

*Universidad José Carlos Mariátegui*



**VICERRECTORADO ACADÉMICO  
UNIDAD DE CALIDAD UNIVERSITARIA Y ACREDITACIÓN**

**MAPA DE PROCESOS**

**2025**



### RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 1033-2025-CU-UJCM

Moquegua, 30 de octubre de 2025

#### VISTO:

El Oficio N° 0417-2025-R-UJCM, de fecha 29 de octubre de 2025, presentado por el Dr. Luis Delfin Bermejo Peralta, Rector de la Universidad José Carlos Mariátegui, sobre aprobación de documentos respecto a medios de verificación de la Condición Básica de Calidad II, de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), debidamente modificados para el levantamiento de observaciones realizadas al expediente de licenciamiento institucional de esta Casa Superior de Estudios; y,

#### CONSIDERANDO:

Que, el Art. 18° de la Constitución Política del Estado, concordante con el Art. 8° de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, precisa que, cada Universidad es autónoma en su régimen normativo de gobierno, académico, administrativo y económico. Las Universidades se rigen por sus propios Estatutos en el marco de la Constitución y de Leyes;

Que, mediante Resolución de Consejo Universitario N° 0408-2022-CU-UJCM, de fecha 11 de febrero de 2022, en su artículo primero, se dispuso que la Universidad José Carlos Mariátegui, se presente a un nuevo proceso de Licenciamiento, de acuerdo a la normativa establecida para tal fin; (...);

Que, la Resolución del Consejo Directivo N° 043-2020-SUNEDU/CD, publicada el 25 de mayo de 2020, aprueba el Reglamento del procedimiento de licenciamiento para universidades nuevas; y, la Resolución de Superintendencia N° 0055-2021-SUNEDU, publicada el 16 de setiembre de 2021, aprueba las "Consideraciones para la valoración de los medios de verificación establecidos en la matriz de condiciones básicas de calidad, componentes, indicadores y medios de verificación, por tipo de universidad";

Que, la Condición Básica de Calidad II: Constitución, Gobierno y Gestión de la Universidad, señala que: El proyecto universitario es la expresión de la voluntad (del Estado, de una persona natural o de una persona jurídica), de gestionar una universidad pública o privada que cumple desde su constitución con los requisitos establecidos en la Ley Universitaria. Como consecuencia de ello, la Universidad se constituye a partir de fines académicos y/o necesidades sociales; debiendo ser conducida por personas que tienen la legitimidad e idoneidad técnica y moral para dirigir una institución de educación superior. Su estructura, procesos de gestión y mecanismos de gobierno están diseñados para el cumplimiento de sus fines. Finalmente, para cumplir con este propósito la Universidad cuenta con los recursos económicos y financieros que aseguran su sostenibilidad;

Que, mediante Oficio N° 00152-2025-SUNEDU-DS-DIRESESU, de fecha 17 de octubre de 2025, el Sr. Vicente Paul Espinoza Santillán, Director de la Dirección de Evaluación del Servicio Educativo Superior Universitario de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, en el marco del procedimiento de licenciamiento institucional de la Universidad José Carlos Mariátegui, informa al Despacho de Rectorado, que la Unidad de Verificación del Servicio Educativo Superior Universitario de la Dirección a su cargo, ha realizado la evaluación integral de la documentación remitida por esta Casa Superior de Estudios, conforme lo establecido en el artículo 10° del Reglamento del Procedimiento de Licenciamiento para Universidades Nuevas, del cual, se han identificado aspectos que deben ser subsanados por la Universidad; por lo que, requiere que, en un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificado el presente documento, se cumpla con presentar la información que atienda las observaciones detalladas en el Informe N° 01277-2025-SUNEDU-DS-DIRESESU-UVE, que se adjunta al pliego en mención;

Que, mediante Oficio N° 0417-2025-R-UJCM, de fecha 29 de octubre de 2025, el Dr. Luis Delfin Bermejo Peralta, Rector de la Universidad José Carlos Mariátegui, remite en materia de levantamiento de observaciones del expediente de licenciamiento institucional de esta Casa Superior de Estudios, el listado de Condiciones Básicas de Calidad, para su aprobación en sesión de Consejo Universitario, entre los cuales figuran los medios de verificación de la Condición Básica de Calidad II, Componentes 2.1 y 2.2, Indicadores 3, 5, 6 y 7, de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU); ello, en virtud de lo informado por la Dirección de Evaluación del Servicio Educativo Superior Universitario de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, a través de documento precisado en el párrafo precedente;

Que, en Sesión Extraordinaria de Consejo Universitario, realizada en forma virtual, el día 30 de octubre de 2025, se puso a consideración de los señores consejeros, el pliego a tratar, y previo análisis y debate, se acordó por unanimidad, aprobar, los documentos respecto a medios de verificación de la Condición Básica de Calidad II, Componentes 2.1 y 2.2, Indicadores 3, 5, 6 y 7, de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), debidamente modificados, en materia de levantamiento de observaciones del expediente de licenciamiento institucional de la Universidad José Carlos Mariátegui, los cuales se detallan en la parte resolutoria de la presente Resolución; y,

Estando a la documentación sustentatoria, a lo acordado en Sesión Extraordinaria de Consejo Universitario, realizada en forma virtual, el día 30 de octubre de 2025, y en uso de las atribuciones que le confiere el Artículo 58 del Estatuto de la Universidad, concordante con los Art. 58° y 59° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, y demás normas vigentes;

...//



-2-

#### RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 1033-2025-CU-UJCM

Moquegua, 30 de octubre de 2025

#### SE RESUELVE:

**Artículo Único.** – **APROBAR**, los documentos respecto a medios de verificación de la Condición Básica de Calidad II, Componentes 2.1 y 2.2, Indicadores 3, 5, 6 y 7, de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), debidamente modificados, en materia de levantamiento de observaciones del expediente de licenciamiento institucional de la Universidad José Carlos Mariátegui, los cuales se detallan a continuación:

#### CONDICIÓN BÁSICA DE CALIDAD II

##### ➤ COMPONENTE 2.1 – INDICADOR 3:

**MV3** - PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI 2025 – 2027, VERSIÓN 03.

**MV4** – PLAN OPERATIVO MULTIANUAL DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI 2025 – 2027, VERSIÓN 03.

**MV5** – PLANES OPERATIVOS ANUALES DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI 2025 – 2027, VERSIÓN 03.

**MV6** – MAPA DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI, VERSIÓN 01.

**MV6** – DIAGRAMAS SIPOC PARA LA CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

**MV6** – FICHAS TÉCNICAS DE PROCESOS INSTITUCIONALES DE LA UJCM.

**MV9 Y MV10** – MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI, VERSIÓN 04.

##### ➤ COMPONENTE 2.2 – INDICADOR 5:

**MV1** – PLAN DE INVERSIÓN DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI, VERSIÓN 03.

##### ➤ COMPONENTE 2.2 – INDICADOR 6:

**MV2** – PRESUPUESTO INSTITUCIONAL DETALLADO FORMULADO PARA LOS PRÓXIMOS SEIS (06) AÑOS DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI, VERSIÓN 03.

**MV3** – PRESUPUESTO DE OPERACIONES POR SEIS (06) AÑOS, CON FUENTES DE FINANCIAMIENTO POR ACTIVIDAD, DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI, VERSIÓN 03.

##### ➤ COMPONENTE 2.2 – INDICADOR 7:

**MV1** – REPORTE DEL BALANCE GENERAL DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI, VERSIÓN 03.

De conformidad a lo acordado en Sesión Extraordinaria de Consejo Universitario, realizada en forma virtual, el día 30 de octubre de 2025, a los considerandos y a la documentación que forma parte de la presente Resolución.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.**



UNIVERSIDAD "JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI"

Dr. LUIS DELFIN BERMEJO PERALTA  
RECTOR



UNIVERSIDAD "JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI"

LIC. DELIA MARÍA MIRANDA CASQUINA  
SECRETARIA GENERAL

	<b>MAPA DE PROCESOS</b>	Código:	VA-PP-021
		Versión:	01
		Fecha:	30/10/2025
		Página:	2 de 25

## 1. INTRODUCCIÓN

El Mapa de Procesos Institucional de la Universidad José Carlos Mariátegui constituye una representación gráfica y sistémica del conjunto de procesos que conforman el quehacer universitario. Este instrumento permite visualizar de manera integral cómo interactúan los diferentes procesos estratégicos, misionales y de soporte, orientando la gestión institucional hacia el logro de los objetivos estratégicos y el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU).

Su elaboración se desarrolló en el marco de la Guía de Identificación y Análisis de los Procesos (VA-GI-006), siguiendo una secuencia metodológica que comprendió la definición de la misión y visión institucional, la identificación de los grupos de interés, la clasificación de los procesos, la determinación de sus objetivos, la descripción de sus entradas y salidas, así como la construcción de matrices de relación y trazabilidad.

El Mapa de Procesos es una herramienta esencial para la gestión por procesos, al permitir:

- Comprender el funcionamiento global de la universidad como sistema.
- Identificar las interrelaciones entre procesos y responsabilidades institucionales.
- Facilitar la mejora continua, la evaluación del desempeño y la toma de decisiones basadas en evidencias.

De esta manera, el presente mapa se convierte en un instrumento estratégico de gobernanza universitaria, orientado a la calidad educativa, la eficiencia organizacional y la satisfacción de los grupos de interés, en coherencia con la misión institucional y los principios del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad José Carlos Mariátegui.

## 2. NORMAS TÉCNICAS TOMADAS COMO MARCO REFERENCIAL

### a) Norma ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad

- Referencia central: ISO 9001:2015 — Quality Management Systems — Requirements.
- Justificación:
  - Esta norma es la base del enfoque por procesos, estableciendo los requisitos para implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad.
- Aplicación específica:
  - Identificación, secuencia e interacción de los procesos institucionales.
  - Determinación de entradas, salidas, responsables y recursos.
  - Seguimiento, medición y análisis de la eficacia de los procesos.
  - Mejora continua y enfoque en la satisfacción del usuario (interno y externo).

	<b>MAPA DE PROCESOS</b>	Código:	VA-PP-021
		Versión:	01
		Fecha:	30/10/2025
		Página:	3 de 25

#### **b) Norma Técnica Peruana – NTP ISO 9001:2015 / INACAL**

- Referencia: NTP ISO 9001:2015 (versión peruana adoptada por INACAL).
- Justificación:  
Garantiza la adaptación nacional del estándar internacional a los sistemas de gestión implementados en entidades públicas y privadas del Perú, incluyendo universidades.
- Aplicación:
  - Alineación con el Sistema Nacional de la Calidad (SNC) del Perú.
  - Orientación a la mejora de procesos administrativos, académicos y de investigación.

#### **c) Modelo del Sistema de Gestión de la Calidad en Universidades Públicas (Resolución Viceministerial N.º 118-2018-MINEDU)**

- Referencia: Guía de Implementación del SGC en Universidades Públicas – MINEDU, 2018.
- Justificación:  
Este modelo establece los lineamientos nacionales para estructurar los procesos institucionales en universidades peruanas, bajo los principios de gestión por procesos y mejora continua.
- Aplicación:
  - Estructuración de procesos estratégicos, misionales y de soporte.
  - Vinculación de los objetivos de proceso con los objetivos estratégicos institucionales.
  - Elaboración de matrices de entradas, salidas y destinatarios.

#### **d) Lineamientos de SUNEDU**

- Referencia: Modelo de Licenciamiento Institucional – SUNEDU (Condiciones Básicas de Calidad, CBC, actualizadas 2022–2024).
- Justificación:  
Las Condiciones Básicas de Calidad exigen la existencia de procesos documentados, controlados y evaluados que sustenten el cumplimiento de las funciones esenciales universitarias.
- Aplicación:
  - Identificación de procesos vinculados a la docencia, investigación y responsabilidad social.
  - Determinación de evidencias verificables y medibles.
  - Integración del mapa de procesos con la gestión institucional y el PEI.

	<b>MAPA DE PROCESOS</b>	Código:	VA-PP-021
		Versión:	01
		Fecha:	30/10/2025
		Página:	4 de 25

**e) Metodología SIPOC (Supplier–Input–Process–Output–Customer)**

- Referencia metodológica internacional complementaria.
- Aplicación:
  - Identificación de proveedores, entradas, actividades principales, salidas y clientes de cada proceso.
  - Base para la elaboración de fichas técnicas de procesos y matrices de trazabilidad.

Estos referentes garantizan que la estructura de procesos institucionales responda a criterios de eficacia, trazabilidad, mejora continua y cumplimiento de las condiciones básicas de calidad para la educación superior.

**3. MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**

El mapa permite identificar los flujos de valor que conectan los procesos, desde la planificación estratégica hasta la generación de productos y servicios académicos, científicos y administrativos. Asimismo, refleja la interdependencia entre los niveles de gestión institucional:

- Procesos Estratégicos, que establecen el direccionamiento, la planificación y el aseguramiento de la calidad.
- Procesos Misionales, que constituyen el núcleo del servicio educativo, integrando la docencia, la investigación y la vinculación con el medio.
- Procesos de Soporte, que brindan los recursos, servicios y condiciones necesarias para la ejecución eficiente de las actividades universitarias.



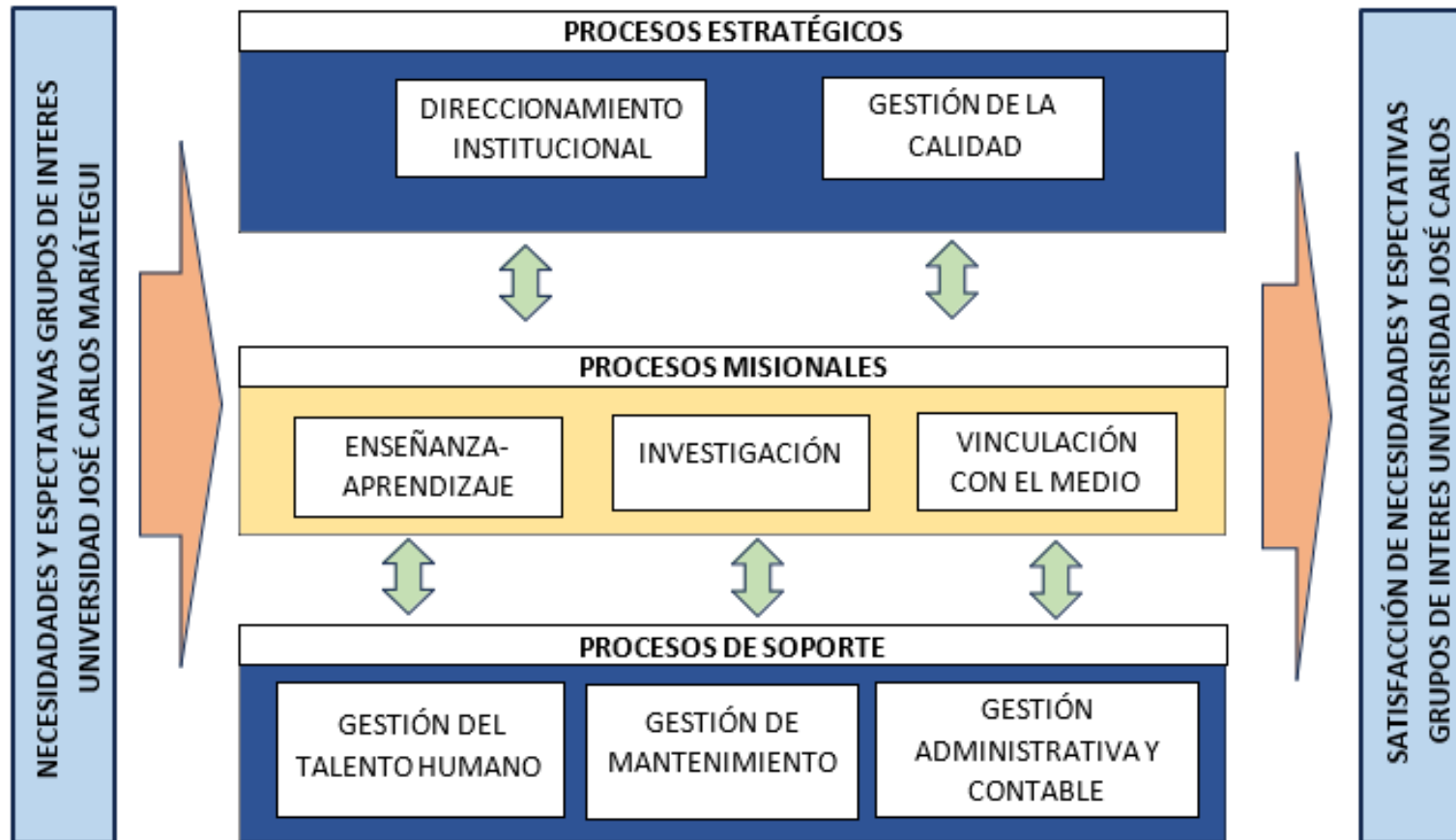
## MAPA DE PROCESOS

Código:	VA-PP-021
Versión:	01
Fecha:	30/10/2025
Página:	5 de 25



Universidad "José  
Carlos Mariátegui"

### MAPA DE PROCESOS UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI



	<b>MAPA DE PROCESOS</b>	Código:	VA-PP-021
		Versión:	01
		Fecha:	30/10/2025
		Página:	6 de 25

#### 4. ETAPAS DESARROLLADAS PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS

##### a) Definición de la misión y visión institucional

**Objetivo:**

Establecer el marco filosófico que oriente todas las acciones estratégicas, académicas y administrativas de la universidad.

**Ampliación:**

- Se revisó la declaración vigente de misión y visión para garantizar su alineación con las políticas nacionales de educación superior y los criterios de calidad de la SUNEDU.
- La misión define el propósito esencial de la universidad, mientras que la visión proyecta el escenario deseado a mediano y largo plazo, sirviendo de base para estructurar el mapa de procesos.

Nuestra universidad ha establecido su misión y visión institucional actualizadas, aprobadas y socializadas como punto de partida del sistema de gestión. Siendo estas:

**Misión:**

Formar profesionales competentes, con una sólida formación humanística, científica y tecnológica, que respondan de manera eficaz a las demandas del desarrollo nacional y regional.

**Visión:**

En el año 2035, la Universidad José Carlos Mariátegui será reconocida como uno de los principales referentes de la educación superior en el sur del país, por sus resultados en la calidad académica, la investigación científica y la innovación tecnológica.

##### b) Identificación de los grupos de interés

**Objetivo:**

Reconocer a los actores internos y externos que influyen o se ven afectados por las actividades de la universidad.

**Ampliación:**

- Se realizó un análisis de las partes interesadas, clasificándolas como internas (autoridades, docentes, administrativos, estudiantes) y externas (SUNEDU, MINEDU, sociedad civil, empresas, egresados, empleadores, comunidad local).
- Se determinó las necesidades, expectativas y responsabilidades de cada grupo.
- Esta identificación permitió que el mapa de procesos refleje la orientación hacia la satisfacción de los usuarios y la pertinencia social.

	<b>MAPA DE PROCESOS</b>	Código:	VA-PP-021
		Versión:	01
		Fecha:	30/10/2025
		Página:	7 de 25

En base a estas premisas se elaboró el registro de grupos de interés priorizados y su vinculación con los procesos institucionales (**Anexo N°01**)

#### **c) Determinación y clasificación de los procesos**

##### **Objetivo:**

Identificar todos los procesos institucionales y clasificarlos según su rol en la cadena de valor universitaria.

##### **Ampliación:**

- Se realizó un inventario de procesos a través de talleres participativos con las unidades orgánicas.
- Cada proceso se clasificó en:
  - **Estratégicos:** direccionamiento institucional, gestión de la calidad.
  - **Misionales:** enseñanza-aprendizaje, investigación, vinculación con el medio.
  - **De soporte:** gestión del talento humano, gestión de mantenimiento, gestión administrativa y contable.
- Se analizaron los niveles de interacción entre procesos y se definieron sus límites, entradas, salidas y responsables.

Como resultado se elaboró el inventario institucional de procesos clasificados y codificados, conforme al modelo del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), (**Anexo N°02**)

#### **d) Determinación de los objetivos de cada proceso**

##### **Objetivo:**

Definir la razón de ser y el aporte de cada proceso al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

##### **Ampliación:**

- Cada proceso establece sus objetivos específicos alineados con el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA).
- Los objetivos son SMART (específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con tiempo definido).
- Se determinó la manera cómo cada proceso contribuye al logro de los indicadores de desempeño institucional y de licenciamiento.

	<b>MAPA DE PROCESOS</b>	Código:	VA-PP-021
		Versión:	01
		Fecha:	30/10/2025
		Página:	8 de 25

Como resultado se muestra la Matriz de objetivos de procesos, vinculados a los objetivos estratégicos institucionales (**Anexo N°03**).

#### **e) Identificación de las entradas del proceso**

**Objetivo:**

Determinar los insumos necesarios para ejecutar las actividades de cada proceso.

**Ampliación:**

- Se incluyeron los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos e informativos.
- Se especificó las fuentes internas o externas de cada entrada.
- Se analizó la calidad, disponibilidad y frecuencia de los insumos, considerando el cumplimiento normativo.

El resultado fue la Matriz de entradas identificadas y documentadas para cada proceso (**Anexo N°04**).

#### **g) Identificación del destinatario del proceso**

**Objetivo:**

Reconocer quién recibe los resultados del proceso y cuáles son sus expectativas.

**Ampliación:**

- Se determinó el cliente interno o externo (dependencias, estudiantes, autoridades, organismos reguladores, sociedad).
- Se describieron las necesidades y expectativas de dichos destinatarios.
- Este paso permitió establecer los indicadores de satisfacción y trazabilidad de resultados.

El listado de destinatarios por proceso y nivel de impacto en la satisfacción institucional se muestra en el (**Anexo N°05**).

#### **h) Identificación de las salidas del proceso**

**Objetivo:**

Definir los productos, servicios o resultados que genera cada proceso.

**Ampliación:**

	<b>MAPA DE PROCESOS</b>	Código:	VA-PP-021
		Versión:	01
		Fecha:	30/10/2025
		Página:	9 de 25

- Se identificaron resultados tangibles (planes, informes, registros, productos académicos) e intangibles (mejora del servicio, toma de decisiones, satisfacción).
- Se validó que las salidas estén alineadas con los objetivos y necesidades institucionales.
- Se establecieron indicadores de desempeño para la evaluación respectiva.

El listado de salidas verificables y medibles de cada proceso se muestra en el **(Anexo N°06)**

#### **i) Desarrollo y ordenamiento de las tareas**

##### **Objetivo:**

Describir la secuencia lógica de actividades que conforman cada proceso.

##### **Ampliación:**

- Se detallaron los componentes dentro de cada proceso.
- Se establecieron relaciones jerárquicas.
- Se definieron las interdependencias entre unidades, asegurando que el flujo sea coherente y eficiente.
- Se utilizó el enfoque SIPOC (Proveedor–Entrada–Proceso–Salida–Cliente) para visualizar las conexiones.

Los diagramas SIPOC elaborados se presentan en documento adjunto aprobado por Consejo Universitario.

#### **i) Identificación de los componentes del proceso**

##### **Objetivo:**

Documentar de manera clara, ordenada y estandarizada la información esencial de cada proceso que forma parte del sistema de gestión de la Universidad.

##### **Ampliación:**

- La información expuesta permite que cualquier persona dentro de la institución pueda entender cómo se desarrolla el proceso y cómo se relaciona con otros.
- Se identificó el objetivo, entradas, salidas, responsables, recursos, indicadores y demás información que detalla los procesos.

	<b>MAPA DE PROCESOS</b>	Código:	VA-PP-021
		Versión:	01
		Fecha:	30/10/2025
		Página:	10 de 25

Las respectivas fichas técnicas presentan la información detallada en documento a parte aprobado en consejo universitario.

#### **j) Construcción y diagramación del mapa de procesos**

##### **Objetivo:**

Representar gráficamente la estructura y relaciones entre todos los procesos institucionales.

##### **Ampliación:**

- Se elaboró el mapa de procesos institucional en tres niveles:
  - Nivel superior: procesos estratégicos.
  - Nivel medio: procesos misionales.
  - Nivel inferior: procesos de soporte.
- Se incluyó el logotipo institucional y la satisfacción de los grupos de interés como salida final.
- El diagrama refleja la secuencia lógica y la interconexión de los procesos y los estándares de SUNEDU.

El resultado final es el Mapa de procesos aprobado por la alta dirección, incorporado al Sistema de Gestión de la Calidad y que forma parte del presente documento.

	<b>MAPA DE PROCESOS</b>	Código:	VA-PP-021
		Versión:	01
		Fecha:	30/10/2025
		Página:	11 de 25

## ANEXO N°01

### REGISTRO DE GRUPOS DE INTERÉS PRIORIZADOS Y SU VINCULACIÓN CON LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

#### 1. Objetivo

Identificar y priorizar los grupos de interés internos y externos de la Universidad José Carlos Mariátegui, estableciendo su relación directa con los procesos institucionales estratégicos, misionales y de soporte, a fin de asegurar su satisfacción y la mejora continua dentro del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

#### 2. Alcance

Este registro comprende todos los grupos de interés vinculados a los procesos definidos en el Mapa de Procesos Institucional:

- Procesos estratégicos (Direccionamiento Institucional, Gestión de la Calidad).
- Procesos misionales (Enseñanza–Aprendizaje, Investigación, Vinculación con el Medio).
- Procesos de soporte (Gestión del Talento Humano, Gestión de Mantenimiento, Gestión Administrativa y Contable).

#### 3. Clasificación de grupos de interés

Tipo	Descripción general
<b>Internos</b>	Aquellos que participan directamente en la gestión y operación de los procesos universitarios. Incluye autoridades, docentes, administrativos y estudiantes.
<b>Externos</b>	Aquellos que influyen o son impactados por los resultados de la gestión universitaria. Incluye organismos reguladores, comunidad, empleadores, egresados y aliados estratégicos.

#### 4. Registro de Grupos de Interés Priorizados y su Vinculación con los Procesos Institucionales

N° Grupo de interés	Tipo	Necesidades y expectativas principales	Procesos institucionales vinculados	Forma de vinculación / interacción
1 Autoridades universitarias (Rectorado, Vicerrectorados, Consejo Universitario)	Interno	Toma de decisiones informadas, cumplimiento de objetivos estratégicos, sostenibilidad institucional.	Direccionamiento Institucional / Gestión de la Calidad / Gestión Administrativa y Contable	Aprueban políticas, planes y presupuestos; supervisan el cumplimiento de metas institucionales.



## MAPA DE PROCESOS

Código: VA-PP-021

Versión: 01

Fecha: 30/10/2025

Página: 12 de 25

N° Grupo de interés	Tipo	Necesidades y expectativas principales	Procesos institucionales vinculados	Forma de vinculación / interacción
2 <b>Docentes universitarios</b>	Interno	Condiciones adecuadas para la enseñanza, capacitación, reconocimiento académico, participación en investigación.	Enseñanza–Aprendizaje / Investigación / Gestión del Talento Humano / Gestión de la Calidad	Ejecutan procesos académicos, aplican mejoras y contribuyen a la formación integral.
3 <b>Estudiantes</b>	Interno	Educación de calidad, infraestructura adecuada, servicios de apoyo, proyección social, empleabilidad.	Enseñanza–Aprendizaje / Vinculación con el Medio / Gestión de Mantenimiento / Gestión Administrativa y Contable	Beneficiarios directos de los servicios educativos y principales receptores del proceso formativo.
4 <b>Personal administrativo</b>	Interno	Estabilidad laboral, desarrollo profesional, condiciones seguras de trabajo.	Gestión del Talento Humano / Gestión Administrativa y Contable / Gestión de la Calidad	Apoyan en la gestión operativa y participan en el cumplimiento de los procesos de soporte.
5 <b>Egresados</b>	Externo	Reconocimiento profesional, vínculo institucional, actualización y certificación continua.	Vinculación con el Medio / Enseñanza–Aprendizaje / Gestión de la Calidad	Retroalimentan la pertinencia de la formación académica y participan en programas de mejora.
6 <b>Empleadores y sector productivo</b>	Externo	Egresados competentes, convenios de cooperación, innovación y transferencia tecnológica.	Enseñanza–Aprendizaje / Investigación / Vinculación con el Medio	Colaboran en prácticas profesionales, investigación aplicada y evaluación de competencias.
7 <b>SUNEDU y MINEDU</b>	Externo	Cumplimiento de condiciones básicas de calidad y estándares normativos.	Direccionamiento Institucional / Gestión de la Calidad / Gestión Administrativa y Contable	Supervisan la gestión institucional y evalúan el cumplimiento de los criterios de licenciamiento.
8 <b>SINEACE y organismos acreditadores</b>	Externo	Evaluación de calidad educativa y certificación institucional.	Gestión de la Calidad / Enseñanza–Aprendizaje / Investigación	Evalúan estándares, promueven la mejora continua y certifican procesos académicos.
9 <b>Comunidad local y sociedad civil</b>	Externo	Proyectos sociales, responsabilidad ambiental, impacto positivo de la universidad.	Vinculación con el Medio / Investigación / Enseñanza–Aprendizaje	Participan en proyectos sociales y actividades de extensión universitaria.
10 <b>Proveedores y contratistas</b>	Externo	Procesos transparentes, pagos oportunos, cumplimiento contractual.	Gestión Administrativa y Contable / Gestión de Mantenimiento / Talento Humano	Suministran bienes y servicios que apoyan el funcionamiento institucional.
11 <b>Entidades financieras y organismos de control (SUNAT, Contraloría)</b>	Externo	Transparencia, cumplimiento legal y rendición de cuentas.	Gestión Administrativa y Contable / Direccionamiento Institucional	Supervisan la ejecución presupuestal y financiera institucional.
12 <b>Aliados estratégicos (ONGs, instituciones educativas, municipalidades)</b>	Externo	Colaboración académica, científica o social.	Vinculación con el Medio / Investigación / Enseñanza–Aprendizaje	Desarrollan proyectos conjuntos y actividades de cooperación interinstitucional.

	<b>MAPA DE PROCESOS</b>	Código:	VA-PP-021
		Versión:	01
		Fecha:	30/10/2025
		Página:	13 de 25

### 5. Análisis de priorización

La priorización se realiza considerando el nivel de influencia y el grado de impacto de cada grupo sobre el cumplimiento de la misión institucional.

- **Alta prioridad:** SUNEDU, estudiantes, autoridades, docentes, empleadores.
- **Media prioridad:** comunidad, egresados, proveedores.
- **Baja prioridad:** aliados estratégicos y organismos externos con relación esporádica.

La identificación y priorización de los grupos de interés permitió orientar los procesos institucionales hacia la satisfacción de las partes involucradas, asegurar la pertinencia social del servicio educativo y fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad conforme a los lineamientos de la SUNEDU y las buenas prácticas de gestión universitaria.

	<b>MAPA DE PROCESOS</b>	Código:	VA-PP-021
		Versión:	01
		Fecha:	30/10/2025
		Página:	14 de 25

## ANEXO N°02

### INVENTARIO INSTITUCIONAL DE PROCESOS CLASIFICADOS Y CODIFICADOS

#### 1. Objetivo

Identificar, clasificar y codificar los procesos institucionales de la Universidad José Carlos Mariátegui, garantizando su adecuada organización y articulación dentro del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), conforme a los criterios de eficiencia, trazabilidad y mejora continua.

#### 2. Alcance

El presente inventario comprende todos los procesos definidos en el Mapa de Procesos Institucional, agrupados en tres categorías:

- **Procesos Estratégicos**
- **Procesos Misionales**
- **Procesos de Soporte**

#### 3. Estructura de codificación

Cada proceso está identificado mediante un código alfanumérico que representa:

- **PE** → Proceso Estratégico
- **PM** → Proceso Misional
- **PS** → Proceso de Soporte

Ejemplo:

**PE01** → Direccionamiento Institucional

**PM01** → Enseñanza–Aprendizaje

**PS01** → Gestión del Talento Humano

#### 4. Inventario Institucional de Procesos

Código	Nombre del proceso	Tipo de proceso	Propietario / Responsable	Objetivo general	Relación con otros procesos
PE01	Direccionamiento Institucional	Estratégico	Rectorado	Formular, ejecutar y evaluar los instrumentos de gestión institucional que aseguren el cumplimiento de los objetivos estratégicos.	Se relaciona con todos los procesos, ya que orienta la planificación general.



## MAPA DE PROCESOS

Código: VA-PP-021

Versión: 01

Fecha: 30/10/2025

Página: 15 de 25

Código	Nombre del proceso	Tipo de proceso	Propietario / Responsable	Objetivo general	Relación con otros procesos
PE02	Gestión de la Calidad	Estratégico	Unidad de Calidad Universitaria y Acreditación	Asegurar el cumplimiento de estándares de calidad SUNEDU/SINEACE y promover la mejora continua.	Vincula y supervisa los procesos misionales y de soporte.  Depende del direccionamiento institucional y se apoya en mantenimiento, talento humano y gestión administrativa.
PM01	Enseñanza– Aprendizaje	Misional	Vicerrectorado Académico	Garantizar la calidad del proceso formativo y el desarrollo de competencias en los estudiantes.	Se articula con la docencia y vinculación con el medio.
PM02	Investigación	Misional	Vicerrectorado de Investigación	Fomentar la producción científica, tecnológica y humanística de la universidad.	Complementa a los procesos de enseñanza e investigación.
PM03	Vinculación con el Medio	Misional	Unidad de Responsabilidad Social Universitaria y Proyección Social	Promover la interacción de la universidad con la sociedad a través de proyectos de impacto social.	Da soporte a todos los procesos que requieren personal capacitado.
PS01	Gestión del Talento Humano	Soporte	Unidad de Recursos Humanos	Planificar, administrar y desarrollar el talento humano institucional.	Apoya a los procesos misionales y de soporte mediante el mantenimiento preventivo y correctivo.
PS02	Gestión de Mantenimiento	Soporte	Unidad de Logística, Mantenimiento, Infraestructura y Servicios Generales	Garantizar la operatividad y conservación de infraestructura y equipos institucionales.	Planificar, administrar y controlar los recursos financieros y contables, garantizando la transparencia y sostenibilidad.
PS03	Gestión Administrativa y Contable	Soporte	Dirección General de Administración	Proporciona recursos financieros a todos los demás procesos.	

### 5. Observaciones y actualización

- Este inventario es un documento vivo, sujeto a revisión anual o cuando se produzcan cambios organizacionales relevantes.
- Cada proceso cuenta con una Ficha Técnica y Diagrama SIPOC asociado, conforme al Sistema de Gestión de la Calidad.
- La actualización y control del inventario están a cargo de la Unidad de Calidad Universitaria y Acreditación, en coordinación con el Rectorado.

Este inventario consolida la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad José Carlos Mariátegui, proporcionando una visión integral de los procesos institucionales, su interrelación y su contribución al cumplimiento de la misión universitaria y los estándares SUNEDU.

	<b>MAPA DE PROCESOS</b>	Código:	VA-PP-021
		Versión:	01
		Fecha:	30/10/2025
		Página:	16 de 25

### ANEXO N°03

#### MATRIZ DE OBJETIVOS DE PROCESO VINCULADOS A LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

#### 1. Objetivo

Establecer la correspondencia entre los objetivos de cada proceso institucional y los objetivos estratégicos de la Universidad José Carlos Mariátegui, asegurando su alineación con la misión, visión y los criterios de calidad definidos por la SUNEDU.

#### 2. Alcance

Esta matriz comprende todos los procesos institucionales clasificados como estratégicos, misionales y de soporte, identificados en el Mapa de Procesos y en el Inventario Institucional de Procesos.

#### 3. Estructura de la matriz

Código del Proceso	Nombre del Proceso	Objetivo del Proceso	Objetivo Estratégico Institucional Vinculado	Tipo de Relación	Indicadores Asociados
PE01	Direccionamiento Institucional	Formular, ejecutar y evaluar los instrumentos de gestión institucional que aseguren la sostenibilidad y cumplimiento de los objetivos estratégicos.	OE2: Contribuir a la satisfacción de las necesidades económicas y sociales del país y de la región, mediante el desarrollo de actividades académicas y de investigación, con un alto grado de calidad y pertinencia.	Directa	Nivel de cumplimiento de metas institucionales; ejecución presupuestal.
PE02	Gestión de la Calidad	Implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad que promueva la mejora continua en todos los procesos académicos y administrativos.	OE1: Lograr la mejora continua de la calidad de los procesos académicos y administrativos de la universidad.	Directa	% de cumplimiento de estándares de calidad; número de procesos mejorados.
PM01	Enseñanza-Aprendizaje	Asegurar la calidad del proceso educativo, promoviendo la formación integral y el desarrollo de competencias profesionales.	OE3: Lograr que la universidad sea reconocida por la calidad académica de excelencia que brinda a sus estudiantes.	Directa	Tasa de aprobación, satisfacción estudiantil, cumplimiento del plan de estudios.



## MAPA DE PROCESOS

Código:	VA-PP-021
Versión:	01
Fecha:	30/10/2025
Página:	17 de 25

Código del Proceso	Nombre del Proceso	Objetivo del Proceso	Objetivo Estratégico Institucional Vinculado	Tipo de Relación	Indicadores Asociados
			OE7: Lograr que los estudiantes tengan la oportunidad de beneficiarse de este flujo internacional del aprendizaje y el conocimiento, por lo que se diseñarán los mecanismos, para que esta estrategia se implemente a mediano plazo.		
PM02	Investigación	Promover la producción científica, tecnológica y humanística que contribuya al desarrollo institucional y social.	OE4: La UJCM promueve la investigación científica, tecnológica y humanística orientada a resolver problemas socioeconómicos, tecnológicos y culturales a nivel regional, nacional e internacional, de acuerdo a las líneas de investigación aprobadas y financiadas de las fuentes previstas, publica sus resultados en revistas indexadas, repositorio institucional y eventos científicos.	Directa	N° de proyectos aprobados, publicaciones indexadas, fondos de investigación captados.
PM03	Vinculación con el Medio	Articular la acción universitaria con la sociedad mediante proyectos de responsabilidad social y desarrollo sostenible.	OE5: Desplegar el enfoque de Responsabilidad Social Universitaria (RSU) en todos los miembros de la comunidad, con el propósito de desarrollar una actitud solidaria y responsable hacia todas las partes interesadas y la sociedad, en su conjunto.	Directa	N° de proyectos sociales ejecutados, cantidad de beneficiarios, impacto social.
PS01	Gestión del Talento Humano	Garantizar una gestión equitativa, eficiente y formativa del personal docente y administrativo.	OE6: Contar con docentes idóneos para un logro óptimo de resultados en la docencia y la investigación.	Directa	Índice de satisfacción laboral, rotación de personal, % de cumplimiento de capacitaciones.
PS02	Gestión de Mantenimiento	Asegurar la disponibilidad, funcionalidad y seguridad de la infraestructura y	OE1: Lograr la mejora continua de la calidad de los procesos académicos y administrativos de la universidad.	Directa	% de mantenimiento preventivo ejecutado, tiempo promedio de



## MAPA DE PROCESOS

Código: VA-PP-021

Versión: 01

Fecha: 30/10/2025

Página: 18 de 25

Código del Proceso	Nombre del Proceso	Objetivo del Proceso	Objetivo Estratégico Institucional Vinculado	Tipo de Relación	Indicadores Asociados
PS03	Gestión Administrativa y Contable	equipamiento institucional.  Garantizar el uso eficiente y transparente de los recursos institucionales y el cumplimiento normativo.	OE1: Lograr la mejora continua de la calidad de los procesos académicos y administrativos de la universidad.	Complementaria	atención de incidencias.  Porcentaje de ejecución presupuestal, grado de observaciones en auditorías.

#### 4. Leyenda de tipos de relación

- Directa: El proceso contribuye de manera principal al logro del objetivo estratégico.
- Complementaria: El proceso aporta de forma indirecta o de soporte al cumplimiento del objetivo estratégico.

#### 5. Observaciones

- Todos los objetivos de proceso están alineados con el Plan Estratégico Institucional y deben revisarse anualmente en el marco del ciclo de mejora continua del SGC.
- Los indicadores de proceso servirán para el seguimiento y evaluación del cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- La Unidad de Calidad Universitaria y Acreditación es responsable del control y actualización de esta matriz.

Esta matriz asegura la coherencia vertical entre los objetivos institucionales y los objetivos de proceso, fortaleciendo el enfoque de gestión por resultados, la mejora continua y la trazabilidad de la planificación universitaria conforme a los estándares de la SUNEDU y del Sistema de Gestión de la Calidad.

	<b>MAPA DE PROCESOS</b>	Código:	VA-PP-021
		Versión:	01
		Fecha:	30/10/2025
		Página:	19 de 25

## HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Modificación	Descripción del Cambio	Nombre y cargo de quien solicitó el cambio
1	30/10/2025	MAPA DE PROCESOS	Miembros del Consejo Universitario

## ANEXO N°04

### MATRIZ DE ENTRADAS IDENTIFICADAS Y DOCUMENTADAS POR PROCESO

#### 1. Objetivo

Identificar, registrar y documentar las entradas (insumos, recursos e información) que alimentan cada proceso institucional, garantizando su disponibilidad, calidad y adecuación para la ejecución eficiente de las actividades dentro del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

#### 2. Alcance

La presente matriz abarca todos los procesos del Mapa de Procesos Institucional, clasificados como estratégicos, misionales y de soporte.



## MAPA DE PROCESOS

Código:	VA-PP-021
Versión:	01
Fecha:	30/10/2025
Página:	20 de 25

### 3. Matriz de Entradas Identificadas por Proceso

Código del Proceso	Nombre del Proceso	Principales Entradas (Insumos)	Fuente o Proveedor del Insumo	Documento o Registro Asociado	Frecuencia / Disponibilidad
PE01	Direccionamiento Institucional	Diagnóstico institucional (FODA), políticas nacionales de educación, normativa SUNEDU y MINEDU, recursos financieros, indicadores institucionales.	Rectorado, Oficina de Planificación, MINEDU, SUNEDU.	PEI, POA, reglamentos, informes de gestión, matrices FODA.	Anual / Según planificación estratégica.
PE02	Gestión de la Calidad	Normas ISO, estándares SUNEDU/SINEACE, resultados de auditorías, planes de mejora, recursos humanos y tecnológicos.	Unidad de Calidad, áreas académicas y administrativas, entidades acreditadoras.	Informes de auditoría, actas, matrices de autoevaluación.	Semestral / Permanente.
PM01	Enseñanza-Aprendizaje	Plan curricular, sílabos, docentes capacitados, recursos didácticos, infraestructura educativa, estudiantes matriculados.	Vicerrectorado Académico, Direcciones de Escuela, Unidad de Recursos Humanos.	Planes de estudio, actas, registros de matrícula, cronogramas académicos.	Semestral/ permanente
PM02	Investigación	Problemas de investigación, lineamientos institucionales, financiamiento, infraestructura de laboratorios, bases de datos científicas.	Vicerrectorado de Investigación, docentes, estudiantes, aliados externos.	Proyectos aprobados, convocatorias.	Anual / Según convocatoria.
PM03	Vinculación con el Medio	Diagnósticos sociales, proyectos de extensión, convenios, recursos logísticos y humanos, normativas RSU.	Unidad de Responsabilidad Social Universitaria, autoridades, municipalidades, ONGs.	Proyectos ganadores en concurso interno de Responsabilidad Social y Proyección Social, proyectos ejecutados.	Anual / Según plan operativo.
PS01	Gestión del Talento Humano	Requerimientos de personal, perfiles de puesto, currículum vitae, normativa laboral vigente, sistemas de RRHH.	Oficina de Recursos Humanos, direcciones académicas y administrativas.	Legajos, contratos, reportes de evaluación de desempeño.	Permanente / Según convocatoria.
PS02	Gestión de Mantenimiento	Solicitudes de mantenimiento, inventario de bienes, recursos materiales y técnicos, plan anual de mantenimiento.	Unidad de Logística y Mantenimiento, unidades académicas.	Órdenes de trabajo, registros de mantenimiento, inventarios.	Trimestral / Según cronograma.
PS03	Gestión Administrativa y Contable	Presupuesto institucional, planes operativos, comprobantes de pago, normas contables, políticas financieras.	Dirección General de Administración, Tesorería, SUNAT, Contraloría.	Estados financieros, registros presupuestales, reportes contables.	Mensual / Anual.

### 4. Observaciones

	<b>MAPA DE PROCESOS</b>	Código:	VA-PP-021
		Versión:	01
		Fecha:	30/10/2025
		Página:	21 de 25

- Todas las entradas cumplen con los criterios de disponibilidad, calidad, confiabilidad y pertinencia establecidos en el SGC.
- Los responsables de proceso deberán verificar que los insumos estén actualizados y documentados antes del inicio de las actividades.
- La Unidad de Calidad Universitaria y Acreditación es la encargada de supervisar la trazabilidad de las entradas durante las auditorías internas.

## 5. Conclusión

La presente matriz permite controlar los insumos de cada proceso institucional, garantizando que los recursos necesarios estén identificados, registrados y disponibles. Esto asegura la eficiencia operativa, la trazabilidad documental y la conformidad con los estándares de la SUNEDU y del SGC.

## ANEXO N°05

### LISTADO DE DESTINATARIOS POR PROCESO Y NIVEL DE IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN INSTITUCIONAL

#### 1. Objetivo

Identificar los destinatarios internos y externos de cada proceso institucional y evaluar el nivel de impacto que ejercen los resultados de dichos procesos sobre la satisfacción global institucional, conforme a los principios del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).



## MAPA DE PROCESOS

Código: VA-PP-021

Versión: 01




Fecha: 30/10/2025

Página: 22 de 25

### 2. Alcance

Aplica a todos los procesos definidos en el Mapa de Procesos Institucional, agrupados en estratégicos, misionales y de soporte.

### 3. Criterios de impacto

Nivel de Impacto	Definición
 <b>Alto</b>	Los resultados del proceso influyen directamente en el cumplimiento de la misión institucional y la percepción de calidad educativa.
 <b>Medio</b>	Los resultados del proceso contribuyen parcialmente a la satisfacción institucional o al soporte de procesos principales.
 <b>Bajo</b>	El proceso tiene un impacto indirecto o de carácter administrativo en la satisfacción institucional.

### 4. Listado de Destinatarios por Proceso

Código del Proceso	Nombre del Proceso	Destinatarios principales	Tipo de destinatario	Relación con el proceso	Nivel de impacto en la satisfacción institucional
PE01	<b>Direccionamiento Institucional</b>	Alta dirección, unidades académicas y administrativas.	Interno	Reciben los lineamientos estratégicos, planes y objetivos institucionales.	 Alto
PE02	<b>Gestión de la Calidad</b>	Comunidad universitaria (autoridades, docentes, estudiantes, personal administrativo).	Interno / Externo	Se benefician de la aplicación del SGC y la mejora continua de servicios.	 Alto
PM01	<b>Enseñanza– Aprendizaje</b>	Estudiantes, docentes, autoridades académicas, sociedad en general.	Interno / Externo	Reciben la formación profesional y resultados educativos de calidad.	 Alto
PM02	<b>Investigación</b>	Docentes investigadores, estudiantes, sociedad, entidades financiadoras.	Interno / Externo	Obtienen conocimiento científico, publicaciones y soluciones aplicadas.	 Alto
PM03	<b>Vinculación con el Medio</b>	Comunidad local, instituciones aliadas, estudiantes, docentes.	Externo / Interno	Reciben los beneficios de proyectos sociales y actividades de extensión.	 Alto
PS01	<b>Gestión del Talento Humano</b>	Personal docente y administrativo, autoridades universitarias.	Interno	Se benefician de políticas de selección, capacitación y evaluación.	 Medio
PS02	<b>Gestión de Mantenimiento</b>	Comunidad universitaria (estudiantes, docentes, administrativos).	Interno	Disfrutan de infraestructura y equipos funcionales y seguros.	 Medio

	<b>MAPA DE PROCESOS</b>	Código:	VA-PP-021
		Versión:	01
		Fecha:	30/10/2025
		Página:	23 de 25

Código del Proceso	Nombre del Proceso	Destinatarios principales	Tipo de destinatario	Relación con el proceso	Nivel de impacto en la satisfacción institucional
PS03	Gestión Administrativa y Contable	Autoridades universitarias, dependencias académicas, entes de control (SUNEDU, SUNAT).	Interno / Externo	Reciben información contable, presupuestal y rendición de cuentas.	● Medio

## 5. Observaciones

- Los destinatarios de cada proceso fueron identificados, registrados y comunicados en las fichas técnicas correspondientes.
- El monitoreo de satisfacción se realizará a través de encuestas, auditorías internas y revisiones por la dirección.

El presente listado permite establecer la trazabilidad entre los procesos y sus beneficiarios, fortaleciendo la orientación al cliente, la mejora continua y la satisfacción institucional. Asimismo, proporciona insumos para la evaluación del desempeño del SGC y para el cumplimiento de los criterios SUNEDU de calidad educativa.

## ANEXO N°06

### LISTADO DE SALIDAS VERIFICABLES Y MEDIBLES DE CADA PROCESO



## MAPA DE PROCESOS

Código: VA-PP-021

Versión: 01

Fecha: 30/10/2025

Página: 24 de 25

### 1. Objetivo

Identificar y documentar las salidas verificables y medibles generadas por los procesos institucionales, asegurando que los resultados obtenidos contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos y al fortalecimiento de la calidad institucional.

### 2. Alcance

Este listado comprende todos los procesos estratégicos, misionales y de soporte de la Universidad José Carlos Mariátegui, definidos en el Mapa de Procesos Institucional y en las fichas técnicas de procesos.

### 3. Matriz de Salidas Verificables y Medibles

Código del Proceso	Nombre del Proceso	Salidas verificables	Medios de verificación / Evidencias	Indicadores de medición asociados
PE01	Direccionamiento Institucional	Plan Estratégico Institucional (PEI), Planes Operativos Anuales (POA), Informes de seguimiento, Matrices de cumplimiento.	Documentos aprobados, actas, informes de gestión, matrices de seguimiento.	% de cumplimiento de metas institucionales; ejecución presupuestal.
PE02	Gestión de la Calidad	Informes de autoevaluación, planes de mejora implementados, certificaciones o acreditaciones obtenidas, indicadores de desempeño.	Informes de auditoría, reportes de seguimiento, matrices de autoevaluación y evidencias de mejora.	% de cumplimiento de estándares de calidad; número de procesos mejorados.
PM01	Enseñanza– Aprendizaje	Resultados de evaluación del aprendizaje, informes académicos, registros de asistencia, retroalimentación docente-estudiante.	Actas, registros de notas, reportes académicos	% de cumplimiento de planes de estudio; nivel de satisfacción estudiantil.
PM02	Investigación	Resultados de investigación, publicaciones científicas, proyectos ejecutados, innovaciones generadas.	Informes técnicos, artículos publicados, registros de proyectos.	N° de publicaciones indexadas; N° de proyectos aprobados.
PM03	Vinculación con el Medio	Proyectos de impacto social ejecutados, informes de evaluación de impacto, convenios interinstitucionales, actividades de proyección social.	Reportes de actividades, convenios firmados, evidencias fotográficas.	N° de proyectos ejecutados; N° de beneficiarios alcanzados.
PS01	Gestión del Talento Humano	Personal contratado y evaluado, planes de capacitación, reportes de desempeño, legajos actualizados.	Contratos, actas de evaluación, registros de asistencia a capacitaciones.	% de cumplimiento de capacitación; índice de rotación de personal.
PS02	Gestión de Mantenimiento	Infraestructura operativa, equipos reparados, reportes técnicos de mantenimiento, reducción de incidencias.	Órdenes de trabajo, informes técnicos, registros fotográficos.	% de mantenimiento preventivo ejecutado; tiempo promedio de atención.



## MAPA DE PROCESOS

Código:	VA-PP-021
Versión:	01
Fecha:	30/10/2025
Página:	25 de 25

Código del Proceso	Nombre del Proceso	Salidas verificables	Medios de verificación / Evidencias	Indicadores de medición asociados
PS03	Gestión Administrativa y Contable	Estados financieros, reportes contables, presupuestos ejecutados, rendición de cuentas.	Libros contables, informes financieros, documentos de auditoría.	% de ejecución presupuestal; nivel de observaciones en auditorías.

#### 4. Consideraciones técnicas

- Las salidas deben ser medibles, verificables y documentadas, para permitir el seguimiento de la eficacia del proceso.
- Cada propietario del proceso es responsable de asegurar la generación y control de las evidencias de salida.
- Las salidas se revisan durante la evaluación interna del SGC y en las revisiones de las auditorías.
- El cumplimiento de los resultados es un insumo directo para los indicadores.

#### 5. Conclusión

El presente listado garantiza la trazabilidad entre los procesos y sus resultados tangibles, fortaleciendo el control institucional, la rendición de cuentas y la evaluación del desempeño organizacional. Además, sirve como base para la verificación del cumplimiento de las condiciones básicas de calidad exigidas por la SUNEDU.