



Diplomatura

# Gestión por Procesos e Indicadores para Servicios Educativos



INSTITUTO PARA LA  
**CALIDAD**  
**PUCP**

[calidad.pucp.edu.pe](http://calidad.pucp.edu.pe)

Diplomatura

# Gestión por Procesos e Indicadores para Servicios Educativos



## Sobre nuestra diplomatura



Duración  
**6 meses**



Modalidad  
**Online**



Certificado



El Instituto para la Calidad de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) busca difundir la importancia de la **gestión por procesos e indicadores como herramientas para la implementación y para la sostenibilidad del sistema de gestión de la calidad (SGC)** de las organizaciones educativas.

La diplomatura Gestión por Procesos e Indicadores para Servicios Educativos busca brindar fundamentos, metodologías y herramientas relacionados a la gestión por procesos e indicadores para contribuir con el fortalecimiento de las competencias de los profesionales vinculados al sector educativo para participar de manera proactiva en la implementación de la gestión por procesos e indicadores en el SGC, desde un enfoque de mejora continua.



## Certificación



**Diploma digital en Gestión por Procesos e Indicadores para Servicios Educativos.** *A nombre del Instituto para la Calidad de la Pontificia Universidad Católica del Perú.*

## Insignia digital



Al finalizar la diplomatura, obtendrás una **insignia digital** a nombre del Instituto para la Calidad de la Pontificia Universidad Católica del Perú, que podrás **compartir en tus redes sociales**, certificando tus **conocimientos** y potenciando tu **perfil profesional**.

## Perfil del participante



y profesionales interesados en participar de manera proactiva en la **implementación de la gestión basada en procesos e indicadores en los SGC de servicios educativos.**



## Objetivos

- Aplicar la gestión basada en procesos e indicadores en un caso determinado de una organización educativa para la optimización de su sistema de gestión, utilizando diversas metodologías y herramientas de mejora continua.
- Aplicar técnicas y herramientas para la formulación, medición, procesamiento y análisis de los resultados de indicadores de procesos clave de la gestión de servicios educativos.
- Aplicar metodologías para la gestión de riesgos.

## Perfil del egresado

El egresado desarrollará las siguientes **competencias**:

- Aplica metodologías y herramientas pertinentes para la identificación y caracterización de procesos de servicios educativos.
- Construye un tablero de indicadores de procesos clave para la gestión de organizaciones educativas con sus respectivos mecanismos de medición y análisis de resultados.
- Aplica herramientas para la identificación, sistematización y elaboración de información documentada de procesos relacionados al sistema de gestión de servicios educativos.
- Aplica herramientas relacionadas a la gestión de riesgos para la mejora continua de los procesos de la gestión de servicios educativos.



# REQUISITOS

- Ficha de inscripción, firmada.
- Compromiso de honor, firmado.
- DNI (copia legible).
- Copia de bachiller o título profesional.
- CV. (no documentado).
- Carta de compromiso de la empresa (solo en caso la empresa financie el programa).
- Se recomienda dedicación de horas adicionales a las formalmente propuestas en la estructura curricular, para un óptimo desempeño académico.
- Lectura previa de las Reglas de Actividades para Formación Continua del Instituto para la Calidad.

# Transformación a través de la experiencia

Durante el proceso formativo se encontrará inmerso en una experiencia de transformación enfocada en la mejora continua de sus desempeños profesionales a través de una ruta de aprendizaje que parte de la práctica y está orientada a la práctica.

## Módulos

1

### **Introducción a la gestión por procesos e indicadores**

Brinda un panorama general de la gestión por procesos e indicadores en el marco de los requerimientos de los modelos de calidad educativa, incluyendo las siguientes líneas temáticas: enfoque por procesos versus enfoque funcional en las organizaciones educativas, definiciones claves y mejora continua en la gestión por procesos.

2

### **Gestión por procesos para servicios educativos**

Permite aplicar metodologías y herramientas para la identificación y caracterización de los procesos clave de la gestión de servicios educativos, incluyendo la caracterización de los procesos, su categorización, así como el análisis de la cadena de valor.

3

### **Indicadores de gestión formulación, medición y análisis para servicios educativos**

Permite conocer y aplicar técnicas y herramientas para la formulación, medición, procesamiento y análisis de los resultados de indicadores de procesos clave de la gestión de servicios educativos, incluyendo la formulación y selección de indicadores y actividades de medición y análisis de resultados.

**Nota:** El sistema de evaluación está basado en trabajos aplicativos en equipo, asistencia, exámenes, entre otros.



# Transformación a través de la experiencia

Durante el proceso formativo se encontrará inmerso en una experiencia de transformación enfocada en la mejora continua de sus desempeños profesionales a través de una ruta de aprendizaje que parte de la práctica y está orientada a la práctica.

## Módulos

# 4

### Información documentada de procesos para servicios educativos

Permite comprender la importancia de la generación de información documentada para la sostenibilidad de la gestión por procesos, incluyendo el control documental, la gestión de la documentación y elaboración de procedimientos y flujogramas automatizados.

# 5

### Herramientas de mejora continua y gestión de riesgos para servicios educativos

Permite conocer y aplicar las herramientas cuantitativas y cualitativas para la mejora continua de los procesos de los sistemas de gestión de los servicios educativos. Asimismo, desarrolla una metodología para la gestión de riesgos e incluye herramientas como la simulación de procesos y otras herramientas para la mejora continua.

# 6

### Taller de asesoría para la Integración del caso

Brinda asesoría para que los equipos dispongan de los mecanismos para la integración del caso de implementación de la gestión por procesos para un servicio educativo seleccionado.

**Nota:** El sistema de evaluación está basado en trabajos aplicativos en equipo, asistencia, exámenes, entre otros.





# Docentes\*



## Javier Morán

Doctor en Ciencias de la Educación (UNE). MBA por la Universidad San Ignacio de Loyola (USIL). Máster en Coaching y Liderazgo (USIL). BSc por la Universidad Nacional de Ingeniería. Auditor interno ISO 21001:2018 por la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), Evaluador del SINEACE, Evaluador de ICACIT, ASEE (ID 120778). Cuenta con especialización en Acreditación y Gestión de la Calidad en Entidades Educativas (PUCP), Sistemas Integrados de Gestión (SGS), Auditor de Sistemas de Gestión de la Calidad (IRCA). Director del Programa de Ingeniería Industrial en USIL, Decano(i) de la Facultad de Ingeniería (USIL), Secretario Técnico CTAI (ICACIT).



## Giselle Jo

Docente de la Diplomatura en ISO 21001: Gestión de la Calidad para Servicios Educativos y Consultor en sistemas de gestión de la Calidad en Instituciones Educativas, Instituto para la Calidad (PUCP). Miembro del Comité de Normalización ISO 14000 y del Comité de Normalización de Gestión de la Calidad en Instituciones Educativas de INACAL. Ing. en Industrias Alimentarias por la Universidad Nacional Agraria la Molina. Especialista en Gerencia de Proyectos (Project Management Institute-EEUU). Auditor Líder IRCA ISO 9001. Six Sigma Black Belt con especialización en Sistemas de Gestión de la Calidad en Laboratorios de Ensayo y/o Calibración ISO/IEC 17025 y Gestión Ambiental.



## Liliana Monteverde

Docente de la Diplomatura en ISO 21001: Gestión de la Calidad para Servicios Educativos y la Diplomatura en Gestión, Mejora y Rediseño de Procesos, Instituto para la Calidad (PUCP). Magíster en Dirección y Administración de Empresas (Universidad Internacional de la Rioja - España). Administrador de Empresas por la Universidad de Lima. Especialización en Gestión e Ingeniería de la Calidad por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Experiencia en liderazgo de Gerencia en Unidades de Negocio, Servicio al Cliente, Calidad y Procesos, en empresas transnacionales y nacionales líderes en el mercado de servicios y producción.



\* El Instituto para la Calidad PUCP se reserva el derecho de efectuar cambios en los docentes de acuerdo a su política de mejora continua.





# Docentes\*



## Mónica Peralta

Docente de la Diplomatura en ISO 21001: Gestión de la Calidad para Servicios Educativos, Instituto para la Calidad (PUCP). Magister en Microbiología por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Bióloga por la Universidad Nacional San Luis Gonzaga. Cuenta con especialización en Gestión de la Calidad en Laboratorios de Ensayo y/o Calibración ISO/IEC 17025 (PUCP). Experta Técnica del Instituto Nacional de Calidad (INACAL). Experiencia en los Sistemas de Gestión con base en las Normas ISO 9001, ISO/IEC 17025, ISO 14001, ISO 45001 y Gestión de Riesgo. Experiencia como Coordinadora Técnica, Coordinadora de Calidad de Laboratorio en SEDAPAL y gestora de riesgos.



## Rubén Ponce

Docente del Programa Internacional en Learning Analytics, Instituto para la Calidad (PUCP). Master of Business Administration, Maastricht School of Management (Holanda). Magister en Economía, Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP). Master en Administración Estratégica de Empresas (PUCP). Estadístico, Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM). Licenciado en Investigación Operativa (UNMSM). Especialista en Competing on Business Analytics and Big Data (Harvard Business School) y Data Science and Big Data Analytics (Massachusetts Institute of Technology). Experiencia en Analytics y Gestión de Riesgo Crediticio en Banca Retail, aplicaciones de People Analytics, Modelos Predictivos, Text Analytics.. Gerente de Riesgo de Crédito en Banco Falabella Perú.



## Natalie Reynaga

Docente de la Diplomatura en ISO 21001: Gestión de la Calidad para Servicios Educativos y Consultor en sistemas de gestión de la Calidad en Instituciones Educativas, Instituto para la Calidad (PUCP). Ing. de Alimentos (UNSLG). Especialización en Gestión de Calidad e Inocuidad de Alimentos (URP). Estudios de Maestría en Tecnología de Alimentos (UNALM). Experiencia en la gestión de sistemas integrados relacionados con inocuidad, buenas prácticas de manufactura, HACCP e ISO 22000. Miembro del Comité Técnico de Normalización de Gestión de la Calidad e Inocuidad Alimentaria - INACAL.



## Yhony Mendoza

Docente de la Diplomatura en ISO 21001: Gestión de la Calidad para Servicios Educativos, del Programa de especialización en Business Process Management y Consultor en sistemas de gestión de la Calidad en Instituciones Educativas, Instituto para la Calidad (PUCP). Lic. en Investigación Operativa por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM). Egresado de la Maestría en Administración (UNMSM). Diplomado en Sistemas Integrados de Gestión (PUCP). Taller en Modelamiento y Automatización de Procesos (BIZAGI). Diplomado Especializado en Gestión por Procesos (UNMSM e INCISPP). Experiencia en la implementación por procesos en diversos sectores productivos y en implementación de Sistemas Integrados de Gestión.



\* El Instituto para la Calidad PUCP se reserva el derecho de efectuar cambios en los docentes de acuerdo a su política de mejora continua.



INSTITUTO PARA LA  
**CALIDAD**  
**PUCP**

Av. Universitaria 1801 - San Miguel  
Esquilache 371, piso 13 - San Isidro  
(Cdra. 10 Av. Camino Real)

**Correo:** [informes.calidad@pucp.pe](mailto:informes.calidad@pucp.pe)

**Whatsapp:** 987 511 806

**[www.calidad.pucp.edu.pe](http://www.calidad.pucp.edu.pe)**