

**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**



**TESIS**

**APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA BPM EN  
LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD  
PARA LA ACREDITACIÓN DE LA ESCUELA  
PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS  
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI,  
2016**

**PRESENTADA POR EL BACHILLER**

**ASHTONI LARRY RAMIREZ RENGIFO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**

**UCAYALI – PERÚ**

**AÑO 2017**

## **DEDICATORIA**

A mis Abuelos, padres, tíos, hermanos y  
sobrinos.

## **AGRADECIMIENTOS**

A las autoridades de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Ucayali por haberme permitido poder realizar mi investigación.

A mi asesor Mg. Freddy Elar FERRARI FERNANDEZ por sus orientaciones y aportes en la realización de la presente investigación.

A la UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS filial Pucallpa, por sus enseñanzas impartidas.

## **RESUMEN**

La acreditación institucional, constituye un procedimiento que busca cautelar y garantizar a los diversos actores del sistema la calidad educacional de las instituciones públicas y privadas, constituyéndose a la vez, en una modalidad de comparación y eventual homologación de la formación universitaria en un mundo globalizado, que incrementa progresivamente sus relaciones económico-políticas, la producción transnacional y los acuerdos multilaterales.

Con respecto a la Acreditación, es la certificación pública que entrega un organismo externo (Comisión Nacional de Acreditación o una Agencia de Acreditación) sobre la calidad de la educación que imparte la Universidad. Los estudios empíricos que permiten caracterizar lo que ocurre en el país en este aspecto aún son muy escasos. Particularmente, son aún menos frecuentes, aquellos que centran la atención en la visión de los principales actores del proceso como la parte administrativa, docente y estudiante.

Palabras claves: Gestión, acreditación, Universidad.

## **ABSTRACT**

Institutional accreditation is a procedure that seeks to guarantee and guarantee to the various actors of the system the educational quality of public and private institutions, and constitute, at the same time, a form of comparison and eventual homologation of university education in a globalized world, which progressively increases its economic-political relations, transnational production and multilateral agreements.

With respect to Accreditation, it is the public certification issued by an external body (National Accreditation Commission or Accreditation Agency) on the quality of education provided by the University. The empirical studies that characterize what happens in the country in this aspect are still very scarce. Particularly, they are even less frequent, those that focus attention on the vision of the main actors of the process as the administrative, teacher and student.

Key words: Management, accreditation, University.

## INTRODUCCIÓN

La gestión de calidad es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos o procesos para lograr la calidad de los servicios, la satisfacción de sus usuarios y la mejora continua de las actividades de Enseñanza, Investigación y Extensión. El nivel en que los procesos y resultados de formación, investigación, proyección social y gestión de una Universidad, satisfacen los requisitos de sus principales grupos de interés y logren que la institución alcance el objetivo de la excelencia académica se entiende como calidad universitaria.

La tarea de los docentes es la de generar conocimiento en la Escuela profesional de Ingeniería de sistemas, pero para ello requieren de un entorno cada vez más exigente, mayores recursos humanos y materiales. Por ello, la sociedad demanda cada día mejores resultados al destino de los recursos que destina y que se resumen en peticiones de calidad en la oferta que respondan a las aspiraciones de los estudiantes, a las necesidades de las empresas, a las expectativas de la sociedad y a un mercado en constante cambio.

## ÍNDICE PRINCIPAL

### CAPÍTULO I: ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN

1.1	Datos generales de la institución	01
1.2	Fines de la Organización	12
1.3	Análisis externo	19
1.4	Análisis Interno	20
1.5	Análisis Estratégico	22
1.6	Descripción de la problemática	28
1.7	Resultados esperados	29

### CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DEL NEGOCIO Y DEL PROYECTO

2.1	Marco teórico del Negocio	31
2.2	Marco teórico del Proyecto	36

### CAPÍTULO III: INICIO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

3.1	Gestión del proyecto	49
3.2	Ingeniería del proyecto	67
3.3	Soporte del proyecto	67

### CAPÍTULO IV: EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO

4.1	Gestión del proyecto	70
4.2	Ingeniería del proyecto	73
4.3	Soporte del proyecto	73

### CAPÍTULO V: GESTIÓN DEL CIERRE

5.1	Gestión del cierre del proyecto	75
5.2	Ingeniería del proyecto	80
5.3	Soporte del proyecto	80

### CAPÍTULO VI: EVALUACIÓN DE RESULTADOS

6.1	Indicadores claves de éxito del Proyecto	82
-----	--	----

### CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1	Conclusiones	83
7.2	Recomendaciones	84

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico N° 1: Organigrama Facultad	03
Grafico N°2: Organigrama de calidad académica y acreditación - UNU	04
Grafico N°3: Cadena de valor	22
Grafico N°4: Aplicación de la BPM en los procesos de acreditación	50
Grafico N°5: Ciclo de vida de BPM	53
Grafico N°6: Sistema de información y comunicación	55
Grafico N°7: Programa de motivación e incentivo	56
Grafico N°8: Sistema de evaluación y aprendizaje	57
Grafico N°9: Becas y movilidad académica	58
Grafico N°10: Sistema de seguimiento al egresado	59
Grafico N°11: Sistema de evaluación proyectos investigación formativa	60
Grafico N°12: Sistema de evaluación y extensión universitaria	61
Grafico N°13: Sistema de evaluación y proyección social	62
Grafico N°14: Sistema tutorías y consejería	63
Grafico N°15: Programa de calibración instrumental	64
Grafico N°16: Cultura organizacional	65



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Objetivos estratégicos	15
Tabla 2: Comité interno	21
Tabla 3: Matriz FODA	23
Tabla 4: Plan gestión del tiempo	51
Tabla 5: Cronograma actualizado	70
Tabla 6: Cuadro de Costos de Desarrollo: Insumos Tangibles	71
Tabla 7: Cuadro de Costos de Desarrollo: Insumos Intangibles	71
Tabla 8: Matriz de trazabilidad	72
Tabla 9: Plantilla de seguimiento a la gestión	73
Tabla 10: Plantilla de seguimiento del aseguramiento de calidad	74
Tabla 11: Plantilla de seguimiento a la gestión	80
Tabla 12: Plantilla de seguimiento de calidad actualizada	81

## **CAPÍTULO I: ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN**

### **1.1 Datos generales de la institución:**

#### 1.1.1 Nombre de la Institución

Oficina de Calidad Académica y Acreditación de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional De Ucayali.

#### 1.1.2 Rubro o Giro del Negocio

El rubro de negocio de la Universidad Nacional de Ucayali es brindar educación pre-grado y pos-grado.

#### 1.1.3 Breve Historia

La Dirección Regional sectorial, es el Órgano responsable de dirigir, orientar, coordinar, ejecutar, supervisar, controlar y evaluar las distintas actividades productivas agrarias, en el ámbito de su jurisdicción.

La Universidad Nacional de Ucayali fue creada mediante Decreto Ley N° 22804 del 18 de diciembre de 1979; durante el Gobierno

Militar del General Francisco Morales Bermúdez Cerruti; inicialmente con el nombre de Universidad Nacional de Pucallpa.

Por Ley N° 23261 del 16 de julio de 1981, el Gobierno Democrático del Arquitecto Fernando Belaunde Ferry ratificó la creación de la Universidad Nacional de Pucallpa.

El 9 de diciembre de 1983 entra en vigencia la actual Ley Universitaria N° 23733. En su Artículo 97, se indica que en adelante la Universidad Nacional de Pucallpa se denominará Universidad Nacional de Ucayali; asimismo, se elabora su reglamento, mediante el cual se organiza su régimen académico con (03) Facultades.

En 1988 por Resolución N° 071/88-CO-UNU del 17 de enero, se crea la Facultad de Ciencias Administrativas y por Resolución N° 072/89-CO-UNU se cambió su denominación por Facultad de Ciencias Administrativas y Contables.

Mediante Resolución N° 292-93-ANR, del 26 de Febrero de 1993 la Asamblea Nacional de Rectores, autorizó el funcionamiento definitivo de la Universidad Nacional de Ucayali.

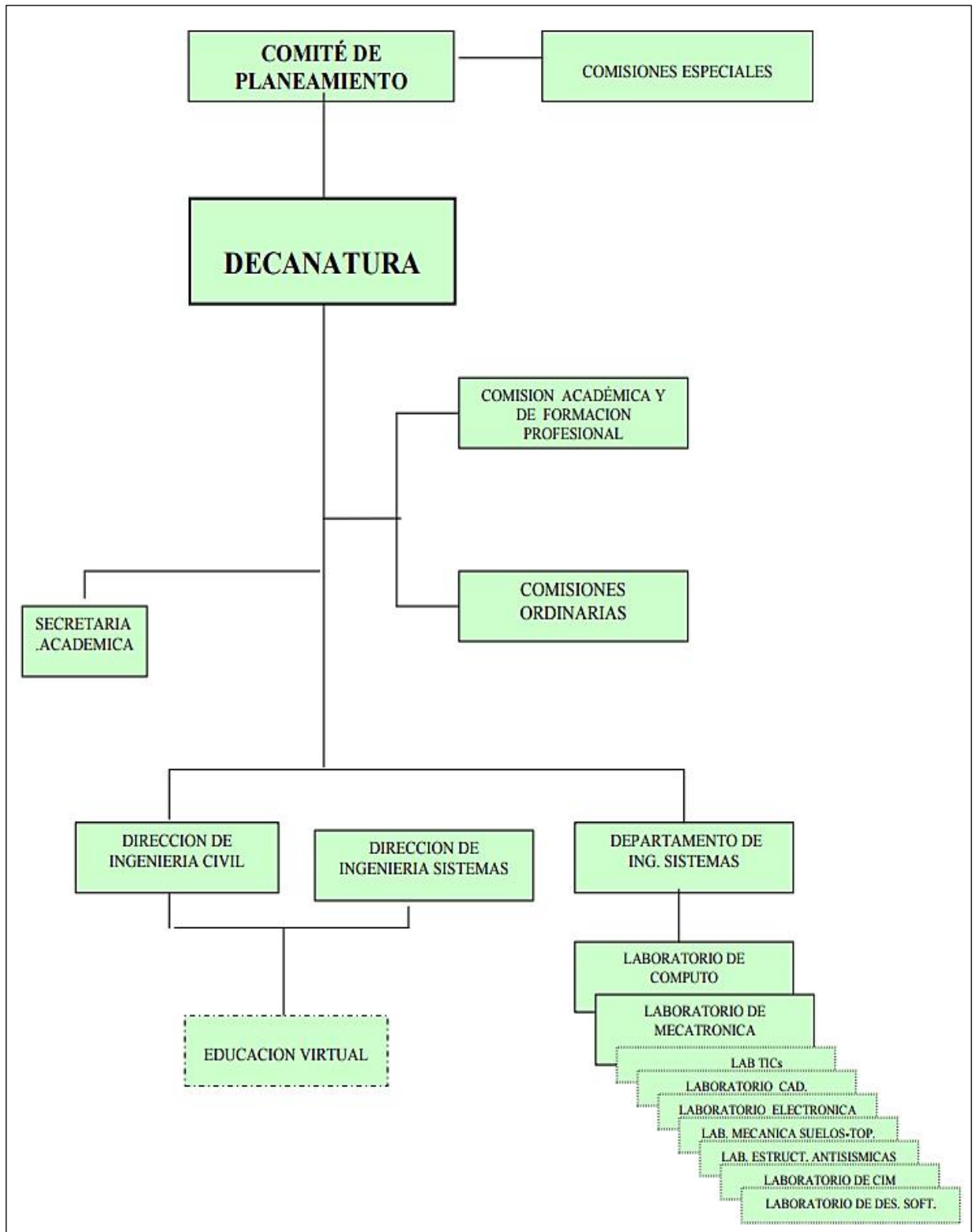
En 1988, se creó a través de la Resolución Rectoral N° 002/98 del 21 de Enero y al amparo del Artículo 29 inciso e) de la Ley N° 23733, la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas; y las Escuelas Profesionales de Ingeniería de Sistemas, como parte de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables y la de Medicina Humana que se integra a la Facultad de Ciencias de la Salud.

El 20 de enero del 2007, la Asamblea Universitaria crea la Facultad de Ingeniería de Sistemas, aprobada con Resolución Rectoral N° 001-2007-AU-R-UNU.

El 20 de Diciembre de del 2008, la Asamblea Universitaria mediante Resolución N° 009-2008-AU-R-UNU, aprobó por unanimidad la Creación de la Escuela Profesional de Ingeniería Civil adscrita a la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la UNU, pasando a denominarse a partir de esa fecha como FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS Y DE INGENIERIA CIVIL.

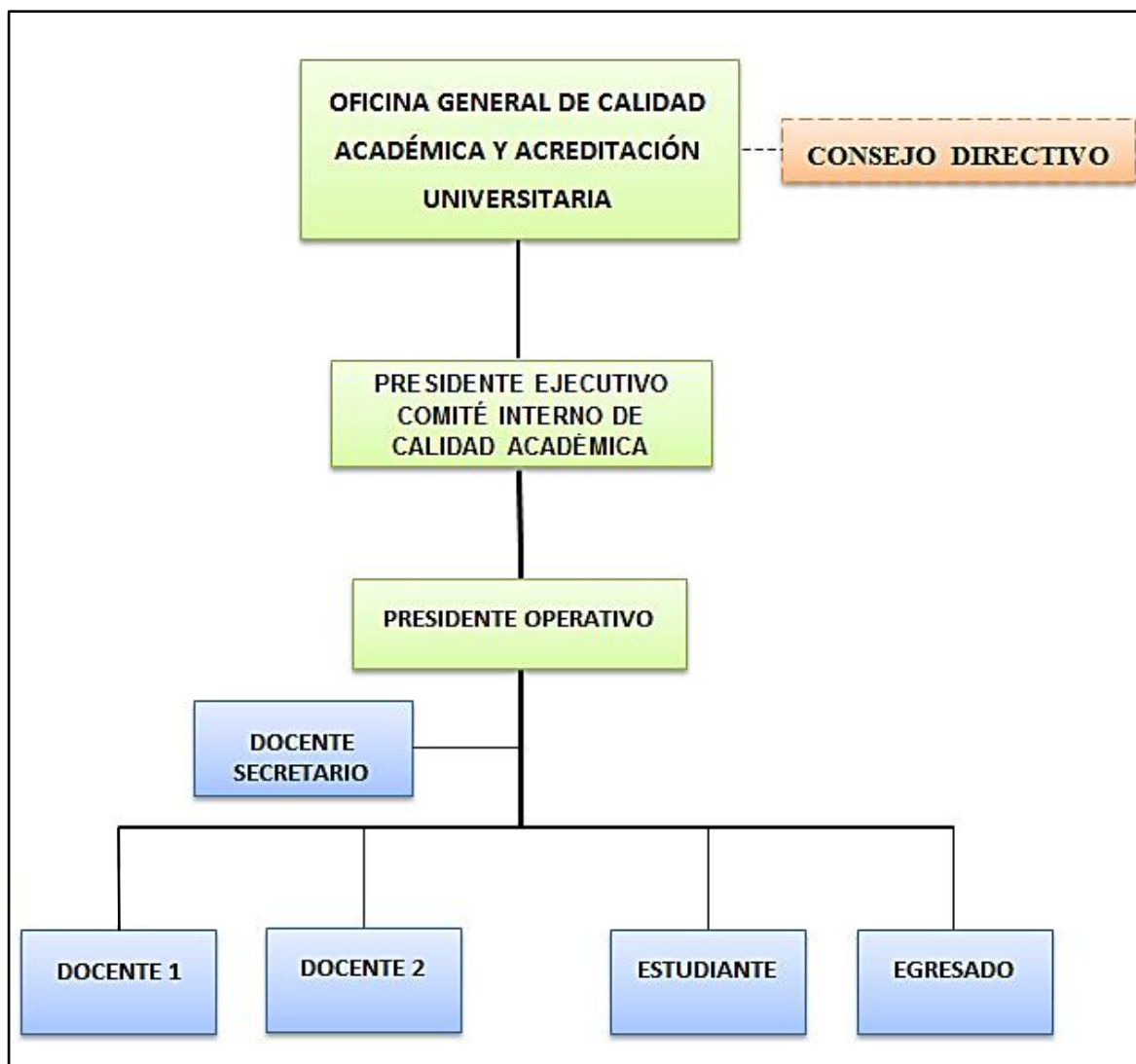
### 1.1.4 Organigrama actual

**Grafico N° 1 Organigrama Facultad**



Fuente: Decanatura de la FIS y de IC

**Grafico N° 2: Organigrama de calidad académica y acreditación - UNU**



Fuente: Decanatura de la FIS y de IC

#### 1.1.5 Descripción de las Áreas funcionales

La estructura organizacional del Comité Interno de Calidad Académica en las Facultades es la siguiente:

- Decano de la Facultad (Presidente Ejecutivo)
- Director de Escuela (Presidente Operativo)
- 01 Docente (Secretario)
- 02 Docentes (Miembros)

- 01 Estudiante (Miembro)
- 01 Egresado (Miembro)

a. Consejo Directivo

El Consejo Directivo está conformado por el Director de la Oficina General de Calidad Académica y Acreditación Universitaria, quien lo preside, los Presidentes Operativos de cada Comité Interno de Calidad Académica de las diferentes Carreras Profesionales y de la escuela de Pos grado.

El Consejo Directivo se reúne en sesión ordinaria una vez por mes y de manera extraordinaria según el caso lo requiera; con la finalidad de tomar decisiones referido a cuestiones de la mejora de la calidad.

b. Líneas de Autoridad

Jerárquicamente el Comité Interno de Calidad Académica de cada Carrera Profesional y de la escuela de Pos grado dependerán funcionalmente de la Oficina General de Calidad Académica y Acreditación Universitaria.

El Director de la Oficina General de Calidad Académica y Acreditación Universitaria ejerce autoridad funcional sobre todos los integrantes del Comité Interno de Calidad.

c. Nominación de los integrantes del Comité

Los miembros del Comité Interno de Calidad Académica son elegidos por el Consejo de Facultad y el Consejo de Escuela de Pos Grado, según corresponda, y ratificados en Consejo Universitario.

A fin de asegurar la continuidad de los procesos de Autoevaluación con fines de Acreditación, los miembros del Comité deben ser designados por un periodo no menor de 02 años y la renovación de los miembros se realizará por tercios.

d. Funciones del Presidente Ejecutivo del Comité Interno de Calidad Académica

- ✓ Representar al Comité ante las instancias de la Alta Dirección de la Universidad y otras instancias relacionadas a los procesos de autoevaluación y acreditación.
- ✓ Convocar y presidir las reuniones del Comité Interno de Calidad Académica.
- ✓ Dirigir el funcionamiento del Comité Interno de Calidad Académica.
- ✓ Planificar, organizar y ejecutar el proceso de autoevaluación en coordinación con la Oficina General de Calidad y Acreditación Universitaria.
- ✓ Proponer a su Consejo la aprobación de los Proyectos y Presupuestos de los procesos de autoevaluación, acreditación y mejora.

- ✓ Supervisar el cumplimiento de las metas programadas por los Subcomités de Acreditación.
- ✓ Proponer las medidas correctivas para el éxito de los procesos de autoevaluación y acreditación.
- ✓ Coordinar permanentemente con los grupos de interés, así como con las instancias administrativas de la Universidad el proceso de Autoevaluación con fines de Acreditación.
- ✓ Informar mensualmente el avance del proceso de autoevaluación a la Oficina General de Calidad Académica y Acreditación Universitaria.

e. Funciones del Presidente Operativo del Comité Interno de Calidad Académica

- ✓ Presidir las sesiones en caso de ausencia del Presidente Ejecutivo.
- ✓ Efectuar el seguimiento de las recomendaciones y/o acuerdos del Comité.
- ✓ Brindar información técnica a los Subcomités de Acreditación.
- ✓ Consolidar la información remitida por los Subcomités de Acreditación.
- ✓ Monitorear, en coordinación con el Presidente Ejecutivo el desarrollo de las actividades de los subcomités de Acreditación.
- ✓ Ejecutar los acuerdos adoptados por el Comité Interno.



- ✓ Elaborar los informes del avance y culminación del proceso de autoevaluación.
- ✓ Coordinar las actividades del proceso de autoevaluación, mejoramiento continuo y acreditación con las dependencias correspondientes.
- ✓ Monitorear la ejecución de las actividades y proyectos conforme al Plan de Mejoras.
- ✓ Proponer la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Otras que le sean asignadas por el Presidente Ejecutivo.

f. Funciones del Docente Secretario

- ✓ Convocar a las reuniones del Comité Interno de Calidad Académica, a solicitud del Presidente Ejecutivo.
- ✓ Llevar y mantener al día el Libro de Actas del Comité, sobre las reuniones ordinarias, extraordinarias y de sesiones de trabajo.
- ✓ Coordinar la ejecución de los acuerdos con el Presidente Operativo.
- ✓ Tramitar la documentación requerida.
- ✓ Difundir las actividades inherentes al Comité Interno de Calidad Académica.
- ✓ Informar al Presidente sobre la documentación recibida y emitida.

- ✓ Llevar el control de asistencia de los miembros del Comité Interno a las reuniones.
- ✓ Redactar y suscribir con el Presidente Operativo los acuerdos del Comité de carácter interno
- ✓ Impulsar el proceso de autoevaluación, acreditación y mejora continua.
- ✓ Otras que le asigne el Presidente Operativo.

**g. Funciones de Docentes Miembros**

- ✓ Asistir a las reuniones del Comité Interno de Calidad Académica, en caso de ausencia se deberá justificar.
- ✓ Cumplir con las tareas y/o actividades designadas por el Comité.
- ✓ Contribuir y asesorar las actividades de los Subcomités.
- ✓ Proponer estrategias para difundir la Calidad Académica.
- ✓ Velar por el éxito de los procesos de autoevaluación, acreditación y mejora de las Escuelas de la Facultad.
- ✓ Colaborar con el Presidente Operativo, en las actividades que realiza inherentes a sus funciones.
- ✓ Apoyar en las actividades y ejecución del proceso de autoevaluación, acreditación y mejora continua.
- ✓ Otras que le asigne el Presidente Operativo del Comité.

#### h. Funciones del Estudiante Miembro

- ✓ Colaborar con el Presidente Operativo y demás miembros del Comité.
- ✓ Coordinar y apoyar el proceso de sensibilización entre los estudiantes así como la aplicación de instrumentos.
- ✓ Otras que le asigne el Presidente Operativo del Comité Interno de Calidad Académica.

#### 1.1.6 Descripción general del proceso de negocio.

- Oficina de calidad académica y acreditación de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas

Dirigir, conducir y gestionar los procesos y actividades para el logro de la acreditación y del aseguramiento de la Calidad Educativa de la Escuela Profesional.

- Funciones y responsabilidades

Son funciones del Comité Interno de Calidad Académica de cada Escuela Académico Profesional y Escuela de Pos Grado:

- a. Formular el Proyecto de Autoevaluación y Acreditación, que será propuesto al Consejo de Facultad para su aprobación.
- b. Dirigir y desarrollar las actividades del Proceso de Autoevaluación en la Escuela Académico Profesional respecto a: Gestión, Formación Profesional, Investigación,

Proyección Social, Extensión Universitaria y Servicios de Apoyo para la Formación Profesional; en base a los estándares de calidad del Modelo CONEAU.

- c. Informar y proponer al Consejo de Facultad las actividades de autorregulación y mejoramiento continuo según los resultados de la autoevaluación.
- d. Conformar las subcomisiones para la ejecución del Plan de Mejora.
- e. Formular el Plan de Mejora de corto y mediano plazo.
- f. Promover la elaboración y ejecución de los proyectos y actividades de mejoramiento continuo de las unidades académicas y administrativas de la Facultad y la Escuela de Pos Grado.
- g. Monitorear el avance de los proyectos y actividades de autorregulación y mejoramiento continuo de las unidades académicas y administrativas de la Facultad y la Escuela de Pos Grado.
- h. Elevar a la Oficina General de Calidad Académica y Acreditación Universitaria el Informe de Autoevaluación con su Plan de Mejoras y demás datos que sean requeridos por la OGCAyAU.
- i. Coordinar con la Oficina General de Calidad Académica de la Universidad para una Evaluación Externa y Acreditación de la Carrera Profesional.

- j. Proponer la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- k. Dar su conformidad o disconformidad respecto a la comisión evaluadora de pares externos designada por el CONEU.
- l. Coordinar con la entidad evaluadora externa las fechas de visita de verificación y comunicar al CONEAU para su acompañamiento.
- m. Otras que le asigne la OGCAyAU.

Todos los Miembros del Comité Interno de Calidad Académica de cada Escuela Académico Profesional y Escuela de Pos Grado son responsables de cumplir en forma eficiente y oportuna las funciones señaladas en el presente Reglamento y demás disposiciones legales vigentes que norman su actividad.

## **1.2 Fines de la Organización.**

### **1.2.1 Visión y misión de la Universidad Nacional de Ucayali**

#### **Visión**

Ser una institución líder en la generación y difusión de ciencia, tecnología y cultura con sentido humanista, al servicio de la comunidad en aras de la transformación social y el desarrollo sostenible.

### **Misión**

Institución formadora de profesionales de calidad en ciencia, tecnología y humanidades, comprometida con el proceso de enseñanza, aprendizaje, investigación y difusión de conocimientos, conservando el medio ambiente, para promover el desarrollo de la región.

#### 1.2.2 Visión y misión de la escuela académica profesional de Ingeniería de Sistemas

##### **Visión**

Ser una Escuela líder, acreditada, en la formación de profesionales comprometidos con la sociedad.

##### **Misión**

Formar Ingenieros de Sistemas íntegros, altamente calificados en el ámbito académico, científico, tecnológico, humanista y cultural, con sólidos valores éticos y morales; capaces de resolver problemas a través de la planificación, el diseño, la instrumentación y la optimización de soluciones informáticas.

#### 1.2.3 Valores

Los valores constituyen la base de nuestra cultura organizacional y significan elementos esenciales que forjan la identidad de nuestra universidad, le otorgan singularidad y afirman su presencia social.

- Responsabilidad: Administrar, orientar y valorar las Administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos en lo moral, ético y afrontarlas de la manera más integral, para el mejoramiento laboral, social, cultural y, natural.

- Perseverancia: Actuar con esfuerzo continuo para obtener resultados concretos, con respeto y tolerancia.
- Democracia (Tolerancia): Conducir hacia la sensibilidad social, en procura del bienestar mediante paz, libertad y, justicia en la perspectiva de una vocación intercultural.
- Ética (Moral): Actuar en base a principios morales y determinar qué es lo bueno y, desde este punto de vista cómo comportarse.
- Honestidad: Asumir acciones que consiste en expresarse con coherencia y, sinceridad, de acuerdo con los valores de verdad y justicia.
- Solidaridad: Mantener la unidad y ayuda mutua, sobre todo cuando se vivencian experiencias difíciles.
- Excelencia: Ejercer liderazgo con capacidad de visión que sirva de inspiración a los demás y que sea coherente en toda la organización, que distingue el comportamiento en valores humanos.
- Respeto: El respeto es la consideración de que alguien o incluso algo tiene un valor por sí mismo y se establece como reciprocidad: respeto mutuo, reconocimiento mutuo.
- Lealtad: La lealtad es una fidelidad o devoción de un sujeto o ciudadano con un estado, gobernante, comunidad, persona, causa o a sí mismo.
- Disciplina: La definición de disciplina en su forma más simple es la coordinación de actitudes con las cuales se instruye para

desarrollar habilidades, o para seguir un determinado código de conducta u orden.

#### 1.2.4 Objetivos Estratégicos

Tabla 1: Objetivos estratégicos

<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Modelo Peruano</b>		
	<b>Dimensión</b>	<b>Factor</b>	<b>Criterio</b>
Posicionar la Imagen de la FISydeIC en la sociedad a través de la formación de Ingenieros de Sistemas e Ingenieros Civiles.	Formación profesional	Enseñanza – aprendizaje	Estrategias de enseñanza-aprendizaje
Desarrollar labores de Extensión y Proyección Social en la FISydeIC, con responsabilidad social.	Formación profesional	Extensión universitaria y proyección social	Generación y evaluación de proyectos de extensión universitaria y proyección social
Mejorar la cultura Organizacional de la FISydeIC que brinde información oportuna	Gestión de la carrera	Planificación, organización, dirección y control	Organización, dirección y control



para la toma de decisiones.			
Utilizar nuevas tecnologías para el proceso de Enseñanza - Aprendizaje.	Formación profesional	Enseñanza – aprendizaje	Estrategias de enseñanza-aprendizaje
Desarrollar la investigación pura en la solución de problemas sociales de la región y el país.	Formación profesional	Investigación	Generación y evaluación de proyectos de investigación
Evaluar permanentemente el currículo de estudios.	Formación profesional	Enseñanza – aprendizaje	Estrategias de enseñanza-aprendizaje
Capacitar y estimular permanentemente a los talentos de la FIS y de IC.	Formación profesional	Enseñanza – aprendizaje	Desarrollo de las actividades de enseñanza-aprendizaje
Desarrollar la investigación formativa y aplicada en la formación de estudiantes de la FIS.	Formación profesional	Investigación	Generación y evaluación de proyectos de investigación

Mejorar la capacidad de gasto.	Gestión de la carrera	Planificación, organización, dirección y control	Organización, dirección y control
Acceder a bibliotecas especializadas y aulas virtuales.	Servicios de apoyo para la formación profesional	Infraestructura y equipamiento	Ambientes y equipamiento para la enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria y proyección social, administración y bienestar
Mejorar el programa de tutoría universitaria.	Formación profesional	Enseñanza – aprendizaje	Proyecto educativo - Currículo
Mejorar el clima laboral en la FIS y de IC.	Gestión de la carrera	Planificación, organización, dirección y control	Organización, dirección y control

Mejorar la interrelación con los grupos de interés.	Formación profesional	Enseñanza – aprendizaje	Estudiantes y egresados
Fortalecer convenios Inter Institucionales a nivel regional, nacional e internacional.	Formación profesional	Enseñanza – aprendizaje	Estudiantes y egresados
Asegurar la calidad de los estudiantes de la FIS y de IC.	Formación profesional	Enseñanza – aprendizaje	Proyecto educativo - Currículo
Mejorar el rendimiento de los estudiantes.	Formación profesional	Enseñanza – aprendizaje	Estrategias de enseñanza-aprendizaje
Mejorar la satisfacción de los estudiantes.	Formación profesional	Enseñanza – aprendizaje	Estrategias de enseñanza-aprendizaje
Ser reconocido como una Facultad generadora de conocimiento y excelencia académica.	Formación profesional	Enseñanza – aprendizaje	Desarrollo de las actividades de enseñanza-aprendizaje

Fuente: Diseño propio

### **1.3 Análisis externo**

#### **1.3.1 Análisis del entorno general**

Actualmente la acreditación en las escuelas profesionales de la universidad nacional de Ucayali se encuentran en pocas palabras ambiguos, los motivos son, que las autoridades de cada escuela no toman importancia a este proceso de acreditación, siendo este una tarea conjunta e importante ya que representa una oportunidad para que cada escuela obtenga un prestigio.

Muchas veces se pudo ver, para que una escuela sea acreditada todos los involucrados en el programada de estudios deben ser partícipes de este proceso, pero esto es solo una deseo o sueño nada mas ya que en la realidad cada involucrado (alumno, docente, administrativo) van por su cuenta y no desean nada más que hacer su deberes pero de forma individual

Al mismo tiempo debemos resaltar que no todas las escuelas están o toman ese camino; la escuela de educación, enfermería y sistemas han optado por trabajar en conjunto para que podamos lograr este gran reto que es la acreditación.

#### **1.3.2 Análisis del entorno competitivo**

En el entorno competitivo en que se encuentra las universidades a nivel local, se hace necesario contar con herramientas de gestión capaces de llevar al éxito las entidades vinculadas al mismo. La gestión y el aseguramiento de la calidad es un importante eslabón en el proceso de calidad académica que debe utilizar toda EAP

dentro de la universidad orientada siempre a la gestión de la calidad. El diagnóstico de la gestión de la calidad de la EAP se sustenta en la aplicación de diversas técnicas, principios y tendencias modernas. Entre los principales métodos y técnicas utilizadas se pueden mencionar: observación directa, análisis documental, entrevistas, encuestas y criterio de expertos.

### 1.3.3 Análisis de la posición competitiva - Factores claves de éxito

- A. Proceso de acreditación
- B. Proceso de licenciamiento
- C. Catedráticos con grados académicos
- D. Infraestructura y equipamientos.

## 1.4 Análisis Interno

### 1.4.1 Recursos y capacidades

- A. Recursos tangibles
  - 1. Estructuras y pabellones.
  - 2. El mobiliario de las oficinas y aulas.
  - 3. Laboratorios especializados.
- B. Recursos intangibles
  - 1. El conocimiento (alumnos - docentes).
  - 2. Capacidades, habilidades y motivaciones de los docentes y administrativos.
  - 3. Nuestras relaciones con las empresas y la sociedad.
  - 4. Nuestros procesos académicos y operativos.
  - 5. Tecnología de información y comunicación.
- C. Capacidades organizativas
  - 1. Financiera
  - 2. Recursos humanos
  - 3. Administrativa

#### D. Análisis de recursos y capacidades

##### 1. Comité interno de acreditación de la Escuela Profesional de Ingeniería de sistemas

**Tabla 2: Comité interno**

Personal	Cargo
Ing. Mg Romel Pinedo Rios	Presidente Ejecutivo
Ing. Mg Arturo Yupanqui Villanueva	Presidente Operativo
Ing. Mg Jorge Luis Hilario Rivas	Miembro
Ing. Msc. Clotilde Ríos Hidalgo de Cerna	Miembro
Ing. Mg Freddy Elar Ferrari Fernández	Miembro
CPC. Mg. María Micaela Castillo Montero	Administrativo
Lindon Ali Castillo Flores	Egresado
Yimi Saúl Prado Lorenzo	Alumno

Fuente: Comité de acreditación - sistemas

#### 1.4.2 Análisis de la cadena de valor

##### A. Actividades primarias

Logística interna (áreas, laboratorios, comisiones), producción (egresados y titulados), logística externa.

## B. Actividades de apoyo

Infraestructura de la universidad, recursos humanos (administrativos y docentes), aprovisionamiento, investigación y desarrollo (proyectos).

**Grafico N° 3: Cadena de valor**



Fuente: Elaboración propia

## 1.5 Análisis Estratégico

### 1.5.1 Análisis FLOR

#### A. Fortalezas

1. Adecuada cultura organizacional
2. Capacidad combinatoria
3. Buen clima organizacional
4. Oferta variada

B. Limitaciones

1. Falta de implementación y uso de tecnología en algunas áreas
2. Lentitud en algunos procesos internos
3. Falta de mejor presupuesto

C. Oportunidades

1. Creciente de nuevos lugares de producción en sectores
2. Comunicación constante con las agencias agrarias de la región
3. Producción como sector estratégico
4. Aparición de nuevas inversiones externas

D. Riesgos

1. Aparición de informalidad
2. Intervención ajena a la institución
3. Alejamiento de Inversión privada en la zona

1.5.2 Matriz FODA

Tabla 3: Matriz FODA

Fortalezas	Modelo Peruano	
	Dimensión	Factor
Profesionales capacitados (doctor y magister)	Servicios de apoyo para la formación profesional	Docentes
Capacidad para la investigación	Formación profesional	Investigación



Facultad organizada administrativamente.	Gestión de la carrera	Planificación, organización, dirección y control
Docentes y administrativos comprometidos en las actividades académicas y administrativas.	Formación profesional	Enseñanza – aprendizaje
Facultad organizada en comisiones permanentes	Formación profesional	Enseñanza – aprendizaje
Egresados trabajando en las empresas de la región y del país.	Servicios de apoyo para la formación profesional	Grupos de Interés
Capacidad para organizar eventos académicos, científicos y de proyección y extensión universitaria.	Servicios de apoyo para la formación profesional	Bienestar
<b>Oportunidades</b>	<b>Modelo Peruano</b>	
	<b>Dimensión</b>	<b>Factor</b>
Existencia de servicios de apoyo a los alumnos	Servicios de apoyo para la	Bienestar

de la FIS y de IC (transporte, comedor, bolsa de trabajo, becas alimenticias, biblioteca).	formación profesional	
Demanda de postulantes de las carreras de ing. civil e ing. de sistemas	Formación profesional	Extensión universitaria y proyección social
Grupos de interés que acogen a nuestros egresados.	Servicios de apoyo para la formación profesional	Grupos de Interés
Prestación de servicios profesionales a terceros.	Formación profesional	Extensión universitaria y proyección social
practicar pre profesionales en empresas reconocidas de la región	Formación profesional	Enseñanza – aprendizaje
<b>debilidades</b>	<b>Modelo Peruano</b>	
	<b>Dimensión</b>	<b>Factor</b>
Insuficientes laboratorios especializados.	Servicios de apoyo para la	Infraestructura y equipamiento

	formación profesional	
Poca iniciativa e identificación de docentes con la FIS y de IC.	Servicios de apoyo para la formación profesional	Docentes
Limitada infraestructura académica y administrativa.	Servicios de apoyo para la formación profesional	Infraestructura y equipamiento
Insuficiente cantidad de plazas docentes para cubrir requerimientos académicos.	Servicios de apoyo para la formación profesional	Docentes
Insuficiente cantidad de docentes nombrados.	Servicios de apoyo para la formación profesional	Docentes
Deficiente uso de las TIC's académicamente.	Servicios de apoyo para la formación profesional	Infraestructura y equipamiento

Insuficiente firma de convenios con los grupos de interés.	Servicios de apoyo para la formación profesional	Infraestructura y equipamiento
Inadecuada difusión de las actividades de la facultad.	Gestión de la carrera	Planificación, organización, dirección y control
<b>amenazas</b>	<b>Modelo Peruano</b>	
	<b>Dimensión</b>	<b>Factor</b>
Limitada asignación presupuestal	Gestión de la carrera	Planificación, organización, dirección y control
Desconocimientos de convenios institucionales.	Gestión de la carrera	Planificación, organización, dirección y control
Creación de carreras afines en otras universidades de la región.	Gestión de la carrera	Planificación, organización, dirección y control
Bajo nivel académico de los postulantes	Formación profesional	Enseñanza – aprendizaje

Reducción de presupuesto en las universidades publicas	Gestión de la carrera	Planificación, organización, dirección y control
Varias modalidades de titulación profesional.	Formación profesional	Enseñanza – aprendizaje
Inestabilidad de docentes	Servicios de apoyo para la formación profesional	Docentes
Inseguridad ciudadana	Servicios de apoyo para la formación profesional	Infraestructura y equipamiento

Fuente: Diseño Propio

## 1.6 Descripción de la problemática

### 1.6.1 Problemática

Actualmente es una necesidad que la facultad de ingeniería de sistemas y de ingeniería civil tenga a disposición un sistema de gestión de calidad para el cumplimiento del estándar 7 para la acreditación, Pero para hacerlo realidad, necesitamos tener bien definidos y enumerados todos los proceso que se desarrollan dentro del programa de estudios

Dicho esto se llega a la conclusión que para desarrollar y definir esta problemática optamos en utilizar la metodología BPM (BUSSINES PROCESS MANAGER) que en español significa GESTION DE PROCESOS DE NEGOCIO. Este tipo de modelado

de procesos permite tener una visión mucho más amplia de los procesos que hay dentro de una organización, en la cual se puede detallar el paso a paso de cada una de las actividades que este tiene, adicionalmente permite ver como es el flujo de la información dentro del proceso (entradas, procesamiento y salidas). Con un modelado de estos en las herramientas adecuadas para esto, las organizaciones pueden establecer puntos de control durante la ejecución de los procesos, evitando así la materialización del riesgo que previamente se manejan dentro de una matriz de riesgo.

### 1.6.2 Objetivos

#### Objetivo General

Aplicar la metodología BPM en los procesos de gestión de calidad para la acreditación de la escuela profesional de ingeniería de sistemas.

#### Objetivos específicos

- Describir el proceso actual y presentar los hechos e información en forma ordenada para su estudio y análisis.
- Aplicar los conocimientos adquiridos para el desarrollo de la metodología
- Utilizar las diferentes herramientas que nos presentan como por ejemplo WebSphere Business Modeler, Esta herramienta es utilizada por el analista de negocios para modelar, documentar, visualizar y entender los procesos del negocio.

## 1.7 Resultados esperados

- Que los encargados de la Oficina de Calidad Académica y Acreditación Universitaria de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, deben procurar el desarrollo y actualización de los

contenidos dentro de cada estándar, esto con el fin de obtener grandes logros con el tema de acreditación.

- La Alta Dirección de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas debe de estar comprometido con la adaptación de proyectos novedosos.
- Que los encargados de la Oficina de Calidad Académica y Acreditación Universitaria de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, tienen que ejecutar planes de sensibilización a todos los involucrado (administrativos, alumnos, docentes) de la Escuela Profesional, la misma que debe realizarse con mucho énfasis, ya que la implementación implica un cambio.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DEL NEGOCIO Y DEL PROYECTO**

### **2.1 Marco teórico del Negocio**

#### A Nivel Mundial

“Desarrollo de un plan de negocios para proveer BPM como un servicio (BPMaaS) o BPM en la nube”; elaborado por: Gonzales Guerreo, Daniel Carlos, en Chile. El autor llegó a las siguientes conclusiones: 1) Todo proceso de elaboración de un plan de negocios busca apoyar en la identificación de todos los componentes necesarios para abordar una idea y llevarla a la práctica. 2) En este sentido, el principal objetivo planteado en esta tesis está asociado al desarrollo de un plan de negocios para crear y desarrollar una empresa que provea BPM como un servicio. (BPMaaS), el cual fue cubierto en plenitud, ya que se logró sistematizar un proceso de identificación y evaluación de información que será base para la implementación de la misma. 3) Se logró identificar y desarrollar la naturaleza del proyecto, plasmándola en la Misión, Visión y Objetivos estratégicos base que debe asumir la empresa que proveerá servicios BPM en la nube. Se realizó un análisis del mercado y la industria de servicios BPM, permitiendo identificar el segmento de mercado objetivo, así como también el análisis FODA y sus implicancias. 4) También se identificaron los productos y/o servicios que entregará la empresa, siendo



los principales, el desarrollo y despliegue de procesos BPM en la nube. 5) Además se desarrolló un plan de marketing para lograr posicionar a la empresa y lograr ofrecer servicios adecuados al mercado meta, que como elementos fundamentales contempla la creación de un sitio web corporativo, ya que el principal canal de llegada será vía internet. (González Guerrero, 2014)

“Metodología para la estandarización de la administración de proyectos informáticos dentro de la dirección de tecnología de información y comunicación del Banco Nacional”, elaborado por María Alejandra Mora Ramírez, en Costa Rica. El autor llega a las siguientes conclusiones: 1) El Banco Nacional de Costa Rica, es una entidad que se ha preocupado por promover el tema de la administración de proyectos. Por tal razón, se evidencia que el personal que labora en la Dirección de Análisis de Negocio posee experiencia en el tema y ha recibido capacitaciones. 2) La Dirección de Análisis de negocio se ha convertido en una oficina administradora de proyectos tecnológicos, con el fin de mejorar la gestión que realiza esta oficina, se crea la metodología, la cual se convierte en un complemento de la Metodología de Administración de Proyectos del Banco Nacional de Costa Rica. 3) Dentro de los proyectos, la generación de un producto tecnológico es solo un producto del marco proyecto, por eso la generación de ese producto se convierte para la tecnología en todo un proyecto, en donde la cabeza para tecnología es el ejecutivo de tecnología. 3) Cada ejecutivo tiene su criterio y su forma de trabajar en la administración de proyectos, por tanto esta metodología se considera una guía para la administración de proyectos informáticos, estandarizando el proceso y con esto dando un paso más en el proceso de maduración. (Mora Ramírez, 2013)

#### A Nivel Nacional

Mejora en el proceso de atención de la mesa de partes en una empresa prestadora de servicios. Elaborado por López Cruz, Abner Augusto y Borjas Mallque, Hebert Adrián. El autor llega a las siguientes conclusiones: 1) Centrar las organizaciones en la gestión de procesos de

negocios o BPM permite lograr una mejora constante. Unifica de forma armoniosa la gestión estratégica, la gestión operativa y la gestión de soporte a través de una sólida arquitectura empresarial. Se manifiesta de una manera clara y entendible. 2) La representación de nuestros procesos ayudó a un mejor entendimiento del mismo, desplegar este conocimiento es de mucha importancia para el adecuado entendimiento de cada escenario. 3) Se determinó que al trabajar de forma iterativa y por sprint se permite agregar funcionalidad a las aplicaciones, pudiendo entregar valor de negocio al cliente en menor tiempo que esperar que todo el ciclo de desarrollo termine para recién obtener un producto a utilizar. 4) El uso de herramientas ágiles como el tablero Kanban permite generar, mantener y mostrar información de la gestión del proyecto cubriendo de esta forma diferentes prácticas de CMMI y también comprometiendo a realizar un control visual de la información. (López, 1994)

**ACREDITACIÓN.** Es el reconocimiento público y temporal de la institución educativa, área, programa o carrera profesional que voluntariamente ha participado en un proceso de evaluación de su gestión pedagógica, institucional y administrativa. Acredita el órgano operador sin más trámite y como consecuencia del informe de evaluación satisfactorio debidamente verificado, presentado por la entidad acreditadora.

**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL INTEGRAL.** se realiza a una Institución de Educación Superior, se evalúan los diferentes servicios y la organización que tiene la institución para facilitar un trabajo, acorde a los requerimientos de los programas académicos.

**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL ESPECIALZADA; POR AREAS, PROGRAMAS o CARRERAS.** Referido a la acreditación de carreras que conducen a un título o grado académico: carreras técnicas, de licenciatura, bachillerato, maestrías y programas de doctorado.

**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.** Parte de la gestión de calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de calidad.

**ASISTENCIA TÉCNICA.** Servicio brindado por un consultor, persona natural o jurídica, institución pública o privada, especialista en calidad educativa que permite acompañar y conocer el grado de avance de la acreditación de las carreras e Instituciones de Educación con el fin de promover el logro de los estándares de acreditación.

**AUDITORÍA.** Inspección, interna o externa, de los distintos procesos académicos o de gestión. Es un término que se incorpora del mundo empresarial y judicial. También denominada auditoría de calidad.

**AUTOEVALUACIÓN.** La autoevaluación es el proceso de evaluación orientado a la mejora de la calidad, y llevado a cabo por las propias instituciones o programas educativos con la participación de sus actores sociales, es decir, estudiantes, egresados, docentes, administrativos, autoridades, padres de familia, y grupos de interés.

**AUTORREGULACIÓN.** Es la expresión del compromiso institucional con el mejoramiento de la calidad, haciendo que sean las propias instituciones las que asuman internamente la responsabilidad sobre la evaluación de la calidad y la aplicación de los ajustes necesarios.

**CALIDAD.** Conjunto de características inherentes a un producto o servicio que cumple los requisitos para satisfacer las necesidades preestablecidas.

**CALIDAD DE LA EDUCACIÓN.** Es un nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda su vida.

**ACREDITACIÓN (Tipos).** Hay varios tipos de acreditación. Uno es la acreditación institucional de una universidad o institución de educación superior, que garantiza un nivel global, aunque con grados diferentes. Existe un segundo tipo, que es la acreditación especializada o de programas, que puede referirse a centros, escuelas, departamentos, programas de doctorado. Se pueden acreditar incluso programas que no forman parte de una institución más extensa. En este sentido la acreditación de programas o especializada es también, en parte, institucional. Existen acreditaciones en instituciones no necesariamente educativas. Estos dos tipos de acreditación no garantizan la transferencia o aceptación automática de crédito, ni la aceptación automática por empleadores. También hay acreditación de la investigación, de grupos de investigación (para adquirir la etiqueta de calidad) o de individuos.

**ÁREA DE CONOCIMIENTO.** Campo diferenciado del saber. En algunos países hay un catálogo oficial de áreas de conocimiento. Puede consultarse, por ejemplo, el elenco de áreas de conocimiento de la UNESCO.

**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.** Parte de la gestión de calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de calidad.

**AUDITORÍA.** Inspección, interna o externa, de los distintos procesos académicos o de gestión. Es un término que se incorpora del mundo empresarial y judicial. También denominada auditoría de calidad.

**AUTOEVALUACIÓN.** También se denomina autoestudio o evaluación interna. Es un proceso participativo interno de reflexión y evaluación, que, siguiendo una metodología previamente fijada, busca mejorar la calidad. Da lugar a un informe escrito sobre el funcionamiento, los procesos, recursos, y resultados, de una institución o programa de educación superior. Cuando la autoevaluación se realiza con miras a la acreditación, debe ajustarse a criterios y estándares establecidos por la agencia u organismo acreditador.

**CALIDAD.** Grado en que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes a la educación superior cumplen con una necesidad o expectativa establecida. En una definición laxa se refiere al funcionamiento ejemplar de una institución de educación superior. Propiedad de una institución o programa que satisface criterios previamente establecidos en un sistema de evaluación y/o acreditación.

**CONTROL DE CALIDAD.** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

**INDICADOR.** Variable, medición o referente empírico de cualquiera de los aspectos de un factor de calidad que se aplica a una institución o programa. Permite medir el grado de ajuste a los objetivos y criterios de calidad. Diversos indicadores pueden agruparse en un índice. Los indicadores pueden ser cuantitativos (medibles numéricamente) y cualitativos. Un indicador no necesariamente es un dato numérico. Durante el proceso de acreditación, de autoevaluación y de evaluación externa, e incluso la visita al centro, se coteja frente a estándares y criterios establecidos por la agencia u organismo evaluador o acreditador.

## **2.2 Marco teórico del Proyecto**

Como se vio con anterioridad las BPM nos proporciona la flexibilidad de tomar los procesos necesarios para acoplarlos a la realidad de la EAP. Por lo que la elaboración del proyecto propuesto se aplicó el conjunto de buenas prácticas descritas en BPM, basado en el ciclo de vida de la gestión de la calidad de servicio.

- ❖ **BPM:** Business Process Management (BPM) es un conjunto de métodos, herramientas y tecnologías utilizados para diseñar, representar, analizar y controlar procesos de negocio operacionales.

BPM es un enfoque centrado en los procesos para mejorar el rendimiento que combina las tecnologías de la información con metodologías de proceso y gobierno. BPM es una colaboración entre personas de negocio y tecnólogos para fomentar procesos de negocio efectivos, ágiles y transparentes.

#### ❖ DIMENSIONES DE BPM

- El negocio: la dimensión de valor
  - ✓ La dimensión de negocio es la dimensión de valor y de la creación de valor tanto para los clientes como para los “stakeholders” (personas interesadas en la buena marcha de la empresa como empleados, accionistas, proveedores, etcétera). BPM facilita directamente los fines y objetivos de negocio de la compañía: crecimiento sostenido de los ingresos brutos y mejora del rendimiento mínimo; aumento de la innovación; mejora de la productividad; incremento de la fidelidad y satisfacción del cliente y niveles elevados de eficiencia del personal.
  
- El proceso: la dimensión de transformación
  - ✓ La dimensión de proceso crea valor a través de actividades estructuradas llamadas procesos. Los procesos operacionales transforman los recursos y materiales en productos o servicios para clientes y consumidores finales. Esta “transformación” es el modo en que funciona un negocio;

el elixir mágico de la empresa. Mientras más efectiva sea esta transformación, con mayor éxito se crea valor. La ciencia aplicada de procesos y transformación abarca la historia de la gestión industrial moderna — desde los gurús de calidad como Deming, Juran, Shingo, Crosby y Peters, y recientemente las prácticas de Lean y Six Sigma. BPM incorpora estas metodologías de forma completa y las acelera con sistemas de definición, medida, análisis y control mejorados de forma espectacular. Mediante BPM, los procesos de negocio son más efectivos, más transparentes y más ágiles. Los problemas se resuelven antes de que se conviertan en asuntos más delicados. Los procesos producen menos errores y estos se detectan más rápido y se resuelven antes.

#### ❖ EFECTIVIDAD DE LOS PROCESOS

- Los procesos efectivos son más coherentes, generan menos pérdidas y crean un valor neto mayor para clientes y “stakeholders”. BPM fomenta de forma directa un aumento en la efectividad de los procesos mediante la automatización adaptativa y la coordinación de personas, información y sistemas.
- A diferencia de los métodos y las herramientas del pasado, BPM no impone la efectividad a través de sistemas de control rígidos e improductivos centrados en dominios funcionales. En su lugar,

BPM permite la respuesta y adaptación continuas a eventos y condiciones del mundo real y en tiempo real.

#### ❖ TRANSPARENCIA DE LOS PROCESOS

- La *transparencia* es la propiedad de apertura y visualización, y es crítica para la efectividad de las operaciones. Tiempo atrás, la transparencia eludía a las empresas, cuyos procesos están a menudo codificados en sistemas arcanos, ininteligibles para los simples mortales. BPM descubre estas cajas negras y revela los mecanismos internos de los procesos de negocio. Con BPM, puede visualizar de forma directa todos los elementos del diseño de los procesos como el modelo, flujo de trabajo, reglas, sistemas y participantes así como su rendimiento en tiempo real, incluyendo eventos y tendencias. BPM permite a las personas de negocios gestionar de forma directa la estructura y flujo de los procesos y realizar el seguimiento de los resultados así como de las causas.

#### ❖ AGILIDAD EN LOS PROCESOS

- De todas las demandas de las operaciones empresariales, quizás la más acuciante sea la necesidad de cambio, es decir, la capacidad de adaptación a eventos y circunstancias cambiantes manteniendo al mismo tiempo la productividad y rendimiento globales. BPM proporciona agilidad en los procesos al minimizar el tiempo y el esfuerzo necesarios para traducir necesidades e ideas empresariales en acción. BPM permite a las personas de



negocios definir procesos de forma rápida y precisa a través de los modelos de proceso. Les posibilita realizar análisis de futuro en escenarios empresariales. Les otorga derecho para configurar, personalizar y cambiar flujos de transacciones modificando las reglas de negocio. Directamente convierte diseños de procesos en ejecución, integrando sistemas y construyendo aplicaciones sin necesidad de código y sin fisuras. Además, cada plataforma BPM viene equipada con componentes tecnológicos que facilitan y aceleran el desarrollo sin código y la integración.

- La gestión : la dimensión de capacitación
  - ✓ La gestión es la dimensión de capacitación. La gestión pone a las personas y a los sistemas en movimiento y empuja a los procesos a la acción en pos de los fines y objetivos del negocio. Para la gestión, los procesos son las herramientas con las que se forja el éxito empresarial. Antes de BPM, construir y aplicar estas herramientas engendraba una mezcla poco manejable de automatización de clase empresarial, muchas herramientas de escritorio aisladas, métodos y técnicas manuales y fuerza bruta. Con BPM, puede aunar todos los sistemas, métodos, herramientas y técnicas de desarrollo de procesos y la gestión de procesos en un sistema estructurado, completo, con la visibilidad y los controles necesarios para dirigirlo y afinarlo. ¿Quién no desearía esto?

✓ Lo crea o no, BPM puede ayudarle a mejorar sus ofertas en todas las categorías Siguientes:

- ❖ GLOBALIZACIÓN: las compañías están yendo más allá para encontrar ventajas en los costes, calidad e innovación. Los negocios de éxito requieren una integración sin fisuras de los procesos y el intercambio instantáneo de información a escala planetaria. Frontera, el mayor exportador del mundo de productos lácteos, utiliza BPM para hacer más eficientes sus operaciones de la cadena de suministro.
- ❖ COMODITIZACIÓN: en mercados maduros, de artículos básicos, los productos y servicios que compiten son prácticamente imposibles de distinguir para el consumidor, lo que obliga a los proveedores a diferenciarse a través de un único factor, como el precio. Las compañías de mercados de productos básicos deben alcanzar nuevos niveles de control de la eficiencia y de los costes si quieren sobrevivir, y deben invertir en innovación para crecer. En la industria de préstamos al consumidor, formada cada vez más por *commodities*, los bancos de Estados Unidos están utilizando BPM para cerrar más rápidamente procesos de préstamo.
- ❖ PRODUCTIVIDAD: es necesario producir más, y generar más valor, con menos recursos y en menos tiempo. Con este lema, Toyota se ha convertido desde hace tiempo en la compañía de automóviles mayor del mundo. Lean es ahora el marco global para la implementación del Sistema de Producción de Toyota y para lograr mejoras continuas en

la productividad. Las compañías de todo el mundo se dirigen de forma progresiva a mejorar la productividad.

- ❖ **INNOVACIÓN:** quizás la palabra empresarial de la década, “innovación”, aparece de forma exhaustiva junto a invención, avance, entusiasmo y todo lo nuevo. Pero ésa es sólo la definición de innovación en marketing de producto. La innovación empresarial es mucho más. Aunque se suele asociar mayormente con productos, la innovación también se aplica a servicios, procesos de negocio y fabricación, desarrollo, diseño de tiendas, modelos empresariales e incluso al empaquetado.
- ❖ **RAPIDEZ.** se oye cada día: alguien de repente presentó un nuevo producto o servicio, y se llevó una buena porción del mercado de una firma establecida. Ni la marca, ni su alcance ni sus recursos pudieron protegerla del novato listo, no pudo moverse lo suficientemente rápido.
- ❖ **CONFORMIDAD.** los requisitos reguladores y gubernamentales están sumergiendo a las compañías en ejercicios burocráticos que consumen valor. El coste de conformidad con las reglamentaciones no para de crecer incluso más rápidamente en TI al intentar reducir las compañías el coste total de conformidad automatizando procesos e informes.
- ❖ **EXCESO DE INFORMACIÓN.** El mundo es rico en datos, pero carente de información. La gente lucha por ganar verdadera

inteligencia a partir de los vastos almacenes de datos e información. Inteligencia de mercado y de clientes son armas necesarias en la Era de la Información.

- ❖ LA NATURALEZA CAMBIANTE DE LAS PERSONAS Y DEL TRABAJO. en la era del trabajador con cultura y la transición al capital intelectual, la naturaleza del trabajo ha cambiado. Muchos entornos de trabajo se caracterizan ahora por horario flexible, trabajo a distancia, colaboración, redes sociales y dependencia creciente de las tecnologías de la información y de la comunicación. Alcanzar niveles más altos de productividad y rendimiento requiere nuevos enfoques.
- ❖ LO PRIMERO ES EL CLIENTE. mejor que anteponga el cliente a todo, porque si no, lo que sí es cierto es que ellos no le pondrán a usted primero. O segundo. O ni siquiera en la lista. Los clientes tienen ahora más posibilidades de elección, más libertades, y un sentido mucho más desarrollado de sus necesidades y deseos que nunca. Los clientes son inteligentes y pueden detectar al vuelo la mala calidad y servicio. Más de la mitad de los negocios más importantes del mundo utilizan indicadores de desempeño (Balanced Scorecards) o resultados de promoción neta (Net Promoter Scores) para realizar el seguimiento de los factores que influyen en la satisfacción del cliente. El coste de una baja fidelidad del cliente es alto; el coste de deserción de clientes es astronómico.
- ❖ ACTIVIDAD. Conjunto de tareas realizadas para la ejecución de un procedimiento.

- ❖ **BALANCED SCORECARD.** En español, Cuadro de Mando Integral, es un conjunto ordenado e interrelacionado de objetivos (definidos desde 4 perspectivas que aseguran que se cubran los intereses de los distintos actores de la organización) con sus respectivos indicadores que permiten medir y dirigir la organización al logro de su estrategia de negocios.
  
- ❖ **BUSINESS PROCESS ANALYZER (BPA).** Una herramienta BPA se centra en la modelación, el análisis y la integración posterior ya sea con un ERP, CRM u otras aplicaciones. Éstos tienen su automatización de procesos propia. Sin embargo, existen procesos que no son cubiertos por estas aplicaciones (o son parcialmente cubiertos) y éstos son automatizados con una herramienta BPM. Actualmente estas herramientas BPM son muy robustas y de fácil configuración, y permiten interactuar con las aplicaciones existentes y en distintas plataformas tecnológicas. Un BPA permite a los usuarios visualizar los procesos de negocio, entenderlos, analizarlos y simularlos, pudiéndose hacer continuamente. Permite ver cuellos de botella, actividades que no agregan valor, cargas de trabajo, recursos utilizados, riesgos y otros atributos. Con un BPA puede hacerse la arquitectura de todos los procesos de negocio, o bien, trabajar sobre un proceso en forma particular para descubrir oportunidades de mejora y/o rediseño. Algunos BPA's son ARPO, ARIS, MEGA, SAP Enterprise Modeling.

- ❖ **BUSINESS PROCESS MANAGEMENT (BPM).** En español, Gestión Por Procesos, es un enfoque estructurado de administración que identifica, diseña, mejora y optimiza, de manera holística y sistémica, los procesos del negocio para que satisfagan a los clientes y cumplan los objetivos y la estrategia corporativa. A diferencia de otros enfoques, éste pone a los procesos del negocio y su gestión como los factores críticos para que una organización tenga éxito sostenible en el tiempo.
  
- ❖ **BUSINESS PROCESS REENGINEERING (BPR).** En español, Reingeniería de Procesos, es el replanteamiento y rediseño radical de los procesos de una organización para lograr mejoramientos dramáticos en el desempeño de factores críticos, tales como los costos, la calidad, el servicio y la agilidad. La tecnología informática es un habilitador esencial para este cambio.
  
- ❖ **CADENA DE VALOR.** Modelo de representación lógica de los procesos empresariales con el propósito de visualizar la generación de valor (para clientes internos y externos) en una organización. Estos procesos empresariales se clasifican en procesos misiones (o de negocio) y en procesos habilitadores (o de apoyo).
  
- ❖ **CALIDAD.** Son los elementos o propiedades comunes, que debe tener un bien o servicio, establecidos en conjunto por una organización, sus clientes y la industria.
  
- ❖ **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.** Es un conjunto de prácticas utilizado por las organizaciones para identificar, crear, representar,

distribuir, y habilitar la adopción de lo que saben (conocimiento) y como lo saben. Su propósito es lograr que el conocimiento no sea un bien de algunas personas sino de toda organización.

#### 2.2.1 Gestión del Proyecto

El objetivo de esta fase es involucrar el sistema de gestión de la calidad como punto estratégico dentro de la EAP. Esta fase sirve de base para las fases de analizar, hacer, verificar y actuar dentro del sistema de gestión de la calidad. La interrogante principal de esta fase es saber ¿Cuáles son los procesos que están vinculados en el tema de Acreditación de la EAP?

#### 2.2.2 Ingeniería del Proyecto

En este apartado se puede observar la metodología desarrollada es para la mejora de los procesos utilizando BPM (BPM significa Business Process Management).

#### 2.2.3 Soporte del Proyecto

La dimensión de valor

La dimensión de negocio es la dimensión de valor y de la creación de valor tanto para los clientes como para los “stakeholders” (personas interesadas en la buena marcha de la empresa como empleados, accionistas, proveedores, etc).

#### **La dimensión de transformación**

La dimensión de proceso crea valor a través de actividades estructuradas llamadas procesos. Los procesos operacionales transforman los recursos y materiales en productos o servicios para clientes y consumidores finales. Esta “transformación” es el modo en que funciona un negocio; el elixir mágico de la empresa.

## **La dimensión de capacitación**

La gestión es la dimensión de capacitación. La gestión pone a las personas y a los sistemas en movimiento y empuja a los procesos a la acción en pos de los fines y objetivos del negocio. Para la gestión, los procesos son las herramientas con las que se forja el éxito empresarial.

### **2.2.4 Planificación de la calidad**

Son las técnicas utilizadas para evaluar las decisiones que se han llevado para desplegar el sistema de gestión de la calidad. De modo que induzca a cambios para mejorar la actuación. Fases de la auditoria:

Preparación: creación del equipo que realizara la auditoria, planificación de las tareas que se realizarán y revisión de la documentación generada.

Ejecución: reuniones y comprobación de los procesos en ejecución.

Elaboración del informe: el informe es el objetivo de la auditoria. Deberá incluir un resumen y conclusión, una entrevista final e informe formal y elaboración de un cuadro con las acciones correctivas propuestas a los procesos.

Cierre: evaluación de la respuesta del auditado, adecuación de las medidas correctivas, y elaboración del documento de cierre definitivo.

### **2.2.5. Identificación de los estándares y métricas**

En la actualidad la Oficina de la Calidad Académica y Acreditación Universitaria de la EAP, viene ejecutando planes de mejora y la sostenibilidad en el tiempo, de los estándares de acreditación. El plan operativo no cuenta con un plan de evaluación periódica.

Para la definición de la propuesta de un Modelo de Gestión de la calidad que brinda la Oficina de la Calidad Académica y Acreditación Universitaria de la EAP se analizó la forma y la interacción de cada estándar con relación a su funcionamiento y sostenibilidad, a través



de la matriz de la Medición del grado de Madurez se determinó que es de prioridad enfocarnos en la sostenibilidad de cada estándar en el tiempo, ya que al no contar con actualizaciones constantes y elaboración de planes de mejora para mantener dichos estándares, genera carencias de políticas orientados al aseguramiento de la calidad.

## **CAPÍTULO III: INICIO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO**

### **3.1 Gestión del proyecto**

#### **3.1.1. Iniciación**

##### **A. Acta de constitución del proyecto**

Ver el Anexo 01 del presente informe final

##### **1. Objetivo del Acta de Constitución**

Proponer un modelo para Identificar y desarrollar los procesos para el cumplimiento de los estándares de acreditación de la Escuela Académica Profesional de Ingeniería de Sistemas utilizando la metodología BPM.

##### **2. Descripción del Acta de Constitución**

Contiene una breve descripción del servicio del proyecto, alineamientos del proyecto, criterios de éxito del proyecto y requisitos de alto nivel para el buen uso y distribución de la información.

#### **3.1.2. Planificación**

##### **A. Alcance - Plan de Gestión del Alcance**

##### **1. Alcances del Producto**

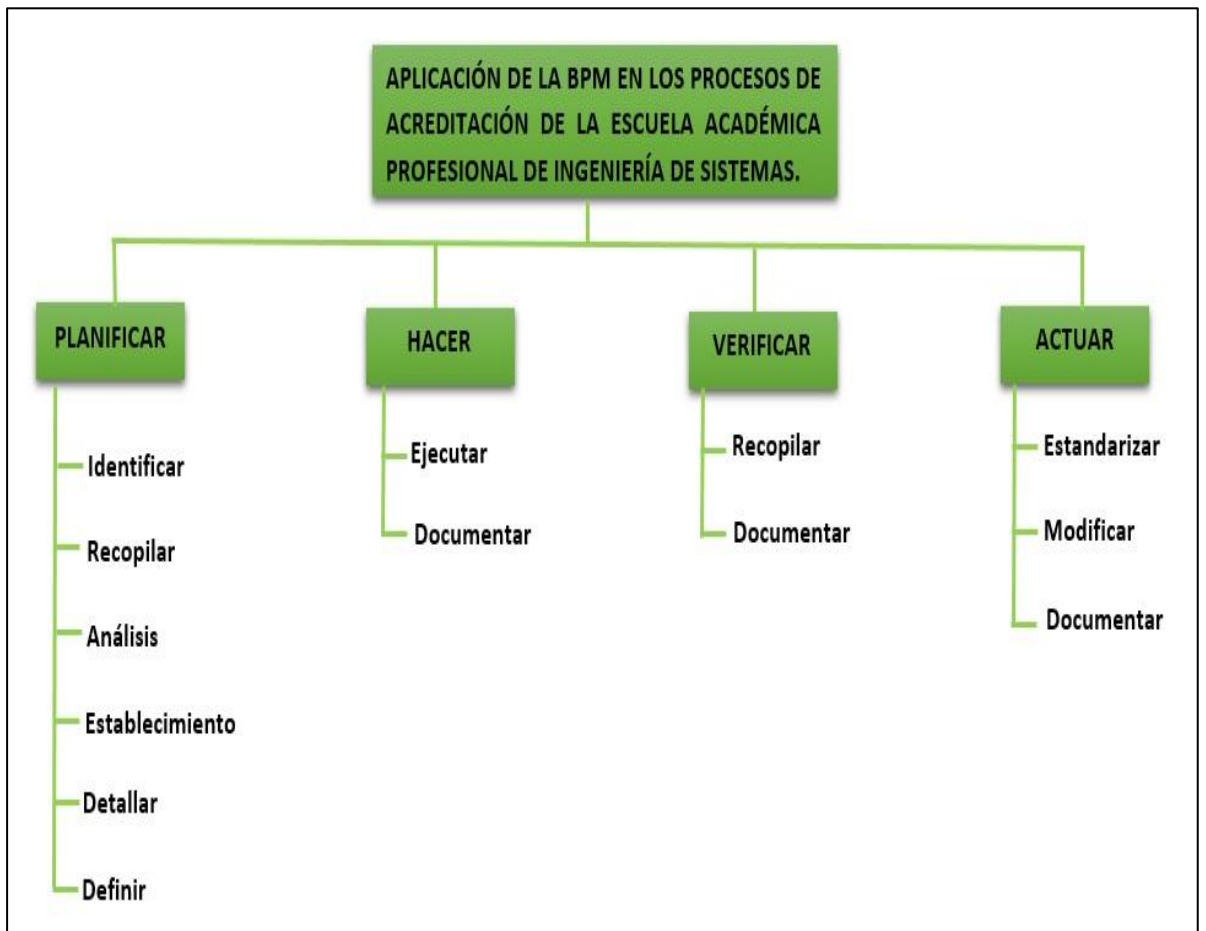
Dado la necesidad de control y seguimiento de los procesos para el cumplimiento de los estándares de acreditación de la escuela profesional de ingeniería de sistemas se debe involucrar a los grupos de interés respecto al objetivo de toda unidad académica que es la ansiada acreditación.

## 2. Alcances del Proyecto

El BPM es un conjunto de técnicas, actividades y tareas con un enfoque metodológico, cuyo fin es administrar los procesos de negocio.

La aplicación de la BPM en los procesos de acreditación será de la siguiente manera:

**Grafico N° 4: Aplicación de la BPM en los procesos de acreditación**



Fuente: Oficina de acreditación y calidad académica – FIS y de IC

## B. Tiempo - Plan de Gestión del Tiempo

**Tabla 4: Plan gestión del tiempo**

ACTIVIDAD	ABRIL 2016			MAYO 2016			JUNIO 2016			JULIO 2016			AGOSTO 2016		
Verificación Bibliográfico															
Elaboración del Marco Teórico															
Elaboración de los Instrumentos															
Prueba de los Instrumentos															
Recolección de Datos															
Procesamiento de Datos															
Análisis de Datos															
Redacción del borrador															
Revisión y Corrección del borrador															
Presentación del Informe															

Fuente: Diseño propio

## C. Costo - Plan de Gestión de la Costo

Los factores que producen cambios en la línea base de costo:

- Asegurarse de que todas las solicitudes de cambio se lleven a cabo de manera oportuna.
- Gestionar los cambios reales cuando y conforme suceden.
- Asegurarse de que los gastos no excedan el financiamiento autorizado para el proyecto, tanto por periodo como total.
- Monitorear el desempeño de los costos para detectar y comprender las variaciones con respecto a la línea base aprobada de costo.
- Monitorear el desempeño del trabajo con relación a los fondos en los que se ha incurrido.

- Evitar que se incluyan cambios no aprobados en los informes sobre costos o utilización de recursos.
- Informar a los interesados pertinentes acerca de todos los cambios aprobados y costos asociados.

Realizar acciones para mantener los sobrecostos previstos dentro de límites aceptables.

#### D. Calidad - Plan de Gestión de la Calidad

Para mejorar el proceso para el cumplimiento de acreditación se propone los siguientes cambios y proposiciones:

##### 1. Implementar un control de actividades.

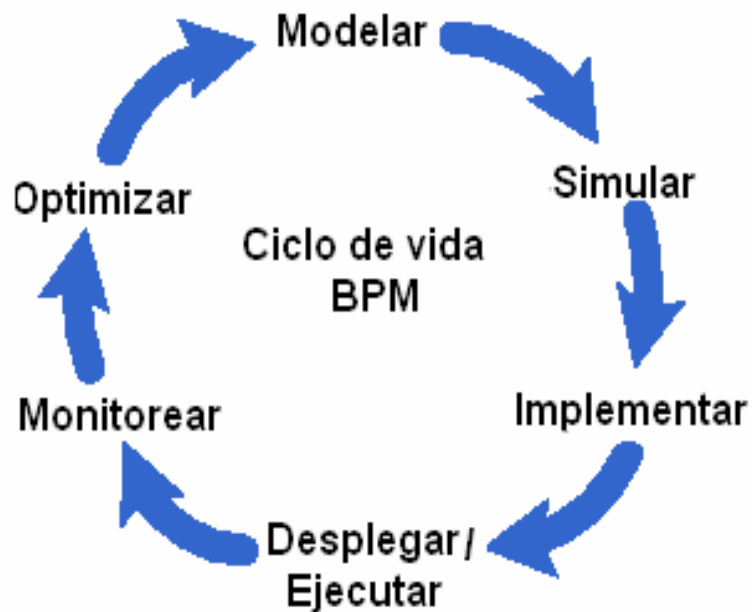
Tomamos este punto con el fin de enumerar e identificar todas las actividades que se ejecutan o se realizan dentro de la oficina de calidad académica y acreditación de la Escuela Académica Profesional de Ingeniería de Sistemas, el cual nos permitirá conocer los procesos más importantes para cumplir los estándares de acreditación.

Las ventajas que obtenemos al implementar un control de actividades son las siguientes:

- ✓ Conocimiento de las áreas que involucran a la acreditación.
- ✓ Identificación de los procesos
- ✓ Documentación de las actividades y procesos
- ✓ Ejecución de los flujogramas.

En el grafico q se presenta a continuación nos mostrara el proceso del ciclo de vida de BPM:

Grafico N° 5: Ciclo de vida de BPM



Fuente: Elaboración propia

2. Crear el proceso de sistema de gestión de calidad (SGC)

- **Objetivo**

Implementar un Sistema de Gestión de Calidad en base a la **NTP - ISO 9001:2008** a través de la revisión y elaboración de la documentación necesaria para la EAP de Ingeniería de Sistemas, de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Ucayali.

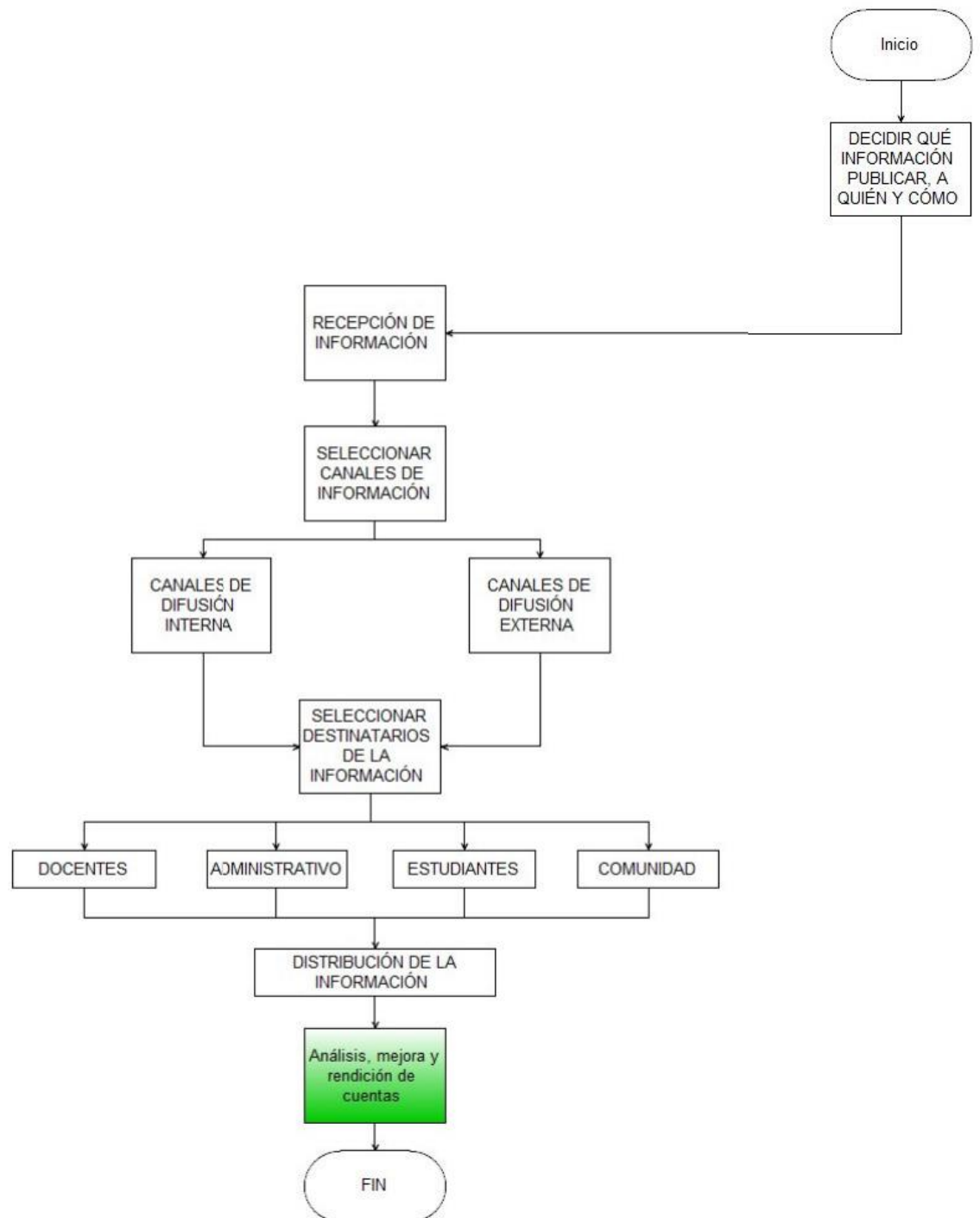
- **Alcance**

Personal docente, personal administrativo y estudiantes de la EAP de Ingeniería de Sistemas, de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Ucayali.

- **Procedimiento**

- Realización de la auditoría de Diagnóstico para obtener información de la Documentación y de un posible sistema de gestión actual en la EAP de Ingeniería de Sistemas, de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Ucayali.
- Diseño del sistema de gestión de la calidad; definición de políticas, alcance, objetivos de calidad. Definir y aprobar la documentación necesaria como manual de calidad, procedimientos, acciones correctivas y preventivas, y los requisitos de calidad.
- Implementación del SGC. Implementación de los indicadores por procesos, implementación de los estándares sistémicos y los procedimientos claves. Difundir la política de calidad y asegurarse del despliegue del SGC en toda la organización.
- Auditoría interna y revisión por la dirección. Se realizarán auditorías internas con el fin de identificar alguna no conformidad en el sistema para posteriormente corregir y levantar la no conformidad.
- A continuación se presenta los subprocesos que involucra al proceso de calidad al sistema de gestión de calidad:

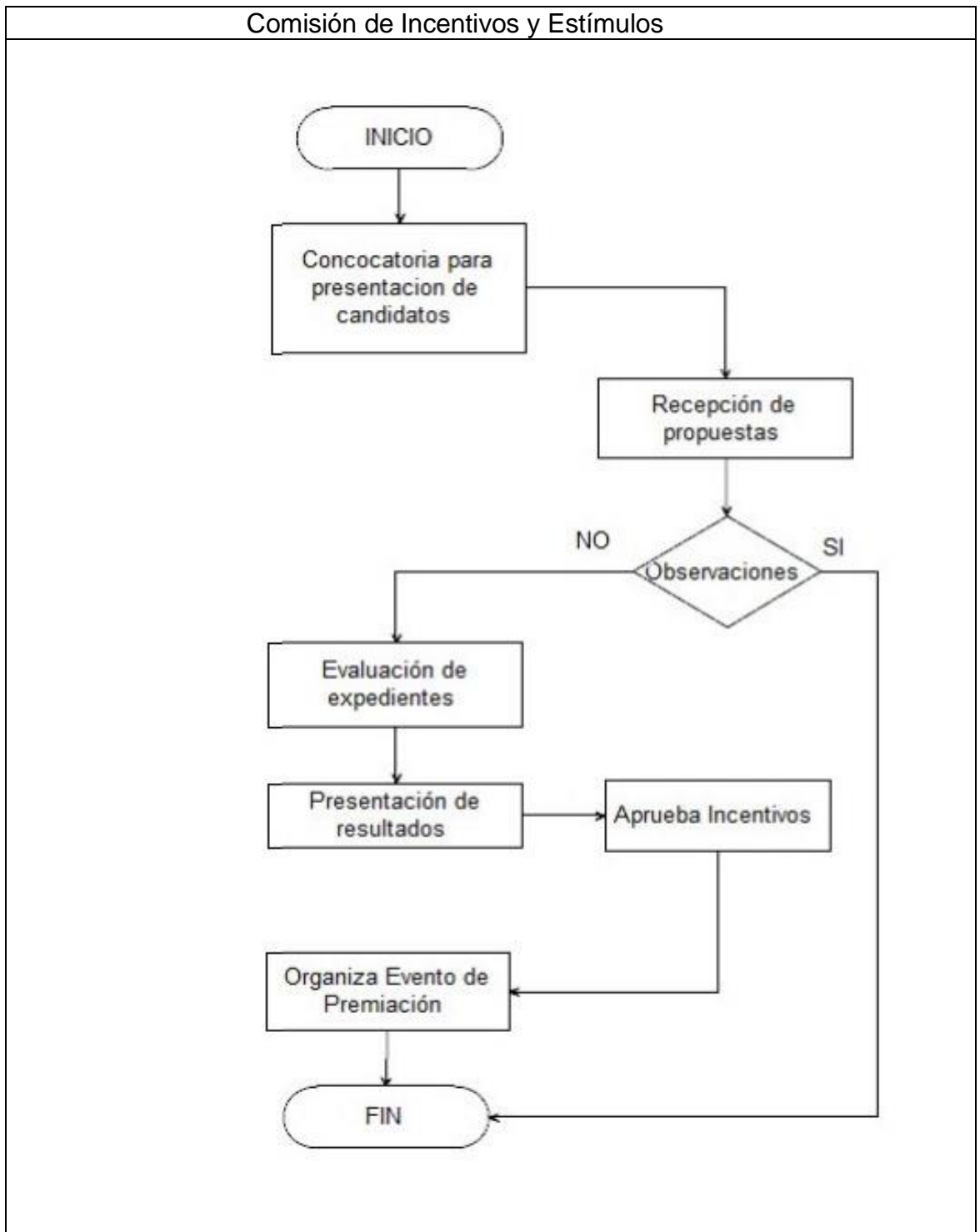
Grafico N° 6: Sistema de información y comunicación.



Fuente: Diseño propio

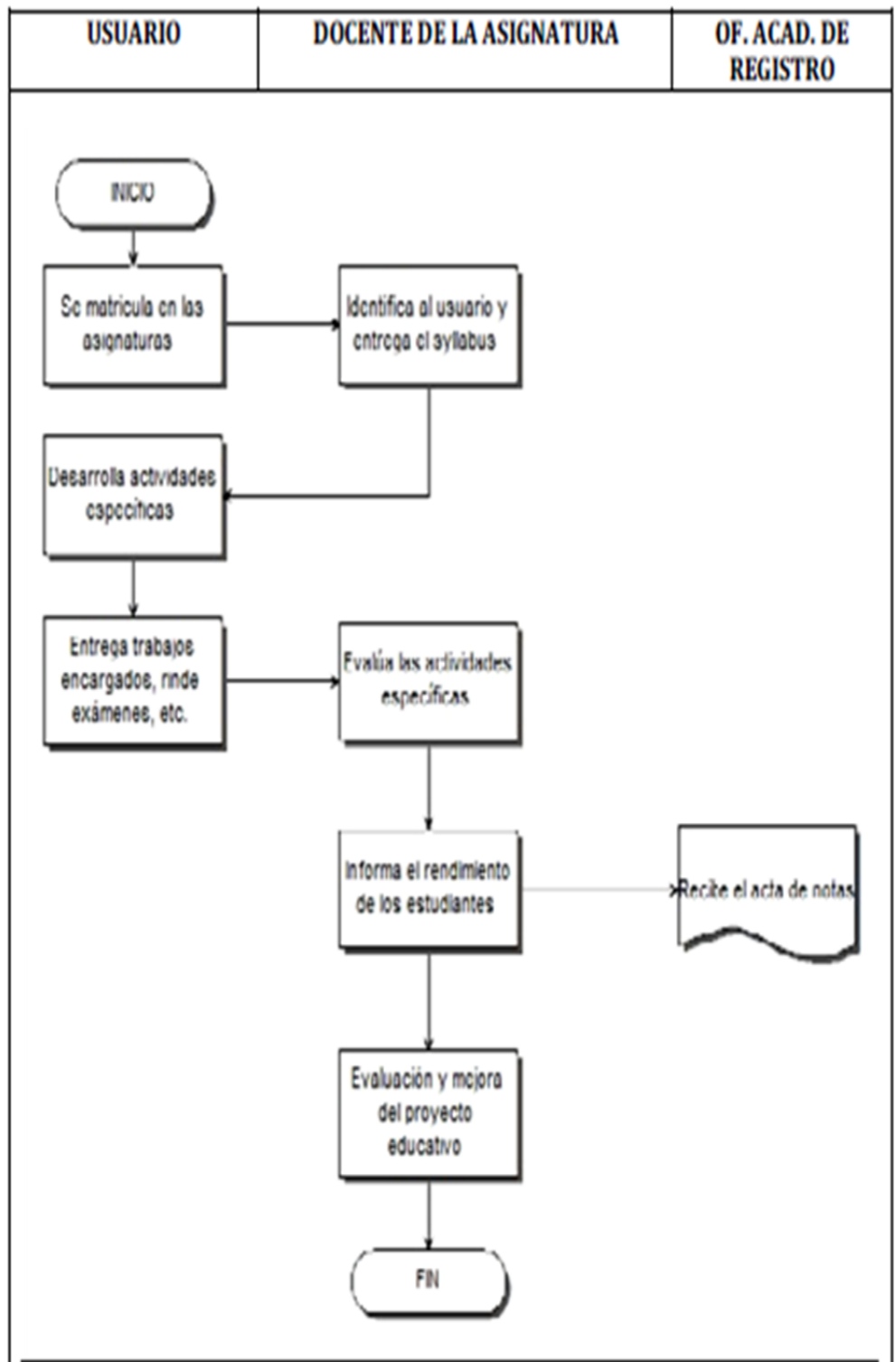


Grafico N° 7: Programa de motivación e incentivo.



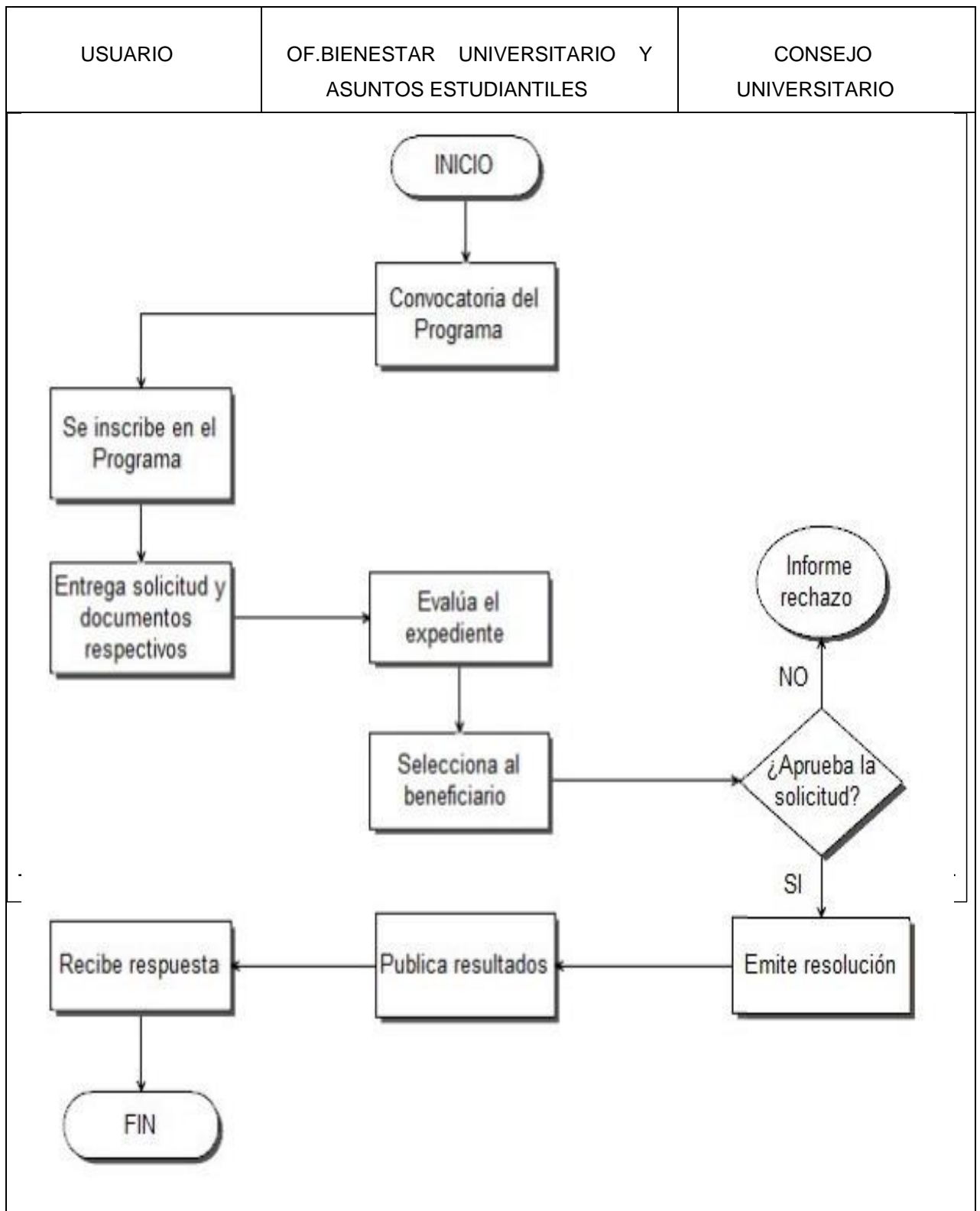
Fuente: Diseño propio

Grafico N° 8: Sistema de evaluación y aprendizaje.



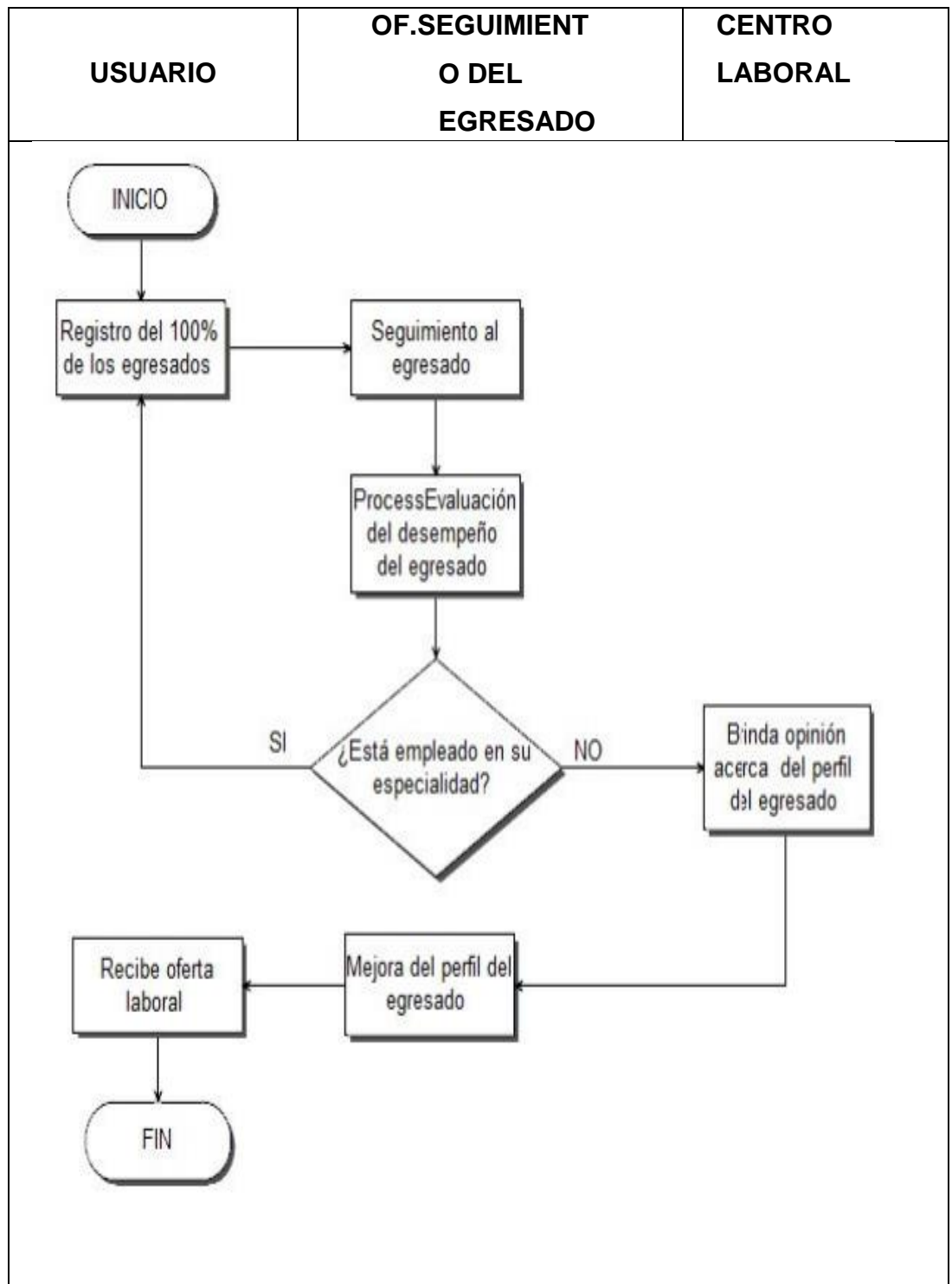
Fuente: Diseño propio

**Gráfico N° 9: Becas y movilidad académica.**



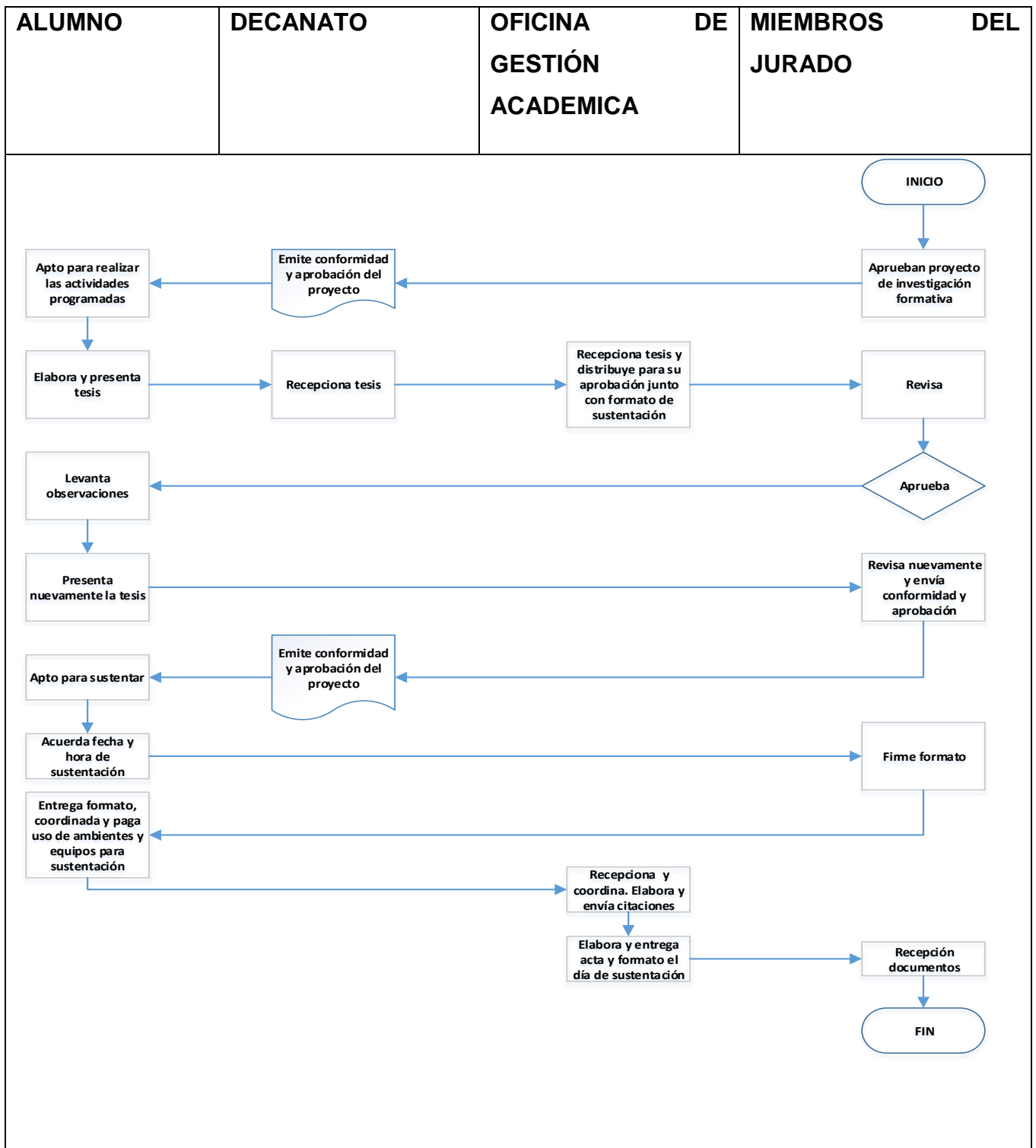
Fuente: Diseño propio

Grafico N° 10: Sistema de seguimiento al egresado.



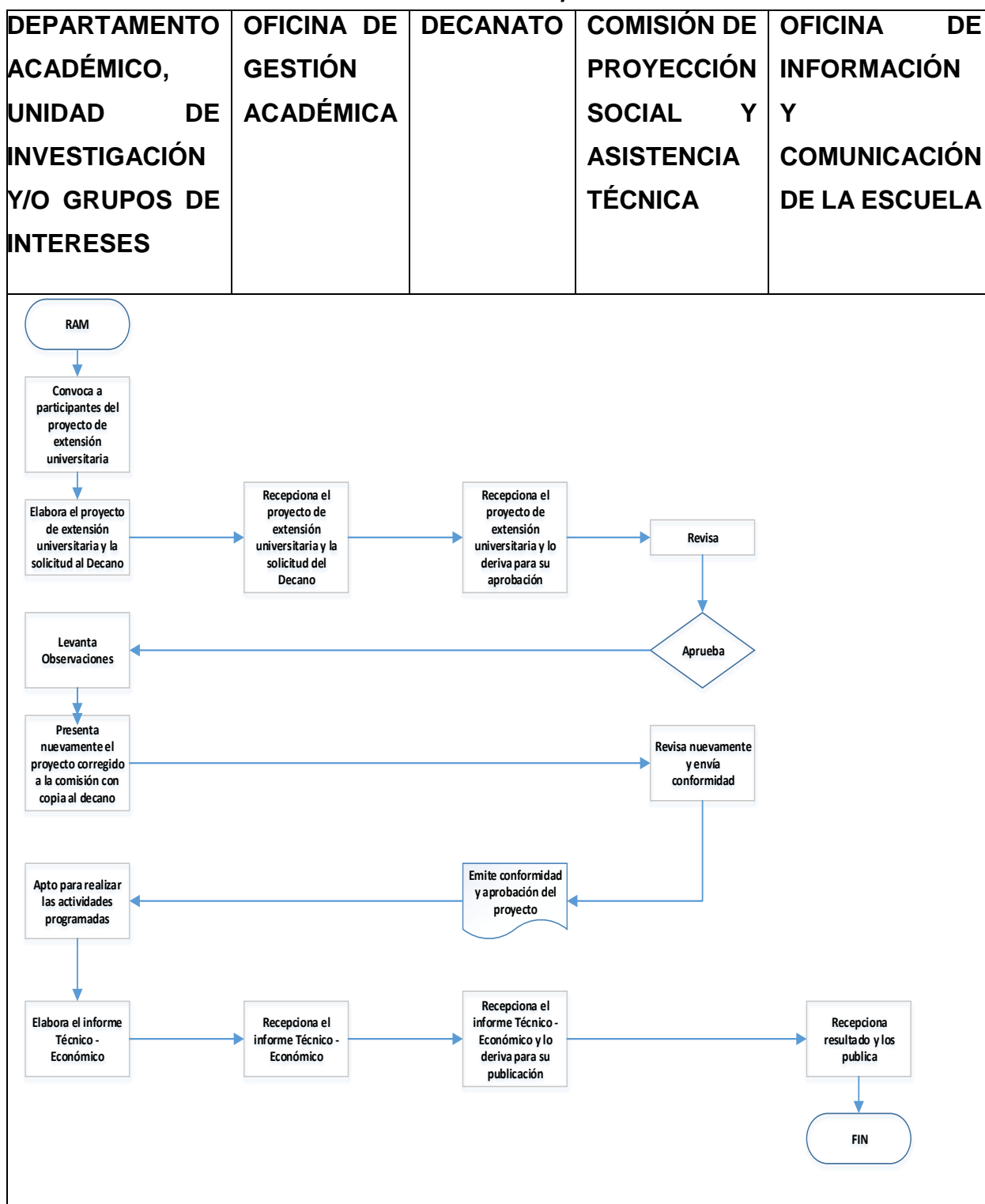
Fuente: Diseño propio

**Gráfico N° 11: Sistema de evaluación de proyectos de investigación formativa y de trabajo final.**



Fuente: Diseño propio

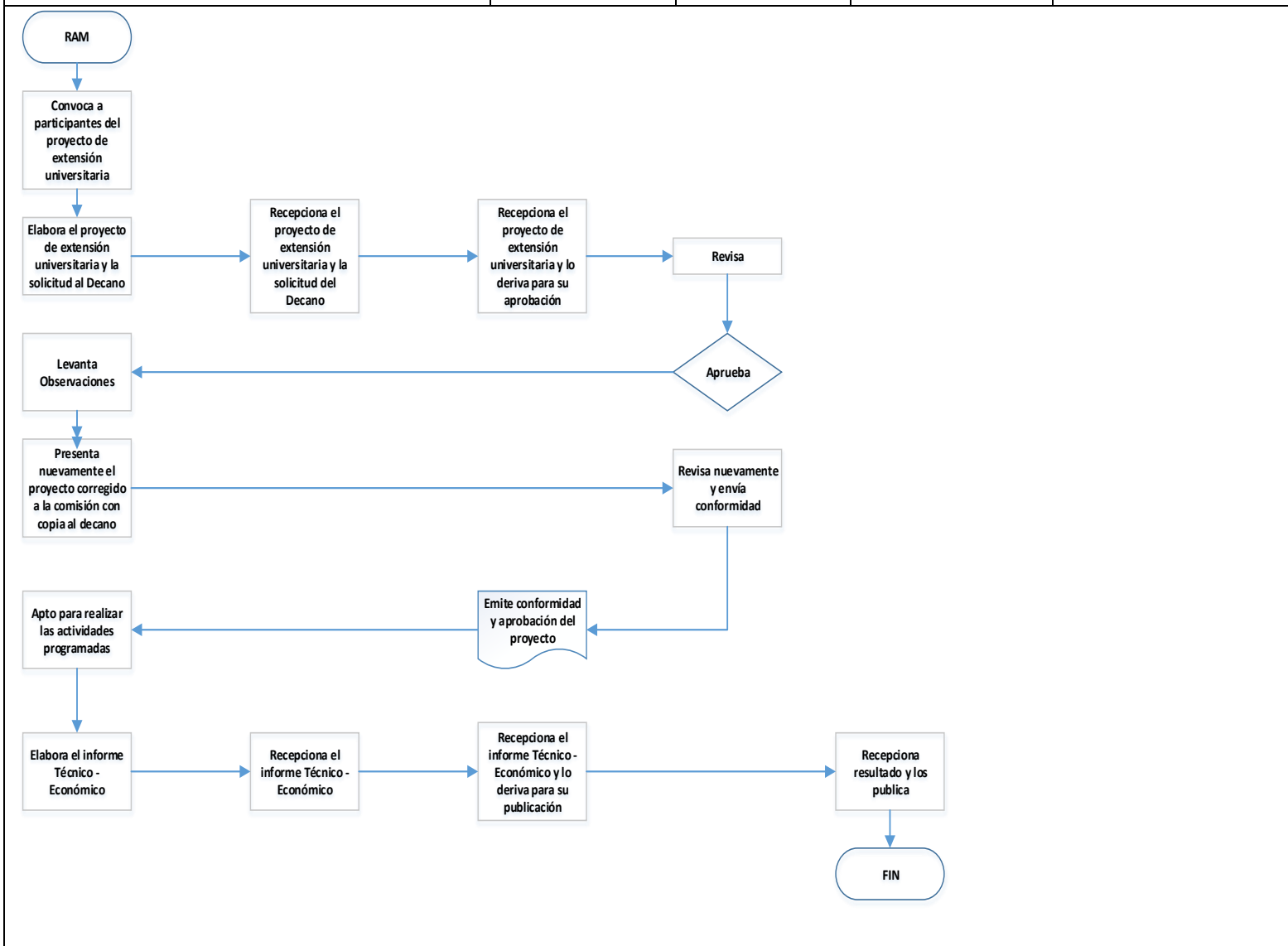
Grafico N° 12: Sistema de evaluación y extensión universitaria.



Fuente: Diseño propio

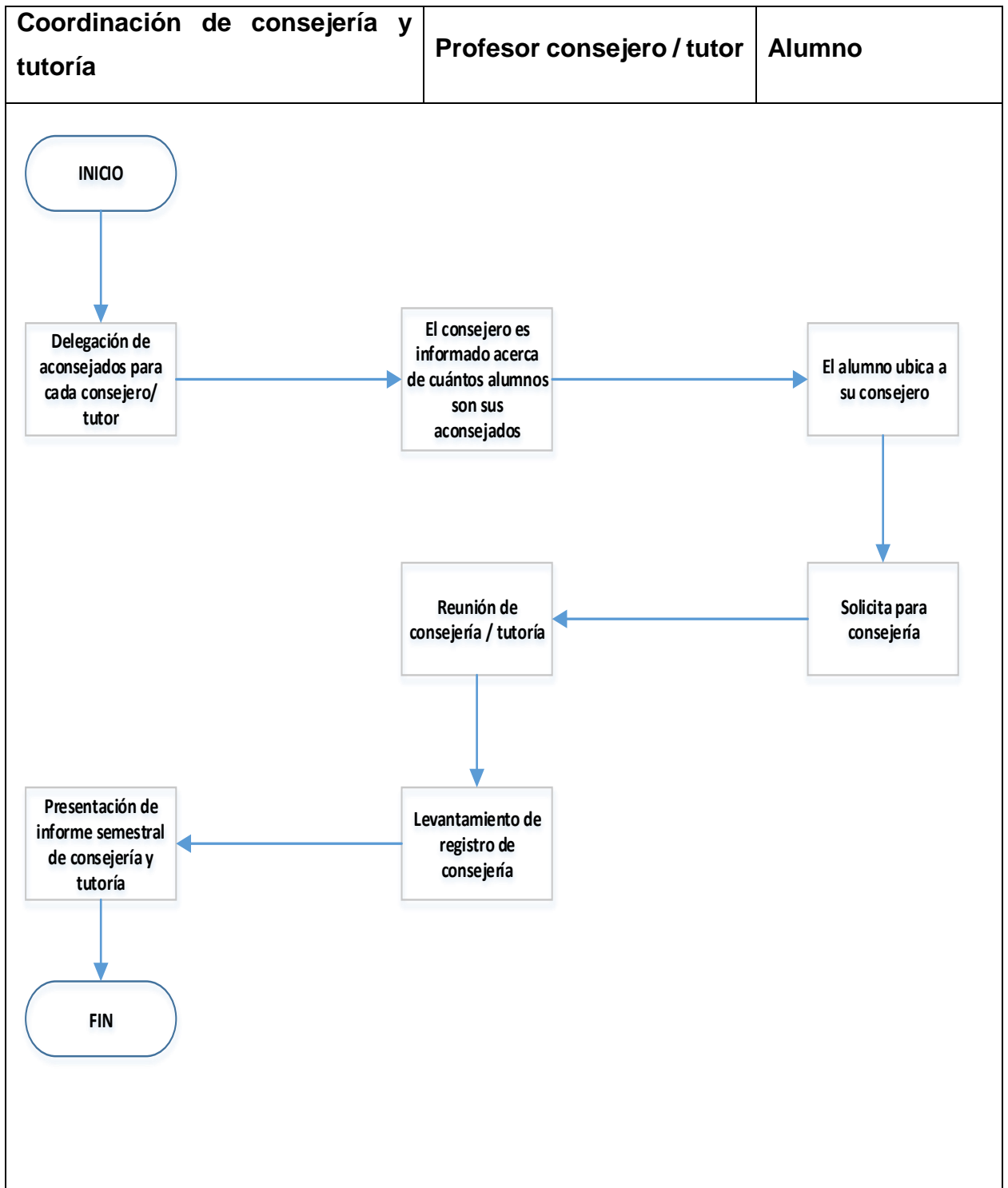
Grafico N° 13: Sistema de evaluación y proyección social.

<ul style="list-style-type: none"> <li>DEPARTAMENTO ACADÉMICO, UNIDAD DE INVESTIGACIÓN Y/O GRUPOS DE INTERESES</li> </ul>	OFICINA DE GESTIÓN ACADÉMICA	DECANATO	COMISIÓN DE PROYECCIÓN SOCIAL Y ASISTENCIA TÉCNICA	OFICINA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA ESCUELA
---	------------------------------	----------	--	---



Fuente: Diseño propio

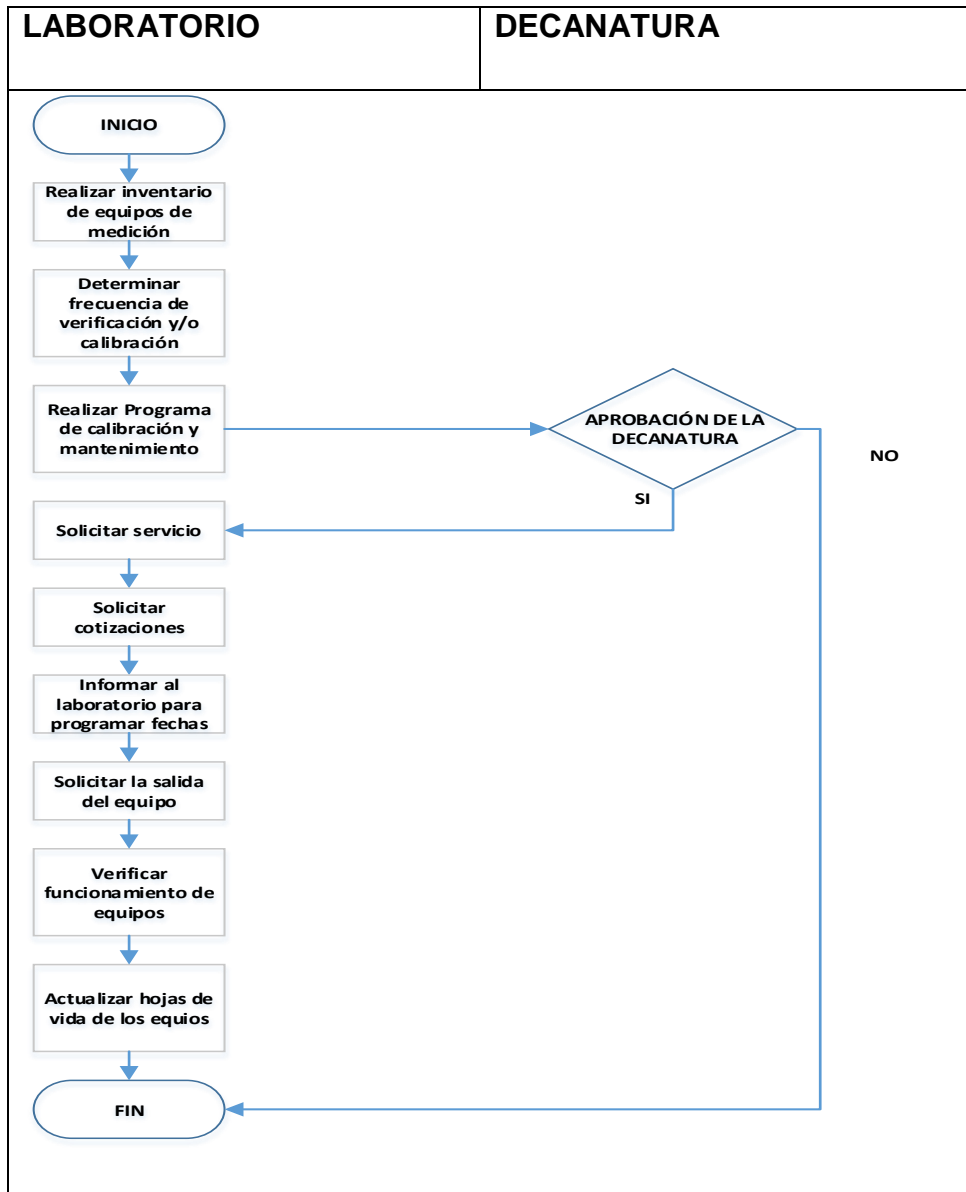
Grafico N° 14: Sistema tutorías y consejería.



Fuente: Diseño propio

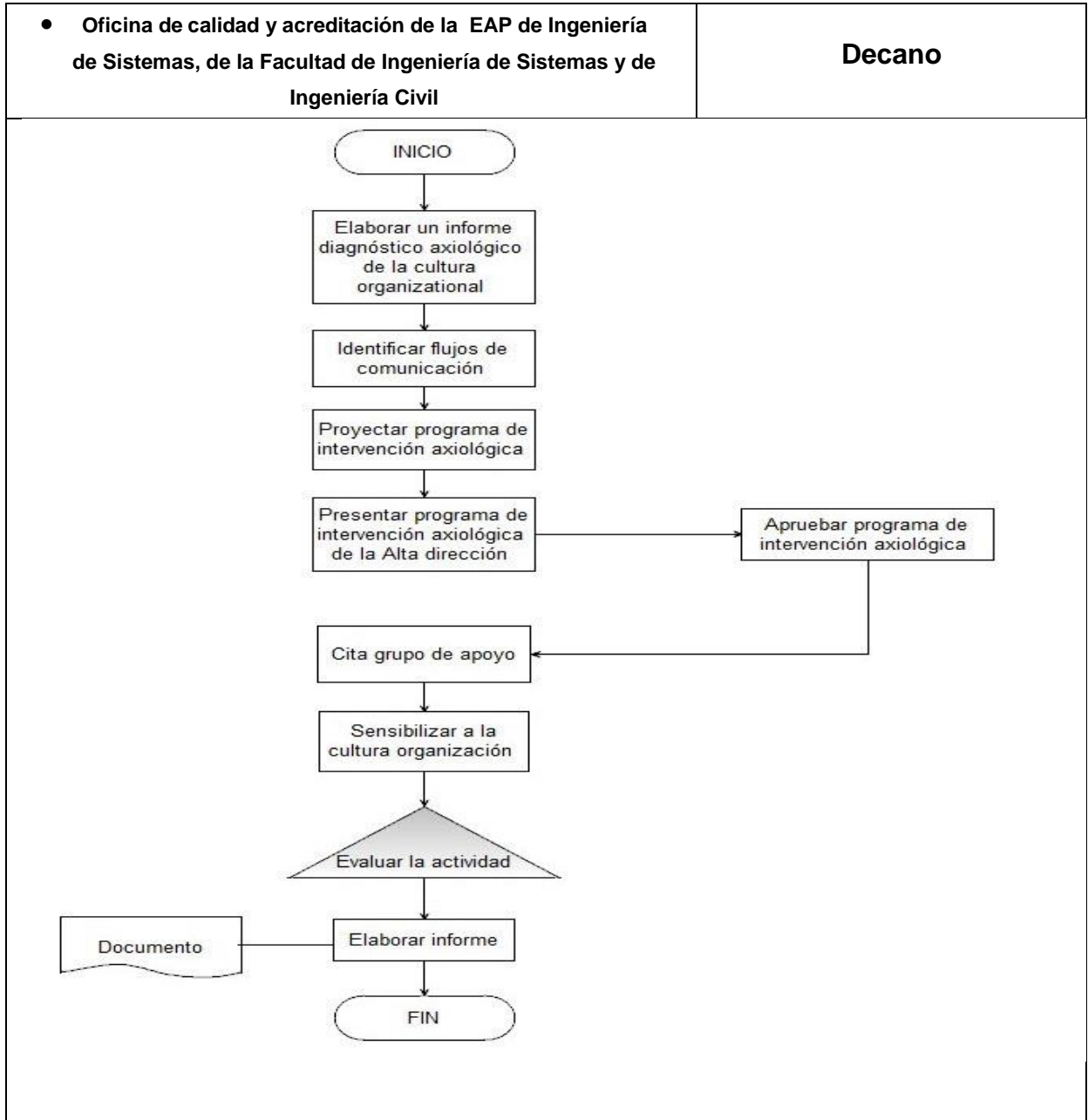


Grafico N° 15: Programa de calibración instrumental.



Fuente: Diseño propio

**Grafico N° 16:** Cultura organizacional.



Fuente: Diseño propio

#### E. Comunicaciones - Plan de Gestión de Comunicaciones

- Escuchar de manera activa y eficaz.
- Formular preguntas, sondear ideas y situaciones para garantizar una mejor comprensión.
- Educar para aumentar el conocimiento del equipo a fin de que sea más eficaz.
- Investigar para identificar o confirmar información.
- Identificar y gestionar expectativas.
- Persuadir a una persona u organización para llevar a cabo una acción.
- Negociar a fin de lograr acuerdos entre partes, que resulten mutuamente aceptables.
- Resolver conflictos para prevenir impactos negativos
- Resumir, recapitular e identificar las próximas etapas

#### F. Riesgos - Plan de Gestión de Riesgos

- Fuentes de Riesgos
- Matriz de descomposición de Riesgos (RBS)
- Categorías, Criterios para priorizar y levantar los riesgos
- Estrategias para la respuesta de los riesgos
- Identificación, Seguimiento y Control de Riesgos

#### G. Adquisiciones - Plan de Gestión de Adquisiciones

- Informar el Desempeño para monitorear el alcance, el costo, el cronograma y el desempeño técnico del contrato.
- Realizar el Control Integrado de Cambios para asegurar que los cambios sean aprobados correctamente y que todas las personas que necesiten estar informadas de dichos cambios efectivamente lo estén.

- Monitorear y Controlar los Riesgos para asegurar que los riesgos sean mitigados.

H. Interesados del Proyecto - Plan de Gestión de los Interesados

A cargo del bachiller ASHTONI LARRY RAMIREZ RENGIFO

### **3.2 Ingeniería del proyecto**

Utilizaremos para esta investigación el método deductivo: Es el que aspira a demostrar en forma interpretativa, mediante la lógica pura, la conclusión en su totalidad a partir de unas premisas, de manera que se garantiza la veracidad de las conclusiones, si no se invalida la lógica aplicada. Se trata del modelo axiomático como el método científico ideal. El método inductivo necesita una condición adicional, su aplicación se considera válida mientras no se encuentre ningún caso que no cumpla el modelo propuesto.

### **3.3 Soporte del proyecto**

#### 3.3.1. Plan de Gestión de la Configuración del Proyecto

- Director del proyecto: es la persona responsable de dirigir el proyecto.
- Cliente/Usuario:
  - Cliente: Presidente Ejecutivo Operativo
  - Usuarios: Alumnos de la Escuela Académica Profesional de Ingeniería de Sistemas
- Organización Ejecutante:
  - En este caso sería la Escuela Académica Profesional de Ingeniería de Sistemas.

- Miembros del equipo del proyecto:

Son las autoridades de la Escuela Académica que lo conforman:

- El director de escuela,
- Jefe de departamento académico,
- Secretario académico
- Diferentes comisiones creadas:
  - Comisión de Grados y Títulos
  - Comisión Prácticas Pre Profesionales
  - Comisión de Proyecciones Social
  - Comisión de investigación.
- Patrocinador o Promotor:
  - La Universidad Nacional de Ucayali - Vicerrectorado Académico,
  - SINEASE
- Influyentes:

Otras unidades académicas o escuelas académicas profesionales que conforman la UNU.

### 3.3.2. Plan Gestión de Métricas del Proyecto

- El control y ejecución del proyecto.
- Medición de tiempos del análisis, diseño, implementación, implantación y pos implantación.
- Medición de las pruebas (errores, cubrimiento, resultado en número de defectos y número de éxito).
- Medición de la transformación o evolución del producto.

### 3.3.3. Plan Gestión del Aseguramiento de Calidad del Proyecto

- Prevención versus inspección – el costo de prevenir los errores es siempre mucho menor que el costo de corregirlos, cuando son revelados.
- Responsabilidad de las autoridades – el éxito requiere de la participación de todos los integrantes de la Dirección Regional Sectorial de Agricultura, pero sigue siendo la responsabilidad de las autoridades proveer los recursos necesarios para tener éxito.

## CAPÍTULO IV: EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO

### 4.1 Gestión del proyecto

#### 4.1.1. Ejecución

##### A. Cronograma actualizado

Tabla 5: Cronograma actualizado

ACTIVIDAD	ABRIL 2016	MAYO 2016	JUNIO 2016	JULIO 2016	AGOSTO 2016
Verificación Bibliográfico		■			
Elaboración del Marco Teórico		■			
Elaboración de los Instrumentos			■		
Prueba de los Instrumentos			■		
Recolección de Datos			■		
Procesamiento de Datos				■	
Análisis de Datos				■	
Redacción del borrador					■
Revisión y Corrección del borrador					■
Presentación del Informe					■

Fuente: Diseño propio

B. Cuadro de Costos actualizado

**Tabla 6: Cuadro de Costos de Desarrollo: Insumos Tangibles**

<b>Insumo</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo (S/.)</b>	<b>Subtotal(S/.)</b>
<i>Papel A4 75 gr.</i>	2 millares	27.50	55.00
<i>Folder + Faster</i>	10 Unidad	0.7	7.0
<i>Lapiceros Bicolor</i>	4 Unidades	0.5	2.0
<i>Cartucho de Tinta de Inyección</i>	2 Unidad	60.00	120.00
<i>Laptop</i>	1 Unidad	1800	1800
<i>Movilidad *</i>	96 Veces	7.5	720
<i>Refrigerio **</i>	96 Veces	4.5	432
<i>Copias Fotostáticas</i>	300 Unid.	0.10	30.0
<b>Total</b>			<b>2,734.00</b>

Fuente: Diseño propio

\* S/ 7.5 /día x 4 veces/ Semana x 4 Semanas x 6 meses

\*\* S/ 4.5 /día x 4 veces/ Semana x 4 Semanas x 6 meses

**Tabla 7: Cuadro de Costos de Desarrollo: Insumos Intangibles**

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo(S/.)</b>	<b>Tiempo uso</b>	<b>Tiempo Proyecto</b>	<b>Subtotal (S/.)</b>
Internet	1	1.00	48 h/mes*	6 meses	288.00
<b>Costo Total de Inversión</b>					<b>288.00</b>

Fuente: Diseño propio

\* 4 h/día x 3 veces/semana x 4 semanas



El costo total del trabajo de investigación asciende a S/. 3,022.00 nuevos soles y será autofinanciado por el responsable de la investigación.

D. Matriz de Trazabilidad de requerimientos actualizado

**Tabla 8 Matriz de trazabilidad**

INFORMACION DE REQUERIMIENTOS					RELACIONES DE TRASABILIDAD				
N°	Requerimiento	Prioridad	Categoría	Fuente	Relacionado a objetivo	Manifiesta en entregable	Verificación	validación	

Fuente: Diseño propio

E. Acta de reunión de Equipo

Ver el Anexo 02 del presente informe final

4.1.2. Seguimiento y control

A. Solicitud de Cambio

Ver el Anexo 03 del presente informe final

B. Riesgos actualizados

1. Necesidad de monitorear las buenas prácticas de gestión, ya que existe mucha información que es relevante para la toma de decisiones.
2. Falta de información almacenada, organizada y procesada, dificulta de gran manera que se pueda llevar un respectivo control.
3. Deficiencia en el procesamiento de la información.

## C. Informes de Estado

La aplicación de la metodología BMP en los procesos de gestión de calidad para la acreditación de la escuela profesional de ingeniería de sistemas de la universidad Nacional de Ucayali.

### 4.2 Ingeniería del proyecto

- Método deductivo

Es aquella orientación que va de lo general a lo específico; es decir que, de un enunciado general del que se va desentrañando partes o elementos específicos.

- Método inductivo

Es aquella orientación que va de los casos particulares a lo general; es decir que, de los datos o elementos individuales; por semejanzas, se sintetiza y se llega a un enunciado general; que explica y comprende a estos casos particulares.

- Método descriptivo

Es aquella orientación que se centra en responder a la pregunta ¿Cómo es? Una determinada parte de la realidad, que es objeto del estudio.

### 4.3 Soporte del proyecto

4.3.1. Plantilla de Seguimiento a la Gestión de la configuración actualizado

Tabla 9: Plantilla de seguimiento a la gestión.

PLANTILLA DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN					
FACES	FECHA DE SEGUIMIENTO	% DE AVANCE	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	MODELO DE GESTION Y MANTENIMIENTO O DE LOS	EVIDENCIAS

Fuente: Diseño propio

4.3.2. Plantilla de Seguimiento al Aseguramiento de la calidad actualizado.

**Tabla 10: Plantilla de seguimiento del aseguramiento de la calidad.**

PLANTILLA DE SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD	
Fecha	Comentario

Fuente: Diseño propio

4.3.3. Plantilla de Seguimiento a la Métricas y evaluación del desempeño Actualizado.

Ver el Anexo 04 del presente informe final.

## **CAPÍTULO V: GESTIÓN DEL CIERRE**

### **5.1 Gestión del Cierre del proyecto**

#### 5.1.1. Acta de Aprobación de entregables

Ver el Anexo 05 del presente informe final

#### 5.1.2. Lecciones aprendidas

El modelo de administración por procesos se refiere al cambio operacional de la empresa, al migrar de una operación funcional a una operación administrada por procesos.

El BPM es el entendimiento, visibilidad, modelado y control de los procesos de negocio de una organización. Un proceso de negocio representa una serie discreta de actividades o pasos de tareas que pueden incluir personas, aplicativos, eventos de negocio, tareas y organizaciones.

BPM se puede relacionar con otras disciplinas de mejora de procesos como Six Sigma. Los procesos de negocio deberían estar documentados (actualizados), para ayudar a entender a la organización qué están haciendo a través de su negocio.

Durante la etapa de descubrimiento de procesos, todos se ponen relativamente de acuerdo de cómo los procesos actuales están definidos. El AS-IS determina el estado donde se puede usar la información para determinar dónde el proceso debería ser mejorado, para llegar a un TO-BE, describiendo el cómo debería ser el proceso. La sola documentación del proceso no es la herramienta para que los gerentes tomen control sobre todo el proceso.

Fue a partir de la década de los 80 cuando, a raíz del modelo japonés (Sistema de producción Toyota) y de la aparición de normas internacionales de calidad principalmente, cuando se impulsó la implantación de un sistema estructural basado en la gestión por procesos.

El sistema de gestión por procesos se caracteriza por el entendimiento, la visibilidad y el control de todos los procesos de una organización por parte de todos los participantes en cada uno de dichos procesos, todo ello con el fin de aumentar la eficiencia de la empresa y la satisfacción del cliente.

### 5.1.3. Desarrollo de la Metodología BMP en los procesos de gestión de calidad para la acreditación de la Escuela Profesional de Ingeniería de sistemas – UNU

La inquietud de mejora de esta carrera surge debido al proceso de acreditación de las escuelas profesionales a nivel nacional. Asimismo, de acuerdo al estudio de mercado que realiza la Universidad a través de su unidad de estadística e informática cada año, se ha pronosticado que el servicio se incrementará en los próximos años, constituyéndose en una de las carreras estratégicas de la Universidad. Es por ello que nos enfocaremos en esta carrera profesional, Presento una metodología de mejora continua, basada en el ciclo PHVA de Deming, que permita su aplicación en la presente institución.

- a) Descripción de la escuela profesional de Ingeniería de sistemas de la Universidad Nacional de Ucayali

En 1988, se creó a través de la Resolución Rectoral N° 002/98 del 21 de Enero y al amparo del Artículo 29 inciso e) de la Ley N° 23733, la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas; y las Escuelas Profesionales de Ingeniería de Sistemas, como parte de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables y la de Medicina Humana que se integra a la Facultad de Ciencias de la Salud. El 20 de enero del 2007, la Asamblea Universitaria crea la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Aprobada con Resolución Rectoral N° 001-2007-AU-R-UNU. El 20 de Diciembre de del 2008, la Asamblea Universitaria mediante Resolución N° 009-2008-AU-R-UNU, aprobó por unanimidad la Creación de la Escuela Profesional de Ingeniería Civil adscrita a la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la UNU, pasando a denominarse a partir de esa fecha como FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS Y DE INGENIERIA CIVIL.

**Visión:**

Ser una escuela líder, acreditada en la formación de profesionales con habilidades tecnológicas y científicas, comprometidos con la sociedad

**Misión:**

Brindar formación profesional promoviendo la responsabilidad social, la investigación científica y tecnológica en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas con valores, capaces de dar soluciones sistémicas e informáticas, preservando el medio ambiente y el desarrollo sostenible de la Amazonía y la Sociedad

**Objetivos Estratégicos:**

- Preservar, acrecentar y transmitir de modo permanente la herencia científica, tecnológica, cultural y artística de la humanidad.
- Formar profesionales en el campo de la ciencia, tecnología y humanidades, que respondan a las necesidades de la comunidad regional, nacional e internacional.

- Proyectar a la comunidad sus acciones y servicios para promover su cambio y contribuir al desarrollo integral.
- Colaborar de modo eficaz en la afirmación de la democracia, el estado de derecho y la inclusión social.
- Realizar y promover la investigación científica, tecnológica y humanística, la creación intelectual y artística.
- Difundir el conocimiento universal en beneficio de la humanidad.
- Afirmar y transmitir las diversas identidades culturales de la región y del país.
- Promover el desarrollo humano y sostenible en el ámbito local, regional, nacional y mundial.
- Servir a la comunidad y al desarrollo integral.
- Conservar, acrecentar y transmitir la cultura universal con sentido crítico y creativo, con especial afirmación de los valores nacionales.
- Promover la conservación y el uso sostenible de los recursos naturales de la región y del país.
- Fomentar la defensa de los derechos humanos.

#### b) Desarrollo de la metodología

- **Fase 1: Identificación de Problemas y Concepción del Proyecto (Planear)**

- ❖ Actividad 1: Identificación de Problemas Críticos

- E1.1: Descripción del Problema
    - E1.2: Estadísticas del Problema

- ❖ Actividad 2: Concepción del proyecto

- E2.1: Objetivos para el Mejoramiento
    - E2.2: Alcance del Proyecto de Mejora

- E2.3: Composición del Equipo de Mejora
- **Fase 2: Análisis de la Situación Actual (Hacer)**
  - ❖ Actividad 1: Entendimiento de los Procesos
    - E1.1: Diagrama de Bloques del Proceso Actual
    - E1.2: Identificación de Clientes y Proveedores
  - ❖ Actividad 2: Análisis y Detalle del Proceso Actual
    - E2.1: Análisis Causa Efecto
    - E2.2: Diagrama de Flujo del Proceso Actual
- **Fase 3: Propuesta De Mejora (Hacer)**
  - ❖ Actividad 1: Identificación y Priorización de Mejoras
    - E1.1: Oportunidades de Mejora
    - E1.2: Criterios de Priorización
    - E1.3: Mejoras Priorizadas
  - ❖ Actividad 2: Elaboración de la Propuesta de Mejora
    - E2.1: Diagrama de Bloques del Proceso Propuesto
    - E2.2: Diagrama de Flujo del Proceso Propuesto (To Be) Implantación
  - ❖ Actividad 3: Evaluación de Resultados de la Simulación
    - E3.1: Análisis del Proceso Actual
    - E3.2: Análisis del Proceso Propuesto
    - E3.3 : Comparación de Resultados



- **Fase 4: Desarrollo del Plan de Acción**

- ❖ **Actividad 1: Planeamiento para la Implantación**

- **E1.1: Plan de Implantación**

#### 5.1.4. Acta de Cierre del Proyecto

Ver el Anexo 06 del presente informe final

### 5.2 Ingeniería del proyecto

Las Metodologías de desarrollo de software surgen ante la necesidad de utilizar una serie de procedimientos, técnicas, herramientas y soporte documental a la hora de desarrollar la acreditación de esta Escuela profesional. La gestión de la calidad se presenta como el proceso dinámico que nos permite una correcta gestión de todos los recursos con que cuenta la Escuela profesional y sus autoridades y alumnos en general. Siendo para estos tiempos, indispensable para las universidades modernas que pretenden una competitividad muy alta en su entorno.

### 5.3 Soporte del proyecto

#### 5.3.1. Plantilla de Seguimiento a la Gestión de la configuración actualizado

**Tabla 11: Plantilla de seguimiento a la gestión actualizado**

<b>PLANTILLA DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN</b>					
<b>FACES</b>	<b>FECHA DE SEGUIMIENTO</b>	<b>% DE AVANCE</b>	<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>MODELO DE GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS EN TÉRMINOS DE LA EMPRESA</b>	<b>EVIDENCIAS</b>

Fuente: diseño propio

5.3.2. Plantilla de Seguimiento a la Aseguramiento de la calidad actualizado

**Tabla 12: Plantilla de seguimiento de la calidad actualizado**

PLANTILLA DE SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD	
Fecha	Comentario

Fuente: Diseño Propio

## **CAPÍTULO VI: EVALUACIÓN DE RESULTADOS**

### **6.1 Indicadores claves de éxito del Proyecto**

Según lo realizado y analizado para nuestra investigación, se considera a la aplicación de la metodología de mejora continua basada en el ciclo PHVA (planear, Hacer, Verificar y Actuar), como una muy buena alternativa de solución a los problemas de insatisfacción presentados por la oficina de calidad de la escuela profesional de ingeniería de sistemas, debido tiempos que debemos de cumplir para la acreditación.

Los indicadores claves del éxito del proyecto se puede medir en:

- ✓ Mejorar los sistemas de calidad de la institución.
- ✓ Mejorar el proceso de académicos y administrativos.
- ✓ Reducir los tiempos de ejecución de las actividades.
- ✓ Establecer puntos críticos como cuellos de botella.
- ✓ Mejorar la comunicación interna de la propia organización.
- ✓ Ayudar al cumplimiento de las distintas reglamentaciones vigentes.
- ✓ Restringir el acceso a la información: copias controladas, protección de datos, sistema de permisos.
- ✓ Monitorización y trazabilidad de procesos.

## **CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **7.1 Conclusiones**

1. El proyecto de investigación nos contrastó que existen gran variedad de metodologías y herramientas que permiten mejorar la calidad de los procesos estratégicos de las universidades, y que es muy importante que antes de seleccionar cualquiera de ellas, la Facultad, escuela profesional o área debe conocer su realidad, prioridades y objetivos a largo plazo. Y luego revisar las metodologías y herramientas analizando sus puntos fuertes y débiles, y como ésta podría ayudar a solucionar sus problemas o a cubrir sus necesidades.
2. Es saber que no hay metodología buena o mala, sólo adecuada o inadecuada a las circunstancias. Por ello hay que aplicar la reingeniería, como un punto a adicionar al momento de presentar y analizar el caso de mejora continua dentro del enfoque, la estrategia y los resultados de su aplicación
3. Se concluye que las mejoras realizadas de manera continua generan valor para la institución reduciendo tiempos, costos y mejorando la calidad paulatinamente; lo cual permite mejoras a un bajo riesgo. Considerar que el ciclo de la mejora es continuo, ya que siempre se presentarán procesos y nuevas oportunidades de cambio.
4. Con la aplicación de la reingeniería vemos las ventajas de realizar un cambio radical en los procesos de negocio, cuando las circunstancias así lo requieren. Así mismo un gran cambio en los procesos implica, invertir en habilitadores tecnológicos que los soporten.

## 7.2 Recomendaciones

1. Para implantar un enfoque orientado a procesos, se debe tener un equipo multidisciplinario, conocedor de los procesos de la empresa. Asimismo, contar con el compromiso de la gerencia, puesto que los proyectos de procesos, requieren una alta inversión en tiempos y/o costos. Otro prerequisite para iniciar un proyecto de mejora de procesos, es que se debe asegurar que tanto el equipo responsable de la mejora como la gerencia, entiendan sobre los objetivos del enfoque a procesos, y sus beneficios.
2. Antes de intentar modificar un proceso, se debe tener un entendimiento claro del proceso tal y cuál es actualmente, y no como se quisiera que sea. Esto ayudará a tener una visión completa del proceso, y evitará solucionar los problemas presentados y no las causas de los mismos.
3. Asimismo, se recomienda el estudio de la metodología de Benchmarking para ser aplicada junto con la Reingeniería.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **ADMINISTRACIÓN:** Es la ciencia social aplicada o tecnología social que tiene por objeto el estudio de las organizaciones, y la técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo de los fines perseguidos por dicha organización.
- **CALIDAD:** Conjunto de características y propiedades que tiene un producto o servicio que le confieren la capacidad de satisfacer necesidades, tanto del usuario como del consumidor.
- **CURRÍCULO:** Sistema ordenador de objetivos, estrategias, contenidos, medios y procedimientos para lograr objetivos de aprendizaje en relación con las características propias de los alumnos.
- **DIRECCIÓN:** Proceso de la gestión administrativa que consiste en dirigir la institución emitiendo directivas y normas para el desenvolvimiento reglamentado de la institución, diferenciándose de la ejecución que es acción práctica, siendo ésta en cambio de carácter prescriptiva y decisoria.
- **EQUIPO:** Es un grupo de dos o más personas que interactúan, discuten y piensan de forma coordinada y cooperativa, unidas con un objetivo común. Un grupo en sí mismo no necesariamente constituye un equipo. Son muchos los distintos componentes que forman un equipo como el gerente y agentes
- **ESTRATEGIA:** Conjunto de reglas tácticas y proyectivas que se siguen ordenadamente para alcanzar objetivos y propósitos predefinidos.
- **FORMACIÓN:** Preparación integral del hombre para el desempeño en la vida social, pudiendo ser ésta en la familia, en la escuela o en la comunidad.
- **FORMACIÓN GENERAL:** Es la preparación académica que recibe el estudiante de una carrera profesional en asignaturas de carácter general, con el propósito de proporcionarle marco teórico para desarrollarse en las materias de formación profesional básica y especializada.

- GERENCIA: Cargo de gerente. Conjunto de decisiones eficientes y positivas que toma el gerente en base a una buena formación ética y profesional.
- GESTIÓN: Conjunto de métodos, procedimientos, estrategias combinadas que se aplican para desarrollar los procesos de organización, planificación, dirección y control.
- GESTIÓN CURRICULAR: Conjunto de estrategias específicas para la conducción y dirección de los procesos curriculares y el logro de los objetivos educacionales.
- IMPLEMENTACIÓN: Es el proceso de adquisición de todos los materiales, equipos, recursos humanos, etc. para poner en marcha todo lo planificado.
- LIDERAZGO: Situación de dominio ejercida por una empresa, producto o sector económico, en sus ámbitos respectivos.
- ORGANIZACIONES: Estructuras sociales creadas para lograr metas o leyes por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por sistemas de interrelaciones que cumplen funciones especializadas. Convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico.
- PLANIFICACIÓN: Es el proceso de gestión donde se realiza el análisis FODA, se elabora el plan estratégico y se define la visión y misión de la institución educativa.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Alvarado Oyarce Otoniel. Gestión Educativa Enfoques y Procesos. Editorial de la Universidad de Lima. Perú; 1998.
2. Alvarado Oyarce, Otoniel. Política Educativa. Conceptos, Reflexiones y Propuestas. Editorial Vallejiana, Universidad César Vallejo. Trujillo Perú; 1999.
3. Carrillo, f. La tesis y el trabajo de investigación universitaria. Editorial Horizonte. Lima Perú; 1998.
4. Espinoza Herrera, Nemesio. Gerencia Universitaria. Editorial San Marcos. Lima Perú; 2000.
5. Gallegos Álvarez, Juan. Gestión educativa en el proceso de descentralización. Editorial San Marcos. Lima Perú; 2004.
6. Gonzales Guerrero, Daniel Carlos. Desarrollo de un plan de negocios para proveer BPM como un servicio (BPMAAS) o BPM en la nube. Santiago de Chile 2014.
7. González, C. El papel del aprendizaje mezclado en el mundo de la tecnología. Lima Perú; 2008.
8. Hernández Montalvo, Germán. Gestión y Administración Educativa (Antología). Centro de Extensión Universitaria y Proyección Social, UNMSM. Lima Perú; 2003.
9. López Rupérez, Francisco. La Gestión de Calidad en Educación. La Muralla. Madrid España; 1994.
10. Méndez Alvares, Carlos E. Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. Editorial Mc Graw Hill. Bogotá Colombia; 1997.
11. Mora Ramírez, María Alejandra. Metodología de estandarización de proyectos informáticos. 2013.



12. Muñoz, Carlos. Como elaborar y asesorar una investigación de tesis. Editorial Printice Hall. México; 1998.
13. Paredes Muñante, Jorge. La Educación Peruana y las NTIC, Lima Perú; 2005
14. Sánchez C. H. y Reyes, M. C. Metodología y Diseño de la Investigación Científica. Lima Perú, 1992.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO

PROYECTO					
PATROCINADOR					
PREPARADO POR:			FECHA		
REVISADO POR:			FECHA		
APROBADO POR:			FECHA		
REVISIÓN (Correlativo)	DESCRIPCIÓN (REALIZADA POR) (Motivo de la revisión y entre paréntesis quien la realizó)			FECHA (de la revisión)	
01					
02					

<b>BREVE DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO DEL PROYECTO</b> (Características, funcionalidades, soporte entre otros)

<b>ALINEAMIENTO DEL PROYECTO</b>	
<b>1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN</b> (A qué objetivo estratégico se alinea el proyecto. Debe indicarse las metas respectivas, con las cuales se medirá el logro del objetivo. Indicar plazo para lograrlo.)	<b>2. PROPÓSITO DEL PROYECTO</b> (Beneficios que tendrá la organización una vez que el producto del proyecto esté operativo o sea entregado, debe contribuir al objetivo definido el casillero izquierdo)
<b>3. OBJETIVOS DEL PROYECTO</b> (Principalmente en términos de costo, tiempo, alcance, calidad)	
Alcance:	
Tiempo:	
Costo:	
Calidad:	
<b>4. CRITERIOS DE ÉXITO DEL PROYECTO</b> (Componentes o características que deben cumplirse en el proyecto para considerarlo exitoso, no son factores de éxito)	
<b>5. REQUISITOS DE ALTO NIVEL</b>	

## ANEXO 2: ACTA DE REUNIÓN DE EQUIPOS

ACTA No.

Fecha		Hora		Lugar	
-------	--	------	--	-------	--

Asistentes	Cargo

### ORDEN DEL DÍA:

1.	
2.	
3.	
4.	Temas varios
5.	Evaluación de la reunión

- 1.
- 2.
- 3.

-----  
ASHTONI LARRY RAMIREZ RENGIFO

**Responsable**

## ANEXO 3: SOLICITUD DE CAMBIO

Fecha: 
 Cambio solicitado por: 
 N° Solicitud

Descripción de la solicitud de cambio

Impacto sobre el proyecto en:
 Coste 
 Tiempo 
 Alcance 
 Calidad

Descripción del impacto:

Acción preventiva / correctiva propuesta para minimizar el impacto:

-----

**REVISIÓN COMITÉ CONTROL DE CAMBIOS**

Fecha revisión Comité Control de Cambios

Solicitud Aprobada 
Solicitud Rechazada

Motivo Aprobación/Rechazo

Acción preventiva / correctiva aprobada:

**Actualizaciones a realizar:**

Línea base tiempo	<input type="checkbox"/>	Responsable:	<input style="width: 100%;" type="text"/>	Fecha:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Línea base alcance	<input type="checkbox"/>	Responsable:	<input style="width: 100%;" type="text"/>	Fecha:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Línea base coste	<input type="checkbox"/>	Responsable:	<input style="width: 100%;" type="text"/>	Fecha:	<input style="width: 100%;" type="text"/>

Planes de gestión subsidiarios:	Responsable:	Fecha:
<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>	Responsable:	Fecha:
<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>	Responsable:	Fecha:
<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>

Interesados a informar

-----

ASHTONI LARRY RAMIREZ RENGIFO  
**Responsable**

## ANEXO 4: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Apellido y Nombre:	
Puesto:	
Fecha:	
Evaluador:	
Evalúe del 1 al 5 las siguientes métricas	
<b>1.Malo.</b>	<b>2.Regular.</b>
<b>3.Bueno.</b>	<b>4.Muy Bueno.</b>
<b>5.Excelente.</b>	
<b>Desempeño Laboral</b>	
1	Responsabilidad
2	Exactitud y calidad de trabajo
3	Cumplimiento de fechas estimadas / pautadas
4	Productividad - Volumen y cantidad de trabajo
5	Orden y claridad del trabajo
6	Planificación del trabajo
7	Documentación que genera
8	Reporta avances de tareas
9	Capacidad de delegar tareas
10	Capacidad de realización
11	Comprensión de situaciones
12	Sentido común
13	Cumplimiento de los procedimientos existentes
14	Grado de Conocimiento funcional
15	Grado de Conocimiento técnico
<b>Factor Humano/Actitudinal</b>	
16	Actitud hacia la empresa
17	Actitud hacia superior/es
18	Actitud hacia los compañeros
19	Actitud hacia el cliente
20	Cooperación con el equipo
21	Cooperación con pares
22	Capacidad de aceptar críticas
23	Capacidad de generar sugerencias constructivas
24	Presentación personal
25	Predisposición
26	Puntualidad
<b>Habilidades</b>	
27	Iniciativa
28	Creatividad
29	Adaptabilidad (temas, grupos, funciones)
30	Respuesta bajo presión
31	Capacidad de manejar múltiples tareas
32	Coordinación y Liderazgo
33	Potencialidad - Capacidad de Aprendizaje
34	Carisma
35	Compromiso hacia el equipo
36	Manejo de conflictos
37	Manejo y optimización del grupo
38	Relación con el cliente
39	Planificación - Coordinación
40	Toma de decisiones
41	Comercial
<b>Comentarios:</b>	

## ANEXO 5: ACTA DE ACEPTACIÓN DEL ENTREGABLE

<b>CONTROL DE VERSIONES: ACTA DE ACEPTACIÓN DEL ENTREGABLE NRO. 0001</b>				
Versión	Estado (Borrador, Revisión, Aprobada)	Elaborada por (Nombre Apellido)	Aprobada por (Nombre Apellido)	Fecha (dd/mm/aaaa)

<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>			
Cliente			
Nombre de la fase			
Nombre del entregable			
Responsable de la ejecución del entregable			
Inicio de la ejecución del entregable		Término de la ejecución del entregable	
Cantidad de días de ejecución del entregable		Cantidad de horas de ejecución del entregable	
Fecha de la reunión de aceptación del entregable			

<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>

<b>OBSERVACIONES ADICIONALES</b>

### **DECLARACIÓN DE LA ACEPTACIÓN FORMAL**

Mediante este documento se deja constancia que el entregable **Nombre del Entregable** ejecutado por **ASHTONI LARRY RAMIREZ RENGIFO**, ha sido aceptado y aprobado por la **Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas**, de este modo queda constancia que se da por terminado el entregable.

### **FIRMA DE ACEPTACIÓN DEL ENTREGABLE**

Aprobación del representante del cliente.

Nombre	Cargo	Fecha	Firma

## ANEXO 6: ACTA DE CIERRE Y ENTREGA DEL PROYECTO

Concluido el proyecto, el responsable deberá cerrar el proyecto mediante la presente acta:

<b>Título del Proyecto</b>	
<b>Objetivos Finales del Proyecto</b> Con el paso del tiempo los objetivos iniciales del proyecto pudieron cambiar, por lo que se requiere presentarlos en forma actualizada.	
<b>Fecha de entrega del Proyecto:</b>	<b>Fecha de inicio del Proyecto:</b>
<b>Costo Final del Proyecto</b> Costo del proyecto de acuerdo con los datos registrados por el responsable del proyecto.	<b>Bienes a favor de la institución:</b> Indicar los bienes adquiridos que quedan a favor de la Institución (SI EL CASO LO AMERITA – CASO CONTRARIO NO LLENAR)
<b>Entregables generados por el proyecto:</b> Enunciar los productos tangibles o intangibles que el responsable del proyecto presenta como resultado de la ejecución del proyecto.	
<b>Logros el proyecto:</b> Enunciar los principales logros alcanzados con la ejecución del proyecto.	
<b>Beneficiarios del Proyecto:</b> Indicar y describir las personas naturales o jurídicas que se beneficiaron con la ejecución del proyecto	
<b>Comentarios Generales:</b> En este campo se pueden dejar claro cualquier tipo de comentario importante para la ejecución del producto resultado del proyecto o para la réplica misma del proyecto o las buenas prácticas empleadas en su ejecución.	

### Firmas de Responsabilidad

-----

Mg. Arturo YUPANQUI VILLANUEVA  
Director de Ingeniería de sistemas - UNU

-----

ASHTONI LARRY RAMIREZ RENGIFO  
Director del proyecto



Foto N° 1



COMITÉ DE ACREDITACIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE  
INGENIERÍA DE SISTEMAS 2014

Foto N° 2



COMITÉ DE ACREDITACIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE  
INGENIERÍA DE SISTEMAS 2015

Foto N° 3



ORIENTACION A LOS ESTUDIANTES SOBRE ACREDITACION POR PARTE DE  
ASESOR FREDDY FERRARI FERNANDEZ, 2016

Foto N° 4



CAPACITACION AL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO SOBRE  
ACREDITACION, 2016

Foto N° 5



COMITÉ DE ACREDITACIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE  
INGENIERÍA DE SISTEMAS 2016

Foto N° 6



PRESENTACION DEL AVANCE DE ACREDITACION A LOS ALUMNOS DE LA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS 2016