

Nº	Proceso Nivel 2	Indicador	Metodología para la toma de datos	Criterio de aceptación	Frecuencia de medición	Responsable de medición	Registro de donde se toman los datos	Acciones a Realizar por el Responsable	Registro generado
1	Elaboración y Actualización de la Política de Calidad	% de Objetivos de Calidad cumplidos	Nº de Objetivos de Calidad Cumplidos entre Nº de Objetivos de Calidad totales	80%	Semestral	Jefe de la Oficina Universitaria de Calidad	Plan de Calidad de los Objetivos de Calidad	Análisis y evaluación de los registros	Informe de Medición
2	Gestión del Plan de Gestión de Calidad Institucional	% de Cumplimiento del Plan Anual de Gestión de Calidad Universitaria	Nº de actividades del Plan Anual de Gestión de Calidad Universitaria cumplidas entre el Nº de actividades totales	80%	Semestral	Jefe de la Oficina Universitaria de Calidad	Informe de ejecución del plan anual de gestión de calidad universitaria	Análisis y evaluación de los registros	Informe de Medición
3	Satisfacción de la Calidad Universitaria	% de estudiantes del último año satisfechos con la calidad del programa curricular	Nº de estudiantes del último año satisfechos con la calidad del programa curricular entre Nº de estudiantes totales	70%	Semestral	Oficina Universitaria de Calidad. Oficina Universitaria de Planeamiento	Encuestas. Informes de encuestas.	Tabulación de información.	Informe de Medición
4	Gestión de Licenciamiento	% de avance del proceso de licenciamiento	Nº de actividades del proceso de licenciamiento realizadas, entre el número de actividades totales	100%	Semestral	Oficina de Licenciamiento	Informe de Licenciamiento	Análisis y evaluación de registros	Informe de Medición
		% de cumplimiento de las CBC	Nº de Condiciones Básicas de Calidad cumplidas, entre el número total de CBC	100%	Semestral	Oficina de Licenciamiento	Informe de Licenciamiento	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
5	Gestión de Acreditación	% de Escuelas Profesionales acreditadas	Nº de Escuelas Profesionales Acreditadas, entre el número total de Escuelas Profesionales	100% (47 escuelas)	Semestral	Oficina de Acreditación	Informes de Autoevaluación de las Escuelas Profesionales. Informe de Entidad Acreditadora	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición

**Formato: Digital**
**La impresión de este documento desde la Intranet constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.**
**Clasificación: Interno**

 <b>UNSA</b> <small>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA</small>	<b>PLAN DE CALIDAD PARA PROCESOS</b>	<b>Código</b>	PL-PE01.01.02-02
		<b>Versión</b>	1.0
		<b>Página</b>	Página 2 de 15

		% de avance en la implementación sostenible del proceso de acreditación de la calidad del SINEACE	Nº de procesos mejorados entre el número total de procesos de aseguramiento de la calidad dentro de la carrera profesional	100%	Semestral	Jefe de la Oficina de Acreditación	Informes de Autoevaluación de las Escuelas Profesionales	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
6	Implementación, Evaluación y Seguimiento de la Mejora Continua	% de planes de mejora declarados en el POI ejecutados	Nº de Planes de Mejora declarados en el POI ejecutados, entre el número de Planes de Mejora totales	70%	Semestral	Jefe de la Oficina Universitaria de Calidad	POI Informes de Ejecución de Planes de Mejora	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
7	Movilidad Estudiantil	Nº de estudiantes movilizados	Sumatoria del total de estudiantes movilizados	300	Semestral	Jefe de Oficina de Movilidad, Becas y Pasantías	Base de datos	Tabulación de información	Informe de Medición
8	Movilidad Docente	Nº de docentes movilizados	Sumatoria del total de docentes movilizados	50	Semestral	Jefe de Oficina de Movilidad, Becas y Pasantías	Base de datos	Tabulación de información	Informe de Medición
9	Elaboración, Actualización y Aprobación de Documentos de Gestión	Tiempo promedio de elaboración y aprobación de instrumentos de gestión	Sumatoria de días/horas de elaboración y aprobación de instrumentos de gestión	<= tiempo establecido para el trámite documentario	Semestral	Jefe de Oficina Universitaria de Planeamiento	Directivas. Resoluciones de Consejo Universitario de aprobación.	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
10	Gestión por Procesos	% de avance de la implementación de la Política de Modernización de la Gestión Pública	Nº de actividades implementadas entre el número de actividades totales	100%	Semestral	Dirección General de Administración / Oficina Universitaria de Planeamiento / Oficina Universitaria de Calidad	Informe de implementación de la Política de Modernización de la Gestión Pública	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
11	Seguimiento y Evaluación del PEI y el POI	% de cumplimiento de los objetivos del PEI	Nº de Objetivos cumplidos entre Nº de objetivos totales	70%	Semestral	Oficina Universitaria de Planeamiento	PEI. Informe de cumplimiento.	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición

<b>Formato: Digital</b>	<b>La impresión de este documento desde la Intranet constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.</b>	<b>Clasificación: Interno</b>
-------------------------	--	-------------------------------

		% de cumplimiento de los objetivos del POI	Nº de Objetivos cumplidos entre Nº de objetivos totales	70%	Semestral	Oficina Universitaria de Planeamiento	POI. Informe de Cumplimiento.	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
		% de ejecución del POI por Unidad Orgánica	Nº de actividades ejecutadas, entre número de actividades totales	70%	Semestral	Oficina Universitaria de Planeamiento	Informe de cumplimiento.	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
12	Gestión de Planes de Estudio	% de estudiantes que culminan dentro de los años establecidos por la carrera profesional	Nº de estudiantes que culminan dentro de los años establecidos por la carrera profesional, entre el número total de estudiantes	80%	Semestral	Vicerrectorado Académico – Oficina de Registro Académico	Base de datos	Tabulación de información	Informe de Medición
		% de Escuelas Profesionales que aplican currículo por competencia	Nº de escuelas profesionales que aplican currículo por competencia, entre el total de escuelas profesionales	100%	Semestral	Oficina de Gestión Curricular y Supervisión Académica	Informes de escuelas profesionales. Sílabos de los cursos.	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
		% de asignaturas que incorporan la investigación formativa	Nº de asignaturas que incorporan la investigación formativa, entre el número de asignaturas totales	100%	Semestral	Oficina de Gestión Curricular y Supervisión Académica	Sílabos de los cursos.	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
13	Gestión de Planes de Funcionamiento	% de estudiantes que culminan dentro de los años establecidos por la carrera profesional	Nº de estudiantes que culminan dentro de los años establecidos por la carrera profesional, entre el número total de estudiantes	70%	Semestral	Director de Escuela Profesional	Base de datos	Tabulación de información	Informe de Medición

		% de Escuelas Profesionales que aplican currículo por competencia	Nº de escuelas profesionales que aplican currículo por competencia, entre el total de escuelas profesionales	80%	Semestral	Vicerrector Académico	Informes de escuelas profesionales. Sílabos de los cursos.	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
		% de asignaturas que incorporan la investigación formativa	Nº de asignaturas que incorporan la investigación formativa, entre el número de asignaturas totales	100%	Semestral	Oficina de Gestión Curricular y Supervisión Académica	Sílabos de los cursos.	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
14	Gestión de Sílabos, Sumillas, Bibliografía y Pesos Ponderados	% de estudiantes que culminan dentro de los años establecidos por la carrera profesional	Nº de estudiantes que culminan dentro de los años establecidos por la carrera profesional, entre el número total de estudiantes	70%	Semestral	Director de Escuela Profesional	Base de datos	Tabulación de información	Informe de Medición
		% de Escuelas Profesionales que aplican currículo por competencia	Nº de escuelas profesionales que aplican currículo por competencia, entre el total de escuelas profesionales	80%	Semestral	Vicerrector Académico	Informes de escuelas profesionales. Sílabos de los cursos.	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
		% de asignaturas que incorporan la investigación formativa	Nº de asignaturas que incorporan la investigación formativa, entre el número de asignaturas totales	100%	Semestral	Oficina de Gestión Curricular y Supervisión Académica	Sílabos de los cursos.	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
15	Gestión de Vacantes	Número de Vacantes Establecidas por Programas Profesionales	Sumatoria de vacantes establecidas por programa profesional	Depende de la Escuela Profesional	Semestral	Director de Escuela Profesional	Base de datos	Tabulación de información	Informe de Medición

16	Gestión de Matrícula	Tiempo promedio de atención de trámites	Sumatoria de días/horas de atención de trámites	<= al tiempo establecido para el trámite documentario	Semestral	Director Universitario de Formación Académica	Base de datos	Tabulación de información	Informe de Medición
17	Convalidaciones	Tiempo promedio de atención de trámites	Sumatoria de días/horas de atención de trámites	<= al tiempo establecido para el trámite documentario	Semestral	Director Universitario de Formación Académica	Base de datos	Tabulación de información	Informe de Medición
18	Gestión de Labor Lectiva y No Lectiva	% de cumplimiento de la labor lectiva y no lectiva	Nº de actividades de labor lectiva y no lectiva cumplidas, entre el número de actividades totales	80%	Semestral	Director Universitario de Formación Académica	Informes	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
19	Supervisión de la Labor Docente	% de estudiantes del último año satisfechos con el desempeño de los docentes	Nº de estudiantes satisfechos, entre el número de estudiantes totales	70%	Semestral	Oficina Universitaria de Calidad. Oficina Universitaria de Planeamiento	Base de datos	Tabulación de información	Informe de Medición
		% de Docentes con título de Maestro o Doctor a tiempo completo	Nº de docentes con título de maestro o Doctor a tiempo completo, entre el número total de docentes a tiempos completo	100%	Semestral	Dirección Universitaria de Desarrollo Docente	Base de datos. CV de docentes.	Tabulación de información	Informe de Medición
20	Evaluación Docente	% de estudiantes del último año satisfechos con el desempeño de los docentes	Nº de estudiantes satisfechos, entre el número de estudiantes totales	70%	Semestral	Oficina Universitaria de Calidad. Oficina Universitaria de Planeamiento	Base de datos	Tabulación de información	Informe de Medición

		% de Docentes con título de Maestro o Doctor a tiempo completo	Nº de docentes con título de maestro o Doctor a tiempo completo, entre el número total de docentes a tiempos completo	100%	Semestral	Dirección Universitaria de Desarrollo Docente	Base de datos. CV de docentes.	Tabulación de información	Informe de Medición
21	Gestión de Capacitación	Número de docentes capacitados y actualizados por la Universidad	Sumatoria de docentes capacitados y actualizados por la Universidad	1500	Semestral	Dirección Universitaria de Desarrollo Docente	Base de datos. Listas de asistencia. Informes.	Tabulación de información	Informe de Medición
22	Enseñanza – Aprendizaje	% de estudiantes satisfechos con el nivel formativo que oferta estudios generales	Nº de estudiantes satisfechos, entre el número de estudiantes totales	70%	Semestral	Oficina de Estudios Generales	Encuestas. Informes de la encuesta.	Tabulación de información	Informe de Medición
23	Gestión de los Recursos Educativos	Número de eventos con las TICs	Sumatoria de eventos con las TICs	18	Semestral	Dirección Universitaria de Tecnologías de Información y Comunicación	Informes	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
24	Nivelación de Ingresantes	% de deserción de los estudiantes durante los dos primeros años académicos de la Universidad	Nº de estudiantes de los dos primeros años que desertaron, entre el número total de estudiantes de los dos primeros años	10%	Semestral	Oficina Universitaria de Calidad. Oficina Universitaria de Planeamiento	Base de datos	Tabulación de información	Informe de Medición
25	Gestión de Formación Complementaria	% de estudiantes que participan en las actividades complementarias por año	Nº de estudiantes que participan, entre el número de estudiantes totales	30%	Semestral	Dirección Universitaria de Desarrollo Estudiantil	Base de datos	Tabulación de información	Informe de Medición
26	Gestión Psicopedagógica	% de estudiantes de último año satisfechos con los servicios educativos complementarios	Nº de estudiantes del último año satisfechos, entre el total de alumnos del último año	70%	Semestral	Oficina Universitaria de Calidad. Oficina Universitaria de Planeamiento	Encuestas Informes de encuestas	Tabulación de información	Informe de Medición

 <b>UNSA</b> <small>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA</small>	<b>PLAN DE CALIDAD PARA PROCESOS</b>	<b>Código</b>	PL-PE01.01.02-02
		<b>Versión</b>	1.0
		<b>Página</b>	Página 7 de 15

27	Sustentación y Aprobación	% de egresados de pregrado que se gradúan y se titulan	Nº de egresados de pregrado que se gradúan y titulan, entre el total de egresados de pregrado	90%	Semestral	Oficina de Grados y Títulos	Base de datos	Tabulación de información	Informe de Medición
28	Emisión de Grados y Títulos	Tiempo promedio de obtención de diplomas	Sumatoria de días/horas de atención de trámites	<= al tiempo establecido para el trámite documentario	Semestral	Vicerrector Académico	Base de datos	Tabulación de información	Informe de Medición
29	Planificación de Estrategias de Seguimiento al Egresado	% de egresados que consiguen trabajo a través de la Universidad	Nº de egresados que consiguen trabajo a través de la Universidad, entre el número total de egresados	30%	Semestral	Oficina de Seguimiento de Egresados	Base de datos	Tabulación de información	Informe de Medición
30	Gestión de la Bolsa de Empleo	% de egresados que consiguen trabajo a través de la Universidad	Nº de egresados que consiguen trabajo a través de la Universidad, entre el número total de egresados	30%	Semestral	Oficina de Seguimiento de Egresados	Base de datos	Tabulación de información	Informe de Medición
31	Administración de Sistema de Seguimiento al Egresado	% de egresados que consiguen trabajo a través de la Universidad	Nº de egresados que consiguen trabajo a través de la Universidad, entre el número total de egresados	30%	Semestral	Oficina de Seguimiento de Egresados	Base de datos	Tabulación de información	Informe de Medición
32	Planificación presupuestal	Nº de proyectos de investigación básica y aplicada en ejecución	Sumatoria de Proyectos de investigación básica y aplicada en ejecución	150	Semestral	Dirección Universitaria de Gestión de la Investigación	Informes de la Dirección Universitaria de Gestión de la Investigación	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición

<b>Formato: Digital</b>	<b>La impresión de este documento desde la Intranet constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.</b>	<b>Clasificación: Interno</b>
-------------------------	--	-------------------------------



33	Ejecución de los Proyectos de Investigación	Nº de proyectos de investigación básica y aplicada en ejecución	Sumatoria de Proyectos de investigación básica y aplicada en ejecución	150	Semestral	Dirección Universitaria de Gestión de la Investigación	Informes de la Dirección Universitaria de Gestión de la Investigación	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
34	Ética y Buen Gobierno Institucional	% de cumplimiento del Plan Anual de RSU	Nº de actividades del Plan Anual de RSU ejecutadas, entre el número total de actividades	80%	Semestral	Jefe de Oficina Universitaria de RS	Informe de cumplimiento del Plan Anual de RSU	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
		% de escuelas, facultades, departamentos y oficinas administrativas, calificadas como socialmente responsables	Nº de escuelas, facultades, departamentos y oficinas con ese calificativo, entre el total	60%	Semestral	Oficina Universitaria de Responsabilidad Social	Informes de la Oficina de RS. Fichas de Evaluación. Registro de Calificaciones	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
35	Desarrollo Personal y Profesional en el Puesto de Trabajo con Equidad e Inclusión Social	% de cumplimiento del Plan Anual de RSU	Nº de actividades del Plan Anual de RSU ejecutadas, entre el número total de actividades	80%	Semestral	Jefe de Oficina Universitaria de RS	Informe de cumplimiento del Plan Anual de RSU	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
		% de escuelas, facultades, departamentos y oficinas administrativas, calificadas como socialmente responsables	Nº de escuelas, facultades, departamentos y oficinas con ese calificativo, entre el total	60%	Semestral	Oficina Universitaria de Responsabilidad Social	Informes de la Oficina de RS. Fichas de Evaluación. Registro de Calificaciones	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición



36	Gestión Ecoeficiente y Ambientalmente Responsable	% de cumplimiento del Plan Anual de RSU	Nº de actividades del Plan Anual de RSU ejecutadas, entre el número total de actividades	80%	Semestral	Jefe de Oficina Universitaria de RS	Informe de cumplimiento del Plan Anual de RSU	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
		% de escuelas, facultades, departamentos y oficinas administrativas, calificadas como socialmente responsables	Nº de escuelas, facultades, departamentos y oficinas con ese calificativo, entre el total	60%	Semestral	Oficina Universitaria de Responsabilidad Social	Informes de la Oficina de RS. Fichas de Evaluación. Registro de Calificaciones	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
37	Enfoque en la Gestión de la Actividad Académica	% de cumplimiento de las actividades de RSU en las actividades académicas de acuerdo al Plan Anual de RSU	Nº de actividades de RSU en las actividades académicas cumplidas del Plan Anual de RSU, entre el número de actividades totales	80%	Semestral	Jefe de Oficina Universitaria de RS	Informe de cumplimiento del Plan Anual de RSU	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
38	Responsabilidad Social Universitaria en la Investigación	% de cumplimiento de actividades de RSU en la Investigación de acuerdo al Plan Anual de RSU	Nº de actividades de RSU en investigación cumplidas del Plan Anual de RSU, entre el número de actividades totales	80%	Semestral	Jefe de Oficina Universitaria de RS	Informe de cumplimiento del Plan Anual de RSU	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
39	Voluntariado Universitario	Nº de estudiantes que participan en acciones de voluntariado	Sumatoria de estudiantes que participan en acciones de voluntariado	280	Semestral	Oficina Universitaria de Responsabilidad Social	Base de datos. Certificados. Registros e informes.	Tabulación de información	Informe de Medición
40	Gestión de la Participación Social Universitaria	Nº de alumnos participantes en los programas de Extensión Universitaria	Sumatoria de participantes de la comunidad universitaria en los programas de extensión universitaria	5600	Semestral	Jefe de Oficina Universitaria de RS	Base de datos. Informes.	Tabulación de información	Informe de Medición

 <b>UNSA</b> <small>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA</small>	<b>PLAN DE CALIDAD PARA PROCESOS</b>	<b>Código</b>	PL-PE01.01.02-02
		<b>Versión</b>	1.0
		<b>Página</b>	Página 10 de 15

		Nº de actividades de Extensión y Proyección Social ejecutadas	Sumatoria de actividades de extensión y proyección social ejecutadas	Depende de cada Escuela Profesional	Semestral	Director de Escuela Profesional	Informes de actividades.	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
41	Gestión de la Incorporación	Nº de concursos para ingreso de personal	Sumatoria de Concursos	Depende de la necesidad	Semestral	Director de la Subdirección de RRHH	Informe de concursos realizados.	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
42	Administración de Personas	Tiempo promedio de atención al requerimiento de incorporación de personal	Sumatoria de días/horas de atención de trámites	<= al tiempo establecido para el trámite documentario	Semestral	Director de la Subdirección de RRHH	Base de datos	Tabulación de información	Informe de Medición
43	Programación de Contrataciones	% de ejecución del Plan Anual de Contrataciones	Nº de actividades ejecutadas del Plan Anual de Contrataciones, entre el total de actividades	80%	Semestral	Director de la Subdirección de Logística	Informe de cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
44	Administración de Contrataciones	Nº de requerimientos de contrataciones atendidos dentro del plazo establecido	Sumatoria de días/horas de atención de trámites	<= al tiempo establecido para el trámite documentario	Semestral	Director de la Subdirección de Logística	Base de datos	Tabulación de información	Informe de Medición
45	Recepción y Almacenaje de Bienes	Tiempo promedio de recepción y almacenaje de bienes	Sumatoria de días/horas de atención de trámites	<= al tiempo establecido para el trámite documentario	Semestral	Director de la Subdirección de Logística	Base de datos	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
46	Entrega y Control de Bienes	Tiempo promedio de entrega de bienes al área usuaria	Sumatoria de días/horas de atención de trámites	<= al tiempo establecido para el trámite documentario	Semestral	Director de la Subdirección de Logística	Base de datos. Cargos	Tabulación de información	Informe de Medición

<b>Formato: Digital</b>	<b>La impresión de este documento desde la Intranet constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.</b>	<b>Clasificación: Interno</b>
-------------------------	--	-------------------------------

 <b>UNSA</b> <small>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA</small>	<b>PLAN DE CALIDAD PARA PROCESOS</b>	<b>Código</b>	PL-PE01.01.02-02
		<b>Versión</b>	1.0
		<b>Página</b>	Página <b>11</b> de <b>15</b>

47	Gestión de Bienes Patrimoniales	% de cumplimiento del inventario de bienes patrimoniales	Nº bienes inventariados, entre el total de bienes existentes	95%	Semestral	Director de la Subdirección de Logística	Informe de cumplimiento del Inventario de Bienes Patrimoniales	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
48	Planificación y Factibilidad de Proyectos	% de cumplimiento de plazos de evaluación de estudios de proyectos de inversión	Nº de evaluación estudios de proyectos realizados en el plazo determinado, entre el número de proyectos totales	90%	Semestral	Director de la Subdirección de Infraestructura	Base de datos. Consolidado de proyectos. Informes de cumplimiento.	Tabulación de información. Análisis y evaluación de registros	Informe de Medición
49	Elaboración de Proyectos	% de cumplimiento de plazos de obras	Nº de obras que cumplieron los plazos, entre el total de obras	90%	Semestral	Director de la Subdirección de Infraestructura	Base de datos. Consolidado de proyectos. Informes de cumplimiento.	Tabulación de información Análisis y evaluación de registros	Informe de Medición
50	Ejecución y Supervisión de Proyectos	% de cumplimiento del levantamiento de observaciones de obra dentro del plazo	Nº de obras donde se levantaron las observaciones en el plazo establecido, entre el total de obras	90%	Semestral	Director de la Subdirección de Infraestructura	Base de datos. Consolidado de proyectos. Informes de cumplimiento.	Tabulación de información Análisis y evaluación de registros	Informe de Medición
51	Evaluación y Mejora Continua	% de cumplimiento de procesos convocados del Plan Anual de Contrataciones	Nº de procesos convocados del Plan Anual de Contrataciones entre el total de procesos.	80%	Semestral	Director de la Subdirección de Infraestructura	Base de datos. Consolidado de proyectos. Informes de cumplimiento.	Tabulación de información Análisis y evaluación de registros	Informe de Medición
52	Gestión de Mantenimiento – Servicios Generales	% de incidencias atendidas (ssgg)	Nº de incidencias atendidas, entre el número de incidencias totales	80%	Semestral	Jefe de Oficina de Servicios Generales y Mantenimiento	Base de datos	Tabulación de información	Informe de Medición
53	Gestión del Mantenimiento	% de incidencias atendidas	Nº de incidencias atendidas, entre el número de incidencias totales	80%	Semestral	Jefe de Oficina Universitaria de Informática y Sistemas	Base de datos	Tabulación de información	Informe de Medición

<b>Formato: Digital</b>	<b>La impresión de este documento desde la Intranet constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.</b>	<b>Clasificación: Interno</b>
-------------------------	--	-------------------------------

 <b>UNSA</b> <small>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA</small>	<b>PLAN DE CALIDAD PARA PROCESOS</b>	<b>Código</b>	PL-PE01.01.02-02
		<b>Versión</b>	1.0
		<b>Página</b>	Página <b>12</b> de <b>15</b>

54	Gestión del Soporte	% de ejecución del Plan de Mantenimiento	Nº de actividades del plan de mantenimiento ejecutadas, entre el total de actividades	80%	Semestral	Jefe de Oficina Universitaria de Informática y Sistemas	Informe de cumplimiento del Plan de Mantenimiento	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
55	Planificación del Bienestar Universitario	Nº de atenciones a los miembros de la comunidad universitaria en los diversos servicios de la universidad	Sumatoria de atenciones a los miembros de la comunidad universitaria en los diversos servicios de la universidad	60,000	Semestral	Subdirección de Bienestar Universitario	Informes de cada servicio de la Subdirección de Bienestar Universitario	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
56	Gestión del Bienestar Físico, Mental y Social Universitario	Nº de atenciones a los miembros de la comunidad universitaria en los diversos servicios de la universidad	Sumatoria de atenciones a los miembros de la comunidad universitaria en los diversos servicios de la universidad	60,000	Semestral	Subdirección de Bienestar Universitario	Informes de cada servicio de la Subdirección de Bienestar Universitario	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
57	Promoción del Bienestar, Prevención de Salud, Recreación, Cultura, Arte y Deporte	Nº de atenciones a los miembros de la comunidad universitaria en los diversos servicios de la universidad	Sumatoria de atenciones a los miembros de la comunidad universitaria en los diversos servicios de la universidad	60,000	Semestral	Subdirección de Bienestar Universitario	Informes de cada servicio de la Subdirección de Bienestar Universitario	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
58	Gestión del Comedor Universitario	Nº de atenciones a los miembros de la comunidad universitaria en los diversos servicios de la universidad	Sumatoria de atenciones a los miembros de la comunidad universitaria en los diversos servicios de la universidad	60,000	Semestral	Subdirección de Bienestar Universitario	Informes de cada servicio de la Subdirección de Bienestar Universitario	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
59	Programación y Supervisión del Servicio de Transporte Universitario	% de actividades de transporte universitario culminadas	Nº de actividades de transporte universitario culminadas, entre el total de actividades	80%	Semestral	Director de la Subdirección de Bienestar Universitario	Informe del área.	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición

<b>Formato: Digital</b>	<b>La impresión de este documento desde la Intranet constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.</b>	<b>Clasificación: Interno</b>
-------------------------	--	-------------------------------

 <b>UNSA</b> <small>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA</small>	<b>PLAN DE CALIDAD PARA PROCESOS</b>	<b>Código</b>	PL-PE01.01.02-02
		<b>Versión</b>	1.0
		<b>Página</b>	Página <b>13</b> de <b>15</b>

		Nº de estudiantes beneficiarios del transporte universitario	Sumatoria del número de estudiantes beneficiarios del transporte universitario	Depende de cada Escuela Profesional	Semestral	Director de la Subdirección de Bienestar Universitario	Base de datos	Tabulación de información	Informe de Medición
60	Proyección de la Imagen y Prestigio de la Universidad	% de cumplimiento de actividades de proyección de la imagen institucional del acuerdo al plan operativo	Nº de actividades cumplidas, entre el total de actividades	80%	Semestral	Jefe de Oficina Universitaria de Imagen Institucional	Informe de cumplimiento	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición
61	Programación y Dirección de los Actos Protocolares y Ceremonias Oficiales	Nº de actos protocolares y ceremonias realizadas	Sumatoria de actos protocolares y ceremonias realizadas	Depende década unidad orgánica	Semestral	Jefe de Oficina Universitaria de Imagen Institucional	Informes. Base de datos	Análisis y Evaluación de Registros Tabulación de información	Informe de Medición
62	Administración Documentaria	Tiempo promedio de distribución documentaria	Sumatoria de días/horas de atención de trámites	<= al tiempo establecido para el trámite documentario	Semestral	Secretaría General	Base de datos	Tabulación de información	Informe de Medición
63	Atención al Ciudadano	Tiempo promedio de atención desde el requerimiento hasta la respuesta final	Sumatoria de días/horas de atención de trámites	<= al tiempo establecido para el trámite establecido	Semestral	Secretaría General	Base de datos	Tabulación de información	Informe de Medición
		Tiempo promedio de atención de quejas, reclamos, sugerencias y satisfacción al ciudadano	Sumatoria de días/horas de atención de trámites	<= al tiempo establecido para el trámite establecido	Semestral	Secretaría General	Informes de quejas. Libro de reclamaciones actual y los históricos. Informes.	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición

<b>Formato: Digital</b>	<b>La impresión de este documento desde la Intranet constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.</b>	<b>Clasificación: Interno</b>
-------------------------	--	-------------------------------

64	Gestión de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Satisfacción al Ciudadano	Tiempo promedio de atención desde el requerimiento hasta la respuesta final	Sumatoria de días/horas de atención de trámites	<= al tiempo establecido para el trámite establecido	Semestral	Secretaría General	Base de datos	Tabulación de información	Informe de Medición
		Tiempo promedio de atención de quejas, reclamos, sugerencias y satisfacción al ciudadano	Sumatoria de días/horas de atención de trámites	<= al tiempo establecido para el trámite establecido	Semestral	Secretaría General	Informes de quejas. Libro de reclamaciones actual y los históricos. Informes.	Análisis y Evaluación de Registros	Informe de Medición

 <b>UNSA</b> <small>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA</small>	<b>PLAN DE CALIDAD PARA PROCESOS</b>	<b>Código</b>	PL-PE01.01.02-02
		<b>Versión</b>	1.0
		<b>Página</b>	Página 15 de 15

REV. ____	NOMBRE	FECHA
ELABORADO POR:		
REVISADO POR:		
APROBADO POR:		

<b>Formato: Digital</b>	<b>La impresión de este documento desde la Intranet constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.</b>	<b>Clasificación: Interno</b>
-------------------------	--	-------------------------------