



## Consejo Universitario

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

# RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO

N° 848 -2023-UNTRM/CU

Chachapoyas, 26 OCT 2023

### VISTO:

El acuerdo de sesión extraordinaria N° LXIII de Consejo Universitario, de fecha 26 de octubre de 2023; y

### CONSIDERANDO:

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

Que la Ley N° 30220 – Ley Universitaria, establece en el "Artículo 1. Objeto de la Ley. La presente Ley tiene por objeto normar la creación, funcionamiento, supervisión y cierre de las universidades. Promueve el mejoramiento continuo de la calidad educativa de las instituciones universitarias como entes fundamentales del desarrollo nacional, de la investigación y de la cultura: (...). Asimismo, señala en el "Artículo 3. Definición de la universidad. La universidad es una comunidad académica orientada a la investigación y a la docencia, que brinda una formación humanista, científica y tecnológica con una clara conciencia de nuestro país como realidad multicultural. Adopta el concepto de educación como derecho fundamental y servicio público esencial. Está integrada por docentes, estudiantes y graduados. Participan en ella los representantes de los promotores, de acuerdo a ley". Y también señala en el "Artículo 8. Autonomía universitaria. El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: 8.1 Normativo, (...). 8.2 De gobierno, (...). 8.3 Académico, (...). 8.4 Administrativo, (...). 8.5 Económico, (...)."

Que con Resolución de Asamblea Universitaria N° 001-2023-UNTRM/AU, de fecha 02 de enero de 2023, se aprueba el Estatuto de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, cuerpo normativo que consta de XXII Títulos, 178 Artículos, 04 Disposiciones Complementarias, 07 Disposiciones Transitorias, 01 Disposición Final, en 78 folios;

Que el Estatuto Universitario, establece en el "Artículo 1.- Definición de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. (...). La UNTRM es una persona jurídica de derecho público. Su sede central está en la ciudad de Chachapoyas, capital de la región Amazonas. Para el cumplimiento de sus fines dispone también de Filiales". Asimismo, señala en el "Artículo 3.- Misión. Formar profesionales líderes a nivel regional, nacional e internacional a través de una educación de calidad basada en investigación e innovación, capaces de afrontar los retos de un entorno globalizado con ética y eficiencia, comprometidos con el desarrollo sostenible de la sociedad";

Que mediante Resolución Rectoral N° 022-2023-UNTRM/R, de fecha 12 de enero de 2023, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; y, mediante Resolución de Consejo Universitario N° 012-2023-UNTRM/CU, de fecha 13 de enero de 2023, se ratifica la referida Resolución Rectoral N° 022-2023-UNTRM/R, que aprobó el (ROF) de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas;

Que el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, establece en el "Artículo 38.- Oficina de Gestión de la Calidad. La Oficina de Gestión de la Calidad es el órgano de asesoramiento dependiente del Rectorado, responsable de gestionar los procesos de gestión de la calidad de la UNTRM". Asimismo, señala en el "Artículo 40.- Unidad de Calidad Académica y Acreditación. La Unidad de Calidad Académica y Acreditación depende de la Oficina de Gestión de la Calidad responsable de diseñar, promover e implementar metodologías e instrumentos para la mejora continua de los servicios académicos de formación profesional universitaria dentro de los criterios y estándares básicos de calidad establecidos por el MINEDU, SUNEDU y SINEACE";



## Consejo Universitario

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

# RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO

## N° 848 -2023-UNTRM/CU

Que mediante Oficio N° 042-2023-UNTRM-R-OGC/UCAA, de fecha 25 de octubre de 2023, el Jefe de la Unidad de Calidad Académica y Acreditación, remite al Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, el "PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 2023-2025 DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS", en el marco de la Renovación de Licenciamiento Institucional de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, según normativa exigida por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU, mediante Resolución del Consejo Directivo N° 091-2021-SUNEDU-CD - Modelo de Renovación de Licencia Institucional, presento ante usted el Plan de Gestión de la Calidad 2023-2025 de la UNTRM. Asimismo, informa que, el referido plan, está enmarcado en la implementación de los requisitos de la Norma ISO 21001:2018 "Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas", este sistema permitirá que la Universidad alinee sus objetivos con la política de calidad, la cual a su vez está alineada con la Misión y Visión institucional, asimismo pone énfasis en la responsabilidad social, al brindar una educación de calidad inclusiva y equitativa con un aprendizaje que permite atender adecuadamente a estudiantes con necesidades especiales. Este sistema está basado en la gestión por procesos con herramientas de evaluación coherentes para demostrar e incrementar la eficacia y eficiencia, bajo una cultura de mejora continua y tomando en cuenta la participación de las partes interesadas. También manifiesta que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, de fecha 27 de diciembre de 2018 se aprobó la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, "Norma Técnica para la implementación de la gestión por proceso en las entidades de la administración pública", la cual tiene por objetivo la implementación de la gestión de procesos en las entidades de la administración pública; la implementación de la ISO 21001:2018 está alineada a la norma en mención. El Plan de Gestión de la Calidad 2023-2025 se encuentra estructurado de la siguiente manera: (...);

Que con Oficio N° 315-2023-UNTRM/OGC, de fecha 25 de octubre de 2023, el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, remite al señor Rector, el "PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 2023-2025 DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS", en el marco de la Renovación de Licenciamiento Institucional, según normativa de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU;

Que asimismo, el Estatuto Universitario señala en el "Artículo 30. Consejo Universitario. El Consejo Universitario es el máximo órgano de gestión, dirección y ejecución académica y administrativa de la UNTRM. (...)";

Que el Consejo Universitario en sesión extraordinaria, de fecha 26 de octubre de 2023, aprobó el "PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 2023-2025 DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS", que consta en treinta y tres (33) folios;

Que estando a lo expuesto y en ejercicio de las atribuciones que la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto Universitario y el Reglamento de Organización y Funciones aprobado mediante Resolución Rectoral N° 022-2023-UNTRM/R y ratificado con Resolución de Consejo Universitario N° 012-2023-UNTRM/CU, le confieren al Rector en calidad de Presidente del Consejo Universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, y contando con el visto bueno de la Oficina de Gestión de la Calidad y de la Oficina de Asesoría Jurídica;

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR** el "PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 2023-2025 DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS", que como anexo forma parte integrante de la presente resolución en treinta y tres (33) folios.



## Consejo Universitario

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

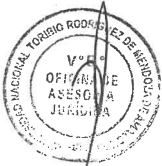
# RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO

## N° 348 -2023-UNTRM/CU

**ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR** a la Oficina de Gestión de la Calidad de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, realice la coordinación e implementación del referido plan aprobado en el artículo precedente.

**ARTÍCULO TERCERO.- 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 RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS

*[Signature]*  
-----  
Jorge Luis Marcelo Quintana Ph.D.  
Rector

UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS

*[Signature]*  
-----  
Abg. Mag. Roger Angeles Sánchez  
Secretario General

JLMQ/R.  
RAS/SG  
HVDM/Abg.



# UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS



## PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

2023 -2025

Chachapoyas – Perú

2023

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>1. MARCO NORMATIVO (BASE LEGAL).....</b>	<b>8</b>
<b>2. SISTEMA UNIVERSITARIO PERUANO.....</b>	<b>9</b>
2.1. Línea de tiempo del sistema universitario y su normativa.....	9
2.2. Concepto de calidad.....	10
2.3. Modelo de licenciamiento y su implementación en el sistema universitario peruano .....	10
2.4. Modelo de renovación de licenciamiento.....	11
2.5. Articulación de los dos modelos.....	12
<b>3. MARCO CONTEXTUAL.....</b>	<b>13</b>
3.1. Reseña histórica de la UNTRM.....	13
3.2. Visión .....	14
3.3. Misión .....	14
3.4. Valores institucionales.....	14
3.5. Principios Institucionales.....	14
3.6. Organización de la Comisión Institucional.....	16
3.7. Objetivos Institucionales (PEI).....	17
3.8. Alineación de los Objetivos Estratégicos con la visión de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez De Mendoza.....	17
3.9. Política de calidad .....	18
3.10. Objetivos de la política de calidad .....	19
3.11. Interacción de objetivos estratégicos institucionales con las políticas y objetivos de calidad.....	19
3.12. Mapa de procesos.....	20
3.13. Estrategias de las políticas de calidad .....	22
<b>4. ALCANCE .....</b>	<b>23</b>
<b>5. OBJETIVO DEL PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 2023-2025 .....</b>	<b>24</b>
5.1. Objetivo General .....	24



5.2. Objetivos Específicos ..... 24

**6. DESGLOCE DE ACTIVIDADES..... 24**

**7. PRESUPUESTO DEL PLAN ..... 27**

**8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES ..... 28**

**9. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y MONITOREO ..... 30**

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 31**

**ANEXOS ..... 32**



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Condiciones básicas de calidad (CBC-R) y componentes del modelo de renovación de licencia institucional .....	11
<b>Tabla 2.</b> Objetivos Estratégicos Institucionales .....	17
<b>Tabla 3.</b> Objetivos de calidad .....	19
<b>Tabla 4.</b> Presupuesto del plan .....	27
<b>Tabla 5.</b> Cronograma de la implementación de la ISO 21001:2018.....	28
<b>Tabla 6.</b> Acciones de evaluación (Monitoreo y Control).....	30



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Ilustración 1.</b> Articulación de modelos de renovación de licenciamiento .....	12
<b>Ilustración 2.</b> Comisión Institucional.....	16
<b>Ilustración 3.</b> Alineación de los Objetivos Estratégicos con la visión del Modelo Educativo de la UNTRM .....	18
<b>Ilustración 4.</b> Interacción de objetivos estratégicos institucionales con las políticas y objetivos de calidad.....	20
<b>Ilustración 5.</b> Mapa de procesos .....	21
<b>Ilustración 6.</b> Ciclo Deming .....	22



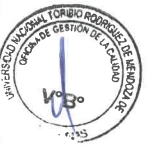


## INTRODUCCIÓN

La Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza es una institución universitaria, cada vez más consolidada, gracias al esfuerzo de la comunidad académica y la integración con el público en general. Es una Universidad, licenciada por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU). Actualmente se encuentra en el proceso de acreditación de sus programas de estudio ante la acreditadora nacional del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), además de acreditadoras internacionales como el Instituto de Calidad y Acreditación de Programas de Computación, Ingeniería y Tecnología (ICACIT), los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES) y con Accreditation Council for Business Schools and Programs (ACBSP), esperando convertirse en la mejor universidad del Nor Oriente del país, ampliando su campo educativo bajo un modelo socio eco formativo con proyecciones a la internacionalización.

La Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, es una comunidad académica orientada a la investigación y la docencia, que ofrece una formación humanística, científica y tecnológica con una clara comprensión de nuestra realidad multicultural, respondiendo a las necesidades de la región y el país. Está integrada por personal docente, personal administrativo, estudiantes y graduados, al amparo de lo normado en la Ley Universitaria N° 30220 y en cumplimiento de lo estipulado por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), que mediante el Modelo de Licenciamiento Institucional y renovación de Licencia Institucional establece las Condiciones Básicas de Calidad (CBC) con las que debe contar toda Universidad Peruana. Este documento responde a lo especificado en el indicador 7 del Modelo de Licenciamiento Institucional, el cual menciona que la universidad debe tener su Plan de Gestión de la Calidad, debiendo contener (objetivos, indicadores determinados en base a los objetivos y fines de la universidad, actividades, resultados esperados, presupuesto, cronograma de actividades, responsables y acciones de evaluación como monitoreo y control; y el indicador 5 del Modelo de Renovación de Licenciamiento, que establece que *"La universidad o escuela de posgrado implementa un plan de gestión de la calidad, elaborado en base a procesos de autoevaluación por parte de la comunidad universitaria de las Condiciones Básicas de Calidad que fueron verificadas en el primer procedimiento de Licenciamiento Institucional, que se encuentra alineado a sus objetivos institucionales y orientado hacia el desarrollo de un sistema de gestión de la calidad interna y la generación de procesos de autoevaluación"*.

El Plan de Gestión de la Calidad 2023-2025 está enmarcado en la implementación de los requisitos de la Norma ISO 21001:2018 *"Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas"*, este sistema permitirá que la Universidad alinee su objetivos con la política de calidad, la cual a su



vez está alineada con la Misión y Visión institucional, asimismo pone énfasis en la responsabilidad social, al brindar una educación de calidad inclusiva y equitativa con un aprendizaje que permite atender adecuadamente a estudiantes con necesidades especiales. Este sistema está basado en la gestión por procesos con herramientas de evaluación coherentes para demostrar e incrementar la eficacia y eficiencia, bajo una cultura de mejora continua y tomando en cuenta la participación de las partes interesadas.

El estado peruano mediante Resolución de secretaria de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP de fecha 27 de diciembre de 2018, aprobó la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, "*Norma Técnica para la implementación de la gestión por proceso en las entidades de la administración pública*", la cual tiene por objetivo la implementación de la gestión de procesos en las entidades de la administración pública; la implementación de la ISO 21001:2018 está alineada a la norma en mención.



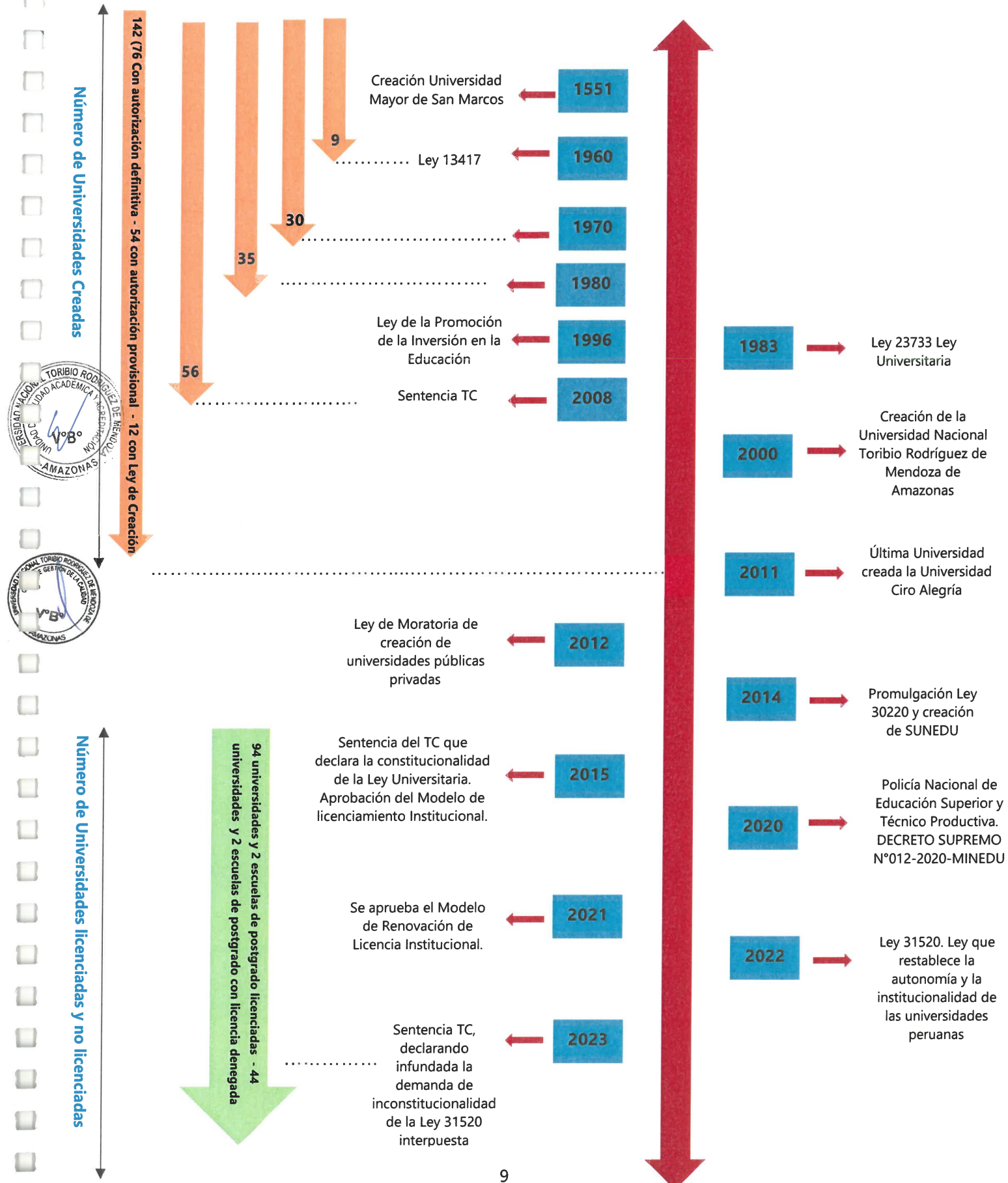
## 1. MARCO NORMATIVO (BASE LEGAL)

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 28044 - Ley General de Educación. Sobre los Principios de la Educación, se menciona en el Art. 8° inciso d), La calidad, que asegura condiciones adecuadas para una educación integral, pertinente, abierta, flexible y permanente. Así como en sus Art. 13° y 14° que hablan sobre la calidad de la educación y la existencia de un Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa.
- Ley N° 30220 – Ley Universitaria y su modificatoria Ley N° 30697. En el Art. 30° de la Ley N° 30220 se precisa la Evaluación e Incentivo a la Calidad Educativa.
- Decreto Supremo N°012-2020-MINEDU - Política Nacional de Educación Superior Técnica y Productiva.
- Resolución del Consejo Directivo N° 006-2015-SUNEDU - Modelo de Licenciamiento y su implementación en el Sistema Universitario Peruano.
- Resolución del Consejo Directivo N° 091-2021-SUNEDU-CD - Modelo de Renovación de Licencia Institucional
- Resolución de Presidencia del Consejo Directivo ad Hoc N° 022-2016- SINEACE/CDAH-P, que aprueba el Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria.
- Resolución de Asamblea Universitaria N° 001-2023-UNTRM/AU, que aprueba el Estatuto de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.
- Resolución de Asamblea Universitaria N° 001-2023-UNTRM/AU, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.
- Resolución de Consejo Universitario N° 494-2023-UNTRM/CU, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2023-2030.
- Resolución de Consejo Universitario N° 678-2023-UNTRM/CU, que aprueba la Política y Objetivos de Calidad de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.
- Resolución de Consejo Universitario N° 102-2023-UNTRM/CU, que designa la Comisión Institucional encargada de implementar las condiciones básicas de calidad del Modelo de Renovación de la Licencia Institucional de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU.



## 2. SISTEMA UNIVERSITARIO PERUANO

### 2.1. Línea de tiempo del sistema universitario y su normativa



## 2.2. Concepto de calidad

Según la norma ISO, la calidad es entendida como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**Calidad de la educación:** Es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida. (SINEACE, 2016).

La calidad no es un proceso estático, que se alcanza una sola vez, sino un dinamismo que le permite a la universidad estar presente en la sociedad actual no solo tomando de ella inspiración para nuevas investigaciones, sino también informando la realidad. (SINEACE, 2016).

"Calidad" es entendida operativamente y en una forma simple como el realizar acciones orientadas a responder a las demandas y expectativas sociales, establecidas como parte de los propósitos institucionales y orientadas al cumplimiento de sus fines, desde una perspectiva de mejora continua (Modelo de Renovación).

## 2.3. Modelo de licenciamiento y su implementación en el sistema universitario peruano

Con la promulgación de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, el Ministerio de Educación (MINEDU) asume la rectoría de la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. Además, se crea la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), y se introduce el licenciamiento obligatorio y renovable de las universidades, en lugar de la autorización de funcionamiento provisional y definitiva del anterior marco legal.

El diseño del modelo de licenciamiento se enmarca en la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. En ella, el licenciamiento, conjuntamente con la acreditación, el fomento y los sistemas de información, conforman los cuatro pilares del Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAC).

El modelo de licenciamiento definido para el país responde a la realidad y nivel de desarrollo alcanzado por el sistema universitario peruano. Este modelo toma como referencia las distintas experiencias internacionales descritas y la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria.

El modelo de licenciamiento contiene los siguientes componentes:

- a. Objetivo del licenciamiento
- b. Naturaleza de las CBC
- c. Carácter obligatorio del proceso de licenciamiento
- d. Enfoque Institucional del modelo de licenciamiento

## 2.4. Modelo de renovación de licenciamiento

Resolución de Consejo Directivo N° 091-2021-SUNEDU/CD (02/09/2021)

Resolución de Superintendencia N° 007-2023-SUNEDU (09/02/2023)

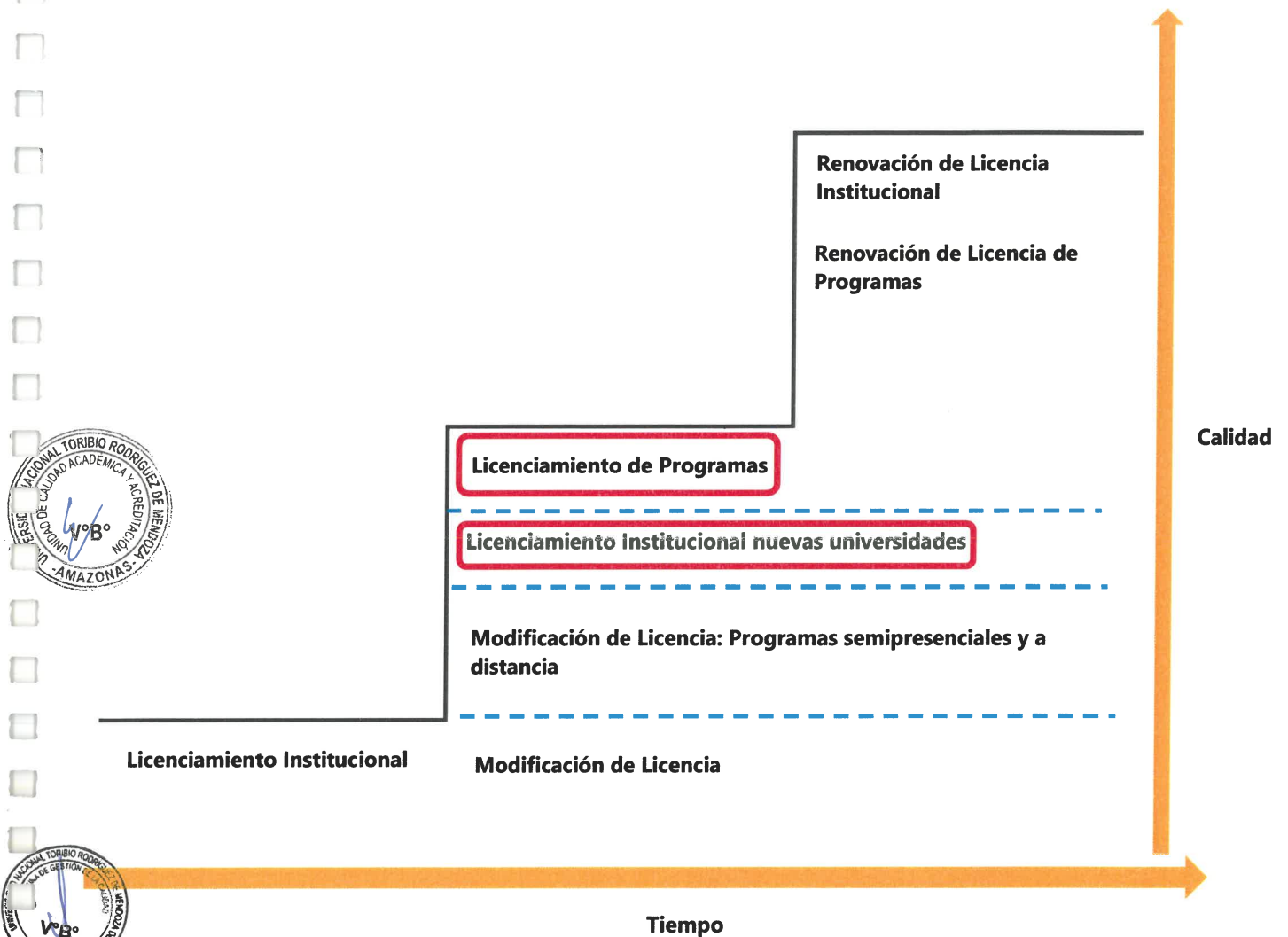
**Tabla 1. Condiciones básicas de calidad (CBC-R) y componentes del modelo de renovación de licencia institucional**

CBC		COMPONENTE		N° INDICADORES	INDICADORES
I	GESTIÓN ESTRATÉGICA Y SOPORTE INSTITUCIONAL	1.1	Modelo Educativo.	1	1
		1.2	Gobierno.	2	2,3
		1.3	Planificación Institucional.	1	4
		1.4	Gestión de la calidad.	1	5
		1.5	Gestión económica y financiera.	2	6,7
		1.6	Gestión de la información.	1	8
		1.7	Redes interinstitucionales.	2	9,10
		1.8	Infraestructura física y tecnológica.	4	11,12,13,14
		1.9	Responsabilidad Social Universitaria y su contribución al desarrollo sostenible.	1	15
II	DOCENCIA Y ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	2.1	Planes de estudios.	1	16
		2.2	Recursos para el estudio y aprendizaje.	2	17,18
		2.3	Gestión de los procesos académicos.	1	19
		2.4	Docentes	2	20,21
III	INVESTIGACIÓN, DESARROLLO EXPERIMENTAL, INNOVACIÓN Y PRODUCCIÓN ARTÍSTICA CULTURAL	3.1	Investigadores	1	22
		3.2	Regulación, planificación y política de investigación. Desarrollo experimental, innovación y/o producción artística – cultural, producto de la investigación.	2	23,24
		3.3	Desarrollo de las líneas de investigación.	1	25
IV	RELACIÓN CON LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y EL ENTORNO	4.1	Bienestar y fomento de la vida universitaria.	3	26,27,28
		4.2	Relación con el entorno.	2	29,30
		4.3	Mecanismos de mediación e inserción laboral.	1	31
<b>TOTAL</b>				<b>31</b>	



## 2.5. Articulación de los dos modelos

Ilustración 1. Articulación de modelos de renovación de licenciamiento



Fuente: SUNEDU, 2021.

Los procesos de Modificación de Licencia para programas semipresenciales y a distancia, y de licenciamiento de programas, según la interpretación de SUNEDU de la Ley 31520, quedan fuera de las funciones de este órgano.

### 3. MARCO CONTEXTUAL

#### 3.1. Reseña histórica de la UNTRM

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 el Consejo Nacional para la Autorización de Universidades (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 CONAFU.

El 8 de diciembre de 2009 realizó su Ceremonia Académica de Juramentación de las nuevas autoridades elegidas, el 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.

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.

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 septiembre 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 Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, tiene como autoridades a los docentes Jorge Luis Maicelo Quintana Ph.D como Rector, Dr. Oscar Andrés Gamarra Torres como Vicerrector Académico y Dra. María Nelly Luján Espinoza como Vicerrectora de Investigación, quienes fueron reconocidos mediante Resolución de Asamblea Universitaria N° 005-2022-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 a la administración central. Cuenta, además, con 2





### 3.2. 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.

### 3.3. Misión

Formar profesionales líderes a nivel regional, nacional e internacional a través de una educación de calidad basada en investigación e innovación, capaces de afrontar los retos de un entorno globalizado con ética y eficiencia, comprometidos con el desarrollo sostenible de la sociedad.

### 3.4. Valores institucionales

Los valores que asume la UNTRM son:

- 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.

### 3.5. Principios Institucionales

- Búsqueda y difusión de la verdad
- Calidad académica
- Autonomía
- Libertad de cátedra
- Espíritu crítico y de investigación
- Democracia institucional
- Meritocracia



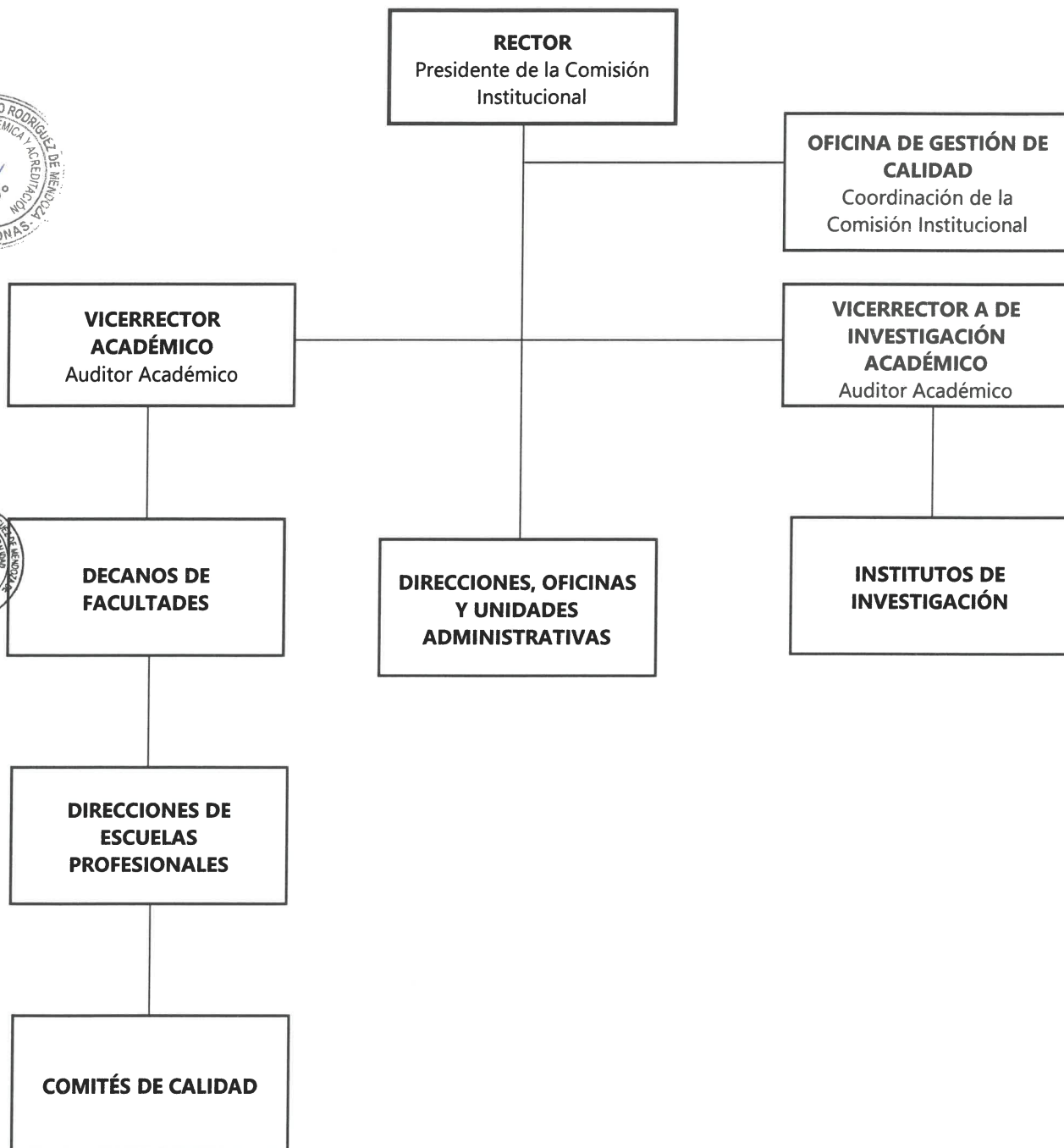
- Pluralismo, tolerancia, diálogo intercultural e inclusión
- Pertinencia y compromiso con el desarrollo del país
- Afirmación de la vida y dignidad humana
- Mejoramiento continuo de la calidad académica
- Creatividad e innovación
- Internacionalización
- El interés superior del estudiante
- Pertinencia de la enseñanza e investigación con la realidad social
- Rechazo a toda forma de violencia, intolerancia y discriminación
- Ética pública y profesional



### 3.6. Organización de la Comisión Institucional

El Consejo Universitario, con Resolución de Consejo Universitario N° 102-2023-UNTRM/CU, designa la Comisión Institucional encargada de implementar las condiciones básicas de calidad del Modelo de Renovación de la Licencia Institucional de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU, y los estándares y criterios de excelencia universitaria, integrada por las Autoridades, Jefes, Directores, de acuerdo a la siguiente ilustración:

**Ilustración 2. Comisión Institucional**



### 3.7. Objetivos Institucionales (PEI)

La Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza mediante Resolución de Asamblea Universitaria N° 001-2023-UNTRM/AU, ha definido 05 Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI), alineados a la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. Siendo los objetivos establecidos para el Plan Estratégico Institucional 2023-2030 los siguientes.

**Tabla 2. Objetivos Estratégicos Institucionales**

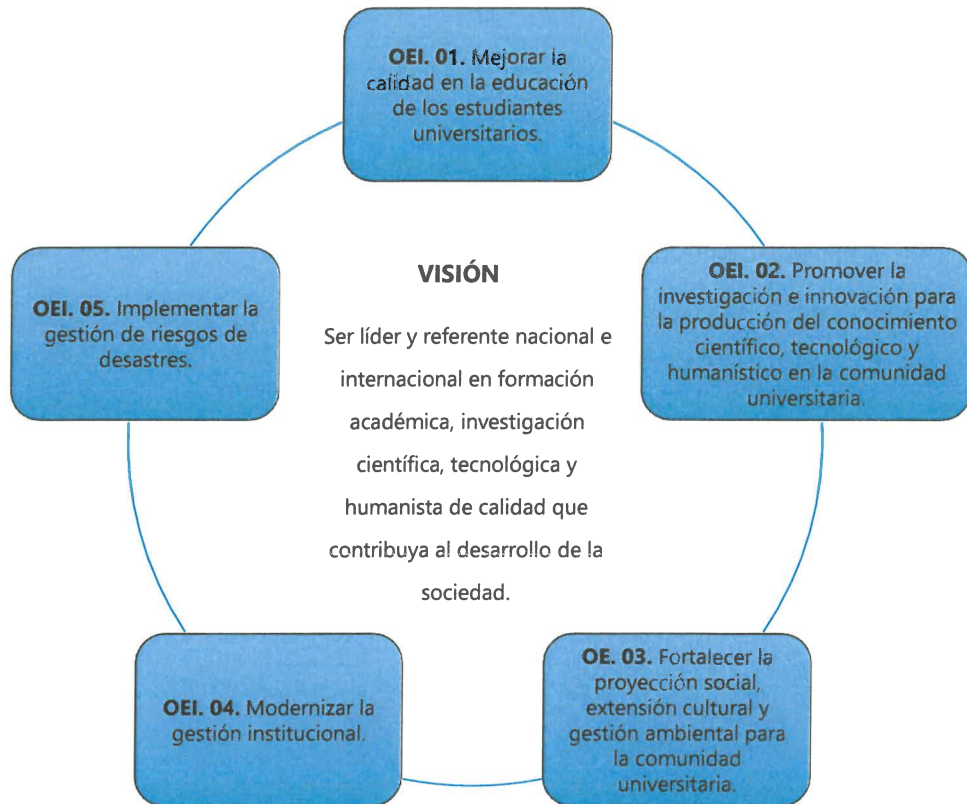
Código	Objetivo Estratégico Institucional	Nombre del indicador
OEI.01	Mejorar la calidad en la educación de los estudiantes universitarios.	Porcentaje de egresados satisfechos con la formación universitaria recibida.
		Porcentaje de egresados insertados laboralmente.
OEI.02	Promover la investigación e innovación para la producción del conocimiento científico, tecnológico y humanístico en la comunidad universitaria.	Número de la producción científica, tecnológica, de innovación y de emprendimiento de la comunidad universitaria.
OEI.03	Fortalecer la proyección social, extensión cultural y gestión ambiental para la comunidad universitaria.	Número de intervenciones de proyección social, extensión cultural y gestión ambiental implementadas.
OEI.04	Modernizar la gestión institucional.	Índice de gestión interna de los sistemas administrativos implementados.
OEI.05	Implementar la gestión de riesgos de desastres.	Índices de los planes de gestión de riesgos de desastres implementados.

Fuente: Plan Estratégico Institucional 2023-2030-UNTRM

### 3.8. Alineación de los Objetivos Estratégicos con la visión de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez De Mendoza

La Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza para el logro de su visión institucional, ha articulado sus cinco (05) objetivos estratégicos tal como se muestra a continuación:

### Ilustración 3. Alineación de los Objetivos Estratégicos con la visión del Modelo Educativo de la UNTRM



### 3.9. Política de calidad

El Consejo Universitario en sesión extraordinaria con Resolución N° 678-2023-UNTRM/CU, de fecha 24 de agosto de 2023, aprobó la Política de Calidad y los Objetivos del Sistema de Calidad de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

La Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas brinda formación profesional integral de pregrado y posgrado, priorizando la investigación, innovación tecnológica y la responsabilidad social. Estamos comprometidos con:

- Formar profesionales líderes, otorgando educación de calidad orientada al logro de competencias.
- Contar con docentes plenamente capacitados para la formación integral de nuestros estudiantes.
- Cumplir con los requisitos aplicables (legales y reglamentarios), las normas de propiedad intelectual y patentes asociados a nuestra Universidad.
- Desarrollar la mejora continua de nuestros procesos académicos y administrativos para alcanzar la excelencia académica en beneficio de nuestros estudiantes.
- Fomentar el desarrollo académico, investigativo, científico y tecnológico en las escuelas



profesionales y a nivel institucional.

- Promover la responsabilidad social, investigación e Innovación a lo largo del proceso formativo de nuestros estudiantes.
- Mejorar las alianzas estratégicas con nuestros pares nacionales e internacionales para una mejor experiencia formativa de nuestros estudiantes.
- Asegurar la satisfacción de nuestros estudiantes y grupos de interés pertinentes.

### 3.10. Objetivos de la política de calidad

Tabla 3. Objetivos de calidad

OBJETIVOS DE CALIDAD	
OC1	Cumplir con las competencias definidas en los programas de estudio.
OC2	Brindar capacitación continua a nuestros docentes.
OC3	Mantener el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.
OC4	Mejorar continuamente los procesos académicos y administrativos.
OC5	Promover el desarrollo de la responsabilidad social universitaria, investigación y propiedad intelectual en los planes curriculares de los programas de estudio.
OC6	Evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes y otros grupos de interés.

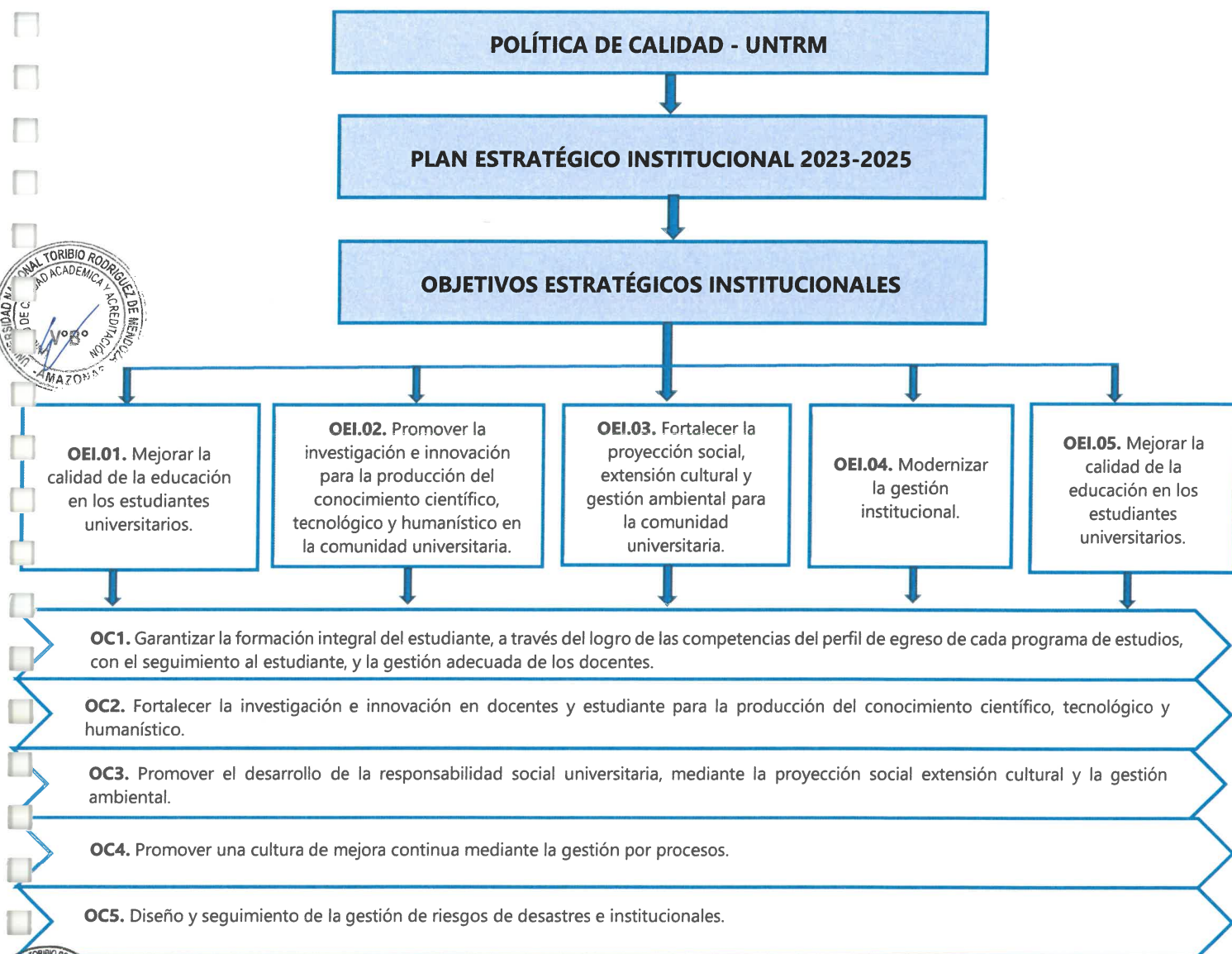


### 3.11. Interacción de objetivos estratégicos institucionales con las políticas y objetivos de calidad

La interacción de la Política de Calidad y el Plan Estratégico Institucionales transversal, debido a que la Política y Objetivos de Calidad coadyuvarán al cumplimiento de los Objetivos Estratégicos Institucionales a través de la mejora continua de los procesos.



**Ilustración 4. Interacción de objetivos estratégicos institucionales con las políticas y objetivos de calidad**

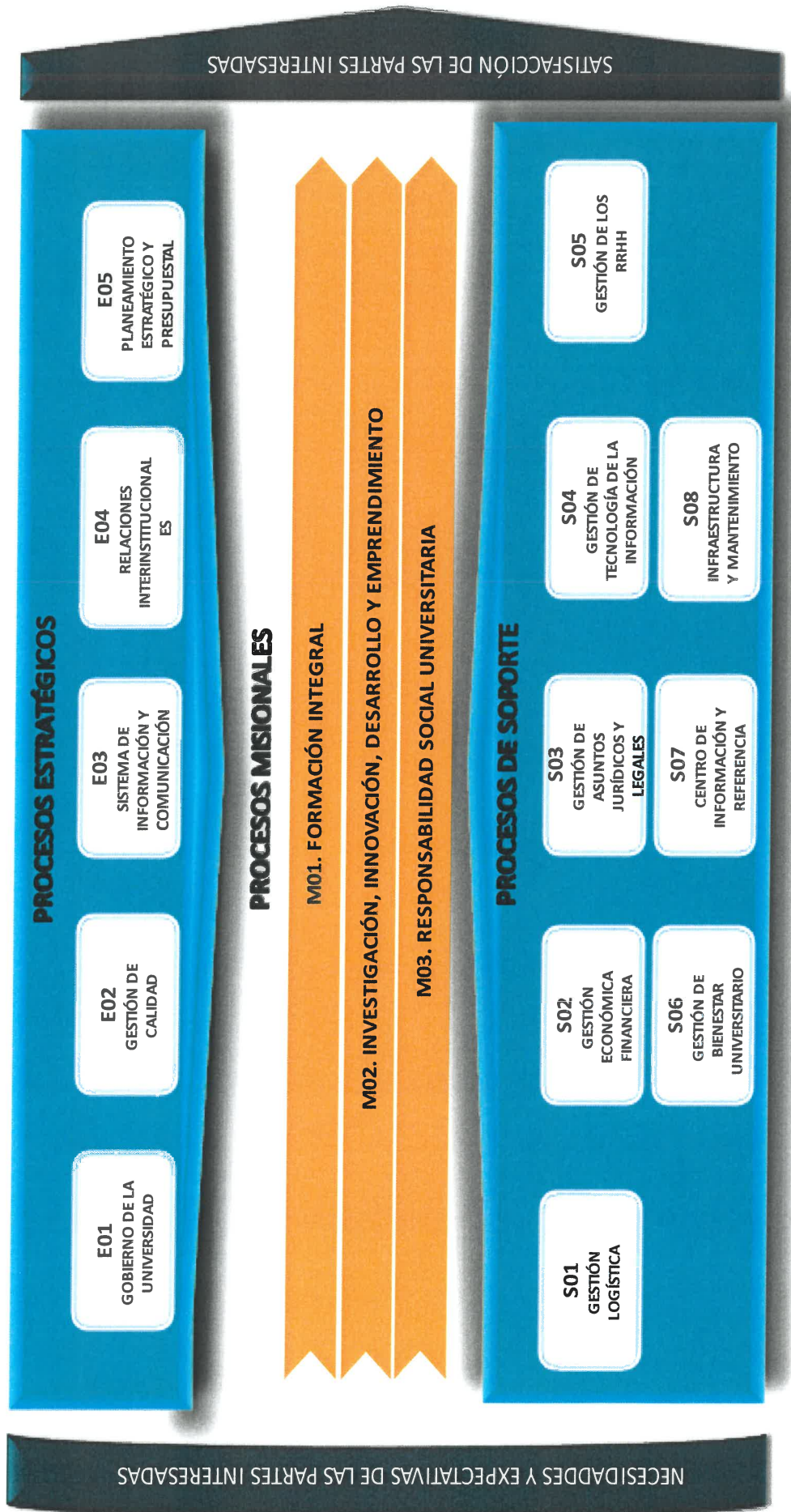


### 3.12. Mapa de procesos

La Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza en el marco de la Resolución de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros N° 006-2018-PCM/SGP que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, "Norma técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública", ha desarrollado y aprobado el Mapa de Procesos Nivel 0 y Nivel 1.

La universidad diseña el Mapa de Procesos, Fichas de Procesos de Nivel 0, 1 y 2, esquematiza y grafica los procesos de forma ordenada y secuencial de las unidades orgánicas.

Ilustración 5. Mapa de procesos





### 3.13. Estrategias de las políticas de calidad

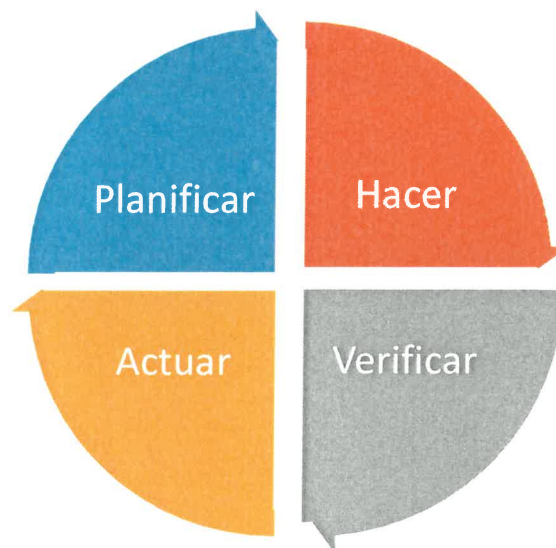
La política de calidad de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza considera *"Desarrollar la mejora continua de nuestros procesos académicos y administrativos para alcanzar la excelencia académica en beneficio de nuestros estudiantes"*, la cual está enmarcada en la metodología de mejora continua el Ciclo Deming.

#### El ciclo Deming

El ciclo Plan, Do, Check, and Act (PDCA), ciclo Deming o ciclo Shewhart de mejora continua, provee un medio para la implementación de un sistema de garantía de calidad, a partir de un sistema de planificación inicial. Es la planificación inicial la que sienta las bases para las acciones posteriores, siempre orientadas a verificar la adecuación, idoneidad y promover la mejora continua en diferentes instituciones como, la educación superior. El ciclo de mejora continua o Círculo Deming, por Edwards Deming su autor, es una metodología que describe los cuatro pasos esenciales que se deben llevar a cabo de forma sistemática para lograr la mejora continua, entendiendo como tal, el mejoramiento continuo de la calidad (disminución de fallas, aumento de la eficacia y eficiencia, solución de problemas, previsión y eliminación de riesgos potenciales). El círculo de Deming lo componen 4 etapas cíclicas, de forma que una vez acabada la etapa final se debe volver a la primera y repetir el ciclo de nuevo, de forma que las actividades son reevaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras (Laurett & Mendes, 2019).

La Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza asumirá el desarrollo e implementación de sus políticas de calidad con base a las estrategias propuestas por el ciclo Deming, basados en el PHVA

#### Ilustración 6. Ciclo Deming



## Fases del ciclo de Deming

Existen cuatro pasos esenciales que se deben llevar a cabo de forma sistemática para lograr la mejora continua

- **Planificar.** En esta fase se trabaja en la identificación del problema o actividades susceptibles de mejora, se establecen los objetivos a alcanzar, se fijan los indicadores de control y se definen los métodos o herramientas para conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer.** Llevar a cabo el plan de acción, mediante la correcta realización de las tareas planificadas, la aplicación controlada del plan y la verificación y obtención del feedback necesario para el posterior análisis.
- **Verificar.** Una vez implantada la mejora se comprueban los logros obtenidos en relación a las metas u objetivos que se marcaron en la primera fase del ciclo mediante herramientas de control (Diagrama de Pareto, Check lists, KPIs, etc.)
- **Actuar.** Por último, tras comparar el resultado obtenido con el objetivo marcado inicialmente, es el momento de realizar acciones correctivas y preventivas que permitan mejorar los puntos o áreas de mejora, así como extender y aprovechar los aprendizajes y experiencias adquiridas a otros casos, y estandarizar y consolidar metodologías efectivas. Una vez finalizado el paso 4, se debe volver al primer paso periódicamente para estudiar nuevas mejoras a implantar.

## 4. ALCANCE

El Plan de Gestión de la Calidad 2023-2025 de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza está orientado a mejorar la calidad, por lo que tiene un alcance institucional que involucra a:

- Sede Chachapoyas
- Filial Bagua
- Filial Utcubamba
- Filial Rodríguez de Mendoza
- Facultades:
  - Facultad de Ciencias de la Salud
  - Facultad de Arqueología y Antropología
  - Facultad de Educación y Ciencias de la Comunicación
  - Facultad de Ingeniería de Sistemas y Mecánica Eléctrica
  - Facultad de Ingeniería y Ciencias Agrarias

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas  
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas  
Faculta de Ingeniería Civil y Ambiental  
Facultad de Ingeniería Zootecnista, Agronegocios y Biotecnología  
Facultad de Medicina

## 5. OBJETIVO DEL PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 2023-2025

### 5.1. Objetivo General

Implementar la Norma ISO 21001:2018 "*Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas*", con un alcance institucional en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.

### 5.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el estado de los procesos de la UNTRM en relación a la Norma ISO 21001:2018 "*Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas*".
- Fortalecer las capacidades del personal docente y administrativo relacionados a las unidades de la organización involucradas en el Sistema de Gestión de la Calidad para Organizaciones Educativas, en temas relacionados a la Gestión por Procesos y Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad para Organizaciones Educativas ISO 21001:2018 en la UNTRM.
- Implementar, monitorear y revisar la Norma ISO 21001:2018 "*Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas*" en la UNTRM.
- Evaluar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad para Organizaciones Educativas ISO 21001:2018 en la UNTRM.
- Planificar la mejora continua en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas basado en la ISO 21001:2018.

## 6. DESGLOCE DE ACTIVIDADES

Las Normas ISO se constituyen como las más reconocidas a nivel mundial en Gestión de la Calidad. La Norma ISO 21001:2018 "*Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas*", busca fortalecer las Instituciones Educativas a fin de gestionarse mediante procesos, y medir adecuadamente sus indicadores para determinar su grado de cumplimiento y según sus resultados elaborar planes de mejora; esta forma de gestión agiliza la implementación de los indicadores y estándares de licenciamiento y acreditación.

El SGOE, se enfoca en tres elementos fundamentales para su implementación: El conocimiento de la organización como elemento primordial para el logro de los objetivos, la gestión de los riesgos para garantizar la entrega de un servicio educativo que cumpla con los estándares de calidad correspondientes y el liderazgo que refuerza el compromiso con la calidad y la mejora continua de la organización educativa. En este contexto, la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, viene iniciando la Implementación del Sistema de Gestión de la calidad ISO 21001:2018, según el siguiente desglose de etapas y actividades.

#### **Etapa 1:**

##### **1. Diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad para Organizaciones Educativas**

- 1.1. Planificación de auditorio diagnóstico
- 1.2. Ejecución de la auditoría de diagnóstico en la universidad
- 1.3. Elaboración del plan de trabajo de acuerdo a los resultados.

#### **Etapa 2:**

##### **2. Capacitación de diseño del Sistema de Gestión de la Calidad para Organizaciones Educativas**

- 2.1. Gestión de la calidad por procesos.
- 2.2. Interpretación de requisitos de la Norma ISO 21001:2018.
- 2.3. Planificación de la Implementación de la Norma ISO 21001:2018.
- 2.4. Gestión del riesgo.
- 2.5. Formación como auditor interno ISO 2100:2018.

#### **Etapa 3:**

##### **3. Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad para Organizaciones Educativas ISO 21001**

- 3.1. Diseñar la estructura de la organización y del Sistema de Gestión de la Calidad para Organizaciones Educativas.
- 3.2. Diseñar el esquema de la documentación.
- 3.3. Definir y elaborar la política y objetivos de calidad

#### **Etapa 4:**

##### **4. Implementar, monitorear y revisar**

- 4.1. Elaboración del mapa de procesos y sus caracterizaciones.
- 4.2. Elaboración de los procedimientos requeridos por la norma ISO 21001:2018 y los necesarios para el desarrollo del SGOE con las unidades de organización de la UNTRM.



4.3. Desarrollo de indicadores para los procesos del SGOE y para la medición de los objetivos del SGOE con las Unidades de Organización de la UNTRM.

4.4. Monitorear el uso de SGOE a los diseños de los procesos.

**Etapa 5:**

**5. Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad para Organizaciones Educativas ISO 21001**

5.1. Planificación de la auditoría interna del SGOE.

5.2. Ejecución de auditoría.

5.3. Preparación de la presentación de revisión por la dirección.

5.4. Reunión de revisión por la dirección.

5.5. Elaboración del informe de la revisión por la Dirección.

**Etapa 6:**

**6. Planes de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad para Organizaciones Educativas ISO 21001:2018**

6.1. Tratamiento de las acciones correctivas.

6.2. Asesoramiento en la elaboración de planes de mejora a los dueños de procesos.

6.3. Seguimiento del mantenimiento del sistema



**7. PRESUPUESTO DEL PLAN**

**Tabla 4. Presupuesto del plan**

DETALLE DE GASTO	TOTAL 2023	TOTAL 2024	TOTAL 2025	S/ 440,000.00	
				TOTAL	
Contratación de Especialista para Implementación	S/ 24,500.00	S/ 54,000.00	S/ 54,000.00	S/	132,500.00
Contratación de Asistente para Implementación	S/ 21,000.00	S/ 42,000.00	S/ 42,000.00	S/	105,000.00
Contratación de Apoyo I para levantamiento de Información	S/ -	S/ 24,000.00	S/ 24,000.00	S/	48,000.00
Contratación de Apoyo II para levantamiento de Información	S/ -	S/ 24,000.00	S/ 24,000.00	S/	48,000.00
Compra de materiales para impresión de certificados	S/ 500.00	S/ 500.00	S/ 500.00	S/	1,500.00
Curso Taller Formación de Auditores	S/ -	S/ 20,000.00	S/ 20,000.00	S/	40,000.00
Contratación de Asistente para Auditoría	S/ -	S/ 7,500.00	S/ 7,500.00	S/	15,000.00
Certificación	S/ -	S/ -	S/ 50,000.00	S/	50,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/ 46,000.00</b>	<b>S/ 172,000.00</b>	<b>S/ 222,000.00</b>	<b>S/ 440,000.00</b>	









## 9. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y MONITOREO

La Universidad establece las siguientes medidas de control con la finalidad de verificar el cumplimiento de las actividades planteadas para el logro de los objetivos.

Las unidades de organización son responsables de la evaluación y monitoreo son la Oficina de Gestión de la Calidad y la Unidad de Modernización, asimismo, se establece que el monitoreo deberá de realizarse de forma continua generando un informe anual.

**Tabla 6. Acciones de evaluación (Monitoreo y Control)**

ACCIONES	RESPONSABLE	FÓRMULA
Seguimiento y monitoreo para la correcta implementación del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas ISO 21001:2018.	Oficina de Gestión de la Calidad/ Unidades de Organización responsables de Proceso.	Número de procesos Implementados/ Número de procesos mapeados.
Seguimiento y monitoreo continuo a las áreas para verificar el cumplimiento de los indicadores.	Oficina de Gestión de la Calidad/ Unidades de Organización responsables de Proceso.	Número de Unidades de organización que reportan el cumplimiento de sus indicadores/ Número total de organización responsables de procesos.
Realizar reuniones de coordinación con los órganos responsables de las actividades del Plan de Gestión de Calidad.	Unidades de Organización responsables de Proceso.	Número de reuniones ejecutadas / Número de reuniones programadas.
Programa de Auditorías en la Comunidad universitaria.	Alta Dirección/Oficina de Gestión de la Calidad/ Unidades de Organización responsables de Proceso.	Número de auditorías internas ejecutadas / Número de auditorías internas programadas.
Elaboración del informe de monitoreo anual.	Oficina de Gestión de la Calidad	Número de informes elaborados / Número de informes programados.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ISO 9001, *Sistemas de Gestión de la Calidad*.

Laurett, R., & Mendes, L. (2019). EFQM model's application in the context of higher education. *International Journal of Quality & Reliability Management*.

Ministerio de Educación [MINEDU] (2022). *Ley N° 30220 - Ley Universitaria*. Recuperado de [https://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley\\_universitaria\\_04\\_02\\_2022.pdf](https://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria_04_02_2022.pdf)

*Norma Internacional ISO 21001:2018*. (2018). *Primera edición*.

Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.° 006-2018-PCM/SGP. *Norma Técnica N° 001-2018*. Lima: Perú.

Sistema Nacional de valuación, Acreditación, y Certificación de la Calidad Educativa [SINEACE] (2016). *Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria*. Lima: SINEACE. Recuperado de: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/4721/n/modelo-de-acreditacion-para-programas-de-estudios-de-educacion-superior-universitaria>.

Superintendencia Nacional de la Educación Superior Universitaria [SUNEDU] (2021). Modelo de Renovación de Licencia Institucional. Lima: SUNEDU. Recuperado de: [https://www.unfv.edu.pe/images/pdf/2023/Res.091\\_2021\\_Sunedu\\_ModeloDeRenovacionDeLicenciaInstitucional.pdf](https://www.unfv.edu.pe/images/pdf/2023/Res.091_2021_Sunedu_ModeloDeRenovacionDeLicenciaInstitucional.pdf).

Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas [UNTRM] (2023). *Plan Estratégico Institucional UNTRM 2023-2030*. Oficina de Planeamiento y Presupuesto. Perú. Recuperado de: [https://drive.google.com/file/d/1fd\\_6VzMsO8OQZPmt-I09CeI56qwLl6jZ/preview](https://drive.google.com/file/d/1fd_6VzMsO8OQZPmt-I09CeI56qwLl6jZ/preview)

## ANEXOS

### Anexo 1: Glosario de términos

**Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.

**Calidad:** Es entendida operativamente y en una forma simple como el realizar acciones orientadas a responder a las demandas y expectativas sociales, establecidas como parte de los propósitos institucionales y orientadas al cumplimiento de sus fines, desde una perspectiva de mejora continua.

**Comité de Calidad:** Entidad encargada de diseñar, implementar y sustentar el modelo de calidad en la universidad. Este Comité tiene carácter multidisciplinario y está integrado por representantes de cada Facultad, el Secretario de Investigación y representantes de las Direcciones de los servicios de apoyo.

**I+D+i+e:** Investigación, desarrollo, innovación y emprendimiento.

**Evaluación:** Consiste en uno o más procesos destinados a interpretar la información y las evidencias acumuladas mediante los procesos de medición.

**Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

**Misión:** Razón de ser, mandato y alcance de una organización, traducida al contexto en el que opera.

**Monitorear:** Verificar que un determinado proceso se lleve a cabo de acuerdo a lo programado, sin que ello implique una respuesta o acción.

**Objetivo:** Resultado a lograr. Un objetivo puede ser estratégico, táctico u operativo.

**Objetivos Estratégicos:** Se refiere a los objetivos o respuestas articulados de una organización para abordar cambios y mejoras importantes, problemas de competitividad y / o ventajas educativas. Los objetivos estratégicos generalmente se enfocan externamente y se relacionan con oportunidades y desafíos significativos de estudiantes, partes interesadas, mercados, programas, servicios o tecnológicos.

**Política de Calidad:** Documento desarrollado por la dirección para expresar la directiva de la alta dirección con respecto a la calidad. La gestión de la política de calidad es un elemento estratégico.

**Procedimiento:** Determinación del modo en el que se va a llevar a cabo una tarea, el enfoque que se le va a dar y quién lo va a realizar.

**Proceso:** Actividades vinculadas con el propósito de producir un programa o servicio para estudiantes y / o partes interesadas dentro o fuera de la organización. En general, los procesos involucran combinaciones de personas, maquinas, herramientas, técnicas y materiales en una



serie definida de pasos o acciones. En algunas situaciones, los procesos pueden requerir la adhesión a una secuencia específica de pasos, con documentación de procedimientos y requisitos.

**Programa:** Es una experiencia educativa organizada e integrada que culmina con la obtención de un grado académico. El programa tendrá objetivos institucionales, resultados del estudiante, un plan de estudios, cuerpo de profesores e instalaciones.

**Sistema de Gestión:** Es la gestión de servicios que se ofrecen, y que incluye planear, controlar, y mejorar, aquellos elementos de una organización, que de alguna manera afectan o influyen en la satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.

**Seguimiento:** Determinación del estado de un sistema, un proceso o una actividad.

**Visión:** Aspiraciones de una organización en relación a su condición futura deseada y debidamente alineada con su misión.

