



Consejo Universitario

## RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 435 -2019-UNTRM/CU

Chachapoyas, 16 AGO 2019



**VISTO:**

El Acuerdo de Sesión Extraordinaria de Consejo Universitario, de fecha 14 de agosto del 2019, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, organiza su Régimen de Gobierno de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220, su Estatuto y Reglamentos, atendiendo a sus necesidades y características;

Que, con Resolución de Asamblea Universitaria N° 003-2019-UNTRM/AU, de fecha 28 de mayo del 2019, se aprueba el Estatuto de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas - Modificado, cuerpo normativo que consta de XXIII Títulos, 405 artículos, 05 Disposiciones Complementarias, 05 Disposiciones Transitorias, 01 Disposición Final en 95 folios;

Que, el Estatuto Institucional, en su artículo 175, inciso u) establece que el Consejo Universitario tiene como atribución normar, planificar y evaluar las actividades académicas, administrativas, económicas y financieras de la Universidad;

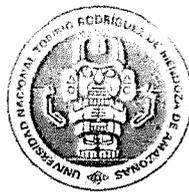
Que, con fecha 14 de junio del 2019, la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, suscribe con la Empresa SAM Y ASOCIADOS S.A.C, el Contrato de Servicios N° 374-2019-UNTRM-R/DGA/DE/SDABA, para el servicio de Consultoría para el Diseño e Implementación del Proceso de Admisión en Base a la Norma ISO 9001:2015 con fines de Certificación de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas;

Que, mediante Oficio N° 0700-2019-UNTRM-VRAC/DAYRA, de fecha 12 de agosto del 2019, el Director de Admisión y Registros Académicos, en virtud al proceso del Sistema de Gestión de Calidad – SGC, a la fecha se encuentra en proceso de implementación de la Norma ISO 9001:2015, para los procesos de admisión de la UNTRM, en coordinación con la Empresa SAM Y ASOCIADOS S.A.C, solicita la aprobación de los siguientes documentos: Manual de Calidad, Manual de Riesgos y Oportunidades, Manual del Proceso de Admisión, Protocolo de Acciones de Mejora y Correctivas, Protocolo para la Satisfacción del Postulante, Objetivos de Calidad, Programa Anual de Auditoría; los cuales han sido revisados por el equipo encargado de dicho proceso de Certificación ISO;

Que, el Consejo Universitario, en sesión extraordinaria de fecha 14 de agosto del 2019, aprobó el Manual de Calidad, Manual de Riesgos y Oportunidades, Manual del Proceso de Admisión, Protocolo de Acciones de Mejora y Correctivas, Protocolo para la Satisfacción del Postulante, Objetivos de Calidad, Programa Anual de Auditoría, del Proceso de Admisión en Base a la Norma ISO 9001:2015, con fines de certificación de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas;

Que, estando a las atribuciones legales conferidas al Señor Rector de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, en calidad de Presidente del Consejo Universitario;





## Consejo Universitario

# RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO

N° 435 -2019-UNTRM/CU

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR** el Manual de Calidad del Proceso de Admisión en Base a la Norma ISO 9001:2015, con fines de certificación de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, que como anexo forma parte integrante de la presente resolución en diecisiete (17) folios.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- APROBAR** el Manual de Riesgos y Oportunidades del Proceso de Admisión en Base a la Norma ISO 9001:2015, con fines de certificación de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, que como anexo forma parte integrante de la presente resolución en diecinueve (19) folios.

**ARTÍCULO TERCERO.- APROBAR** el Manual del Proceso de Admisión en Base a la Norma ISO 9001:2015, con fines de certificación de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, que como anexo forma parte integrante de la presente resolución en veintisiete (27) folios.

**ARTÍCULO CUARTO.- APROBAR** el Protocolo de Acciones de Mejora y Correctivas del Proceso de Admisión en Base a la Norma ISO 9001:2015, con fines de certificación de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, que como anexo forma parte integrante de la presente resolución en diez (10) folios.

**ARTÍCULO QUINTO.- APROBAR** el Protocolo para la Satisfacción del Postulante del Proceso de Admisión en Base a la Norma ISO 9001:2015, con fines de certificación de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, que como anexo forma parte integrante de la presente resolución en diez (10) folios.

**ARTÍCULO SEXTO.- APROBAR** los Objetivos de Calidad del Proceso de Admisión en Base a la Norma ISO 9001:2015, con fines de certificación de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, que como anexo forma parte integrante de la presente resolución en un (01) folio.

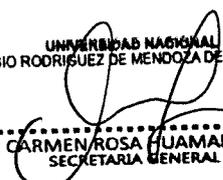
**ARTÍCULO SEPTIMO.- APROBAR** el Programa Anual de Auditoría del Proceso de Admisión en Base a la Norma ISO 9001:2015, con fines de certificación de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, que como anexo forma parte integrante de la presente resolución en un (01) folio.

**ARTÍCULO OCTAVO.- NOTIFICAR** la presente Resolución a los estamentos internos de la Universidad, de forma y modo de Ley para conocimiento y fines.

### REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.

UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS  
  
Policarpo Chauca Valqui Dr.  
RECTOR

PCHVR.  
CRHMSG

UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS  
  
DRA. CARMEN ROSA HUAMAN MUÑOZ  
SECRETARIA GENERAL



# MANUAL DE CALIDAD

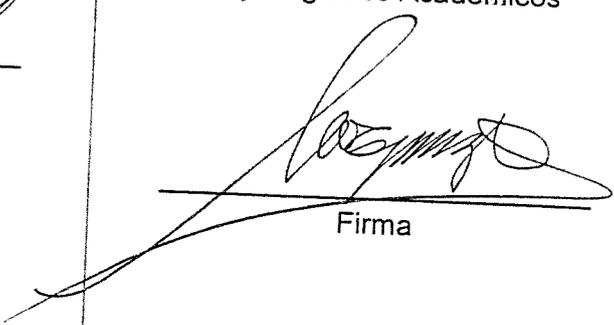
---

Revisado por:  
Ing. Segundo Ramón Salazar Serván  
Cargo: Oficina de Registros Académicos



Firma

Aprobado por:  
MSc. Fernando Isaac Espinoza Canaza  
Cargo: Director de la Dirección de  
Admisión y Registros Académicos



Firma

Revisado por:  
Lic. José Luis Quispe Osorio  
Cargo: Director de Calidad Académica y  
Acreditación



Firma

Prohibida su reproducción sin autorización de la Dirección de Admisión y Registros Académicos.

## ÍNDICE

N°	CONTENIDOS	PÁGINA
I	GENERALIDADES	04
	1.1 De la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza	04
II	REFERENCIAS NORMATIVAS	05
	2.1 Norma de Gestión de Calidad	05
	2.2 Marco Legal	05
	2.3 Normativa interna	05
III	OBJETIVO	05
IV	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	05
	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	05
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	07
	4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	07
	4.4 Sistema de gestión de la Calidad y sus procesos	07
V	LIDERAZGO	08
	5.1 Liderazgo y compromiso	08
	5.2 Política	08
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	08
VI	PLANIFICACIÓN	09
	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	09
	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	09
	6.3 Planificación de los cambios	09
VII	APOYO	09
	7.1 Recursos	09
	7.2 Competencias	11
	7.3 Toma de conciencia	11
	7.4 Comunicación	11
	7.5 Información documentada	11
	7.6 Creación, actualización y control de la información Documentada	12
VIII	OPERACIÓN	12
	8.1 Planificación y control operacional	12
	8.2 Requisitos para los productos y servicios	12
	8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	13

	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	13
	8.5 Producción y provisión del servicio	13
	8.6 Liberación de los productos y servicios	14
	8.7 Control de las salidas no conformes	15
IX	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	15
	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	15
	9.2 Auditoría interna	15
	9.3 Revisión por la dirección	16
X	MEJORA	16
	10.1 No conformidad y acción correctiva	16
	10.2 Mejora continua	16
XI	CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS	17

*[Handwritten signatures and marks on the left margin]*

I. GENERALIDADES

1.1 De La Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM)

Fue creada mediante Ley N° 27347 del 18 de septiembre de 2000 e inició sus actividades académicas en junio de 2001, gracias a la Resolución N° 114 de Autorización de Funcionamiento emitida por la CONAFU con fecha 25 de mayo de 2001.

Desde su creación, hasta el 8 de diciembre de 2009, la Universidad ha sido administrada y gobernada por 5 comisiones designadas por la CONAFU.

En efecto, el 21 de noviembre de 2009, fecha en que se celebra también el Aniversario de Creación Política del Departamento de Amazonas y a convocatoria de CONAFU, la Asamblea Universitaria eligió a las primeras autoridades de la UNTRM, las mismas que fueron reconocidas mediante Resolución N° 598-2009-CONAFU de fecha 24 de noviembre de 2009.

El 8 de diciembre de 2009 realizó su Ceremonia Académica de Juramentación de las nuevas autoridades elegidas, la CONAFU otorga mediante resolución N° 627-2009 de fecha 27 de noviembre de 2009 la Autorización definitiva de Funcionamiento de la Universidad con lo que adquiere su autonomía y pasa a integrarse como miembro de la Asamblea Nacional de Rectores con todas las prerrogativas que le otorga la Ley Universitaria.

Con la dación de la Nueva Ley Universitaria, Ley N° 30220, la UNTRM fue la primera universidad pública en iniciar su implementación y adecuación, conformando así su Asamblea Estatutaria, la misma que designó al Comité Electoral a fin de que convoque a elecciones para elegir las nuevas autoridades de la UNTRM.

El 17 de setiembre de 2017, se publicó en el Diario Oficial el Peruano la RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 033-2017-SUNEDU/CD, mediante la cual la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, otorga la Licencia Institucional a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, para ofrecer el servicio educativo superior universitario, convirtiéndose así en la tercera universidad pública en recibir el licenciamiento.

Actualmente la UNTRM tiene como autoridades a los docentes Dr. Policarpio Chauca Valqui como Rector, Dr. Miguel Ángel Barrena Gurbillón como Vicerrector Académico y Dra. Flor Teresa García Huamán como Vicerrectora de Investigación, quienes fueron reconocidos mediante Resolución de Asamblea Universitaria N° 004-2017-UNTRM/AU.

El Campus Universitario de aproximadamente 17 hectáreas y ubicado en el Barrio de Higos Urco de la ciudad de Chachapoyas, cuenta a la fecha con una moderna infraestructura dedicada a las actividades académicas, de

investigación y de administración central. Cuenta, además, con 2 casonas ubicadas en el casco urbano de la ciudad de Chachapoyas, donde la Universidad inició sus labores de funcionamiento.

## II. REFERENCIAS NORMATIVAS

### 2.1 Norma de Gestión de Calidad

- a. ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad. Principios y Vocabulario ISO.
- b. ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos.

### 2.2 Marco legal

- a. Ley Universitaria N° 30220
- b. Ley General de Educación N° 23384
- c. Ley de Creación de la UNTRM N° 27347
- d. Ley Víctimas de Terrorismo N° 27277
- e. Ley de Promoción y Desarrollo del Deporte N° 28036
- f. Ley General de la Persona con Discapacidad N° 28164
- g. Ley de Licenciados de las Fuerzas Armadas N° 29248
- h. Estatuto de la UNTRM de Amazonas Resolución Asamblea Universitaria N° 003-2019-UNTRM/AU, de fecha 28 de mayo de 2019.

### 2.3 Normativa interna

- a. Reglamento General de Admisión aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 171 – 2017 – UNTRM/CU con fecha del 05/07/2017.

## III. OBJETIVO

El objetivo del Manual de Calidad de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza (UNTRM), es describir el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para el Proceso de Admisión; y así sustentar la documentación que soporta el proceso mencionado.

## IV. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### 4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto

La Dirección de Admisión y Registros Académicos (DAYRA) cuenta con una matriz denominada "Análisis DAFO", en la que identifica las estrategias derivadas de los factores internos y externos (Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas).

Así mismo, cuenta con:

**MISIÓN**

La Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas forma profesionales que generan conocimiento científico, tecnológico y humanista de calidad, comprometida con el desarrollo sustentable del país.

**VISIÓN**

Ser líder y referente nacional e internacional en formación académica, investigación científica, tecnológica y humanista de calidad que contribuya al desarrollo de la sociedad.

**PRINCIPIOS**

- Búsqueda y difusión de la verdad
- Calidad académica
- Autonomía
- Libertad de cátedra
- Espíritu crítico y de investigación
- Democracia institucional
- Meritocracia
- Pluralismo, tolerancia, dialogo intercultural e inclusión
- Pertinencia y compromiso con el desarrollo del país
- Afirmación de la vida y dignidad humana.
- Mejoramiento continuo de la calidad académica
- Creatividad e innovación
- El interés superior del estudiante
- Pertinencia de la enseñanza e investigación con la realidad social
- Rechazo a toda forma de violencia, intolerancia y discriminación
- Ética pública y profesional

**VALORES**

**RESPETO:** Demostrar consideración por los miembros de la sociedad sin distinción de lengua, etnia, religión, sexo, personas con discapacidad, grupos sociales excluidos, marginados o vulnerables.

**TRANSPARENCIA:** Generar resultados con conocimiento pleno de la organización y otros actores de la sociedad civil. Transparencia en la ejecución de las actividades y gestión de los recursos económicos ante la comunidad académica y la sociedad.

**RESPONSABILIDAD:** Cumplir con los objetivos, políticas, normas internas y valores de la universidad para propiciar el buen desempeño individual y organizacional en base a la comunicación, integración, trabajo en equipo, así como el desarrollo personal y laboral.

IDENTIDAD: Los miembros de la comunidad universitaria están involucrados y comprometidos con el cumplimiento de los objetivos institucionales, demostrando confianza y responsabilidad.

SOLIDARIDAD: Demostrar empatía entre los miembros de la comunidad universitaria ante dificultades, practicando la unidad en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

#### 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Para el Sistema de Gestión de Calidad enfocado en el proceso de Admisión, los postulantes son uno de los pilares más importantes de las partes interesadas; cabe indicar que cada Facultad apoya a la Dirección de Admisión y Registros Académicos con realizar el seguimiento de las necesidades y requisitos de las partes interesadas, que se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 01: Partes interesadas del proceso de Admisión



##### Partes interesadas externa

- Comunidad
- Empresas
- Empleadores
- Estudiantes de 5to de secundaria
- Licenciados de las Fuerzas Armadas
- Primeros puestos de instituciones educativas de nivel secundario
- Personas con discapacidad
- Víctimas del terrorismo
- Estudiantes universitarios de otras universidades



##### Partes interesadas internas

- Vicerrectorado Académico
- Facultades de la UNTRM
- Consejo Universitario
- Comisión de Admisión
- Estudiantes universitarios de la UNTRM que deseen trasladarse (segundo año de estudio)

#### 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad:

El Alcance del Sistema de Gestión de Calidad es aplicable al diseño e implementación del Proceso de Admisión de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. En la página web de la institución se

puede encontrar el alcance, así como la difusión en los folletos y principales medios de comunicación interna.

El Sistema de Gestión de Calidad se encuentra definido en el Mapa de procesos OA.UNTRM.002-SGC

## V. LIDERAZGO

**5.1 Liderazgo y Compromiso:** La Alta Dirección está conformada por las siguientes autoridades de la UNTRM:

- a. Rectorado y Vicerrector Académico, inmersos en el proceso de Admisión.
- b. Órgano dependiente del Vicerrectorado Académico: Dirección de Admisión y Registros Académicos (DAYRA)

La Alta Dirección se compromete con el desarrollo y la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como la mejora continua del proceso de admisión, por tal razón se comprometen a:

- a. Establecer la política y los objetivos de calidad
- b. Comunicar a todos los miembros de la universidad la importancia de satisfacer los requisitos de los postulantes como los legales y reglamentarios aplicables al Sistema de Gestión de Calidad a través del cumplimiento de los compromisos indicados en la política de calidad.
- c. Asegura que el Sistema de Gestión de Calidad logre los objetivos de calidad.
- d. Promueve la mejora continua.
- e. Revisa los informes de acuerdo al programa de auditorias
- f. Asegura la disponibilidad de recursos a través del presupuesto para el proceso de admisión.

### 5.2 Política

La UNTRM define eficazmente su política y los objetivos de calidad totalmente alineadas a los propósitos instituciones, tal como constan en los documentos (OA.UNTRM.001-SGC y OA.UNTRM.002-SGC, respectivamente), ambos documentos se encuentran a disposición de todas las partes interesadas a través de nuestra página web, afiches y banners.

### 5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización

**5.3.1. Responsabilidad y Autoridad:** La UNTRM asegura que las responsabilidades estén definidas y comunicadas mediante el organigrama estructural; así como con en el documentos "Descripción de puestos, ROF o MOF" y de un legajo de las "Competencias" que son administradas por la "Oficina de Recursos Humanos".

6.3.2. Responsable de la Dirección

La UNTRM considera como representante de la Dirección al Director de Calidad y Acreditación (DCAYA) quien se encargará de coordinar todo lo relacionado al Sistema de Gestión de Calidad en el Proceso de Admisión; así también tiene responsabilidad y autoridad para asegurar el mantenimiento y gestión del SGC, asegurarse de las acciones de mejora y de satisfacer los requisitos de los postulantes.

## VI. PLANIFICACIÓN

### 6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades

La Dirección de Admisión de Registros Académicos (DAYRA) considera a su contexto, comprendiendo sus necesidades y expectativas de las partes interesadas con el fin de abordar los riesgos y oportunidades para lo cual cuenta con las siguientes herramientas:

- Matriz de riesgos y oportunidades
- Protocolo de Gestión de Riesgos y Oportunidades

### 6.2 Objetivos de Calidad y planificación para lograrlos

Los Objetivos de Calidad se han establecido de acuerdo a nuestros compromisos y a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Los mismos que se mantienen como información documentada y se comunican a través de la Matriz de Objetivos de Calidad, que serán implementadas a través del seguimiento a los indicadores establecidos.

### 6.3 Planificación de los cambios

Los cambios son revisados por los responsables asignados y son aprobados por la Alta Dirección.

DCAYA vela por el impacto que puede ocasionar el cambio al Sistema de Gestión de Calidad.

Los cambios generados y aprobados serán colocados en las tablas de Control de cambios de cada documento generado, y a la vez, serán comunicados a todos los niveles del proceso de admisión.

## VII. APOYO

### 7.1 Recursos

La UNTRM determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad y en mejorar la satisfacción del postulante mediante el cumplimiento de los requisitos; por ello el proceso de admisión cuenta con un presupuesto anual para el cumplimiento de sus funciones.

### 7.1.1 Personas

La UNTRM cuenta con personal idóneo para el desarrollo, evaluación y mejora del proceso de admisión, de acuerdo a las necesidades indicadas en el Reglamento General de Admisión.

### 7.1.2 Infraestructura

La UNTRM ha determinado los requisitos de la infraestructura necesaria para el proceso de admisión (oficinas administrativas, locales, aulas con condiciones adecuadas para la aplicación, elaboración de exámenes, inclusión de software y equipos informáticos especializados).

La Dirección de Admisión y Registros Académicos (DAYRA) se encarga conjuntamente con la Comisión de Admisión (COAD) de garantizar instalaciones adecuadas y los servicios asociados necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio brindado a los postulantes.

Para el mantenimiento de los equipos e instalaciones se contará con un plan de mantenimiento a partir del periodo de admisión 2020-I, el cual es gestionado por DAYRA y DCAYA.

### 7.1.3 Ambiente para la Organización de los procesos

La UNTRM a través del Vicerrectorado Académico (VRAC) proporciona los ambientes adecuados para la elaboración de los exámenes de admisión.

Las aulas para la ejecución del proceso de admisión cuentan con iluminación, carpetas y sillas pertinentes para el proceso y señalización de seguridad.

### 7.1.4 Recursos de seguimiento y medición

La metodología y los recursos necesarios para el seguimiento y control del proceso de admisión se encuentran definidos en los indicadores de cada procedimiento; en caso de la satisfacción de los procesos de Difusión y Registro y Ejecución se darán a través de los resultados de las encuestas.

Con respecto al Sistema de Gestión de Calidad se establece un programa de auditorías internas.

- a. Trazabilidad de las mediciones: La confiabilidad de las mediciones se desarrolla en el plan de mantenimiento partir del periodo de admisión 2020-I.

### 7.1.5 Conocimientos de la Organización

La UNTRM asegura la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad y lo mantiene a través de resolución de aprobación, bases de datos con el número de vacantes, postulantes e ingresantes, informes generado

por el presidente de la Comisión de Admisión y los informes de los resultados de las encuestas de satisfacción del postulante.

## 7.2 Competencia

Las personas que trabajan en el proceso de admisión aseguran la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad por ser un equipo de gestión competente, con buena formación y competencias adecuadas al proceso: Docentes, no docentes y estudiantes que participan en el proceso de admisión se rigen a los requerimientos establecidos en el Reglamento General de Admisión.

La Dirección de Admisión de Registros Académicos (DAYRA) proporciona formación y capacitación para fortalecer las competencias de los participantes en el proceso de admisión.

## 7.3 Toma de Conciencia

Todas las personas inmersas en el proceso de admisión conocen el alcance del Sistema de Gestión de Calidad; así como la política, los objetivos y el procedimiento del proceso de admisión.

## 7.4 Comunicación

La Dirección de Admisión de Registros Académicos (DAYRA) asegura que el Sistema de Gestión de Calidad proporciona en todos los niveles de la organización, a través de reuniones de revisión y de trabajo; correos electrónicos, página web, intranet, y diversos sistemas informáticos existentes.

## 7.5 Información documentada

La Dirección de Admisión de Registros Académicos (DAYRA) mantiene información documentada como medio para asegurar el proceso de admisión, tal como se indica en la siguiente lista:

- Reglamento General de Admisión.
- Alcance del sistema de Gestión de Calidad.
- Política del Sistema de Gestión de Calidad.
- Objetivos de Calidad.
- Mapa de procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Manual del proceso de Admisión.
- Manual de Satisfacción del postulante.
- Manual de Riesgos y Oportunidades.
- Programa de Auditorías.
- Protocolo de Auditorías internas.

- Protocolo de acciones de mejora y correctivas.
- Modelo de informe para la Alta Dirección de la UNTRM.

### **7.6 Creación, actualización y control de la información Documentada**

Se definen los controles necesarios para aprobar, revisar y actualizar la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad; es importante destacar, que los documentos generados y aprobados se encuentran en la página web de la universidad en la que se publican las versiones vigentes con el fin de disponer de ellos ante cualquier necesidad.

## **VIII. OPERACIÓN**

### **8.1 Planificación y control operacional**

La UNTRM realiza la planificación del proceso de admisión en el procedimiento de planificación y organización, que cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Esta primera etapa establece las actividades específicas que inicia con la elaboración del calendario académico y concluye con la revisión del cuadro de distribución de vacantes; tal como consta en la caracterización del procedimiento y el Manual del Proceso de Admisión.

### **8.2 Requisitos para los Productos y Servicios**

#### **8.2.1 Comunicación con el cliente**

La Dirección General de Admisión de Registros Académicos (DAYRA) ha determinado e implementado eficazmente una comunicación adecuada con los postulantes a la UNTRM; específicamente con temas relacionados con:

- Información (folletos, página web, afiches, redes sociales y entre otros) del proceso de admisión vigente.
- Información de los pagos y requisitos a presentar para el proceso de admisión.
- Orientación sobre el proceso de admisión ( antes, durante y después del examen de admisión)

Así también se cuenta con un registro de quejas y sugerencias, a disposición de quien lo solicite para el proceso de admisión.

#### **8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios**

La UNTRM determina los requisitos para el proceso de admisión así como los requisitos legales de acuerdo al Reglamento General de Admisión.

Todos los involucrados con el proceso de admisión tienen un compromiso de cumplir con los requisitos estipulados; y si hubiera cambios que realizar se comunican.

### 8.3 Diseño y desarrollo

La UNTRM gestiona el diseño y desarrollo del proceso de admisión a través de los procedimientos diseñados en el mapa de proceso, en la caracterización de dichos procedimientos con sus actividades y en el manual del proceso de admisión.

### 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

La UNTRM se asegura que los productos y servicios adquiridos, cumplan con los requisitos adquiridos y de compra especificada por los responsables del proceso de admisión. El procedimiento es detallado en el manual del proceso de admisión.

### 8.5 Producción y Prestación del Servicio

#### 8.5.1 Control de la prestación del servicio

La UNTRM planifica y desarrolla la prestación de servicios en el proceso de admisión bajo los siguientes parámetros:

- Caracterización de los procedimientos de admisión, que indican las entradas y salidas, así como los indicadores de cada procedimiento.
- Protocolo de acciones de mejora y correctivas, en la que se establecen los parámetros para las acciones posteriores a la evaluación y auditoria del proceso de admisión.
- Encuestas de satisfacción del postulante en los procedimientos de Difusión y Registro, y Ejecución del proceso de admisión.

#### 8.5.2 Identificación y trazabilidad

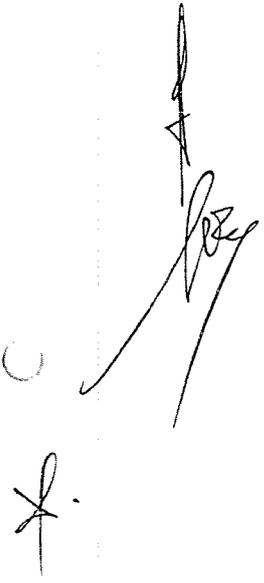
Durante el proceso de admisión se asigna a cada postulante inscrito un código que está representado por el número de su DNI, con el cual se le identificará a través de todo el proceso de admisión. Dicho código es almacenado en una base de datos del Sistema de la Dirección de Admisión y Registros Académicos (DAYRA).

#### 8.5.3 Propiedad de los postulante o proveedores externos

Se considera propiedad de los postulantes:

- Datos personales brindados en el proceso de admisión

La Dirección de Admisión y Registros Académicos (DAYRA) protege los datos de propiedad de los postulantes mientras perdure el proceso de



admisión, de acuerdo a las normas establecidas en el Reglamento General de Admisión.

#### **8.5.4 Preservación**

En el proceso de admisión se aplica el cuidado y buen manejo de la información generada o requerida en el mismo proceso. La información permanece el tiempo pertinente tal como se indica en el Reglamento General de Admisión.

#### **8.5.5 Actividades posteriores a la entrega**

La Dirección de Admisión y Registros Académicos (DAYRA) se encarga de gestionar las actividades posteriores al proceso de ejecución, garantizando que los postulantes ingresantes puedan concluir con el proceso para generar la entrega de su constancia de ingreso y realice las actividades administrativas para la matrícula pertinente para el inicio de su formación académica.

#### **8.5.6 Control de los cambios**

Los cambios generados en el proceso de admisión se registran en un acta y se consignan en la tabla de control de cambios para seguridad histórica de la actividad o registro modificado.

Los cambios significativos antes de su implementación deben pasar por la revisión de DAYRA y la aprobación del COAD y del VRAC; así también deberán velar por el aporte e impacto de dicho cambio al Sistema de Gestión de Calidad.

Los cambios contemplados son:

- Cambio en la determinación de número de vacantes.
- Cambio de aula para la elaboración de examen de admisión.
- Cambio en el calendario académico.
- Cambio en los integrantes de la DAYRA, COAD y VRAC pertinentes para el proceso de admisión.
- Nuevas sedes para la aplicación del examen de admisión

#### **8.6 Liberación de los productos y servicios**

En el proceso de admisión se cuenta con la última etapa denominada matrícula, en la que se confirma a los ingresantes que ocuparon una vacante en orden de mérito; la DAYRA gestiona todas las actividades para matricular automáticamente a todos los ingresantes a la UNTRM.



## 8.7 Control de las salidas no conformes

El proceso de admisión se asegura que las salidas no conformes con los requisitos, se controlan e identifican. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de las salidas no conformes están definidos en el protocolo de acciones de mejora y correctivas.

## IX. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

#### 9.1.1 Seguimiento y medición

La Dirección de Admisión y Registros Académicos (DAYRA) realiza el seguimiento y medición del proceso de admisión, con el fin de demostrar la capacidad de alcanzar los resultados planificados. El seguimiento al proceso de admisión se realiza a través del monitoreo definido en el manual de proceso de admisión que se sustenta en la caracterización de dicho proceso.

#### 9.1.2 Satisfacción del cliente

El proceso de admisión realiza el seguimiento de satisfacción del postulante en dos etapas de sus procedimientos; en la etapa de Difusión y Registro, con el fin de reconocer, evaluar y mejorar las actividades de dicho procedimiento; y en la etapa de Ejecución con el fin de identificar, evaluar y mejorar las actividades del proceso de admisión.

#### 9.1.3 Análisis y evaluación

La Dirección de Admisión y Registros Académicos (DAYRA) determina, recopila y analiza los datos generados en el seguimiento y medición de los procesos y de las encuestas de satisfacción del postulante; así también de las auditorías programadas.

El análisis de datos proporciona información para la toma de decisiones en relación a:

- La satisfacción del postulante en las etapas de Difusión y Registro y en la Ejecución.
- Conformidad con los requisitos establecidos en el proceso, a través de las acciones de mejora y correctivas a raíz de las auditorías.

### 9.2 Auditoría interna

Las auditorías internas al proceso de admisión se realizan de acuerdo al cronograma de auditorías internas.

### 9.3 Revisión por la dirección

Dirección de Calidad Académica y Acreditación (DCAYA) revisa el Sistema de Gestión de Calidad por lo menos dos veces al año para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua del proceso de admisión.

La revisión incluye la evaluación de las acciones de mejora y correctivas, con el fin de efectuar los cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo la revisión de la política de calidad y los objetivos de calidad.

La Dirección de Admisión y Registros Académicos (DAYRA) mantiene información documentada de las revisiones de acuerdo al documento Informe para la Alta Dirección; en este documento se incluye:

- Los resultados de auditorías.
- El grado de logro de los Objetivos de Calidad.
- Desempeño de los procedimientos de Admisión.
- Estado de las acciones de mejora y correctivas.
- Cambios que benefician al Sistema de Gestión de Calidad (opcional).
- Recomendaciones para la mejora.

Los resultados de la revisión por la Alta Dirección incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y del proceso de admisión.
- La mejora del servicio en relación con los requisitos del postulante.

## X. MEJORA

### 10.1 No conformidades y acciones correctivas

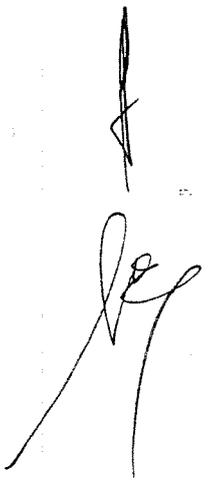
La Dirección de Admisión y Registros Académicos (DAYRA) toma acciones para eliminar la causa de no conformidades con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir; para ello utilizan los anexos del protocolo de acciones de mejora y correctivas.

### 10.2 Mejora Continua

La Dirección de Admisión y Registros Académicos (DAYRA) mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad mediante el uso de la política de calidad, objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones de mejora y correctivas, la gestión de riesgos, la revisión por la alta dirección.

XI. CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión Anterior	Versión Actual	Descripción de Cambios Realizados





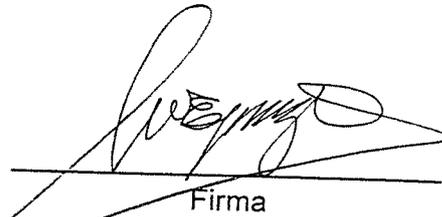
# Manual de Riesgos y Oportunidades

Revisado por:  
Ing. Segundo Ramón Salazar Serván  
Cargo: Oficina de Registros Académicos



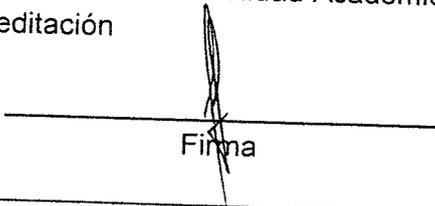
Firma

Aprobado por:  
MSc. Fernando Isaac Espinoza Canaza  
Cargo: Director de la Dirección de  
Admisión y Registros Académicos



Firma

Revisado por:  
Lic. José Luis Quispe Osorio  
Cargo: Director de Calidad Académica y  
Acreditación



Firma

Prohibida su reproducción sin autorización de la Dirección de Admisión y Registros Académicos.

# ÍNDICE

	CONTENIDO	PAG.
I	Objetivo	4
II	Alcance	4
III	Documentos de referencia	4
IV	Base Legal	4
V	Abreviaturas	4
VI	Definiciones	5
VII	Responsables	5
VIII	Disposiciones Generales	6
IX	Descripción del Procedimiento	7
X	Tabla de cambios	19

Handwritten signatures and marks on the left side of the page, including a large signature and a smaller mark below it.

I. OBJETIVO

Contribuir a definir, apreciar, tratar y monitorear los riesgos y oportunidades que puedan surgir dentro del proceso de admisión de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza – Amazonas.

II. ALCANCE

El Manual de gestión de riesgos y oportunidades, permitirá la identificación, análisis, valoración, tratamiento, monitoreo, control y comunicación de los riesgos y oportunidades con respecto al procedimiento de admisión en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza – Amazonas.

III. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos  
 Norma ISO 31000:2011 Gestión del Riesgo - Principios y Directrices

IV. BASE LEGAL

1. Ley N° 30220, Ley Universitaria
2. Ley N° 23384, Ley General de Educación
3. Ley N° 27347, Ley de Creación de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza
4. Ley N° 27444, Ley de procedimiento Administrativo General
5. Ley N° 27277, Ley de Víctimas del Terrorismo
6. Ley N° 28164, ley General de la Persona con Discapacidad
7. Estatuto de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas aprobado con Resolución Rectoral N°888-2014-UNTRM-R

V. ABREVIATURAS

UNTRM	Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza
DAYRA	Dirección de Admisión y Registros Académicos
DCAYA	Dirección de Calidad y Acreditación
AMOFHIT	Administración, Marketing, Operaciones, Finanzas, Recursos Humanos, Sistemas de información, Investigación y desarrollo
PESTEL	Político, Económico, Social, Tecnológico, Ecológico y Legal

## VI. DEFINICIONES

### 6.1. Gestión del Riesgo

Es el procedimiento que permite, una vez caracterizado el riesgo, la aplicación de las medidas más adecuadas para reducir al mínimo los riesgos determinados y mitigar sus efectos, al tiempo que se obtienen los resultados esperados.

### 6.2. Riesgo

Probabilidad de que un peligro se materialice en determinadas condiciones y genere daño a las personas, equipos y al ambiente.

### 6.3. Evaluación del riesgo

Proceso posterior a la identificación de los peligros, que permite valorar el nivel, grado y gravedad de los mismos proporcionando información necesaria para que el empleador se encuentre en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la oportunidad, prioridad y tipo de acciones preventivas que debe adoptar.

### 6.4. Riesgo aceptable

El riesgo que ha sido reducido a un nivel que puede ser tolerado por la organización teniendo en consideración sus obligaciones legales y su propia política de gestión Integrada.

### 6.5. Matriz de riesgo

Herramienta que permite clasificar y visualizar los riesgos, mediante la definición de categorías de consecuencias y de su probabilidad.

### 6.6. Factor de riesgo

Elemento que encierra una capacidad potencial de producir daños materiales o al producto.

## VII. RESPONSABLE

### 7.1. Es responsabilidad de DAYRA

- a) Aplicar, implementar y mantener los procedimientos del presente manual.
- b) Tiene la autoridad de parar una actividad cuando se encuentra frente a un riesgo y evaluar el tratamiento.
- c) Atender a las indicaciones de cualquier personal que detecte el riesgo.

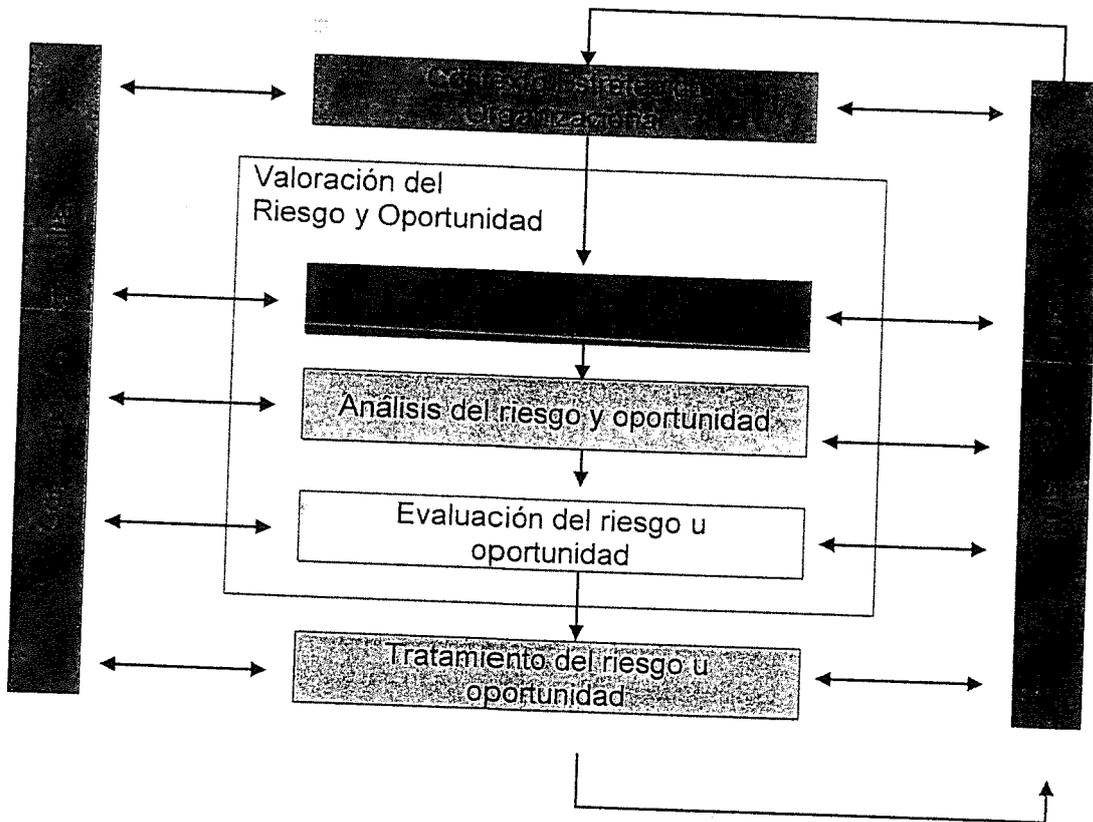
## VIII. DISPOSICIONES GENERALES

- 8.1. La ejecución del presente manual para el tratamiento de los riesgos y oportunidades identificados debe realizarse de manera permanente y se informará los avances al Dirección de Admisión y Registros Académicos – DAYRA.
- 8.2. El análisis del riesgo y oportunidades, se realizará mediante el DAYRA el cual tendrá la obligación de realizar los procedimientos establecidos en el presente manual, plasmándolo como evidencia en la Matriz de Riesgos y Oportunidades.
- 8.3. DAYRA debe realizar el seguimiento la ejecución y medición de la eficacia del manual de gestión de riesgo y oportunidades, cuyo resultado será informado a DAYRA.
- 8.4. Al realizar la identificación de los riesgos y oportunidades debe de tener en consideración:
- Actividades rutinarias, no rutinarias y las situaciones de emergencia.
  - Comportamiento humano, capacidades y otros factores humanos.
  - Infraestructura, equipos y materiales en el sitio donde se desarrolla el proceso de admisión y registros académicos.
  - Cambios (propios o propuestos) en la Universidad, responsabilidades, métodos de trabajo, patrones de comportamiento, sus actividades o materiales.
  - Cualquier obligación legal aplicable relacionada con la evaluación de riesgos y oportunidades, así como la implementación de los controles necesarios.
  - Historial de incidentes o accidentes y actos o condiciones inseguras ocurridas.
  - Elaborar la matriz de riesgo y oportunidades.
- 8.5. La identificación de peligros y evaluación de riesgos también se realiza cada vez que se produzca alguna de las siguientes condiciones o se encuentren actividades o condiciones no previstas:
- Cambios en el proceso.
  - Cuando ocurran accidentes.
  - Cambios en las responsabilidades, métodos de trabajo o patrones de comportamiento.
  - Cambio en la legislación aplicable u otros requisitos.
  - Expansión, contracción o reestructuración de la Universidad
  - Se identifiquen nuevos aspectos e impactos asociados.

- g) Se identifiquen nuevos peligros y riesgos asociados.
- h) Como resultado de las acciones correctivas o preventivas.
- i) Cambios en la metodología o sistemas de trabajo.
- j) Cambios tecnológicos.
- k) Cambios durante el monitoreo de la efectividad de los controles.
- l) Emergencias.
- m) Otras no consideradas.

IX. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

9.1. El procedimiento para la gestión de riesgos comprende las actividades descritas en el siguiente gráfico.



PROCESO PARA LA GESTION DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Entender la importancia del procedimiento implica conocer con más detalle lo siguiente:

- ✓ Comunicación y consulta: Relacionado con las partes internas y externas que tiene lugar durante todas las fases del proceso de gestión de riesgos y oportunidades.

- ✓ Establecer el contexto: Permite articular los objetivos, definiendo parámetros externos e internos que se van a considerar para minimizar los riesgos
- ✓ Tratamiento del riesgo: Consiste en evitar el riesgo decidiendo no iniciar o continuar la actividad que la origino.
- ✓ Monitoreo y Revisión: Consiste en realizar un seguimiento, autocontrol y una autoevaluación que deben ser planificados durante el proceso de gestión de riesgos y oportunidades.

9.2. Identificación de riesgos y oportunidades

La universidad identificara los riesgos y oportunidades mediante una análisis exhaustivo a través de diversas herramientas, donde se tomara en cuenta el conocimiento previo de situaciones que han o que pueden llegar a entorpecer u obstaculizar el cumplimiento de un objetivo, un resultado, el (in)cumplimiento de un requisito legal, organizacional o externo, y/o la (in)satisfacción del Cliente (Postulante, ingresante y/o estudiante ingresante).

La identificación de los riesgos y/o oportunidad se realizara determinando los factores internos (Análisis AMOFHIT) o factores externos (Análisis PESTEL), y se plasmara en la siguiente matriz:

Matriz DAFO

FACTORES INTERNOS DE LA UNIVERSIDAD

DEBILIDADES (-)	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

FORTALEZAS (+)	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

FACTORES EXTERNOS DE LA UNIVERSIDAD

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

OPORTUNIDADES (+)	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

Por cada riesgo u oportunidad identificado, se define en primera instancia sus causas y efectos (consecuencias) y su correspondiente descripción. Para lo cual es importante conocer al detalle lo siguiente:

- Proceso: Conjunto de procedimientos o funciones que tienen uno o más objetivos donde se debe identificar los riesgos.
- Objetivo del proceso: se debe tener claridad en el objetivo que se ha definido para el proceso al cual se le están identificando los riesgos.
- Riesgo: Situación o evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones del proceso y afecta directamente el logro de sus objetivos.
- Oportunidad: Circunstancia, momento o medio oportunos para realizar o conseguir algo.

Se deben tener en cuenta los siguientes parámetros para la identificación de los riesgos:

- El objetivo del proceso
- Servicios que genera el proceso
- Las fallas del proceso
- Las contingencias del proceso.

La redacción del riesgo no se debe confundir con un problema, asimismo, no se debe redactar en términos de una no conformidad o incumplimiento.

#### 9.2.1. Instrumentos de identificación de riesgos y oportunidades

Para la identificación de los riesgos y oportunidades se pueden utilizar los siguientes instrumentos:

- a. Lluvia de ideas o brainstorming  
Permite aportar oportunidades de mejora, plantear y resolver problemas que existen, analizar las causas y plantear soluciones a los posibles riesgos.
- b. Diagramas de Causa y Efecto o Ishicawa  
Permite la identificación de un problema o efecto y luego explica su comportamiento mediante la enumeración de un conjunto de causas. Asimismo cada causa se puede dividir con mayor de detalle en subproceso de la causas en general. Esto último resulta útil al momento de tomar acciones correctivas dado que se deberá actuar con precisión sobre el fenómeno que explica el comportamiento no deseado.

#### 9.3. Análisis de las causas del riesgo y oportunidades

La Universidad según su procedencia está expuesto a diferentes riesgos y oportunidades que tienen su origen en factores internos y externos. Una vez identificado los riesgos y oportunidades se procede a definir sus causas.

9.4. Etapa de Clasificación, apreciación y evaluación de los riesgos y oportunidades

La clasificación de los riesgos en el proceso de admisión tendrán las siguientes fuentes:

- ✓ Humanas (H1): Todo las personas inmerso en el proceso de admisión.
- ✓ Tecnológicas (T1): Equipos para llevar a cabo el proceso desde la etapa de planificación y organización, difusión y registro, ejecución y matrícula.
- ✓ Financieras (F1): Presupuesto destinado para la ejecución del proceso
- ✓ Infraestructura / Materiales (I1): Ambientes, espacios y bines que se tendrá que adquirir para el desarrollo del proceso de admisión.

a) Etapa de clasificación y apreciación del riesgo y oportunidades

Se logra a través de la evaluación de la probabilidad de ocurrencia y el impacto de la materialización del riesgo y oportunidad. Los criterios para la calificación son subjetivos, depende de la particularidad del riesgo y los antecedentes en el proceso. Para fines prácticos, la Universidad califica los riesgos y oportunidades según las siguientes tablas:

CUADRO N° 1: NIVELES DE IMPACTO DE RIESGO

**Escala - Niveles de Impactos de Riesgos**

Clasificación	Nivel	Descripción
		Si el evento llegara a presentarse, no representa un impacto importante a las actividades de la Universidad
Menor	2	Si el evento llegara a presentarse, tendría un bajo impacto o efecto sobre los procesos de la Universidad
Moderado	3	Si el evento llegara a presentarse, tendría un moderado impacto o efecto sobre los objetivos de la Universidad, comprometiendo varios procesos.
Mayor	4	Si el evento llegara a presentarse, tendría un alto impacto, comprometiendo los objetivos de la Universidad o la continuidad de las operaciones por paralización de los procesos de soporte.
		Si el evento llegara a presentarse, tendría un trágico impacto, comprometiendo los objetivos de la Universidad o la continuidad de las operaciones por paralización de los procesos misionales.

CUADRO N° 2: NIVELES DE IMPACTO DE OPORTUNIDADES

**Escala - Niveles de Impactos Oportunidades**

Clasificación	Nivel	Descripción
		<b>Impacto no significativo.</b> - No aportaría el logro de objetivos del proceso.
Mínimo	2	<b>Impacto menor.</b> - Aportaría con un margen mínimo el logro de objetivos del proceso.
Moderado	3	<b>Impacto moderado.</b> - Podría ocasionar un aporte para el logro de objetivos del proceso hasta un 50%
Favorable	4	<b>Impacto favorable.</b> - Podría ocasionar en aporte para el logro de objetivos del proceso en un 100%.
		<b>Impacto Beneficioso.</b> - Impacto que podría ocasionar un beneficio para el logro de objetivos del proceso en un 100% y que además genera nuevas oportunidades en el ámbito de tecnología y de mejora de procesos.

CUADRO N° 3: PROBABILIDADES DE RIESGOS

**Escala de Probabilidades de Riesgos**

Clasificación	Nivel	Probabilidad
		Puede ocurrir en circunstancias excepcionales; mayor a un año. / No existen condiciones que impliquen riesgo.
Improbable	2	Podría ocurrir al menos una vez al año. / Existen condiciones que hacen lejana la posibilidad de ocurrencia.
Posible	3	Puede ocurrir al menos una vez cada semestre. / Existen condiciones que hacen poco probable en el corto plazo pero que no son suficientes para evitarlo en el largo plazo.
Probable	4	Probablemente ocurrirá al menos una vez al mes. / No existen condiciones que impidan la ocurrencia.
		Ocurrirá en la mayoría de las circunstancias; varias veces al mes. / La ocurrencia es inminente.

CUADRO N° 4: PROBABILIDADES DE OPORTUNIDADES

**Escala de Probabilidades Oportunidades**

Clasificación	Nivel	Probabilidad
		No Realizable.- La probabilidad que se pueda realizar es nula.
Improbable	2	Improbable.- Existen condiciones que hacen que su probabilidad de realización sea a largo plazo.
Posible	3	Posible.- Existen condiciones que hacen poco probable la realización en el corto plazo (1 año) pero que no son suficientes para evitarlo en el largo plazo.
Probable	4	Probable.- Se puede dar en el corto plazo y no existen condiciones que impidan la ocurrencia.
Realizable		Realizable.- Se puede realizar en la mayoría de las circunstancias. La ocurrencia es inminente.

CUADRO N° 5: DETECCIÓN DEL RIESGO

**Escala - Niveles Detección del Riesgo**

Clasificación	Nivel	Descripción
		El riesgo es obvio. resulta improbable que no sea detectado por los controles existentes
Pequena	2	El riesgo aunque es obvio y fácilmente detectable, podría en alguna ocasión escapar a un primer control, aunque será detectado con toda seguridad posteriormente.
Mediana	3	El riesgo es detectable. posiblemente se detecte en los últimos estadios de los procesos del SGC
Alta	4	El riesgo es de tal naturaleza que resulta difícil detectarlo con los procedimientos establecidos hasta el momento
		El riesgo no puede detectarse

### CUADRO N° 6: DETECCIÓN DE OPORTUNIDADES

**Escala de Detección de la Oportunidad**

Clasificación	Nivel	Descripción
Muy Alta	5	La oportunidad es obvia. resulta improbable que no sea detectado por los controles existentes
Alta	4	La oportunidad aunque es obvia y fácilmente detectable, podría en alguna ocasión escapar a un primer control, aunque será detectado con toda seguridad posteriormente.
Mediana	3	La oportunidad es detectable. posiblemente se detecte en los últimos estadios de los procesos del SGC
Pequeña	2	La oportunidad es de tal naturaleza que resulta difícil detectarlo con los procedimientos establecidos hasta el momento
	1	La oportunidad no puede detectarse

Donde:

$$\text{Nivel De Riesgo y Oportunidad} = \text{Probabilidad} \times \text{Impacto} \times \text{Detección}$$

La calificación o puntuación obtenida de la matriz de probabilidad, impacto y detección será la base para tomar decisiones y priorizar las acciones de control. Seguidamente presentamos el cuadro con los niveles de riesgo y oportunidades establecidos y definidos.

Donde la clasificación varía de acuerdo al siguiente cuadro:

### CUADRO N° 7: NIVELES DE RIESGO

**Escala - Niveles de Riesgos / Severidad**

Clasificación	Descripción	Rango
	Riesgo aceptable, con probabilidad muy baja o impacto muy bajo en la ejecución de los objetivos del proceso. No afecta las operaciones. No hay consecuencias.	
Riesgo Tolerable	Riesgo Tolerable, con probabilidad baja o impacto bajo en la ejecución de los objetivos del proceso. No afecta las operaciones. No hay consecuencias.	4 a 8
Riesgo Moderado	Riesgo Moderado, con probabilidad de ocurrencia media o alta e impacto leve o moderado en la ejecución de los objetivos del proceso. Hay una posibilidad de que las operaciones se vean afectadas.	9 a 27
Riesgo Importante	Riesgo Importante, con probabilidad de ocurrencia alta e impacto alto en la ejecución de los objetivos del proceso y/o objetivos estratégicos. Lo que conlleva a una pérdida costosa o afectar parcialmente las operaciones del procesos.	28 a 64
	Riesgo Inaceptable, con probabilidad de ocurrencia alta e impacto muy alto en la consecución de los objetivos del proceso y/o objetivos estratégicos. Lo que conlleva a una pérdida altamente costosa o afectar totalmente las operaciones del procesos.	

**CUADRO N° 8: NIVELES DE RIESGO DE OPORTUNIDADES**

Escala - Niveles de Oportunidades

Clasificación	Descripción	Rango
	Oportunidad mínimo o insignificante, con probabilidad muy baja, impacto muy bajo, o bajo en el aporte al logro de los objetivos del proceso. Hay una posibilidad de beneficio en las operaciones y la productividad.	
Oportunidad Mínima	Oportunidad Mínima con probabilidad de ocurrencia baja o media e impacto mínimo o moderado en el aporte al logro de los objetivos del proceso. Hay una posibilidad de que las operaciones y la productividad se vean beneficiadas.	4 a 8
Oportunidad Moderada	Oportunidad con impacto Moderada.- con probabilidad de ocurrencia media o alta e impacto alto en el aporte al logro de los objetivos del proceso. Lo que conlleva a un beneficio parcial en las operaciones y la productividad de los procesos.	9 a 27
Oportunidad Favorable	Oportunidad con impacto muy alto, con probabilidad de ocurrencia alta e impacto muy alto en el aporte al logro de los objetivos del proceso. Lo que conlleva a un beneficio alto en las operaciones y la productividad de los procesos.	28 a 64
	Oportunidad con impacto muy alto, con probabilidad de ocurrencia alta e impacto muy alto en el aporte al logro de los objetivos del proceso. Lo que conlleva a un beneficio alto en las operaciones y la productividad de los procesos.	

Nota: Si el riesgo encontrado su valor es mayor a 25, se tomara acciones correctivas con el propósito de evitar que vuelva a suceder.

b) Etapa de evaluación de riesgos y oportunidades

El propósito de la evaluación de riesgos y oportunidades es ayudar en la toma de decisiones, en base a los resultados obtenidos del análisis de riesgos y oportunidades. Las decisiones deben tener el contexto más amplio; y de incluir la consideración de la tolerancia asumidos por las distintas DAYRA, dichas decisiones deben tomarse de conformidad con los requisitos legales, reglamentarios y otros relacionados a la actividad de la universidad.

Los criterios de evaluación van de acuerdo al valor numérico que se le da al riesgo u oportunidad encontrado, teniendo como referencia los indicadores del siguiente cuadro:

CUADRO N° 10: CRITERIOS DE EVALUACION RIESGOS

Escala - Criterios de Evaluación

Clasificación	Nivel	Valor Estratégico	Multa / Sanciones/Incumplimientos	Cliente Interno/Externo	Operacional
		No hay impacto directo sobre la estrategia de la universidad.	No existe posibilidad de multa o sanción. La(s) actividad(es) afectada(s) no está(n) sujeta(s) a supervisión	La materialización del impacto no es percibida por el cliente externo, pero si por el interno. Esta última es leve.	Impacto puede ser asimilado en las actividades normales del negocio, los costos son muy bajos.
Riesgo Tolerable	2	El impacto sobre la estrategia de la universidad es indirecto, pero bajo.	No existe posibilidad de multa o sanción, pero si de una recomendación. La(s) actividad(es) afectada(s) no está(n) sujeta(s) a supervisión	La materialización del impacto es leve y es percibida por el cliente interno y externo.	Impacto puede ser asimilado por la organización en un tiempo aproximado de 1 día. Los costos son bajos.
Riesgo Moderado	3	El impacto sobre la estrategia de la universidad es directo, pero el efecto es moderado.	Posibilidad de multa o sanción. La(s) actividad(es) afectada(s) está(n) sujeta(s) a supervisión	La materialización del impacto es moderada y es percibida por el cliente interno y externo.	Impacto afecta la productividad del negocio en un horizonte de 1 semana. Los costos son moderados y es probable que se requiera de personal adicional.
Riesgo Importante	4	El impacto sobre la estrategia de la universidad es directo, y el efecto es alto.	Posibilidad de multa o sanción por falta(s) grave(s). Posibilidad de hallazgos de incumplimiento en auditorías.	La materialización del impacto es alta y puede originar sanciones.	Impacto potencial en el negocio y productividad; en un horizonte mayor a 1 semana. El costo de interrupción es alto.
		El impacto sobre la estrategia de la universidad es significativo.	Posibilidad de multa o sanción, cierre de las instalaciones. Posibilidad de hallazgos de incumplimiento en auditorías.	Impacto elevado en el cliente interno y externo, lo que puede originar multa y/o sanciones graves.	Interrupción total de las actividades (operaciones) de la compañía. El costo de interrupción es muy alto.

## CUADRO N° 11: CRITERIOS DE EVALUACION DE OPORTUNIDADES

### Escala - Criterios de Evaluación

Clasificación	Nivel	Valor Estratégico	Cumplimiento de la Universidad	Interno/Externo	Operacional
		No se evidencia con claridad la oportunidad encontrada	La universidad ejecuta la oportunidad pero el efecto no se da notar	No es percibida la oportunidad	No afecta en lo mínimo al proceso de admisión
Oportunidad Mínima	2	Se evidencia levemente la oportunidad	La universidad ejecuta la oportunidad encontrada el efecto es leve	La oportunidad lo nota el cliente interno	La oportunidad no es reflejada en el proceso de admisión
Oportunidad Moderada	3	La oportunidad encontrada se evidencia pero el efecto es leve	La universidad ejecuta la oportunidad, reflejando mejoras en cuanto a los procedimientos	El efecto es notorio para ambas partes	La oportunidad se refleja pero no causa mayor efecto en cuanto a las actividades a desarrollar
Oportunidad Favorable	4	La oportunidad tiene un efecto favorable hacia la universidad	La universidad ejecuta la oportunidad siendo percibido por el cliente externo	La oportunidad favorece a la parte interesada	La oportunidad reduce en lo mínimo el riesgo previsto
		La oportunidad es ventajosa tanto para el proceso como para las personas inmersas en ella.	El cliente externo e interno nota las mejoras realizadas al proceso	La oportunidad es sumamente ventajosa tanto para el proceso de admisión como para el cliente	La oportunidad garantiza el buen funcionamiento del proceso

**CUADRO N° 12: VALOR DE EVALUACION DEL RIESGO**

**Significancia del Riesgo**

Valor de Evaluación de Riesgos	Calificación del Riesgo	Descripción
		Es un riesgo aceptable, no genera riesgos en los proyectos, en las operaciones, no afecta las estrategias organizacionales, no hay impactos legales, no afecta la imagen, los controles actuales son suficientes.
1.80 a 2.59	Riesgo Tolerable	Es un riesgo aceptable, no genera riesgos en los proyectos, en las operaciones, no afecta las estrategias organizacionales, no hay impactos legales, no afecta la imagen.
2.60 a 3.39	Riesgo Moderado	Es un riesgo aceptable. Podría generar riesgos en los proyectos, pero no en las operaciones, no afecta las estrategias organizacionales, no hay impactos legales, no afecta la imagen, los controles actuales son suficientes.
3.40 a 4.19	Riesgo Importante	Es un riesgo que amerita tratamiento para evitar que afecte la reputación, ocasionar pérdidas financieras, incurrir en investigación del regulador o causar interrupción parcial de los procesos
		Cuando la organización se encuentra expuesta a riesgos muy altos que ameritan ser tratados de manera inmediata porque afecta los procesos causando interrupción del negocio, dañará la reputación, ocasionará pérdidas financieras, se incurrirá en multas legales.

**CUADRO N° 13: VALOR DE EVALUACION OPORTUNIDADES**

**Significancia de la Oportunidad**

Valor de Evaluación de Riesgos	Calificación del Riesgo	Descripción
		La oportunidad es insignificante, no genera efecto, en las operaciones, no afecta las estrategias, no hay impactos.
1.80 a 2.59	Oportunidad Mínima	Es un riesgo aceptable, no genera riesgos en los proyectos, en las operaciones, no afecta las estrategias organizacionales, no hay impactos legales, no afecta la imagen.
2.60 a 3.39	Oportunidad Moderada	Es un riesgo aceptable. Podría generar riesgos en los proyectos, pero no en las operaciones, no afecta las estrategias organizacionales, no hay impactos legales, no afecta la imagen, los controles actuales son suficientes.
3.40 a 4.19	Oportunidad Favorable	Es un riesgo que amerita tratamiento para evitar que afecte la reputación, ocasionar pérdidas financieras, incurrir en investigación del regulador o causar interrupción parcial de los procesos
		Cuando la universidad se encuentra expuesta a riesgos muy altos que ameritan ser tratados de manera inmediata porque afecta los procesos causando interrupción del negocio, dañará la reputación, ocasionará pérdidas financieras, se incurrirá en multas legales.

### 9.5. Tratamiento del Riesgo

De acuerdo al valor estratégico encontrado en la evaluación de riesgo u oportunidades, la Dirección de Admisión y Registros Académico, dará un tratamiento tomando las siguientes medidas:

CUADRO N° 13

Aceptar	Implica aceptar el riesgo sin gestionarlo
Mitigar	Implica tomar las medidas necesarias tendientes a reducir la probabilidad y el impacto, o ambos casos a la vez.
Transferir	Implica compartir parte del riesgo con terceros o simplemente dar a otra parte la responsabilidad de su gestión.
Evitar	Implica tomar las medidas para prevenir un riesgo adverso o caso contrario no proseguir con la actividad riesgosa cuando esto sea factible.
Eliminar	Implica tomar las medidas necesarias tendientes a eliminar la probabilidad y el impacto, o ambos casos a la vez

Caso que el riesgo encontrado se enuncie como MITIGACIÓN en adelante se tomara acciones correctivas o tratamiento del riesgo el cual comprende el siguiente procesos:

a. Acciones de Control

Son estrategias que deberán ser utilizados para seleccionar la respuesta más apropiada. Las respuestas establecidas en la presente metodología consisten en; evitar, mitigar, transferir, aceptar y eliminar tal como de define el cuadro N° 13.

b. Actividades de Control

Después de haber seleccionado el tipo de control, se deben establecer las actividades que permitan asegurar que el tratamiento del riesgo se lleve a cabo de manera adecuada y oportuna.

En algunos casos, una sola actividad de control podría asegurar el tratamiento de varios riesgos, asimismo, se tomarán en cuenta las actividades de controles existentes o implementados, las cuales se podrán identificar en cada uno de los procesos. Se tendrá que evaluar si esos controles son suficientes para asegurar el tratamiento del riesgo, caso contrario se tendrá que mejorar o modificar dichos controles para asegurar su eficacia.

c. Seguimiento del Control

Para garantizar la eficacia de los controles se debe realizar un seguimiento al cumplimiento de las actividades establecidas planteando un **PLAN DE TRABAJO** donde se planteara la revisión periódica a fin de poder detectar oportunamente posibles desviaciones.

d. Verificación de la Eficacia de los controles

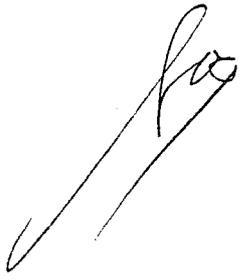
Después de haber implementado los controles, se evalúa si estos han sido eficaces cuando el control implementado previene o mitiga el riesgo

9.6. Elaboración de la Matriz de Riesgos y oportunidades.

Constituye una herramienta metodológica que permite hacer un registro al detalle del proceso y la descripción correcta del riesgo. Adicionalmente, se incluye las acciones de control y los responsables de su implantación y seguimiento.

X. TABLA DE CAMBIOS

Versión Anterior	Versión Actual	Descripción de Cambios Realizados






# Manual del Proceso de Admisión

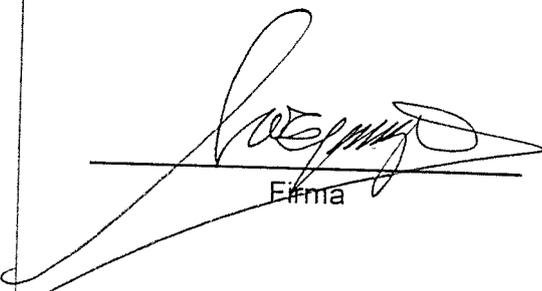
---

Revisado por:  
Ing. Segundo Ramón Salazar Serván  
Cargo: Oficina de Registros Académicos



Firma

Aprobado por:  
MSc. Fernando Isaac Espinoza Canaza  
Cargo: Director de la Dirección de  
Admisión y Registros Académicos



Firma

Revisado por:  
Lic. José Luis Quispe Osorio  
Cargo: Director de Calidad Académica y  
Acreditación



Firma

Prohibida su reproducción sin autorización de la Dirección de Admisión y Registros Académicos.

### ÍNDICE

I.	OBJETIVO	3
II.	ALCANCE	3
III.	BASE LEGAL	3
IV.	DEFINICIONES Y TÉRMINOS	3
V.	ABREVIATURAS	4
VI.	RESPONSABLES	4
VII.	DESCRIPCIÓN	5
VIII.	ANEXOS	14
IX.	CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS	16

Handwritten signatures and marks on the left side of the page, including a large signature and several smaller marks.

**I. OBJETIVO**

El presente manual tiene como objetivo informar, orientar y dar a conocer los procedimientos que se llevarán a cabo en todo el Proceso de Admisión con el fin de fomentar una mejora continua en sus procesos.

**II. ALCANCE**

El presente manual tendrá un alcance en el Proceso de Admisión de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

**III. BASE LEGAL**

- Ley N° 30220, Ley Universitaria
- Ley N° 23384, Ley General de Educación
- Ley N° 27347, Ley de Creación de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza
- Ley N° 27444, Ley de procedimiento Administrativo General
- Ley N° 27277, Ley de Víctimas del Terrorismo
- Ley N° 28036, Ley de Promoción y Desarrollo del Deporte
- Ley N° 28164, ley General de la Persona con Discapacidad
- Ley N° 29248, Ley de Licenciados de las fuerzas Armadas, previo convenio conforme al Art. 64°
- Estatuto de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas aprobado con Resolución de Asamblea Universitaria N° 003-2019-UNTRM-AU, de fecha 28 de mayo de 2019.

**IV. DEFINICIÓN Y TÉRMINOS**

Para poder comprender y entender el manual de admisión se plantean los siguientes términos y definiciones.

- 4.1. Acciones de mejora:**  
Acción implementada para incrementar los resultados del producto, proceso o el sistema en términos de economía, eficacia o eficiencia.
- 4.2. Admisión:**  
Es el acto y el resultado de admitir (acoger, acceder, ingresar).
- 4.3. Decano:**  
Persona que preside una facultad de una universidad o colegio profesional.

- 4.4. **Difusión:**  
 Campaña publicitaria que se hace de un determinado producto o servicio durante un tiempo determinado mediante una oferta atractiva.
- 4.5. **Postulante:**  
 Es un adjetivo que se emplea para calificar a aquel que se postula a algo. Un postulante en el proceso de admisión es un aspirante a solicitar una vacante en un determinado programa de estudio.
- 4.6. **Proceso:**  
 Es un conjunto de procedimientos, actividades y tareas que se somete una cosa para elaborarla o transformarla.
- 4.7. **Vacante:**  
 Adjetivo que hace referencia a aquello que esta sin ocupar y previsto. Puede tratarse de un espacio físico, un puesto para cursar estudios o un premio.

**V. ABREVIATURAS**

Comisión de Admisión	COAD
Consejo Universitario	CU
Dirección de Admisión y Registros Académicos	DAYRA
Dirección de Planificación y Presupuesto	DPP
Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones	DTICS
Oficina de Admisión	OA
Oficina de Registros Académicos	ORA
Escuela Profesional	EP
Pedido de Comprobante de Salida	PECOSA
Policía Nacional del Perú	PNP
Sistema Integrado de Gestión Administrativa	SIGA
Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza	UNTRM
Vicerrectorado Académico	VRAC
Visto Bueno	Vº Bº

**VI. RESPONSABLES**

- 6.1 La Dirección de Admisión y Registros Académicos (DAYRA), es responsable del:
  - a. Desarrollo del cumplimiento del proceso de admisión y matrículas en su totalidad.
  - b. Proveer del diseño y aprobación de las encuestas (en los procesos de difusión y registro, y ejecución), para el proceso de admisión.
  - c. Determinar el tamaño de la muestra.
  - d. Analizar los resultados de las encuestas (en los procesos de difusión y registro, y ejecución), para tomar acciones de mejora.
  - e. Remitir los resultados analizados a la Dirección de Calidad y Acreditación (DCAYA) y al Presidente del COAD.

- f. Actualizar las preguntas de las encuestas cada vez que lo crea conveniente, y dar a conocer al COAD.
- 6.2 La **Comisión de Admisión (COAD)**, es responsable de:
- Reproducir, suministrar y recoger las encuestas durante el proceso de admisión.
  - Entregar las encuestas del proceso de ejecución a la DAYRA.
  - Recibir los resultados de las encuestas (en los procesos de difusión y registro y ejecución), para tomar acciones de mejora en el proceso de admisión.
- 6.3 El **Responsable de encuestar el proceso de Difusión y Registro** es responsable de:
- Aplicar las encuestas en el proceso de Difusión y Registro.
  - Explicar a los postulantes el propósito de la encuesta y orientar en su correcto llenado.
  - Recoger y entregar las encuestas a DAYRA.
- 6.4 El **Responsable de Aula** es responsable de:
- Aplicar las encuestas en el proceso de Ejecución
  - Explicar a los postulantes el tiempo de aplicación de las encuestas en el proceso de Ejecución.
  - Recoger las encuestas en el proceso de Ejecución.
  - Entregar las encuestas a un miembro del COAD/DAYRA.
- 6.5 La **Dirección de Calidad y Acreditación (DCAYA)** es responsable:
- Apoyar en la evaluación de los resultados de las encuestas.
  - Controlar el aporte de los resultados a los objetivos de calidad.
  - Auditar la ejecución de las encuestas en los procesos de Difusión y Registro y en la Ejecución del proceso de Admisión.
  - Recoger la información resultante de las encuestas a fin de informar a la alta dirección (VRAC, RECTOR).
- 6.6 El **Consejo Universitario (CU)** es responsable:
- Aprobar el calendario académico.
  - Revisar y aprobar el cuadro de distribución de vacantes.
  - Aprobar los resultados del proceso de Admisión.
- 6.7 La **Dirección de Planificación y Presupuesto (DPP)** es responsable de:
- Certificar presupuestariamente y elaborar el reporte de certificación presupuestaria.
- 6.8 La **Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTICS)**, es responsable de:
- Publicar los resultados finales del examen de admisión.

## VII. DESCRIPCIÓN

### 7.1. Proceso de Admisión

Consta de 4 sub procesos: Planificación y Organización, Difusión y Registro, Ejecución y Matrícula.

Estos sub procesos están articulados con el fin de que todas las actividades enmarcadas dentro del proceso den la satisfacción a la necesidad que tiene el cliente (postulante).

#### 7.1.1. Planificación y Organización

- a. La Dirección de admisión y registros académicos (DAYRA), elabora la propuesta del calendario académico, este documento es redactado en noviembre y es remitido al Vicerrectorado Académico (VRAC), quien revisa el calendario académico dando así su visto bueno.
- b. El Consejo Universitario (CU), revisa, modifica y aprueba el calendario académico, se emite la Resolución de Consejo Universitario de aprobación, aproximadamente esto se debe dar en el mes de diciembre.
- c. Con dicha Resolución de CU, los Decanos presentan la propuesta del cuadro de distribución de vacantes.
- d. La oficina de Admisión consolida el cuadro de distribución de vacantes según las modalidades de admisión de cada Escuela Profesional (EP), para finalmente remitir al VRAC y presente al CU.
- e. El CU revisa el cuadro de distribución de vacantes y lo aprueba con Resolución de Consejo Universitario.

#### 7.1.2. Difusión y Registro

- a. La Oficina de Admisión elabora el cuadro de necesidades por cada proceso de admisión; para luego registrarlo en el Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA), generándose un reporte de pedido de servicio y/o compra.
- b. La Dirección de Admisión y Registro Académico (DAYRA) remite el pedido de servicio y/o compra a la Dirección General de Admisión (DGA) por medio de un reporte de pedido de servicio y/o compra firmada por DAYRA.
- c. La Oficina de Admisión realiza el seguimiento del pedido de servicio y/o compra dando su aprobación en el SIGA, si no se aprueba debe regresarse a registrar el cuadro de necesidades.
- d. La Oficina de Admisión recoge en almacén lo solicitado según el cuadro de necesidades, por lo que se elabora un pedido de comprobante de salida (PECOSA), con la conformidad del servicio y/o compra.
- e. La dirección de Imagen Institucional se encarga de diseñar el material publicitario el cual estará en un CD con los diseños para los diferentes medios publicitarios, esto es entregado a DAYRA.
- f. La Oficina de Admisión revisa la información diseñada, considerando datos del proceso de admisión (fecha, lugar, hora, modalidad, carreras, costos y requisitos), de acuerdo a los requerimientos para el proceso de admisión dando su V° B° del material publicitario diseñado.

- g. Con la aprobación del diseño publicitario, la Oficina de Admisión solicita la impresión del material publicitario, con ello se elabora un reporte de pedido de servicio.
- h. La Dirección General de Administración (DGA) da la autorización del reporte de pedido en el Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA), quien genera un reporte de pedido de servicio autorizado y firmado por DGA.
- i. La Dirección de Abastecimiento realiza el estudio de mercado para el servicio requerido dando como resultado un informe de estudio de mercado con costo el cual se entregará a la Dirección de Planificación y Presupuesto (DPP).
- j. La Dirección de Planificación y Presupuesto (DPP) otorga la certificación presupuestaria, tras la cual se elaborará un reporte de certificación presupuestaria que se entregará a la Dirección General de Administración (DGA).
- k. La Dirección de Abastecimiento es el responsable de contratar el servicio por lo que genera la orden de servicio y se entrega al proveedor seleccionado.
- l. El proveedor debe entregar el material publicitario en el tiempo establecido, para luego almacenarlo. Se genera una guía de remisión y se interna en el almacén central de la UNTRM.
- m. Desde el almacén central de la UNTRM con el pedido de comprobantes de salida (PECOSA) se realiza el traslado y la entrega del material publicitario a la Oficina de Admisión; para ello se da la conformidad del servicio.
- n. La Oficina de Admisión se responsabiliza de publicitar el examen de admisión, para ello genera oficios de permiso de publicidad y difunde a través de los diferentes medios dentro y fuera de la UNTRM; así también inicia el proceso de inscripción de los postulantes.
- o. Al finalizar el proceso de registro y la entrega de su carnet de postulante, la DAYRA encuesta a los postulantes sobre su percepción de satisfacción en dicho proceso.

### 7.1.3. Ejecución

- a. La DAYRA con el calendario académico aprobado, presenta el cronograma de actividades, paralelamente se genera un Oficio con el fin de gestionar la presencia de efectivos policiales en el proceso de admisión; dicho documento es aprobado por el Rector, por lo que se emite una Resolución Rectoral de autorización para el ingreso de efectivos policiales, tanto para la sede central, sección y filial. Dicho documentos (oficio y Resolución Rectoral) se entrega a la DAYRA y a la Policía Nacional del Perú (PNP), y en algunos casos a la Defensoría del Pueblo, con el fin de invitarlos a participar en el proceso de admisión.
- b. La DAYRA, según el calendario académico aprobado, convoca al personal de apoyo para el proceso de admisión (docentes, no docentes y estudiantes), por medio de un comunicado de invitación de participación; los interesados y los que cumplan con los lineamientos del

- Reglamento General de Admisión se registran para ser responsables de cuidado de aula.
- c. La Comisión de Admisión, DAYRA y VRAC convocan al personal docente interesado y que cumpla con los requisitos estipulados en el Reglamento General de Admisión para la elaboración del examen de admisión, los interesados se registran.
  - d. La DAYRA con el reporte de postulantes inscritos por lugar de examen, de acuerdo al Sistema de Admisión, acondiciona las aulas para la aplicación del examen, elaborando un registro de personal de apoyo logístico.
  - e. La DAYRA mediante Oficio solicita a los Decanos el préstamo de los ambiente para la aplicación del exámenes, finalmente se realiza una visita in situ del buen acondicionamiento de aulas para la ejecución del examen de admisión.
  - f. La COAD de acuerdo al registro de personas inscritas para el cuidado de aula y con el reporte de postulantes inscritos, realiza el sorteo del personal de apoyo para el cuidado de las aulas, por lo que se genera declaraciones juradas, credenciales, instructivos y cronograma al personal seleccionado previa capacitación al personal seleccionado para el cuidado de aulas (regularmente los días viernes). Si hubiera necesidad de personal para el cuidado de aulas, se realiza una invitación verbal para cubrir los puestos de responsables en el cuidado de aulas.
  - g. La DAYRA con la relación de personal seleccionado, elaborará fotochecks que serán entregados el día del examen a los docentes, no docentes y estudiantes seleccionados de la UNTRM.
  - h. La DAYRA/COAD, el día del examen (domingos), en un promedio de 30 minutos refuerza los detalles del proceso.
  - i. En las filiales y sección, se invita al personal (docente y no docente) para el cuidado de aulas, el proceso de capacitación se da el mismo día del examen por un miembro del COAD o comisionado; solo se aplica para examen de admisión del CEPRE.
  - j. La COAD con la relación de docentes inscritos (el día sábado), se realizará un sorteo del personal docente especialista que elaborará el examen; por lo que se genera una lista de docentes seleccionados; así como las declaraciones juradas y credenciales.
  - k. Con la lista final del personal docente que elaborará el examen de admisión, el coordinador interno del COAD, firma el acta de internamiento N° 01: equipo que elabora el examen de admisión, dicha acta será firmada por el Vicerrector académico, DAYRA, representantes de la PNP, miembros del COAD y el equipo de elaboración. Cabe indicar que no firma el veedor externo. Cabe indicar que el equipo se interna el día sábado a las 10:00 am.
  - l. El coordinador interno de COAD, sigue estrictamente el cumplimiento del cronograma establecido para la elaboración, revisión, impresión, compaginado, empaquetado y lacrado de los exámenes. Dicho responsable vela por obtener los exámenes impresos en la hora establecida y en la cantidad prevista. Finalmente, se genera un machote con las preguntas y respuestas que es custodiado por el coordinador interno del COAD.

- m. La DAYRA en presencia del COAD, PNP y el VRAC; según el cronograma establecido, ingresa los alimentos (almuerzo y cena), para el personal que elabora el examen de admisión, este proceso regularmente se realiza a las 13:00 horas (evidenciándose con tomas fotográficas).
- n. Considerando el padrón de postulantes, DAYRA imprime y publica el padrón de postulantes en el frontis de la universidad y en las aulas correspondientes. El formato de impresión es A4 y en orden alfabético.
- o. El coordinador Interno del COAD entrega los paquetes lacrados con los exámenes de admisión para la filial y sección a las 3:00 a.m. y en la sede central a las 6:00 a.m., dicha entrega se hace constar en el Acta N° 02 y Acta N° 03, que es firmado por la COAD, DAYRA y autoridades presentes). Se tiene previsto entregar al VRAC un sobre lacrado con exámenes para caso de contingencia, dichas actas se quedan en custodia del coordinador interno del COAD.
- p. El día domingo, la DAYRA autoriza el ingreso del personal seleccionado para el cuidado de aulas, según el cronograma establecido. Al personal se les entrega los fotocheck; el ingreso es hasta las 7:00 a.m.; luego, se realiza una reunión previo al examen para informar de la designación de aulas con un sorteo en el momento, esta designación está conformada por dos miembros (docente y estudiante o no docente y estudiante). Se concluye con un desayuno/refrigerio programado hasta 7:30 a.m. El personal deja los objetos personales prohibidos.
- q. Los Responsables de Aula se dirigen a sus aulas correspondientes y dan apertura al Sobre N° 01, que se encuentra en el paquete lacrado entregado en la reunión previa al examen; con el fin de verificar el contenido y entrega del padrón de asistencia, 01 mota, 01 lapicero, 01 plumón, 01 hoja de ocurrencias y 01 tampón.
- r. La COAD y DAYRA dan apertura al ingreso de postulantes, para lo cual cuentan con el apoyo de personal de seguridad de la UNTRM y del personal policial; esta actividad está programada desde 7:30 a.m. hasta 8:40 a.m.
- s. La DAYRA verificará la identidad y registro del postulante en la Base de Datos (Carné de postulante y DNI o Boucher de trámite de DNI, partida de nacimiento o denuncia en caso de pérdida), se realizará mediante el lector de código de barras; esta actividad está programada desde 7:30 a.m. hasta 8:40 a.m.
- t. La DAYRA con personal de apoyo logístico, se encarga de orientar al postulante para que se dirija al aula donde rendirá su examen, para ello, se le sugiere seguir las indicaciones publicadas en el frontis de la UNTRM.
- u. Los responsables de aula verificarán la identidad y asistencia del postulante en las aulas asignadas, con el padrón de asistencia de postulantes, el cual será firmada y marcada con la huella dactilar de cada postulante.
- v. Los responsables de aula ubican aleatoriamente a los postulantes en el aula y explican el correcto llenado de la ficha óptica utilizando el banner correspondiente; el postulante procede a llenar su ficha óptica de identificación en un plazo de 10 minutos.



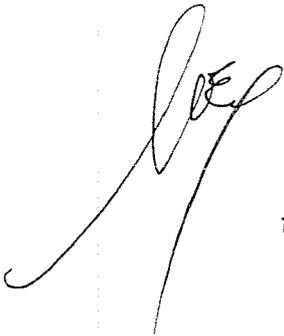
- w. El responsable de aula recoge las fichas ópticas de identificación llenados correctamente, solo se recogen las fichas ópticas de identificación y el carnet de postulante.
- x. El responsable de aula entrega la encuesta de satisfacción a los postulantes, esta actividad se realizará en un plazo de 5 minutos (9:10 a.m. - 9:15 a.m.). Estas encuestas son recogidas y se guardan en el sobre N° 06, estas serán entregadas a las 10:30 a.m., al personal responsable de la DAYRA/COAD.
- y. Los Responsables de aula, a partir de las 9:25 a.m. distribuyen a los postulantes el cuadernillo del examen, y esperan la señal acústica de inicio del examen. La DAYRA en coordinación con un miembro de la PNP da aviso sobre el inicio del examen, siendo la hora acordada a las 9:30 a.m., y de manera simultánea en la Filial y sección.
- z. Los postulantes verifican la compaginación y contenido de las 100 preguntas del examen, en caso se detectará en el examen ilegibilidad, número de páginas, fotocopiado, etc., se procede al cambio con la autorización del Vicerrector Académico que tiene en custodia los exámenes adicionales.
- aa. El responsable de aula verifica los datos de los postulantes en las fichas ópticas de identificación llenadas. A las 10:30 a.m., el personal DAYRA/COAD, recoge el sobre N° 04, en la que indica la cantidad de fichas ópticas de identificación, carné, el padrón de postulantes y el banner de orientación.
- bb. La DAYRA, 15 minutos antes de culminar el examen, comunica a los responsables de aula el tiempo restante para la finalización del examen y considerar el cronograma establecido.
- cc. DAYRA, VRAC y COAD comunican la finalización del examen de admisión según el cronograma (12:00 del mediodía), se procede a colocar en el sobre N°05: las fichas ópticas de respuestas, la ficha de ocurrencia (si lo hubiera) y las fichas ópticas excedentes; los responsables de aula se desplazan al aula de acopio para la entrega de los sobres N°01, 05, y 06.
- dd. La DAYRA instala los equipos informáticos para el procedimiento de calificación del examen (lectora óptica, laptop e impresora), se comunica al COAD y VRAC la conformidad y operatividad del sistema para la calificación.
- ee. El COAD/DAYRA, apertura el sobre N° 04 (fichas ópticas de identificación de la sede central), con el fin de ordenar y contabilizar para la lectura.
- ff. La ORA, mediante el lector óptico y el software del mismo proceden a la lectura de las fichas ópticas de identificación, generándose un archivo texto o plano que contiene: código postulante, secuencia de lectura y código de enlace.
- gg. La ORA, con el sistema de calificación contrasta que los datos de los postulantes consignados en las fichas ópticas de identificación tenga consistencia con la base de datos, generándose un reporte de validación, en caso que hubiera inconsistencias se revisará el sobre pertinente a la inconsistencia, por lo que se puede utilizar otros recursos como RENIEC; ESSALUD; SIS, SISFOH.

- hh. El COAD recibe los sobres N° 04 y 05 de la filial y la sección. Se procede a la apertura el sobre N° 04, que contiene las fichas ópticas de identificación con el fin de ordenar y contabilizar hojas de identificación para la lectura.
- ii. La ORA, mediante el lector óptico y el software del mismo proceden a la lectura de las fichas ópticas de identificación de la filial y sección, generándose un archivo texto o plano que contiene: código postulante, secuencia de lectura y código de enlace.
- jj. La ORA, con el sistema de calificación contrasta los datos de los postulantes consignados en las fichas ópticas de identificación con los contenidos en la base de datos de la filial y sección, generándose un reporte de validación, en caso que hubiera inconsistencias se revisará el sobre pertinente a la inconsistencia, por lo que se puede utilizar otros recursos como RENIEC; ESSALUD; SIS, SISFOH.
- kk. El COAD/DAYRA, es responsable de la apertura de los sobres N° 05, que contiene las fichas ópticas de respuestas de la sede central, filial y sección, con el fin de ordenar y contabilizar las hojas de identificación para la lectura.
  - ii. La ORA, mediante el lector óptico y el software del mismo proceden a la lectura de las fichas ópticas de sede central, filial y sección, generándose un archivo texto o plano que contiene: secuencia de lectura, código de enlace y respuestas.
- mm. La ORA, con el sistema de calificación, registra el cuadro de vacantes aprobadas según periodo y modalidad, con el fin de determinar el número de ingresantes según número de vacantes.
- nn. El coordinador interno del COAD abre el machote y los registra en el sistema de calificación las claves de las 100 preguntas; por lo que se emite un reporte para la verificación de las claves que se ingresaron en el sistema coincidan con el machote.
- oo. La ORA, califica e imprimir un juego de los resultados preliminares del examen, para el control de calidad: corroborar puntaje, empate y número de vacantes.
- pp. DAYRA/COAD contrastan aleatoriamente los resultados emitidos por el sistema de calificación con la calificación manual con el fin de verificar la consistencia del proceso de calificación del sistema; en caso de inconsistencia se busca el origen del problema en alguna de las fases realizadas.
- qq. El COAD autoriza la impresión de los resultados oficiales del examen en 05 juegos, dicho documento es firmado por todos los miembros (COAD, DAYRA, VRAC, ORA y otras autoridades presentes).
- rr. El COAD publica los resultados de calificación del examen en el frontis de la Universidad y en la página Web institucional por lo que se firma el acta N° 04: Registro el proceso de publicación de resultados y lo firma COAD, DAYRA, VRAC, ORA y otras autoridades presentes.
- ss. El presidente del COAD elabora el informe final del proceso de admisión y lo presenta al Rector, quien lo presenta ante Consejo Universitario con el fin de aprobarlo; emitiéndose la Resolución de Consejo Universitario.

Handwritten signatures and initials on the left side of the page, including a large signature at the top and several smaller ones below it.

#### 7.1.4. Matrícula

- a. La DAYRA a través de la oficina de admisión, registra a los ingresantes en el sistema de inscripción de acuerdo al padrón de resultados del examen de admisión, generándose la relación de ingresantes.
- b. La DAYRA a través de la oficina de admisión llama a los postulantes inscritos que no participaron en el examen de admisión; luego se elabora el informe con la información brindada, esta actividad se realiza en un periodo de tres días, después del examen de admisión.
- c. La DAYRA a través de la oficina de admisión, de acuerdo a la relación de ingresantes registrados en el sistema de admisión, genera las constancias de ingresantes en formato oficial (lleva la firma de la dirección de la DAYRA). Esta constancia se imprime en dos ejemplares: para el archivo de la oficina de admisión y para el ingresante.
- d. La DAYRA a través de la oficina de registros académicos migra la relación de ingresantes al Sistema Integrado Académico (SIA), con el que se genera la ficha de acceso al campus virtual (usuario, contraseña y datos personales) y el reporte para el pago en el Banco de la Nación.
- e. La DAYRA a través de la oficina de Admisión receptiona las solicitudes y entrega las constancias de ingreso y las fichas de acceso al campus virtual, para ello, el ingresante presenta su expediente con todos los requisitos indicados en el Reglamento General de Admisión, después de su revisión y aprobación de los requisitos se le entrega su cargo de recepción de expediente de solicitud. En el momento se verifica el contenido del expediente si es conforme se entrega la Constancia; si no es conforme se le indica que debe completar su expediente en el plazo establecido.
- f. La DAYRA a través de la oficina de registros académicos y de acuerdo a la base de datos que migró de admisión, se genera la matrícula automática a través del SIA; el ingresante verifica en el campus virtual su ficha de matrícula, en la que podrá visualizar los cursos, horarios, docentes, etc.
- g. Con el archivo del Banco de la Nación, la oficina de registros académicos registra el pago de matrícula de los ingresantes, para ello verifica la fecha de pago, el importe y concepto de pago. Este proceso es realizado diariamente.
- h. La DAYRA (oficina de registros académicos) genera el reporte de ingresantes matriculados que no pagaron, realiza la depuración a los mismos y entrega un reporte a la oficina de admisión con las vacantes desiertas para convocar a los accesitarios.
- i. La DAYRA a través de la oficina de admisión, con el reporte de las vacantes disponibles, comunica a los accesitarios (en orden de mérito), la disponibilidad de vacantes, procediendo a la aceptación del nuevo ingresante; este procedimiento se realiza hasta cubrir las vacantes desiertas.

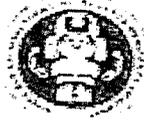


VIII. ANEXO

- a. Anexo 01: Modelo de Formato de Resultados finales del examen de admisión
- b. Anexo 02: Modelo de Acta N° 001: Acta de Internamiento para la elaboración del examen.
- c. Anexo 03: Modelo de Acta N° 002: Acta de entrega de los exámenes y materiales para la filial y sección
- d. Anexo 04: Modelo de Acta N° 003: Entrega de los exámenes y materiales para Chachapoyas
- e. Anexo 05: Modelo de Acta N° 004: Procesamiento, calificación, generación de resultados, publicación y resultados finales
- f. Anexo 06: Instrucciones para el control y cuidado de aulas

Handwritten signatures and marks on the left side of the page, including a large signature that appears to be 'REP' and several smaller, less legible signatures.

Anexo 01: Modelo de Formato de Resultados finales del examen de admisión



UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE  
MENDOZA DE AMAZONAS

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMISIÓN Y REGISTROS ACADÉMICOS  
RESULTADOS FINAL DEL EXAMEN CEPRE 2019-II

Sede: Filial : FILIAL BAGUA

Escuela : INGENIERIA SISTEMAS

Orden	Código	Apellidos y Nombres	Puntaje1	Puntaje2	Puntaje3	Observaciones
1	20190001	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	171.624	149.116	183.712	NO ADMITIDO
2	20190002	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	182.215	211.369	178.473	NO ADMITIDO
3	20190003	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	121.910	217.714	198.814	NO ADMITIDO
4	20190004	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	121.910	199.417	181.462	NO ADMITIDO
5	20190005	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	111.411	181.019	171.479	NO ADMITIDO
6	20190006	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	101.912	168.511	161.129	NO ADMITIDO
7	20190007	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	111.411	168.511	161.129	NO ADMITIDO
8	20190008	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	111.411	168.511	161.129	NO ADMITIDO
9	20190009	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	111.411	168.511	161.129	NO ADMITIDO
10	20190010	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	111.411	168.511	161.129	NO ADMITIDO
11	20190011	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	111.411	168.511	161.129	NO ADMITIDO
12	20190012	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	111.411	168.511	161.129	NO ADMITIDO
13	20190013	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	111.411	168.511	161.129	NO ADMITIDO
14	20190014	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	111.411	168.511	161.129	NO ADMITIDO
15	20190015	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	111.411	168.511	161.129	NO ADMITIDO
16	20190016	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	111.411	168.511	161.129	NO ADMITIDO
17	20190017	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	111.411	168.511	161.129	NO ADMITIDO
18	20190018	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	111.411	168.511	161.129	NO ADMITIDO
19	20190019	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	111.411	168.511	161.129	NO ADMITIDO
20	20190020	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	111.411	168.511	161.129	NO ADMITIDO
21	20190021	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	111.411	168.511	161.129	NO ADMITIDO
22	20190022	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	111.411	168.511	161.129	NO ADMITIDO
23	20190023	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	111.411	168.511	161.129	NO ADMITIDO
24	20190024	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	111.411	168.511	161.129	NO ADMITIDO
25	20190025	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	111.411	168.511	161.129	NO ADMITIDO
26	20190026	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	111.411	168.511	161.129	NO ADMITIDO
27	20190027	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	111.411	168.511	161.129	NO ADMITIDO
28	20190028	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	111.411	168.511	161.129	NO ADMITIDO
29	20190029	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	111.411	168.511	161.129	NO ADMITIDO
30	20190030	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	111.411	168.511	161.129	NO ADMITIDO
31	20190031	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	111.411	168.511	161.129	NO ADMITIDO
32	20190032	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	111.411	168.511	161.129	NO ADMITIDO
33	20190033	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	111.411	168.511	161.129	NO ADMITIDO
34	20190034	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	111.411	168.511	161.129	NO ADMITIDO
35	20190035	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	111.411	168.511	161.129	NO ADMITIDO
36	20190036	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	111.411	168.511	161.129	NO ADMITIDO
37	20190037	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	111.411	168.511	161.129	NO ADMITIDO
38	20190038	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	111.411	168.511	161.129	NO ADMITIDO
39	20190039	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	111.411	168.511	161.129	NO ADMITIDO
40	20190040	DE WILSON GARCIA V. ANTONIO GUILLERMO	111.411	168.511	161.129	NO ADMITIDO

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

Anexo 02: Modelo de Acta N°001: Acta de Internamiento para la elaboración del examen.



UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRIGUEZ DE  
MENDOZA DE AMAZONAS

COMISIÓN DE ADMISIÓN

ACTA N° 001-2019-UNTRM-COAD/PRIMER EXAMEN CEPRE - 2019-II  
ACTA DE INTERNAMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL EXAMEN

En la Ciudad de Chachapoyas del día sábado 29 de junio de 2019, siendo las 09:30 a.m. reunidos en los ambientes del Vicerectorado Académico de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas en la Ciudad Universitaria, la Comisión de Admisión integrada por el M.S.c. Armstrong Fernández Ben (miembro integrante de la comisión de admisión y coordinador interno), Ing. Fernando Iván Espinoza Canaza (Presidente del COAD), Dra. Jhe Silvia Cayo Cuzco miembro del COAD y Coordinadora Externa, MSc. Luzette Méndez Fariña Directora de la DCAJRA y los miembros de la Policía Nacional del Perú (PNP), procedieron a instalar a los integrantes de la comisión responsable de la elaboración del examen.

N°	Nombres y apellidos	DNI	Función
1	M.S.c. Armstrong Fernández Ben	09304921	Coordinador Interno COAD
N°	Nombres y apellidos	DNI	Función
1	Mg. Juan Cuñones Huallabamba	42821048	Elaboración de examen
2	Mg. Luis Alfredo Viqueza Méndez	40614903	Elaboración de examen
3	Mg. Reiner Pedro Calviri Reategui Inga	43467594	Elaboración de examen
4	Mg. Henry Mario Peiraz Rodríguez	17830751	Elaboración de examen
5	Mg. Segundo Gerardo Chávez Quintana	44011651	Elaboración de examen
6	M.S.c. Armstrong Fernández Ben	09304921	Elaboración de examen
N°	Nombres y apellidos	DNI	Función
1	Pablo Alfredo Ribay Trujillo	71454179	Organizador
N°	Nombres y apellidos	DNI	Función
1	César José Tapaluma Mazaoki	44675521	Impresión y actualización
N°	Nombres y apellidos	DNI	Función
1	Luz Yaniel Buarza Cuzco	75954711	Estudiante vecedor interno
N°	Nombres y apellidos	DNI	Función
1			

*[Handwritten signatures and notes on the left side of the page]*

*[Handwritten signatures and notes on the right side of the page]*

Los miembros de la PNP, procedieron a inspeccionar las instalaciones internas del ambiente siendo que todas las puertas y ventanas estén lacradas y que no exista ningún tipo de comunicación con el exterior del ambiente, asimismo se registró de manera individual los objetos personales a cada integrante de la comisión siendo que no porten ningún tipo de objetos de comunicaciones (USB, Celulares, Relojes digitales, iPod, libros y entre otros).

Siendo las 09:50 a.m. del mismo día con la presencia de los miembros de la Policía Nacional del Perú Sr. Pfc. BFCERRA RIVAS ELIAS y Sr. PNP RUBEN CHAVEZ SEGUNDO se procedió a realizar el cerramiento exterior de las puertas de ingreso a los ambientes del internamiento, el internamiento será hasta las 12:00 horas del día domingo 30 de junio conforme a lo establecido se procedió a firmar la presente acta en señal de conformidad.

Anexo 03: Modelo de Acta N°002: Acta de entrega de los exámenes y materiales para la filial y sección



UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRIGUEZ DE  
MENDOZA DE AMAZONAS

COMISIÓN DE ADMISIÓN  
DGAYRA

**ACTA N° 002-2019-UNTRM-COAD/ SEGUNDO EXAMEN CEPRE 2019-II  
ENTREGA DE LOS EXÁMENES Y MATERIALES  
PARA FILIAL BAGUA Y SECCION UTCUBAMBA**

En la Ciudad de Chachapoyas del día domingo 30 de junio del año 2019 siendo las 4:00 a.m. reunidos en los ambientes del Vicerrectorado Académico en la Ciudad Universitaria la Comisión de Admisión de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas M.S.C. Armstrong Fernández Jen (como integrante-COAD coordinador interno de la comisión de admisión) hace la entrega de los exámenes y los materiales necesarios a los comisionados responsables de trasladar a la filial Bagua: Dra. Ilse Silvia Cayo Colca y Sección Utcubamba: Ing. Fernando Isaac Espinoza Canaza y Ing. Wildor Gosgot Angeles. Todo lo actuado se realizó con la presencia de los miembros de la Policía Nacional del Perú S8 PHP BECERRA RIVAS ELIAS y S11 PNP RUBIO CHAVEZ SECUNDO

**CONTENIDO DE LOS SOBRES LACRADOS - ENTREGADOS A LOS COMISIONADOS DESIGNADOS PARA LA FILIAL BAGUA Y SECCION UTCUBAMBA.**

El coordinador interno de la Comisión de Admisión hace la entrega de los materiales y exámenes a los comisionados designados para la filial Bagua y Sección Utcubamba de acuerdo al siguiente detalle

**BAGUA-UNTRM**

N° Aula	Sobre N° 1 contiene	Sobre N° 2 contiene	Sobre N° 3 contiene	Sobre N° 4	Sobre N° 5
1	01 padrón de postulantes	17 Fichas ópticas	17 Exámenes	Sin contenido	Sin contenido
	01 Numeración de aula	25 Fichas ópticas adicionales		Para devolver las fichas ópticas de respuestas al finalizar el examen	Para devolver las fichas ópticas de identificación y otros a las 10:30 am.
	01 Hoja de incidencias				
	01 Plumón				
	01 Lápiz				

N° Aula	Sobre N° 1 contiene	Sobre N° 2 contiene	Sobre N° 3 contiene	Sobre N° 4	Sobre N° 5
2	01 padrón de postulantes	17 Fichas ópticas	17 Exámenes	Sin contenido	Sin contenido
	01 Numeración de aula	25 Fichas ópticas adicionales		Para devolver las fichas ópticas de respuestas al finalizar el examen	Para devolver las fichas ópticas de identificación y otros a las 10:30 am.
	01 Hoja de incidencias				
	01 Plumón				
	01 Lápiz				



UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRIGUEZ DE  
MENDOZA DE AMAZONAS

COMISIÓN DE ADMISIÓN  
DGAYRA

MITUBAMBA-UNTRM:

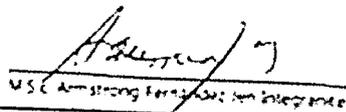
Nº Aula	Sobre Nº 1 contiene	Sobre Nº 2 contiene	Sobre Nº 3 contiene	Sobre Nº 4	Sobre Nº 5
1	01 patron de postulantes	35 Fichas opticas	35 Exámenes	Sin contenido	Sin contenido
	01 Numeración de aula	05 Fichas opticas adicionales			
	01 Hora de incidencias			Para devolver las fichas opticas de respuestas al finalizar el examen	Para devolver las fichas opticas de identificación y otros a las 10:30 am
	01 Plumón				
	01 Mota 01 Lapicero 01 Tampon				

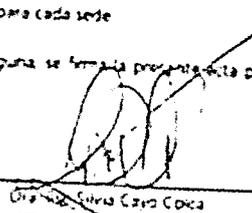
Nº Aula	Sobre Nº 1 contiene	Sobre Nº 2 contiene	Sobre Nº 3 contiene	Sobre Nº 4	Sobre Nº 5
2	01 patron de postulantes	35 Fichas opticas	35 Exámenes	Sin contenido	Sin contenido
	01 Numeración de aula	05 Fichas opticas adicionales			
	01 Hora de incidencias			Para devolver las fichas opticas de respuestas al finalizar el examen	Para devolver las fichas opticas de identificación y otros a las 10:30 am
	01 Plumón				
	01 Mota 01 Lapicero 01 Tampon				

Nº Aula	Sobre Nº 1 contiene	Sobre Nº 2 contiene	Sobre Nº 3 contiene	Sobre Nº 4	Sobre Nº 5
3	01 patron de postulantes	35 Fichas opticas	35 Exámenes	Sin contenido	Sin contenido
	01 Numeración de aula	05 Fichas opticas adicionales			
	01 Hora de incidencias			Para devolver las fichas opticas de respuestas al finalizar el examen	Para devolver las fichas opticas de identificación y otros a las 10:30 am
	01 Plumón				
	01 Mota 01 Lapicero 01 Tampon				

\*Además se envían en un sobre con tres (3) exámenes adicionales para cada sede

Siendo las 4:00 pm. del mismo día y no habiendo observación alguna se firma presente lista para dar la conformidad de lo actuado

  
MSc. Armstrong Ferrnandez, con integridad

  
Dra. Silvia Castro Córdova

Anexo 04: Modelo de Acta N°003: Entrega de los exámenes y materiales para Chachapoyas



TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS

COMISION DE ADMISION DGAYRA

ACTA N° 003-2019-UNTRM-COAD/SEGUNDO EXAMEN CEPRE 2019-II

ENTREGA DE LOS EXÁMENES Y MATERIALES PARA CHACHAPOYAS.

En la Ciudad de Chachapoyas del día domingo 30 de junio de 2019 siendo las 6:20 a.m. reunidos en los ambientes del Vicerrectorado Académico en la Ciudad Universitaria la Comisión de Admisión de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas el M.Sc. Armstrong Fernández Jari integrante miembro de la Comisión de Admisión hace la entrega de los exámenes y los materiales necesarios al M.Sc. Lizzette Méndez Fasola, Directora de la DGAYRA.

SOBRES LACRADOS - ENTREGADOS AL COORDINADOR EXTERNO DE LA SEDE DE CHACHAPOYAS.

La comisión de la coordinación interna de la Comisión de Admisión hace la entrega de los materiales y exámenes al coordinador externo de la Comisión de Admisión de acuerdo al siguiente detalle:

N° Aula	Sobre N° 1 contiene	Sobre N° 2 contiene	Sobre N° 3 contiene	Sobre N° 4	Sobre N° 5
1	02 pautas de postulación	16 fichas opticas	16 laminas	sin contenido	sin contenido
	01 numeracion de aula	05 fichas opticas adicionales			
	01 Moja de incidencias			Para devolver las fichas opticas de respuestas al finalizar el examen	Para devolver las fichas opticas de identificación y otros a las 10:30 am
	01 Plumon				
	01 Mota 01 Lapicero 01 Tampon				
2	02 pautas de postulación	16 fichas opticas	16 laminas	sin contenido	sin contenido
	01 numeracion de aula	05 fichas opticas adicionales			
	01 Moja de incidencias			Para devolver las fichas opticas de respuestas al finalizar el examen	Para devolver las fichas opticas de identificación y otros a las 10:30 am
	01 Plumon				
	01 Mota 01 Lapicero 01 Tampon				

*[Handwritten signatures and marks on the left side of the page]*



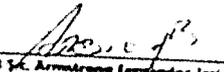
UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE  
MENDOZA DE AMAZONAS

COMISIÓN DE ADMISIÓN  
DGAYRA

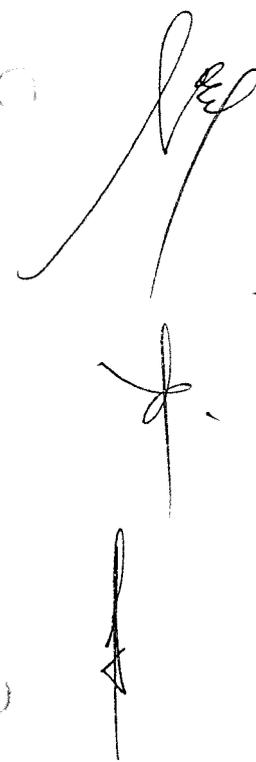
Nº Aula	Sobre Nº 1 contiene	Sobre Nº 2 contiene	Sobre Nº 3 contiene	Sobre Nº 4	Sobre Nº 5
15	02 pasador de postulantes	16 fichas opticas	16 Exámenes	Sin contenido	Sin contenido
	01 Numeración de aula	05 fichas opticas adicionales			
	01 Hoja de incidencias			Para devolver las fichas opticas de respuestas al finalizar el examen	Para devolver las fichas opticas de identificación y otros a las 10:30 am
	01 Plumbón				
	01 Mola				
01 Lapicero					
01 Tapon					
Nº Aula	Sobre Nº 1 contiene	Sobre Nº 2 contiene	Sobre Nº 3 contiene	Sobre Nº 4	Sobre Nº 5
16	02 pasador de postulantes	11 fichas opticas	11 Exámenes	Sin contenido	Sin contenido
	01 Numeración de aula	05 Fichas opticas adicionales			
	01 Hoja de incidencias			Para devolver las fichas opticas de respuestas al finalizar el examen	Para devolver las fichas opticas de identificación y otros a las 10:30 am
	01 Plumbón				
	01 Mola				
01 Lapicero					
01 Tapon					

\*Adicionalmente se entregan dos sobres con ocho (08) exámenes adicionales

Siendo las 6:15 am. del mismo día, y no habiendo observación alguna, se firma la presente acta para dar fe de la conformidad de lo actuado.

  
M. Sc. Armandáng Fernández Jara  
Integrante de la comisión de admisión  
Coordinador Interno

  
Lidia Romero Favela  
Directora de la DGAYRA



# Anexo 05: Modelo de Acta N° 004: Procesamiento, calificación, generación de resultados, publicación y resultados finales



UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE  
MENDOZA DE AMAZONAS

Vicerrectorado Académico  
Comisión de Admisión

## Acta N° 004-2019-UNTRM-COAD/SEGUNDO CEPRE 2019-II

### PROCESAMIENTO, CALIFICACIÓN, GENERACIÓN DE RESULTADOS Y PUBLICACIÓN SEGUNDO EXAMEN CEPRE 2019-II Y RESULTADOS FINALES.

En la ciudad de Chachapoyas del día domingo 30 de junio de 2019, siendo las 14:30 horas, reunidos en los ambientes del Vicerrectorado Académico en la Ciudad Universitaria, la Comisión de Admisión conformado por el Ing. Fernando Isaac Espinoza Canaza (presidente de la comisión de admisión), Ing. Armstrong Fernández, coordinador interno de la Comisión de Admisión, Dra. Rose Silvia Cayo Coto, miembro de la comisión de admisión, Dr. Miguel Ángel Barrena Gurbullón Vicerrector Académico, Ing. Segundo Ramón Salazar Serván Director de Registros Académicos, Ing. Lorete Darwina Méndez Leube Directora de la Dirección de Admisión y Registros Académicos UATRA, para dar inicio a la apertura de los sobres N° 4 y N° 5 que contienen las fichas ópticas de identificación y las hojas ópticas de respuestas, provenientes de Chachapoyas, Tarma, Bagua y Utcubamba para el proceso de calificación.

Para el procesamiento de resultados, se siguieron las siguientes etapas, que a continuación se detallan:

- Primera etapa: Limpieza de la Base de Datos previo al procesamiento y calificación del examen.
- Segunda etapa: Lectura por el escaner de las fichas ópticas de identificación de los postulantes de Chachapoyas, Bagua y Utcubamba respectivamente.
- Tercera etapa: Lectura por el escaner de las fichas ópticas de respuestas de los postulantes de Chachapoyas, Bagua y Utcubamba respectivamente.
- Cuarta etapa: Contraste de los resultados generados por el sistema informático con los generados por el procesamiento manual, para lo cual se tomó el muestreo aleatorio de 03 fichas ópticas de respuestas, contrastándose entre ambos resultados y no encontrándose inconsistencia en los puntajes finales.
- Quinta etapa: Generación e impresión en 21 páginas de los resultados del segundo examen CEPRE 2019 II calificación en estricto orden de merito para su publicación en el frontis de la Ciudad Universitaria y en la página Web institucional.
- Sexta Etapa: Generación de backup de la base de datos del procesamiento de resultados del segundo examen CEPRE 2019 II e impresión en estricto orden de merito para su publicación.

Se procesaron 596 fichas ópticas de respuestas, de 596 postulantes que corresponden a la Sede de Chachapoyas, Sección Utcubamba y Tarma Bagua.

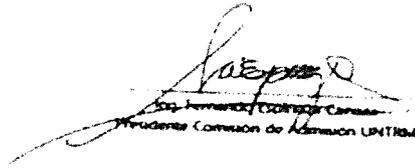
Los miembros de la Comisión de Admisión, suscriben como constancia que la postulante del aula N° 14 con DNI 7191785 TURSTA CHUQUE SILVIA MAURILLENNE, intencionalmente ha alterado su ficha óptica de respuesta en la zona del código de barras, lo cual ha conllevado a que su ficha de respuesta no fuera leído por el lector óptico para la calificación, dando el mensaje de ficha óptica desconocida, calificándose con puntaje cero.

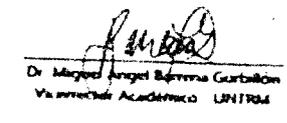


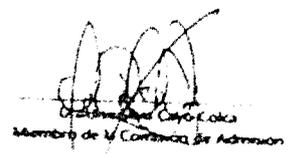
UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRIGUEZ DE  
MENDOZA DE AMAZONAS

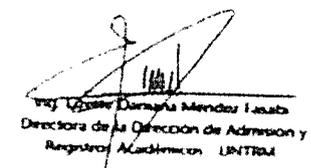
Vicerrectorado Académico  
Comisión de Admisión

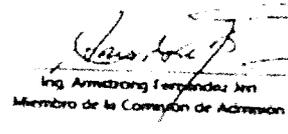
Siendo las 17:10 horas del mismo día, se dio por concluido el procesamiento del SEGUNDO EXAMEN  
CEPRE 2019-II, los presentes firman los reportes de resultados en 21 boletas hábiles, y la presente acta en señal  
de conformidad a los procedimientos detallados.

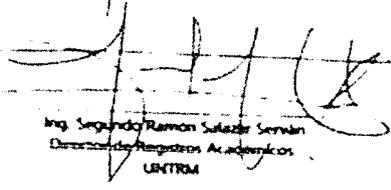
  
Sr. Fernando Espinoza Carrasco  
Presidente Comisión de Admisión UNTRM

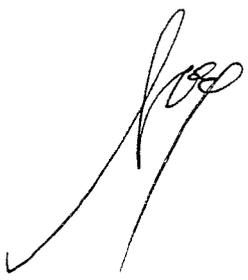
  
Dr. Miguel Ángel Barrera Gurbillon  
Vicerrector Académico UNTRM

  
Sr. Rosalinda Cayo Loka  
Miembro de la Comisión de Admisión

  
Ing. Yvonne Damián Mendez Lasala  
Directora de la Dirección de Admisión y  
Registros Académicos UNTRM

  
Ing. Armstrong Fernández Jim  
Miembro de la Comisión de Admisión

  
Ing. Segundo Ramon Salazar Serván  
Director de Registros Académicos  
UNTRM



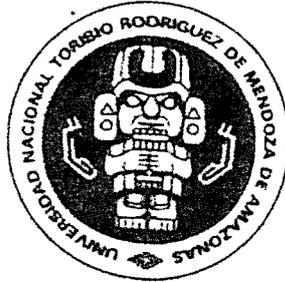




Anexo 06: Instrucciones para el control y cuidado de aulas

UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS

UNIVERSIDAD LICENCIADA  
RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N° 033-2017 SUNEDUCD



INSTRUCCIONES PARA EL CONTROL Y  
CUIDADO DE AULAS

SEGUNDO EXAMEN  
CEPRE 2019-II

Domingo, 30 de junio de 2019

COMITÉ DE ADMISIÓN INTERNI

Resolución de Consejo Universitario N° 281 2014 UNMAM

DIRECCION GENERAL DE ADMISION Y REGISTROS MADMUCO

Chachapoyas, 2019



## INSTRUCCIONES PARA LOS RESPONSABLES DEL CONTROL DE AULAS

Los responsables del control y cuidado de aula deberán tomar en cuenta las siguientes indicaciones y cumplir estrictamente y de manera responsable:

1. Usted y los postulantes no deben portar equipos de telecomunicaciones: Teléfonos celulares, tablets, ipods, radios con audífonos en los celulares y entre otros dispositivos durante el tiempo que dure el examen.
2. Debe constatar que los postulantes ingresan al aula portando su DNI y el carné de postulante para su identificación a fin de evitar suplantaciones.
3. En caso de presentarse dos postulantes Gemelos, Meñizos o hermanos, deberá ubicarlos a cada uno en los extremos del salón.
4. Debe indicar a los postulantes ir a los servicios higiénicos antes que comience el examen posterior a ello, ningún postulante podrá salir del aula hasta que termine el examen. Muy excepcionalmente podrán ir a los SSHH en compañía del personal competente, y por ninguna razón podrá ir a los SSHH de otros pisos que no les correspondan, y excepto por riesgo de salud.
5. Iniciado el examen, usted por ningún motivo debe abandonar el aula que se le asignó hasta la finalización del examen, ni intercambiarlo de aula.
6. Usted debe evitar el contacto personal con los postulantes en el transcurso del tiempo que dure el examen.
7. Evitar totalmente caminar o circular en medio del aula para absolver dudas o inquietud de los postulantes. Usted debe ubicarse en frente del salón para observar y controlar desde esa posición a los postulantes.
8. Si el postulante tuviera alguna pregunta o duda sobre las preguntas del examen, el postulante debe expresarlo desde su asiento, y usted deberá coordinar solo con los miembros de la Comisión de Admisión para observar.
9. Si usted detectara que un postulante esté portando algún papel pequeño con apuntes o notas fuera de las propias hojas del examen, deberá ser retenido y registrado en la hoja de incidencias con las evidencias del caso en presencia de la fiscalía o PNP y aplicarse el Artículo 86 y 87 del Reglamento General de Admisión.
10. Está prohibido que usted u otras personas presentes, aparte de los postulantes, estén atendiendo resolver el examen durante el tiempo que dure el examen.
11. Durante el tiempo que dure el examen, no debe prestar ni dar de caso a los exámenes físicos a ningún personal de la UNTRM ni a las autoridades presentes, excepto a los miembros de la Comisión de Admisión.
12. Si en los pasadizos exteriores del aula, se percibe conversaciones, rumores, risas y conversaciones telefónicas, usted tiene la potestad de invitar cortésmente a dicha persona(s) en guardar silencio.
13. Durante el examen por ningún motivo se permitirá el ingreso al aula al personal coordinador de sedes o filiales, así como a los docentes y administrativos de la UNTRM, tampoco a las autoridades o personas externas. Coordinar con los miembros de la Comisión de Admisión para cualquier evento no previsto.
14. Si un postulante termina el examen antes del tiempo límite (es decir antes de las 12:00 m), no podrá retirarse del aula, deberá permanecer hasta las 12:00 m.
15. En caso de suscitarse un evento imprevisto, terrible, debe tomar las medidas más prudentes para mantener la calma de los postulantes y de ser necesario, salir del aula en forma ordenada. Los exámenes y hojas de respuestas se quedan en los carpetas.

Cualquier duda o caso que no esté contemplado en el presente instructivo, deberá informar y coordinar solo con los Miembros de la Comisión de Admisión.

Chachapoyas, domingo 10 de junio de 2017

Atentamente,

La Comisión de admisión - UNTRM



UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRIGUEZ DE  
MENDOZA DE AMAZONAS

Vicerrectorado Académico  
Comisión De Admisión

**EL PRESENTE INSTRUCTIVO ES PARA LOS COMISIONADOS  
A BAGUA y UTCUBAMBA**

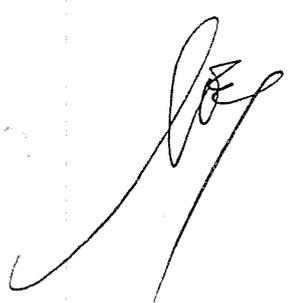
**SEGUNDO EXAMEN CEPRE - 2019-I (30 DE JUNIO DE 2019)**

- 1 Leer detenidamente "Instrucciones para el control y cuidado de aulas". Todas actividades deben desarrollarse tal como está programado en el cronograma.
- 2 Entre las 7:00 am - 7:30 am, entregar el instructivo del punto 1 a cada responsable de aula (docente o administrativo), dando una breve explicación de los detalles o alcances para su fiel cumplimiento.
- 3 La únicas personas responsables de abrir los sobre lacrados N° 2 y N° 3 son los responsable de cada aula y deben hacerlo en su respectiva aula, y no en otro ambiente, para ello deben registrarse estrociamente en el "Cronograma de estricto cumplimiento de actividades".
- 4 Entre las 7:00 am - 12 m, los responsables de cada aula por ningún motivo deben portar celulares o cualquier equipo de telecomunicaciones.
- 5 Entre las 10:15 am a 10:30 am, el miembro de la Comisión de Admisión debe recoger de cada aula el Sobre N° 04, el contenido debe ser contado y el sobre debe ser firmado y lacrado.
- 6 Los responsables de aula deben firmar el formato "Registro del personal de apoyo en el cuidado de aulas", deben registrarse con los datos solicitados.
- 7 Los coordinadores y/o responsables de las sedes o filiales de Bagua y Utcubamba, deben elaborar las "Actas de apertura y cierre del proceso del Segundo Examen CEPRE 2019-II", dicha acta debe ser firmados por las autoridades presentes (PNP, Fiscalía, coordinador externo de la Comisión de Admisión entre otros de ser el caso, y deberá solicitar un ejemplar para la COAD-UNTRM.
- 8 Al culminar el examen a las 12:00 m, en el centro de acopio debe contar las hojas de respuestas y debe concordar con el total de postulantes asistentes. Asimismo verificar lo que debería de contener el Sobre N° 5.
- 9 Finalizado el proceso del examen ordinario, debe retornar inmediatamente a Chichapoyas con las cajas lacradas por el Fiscal que participó en el examen.

Atentamente,  
Comisión de Admisión COAD - UNTRM

IX. CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION N.º	FECHA	JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO





Protocolo  
para la  
satisfacción  
del  
postulante

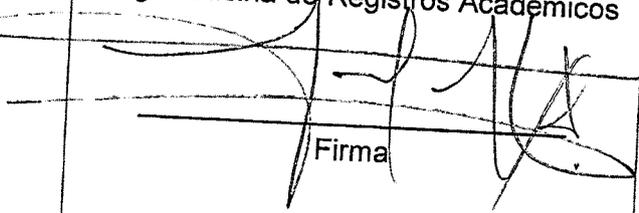
---



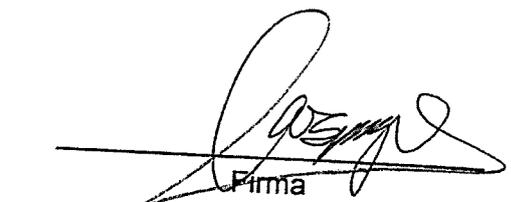
DECLARACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL  
POSTULANTE

VERSIÓN	01
Fecha	08.07.19
Página	2 de 8

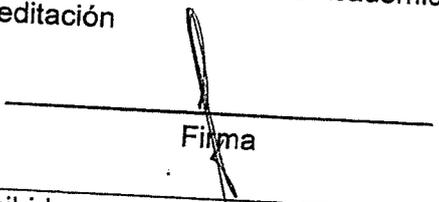
Revisado por:  
Ing. Segundo Ramón Salazar Serván  
Cargo: Oficina de Registros Académicos

  
Firma

Aprobado por:  
MSc. Fernando Isaac Espinoza Canaza  
Cargo: Director de la Dirección de  
Admisión y Registros Académicos

  
Firma

Revisado por:  
Lic. José Luis Quispe Osorio  
Cargo: Director de Calidad Académica y  
Acreditación

  
Firma

Prohibida su reproducción sin autorización de la Dirección de Admisión y Registros Académicos.



PROTOCOLO DE SATISFACCION DEL  
POSTULANTE

Version	01
Fecha	08.07.19
Página	3 de 8

Nº	CONTENIDO	PÁGINA
I	OBJETIVO	04
II	ALCANCE	04
III	REFERENCIAS	04
IV	DEFINICIONES	04
V	ABREVIATURAS	04
VI	RESPONSABILIDADES	05
VII	DESCRIPCIÓN	06
VIII	ANEXOS	07
IX	TABLA DE CAMBIOS	08



Versión	01
Fecha	08.07.19
Página	4 de 8

## I. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer las políticas, condiciones, actividades, responsabilidades y controles para establecer los lineamientos, medir y dar seguimiento a la información relacionada con la percepción de los postulantes con respecto al cumplimiento de los requisitos del servicio prestado por parte del proceso de admisión que es parte integrante del SGC de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza (UNTRM).

## II. ALCANCE

El procedimiento aplica al proceso de admisión que realiza la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas

## III. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015
- Estatuto de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas aprobado con Resolución de Asamblea Universitaria N° 003-2019-UNTRM-AU, de fecha 28 de mayo de 2019.
- Reglamento General de Admisión, aprobado con RCU N° 171-2017-UNTRM-CU, de fecha 05 de julio de 2017.

## IV. DEFINICIONES

### 4.1 Encuesta

Es un instrumento utilizado para recoger información, diseñado para cuantificar, universalizar la información y estandarizar el procedimiento de admisión. Su finalidad es comparar la información y tomar acciones de mejora.

### 4.2 Postulante

Es un adjetivo que se emplea para calificar a aquel que postula a algo. Un postulante, por tanto, es un aspirante a solicitar una vacante de estudio.

### 4.3 Vacante

Adjetivo que hace referencia a aquello que esta sin ocupar o sin proveer. Se trata de un puesto de formación académica de la UNTRM.

### 4.4 Responsable de aula

Docente, no docente y estudiantes que ejecutan sus actividades durante el examen de admisión.

### 4.5 Responsable de registro

Personal de la Oficina de Admisión que ejecuta las actividades previstas para el registro del postulante.

## V. Abreviaturas

Utilizadas para darle al lector la facilidad de identificar un término o la responsabilidad de una actividad o tarea.

Comisión de Admisión

COAD

Dirección de Admisión y Registros Académicos

DAYRA

## VI. RESPONSABILIDADES



Versión	01
Fecha	08.07.19
Página	5 de 8

- 6.1 La **Dirección de Admisión y Registros Académicos (DAYRA)** es responsable del:
- Desarrollo del cumplimiento del proceso de admisión en su totalidad.
  - Proveer del diseño y aprobación de las encuestas (en los procesos de difusión y registro y ejecución) para el proceso de admisión.
  - Determinar el tamaño de la muestra.
  - Analizar los resultados de las encuestas (en los procesos de difusión y registro y ejecución) para tomar acciones de mejora.
  - Remitir los resultados analizados a la Dirección de Calidad y Acreditación Académica (DCAYA) y al presidente del COAD.
  - Actualizar las preguntas de las encuestas cada vez que lo crea conveniente, siendo necesario su revisión y aprobación.

- 6.2 La **Comisión de Admisión (COAD)** es responsable de:
- Reproducir, suministrar y recoger las encuestas en el proceso de ejecución.
  - Entregar las encuestas del proceso de ejecución a DAYRA.
  - Recibir los resultados de las encuestas (en los procesos de difusión y registro, y ejecución) para emitir el informe final del proceso de admisión.

- 6.3 El **Responsable de encuestar el proceso de difusión y registro** es responsable de:
- Aplicar las encuestas en el proceso de Difusión y Registro
  - Explicar a los postulantes el propósito de la encuesta y orientar en su adecuado llenado.
  - Recoger y entregar las encuestas a la DAYRA.

- 6.4 El **Responsable de Aula** es responsable de:
- Aplicar las encuestas en el proceso de ejecución.
  - Explicar a los postulantes el tiempo de aplicación de las encuestas en el proceso de ejecución.
  - Recoger las encuestas en el proceso de ejecución.
  - Entregar las encuestas a la DAYRA/COAD.

- 6.5 La **Dirección de Calidad y Acreditación (DCAYA)** es responsable:
- Apoyar en la evaluación de los resultados de las encuestas.
  - Controlar el aporte de los resultados a los objetivos de calidad.
  - Auditar la ejecución de las encuestas en los procesos de Difusión y Registro y en la Ejecución del proceso de admisión.
  - Recoger la información resultante de las encuestas a fin de informar a la alta dirección (RECTOR, VRAC).

## VII. DESCRIPCIÓN

### 7.1 FRECUENCIA DE APLICACIÓN

La Oficina de Admisión es el encargado de coordinar con los responsables para aplicar, procesar y emitir resultados de la encuesta, la misma que se realiza cada vez que sea requerido o al terminar el proceso de Difusión y Registro (anexo 01) y de Ejecución (anexo 02) para medir el grado de satisfacción.

#### 7.1.1 PROGRAMACIÓN DE LA REALIZACIÓN DE ENCUESTAS

- La Oficina de Admisión en coordinación con los responsables del proceso de Difusión y Registro, elabora un cronograma para la



Versión	01
Fecha	08.07.19
Página	6 de 8

aplicación de encuestas de acuerdo al servicio que la Oficina de Admisión brinda a los postulantes. Así también, las encuestas para el proceso de Ejecución son consideradas en el cronograma del proceso de aplicación del examen para ser explicadas por los responsables de aulas para su correcta aplicación.

- b. En el cronograma de aplicación del examen se debe considerar: Tipo de encuestas a aplicar, fecha prevista para la aplicación de las encuestas, responsable(s) de su aplicación, fechas y plazos para la entrega de resultados y tamaño de la muestra.

#### 7.1.2 DIFUSIÓN DEL CRONOGRAMA

- a. Comunicar a todos los responsables el cronograma del desarrollo de las encuestas, las mismas que deben ser difundidas mediante un comunicado para su correcta aplicación.

#### 7.1.3 ELABORACIÓN, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS ENCUESTAS

- a. La elaboración, revisión y actualización de las encuestas son determinados por los responsables establecidos en el numeral 6.

- b. En caso alguno de los responsables de su aplicación, en la etapa de programación de la encuesta considere la actualización, la reformulación o el cambio del instrumento, deberán indicarlo a través de un **informe de consistencia**. Dicho informe, debe ser presentado ante la DAYRA, finalmente debe contar con la aprobación de la Oficina de Admisión y el COAD.

#### 7.1.4 DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN O MUESTRA

- a. La DAYRA determina el tamaño de la muestra con la siguiente formula:

- 
- "n" es la muestra a obtener.
  - "N" es la población a encuestar.
  - "Z" es el nivel de confianza.
  - "p" probabilidad de éxito, o proporción esperada.
  - "q" probabilidad de fracaso.
  - "e" error máximo admisible en términos de proporción.
  - La muestra tendrá un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 0.05.
  - Esta fórmula se utiliza para población finita mayor a 50 personas.

#### 7.1.5 APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

- a. Cada responsable de que forma parte del proceso admisión aplicará el instrumento a los postulantes de acuerdo a lo establecido en el numeral 6.

- b. El medio de aplicación deberá ser consultada y coordinada con la DAYRA.

#### 7.1.6 TABULACIÓN E INFORME DE RESULTADOS



# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL POSTULANTE

Version	01
Fecha	08.07.19
Página	7 de 8

- a. Ingresar los datos recolectados a una base de datos; en el cual se puede utilizar técnicas estadísticas, de tal manera que le permitan agilizar la obtención de resultados descriptivos de la percepción del postulante.
- b. Socializar y comunicar los resultados a quienes correspondan.
- c. Elaborar un informe de resultados consolidando la información, y comunicar a los responsables de los procesos de Difusión y Registro y Ejecución las correcciones, acciones correctivas/preventivas y de mejora.

## 7.1.7 TOMA DE DECISIONES

- a. La información es analizada para evaluar su aporte a los indicadores de gestión (objetivos de calidad) con la finalidad de tomar decisiones para la mejora continua.

## VIII. ANEXOS

Anexo 01 – Encuesta de satisfacción del postulante (proceso de Difusión y Registro)



# Encuesta de Satisfacción de Registro de Postulantes

*[Handwritten signatures and marks on the left margin]*

Expediente a analizar:  
 Fiscal:  
 General:  
 Periodo:

Nota: El encuestado debe marcar con una (X) la alternativa que más considere conveniente de acuerdo a su percepción.

1. ¿Cómo se enteró del proceso de Admisión de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza (UNTRM)?
  - a. Archivos y/o Cuadernos de Trabajo
  - b. Radio
  - c. Página Web
  - d. Volantes
  - e. Otros
2. ¿Por qué postula a la UNTRM?
  - a. Es una universidad reconocida
  - b. La UNTRM tiene la carrera que desea estudiar
  - c. Cuenta con buena infraestructura
  - d. Es la mejor alternativa que se le ofrece
  - e. Otros

3. ¿Dónde y cómo se preparó?
  - a. En la casa
  - b. En el CEPSI – UNTRM
  - c. Academias
  - d. Profesores particulares
  - e. Otros
4. ¿Usted siente que ha sido atendido adecuadamente?
  - a. Satisfecho
  - b. Muy satisfecho
  - c. Insatisfecho
  - d. Totalmente insatisfecho
  - e. Insatisfecho
5. ¿En qué momento la atención fue adecuada (puede marcar varias alternativas)?
  - a. Cuando se dan los datos de los requisitos
  - b. Al registrar los datos del postulante
  - c. Al entregar el boleto de inscripción
  - d. Al ingresar a la universidad
  - e. Cuando se atiende



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL POSTULANTE

Version	01
Fecha	08.07.19
Página	8 de 8

cción del postulante (proceso de Ejecución)

Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza Amazonas

Encuesta de Satisfacción de Registro de Postulantes 2019-II



Correría a la que postula

Edad

Género

MASCULINO

FEMENINO

Nota: Estimado postulante U3. Deberá marcar con un "X" la alternativa que usted considere conveniente de acuerdo a su percepción. Muy satisfecho (MS), Satisfecho (S), Indiferente (IN), Poco satisfecho (PS), Insatisfecho (I)

Grado de satisfacción

Insatisfecho Poco Satisfecho Indiferente Satisfecho Muy Satisfecho

Dimensión 01: Servicio del personal en el proceso de difusión y registro

1. Atiende con respeto y cortesía brindando información sobre el proceso de admisión.
2. Atiende las dudas o sugerencias del postulante.
3. Informa sobre el prospecto de admisión y su consulta por la página web al momento de inscribirse.
4. Brinda información sobre las vacantes para el proceso de admisión.
5. ¿Esta usted satisfecho con el tiempo de inscripción y emisión de carnet de postulante?

Dimensión 02: Servicio del personal responsable de aula en el proceso de Ejecución

6. Explica de manera clara y precisa los procedimientos antes de tener el examen de admisión (tiempo del examen, número de preguntas, etc.) y las infracciones según el reglamento.
7. Explica de manera clara y precisa sobre la publicación de los resultados del examen de admisión (página web, Facebook y frontis de la universidad).
8. ¿Esta satisfecho con la atención y orientación de responsable de aula?

Handwritten signatures and marks on the left side of the page.



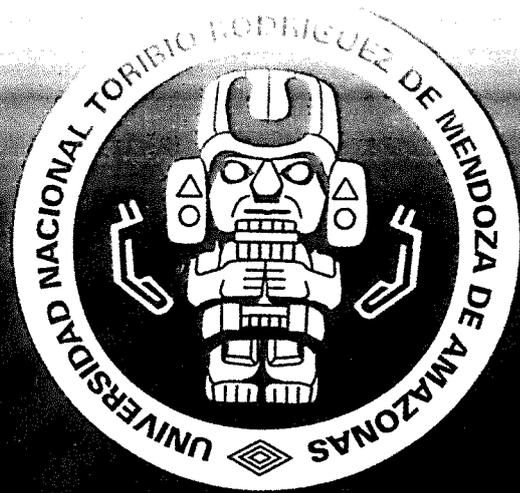
PROCESO DE SATISFACCIÓN DEL  
POSTULANTE

Versión	01
Fecha	08.07.19
Página	9 de 8

Versión Anterior	Versión Actual	Descripción de Cambios Realizados

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

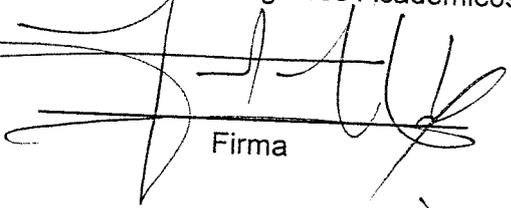


# Protocolo de Acciones de Mejora y Correctivas

---

Revisado por:

Ing. Segundo Ramón Salazar Serván  
Cargo: Oficina de Registros Académicos



Firma

Aprobado por:

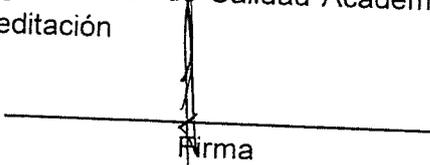
MSc. Fernando Isaac Espinoza Canaza  
Cargo: Director de la Dirección de  
Admisión y Registros Académicos



Firma

Revisado por:

Lic. José Luis Quispe Osorio  
Cargo: Director de Calidad Académica y  
Acreditación



Firma

Prohibida su reproducción sin autorización de la Dirección de Admisión y Registros Académicos.

ÍNDICE

N°	CONTENIDO	PÁGINA
I	OBJETIVO	3
II	ALCANCE	3
III	REFERENCIAS	3
IV	DEFINICIONES	3
V	ABREVIATURAS	4
VI	RESPONSABLES	4
VII	DESARROLLO	5
VIII	ANEXOS	8
IX	TABLA DE CAMBIOS	10

Handwritten signature and initials in the bottom left corner of the page.

**I. OBJETIVO**

Establecer la metodología para identificar y corregir las no conformidades; así como tomar acción, con el fin de mitigar sus consecuencias; registrar y comunicar el resultado de las acciones correctivas, y revisar la efectividad de las acciones correctivas.

**II. ALCANCE**

Aplicable al proceso de admisión del Sistema de Gestión de Calidad.

**III. REFERENCIAS**

Norma ISO 9001:2015 cláusula 10.2.- No conformidad y acción correctiva.

**IV. DEFINICIONES**

**4.1 Hallazgo**

Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría, recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría u oportunidades de mejora. Es el término empleado en las Auditorías, antes de clasificar las deficiencias en No Conformidad Mayor, No Conformidad Menor y Observaciones.

Las potenciales fuentes de información para la identificación de hallazgos entre otros son:

- a. Resultados de la revisión por la dirección del SGC.
- b. Resultados de análisis de datos.
- c. Resultados de evaluación de satisfacción del postulante.
- d. Quejas y reclamos del postulante y partes interesadas.
- e. Seguimiento al desarrollo del proceso.
- f. Registros del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).
- g. Resultado de las mediciones del proceso de admisión.
- h. Informes de auditoría internas y externas.
- i. Legislación y normativa.
- j. Seguimiento de acuerdo con el SGC.
- k. Otras fuentes.

**4.2 No conformidad**

Incumplimiento de un requisito. Se ocasiona por el incumplimiento de la norma, política y/o documentos del Sistema de Gestión de Calidad, el mismo que pone en riesgo la eficacia del sistema, la calidad del servicio prestado en el proceso de admisión; y que son informadas por el personal interno y/o externo a las áreas responsables.

**4.3 No conformidad Mayor (en Informe de auditoría)**

Ausencia o incumplimiento, de una cláusula de la norma o de un requisito establecido con alto impacto para la calidad (de no lograr la satisfacción del postulante y del procedimiento que se efectúa); afectando directamente al Sistema de Gestión Calidad y al servicio que se brinda. Este tipo de

incumplimiento debe ser solucionado en breve plazo. Término encontrado sólo en informe de auditorías.

#### 4.4 No conformidad Menor (en Informe de Auditoría)

Incumplimiento de un requisito, que afecta indirectamente la calidad del servicio y/o proceso de admisión, lo cual podría provocar alguna falla, pero de bajo impacto para lograr la satisfacción del postulante y de la ejecución del proceso. Este tipo de incumplimiento debe ser solucionado en un tiempo razonable. Término encontrado solo en informe de auditorías.

#### 4.5 Observación

Situaciones de mala práctica, pero que realmente no están sometidas a ningún requerimiento en el Sistema de Gestión de Calidad, o bien, a situaciones sin evidencia objetiva de fallo, pero que implican un alto riesgo de fallo futuro. Es una *no conformidad potencial*, un incumplimiento aislado o esporádico en el contenido, implementación de un documento o cláusula de las normas aplicables en el Sistema de Gestión de Calidad.

#### 4.6 Oportunidad de mejora

Son comentarios u opiniones que ayudarían a mejorar el Sistema de Gestión de Calidad; se recomienda que sean evaluados en la organización para validar su aplicación.

#### 4.7 Requisito

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

### V. ABREVIATURAS

Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza	UNTRM
Dirección de Admisión y Registros Académicos	DAYRA
Dirección de Calidad y Acreditación	DCAYA
Sistema de Gestión de Calidad	SGC
Solicitud de Acción de Mejora	SAM

### VI. RESPONSABLES

6.1 El Personal inmerso en el proceso de admisión es responsable de:

- a. Informar a la Dirección de Admisión y Registros Académicos (DAYRA) el hallazgo de una no conformidad, no conformidad potencial (observación) u oportunidad de mejora.
- b. El personal de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza debe implementar las acciones necesarias, cuando sea designada su tratamiento, para que las no conformidades no sean recurrentes o prevenir su ocurrencia.

6.2 La Dirección de Admisión y Registros Académicos (DAYRA) es responsable de:

- a. Asegurar el cumplimiento del presente procedimiento.
- b. Enumerar, controlar y realizar el seguimiento a la Solicitud de Acción de Mejora (SAM).
- c. Verificar que se registren las soluciones de las no conformidades que se originan de acciones correctivas.
- d. Verificar la implementación y ejecución efectiva de las acciones tomadas para eliminar las causas que dan origen a las no conformidades reales o potenciales.

6.3 El Responsable del tratamiento de mejora o correctiva es responsable de:

- a. Ante la presencia de una no conformidad, debe informar por escrito la no conformidad en el registro de Solicitud de Acciones de Mejora (Anexo 01).
- b. Debe investigar, proponer, solucionar cuando sea responsable de tratamiento las acciones inmediatas y/o de mitigación, acciones correctivas.

## VII. DESARROLLO

### 7.1 Procedimiento para generar acciones de mejora

Según aplique, el personal puede generar una Solicitud de Acción de Mejora (SAM) - anexo 01 - ante una no conformidad, observación u oportunidad de mejora que se identifique en el SGC considerando el siguiente origen:

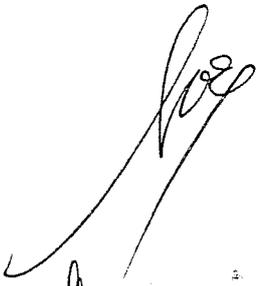
Origen	Detalle	Responsable asignado Para el tratamiento
Auditoría Interna	Hallazgos detectados en auditorías internas.	El Director de la DAYRA (utilizando el Informe de Auditoría Interna).
Auditoría Externa de Organismo de Certificación o Acreditación	Hallazgos detectados en auditorías externas	El Director de la (DAYRA) (utilizando el Informe de Auditoría Externa).
En el día a día	Inspecciones, Controles, Observación de Tareas, Revisión de requisitos solicitados, etc.	Responsables del tratamiento o Director de la (DAYRA) al detectar el incumplimiento de un requisito establecido para el SGC.

Origen	Detalle	Responsable asignado Para el tratamiento
Quejas y/o reclamos del postulante	En la revisión de las quejas y reclamos del cliente,	El director de la (DAYRA), al revisar las quejas y reclamos registrados. Viene del procedimiento para las quejas y reclamos.
Servicio no conforme	En la revisión de los servicios no conformes	El director de la (DAYRA) al revisar los Servicios no conformes registrados. Viene de procedimiento Servicio No Conforme.
Revisión del SGC	En la revisión por la Dirección del SGC	El director de la (DAYRA) en coordinación con los responsables del proceso prepara los elementos de entradas para la revisión por la Dirección.
Control de Procesos	En el seguimiento, medición y monitoreo del proceso	El director de la (DAYRA). Viene del procedimiento Medición y Monitoreo.

## 7.2 Procedimiento para el tratamiento de las acciones de mejora:

- a. Generar la acción de mejora: el responsable del tratamiento una vez que toma conocimiento del hallazgo, genera una Solicitud de Acción de Mejora (SAM) (anexo 01).
- b. Evaluar las acciones de mejora: El Director de la Dirección de Admisión y Registros Académicos (DAYRA) evalúa si corresponde implementar la solicitud de acción de mejora (SAM); en caso considere afirmativo debe determinar qué tipo de acción implementar para el tratamiento del hallazgo, todo es registrado en el mismo formato (ver anexo 02).
- c. Distribuir las acciones de mejora: El Director de la Dirección de Admisión y Registros Académicos debe distribuir la solicitud mediante correo electrónico al responsable del tratamiento, y a quien identificó la no conformidad por cada proceso para que se implemente las acciones de mejora necesarias. Todo se registra en el cuadro de control de las acciones de mejora (ver anexo 02)
- d. Analizar las causas que originaron la solicitud de acciones de mejora: A través de las 5 preguntas (¿por qué?) y el diagrama de Ishikawa se establecerá las causas.
- e. Ejecutar las acciones: Se debe implementar acciones inmediatas y/o de mitigación. Después de analizar las causas que originaron la no conformidad se determina los plazos para su mejora.

- f. Analizar el riesgo de la solución propuesta: el Director de la Dirección de Admisión y Registros Académicos realiza un análisis del riesgo de la solución propuesta.
- g. Ejecutar las acciones: Ejecutar las acciones propuestas generando los registros respectivos que evidencien las acciones. En caso por algún motivo específico no se llegará a ejecutar alguna acción en la fecha propuesta, debe informar al DAYRA, los motivos de la no ejecución indicando la nueva fecha de ejecución.
- h. Realizar el seguimiento de las acciones: Actualiza y hace seguimiento a las acciones en el formato Control de Acciones de Mejora. Debe cerrar la solicitud de acción de mejora: el Director de la Dirección de Admisión y Registros Académicos verifica la eficacia de la(s) acción(es) tomadas, se registran en la solicitud de acción de mejora con la fecha de la evidencia y la conformidad con la acción. En caso de que la no conformidad se detecte en el proceso Integrado, el cierre puede ser realizado por un Auditor Interno.
- i. Realizar el cierre de la Solicitud de Acción de Mejora (SAM).
- j. Conservar y archivar junto a la Solicitud de Acción de Mejora los registros que evidencian la implementación de las acciones de mejora.







IX. TABLA DE CAMBIOS

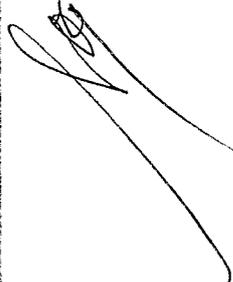
Versión Anterior	Versión Actual	Descripción de Cambios Realizados

A handwritten signature in black ink, consisting of several stylized, overlapping loops and lines, positioned to the left of the table.



# Objetivos de Calidad

Política de Calidad		Objetivos		Criterio de medición		Frecuencia		Meta		Responsable	
Implementar esta política asegurando que el personal sea competente, asimismo, que participe y asuma una actitud activa y reflexiva sobre los objetivos y metas del mismo.	Promover la participación activa y reflexiva en la comunidad universitaria.	N° de Ferias ejecutadas/ N° de Ferias Planificadas x 100%	2 veces por año/ 1 por semestre	2020	Dirección de Admisión Académicos; COA						
		Capacitaciones ejecutadas con el personal docente, no docente y estudiantes	4 por año/ 2 veces por semestre	2020	Comisión de Apoyo						
Mejorar continuamente el proceso de admisión en nuestro SGC, y en cada uno de nuestros servicios, buscando la satisfacción de los postulantes	Cumplir con las acciones correctivas y de mejora detectadas en las auditorías, así como considerar los resultados de las encuestas de satisfacción.	N° de acciones correctivas y/o de mejora ejecutadas/ N° de acciones correctivas y/o de mejora detectadas en las auditorías x 100%	2 veces por año/ 1 por semestre	2020	Dirección de Admisión Académicos; COA						
		N° de Recomendaciones ejecutadas de los resultados de encuestas de satisfacción/ N° de Recomendaciones planteadas en los resultados de encuestas de satisfacción x 100%									




# PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIA

Código	
Versión	01
Fecha	02.07.19
Páginas	1 de 1

**FECHA DE ELABORACIÓN:** 02 de julio de 2019

**PERIODO QUE CUBRE:** 2019

**RESPONSABLE DE LA PROGRAMACIÓN:** Dirección de Admisión y Registros Académicos

**OBJETIVO DE LA PROGRAMACIÓN:** Verificar la conformidad de la entidad en el cumplimiento de las normas, políticas, procesos, planes, programas y proyectos; así mismo que el Sistema de Gestión de Calidad se encuentre implementado y se mantenga de acuerdo con la norma ISO 9001: 2015

**TIPO DE AUDITORIA:** interna

**ALCANCE DE LA PROGRAMACIÓN:** El proceso de Admisión

CICLO DE AUDITORIA	AUDITADO	AUDITOR LÍDER	AUDITOR ACOMPAÑANTE	FECHA
Agosto -2019	Auditoria de seguimiento verificación del SGC en el proceso indicado en el alcance	consultora		05 de agosto de 2019
Diciembre -2019	Auditoria de certificación para el proceso indicado en el alcance.	consultora		20 de diciembre 2019

**Nota:**

- El auditor líder debe presentar certificación por una entidad certificada con la normativa ISO 9001:2015
- El auditor acompañante debe presentar certificación como auditor interno, y con certificación en la interpretación de la norma ISO 9001:2015.