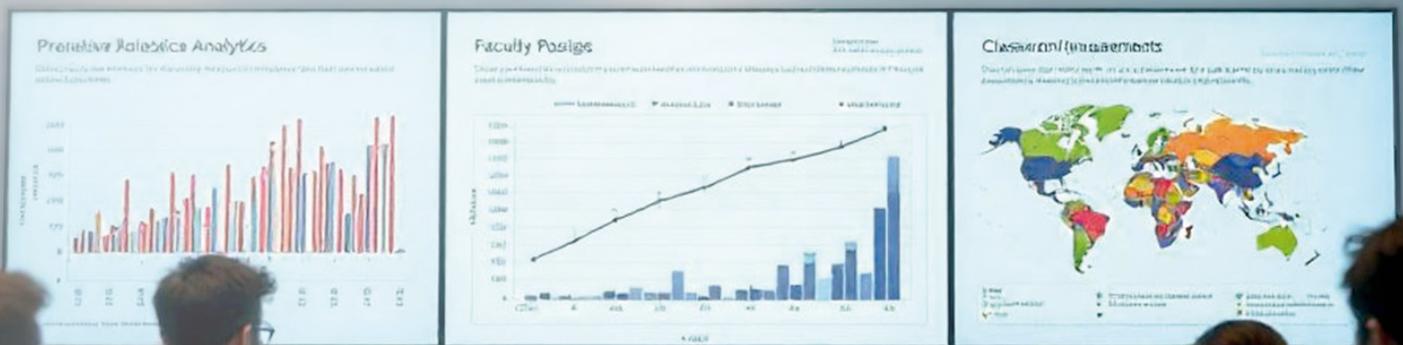




INSTITUTO PARA LA  
**CALIDAD**  
**PUCP**



DIPLOMATURA

# GESTIÓN POR PROCESOS E INDICADORES PARA SERVICIOS EDUCATIVOS

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

# Diplomatura

## Gestión por Procesos e Indicadores para Servicios Educativos



### Sobre nuestra diplomatura



Duración  
**124 horas**



Modalidad  
**Online**



Diploma  
**Digital**

El enfoque por procesos y los modelos de evaluación de la calidad educativa en nuestro país se constituyen en herramientas complementarias que buscan la mejora continua de la calidad en las organizaciones educativas. El enfoque por procesos se centra en la gestión de las actividades como procesos interrelacionados que deben gestionarse para agilizar los flujos de trabajo, eliminar gastos innecesarios, prevenir y mitigar los riesgos y optimizar las actividades de la organización. Esto impacta en el perfeccionamiento de los procesos institucionales logrando una cultura de calidad y un prestigio que beneficia a toda la comunidad educativa.

En este contexto, la Diplomatura de Estudio en Gestión por Procesos e Indicadores para Servicios Educativos representa una propuesta académica de alto valor estratégico para las organizaciones que buscan contar con sistemas y procesos bien definidos para fortalecer la calidad de sus servicios educativos, asegurar la gestión eficiente de recursos, procesos y resultados para la sostenibilidad de la organización, promover la mejora continua y la satisfacción de las partes interesadas, y tomar decisiones basadas en datos que conduzcan al logro de los objetivos estratégicos.



## 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

- Fortalecer las competencias para aplicar el enfoque por procesos e indicadores en organizaciones educativas como una estrategia que permite optimizar su rendimiento, responder a las necesidades de los principales interesados, cumplir sus objetivos estratégicos, elevar su competitividad y fortalecer su reputación institucional dentro del marco de mejora continua y de la calidad.

## Perfil del egresado

El egresado desarrollará las siguientes **competencias**:

- Aplica los fundamentos del enfoque por procesos e indicadores para servicios educativos, considerando su impacto en la gestión estratégica y en la mejora continua de la organización educativa.
- Aplica herramientas para el modelamiento y la simulación de procesos organización educativa, representando gráficamente los procesos clave en escenarios específicos del sector educativo.
- Diseña indicadores de gestión de una organización educativa con base en lineamientos metodológicos, articulando el desempeño de los procesos con los objetivos estratégicos.
- Aplica estrategias de mejora continua, análisis de datos, gestión de riesgos y gestión documental, considerando el contexto educativo, el enfoque preventivo y el fortalecimiento de la transparencia



## Sobre el trabajo en equipo

**\*Nota:** Una de las competencias por desarrollar en la diplomatura es la capacidad de trabajar en equipo, por ende *todos los trabajos se elaboran de forma grupal*. Los grupos formados se mantendrán a lo largo de la diplomatura.

**\*No se aceptará la formación de grupos adicionales a los establecidos.**



# 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.

*\*Consulta sobre nuestros planes de financiamiento y descuentos.\**

# 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

### Gestión por Procesos para Servicios Educativos

Brinda los fundamentos del enfoque por procesos aplicado a los servicios educativos y su impacto en la modernización de la gestión de la organización.

2

### Modelamiento y simulación de procesos aplicados a los servicios educativos

Presenta los estándares para modelar y simular procesos de forma clara, permitiendo organizar y mejorar la secuencia de actividades relacionadas con los servicios educativos.

3

### Indicadores de gestión para servicios educativos

Brinda los lineamientos metodológicos para el establecimiento de indicadores que permitan medir el desempeño de los procesos para la toma de decisiones estratégicas.

**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

### Herramientas de mejora continua y análisis de datos

Presenta la metodología de mejora de procesos en una organización a través de la implementación de herramientas de mejora continua y de análisis de datos para la toma de decisiones en servicios educativos.

5

### Gestión de riesgos para servicios educativos

Brinda una metodología para la identificación, análisis y tratamiento de los riesgos vinculados a los procesos con el fin de anticipar y mitigar eventos que afecten el logro de los objetivos estratégicos.

6

### Información documentada de procesos para servicios educativos

Presenta mecanismos para elaborar, organizar, controlar y conservar información documentada de procesos para mejorar la toma de decisiones y la transparencia de las organizaciones educativas.

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



# Docentes\*



## Amaru Lenin Aragon Mendieta

Magíster en Dirección de Empresas (UDEP). Ingeniero en Gestión Empresarial (UNALM). Especialista en Balanced Scorecard (UPC), Gestión de la Calidad Total y Productividad (UNALM) y en Strategic Innovation (University of Illinois at Urbana, Champaign). Se ha desempeñado como especialista en control de gestión en Activos Mineros SAC, jefe de sistemas integrados de gestión en Exandal SA, gerente general en ISOTools Excellence Perú, product manager en 911 IT GROUP y como docente en la URP y en la UNALM. Actualmente, es líder de innovación en Activos Mineros SAC y docente en el Instituto para la Calidad PUCP.



## Víctor Izaguirre Pasquel

Doctor en Medicina y Cirugía (UMH, España). Magíster en Ciencias con mención en Farmacología (UPCH). Químico Farmacéutico (UNMSM). Especialista en Gestión de la Calidad ISO 9001 (Universidad Norbert Wiener), Calidad Universitaria (ANR) y en Sistemas de Gestión, Autoevaluación y Acreditación de la Calidad Educativa. Se ha desempeñado como director de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica en la UNMSM, gerente de calidad y acreditación en la Universidad Norbert Wiener y como consultor para la implementación de sistemas de gestión en organizaciones educativas. Actualmente, es director de Políticas y Programas en Concytec y docente en el Instituto para la Calidad PUCP.



## Giselle Jo

Magíster en Administración Estratégica de Empresas (PUCP). Ingeniero en Industrias Alimentarias (UNALM). Especialista en LSSBB, Gerencia de Proyectos y Calidad, Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 21001, ISO 9001 e ISO/IEC 17025 (Instituto para la Calidad PUCP). Auditor Líder ISO 9001 (IRCA-TÜV Rheinland). Se ha desempeñado como coordinador del área de Evaluación de la Conformidad en la PUCP, coordinador SIG del laboratorio y auditor interno en Coca Cola Servicios del Perú SA. Actualmente, es jefe del área de SGC PUCP y docente en la PUCP. Asimismo, es miembro del Comité de Normalización ISO 14000 y del Comité de Normalización de Gestión de la Calidad en Instituciones Educativas del INACAL.



\* 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\*



## Yhony Mendoza Icarayme

Investigador Operativo (UNMSM). Especialista en Project Management y Sistemas de Gestión (Instituto para la Calidad PUCP, PMI-EE. UU.), Compliance Corporativo y Auditoría de Riesgos (Instituto para la Calidad PUCP), Gestión por Procesos (UNMSM) y Gestión Pública (UNMSM). Se ha desempeñado como consultor en Xperta, secretario técnico del Comité Técnico de Normalización de Responsabilidad Social y como miembro del Comité Técnico de Normalización de Gestión Integral del MIPYME. Actualmente, es consultor y docente en el Instituto para la Calidad PUCP.



## Javier Hugo Morán Ruíz

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).



## Luis Artola Grados

Maestro en Administración de Empresas (UTP). Ingeniero Industrial (UNI). Especialista en PMP® y RMP® (PMI, EE. UU.). Auditor Líder ISO 9001 (IRCA). Se ha desempeñado como superintendente HSEQ en Buenaventura Ingenieros SA; jefe de control de calidad en Textimax, Nettelco y San Cristóbal; consultor para la implementación y auditoría del sistema de gestión ISO 21001 e ISO 9001 en la UNI, consultor para la implementación y auditoría del sistema de gestión ISO 9001 en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa del MINEDU y revisor experto del PMBOK® Extensión de Construcción del PMI. Actualmente, es CFO-HSEQ and project management advisor en Enhance SAC. Asimismo, es miembro del PMI, del Sub-Comité Técnico de Dirección de Proyectos y del Comité Técnico de Calidad Educativa del INACAL. Representa al Perú en revisiones de estándares internacionales ISO 21500.

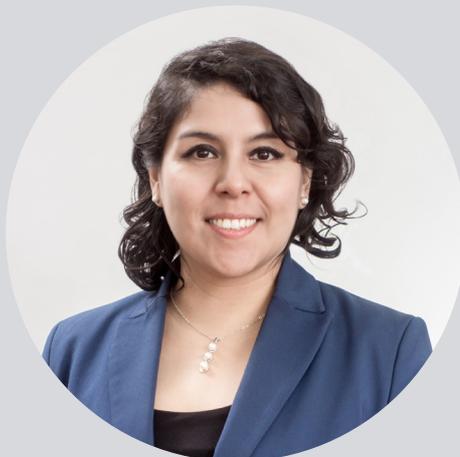


## Mónica Milagros Peralta Soto

Magíster en Microbiología (UNMSM). Bióloga (UNICA). Especialista en Gestión de la Calidad en Laboratorios de Ensayo y/o Calibración ISO/IEC 17025 (PUCP), Gestión Integral de Riesgos ISO 31000 (AENOR), SIG y Auditoría HSEQ (UC) y en Gestión Ambiental (UDEP). Certificada como Facilitador Passport to Success (International Youth Foundation). Auditor Líder en SIG (SGS). Se ha desempeñado como coordinadora de calidad y coordinadora técnica de la NTP ISO/IEC 17025, responsable del SIG ISO 9001, ISO/IEC 17025, ISO 14001 e ISO 45001, y responsable de la evaluación de la calidad en el proceso de potabilización de las plantas de tratamiento en SEDAPAL. Actualmente, es coordinadora de calidad, auditora en SIG, gestora de riesgos y miembro del Subcomité Ambiental en SEDAPAL. Asimismo, es docente en el Instituto para la Calidad PUCP y miembro del Comité Técnico de Normalización del INACAL.



# Docentes\*



## Natalie Engried Reynaga Bernaola

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.



## Renzo Bruno Sansoni Tosso

Ingeniero Químico (UNI). Especialista en Sistemas de Gestión de Calidad e Inocuidad (LRQA) y en Sistemas de Gestión para Instituciones Educativas (LRQA). Primer tutor calificado en Lloyd's Register para cursos IRCA FSSC 22000 en español en el mundo. Se ha desempeñado como director corporativo de calidad en el Grupo Carrión Wiener, director en Tácticas SAC, asesor para la revisión de los métodos de evaluación de los evaluadores del INACAL, implementador ISO 9001 y mejora de procesos en GCZ Fabricaciones SA, implementador FSSC 2200 en Industrias del Espino SA, implementador HACCP, FSSC 22000, Global GAP en Consorcio GLM, consultor en modelo de acreditación SINEACE en la Escuela de Obstetricia de la UNMSM, formador de auditores y facilitadores ISO 21001 en la Facultad de Odontología de la UNMSM. Actualmente, es auditor líder ISO 21001, ISO 9001 y FSSC 22000 para LRQA y docente en el Instituto para la Calidad PUCP.



## Yovana Soto Hermenegildo

Maestra en Educación con mención en Autoevaluación, Acreditación y Certificación Profesional (UNIFE). Licenciada en Educación Secundaria (PUCP). Segunda Especialidad en Formación Docente (PUCP). Especialista en Gestión y Acreditación de la Calidad Educativa. Auditor interno ISO 9001 e ISO 21001. Se ha desempeñado como coordinadora académica y administrativa de programas de formación docente en la FAE PUCP, coordinadora de Calidad Educativa en el Instituto para la Calidad PUCP y jefa de la Unidad de Gestión Académica del Posgrado de la UPCH. Actualmente, es consultora sénior y docente en el Instituto para la Calidad PUCP.



\* 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

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

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