



# FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Empresarial

## **“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL DOCUMENTAL SUNGED PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD DE GRADOS Y TÍTULOS EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR, LIMA 2025”**

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título profesional de:**

**Ingeniera Empresarial**

**Autores:**

Betsy Rogiannie Pittman Davila

Astrid Lorena Quispe Quispe

**Asesor:**

Mg. Ing. Carlos Eduardo Mendoza Santos

<https://orcid.org/0000-0002-7193-9715>

**Lima - Perú**

**2025**

## Informe de Similitud

### Betsy Rogiannie PITTMAN DAVILA


#### E-16-N00257643-521437FF86.docx


PRIMERA REVISION  
ASESORIA UPN 2025  
Asesores

---

#### Detalles del documento

Identificador de la entrega trn:oid::1:3198380812	69 Páginas
Fecha de entrega 29 mar 2025, 8:56 a.m. GMT-5	11.195 Palabras
Fecha de descarga 29 mar 2025, 4:45 p.m. GMT-5	67.384 Caracteres
Nombre de archivo E-16-N00257643-521437FF86.docx	
Tamaño de archivo 2.3 MB	

 Página 1 of 74 - Portada Identificador de la entrega trn:oid::1:3198380812

 Página 2 of 74 - Integrity Overview Identificador de la entrega trn:oid::1:3198380812

## 7% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

#### Filtered from the Report




- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text
- Small Matches (less than 11 words)

#### Exclusions

- 51 Excluded Matches

---

#### Top Sources

7%	 Internet sources
0%	 Publications
3%	 Submitted works (Student Papers)

---

#### Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLA .....	6
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	6
ÍNDICE DE FIGURAS .....	7
RESUMEN EJECUTIVO.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	28
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA .....	40
CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....	55
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	62
REFERENCIAS .....	67

## ÍNDICE DE TABLA

<b>Tabla 1</b>	Ejemplo de KPIs utilizados en el monitoreo y ajustes .....	54
<b>Tabla 2</b>	Reporte de Monitoreo .....	54
<b>Tabla 3</b>	Principales métricas de desempeño (1).....	56
<b>Tabla 4</b>	Principales métricas de desempeño (2).....	57
<b>Tabla 5</b>	Resultados de la optimización (1).....	60
<b>Tabla 6</b>	Resultados de la optimización (2).....	61

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b>	Principales métricas de desempeño (1).....	56
<b>Gráfico 2</b>	Principales métricas de desempeño (2).....	57
<b>Gráfico 3</b>	Resultados de la optimización (1) .....	60
<b>Gráfico 4</b>	Resultados de la optimización (2) .....	61

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Organigrama de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria</i> .....	18
<b>Figura 2</b> Ciclo de Gestión Documental .....	33
<b>Figura 3</b> Estructura de la Norma ISO 15489 .....	35
<b>Figura 4</b> Ubicación en Google Maps de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria.....	41
<b>Figura 5</b> Mapa de Procesos SUNEDU .....	44
<b>Figura 6</b> Mapa de Procesos Misionales SUNEDU .....	45
<b>Figura 7</b> Diagrama de Gantt: Cronograma detallado del proyecto.....	46
<b>Figura 8</b> .....	47
<b>Figura 9</b> Proceso documental institucional.....	48
<b>Figura 10</b> Sistema de Gestión de Accesos a los Sistemas de Información.....	49
<b>Figura 11</b> Registro de documento y creación de expediente .....	50
<b>Figura 12</b> Asignación de expediente .....	50
<b>Figura 13</b> Bandeja de notificaciones .....	51
<b>Figura 14</b> Bandeja de Gestión de documentos .....	51
<b>Figura 15</b> Visualización de detalle del expediente .....	52

## RESUMEN EJECUTIVO

La adopción del Sistema de Control Documental SUNGED en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) responde a la necesidad de optimizar la gestión administrativa en la Unidad de Grados y Títulos. Antes de su implementación, los procedimientos presentaban retrasos, dificultades en la integración de información y una organización documental poco eficiente, lo que afectaba la agilidad en la gestión.

Para abordar esta problemática, se desarrolló un plan basado en la digitalización y automatización de procesos, permitiendo un manejo más estructurado y seguro de los documentos. Se incorporaron herramientas tecnológicas como almacenamiento en la nube, flujos de trabajo digitalizados y firmas electrónicas, lo que permitió una administración más ordenada y con mayor control.

Los resultados obtenidos evidencian mejoras significativas en la rapidez de los trámites, una mayor precisión en el registro de datos y un acceso más eficiente a la información, lo que favorece la toma de decisiones y la confianza en los procesos administrativos. La implementación del SUNGED marca un avance clave en la modernización de la gestión documental en SUNEDU, consolidando un modelo eficiente que podría replicarse en otras entidades que buscan optimizar sus procedimientos internos.

## **NOTA**

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

## REFERENCIAS

- La República, (5 de mayo de 2022). «¿Qué es la Sunedu, cuáles son sus funciones y cómo se eligen a sus miembros? | Respuestas | La República». [larepublica.pe](https://larepublica.pe). Consultado el 11 de febrero de 2024.
- Organigrama. (2015, 4 de septiembre). SUNEDU. <https://www.sunedu.gob.pe/organigrama-2/>
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. (s.f.). Plan Estratégico Institucional de la SUNEDU para el periodo 2019–2022 y su norma que lo aprueba. Recuperado de <https://www.sunedu.gob.pe/plan-estrategico-institucional-de-la-sunedu-para-el-periodo-2019-2022-y-su-norma-que-lo-aprueba/>
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. (s.f.). Funciones de la Dirección de Supervisión. Recuperado de <https://www.sunedu.gob.pe/funciones-direccion-de-supervision/>
- Banco Mundial. (2020). Sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior en Perú: Análisis y recomendaciones al proceso de licenciamiento de universidades por parte de la Superintendencia de Educación Universitaria (SUNEDU). Recuperado de <https://documents1.worldbank.org/curated/en/547761591940403809/pdf/Sistema-de-Aseguramiento-de-la-Calidad-de-la-Educaci%C3%B3n-Superior-en-Per%C3%BA-An%C3%A1lisis-y-Recomendaciones-al-Proceso-de-Licenciamiento-de-Universidades-por-Parte-de-la-Superintendencia-de-Educaci%C3%B3n-Universitaria-SUNEDU.pdf>

- **Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. (2018).** Informe de transferencia 2018. SUNEDU. <https://www.sunedu.gob.pe/wp-content/uploads/2018/04/Informe-de-Transferencia-2018.pdf>
- García, J., & Pérez, M. (2022). Optimización de la gestión documental en entidades públicas. Editorial Universitaria.
- Mendoza, R. (2021). Estrategias de digitalización en la administración pública peruana. Lima: Fondo Editorial UPN.
- Peña, L., & Ramírez, H. (2020). Automatización y mejora en la administración pública. Bogotá: Ediciones Académicas.
- SUNEDU (2023). Manual de Usuario del Sistema de Gestión Documental. Lima: SUNEDU.
- Tapscott, D. (2018). La era digital en la gestión pública. Nueva York: McGraw Hill.
- ISO 15489 (2016). Information and documentation - Records management. International Organization for Standardization.
- Gobierno del Perú. (2019). Plan Nacional de Digitalización del Estado Peruano. Recuperado de <https://www.gob.pe/transformaciondigital>
- Fausto Manjarrez, J. (2019). Gestión de la documentación en el estado de México: el caso del organismo auxiliar instituto de fomento minero y estudios geológicos del estado de México. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/104427>
- Molano Rojas, J. A. (2017). Implementación de un sistema de gestión documental en la Asociación Asproleche Q.V.C. de Santa Rosa de Viterbo. <http://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/2611>

- Núñez Quiroz, J. J. (2019). Adquisición e implementación de un sistema de digitalización de documentos y gestión documental. Universidad Tecnológica del Perú. <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/1966>
- Bertalanffy, L. von. (1968). La Teoría General de Sistemas.
- Organización Internacional de Estandarización. (2000). ISO 15489.
- Farfán Buitrago, D. Y., & Manuel Alfonso Garzón Castrillón. (2006). La gestión del conocimiento. <https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/4b06177a-8e80-4aed-99e3-17562925e668/content>
- Ley N° 27806. (s. f.). [Ministerio de economía y finanzas]. Recuperado 22 de febrero de 2025, de [https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_content&language=es-ES&Itemid=101008&view=article&catid=298&id=830&lang=es-ES](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=101008&view=article&catid=298&id=830&lang=es-ES)
- ISO 15489-1:2016. (s. f.). Online Browsing Platform (OBP). Recuperado 22 de febrero de 2025, de <https://www.iso.org/obp/ui/en/#iso:std:iso:15489:-1:ed-2:v1:en>
- Decreto Supremo No 008-92-JUS. (1992). Archivo General de la Nación
- AIIM. (2021). The State of Intelligent Information Management. <https://f.hubspotusercontent10.net/hubfs/332414/Market-Intelligence/IW.Reports/AIIM%202021%20State%20of%20the%20Intelligent%20Information%20Management%20Industry.pdf>
- SUNEDU. (2023). Manual de Usuario - Sistema de Gestión Documental. <https://www.sunedu.gob.pe/manual-de-instrucciones/>