamientos se encuentran detallados en el Procedimiento – Gestión de Requerimientos y Compras (PS-06)

8.4.2 Tipo y alcance de control ejercido a los proveedores

EL DAEI se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados por proveedores externos cumplan con lo solicitado y no afecten de manera adversa los procesos relacionados con el proceso de formación que brinda.

Se asegura también:


- a) que los servicios suministrados externamente permanecen bajo control del SGC implementado en el DAEI; y de definir los controles a aplicar a un proveedor externo y al producto a recibir;
- b) el proveedor esté en la capacidad de cumplir regularmente los requisitos del usuario y los legales y reglamentarios aplicables; como la eficacia de los controles aplicados al proveedor externo;
- c) esté definida la forma de verificación, para asegurarse que se cumplen los requisitos.

8.4.3 Información para los proveedores externos

El DAEI se asegura de que los requisitos estén claramente especificados antes de su comunicación al proveedor externo.

Y luego comunica a los proveedores externos los requisitos, especificando:

- a) los procesos, productos y servicios que se solicita;
- b) los requisitos de aprobación de:
- c) productos y/o servicios;
- d) métodos, procesos y equipos;

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021

- e) los condicionantes para la aceptación productos y/o servicios;
- f) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas; si aplica
- g) las interacciones que fueran necesarias con el DAEI y la universidad
- h) el control y el seguimiento del desempeño como proveedor y acciones relacionadas;
- i) las actividades de verificación o validación que se pretende llevar a cabo.

Asimismo, la información que el Sistema de Gestión del DAEI brinda a sus proveedores y aliados estratégicos, cumple con los lineamientos institucionales de las Políticas y Reglamentos definidos por la Unidad de Gestión Abastecimiento.

8.5. Control de la producción y de la provisión del servicio de formación brindado por DAEI

8.5.1 Provisión del servicio de formación superior universitaria

Control de la provisión del servicio

El Sistema de Gestión de DAEI ha documentado en el Procedimiento -Gestión de la Infraestructura (PS-03), Procedimiento –Gestión de docente y Gestión de Recursos Humanos (PS-04), y para planificar y llevar a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Estas condiciones controladas incluyen:

- a) Disponibilidad de información que describa las características y resultados de los servicios.
- b) Disponibilidad y utilización de recursos de seguimiento y mediciones adecuadas.
- c) Implantación de las actividades de seguimiento y medición de las etapas apropiadas para que se verifique el cumplimiento de los criterios para el control de los procesos y los criterios de aceptación para los servicios que ofrece.
- d) La utilización de la infraestructura, adecuada a los servicios brindados.
- e) La designación de personas competentes, en lo que se debe incluir la calificación que se requiera.
- f) La validación y revalidación periódica de la capacidad de conseguir los resultados planificados en todos los procesos en los que se prestan servicios, en caso de que las salidas no puedan ser verificadas realizando actividades de seguimiento y medición.
- g) La implementación de acciones de prevención para los posibles errores humanos.
- h) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del servicio.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

El DAEI como parte de la UNALM dispone de los procesos necesarios que permiten la identificación y trazabilidad de todo estudiante del DAEI, desde su ingreso a su egreso, disponiendo de las evidencias que sustentan la conformidad de lo esperado en su formación.

Todo estudiante que ingresa a la Universidad Nacional Agraria la Molina es identificado con dos mecanismos que permiten acceder a su historial en cualquier momento de su proceso de formación:

- a) Número de DNI.
- b) Número de matrícula que es asignado por la Oficina de Estudios y Registros Académicos.

Esta identificación permite que, en el sistema de información y comunicación, se identifique el detalle histórico de su participación en la universidad, tanto en rendimiento y situación académica, como social, deportiva, cultural, participativa, desempeño, reconocimientos y/o deméritos.

Esta identificación se inicia en su etapa como postulante – ingresante – estudiante - egresado y graduado. Es única y unívoca y si bien se basa en directivas institucionales, el sistema de gestión del DAEI describe las acciones que realiza para asegurar de que se dispone de la información de identificación y trazabilidad de cada uno de los estudiantes que hayan ingresado al DAEI.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021

8.5.3 Propiedad de estudiantes docentes, administrativos y proveedores externos

El DAEI como parte de la UNALM se asegura de cuidar la propiedad perteneciente a los estudiantes, docentes, administrativos y proveedores externos si aplica, mientras estas propiedades se encuentren bajo control del DAEI – UNALM. En este sentido, se identifica, verifica, protege y salvaguarda su propiedad. En el caso extremo, que una propiedad pierda, deteriore o de algún otro se informa en el breve plazo y se guarda información relacionada procediéndose a levantar no conformidad para que sea tratada de acuerdo con el procedimiento de acciones correctivas.

Cabe anotar que la propiedad no está referida sólo a información y documentos, sino que podría tratarse de equipos, instalaciones, propiedad intelectual, herramientas, datos personales entre otros.

La Oficina de Estudios y Registros Académicos UNALM receptiona y custodia las identificaciones y calificaciones de los estudiantes, recién ingresados.

La oficina de Recursos Humanos de la UNALM custodia y asegura la preservación de los documentos personales de cada docente, así como los documentos relacionados a su trayectoria académica, investigaciones, menciones, premios y ascensos entre otros. El área de personal no docente de la Oficina de Recursos Humanos hace lo propio con la documentación proveniente de todo trabajador administrativo. Estos lineamientos se encuentran descritos en el Procedimiento - Gestión de los Recursos Humanos (PS-04).

En el caso de proveedores externos la Oficina de Abastecimiento debe de realizar una identificación, verificación y protección de los recursos suministrados, si este es cedido para su utilización o incorporación dentro de sus procesos.

La propiedad del proveedor debe de ser protegida por la Oficina de Abastecimiento. Pero el DAEI hace lo propio si se encuentra dentro de su control. Cualquier problema o discrepancia que produzca su deterioro o pérdida se informa al propietario y se sigue con lo establecido en el procedimiento de acciones correctivas.

8.5.4 Preservación

La UNALM, la Facultad de Economía y Planificación y el DAEI preservan, controlan y mantienen los registros que evidencian cumplimiento de los requisitos en cada graduando sea como egresado, bachiller o en Estadística Informática.

8.5.5 Actividades posteriores al reconocimiento del grado o título profesional


EL DAEI ha establecido acciones posteriores a la entrega de grados y títulos una vez culminado el ciclo de formación.

Es responsabilidad de la Unidad de Seguimiento al Graduado, mantener la base de datos de los egresados de la UNALM y de asegurar que ésta se encuentre actualizada, así como de establecer los canales de comunicación y reencuentro de manera que el egresado a todo nivel:

- a) mantenga de manera continua el nexo con su universidad;
- b) sea consultado continuamente acerca de la pertinencia, vigencia o necesaria innovación en las competencias en las que se le formó;
- c) disponga de información actualizada y vigente, no sólo de datos o referencias personales, sino de su desempeño, posición profesional y lugar de desempeño;
- d) disponga de fuentes de información de retroalimentación acerca de nuevos enfoques o nuevas competencias cuya integración al plan curricular debe evaluarse.

8.5.6 Control de los Cambios en los procesos de formación

El plan de estudios, que es el documento principal en el proceso de formación del graduado en Estadística e Informática se revisa periódicamente de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021

– Gestión Curricular y Plan de Estudios (PP-03). Cada revisión genera un acta con los acuerdos resultantes sea que resulte en un cambio o no.

Los cambios en la currícula son comunicados a todas las personas relacionadas o que participan en el proceso de formación, los cambios se oficializan mediante resolución del Consejo de Facultad correspondiente.

8.6 Otorgamiento de grados y títulos

La UNALM, de manera previa al otorgamiento de grados y títulos realiza verificaciones y recopilaciones de información a fin de asegurarse que se ha cumplido con los requisitos mínimos para el otorgamiento del grado. Sólo después de que el jefe de la Oficina de Estudios y Registros Académicos da la orden, puede procederse con la emisión del grado o título a nombre de la nación.

La UNALM conserva de manera indefinida la información sobre la que se autoriza el otorgamiento del título, así como información del personal y los cargos que participaron en este otorgamiento.

8.7 Control de las salidas no conformes

El Departamento Académico de Estadística e Informática ha establecido el Procedimiento – PS-09 Gestión de la no conformidades, no conformes e incidencias mediante el cual se establecen los requisitos y parámetros de control de las salidas no conformes. Mediante este procedimiento también se gestiona las no conformidades e incumplimientos detectados en los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

EL DAEI ha identificado los procesos que realiza y que necesitan seguimiento y ha dado lineamientos que establecen el tipo o método de seguimiento que asegura una formación válida y de calidad, así como los momentos en que debe realizarse este control, así como los momentos en que debe analizarse la data del seguimiento y la medición.


El Departamento Académico de Estadística e Informática planifica e implementa procesos de seguimiento, medición y análisis de mejora para:

- a) demostrar la conformidad con los requisitos del servicio;
- b) asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad;
- c) mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

El Departamento Académico de Estadística e Informática verifica la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados, mediante el seguimiento y en su caso medición de estos.

El Departamento Académico de Estadística e Informática cuenta con un sistema de evaluación de aprendizaje que se describe en el Procedimiento - Sistema de Evaluación del Aprendizaje y Seguimiento a Estudiantes y graduados (PP-05), que incluye los métodos de evaluación tanto del aspecto cognoscitivo como el desarrollo de competencias, así también la frecuencia de éstas, un análisis de su tendencia en el tiempo a fin de evaluar los resultados y la corroboración de la necesidad de cambio o mejoras.

Se conserva toda la documentación relacionada al proceso de evaluación de aprendizaje y logro de competencias incluyendo lo relacionado a investigación formativa y aplicación de los principios de responsabilidad social.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021

Así mismo el Departamento Académico de Estadística e Informática maneja una serie de indicadores para evaluar la eficacia y eficiencia de los diversos procesos a nivel institucional y por programa. Cada indicador expresa el nivel de alcance de determinados objetivos que llevan asociados metas de cumplimiento tal como se establece en el Procedimiento - Gestión de Políticas y objetivos (PE-02).

9.1.2 Satisfacción del estudiante y docente

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, el DAEI realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción de los estudiantes y docentes con respecto al cumplimiento de los requisitos, basándose en la retroalimentación de estos recibida en el Procedimiento – Evaluación de la satisfacción de las partes interesadas (PS-08).

El Departamento Académico de Estadística e Informática realiza el seguimiento del grado de satisfacción del estudiante respecto al desempeño de sus docentes, respecto a los servicios complementarios que brinda la universidad como apoyo a su formación superior universitaria para lo cual aplica encuestas de satisfacción, antes de finalizar cada ciclo lectivo las encuestas son procesadas por la Oficina de Estudios y Registros Académicos, así como por la Oficina de Calidad y Acreditación – DAEI.

De manera similar una vez cada semestre se aplican encuestas para medir el nivel de satisfacción de los docentes en relación con las facilidades que se disponen para el dictado de sus clases, para la investigación y de manera similar a los administrativos.

Las encuestas aplicadas a docentes y administrativos son procesadas por cada programa de formación a fin de identificar el nivel de satisfacción, así como para identificar oportunidades de mejora; los resultados obtenidos son remitidos de manera oficial a la Oficina de Calidad y Acreditación - DAEI a fin de que esta oficina aplique indicadores de nivel institucional.

9.1.3 Análisis y evaluación

Los responsables de los distintos procesos del sistema están encargados de recopilar y analizar los datos para identificar oportunidades de mejora en el Sistema de Gestión de Calidad, a través de los indicadores de gestión y los indicadores de cumplimiento de los objetivos de calidad.

Anualmente se lleva a cabo la evaluación de los servicios brindados a través del Estudio de los Estudiantes, Docentes, Administrativos y Proveedores.

Con respecto a docentes, administrativos y proveedores, el Departamento Académico de Estadística e Informática de acuerdo con sus políticas, realiza el proceso de evaluación de desempeño anualmente, con el fin de evidenciar su contribución a los resultados de la Facultad.

De igual forma, anualmente, se realiza una autoevaluación en la que se analiza el logro de los objetivos y metas definidos.

Se analizan y evalúan los datos cuyos resultados son utilizados para evaluar:

- a) la conformidad de la prestación del servicio de formación;
- b) el grado de satisfacción del estudiante, de la comunidad universitaria y de las partes interesadas;
- c) el desempeño e idoneidad del sistema de gestión de calidad institucional;
- d) la eficacia de los procesos implementados;
- e) la eficacia de las acciones y lineamientos dados para abordar riesgos y oportunidades;
- f) el desempeño de proveedores externos relacionados;
- g) la necesidad de mejora objetivo permanente del sistema de gestión institucional.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021

9.2 Auditoría Interna

Se ha establecido el Procedimiento – Auditorías Internas (PS-11), en el que se indica las consideraciones y metodología a tener en cuenta para verificar que el Sistema de Gestión de Calidad – DAEI es conforme, con lo establecido en la Norma ISO 9001:2015 y en el Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria – SINEACE, a fin de determinar si el sistema es operativo y eficaz para las actividades de los procesos que realiza el DAEI. En este sentido:

- a) se dispone de un programa de auditoría anual y se ha establecido la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes;
- b) para la realización de las auditorías se definen claramente los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;
- c) se selecciona los auditores que van a llevar a cabo auditorías asegurando siempre la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- d) los resultados obtenidos de cada auditoría se informan al director del Departamento y al Decano de la Facultad;
- e) se toman las acciones correctivas correspondientes para cada no conformidad detectada;
- f) se conserva información documentada como evidencia.

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

Con el propósito de asegurar la continua efectividad y evaluar la necesidad de implementar cambios al sistema incluyendo la política y objetivos de calidad, anualmente, el Comité de Calidad y Acreditación – DAEI y el Decano de la Facultad de Economía y Planificación, evalúan el sistema de gestión de la calidad implementado en el DAEI. Esta evaluación garantiza la mejora de los servicios y el aumento de la satisfacción de los estudiantes, docentes, administrativos y grupos de interés.

El Presidente de Comité de Calidad y Acreditación – DAEI prepara, resguarda y actualiza información para la revisión por la dirección y se asegura de mantener los registros necesarios. Esta revisión se lleva a cabo según el Procedimiento – Revisión del sistema de gestión de calidad (PP-04).


9.3.2 Agenda de la revisión por la dirección

Se dispone de una agenda previa para la reunión que incluye de manera no limitante:

- a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) cambios en las cuestiones externas e internas relacionadas al SGC del DAEI;
- c) información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, que incluye
 - la satisfacción del estudiante, docente y administrativo
 - el cumplimiento/seguimiento de objetivos de la calidad;
 - desempeño de los procesos y conformidad de los graduandos y graduados con requisitos establecidos;
 - Estado de las no conformidades y acciones correctivas;
 - resultados de seguimiento y medición;
 - resultados de las auditorías;
 - desempeño de los proveedores externos;
 - asignación y adecuación de los recursos;
 - acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);
 - las oportunidades de mejora.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Las salidas o resultados de la revisión por la dirección incluyen las decisiones tomadas y las acciones a tomar en relación con:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021

- oportunidades de mejora;
- cambios necesarios en el sistema de gestión de la calidad;
- necesidad de recursos.

Se conserva registros de los resultados de las revisiones por la dirección.

10. MEJORA

Generalidades

Es preocupación y objetivo constante en el DAEI, el mejorar el desempeño y la eficacia del SGC no sólo para cumplir requisitos ya establecidos sino para mantener la pertinencia y actualización considerando necesidades de usuarios y sociedad, así como las expectativas futuras. La mejora se logra, entre otros, con herramientas como acciones correctivas, la gestión de riesgos y oportunidades y compromiso con la mejora continua.

10.1 No Conformidad y Acción Correctiva

El Departamento Académico de Estadística e Informática ha establecido el Procedimiento – Gestión de la no conformidades, no conformes e incidencias (PS-09) mediante el cual se asegura que todo incumplimiento en cuanto a los requisitos del Sistema de Calidad es registrado y corregido. Todas las incidencias son analizadas para determinar acciones que eviten futuras concurrencias.

Se reacciona ante las no conformidades que fueran detectadas y, se toma acciones eficaces para su gestión, analizando y eliminando las causas de la no conformidad, a fin de que no vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas que se toman son apropiadas a la magnitud de las no conformidades encontradas

Se conserva los registros relacionados a las no conformidades, y a las acciones tomadas, los resultados y su eficacia.

10.2 Mejora Continua

El Departamento Académico de Estadística e Informática tiene como compromiso la mejora continua a partir de las herramientas del Sistema: Política y Objetivos de Calidad, los resultados de las auditorías internas y externas, las acciones tomadas y todos los datos que se analizan en la Reunión por la Dirección y el Comité, en las que se determinan principalmente las propuestas de mejora.

11. RESUMEN DE PROCEDIMIENTOS DEL SGC DEL DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

N°	Procedimiento	Código
1	Planeamiento Estratégico	PE-01
2	Gestión de políticas y objetivos	PE-02
3	Gestión de los grupos de interés	PE-03
4	Revisión del Sistema de gestión de la calidad	PE-04
5	Admisión y gestión del perfil de ingreso	PP-01
6	Gestión del egresado	PP-02
7	Gestión curricular	PP-03

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021
			Página 32 de 41

8	Tutoría y consejería	PP-04
9	Evaluación del Aprendizaje y Seguimiento a Estudiantes	PP-05
10	Gestión de la investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación	PP-06
11	Gestión de grados y títulos	PP-07
12	Gestión de la movilidad y pasantías	PP-08
13	Gestión de la Responsabilidad Social	PP-09
14	Gestión de docentes	PP-10
15	Documentación del sistema de gestión	PS-01
16	Gestión del Bienestar	PS-02
17	Gestión de la Infraestructura	PS-03
18	Gestión de Recursos Humanos	PS-04
19	Gestión de la Información y Comunicación	PS-05
20	Gestión de requerimientos y compras	PS-06
21	Gestión de quejas	PS-07
22	Evaluación de la satisfacción de las partes interesadas	PS-08
23	Gestión de la no conformidades, no conformes e incidencias	PS-09
24	Gestión de los planes de mejora	PS-10
25	Auditorías Internas	PS-11

12. ANEXOS:

ANEXO 1: Glosario de Términos y Definiciones

Si bien se dispone de un vocabulario de la **Norma ISO 9000:2015 - Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario**, así como en el **Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria – SINEACE**, se presenta a continuación algunas de las definiciones adicionales que sirven de apoyo para aclarar términos que son, similares a las del Modelo CONEAU. Este listado no es, ni pretende ser exhaustivo.

ABREVIATURAS:

- UNALM : Universidad Nacional Agraria La Molina
- CAP : Centro de Admisión y Promoción
- OCA : Oficina de Calidad y Acreditación
- OCTE : Oficina de Cooperación Técnica
- OGA : Oficina de Gestión Institucional
- OERA : Oficina de Estudios y Registros Académicos
- UCA : Unidad de Calidad y Acreditación
- VRA : Vicerrectorado Académico
- VRI : Vicerrectorado de Investigación

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021

- SG : Sistema de gestión de la calidad

DEFINICIONES:

C:

- **COMITÉ CONSULTIVO:** Grupo de representantes de los grupos de interés, utilizado como una instancia de diálogo y coordinación entre ellas y la Unidad Académica o entre ellas y la Universidad.
- **CURRÍCULO:** Documento académico, producto del análisis filosófico, económico y social, que contiene criterios, métodos, procesos e instrumentos estructurados para el desarrollo de un programa de estudios. Definición del modelo anterior CURRÍCULO: Instrumento de planificación académica universitaria que, plasmado en un modelo educativo, orienta e instrumenta el desarrollo de una carrera profesional, de acuerdo a un perfil o indicadores previamente establecidos. El currículo, se refiere al conjunto de objetivos, contenidos, criterios metodológicos y técnicas de evaluación que orientan la actividad académica (enseñanza y aprendizaje), ¿cómo enseñar?, ¿cuándo enseñar y qué? y ¿cómo y cuándo evaluar?

E:

- **EFICACIA:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **ENSEÑANZA–APRENDIZAJE:** Conjunto de fases sucesivas en que se cumple el fenómeno intencional de la educación y la instrucción. Los términos enseñanza y aprendizaje, enfocados a la luz de las tendencias pedagógicas modernas, se consideran correlativos y por ello se hace hincapié en la bilateralidad de la acción, que va tanto de quien enseña a quien aprende, como de quien aprende a quién enseña.


I:

- **INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO:** Conjunto de recursos materiales que se emplean en los procesos educativos: edificios, aulas, laboratorios, medios informáticos, instalaciones, etc. desde el punto de vista de la posibilidad real de su utilización por parte de estudiantes y profesores, en correspondencia con los programas y planes de estudios.
- **INVESTIGACIÓN FORMATIVA:** Alude a la dinámica de la relación entre el conocimiento y los procesos académicos. Esto es, reconocimiento de que el proceso de aprendizaje es un proceso de construcción del conocimiento, que la enseñanza debe ser objeto de reflexión sistemática sobre la base de la vinculación entre la teoría y experiencia pedagógica y que el docente debe estar comprometido también en el proceso de construcción y sistematización del saber en qué consiste la actualización permanente.
- **INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA:** Es el deber de investigar de la universidad como el centro más alto de la actividad intelectual superior de un país. Consiste en crear los conocimientos, propagarlos, desarrollar y disciplinar la inteligencia y la conducta, y formar los hombres superiores por su cultura y su capacidad tanto de pensamiento como de acción. Debe enseñar el respeto a la verdad, desarrollar la aptitud para alcanzarla e inculcar la noción de que es un deber fundamental de patriotismo y humanidad el ser útil a sus semejantes.

M:

- **MODELO EDUCATIVO:** Es una representación gráfica y/o verbal de un sistema o proceso educativo y de sus componentes fundamentales, donde se describe y expresa cómo debe funcionar. Esta representación nos permite comprender la realidad educativa de forma simplificada y verificar su funcionamiento. Esta representación permite analizar, diseñar, implementar y controlar el proceso.

O:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021

- **OBJETIVOS DE CALIDAD:** Relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución, oferta formativa, unidad o servicios que se evalúan.

P:

- **PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA:** Análisis y evaluación de las oportunidades o limitaciones del entorno, como de las fortalezas y debilidades de la entidad, y su proyección al futuro definiendo objetivos, políticas, metas y estrategias.
- **POLÍTICA DE CALIDAD:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas.
- **PRÁCTICAS PREPROFESIONALES:** Conjunto de actividades de formación, realizadas por los estudiantes en empresas o instituciones, destinadas a desarrollar la vertiente práctica y profesional del programa de formación. Siendo éstas de carácter obligatorio o voluntario y reconocidas o no curricularmente.
- **PROCESOS ESTRATÉGICOS:** Aquellos procesos que implican el establecimiento de directrices y pautas generales de actuación para toda la organización, facilitan políticas, recursos que influyen directamente en la actuación de la universidad con el fin de proceder a su mejora continua.
- **PROCESOS PRINCIPALES O CLAVE:** Describen las actividades de la organización, suelen denominarse también “procesos de valor” o de “valor añadido” incluyen las actividades que por sus características constituyen el producto o servicio final y por tanto tienen influencia directa en el cliente.
- **PROCESOS DE SOPORTE O APOYO:** Aquellos procesos que desarrollan actividades generales que contribuyen a que los procesos principales se lleven a cabo. Incluyen por lo general aspectos administrativos, burocráticos o de control del sistema como compras, etc.
- **PROGRAMA DE INSERCIÓN LABORAL:** Proyecto regulado destinado a orientar al alumno de los últimos cursos para el acceso al primer empleo.

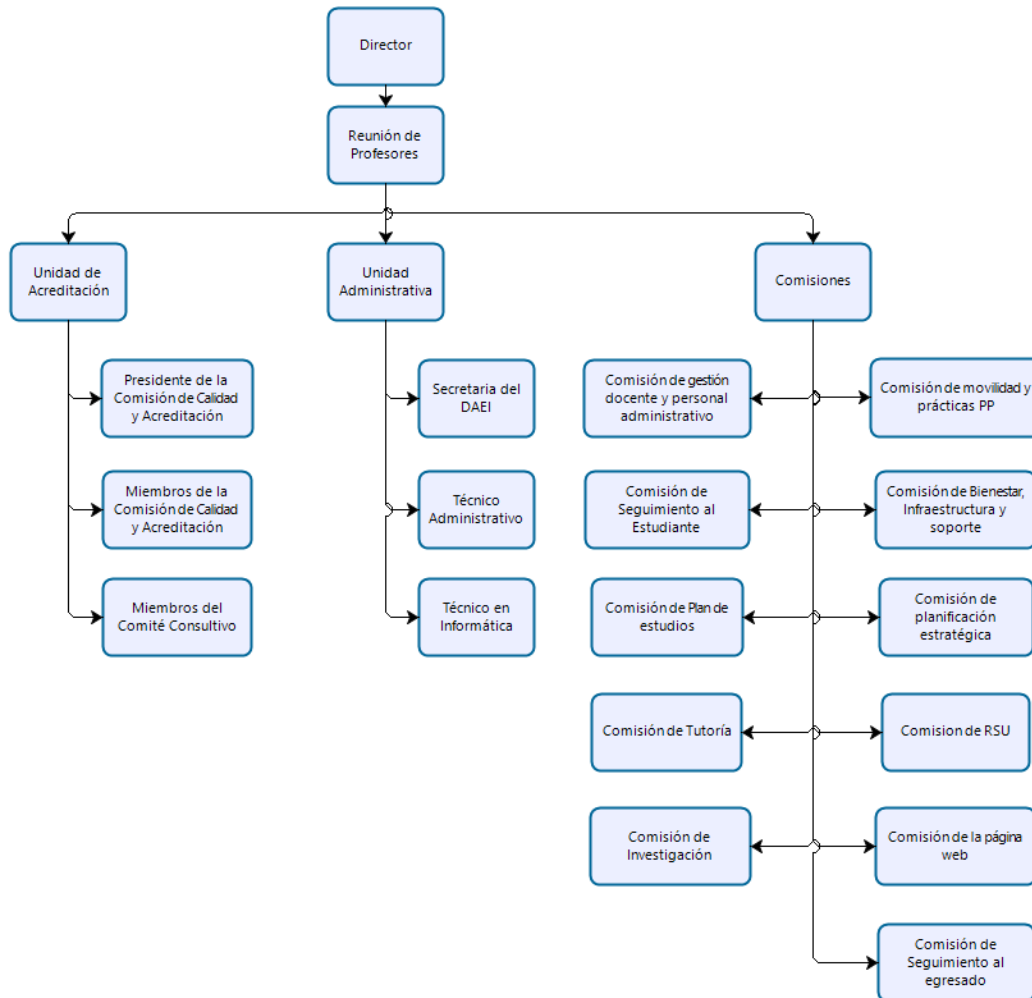
S:

- **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:** Conjunto de elementos del programa de estudios o institución interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos, relacionado con la calidad.

T:

- **TRANSPARENCIA:** Capacidad de una entidad o componente para explicar sus condiciones internas de operación y los resultados de ella.
- **TUTORÍA:** Es el servicio personal de orientación individual o grupal y ayuda pedagógica al estudiante durante el proceso de aprendizaje a distancia como medio de apoyo para hacer efectiva la formación profesional integral, entendida como la realización profesional y el desarrollo personal-social del estudiante.

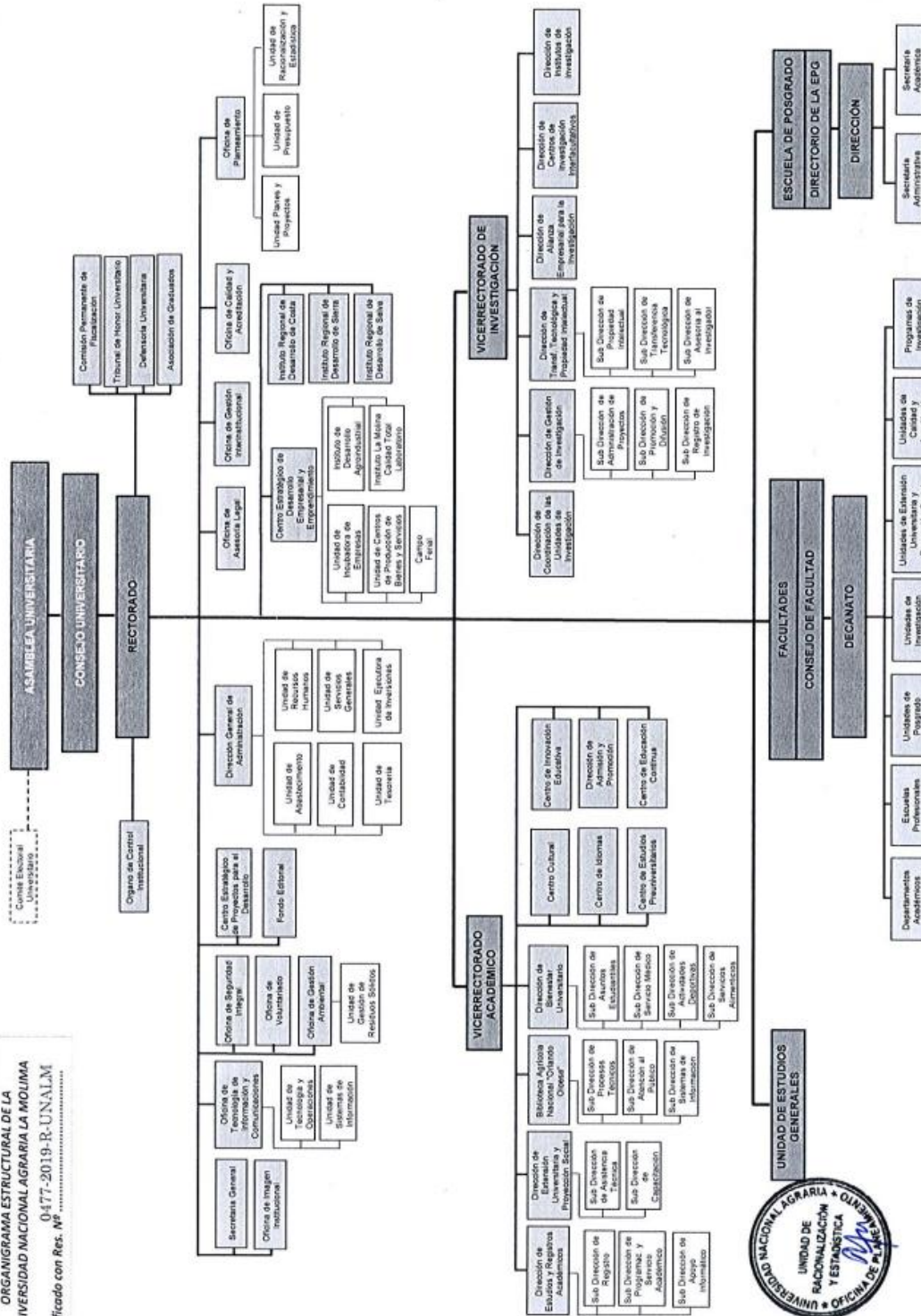
ANEXO 2: ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA



ANEXO 3: ORGANIGRAMA DE LA UNIVERSIDAD AGRARIA LA MOLINA


REGlamento de Organización y Funciones - ROF
UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA
0477-2019-R-UNALM
Modificado con Res. N°



Unidad de Racionalización y Estadística de la Oficina de Planeamiento



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021
			Página 37 de 41

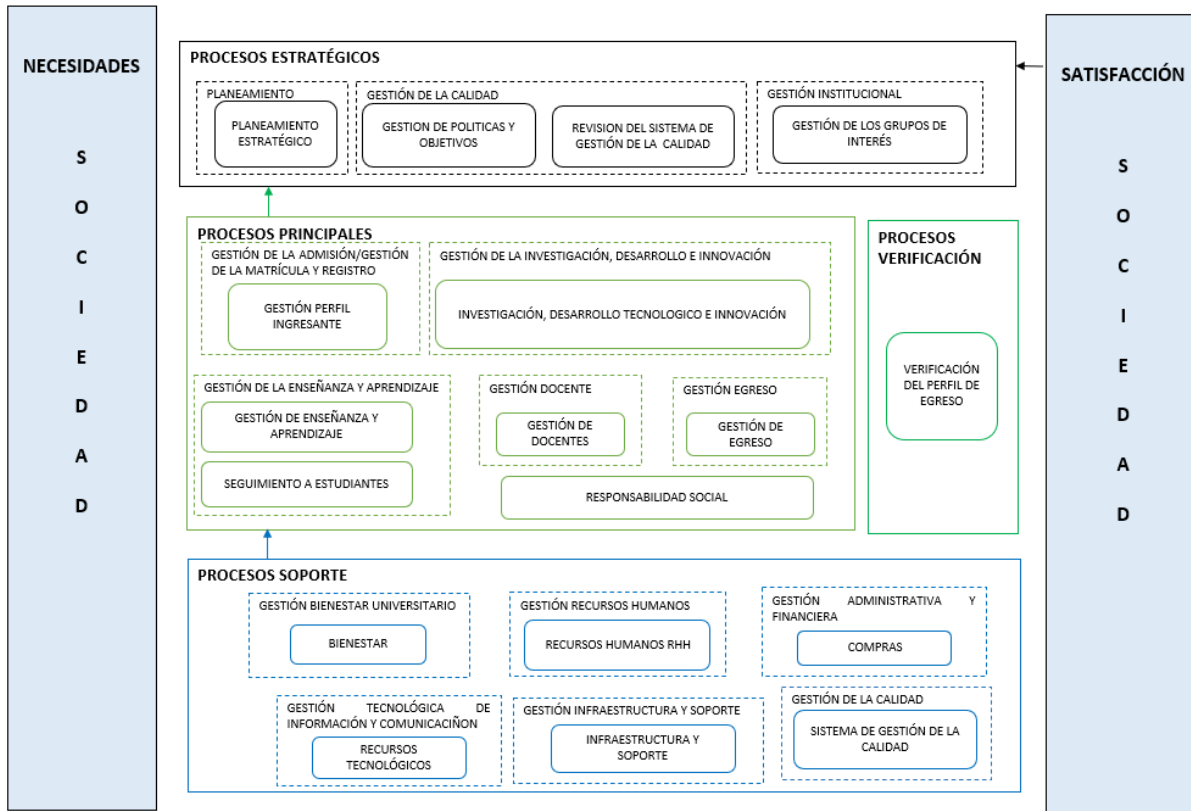
ANEXO 4: MATRIZ DE PARTES INTERESADAS




MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

Parte Interesada	Requisito	Relación con el SGC
Estudiantes	Necesidades: Educación de calidad que cumpla con los requisitos establecidos y que incluya formación integral y actualización profesional. Ambiente universitario armónico con servicios de apoyo al aprendizaje Expectativas: adquirir competencias, obtener un bachillerato, obtener titulación vincularse con el entorno laboral.	Proceso de Gestión de enseñanza - aprendizaje, Gestión de la investigación, desarrollo e innovación y sistema de gestión de calidad.
Padres de familia y tutores	Necesidades: Institución que cumpla con los requisitos legales (Ley de Universidades), reglamentos (Estatuto UNALM), carrera profesional. Ambiente universitario armónico con servicios de bienestar estudiantil, un campus con infraestructura segura, personal docente y no docente competentes. Expectativas: Desarrollo intelectual y personal de los estudiantes, egresados identificados con la problemática de la sociedad, vinculación con las organizaciones (fuentes de trabajo)	Proceso de Bienestar, Recursos Humanos RHH, Infraestructura y soporte
Mercado Laboral	Necesidades: Profesionales competentes en la aplicación de los conocimientos adquiridos en busca constante de aprender nuevos conocimientos, personas con valores en el desarrollo de sus actividades y amplio panorama con el entorno social. Expectativas: Profesionales que brinden mejorar el rendimiento de producción en el área contratado, profesionales con iniciativa y aplicación de la mejora continua	Proceso de Gestión de enseñanza - aprendizaje, Gestión de la investigación, Responsabilidad Social, Verificación del perfil de egreso
Personal docente - administrativo	Necesidades: Solicitud de capacitaciones, equipamiento e infraestructura adecuada para el desarrollo de sus actividades, cumplimiento del reglamento de la UNALM, requisitos legales (Ley universitaria 30220) y pago de productos y servicios oportunamente. Expectativas: Condiciones de trabajo y desarrollo profesional y personal adecuadas, relaciones a largo plazo y eficiencia en la gestión	Proceso Planeamiento estratégico, Gestión de docentes, Recursos Humanos RHH, Compras, Recursos Tecnológicos.
Medios y Sociedad	Necesidades: Profesionales identificados con la problemática de la sociedad, propuestas de proyectos de mejora, profesionales competentes en sus áreas laborales. Expectativas: Trabajo en conjunto entre profesionales y autoridades para el desarrollo sostenible del país	Proceso de enseñanza - aprendizaje, Investigación y RSU
Egresados	Necesidades: Relaciones con instituciones con potencial laboral, desarrollo profesional continuo, gestión de información sobre los estudios realizados. Expectativas: Formación continua, actualización y mejoramiento profesional para el trabajo.	Proceso de Gestión de egreso

ANEXO 5: MAPA DE PROCESOS



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021

ANEXO 6: ARTICULACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS CON LOS PROCESOS DEL DAEI

ARTICULACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS CON LOS PROCESOS DEL DAEI		
PROCESO DEL DAEI	PROCEDIMIENTO DEL DAEI	
P. Estratégico	Procedimiento relacionado con el proceso	Códigos
Planeamiento Estratégico	Planeamiento Estratégico	PE-01
Gestión de políticas y objetivos / Revisión del sistema de gestión de la calidad	Gestión de políticas y objetivos	PE-02
	Revisión del Sistema de gestión de la calidad	PE-04
Gestión de los grupos de interés	Gestión de los grupos de interés	PE-03
Gestión interinstitucional	Gestión de la movilidad y pasantías	PP-08
P.Principal		
Gestión perfil ingresante	Admisión y gestión del perfil de ingreso	PP-01
Responsabilidad social	Gestión de la Responsabilidad Social	PP-09
investigación, desarrollo tecnológico e innovación	Gestión de la investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación	PP-06
	Gestión de grados y títulos	PP-07
Gestión de enseñanza y aprendizaje / Seguimiento a estudiantes	Gestión curricular	PP-03
	Tutoría y consejería	PP-04
	Sistema de Evaluación del Aprendizaje y Seguimiento a Estudiantes	PP-05
Gestión de docentes	Gestión de docentes	PP-10
Gestión de egreso	Gestión del egresado	PP-02
P.Soporte		
Bienestar	Gestión del Bienestar	PS-02
Infraestructura y soporte	Gestión de la Infraestructura	PS-03
	Gestión de Recursos Humanos	PS-04
Recursos humanos RHH	Evaluación de la satisfacción de las partes interesadas	PS-08
	Gestión de requerimientos y compras	PS-06
Recursos tecnológicos	Gestión de la Información y Comunicación	PS-05
Sistema de gestión de la calidad	Documentación del sistema de gestión	PS-01
	Gestión de quejas	PS-07
	Gestión de la no conformidades, no conformes e incidencias	PS-09
	Gestión de los planes de mejora	PS-10
	Auditorías Internas	PS-11

ANEXO 7: FODA - DAEI

ANÁLISIS FODA



Debilidades		IMPORTANCIA	Amenazas		IMPORTANCIA
1	Ingreso de estudiantes a la especialidad en segunda y tercera opción	Muy alta	1	Competencia de otras especialidades en el campo de desempeño del estadístico.	Muy alta
2	Rápida obsolescencia de equipos informáticos en los laboratorios	Alta	2	Cambio de categoría de los docentes de Dedicación Exclusiva a Tiempo Completo	Alta
3	Falta de convenios con instituciones publicas y privadas para realizar las prácticas pre profesionales	Alta	3	Falta de fuentes de financiamiento para la renovación de equipos informáticos de los laboratorios	Alta
Fortalezas		IMPORTANCIA	Oportunidades		IMPORTANCIA
1	Alto porcentaje de profesores con grado avanzado en la especialidad y educación	Muy alta	1	Perspectiva de Incremento de la demanda de profesionales de la especialidad	Muy alta
2	Infraestructura y equipamiento de laboratorios para las clases	Muy alta	2	Nuevos conocimientos aplicados a la investigación.	Alta
3	Pertenecer a una universidad con prestigio académico	Alta	3	Convenios laborales y estudiantiles nacional e internacional	Alta
4	Alta inserción laboral de los egresados	Alta			

Responsable: Comité de calidad y acreditación


	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021

ANEXO 8: POLÍTICA DE LA CALIDAD - DAEI

El Departamento Académico de Estadística e Informática de la Universidad Nacional Agraria La Molina, contribuye al desarrollo de los diversos sectores económicos, productivos y de servicio, tanto públicos como privados del Perú, formando Ingenieros Estadísticos Informáticos, innovadores, competitivos, éticos y con compromiso social. Nuestros egresados están capacitados para recopilar, organizar, analizar y presentar información relevante para la toma de decisiones; infiere conclusiones sobre poblaciones a partir de muestras representativas extraídas de dichas poblaciones; diseña y aplica técnicas y metodologías que contribuyen a la generación de nuevos conocimientos y a tomar decisiones en condiciones de incertidumbre.

Para el logro de estos fines, el DAEI ha desarrollado e implementado un sistema de gestión de la calidad que da respuesta a los requerimientos establecidos en el modelo vigente de acreditación de programas de formación de educación superior del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, así como los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, que bajo un enfoque de procesos promueve la cultura de calidad y el compromiso con la mejora continua.

Mg. Iván Denys Soto Rodríguez
Director DAEI

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: MC- 001/DAEI	Revisión: 06	Fecha de Aprobación: 30.09.2021

ANEXO 9: POLÍTICA DE LA CALIDAD – UNALM

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA POLÍTICA DE LA CALIDAD

La UNALM contribuye al desarrollo sostenible de los sectores agropecuario, forestal, pesquero, y alimentario del Perú, formando profesionales innovadores competitivos con compromiso social, así como generando y transfiriendo conocimiento resultante de la investigación básica y aplicada.

Para tal fin, con el respaldo del Consejo Universitario y la Asamblea Universitaria, ha implementado un sistema de gestión de la calidad, basándose en un enfoque de procesos y comprometiéndose al cumplimiento de los requisitos que demande el Estado, la institución y la sociedad, así como al cumplimiento de los requerimientos que demande el Modelo Nacional de Acreditación Institucional y por Programas. Cuenta para ello con sistemas de información, comunicación, control de procesos y mecanismos para evaluar la conformidad de las competencias adquiridas de sus profesionales. La UNALM promueve la capacitación constante, la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación en un marco de cultura de la calidad y mejora continua.

Ph.D. Enrique Flores Mariazza
Rector