



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú. Decana de América
CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNMSM

CENTRO DE
IDIOMAS



Informe de Gestión

2022 - 2025

por la Dirección de Gestión Institucional

Ciudad, 30 de agosto de 2025

CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNMSM

Calle Germán Amezaga N° 375 – Lima, Perú/ Teléfono: (01) 6197000 anexo 2825
www.ceidletras.unmsm.edu.pe

1. Introducción

Durante el periodo 2022–2025, el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos ha experimentado un proceso de modernización, fortalecimiento de la gestión académica y administrativa, e innovación en sus servicios.

El objetivo de esta presentación es rendir cuentas de los logros alcanzados y proyectar las metas 2025–2026, resaltando las mejoras internas con personal calificado y el impacto externo en la comunidad universitaria y la sociedad.

2. Responsables

Integrante	Oficina
Mg. Jacobo Alva Mendo	Dirección de Gestión Institucional y Dirección Académica del Centro de Idiomas de la UNMSM
Brandol Ghiosimar Changanqui Torres	Coordinación del Sistema de la Plataforma Informática
Miguel Angel Levano Huamaccto	Coordinación de Matrícula
Joselyn Katty Peña Olarte	Coordinación de Imagen Institucional
Alison Mercedes Alvarado Colca	Coordinación de Creatividad, Innovación y Desarrollo
María Rivera Vidal	Coordinación de Procesos Administrativos

3. Direcciones



- Fecha: agosto 2025
- Documento: Informe de Gestión
- Periodo: 2022-2025

Dirección de Gestión Institucional

Centro de Idiomas de la UNMSM

La DGI del Centro de Idiomas lidera la gestión institucional mediante la elaboración del Plan de Trabajo Anual con el Comité Directivo. Se encarga de planificar, organizar, dirigir y evaluar programas y proyectos, impulsar estrategias de innovación y marketing, coordinar con las diferentes áreas para el cumplimiento de objetivos y atender funciones asignadas por el Comité Directivo.

De gestión intuitiva a gestión estratégica

N.º	Antes	Después	Observaciones
1	Gestión intuitiva, práctica, voluntariosa, por objetivos	Gestión estratégica, institucional, administrativa y académica de innovación en sus servicios	Basada en Gestión por Procesos, Evidencia y Resultados

Reglamento del Centro de Idiomas
Resolución Decanal N. 00583-2025-D-FLCH
Resolución Decanal N. 008538-2025-R

N.º	Antes	Después	Observaciones
2	Reglamento que no atiende las demandas de proyección institucional	Reglamento alineado a las necesidades de aprendizaje y sostenibilidad de la gestión institucional y académica	La organización por coordinaciones se constituyen en el eje que favorece la gestión

Del plan de trabajo al planeamiento estratégico por áreas

N.º	Antes	Después	Observaciones
3	Planes de trabajo	Planeamiento estratégico por áreas/coordinación	Modernización institucional

Reforma curricular por idiomas

N.º	Antes	Después	Observaciones
4	Enseñanza aprendizaje orientada por sílabos	Enseñanza aprendizaje orientada por Planes de Estudio (Modelo SINEACE/SUNEDU)	Reforma curricular por idiomas en sus respectivos niveles (en proceso)

Oferta académica ampliada: 12 programas de estudio

N.º	Antes	Después	Observaciones
5	Enseñanza de lenguas extranjeras y una originaria (quechua)	12 programas de estudio que incluye las siete lenguas extranjeras y dos originarias	Programas nuevos como inglés junior en la sede de Lima Este con promociones e institucionalizados. Posgrado, conversación en inglés, en quechua.

Lenguas originarias ampliadas y alineadas al MCER

N.º	Antes	Después	Observaciones
6	Enseñanza de una lengua originaria: quechua	Programa de Lengua Originaria: quechua, aimara, quechua collao, quechua central o ancashino, awajún, shipibo-konibo) Quechua para niños	Alineada al Marco Común Europeo Referencia de Lenguas (MCER) (Capacitaciones) Institucionalizar la enseñanza

Sede Lima Este con dirección estratégica y expansión de idiomas

N.º	Antes	Después	Observaciones
7	Sede de Lima Este manejado sin dirección estratégica	Sede Lima Este, potenciada dirigida desde la sede central monitoreada con dirección estratégica. Docentes altamente comprometidos	Crecimiento de la matrícula e ingresos. Alto sentido de pertenencia. Ampliación de dos nuevos idiomas: portugués e italiano (en proceso)

Política de cuidado estudiantil y prevención del acoso

N.º	Antes	Después	Observaciones
8	Estudiantes sin atención al cuidado de la salud y el acoso sexual	Política de cuidado dirigida a los estudiantes de la sede Lima Este. Organización de campañas y capacitaciones. Prevenir es proteger. En coordinación con la Unidad de Bienestar de la FLCH, la Oficina General de Bienestar y CEM de SJL	Se inició en 2024 y se ha sostenido hasta este mes. Se ha establecido que cada mes recibirán una charla de inducción sobre la prevención del acoso sexual a los nuevos estudiantes

Capacitación docente integral y reconocimiento

N.º	Antes	Después	Observaciones
9	Organización de cursos ceñidos al libro dirigido a los docentes	Programa de capacitación docente orientados al perfeccionamiento de la pedagogía, dominio lingüístico profesional y enfoque socio cultural de los idiomas	Reconocimiento al docente que el Centro de Idiomas le brinda un espacio formativo en compensación del pago no oportuno por el servicio que desarrolla. Expresión de cuidado por mejorar su desempeño docente

Archivo histórico digitalizado

N.º	Antes	Después	Observaciones
10	Archivos desordenados y ausentes de información de los cursos y notas	Organización del Archivo Histórico digitalizado del Centro de Idiomas	Constancias y certificados ordenados son emitidos con garantía de veracidad

De visión individual a cohesión institucional

N.º	Antes	Después	Observaciones
11	Visión cortoplacista, individualizada, solitaria	Visión estratégica con alto contenido de responsabilidad institucional (cohesión social)	Equipos de trabajo altamente comprometidos con la gestión. Desarrollan un sentido de pertenencia

Trabajo por coordinaciones

N.º	Antes	Después	Observaciones
12	Trabajo por cumplimiento de jornada sin mayor incentivo y sin especialización laboral	Trabajo de coordinación y en equipo con especialización en cada área funcional. Aprendizaje de delegación de funciones (ejercicio de liderazgo creciente).	Política de crecimiento personal y profesional de los equipos. Adquieren especialización progresivamente. Requiere de mejora de incentivos de remuneración (insuficiente aún)

Cuidado del personal y oportunidades de estudio

N.º	Antes	Después	Observaciones
13	Descuido en incentivo en la mejora del personal	Política de cuidado personal y oportunidades de crecimiento profesional	Incentivo que estudien: 5 maestrías; 3 Licenciaturas 7 estudiantes bolsistas

Jornadas flexibles en matrícula

N.º	Antes	Después	Observaciones
14	Trabajadores de jornada rígida	Trabajadores de jornada flexible, por turno de lunes a domingo en las dos semanas de matrícula	Requiere de reconocimiento por horas de trabajo (aparte de la compensación por horas semanal)

Protocolos institucionales

N.º	Antes	Después	Observaciones
15	Tres protocolos: docente, el estudiante, matrícula.	Nueve protocolos que ordenan y orientan los procesos de gestión institucional y académica	Convertidos y aprobados como Directivas (en proceso)

Manual de estilo para la gestión institucional

N.º	Antes	Después	Observaciones
16	Elaboración de documentación desordenada sin línea de estilo administrativo	Un manual de estilo que orienta los procesos de gestión institucional	Favorece el orden y sentido de identidad

Contratación docente

N.º	Antes	Después	Observaciones
17	Contratación docente desordenada y sin evaluación	Contratación docente por evaluación regida por protocolos	Calificación e imparcialidad en el acceso a la docencia

Remuneración docente

N.º	Antes	Después	Observaciones
18	Remuneración por categorías sin verificación ni supervisión	Remuneración por categorías con verificación y supervisión (aumento x hora)	Mayor justicia para los docentes

Registro de incidencias

N.º	Antes	Después	Observaciones
19	Carencia de registro de incidencia docente y administrativos	Registro de incidencia docentes y administrativos (malas prácticas)	No deben volver al Centro de Idiomas

Ambientes adecuados

N.º	Antes	Después	Observaciones
20	Ambientes y muebles en desuso y obsoletos	Mejora de ambientes y adecuación a las necesidades de atención y gestión	Cuidado de la salud del personal y de la imagen institucional.

SUMI: plataforma moderna de matrícula

N.º	Antes	Después	Observaciones
21	Plataforma informática de matrícula ineficiente, obsoleta que generaba abandono de matrícula, reclamos y quejas	Nueva plataforma informática: Sistema Único de Matrícula de Idiomas (SUMI) amigable y moderna con múltiples servicios para la matrícula y estudio	Disminución de reclamos y quejas. Requiere todavía de incorporar nuevos accesos

Matrícula estratégica

N.º	Antes	Después	Observaciones
22	Matrícula con alta demanda sin atender, y desorden	Sistema de matrícula estratégica para evitar la deserción e incentivar la retención	Organizada por equipos, con mayor tecnología informática y comunicación digital. Atención personalizada y empática

Matrícula Estratégica

N.º	Antes	Después	Observaciones
23	Carencia de plan estratégico en los procesos administrativos. "Cuello de botella" una sola persona a cargo demandaba tiempo y agotamiento	Coordinación de Procesos Administrativos, equipo que ha organizado un programa informático que favorece y aligera los procedimientos. Mayor orden y transparencia de los procesos para el seguimiento y evaluación	Cada fin de semana cada coordinación elabora un reporte de actividades que da cuenta de los logros y recomendaciones/tareas para la siguiente semana, orientada por metas y resultados

Imagen y comunicación institucional

N.º	Antes	Después	Observaciones
24	Equipo de Facebook y redes sociales	Coordinación de Imagen y comunicación institucional. Actividades de impacto nacional e internacional	Desarrollo de marketing y relaciones públicas (crecimiento, mejora de la imagen, profesionalización)

Innovación para proyectos

N.º	Antes	Después	Observaciones
25	Ausencia de una política de crecimiento institucional (ingresos), asumió el pasivo de los convenios: in house	Oficina de Innovación para el desarrollo de proyectos de generación de ingresos	Coordinación de Creatividad, Innovación y Desarrollo. Beca Legado. Idiomas San Marcos

Programa institucional

N.º	Antes	Después	Observaciones
26	Sin proyección estratégica en beneficio directo a nuestros estudiantes de la Facultad de Letras y CCHH y de nuestra UNMSM	Creación del Programa: Beca 100 estudiantes de Letras (anual, cuatro convocatorias) el 2022. Convertida hoy en Programa: Beca Legado: Idiomas San Marcos	15 ediciones: 4 de Beca 100 Letras (2022 a 2025, en 4 años, 400 estudiantes); 12 ediciones para toda la UNMSM (4 en ejercicio). Medicina (2), Biológicas, Derecho, Ingresos por S/. 219,190.00

Ingresos 2022-2025

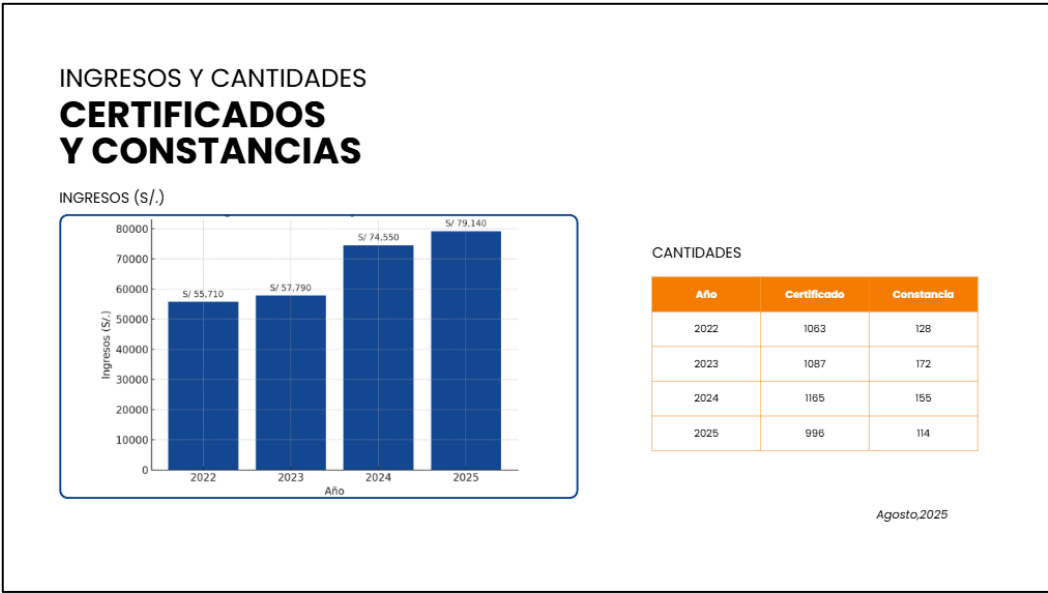
N.º	Antes	Después	Observaciones
27	Ingresos por 4,130,779.00 el 2022	Ingresos por 7,226,970.00 el 2025 Sin considerar los ingresos de Beca Legado que podría sumar S/. 7,388,160.00	3,096,191.00 Es el resultado del aumento de los ingresos durante la gestión del 2022 a 2025

Dirección estratégica unificada

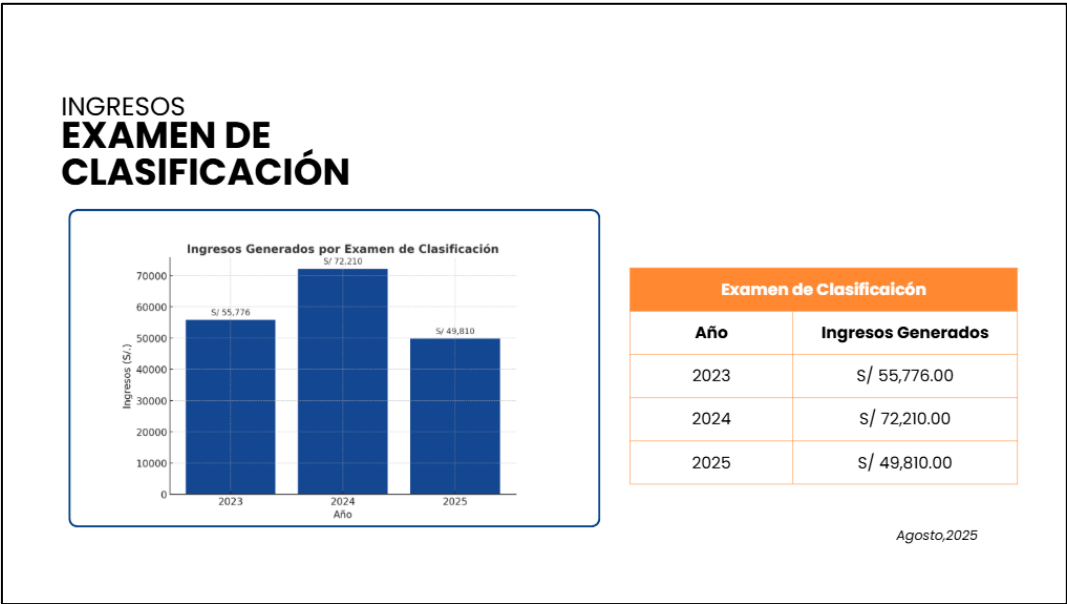
N.º	Antes	Después	Observaciones
28	Cuatro gestores para la conducción del Centro de Idiomas: 1 Dirección Ejecutiva; 1 Dirección Académica; 2 Coordinación Académica (sedes: Ciudad Universitaria; Lima Este)	Un gestor dirige los cuatro cargos de dirección estratégica del Centro de Idiomas: Dirección de Gestión Institucional; Dirección Académica; Coordinación Académica de las dos sedes institucionales (CU y SJL)	Ahorro en remuneraciones de personal.

• Anexos

Anexo 1: Gráfico de certificados y constancias



Anexo 2: Gráfico de ingresos de examen de clasificación



Anexo 3: Gráfico de documentos digitalizados

Información hasta agosto 2025

PROYECTO

DIGITALIZACIÓN

CARPETA	CANT. DOCUMENTOS DIGITALIZADOS	DOCUMENTOS PENDIENTES POR DIGITALIZAR	TOTAL DE DOCUMENTOS
BECAS - CONVENIOS	844	296	1140
BOLETAS	88	0	88
CERTIFICADOS	1760	3174	4934
CONSTANCIAS	1354	894	2248
CONTRATO POR LOCACIÓN DE SERVICIOS	484	0	484
CONVENIOS	537	1074	1611
DEVOLUCIÓN DE DINERO	429	608	1037
DIRECCION ACADEMICA	2877	0	2877
EXAMEN DE CLASIFICACIÓN	3435	4952	8387
FUTS, OTROS	719	0	719
INFORMES	97	0	97
MATERIAL EDUCATIVO	72	0	72
OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	55	0	55
OFICIOS GENERALES	3219	13552	16771
PLANILLAS	4302	7672	11974
RESERVA DE MATRÍCULA	691	126	817
RESOLUCIONES	76	0	76
TOTAL ARCHIVOS	20502	32348	53387

Anexo 4: Evidencia de oficinas



Dirección Académica Centro de Idiomas de la UNMSM

La Dirección Académica lidera y coordina las actividades académicas del Centro de Idiomas, incluyendo la gestión de planes de estudio, asignación docente, estandarización de sílabos y evaluaciones, capacitación del personal y otras funciones asignadas por el Comité Directivo o la Dirección de Gestión Institucional.

MEJORAS ACADÉMICAS REFORMA CURRICULAR

- Capacitaciones docentes



- Actualizaciones de Planes de Estudios



2020 -2024

Reforma
curricular

Inglés
Alemán
Francés
Italiano
Portugués

12
Nuevos programas de estudios

Curso de quechua para niños
Curso para juniors
Idiomas extranjeros
Lenguas originarias
Programa de posgrado

76
Capacitaciones

Inglés
Francés
Italiano
Portugués
Lenguas originarias
(Quechua, Aymara, Asháninka,
Awajún, Shipibo Conibo, Moche)

REVALORIZACIÓN LENGUAS ORIGINARIAS

- Responsabilidad Social

Beca: LEGADO UNMSM
Edición: Hatun Yachay



- Nuevos cursos:
Lenguas Amazónicas



Lenguas originarias: formación, revitalización e inclusión lingüística

- Sep, 2023
Primera promoción de graduados en aymara



- Marzo, 2024
Primer Taller de Quechua para Niños



- Mayo, 2024
La UNESCO destaca al Centro de Idiomas de la UNMSM como referente en inclusión lingüística e identidad cultural



- Octubre, 2024
Quechua Colloa para Especialistas de la Administración Pública



- Junio, 2025
Primera Graduación de Quechua para Niños nivel básico



4. Coordinaciones

- Coordinación del Sistema de la Plataforma Informática
- Coordinación de Matrícula
- Coordinación de Imagen Institucional
- Coordinación de Creatividad, Innovación y Desarrollo
- Coordinación de Procesos Administrativos

Coordinación del Sistema de la Plataforma Informática Centro de Idiomas de la UNMSM



Brandol Ghiosimar Changanaki Torres
Responsable

- Fecha: agosto 2025
- Documento: Informe de Gestión
- Periodo: 2022-2025

1. Resumen

El presente informe de Rendición de Cuentas sintetiza la gestión de la Coordinación del Sistema de la Plataforma Informática del Centro de Idiomas de la UNMSM durante el periodo comprendido entre el año 2022 hasta la actualidad. Durante este tiempo, se ha logrado consolidar una infraestructura tecnológica robusta y un soporte informático eficiente, fundamentales para la operatividad de los cursos y la administración del Centro de Idiomas. Los resultados obtenidos reflejan un compromiso constante con la **calidad, la transparencia y la innovación**, contribuyendo activamente al cumplimiento de la **Misión y Visión del CEID** y al desarrollo competitivo de la comunidad universitaria. La gestión ha optimizado la conectividad, fortalecido el soporte a las plataformas educativas, y ha sido clave en la habilitación y sostenibilidad de la modalidad virtual, sentando las bases para un crecimiento tecnológico alineado con las demandas de los estudiantes.

2. Antecedentes

La Coordinación del Sistema de la Plataforma Informática constituye un pilar estratégico en la operación y desarrollo del Centro de Idiomas de la UNMSM. Su creación y funcionamiento responden a la necesidad de proveer y gestionar la infraestructura tecnológica y los sistemas que sustentan las actividades académicas y administrativas del CEID, en concordancia con la Misión de "Formar estudiantes altamente competitivos" y la Visión de "Ser una institución líder". Entre sus logros

El cumplimiento eficiente de la Coordinación de Sistemas de la Plataforma Informática es vital para asegurar que todas las actividades se desarrollen con la calidad y transparencia que exige la Dirección de Gestión Institucional de la UNMSM y su Comité Directivo, y que la asignación de recursos se alinee con los resultados trazados por el Plan Anual.

3. Desarrollo

Durante el periodo de gestión, la Coordinación del Sistema de la Plataforma Informática ha ejecutado una serie de acciones y proyectos clave, logrando los siguientes hitos que demuestran el cumplimiento efectivo de sus funciones:

3.1. Cumplimiento del Plan Anual y Estrategia de Crecimiento:

- **Diagnóstico y Propuesta Tecnológica:** Se realizó un levantamiento sistemático de las necesidades tecnológicas emergentes y las demandas de los usuarios (docentes, estudiantes y personal administrativo), lo cual se tradujo en propuestas concretas integradas al Plan Anual de Trabajo del CEID. Estas propuestas abarcaron desde la adquisición de nuevo hardware hasta la mejora de software y servicios en línea, delineando una estrategia de crecimiento tecnológico para el Centro de Idiomas.
- **Evaluación de Tecnologías Emergentes:** Se llevó a cabo una investigación y evaluación preliminar de nuevas herramientas y plataformas educativas, con el fin de potenciar la oferta académica y la metodología de enseñanza del CEID, en línea con las tendencias globales en la educación de idiomas.

3.2. Coordinación y Ejecución del Soporte Informático para Cursos y Garantía de Modalidad Virtual:

- **Estabilización y Expansión de la Conectividad:** Se garantizó la red Wi-Fi de las instalaciones de la FLCH (sede Ciudad Universitaria) y sede de Lima Este, garantizando una conectividad robusta y estable en todas las aulas y espacios

comunes. Esto fue esencial para el soporte informático de la programación de cursos, permitiendo la integración efectiva de recursos digitales en las clases presenciales e híbridas.

- **Operatividad y Soporte de la Modalidad Virtual:** Se aseguró la implementación, operatividad y soporte técnico continuo de la modalidad de curso en forma virtual. Esto incluyó la gestión activa de la plataforma LMS (Learning Management System), la resolución de incidencias de acceso para estudiantes y docentes, y el monitoreo constante para garantizar un acceso eficiente y continuo a los cursos en línea, vital para los interesados que optan por esta modalidad.
- **Mantenimiento de Equipos en Aulas y Laboratorios:** Se ejecutó un plan de mantenimiento preventivo y correctivo exhaustivo de los equipos informáticos (computadoras, proyectores, sistemas de audio) en aulas y laboratorios. Esta acción directa fue fundamental para la correcta ejecución de las clases programadas, minimizando las interrupciones técnicas y optimizando el entorno de aprendizaje.

3.3. Propuesta y Ejecución de Planes de Mejora del Sistema Informático:

- **Gestión Estratégica de Licencias de Software:** Se realizó una gestión proactiva de la adquisición y renovación de licencias de software esenciales (suites ofimáticas, herramientas de diseño gráfico como Adobe Creative Cloud), lo que permitió fortalecer las capacidades del área de diseño y atención al cliente, proponiendo y ejecutando una mejora tangible en el sistema informático que beneficia la imagen y servicios del CEID.
- **Fortalecimiento de la Seguridad Informática:** se implementaron actualizaciones periódicas de software de seguridad en servidores y equipos críticos, y se establecieron protocolos de respaldo de información sensible. Esto contribuyó a garantizar la calidad y transparencia en la gestión de datos institucionales.

3.4. Coordinación Interinstitucional para la Mejora:

- **Articulación con Órganos Internos:** Se mantuvo una coordinación constante y efectiva con la Dirección Académica, la Coordinación de Matrícula y la Dirección Administrativa, para asegurar la fluidez y el correcto funcionamiento de los sistemas de registro de alumnos, horarios y gestión académica. Esta sinergia ha sido clave para la mejora del cumplimiento de las funciones del CEID en su conjunto.
- **Colaboración en Programas Estratégicos:** Se coordinó y brindó el soporte informático necesario para la impartición de clases de idioma a los beneficiarios de la Beca Estancia Académica 2025, en el marco de la Directiva aprobada por Resolución Decanal N° 000604-2025-D-FLCH/UNMSM y su modificatoria N° 000726-2025-D-FLCH/UNMSM. Esta acción es un claro ejemplo de la concordancia con los propósitos, objetivos y planes de crecimiento del Centro de Idiomas.

4. Conclusiones

a. La Coordinación del Sistema de la Plataforma Informática ha logrado un cumplimiento integral y efectivo de sus funciones esenciales, lo que se traduce en una infraestructura tecnológica operativa, un soporte informático robusto y la consolidación de la modalidad virtual. Esto ha sido fundamental para asegurar la calidad y transparencia de las actividades académicas y administrativas del CEID, en estricta coherencia con la Misión y Visión institucional.

- b. La proactividad en la gestión y la mejora de la conectividad han potenciado significativamente las capacidades operativas y de enseñanza del CEID, evidenciando un logro directo de proponer planes de mejora en el sistema informático.
- c. La garantía de la implementación y soporte técnico de la modalidad virtual ha sido se ha dado con éxito, asegurando un acceso eficiente y continuo a los cursos, lo cual es vital para la flexibilidad y alcance del Centro de Idiomas.
- d. La efectiva coordinación con los diversos órganos ha facilitado el cumplimiento transversal de los objetivos del CEID, demostrando la capacidad de la Coordinación para integrar el soporte tecnológico en iniciativas estratégicas.
- e. Los esfuerzos en seguridad informática y respaldo de datos han fortalecido la integridad y disponibilidad de la información crítica, reforzando el compromiso con la calidad y transparencia en la gestión de la información del CEID.
- f. Pese a los logros, la obsolescencia de parte del hardware existente representa un desafío significativo que, de no atenderse, podría impactar la operatividad y el soporte eficiente en el futuro, afectando la calidad de la experiencia de usuario.

5. Recomendaciones

- a. Proponer y gestionar prioritariamente la asignación presupuestaria para la renovación y adquisición de equipos informáticos clave. Esto incluye la adquisición de computadoras de última generación para optimizar los tiempos en el trabajo operativo; la inversión en servidores robustos que permitan sentar las bases para una sólida arquitectura empresarial; y la incorporación de escáneres de última generación para establecer una gestión de datos más eficiente. Esta inversión es vital para garantizar la continuidad y la eficiencia del soporte informático, especialmente para la operatividad de la modalidad virtual, y para mantener la exigencia académica y la calidad que caracterizan al CEID, en línea con su estrategia de crecimiento.
- b. Desarrollar y ejecutar un plan de mejora continua enfocado en la automatización de procesos internos. Esto abarca la gestión de inventario de activos TI, el seguimiento automatizado de incidencias y la generación de reportes específicos. La implementación de esta medida optimizará el tiempo del personal, reducirá significativamente los errores y permitirá una coordinación más eficiente con los diversos órganos del CEID, liberando recursos para tareas de mayor valor estratégico y fortaleciendo la transparencia y la calidad en la gestión institucional.
- c. Establecer un programa de capacitación continua y sistemática para todo el personal del CEID en el uso optimizado de las plataformas y herramientas informáticas disponibles. Esto maximizará el aprovechamiento de los recursos tecnológicos ya existentes y facilitará la adopción fluida de futuras innovaciones, lo cual, a su vez, mejorará la eficiencia operativa general del Centro de Idiomas.
- d. Explorar e implementar soluciones de gestión de activos TI más robustas. Dichas soluciones permitirán un monitoreo proactivo del estado del hardware y software, facilitando así la planificación anticipada de mantenimientos preventivos y la identificación temprana de necesidades de renovación, lo que redundará directamente en un apoyo más efectivo a la propuesta del Plan Anual de Trabajo.
- e. Revisar y actualizar periódicamente los protocolos de seguridad informática. Esto debe incluir el desarrollo o perfeccionamiento de planes de contingencia y recuperación ante desastres, con el objetivo primordial de proteger la integridad y confidencialidad de los datos del CEID, en estricto cumplimiento con los estándares de calidad y transparencia establecidos.

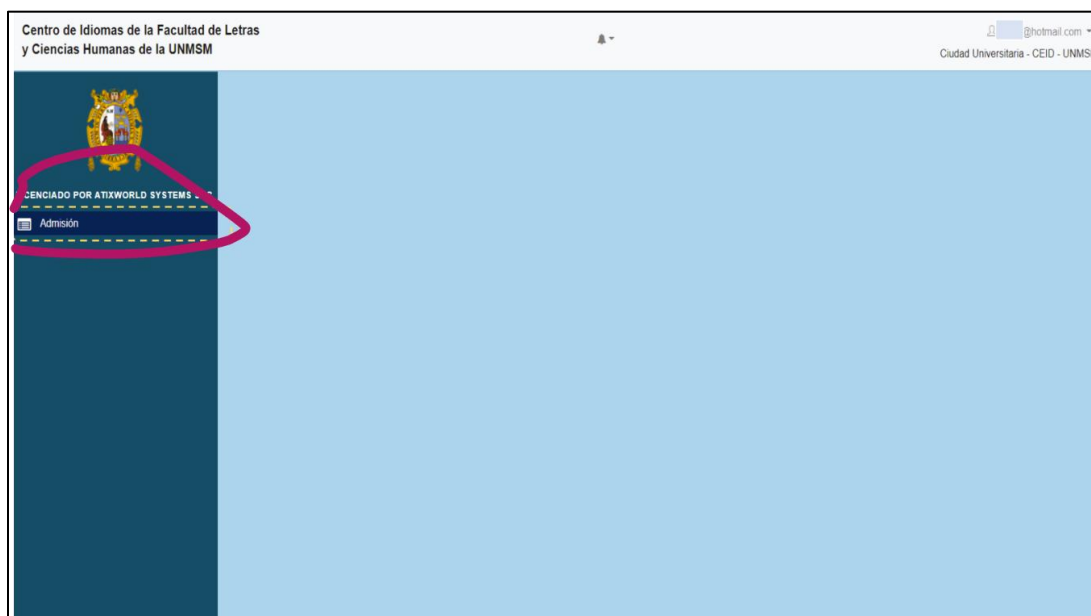
f. Evaluar la incorporación estratégica de tecnologías emergentes que puedan enriquecer y diversificar la experiencia de aprendizaje en el CEID. Evaluar las herramientas de inteligencia artificial para la práctica de idiomas o plataformas colaborativas avanzadas. El fin es mantener al Centro de Idiomas a la vanguardia educativa, potenciando su oferta académica y respondiendo proactivamente a las demandas del mercado.

Anexo de Hitos:

1. Nuevo sistema denominado SUMI (Sistema Único de Matrícula en Idiomas)

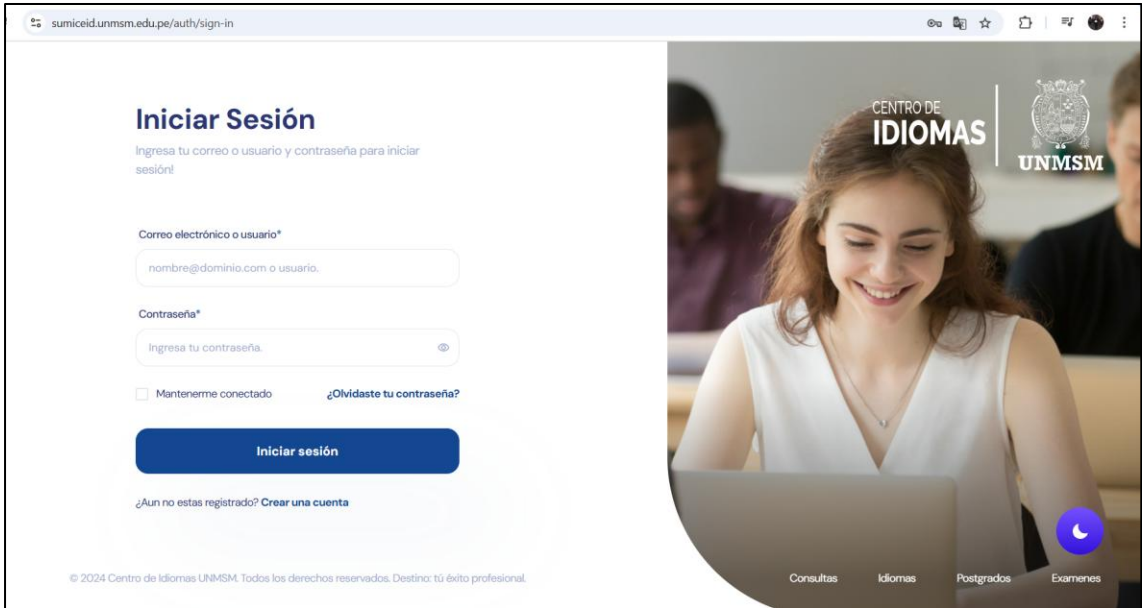
Antes:

- **Interrupciones del servicio:** El sistema quedaba inoperativo durante el periodo crítico de matrícula.
- **Falta de identidad institucional:** No representaba los colores ni el logo del CEID, mostrando en su lugar la marca de la empresa proveedora.
- **Dependencia externa:** El sistema era "alquilado", lo que implicaba que no era propiedad del CEID-UNMSM, limitando su control y adaptabilidad.
- **Altos costos operativos:** Generaba un gasto promedio de S/ 12,000.00 mensuales por alquiler.



Ahora:

- **Continuidad del servicio:** la implementación de un sistema institucional propio operativo 24/7 los 365 días del año.
- **Fortalecimiento de la identidad institucional:** un sistema desarrollado o personalizado para el CEID-UNMSM incorpora de manera coherente el logotipo, los colores y los elementos visuales oficiales del Centro de Idiomas.
- **Autonomía y control:** Al contar con un sistema de propiedad del CEID, se elimina la dependencia de proveedores externos. Esto permitiría realizar ajustes, mejoras y adaptaciones según las necesidades específicas del Centro de Idiomas, facilitando una evolución constante del sistema.
- **Reducción de costos a largo plazo:** costo bajo por alquiler del servicio de la nube de 1400 soles mensuales.



Categoría	Sistema actual (alquilado)	Sistema institucional
Interrupciones del servicio	Inestabilidad durante los periodos críticos de matrícula; frecuentes caídas del sistema.	Mayor estabilidad y continuidad operativa en momentos clave.
Identidad institucional	Ausencia de logotipo y colores del CEID; muestra la marca del proveedor.	Incorporación de la identidad visual del CEID; refuerza la presencia institucional.

Autonomía y control	Alta dependencia del proveedor externo; escasa adaptabilidad a necesidades internas.	Total autonomía sobre el sistema; posibilidad de personalización y evolución constante.
Costos operativos	Gasto recurrente de S/ 12,000.00 mensuales por concepto de alquiler.	Gasto mensual de S/ 1,400 por alquiler del servidor en la nube

2. Protocolos de Sistema de Seguridad de la Información y planes de Continuidad de procesos Críticos.

Antes: inexistente

Ahora:

PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO PARA EL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Resumen Ejecutivo

El presente plan de continuidad de negocio aborda los riesgos críticos que podrían interrumpir las operaciones del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, especialmente aquellos relacionados con la disponibilidad del sistema de matrícula y la seguridad de la información. Mediante un análisis de impacto de negocio (BIA), se ha identificado que la interrupción del servicio de matrícula y la filtración de datos sensibles representan las amenazas más significativas, ya que impactarían directamente la capacidad de la institución para atender a sus estudiantes y prospectos, afectando la reputación y generando pérdidas operativas y económicas. Este enfoque proactivo busca garantizar la resiliencia operativa y la protección de la información sensible del Centro de Idiomas de la UNMSM.

Desafíos Principales

Categoría	Desafío	Descripción
Técnico	Recuperación de sistemas	Ausencia de backups actualizados o encriptación total del servidor.
Académico	Continuidad del servicio	Interrupción de clases, pérdida de recursos digitales, caos en cronogramas.
Económico	Pérdida de ingresos	Paralización de procesos de matrícula y pagos.
Reputacional	Daño a la imagen	Percepción de inseguridad digital por parte de estudiantes, padres y entidades aliadas.
Legal	Riesgo de sanciones	Filtración de datos personales implica multas por incumplimiento de normativas.

Tipos de Prueba

Tipo	Servicios	Prueba	Descripción
Simulación	Infraestructura y Tecnología	Prueba de restauración de backups	Validar si los respaldos pueden restaurarse con éxito ante pérdida de datos.
Simulación	Atención al estudiante y procesos operativos	Prueba de continuidad de servicios académicos	Simular caída del sistema SUMI y usar procedimientos alternos para asegurar matrícula.
Paseo de Revisión	Comunicaciones y manejo de crisis	Prueba de comunicaciones de emergencia	Simular un incidente para activar el comité de crisis y evaluar la eficacia de los canales (WhatsApp, correo alternativo, redes sociales).
Interrupción completa	Ciberseguridad y respuesta técnica	Simulación de ataque cibernético	Simular un ataque para validar protocolos de aislamiento de red, detección, y recuperación del sistema afectado.

Consecuencias:

. **Vulnerabilidad y Compromiso de Datos:** la ausencia de protocolos de seguridad expone los sistemas institucionales a ciberataques, resultando en la potencial pérdida, robo o alteración de información sensible de estudiantes y la propia entidad.

. **Paralización de Operaciones Críticas:** sin planes de continuidad, incidentes como fallas de infraestructura o ciberataques pueden detener procesos esenciales (matrículas, gestión académica, etc.). La incapacidad para restablecer rápidamente los servicios interrumpe los procesos.

. **Impacto Financiero Directo e Indirecto:** las brechas de seguridad y las interrupciones operativas conllevan costos significativos de recuperación de sistemas, posibles multas regulatorias y pérdida de ingresos por la paralización de actividades.

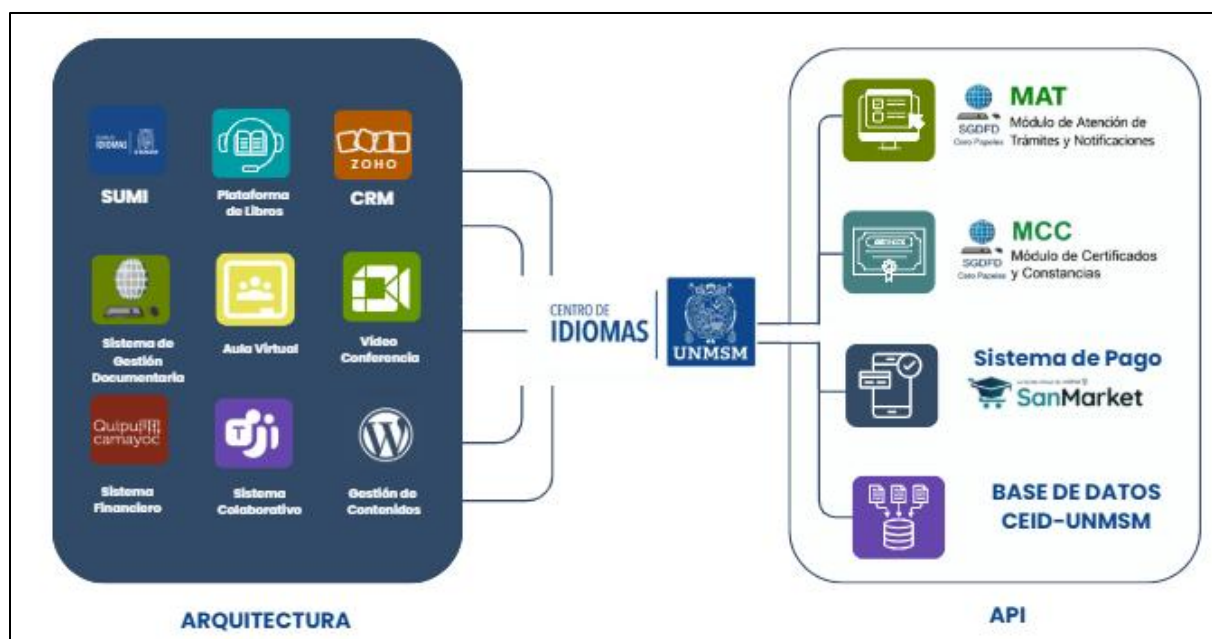
. **Daño Reputacional y Desconfianza Institucional:** La ineficacia en proteger la información y asegurar la continuidad de los servicios deteriora gravemente la imagen y credibilidad. Esto puede traducirse directamente en una disminución de la matrícula e insatisfacción estudiantil.

Categoría	Descripción de la Consecuencia
Vulnerabilidad y Compromiso de Datos	La falta de protocolos de ciberseguridad expone los sistemas institucionales a ataques informáticos, con riesgo de pérdida, robo o alteración de información sensible.
Paralización de Operaciones Críticas	Sin un plan de continuidad operativa, incidentes como fallas técnicas o ataques cibernéticos pueden detener procesos vitales (matrículas, gestión académica, certificados, etc.).
Impacto Financiero Directo e Indirecto	Las interrupciones y brechas de seguridad generan costos altos por recuperación de datos, sanciones legales y pérdida de ingresos por inactividad operativa.
Daño Reputacional e Institucional	La incapacidad para proteger datos y mantener servicios continuos daña la imagen del CEID, genera desconfianza y puede reducir la matrícula y la satisfacción del estudiante.

3. Institucionalidad e Integración de los Sistemas

Antes: Anteriormente, la gestión del Centro de Idiomas se caracterizaba por la fragmentación de sus plataformas, lo que obligaba a los usuarios a interactuar con sistemas separados para cada tipo de operación.

- Se utilizaba un acceso específico para realizar los pagos (mediante San Market).
- Otro acceso distinto era necesario para tramitar certificados.
- Había un acceso adicional para gestionar otros trámites administrativos.
- Y un sistema completamente diferente para realizar el proceso de matrícula.



Aspecto	Antes	Ahora
Interoperabilidad	Múltiples sistemas sin conexión entre sí; duplicidad de información y tareas manuales.	Integración de los sistemas actuales en SUMI, respetando las plataformas institucionales ya existentes.
Eficiencia operativa	Procesos lentos, repetitivos y propensos a errores humanos.	Automatización de tareas clave mediante flujos integrados en un entorno centralizado.
Atención al usuario	Largas esperas, múltiples canales de contacto y confusión para los estudiantes.	Experiencia fluida y unificada, con trazabilidad en tiempo real desde una sola interfaz.
Toma de decisiones	Información dispersa; dificultad para acceder a datos consolidados y actualizados.	Datos centralizados en el SUMI, con reportes en tiempo real para una toma de decisiones ágil y basada en evidencias.
Seguridad de la información	Mayor riesgo de pérdida o alteración de datos por falta de controles centralizados.	Fortalecimiento de la seguridad mediante un sistema único con respaldo, auditoría y control de accesos.
Escalabilidad y adaptabilidad	Limitaciones para crecer o adaptar procesos a nuevas necesidades institucionales.	Plataforma flexible y modular conectada a SUMI, que permite adaptaciones conforme a los lineamientos del CEID.
Costos operativos	Altos costos de mantenimiento por sistemas independientes y personal duplicado.	Optimización de recursos a través de una arquitectura tecnológica unificada y escalable.

4. Manual de Procesos

Priorización de Procesos

#	Macroprocesos	Codigo	Tipo	Prioridad
---	---------------	--------	------	-----------

1	Gestión Institucional	PE01	Estratégico	-
2	Gestión Académica	PE02	Estratégico	-
3	Gestión de Imagen Institucional	PE03	Estratégico	-
4	Gestión de Sistemas de Tecnologías de la Información	PE04	Estratégico	2
5	Gestión de Creatividad, Innovación y Desarrollo	PE05	Estratégico	-
6	Gestión de Procesos Administrativos	PE06	Estratégico	-
7	Logística Interna	PP01	Principal	-
8	Operaciones	PP02	Principal	-
9	Logística Externa	PP03	Principal	-
10	Marketing y Ventas	PP04	Principal	-
11	Customer Experience	PP05	Principal	1
12	Compras	PA01	Apoyo	-
13	Desarrollo Tecnológico	PA02	Apoyo	-
14	Recursos Humanos	PA03	Apoyo	-
15	Infraestructura tecnológica	PA04	Apoyo	-

Clasificación de Procesos de Customer Experience

Procesos de Apoyo					
Nivel 0		Nivel 1		Nivel 2	
Código	Proceso	Código	Proceso	Código	Proceso
PA.01	Customer Experience	PA.01.01	Captación	PA.01.01.01	Gestión de la Base de Datos
				PA.01.01.02	Conversión de interesados
				PA.01.01.03	Captación de Leads
		PA.01.02	Fidelización	PA.01.02.01	Gestión de la Base de Datos
				PA.01.02.02	Automatización de Marketing

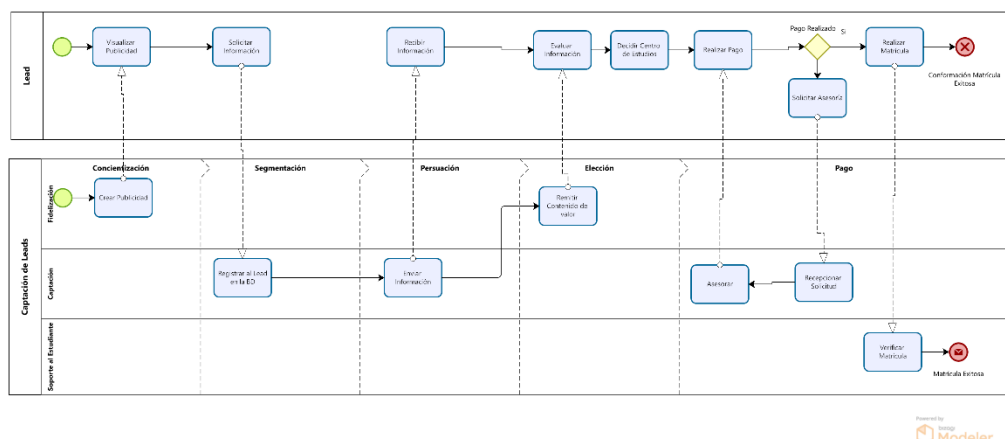
				PA.01.02.03	Seguimiento y Fidelización
				PA.01.02.04	Análisis de Datos y Métricas
				PA.01.02.05	Gestión de Canales de Comunicación
		PA.01.03	Retención	PA.01.03.01	Gestión de la Base de Datos
				PA.01.03.02	Seguimiento a Estudiantes no Matriculados
				PA.01.03.03	Soporte a Estudiantes no Matriculados

Ficha Técnica del Proceso de Customer Experience

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0				
1) Nombre del Proceso	Customer Experience			
2) Objetivo	Superar la expectativa de la experiencia del cliente y generar más ventas			
3) Alcance	Sistemas, Imagen Institucional, Matrícula			
4) Dueño del Proceso	Coordinación del Sistema de la Plataforma Informática			
5) Requisitos	Autorización del directorio			
6) Clasificación	Macroproceso de Soporte Nivel 0			
7) Descripción	Mejorar la experiencia del cliente con un soporte y seguimiento 360, captación del servicio y cierre de venta, fidelización y retención			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
8) Proveedores	9) Entradas	10) Proceso nivel 1	11) Salidas	12) Clientes

Software para optimizar procesos	Consultas por cursos, Leads , estudiantes no matriculados, estudiantes activos, estudiantes graduados, estudiantes ingresantes por examen de clasificación	Captación, fidelización y retención.	Estudiante con Pago Relizado, Estudiante Fidelizado, Estudiante Matriculado	Público interesado, estudiantes y ex estudiantes
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
13) Controles e Inspección	14) Recursos	15) Documentacion y formatos		
Verificación diaria de los indicadores en cada proceso de nivel 1	Personal capacitado asignado a cada responsabilidad. Presupuesto considerado	Reportes diarios, informes semanales		
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO				
16) Riesgos		17) Indicadores		
Deserción de personal, presupuesto limitado.		Captación: base de datos de leads, estudiantes nuevos, leads categorizados, estudiantes con llamadas realizadas Fidelización: estudiantes contactados por redes sociales, estudiantes contactados por whatsapp, estudiantes fidelizados, estudiantes de cambio de nivel notificados. Retención: estudiantes matriculados, estudiantes apoyados, estudiantes notificados para que se matriculen		

Diagrama de Flujo de Proceso Nivel 2



Control de Medición Proceso Nivel 2

KPI:	Prospectos con Matrícula Exitosa		
Objetivo:	Aumentar la cantidad de matriculados y disminuir el tiempo de atención		
Medida:	%	Frecuencia:	Mensual
Fórmula para Cálculo:	$\frac{\# \text{ Prospectos Matriculados } < 48h \times 100\%}{\text{Total de Prospectos}}$		
Fuentes de obtención:	Mensajes de whatsapp, correo, meta y llamadas		
Responsable de KPI:	Captación		
Meta:	80%	Periodo:	Corto plazo
Límites de Cumplimiento:	Rojo	Amarillo	Verde
	<60%	60%-80%	>80%

Aspecto	Centro de Idiomas sin Manual de Procesos	Centro de Idiomas con MAPRO y medición de indicadores
Gestión de procesos académicos y administrativos	Procesos aislados entre áreas (matrícula, pagos, certificados); falta de coordinación institucional.	Procesos integrados, secuenciados y alineados al mapa institucional del CEID; mayor coordinación entre áreas.
Estandarización de servicios	Variabilidad en la atención al estudiante; cada oficina gestiona sus tareas según criterios propios.	Procedimientos estandarizados según el MAPRO, con flujos claros y tiempos definidos por tipo de servicio.

Toma de decisiones directivas	Decisiones basadas en urgencias, intuiciones o quejas; sin evidencia clara.	Se toman decisiones basadas en indicadores clave (eficiencia en matrículas, satisfacción estudiantil, etc.).
Identificación de problemas	Los errores se detectan tarde; no se identifican causas raíz ni patrones de mejora.	Se monitorean puntos críticos del proceso, permitiendo detectar problemas y aplicar acciones correctivas.
Gestión de calidad educativa	No se mide la calidad del servicio ni la experiencia del estudiante.	Se definen indicadores de calidad (atención, cumplimiento, permanencia, satisfacción) alineados a los procesos.
Cumplimiento de normativas internas y externas	Alto riesgo de incumplimiento por falta de control sobre los procedimientos.	Cumplimiento institucional asegurado mediante procesos alineados a la normativa universitaria y pública.
Reputación institucional	Imagen afectada por desorganización, demoras o atención deficiente.	Reforzamiento de la confianza institucional al brindar servicios predecibles, eficientes y medibles.

5. Puesta en Marcha de los Procesos de Experiencia del Cliente.



**Bloque de Construcción de Arquitectura -Architecture
Building Block (ABB)**

Capacidades que incluye:

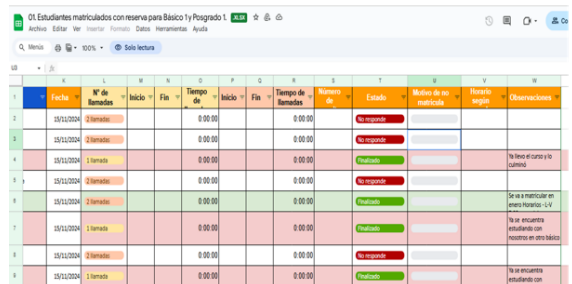
1. Registro de Clientes:

Capacidad para almacenar y gestionar la información básica del cliente (nombre, contacto, preferencias, etc.).

2. Gestión de Interacciones: Control de las interacciones con los clientes, ya sean ventas, soporte o consultas.

3. Segmentación de Clientes: Agrupar y segmentar clientes según diferentes criterios para facilitar campañas de marketing o estrategias personalizadas.

4. Análisis de Clientes: Proporcionar capacidades de análisis para comprender el comportamiento y las necesidades de los clientes.



Nº	Apellido	Nº de llamadas	Inicio	Fin	Tiempo de llamadas	Inicio	Fin	Tiempo de llamadas	Estado	Medios de comunicación	Observaciones
1	15/1/2024	2 llamadas			0:00:00			0:00:00	No responde		
2	15/1/2024	2 llamadas			0:00:00			0:00:00	No responde		
3	15/1/2024	1 llamada			0:00:00			0:00:00	Contenido		No tiene el correo y el celular
4	15/1/2024	2 llamadas			0:00:00			0:00:00	Contenido		Se le está haciendo un correo posterior a la llamada
5	15/1/2024	2 llamadas			0:00:00			0:00:00	Contenido		No se encuentra el correo y el celular
6	15/1/2024	1 llamada			0:00:00			0:00:00	Contenido		No se encuentra el correo y el celular
7	15/1/2024	2 llamadas			0:00:00			0:00:00	Contenido		No se encuentra el correo y el celular
8	15/1/2024	1 llamada			0:00:00			0:00:00	Contenido		No se encuentra el correo y el celular
9	15/1/2024	1 llamada			0:00:00			0:00:00	Contenido		No se encuentra el correo y el celular

**Bloque de Construcción de Solución - Solution Building
Block(SBB)**

Funcionalidades específicas:

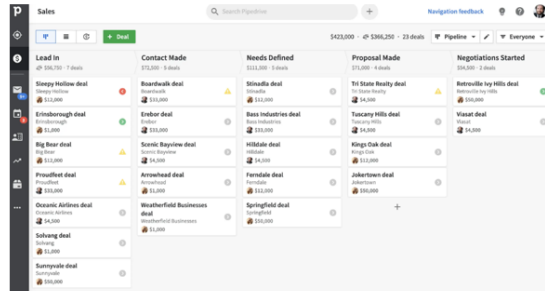
1.Registro y almacenamiento de datos de clientes: El sistema CRM permite capturar y organizar datos demográficos y transaccionales de los clientes.

2.Gestión de interacciones: El sistema CRM registra y gestiona todas las interacciones con los clientes, incluidas ventas, llamadas de soporte y actividades de marketing.

3.Automatización de ventas: La plataforma CRM puede automatizar procesos de ventas, como el seguimiento de leads, la creación de oportunidades de negocio y la gestión de contratos.

4.Análisis y reportes: Herramientas integradas para crear reportes y dashboards que permiten realizar análisis de las actividades relacionadas con los clientes, como la satisfacción del cliente, las ventas realizadas o los tiempos de respuesta.

5.Integración con otros sistemas: El SBB incluye la capacidad de integrarse con sistemas de facturación, marketing, y soporte al cliente.



Lead In	Contact Made	Needs Defined	Proposal Made	Negotiations Started
Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000
Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000
Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000
Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000
Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000
Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000
Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000
Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000
Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000	Stacy Yellow deal \$10,000

Aspecto Clave	Antes	Ahora
Registro y Acceso a Datos del Cliente	Procesos de registro enteramente manuales, lo que llevaba a inconsistencias, duplicidades y una dificultad extrema para almacenar y acceder a la información básica del cliente.	Registro y almacenamiento de datos centralizado: capacidad para capturar, almacenar y gestionar de forma organizada y segura la información básica.
Gestión de Interacciones y Atención	Descoordinación en la atención y seguimiento de clientes, con ausencia de un registro unificado de interacciones (ventas, soporte, consultas), lo que resultaba en mala atención y respuestas inconsistentes.	Gestión integral de interacciones: el sistema registra y controla todas las interacciones con los clientes, desde ventas y llamadas de soporte hasta actividades de marketing, creando un historial completo y coherente para una atención optimizada.
Personalización y Estrategia	Imposibilidad para agrupar y segmentar clientes, lo que limitaba la efectividad de campañas de marketing, ofertas personalizadas y la comprensión de las necesidades del cliente.	Segmentación y análisis de clientes: capacidades para agrupar y segmentar clientes según diversos criterios, y herramientas de análisis que permiten comprender el comportamiento y las necesidades específicas, facilitando campañas y estrategias personalizadas.

Coordinación de Matrícula

Centro de Idiomas de la UNMSM



Miguel Angel Levano Huamaccto
Responsable

- Fecha: agosto 2025
- Documento: Informe de Gestión
- Periodo: 2022-202 5

1. Resumen

El presente informe detalla exhaustivamente las actividades, desafíos y logros de la Coordinación de Matrícula del Centro de Idiomas para el período comprendido entre enero de 2022 y agosto de 2025. Este lapso se ha caracterizado por una profunda transformación, marcada por la superación de una crisis operativa heredada de la transición a la virtualidad y la implementación de soluciones tecnológicas estructurales que han redefinido el servicio al estudiante.

Los principales hitos alcanzados incluyen:

- **Superación de la dependencia del Sistema Eduxworld:** Se gestionó la obsolescencia y se lideró la exitosa migración al nuevo sistema de gestión académica SUMI en abril de 2024. Este cambio redujo las incidencias técnicas en un estimado del 80% durante los picos de matrícula.
- **Adaptación a Ecosistemas Universitarios:** Se integró el proceso de pagos a la plataforma centralizada San Market, desarrollando un robusto programa de soporte y capacitación para asegurar una transición fluida para los estudiantes.
- **Inicio de la Transformación Digital:** Se diseñó y ejecutó la primera fase de un ambicioso proyecto de digitalización del archivo histórico de 33 años del Centro, con un avance de 26,500 hojas procesadas a la fecha, sentando las bases para la modernización de la gestión documental.
- **Crecimiento Sostenido:** El área ha brindado soporte a una población estudiantil que se ha mantenido en niveles postpandemia, casi el triple del volumen pre 2020, gestionando exitosamente tres procesos de actualización tarifaria.

Este documento concluye que la Coordinación de Matrícula ha evolucionado de un rol meramente operativo a uno estratégico, convirtiéndose en un agente de cambio fundamental para la estabilidad y modernización del Centro de Idiomas. Se emiten recomendaciones orientadas a consolidar estos avances a través de la automatización, la capacitación proactiva y el fortalecimiento de la infraestructura digital.

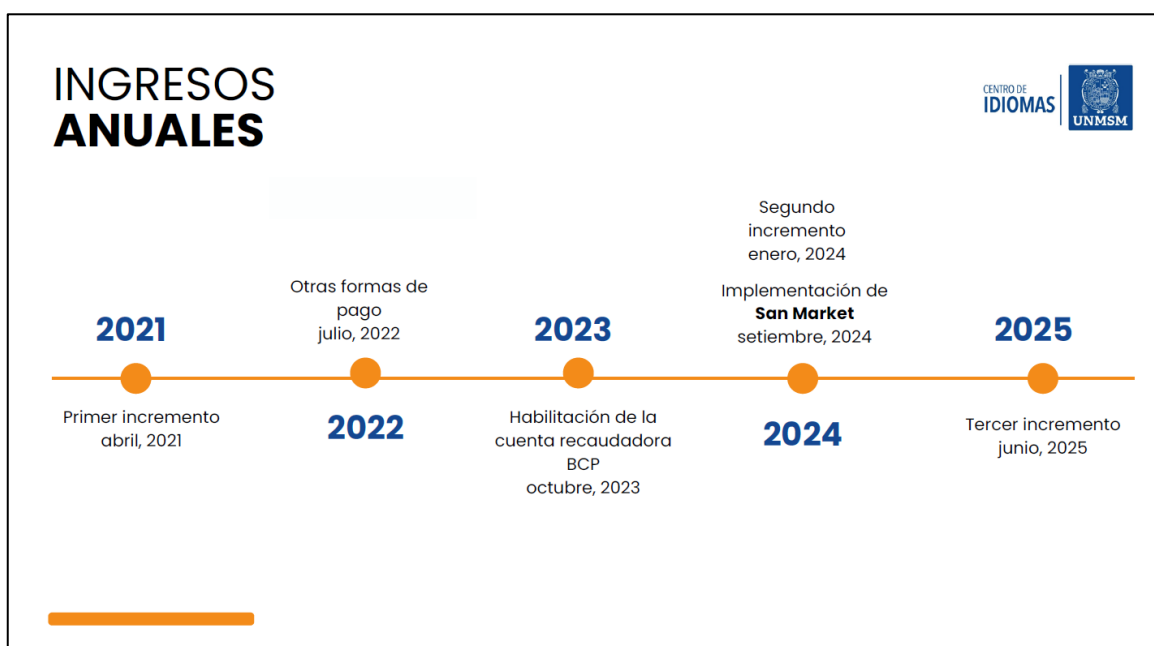


Imagen 1.- Cronología de los cambios desde 2021 al 2025

2. Introducción

2.1. Propósito y Alcance del Informe:

El propósito de este documento es ofrecer un análisis detallado y transparente de la gestión de la Coordinación de Matrícula. Abarca el período del 1 de enero de 2022 al 29 de agosto de 2025, cubriendo todas las funciones, proyectos y responsabilidades asumidas por el área.

El informe está dirigido a la Dirección del Centro de Idiomas y otras autoridades pertinentes para facilitar la toma de decisiones estratégicas, evaluar el desempeño y planificar futuras inversiones y mejoras.

2.2. Metodología:

La información aquí presentada ha sido recopilada y analizada a partir de diversas fuentes, incluyendo:

- Registros de Sistemas: Datos extraídos de los sistemas Eduxworld y SUMI sobre matrículas, incidencias y transacciones.
- Plataformas de Soporte: Análisis de tickets, correos electrónicos y registros de atención vía WhatsApp y canales telefónicos.
- Actas y Documentos de Gestión: Revisión de informes previos, planes de proyecto y actas de reunión.
- Reportes de Matrícula: Series históricas de datos de inscripción y población estudiantil.
- Encuestas de Satisfacción: Datos cualitativos y cuantitativos sobre la percepción del servicio por parte de los estudiantes.

El informe se organiza en ocho secciones principales: inicia con los antecedentes críticos (2020-2021) que contextualizan el período de análisis. Posteriormente, detalla las funciones y los hitos cronológicos del área. Se dedica una sección especial a los proyectos estratégicos implementados, seguida de un análisis de indicadores de gestión (KPIs). Finalmente, se presentan las conclusiones derivadas del análisis y se proponen recomendaciones concretas para el futuro.

3. Antecedentes Críticos (Período 2020-2021)

3.1. El Paradigma Pre-Pandemia:

Operaciones Presenciales Antes de marzo de 2020, el modelo operativo del Centro de Idiomas era enteramente presencial. Los procesos de matrícula implicaban la a personación del estudiante a las sedes, largas colas durante las fechas pico, manejo de documentación física y pagos en ventanilla. Si bien era un modelo funcional, presentaba limitaciones de escalabilidad, alcance geográfico y eficiencia.

3.2. La Transición Forzada a la Virtualidad (marzo 2020):

El Estado de Emergencia Nacional (D.S. Nº 044-2020-PCM) obligó a una migración no planificada hacia un modelo virtual en cuestión de días. Este evento, aunque catalizador de crecimiento, generó una crisis operativa inicial de gran magnitud. La Coordinación de Matrícula tuvo que rediseñar todos sus procesos sobre la marcha, enfrentando una curva de aprendizaje abrupta tanto para el personal como para los usuarios.

3.3. Desafíos Sistémicos:

El Sistema Eduxworld El sistema Eduxworld, implementado en un contexto presencial, se reveló como el principal cuello de botella de la operación virtual. Sus deficiencias estructurales incluían:

- Baja Concurrencia: Incapacidad para soportar el alto tráfico de usuarios simultáneos durante las primeras horas de matrícula, resultando en caídas constantes del servicio.
- Rigidez Funcional: Falta de flexibilidad para configurar reglas de negocio complejas, como la aplicación de tarifas diferenciadas (antiguos vs. nuevos) implementada en 2021, lo que obligaba a realizar ajustes manuales propensos a errores.
- Experiencia de Usuario Deficiente: Una interfaz poco intuitiva que generaba confusión en los estudiantes y multiplicaba la necesidad de soporte.

- Soporte Técnico Ineficaz: Tiempos de respuesta prolongados por parte del proveedor, que dejaban al personal de matrícula sin soluciones durante horas críticas.

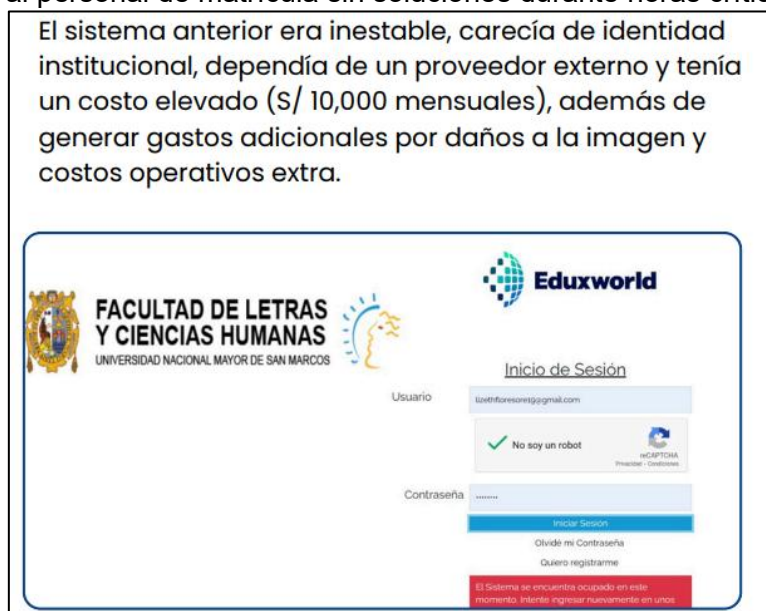


Imagen 2.- Anterior sistema Eduxworld

3.4. Crecimiento Exponencial y Operativa:

La virtualidad eliminó las barreras geográficas, permitiendo que el Centro de Idiomas captara estudiantes de todo el país. Esta ventaja competitiva provocó que la población estudiantil se triplicara. Sin embargo, este éxito vino acompañado de una presión insostenible sobre el área de matrícula, que debió gestionar un volumen de consultas y quejas sin precedentes con los mismos recursos, mientras lidiaba con un sistema informático deficiente como Eduxworld.

4. Desarrollo y Gestión de la Coordinación de Matrícula (2022 - 2025)

4.1. Misión, Visión y Funciones del Área

- Misión: Garantizar un proceso de matrícula eficiente, transparente y accesible para todos los estudiantes, proporcionando un soporte de alta calidad que facilite su ciclo de vida académico en el Centro de Idiomas.
- Visión: Ser un área de gestión académica reconocida por su innovación, eficiencia operativa y enfoque centrado en el estudiante, utilizando la tecnología para optimizar procesos y mejorar continuamente la experiencia del usuario.

4.2. Análisis Cronológico de Hitos y Desafíos

4.2.1. Año 2022:

Contención de Crisis y Optimización Inicial El año 2022 se centró en mitigar los problemas heredados. Las semanas de matrícula eran ejercicios de contención de crisis, con todo el equipo volcado a responder la avalancha de incidencias generadas por Eduxworld. El principal logro de este período fue la expansión de las opciones de pago en julio, integrando BCP y Banco de la Nación, lo que diversificó las alternativas para los estudiantes y redujo la dependencia de una sola entidad bancaria.

4.2.2. Año 2023:

Estabilización y Planificación del Cambio Durante 2023, se implementaron protocolos de atención más robustos y se crearon manuales internos para lidiar con los errores recurrentes de Eduxworld, logrando una "estabilización dentro del caos". La segunda mitad del año fue crucial: con el cambio de jefatura a fines de año, se estableció como

prioridad estratégica la búsqueda y evaluación de un nuevo sistema de gestión académica, iniciando las conversaciones que culminarían en la adopción de SUMI.

4.2.3. Año 2024:

El Año de la Transformación Tecnológica Este año marcó un punto de inflexión.

- Enero: El segundo incremento tarifario fue la prueba de fuego final para Eduxworld, cuyas fallas alcanzaron un punto crítico, validando la urgencia del cambio.
- Abril: Se ejecutó el lanzamiento del sistema SUMI. La Coordinación lideró la capacitación masiva a estudiantes y personal, gestionando la "marcha blanca" con un equipo de soporte dedicado.
- Septiembre: Se afrontó la implementación de San Market, un sistema externo impuesto por la universidad. Este hito requirió crear desde cero toda la documentación de soporte y establecer un flujo de comunicación con la administración central para escalar incidencias.

4.2.4. Año 2025 (Ene-Ago):

Consolidación e Innovación Con SUMI ya estabilizado, el enfoque se desplazó hacia la optimización y la innovación. Se consolidaron los procesos de capacitación proactiva y se iniciaron los proyectos estratégicos de Histórico de Notas y Digitalización. El tercer incremento tarifario en junio de 2025 se manejó con una eficiencia notablemente superior a los anteriores, demostrando el impacto positivo de la nueva infraestructura tecnológica.

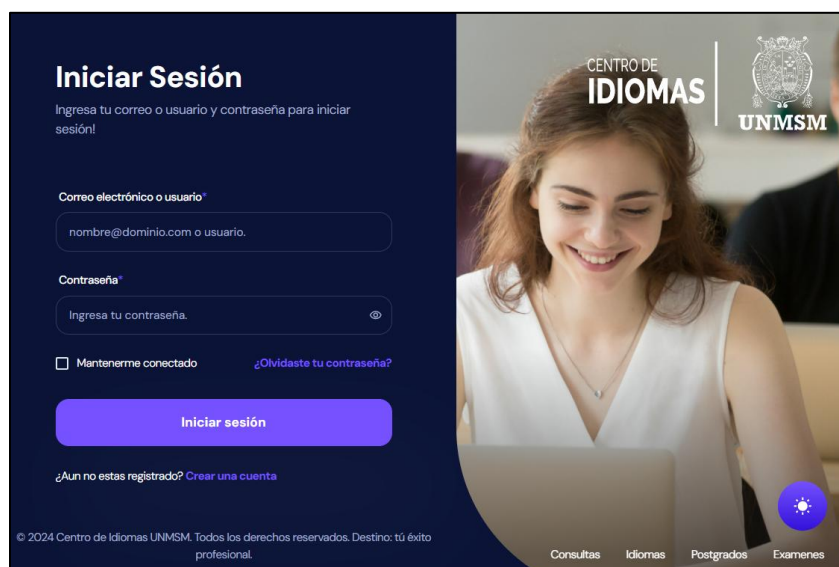


Imagen 3.- Nuevo sistema SUMI

4.3. Gestión de Procesos

4.3.1. Administración del Ciclo de Vida del Estudiante:

Esta función abarca desde la primera consulta de un postulante hasta su retiro o egreso. Incluye la gestión de exámenes de clasificación, convalidaciones, reservas de matrícula, cambios de horario/grupo, y la emisión de constancias y certificados.

4.3.2. Soporte Técnico y Funcional de Nivel 1:

El área actúa como la primera línea de soporte para los sistemas SUMI y San Market, resolviendo problemas de acceso, errores de pago, y dudas sobre el funcionamiento de las plataformas, escalando a las áreas de TI correspondientes solo los casos complejos.

4.3.3. Gestión de Datos y Generación de Reportes:

Una función vital que incluye la generación de reportes diarios de matrícula para la Dirección, la consolidación de datos para las planillas de pago docente, y la elaboración de informes estadísticos para la planificación académica y financiera.



Imagen 4.- Dashboard del nuevo sistema SUMI

5. Proyectos Estratégicos Implementados

5.1. Proyecto de Implementación del Sistema SUMI

5.1.1. Justificación y Planificación:

La insostenibilidad de Eduxworld hizo de este proyecto una necesidad crítica. La fase de planificación incluyó el levantamiento de requerimientos funcionales, la evaluación de proveedores y la elaboración de un cronograma detallado que abarcaba desde la migración de datos hasta la capacitación final.

5.1.2. Ejecución:

La migración de datos históricos desde Eduxworld fue un desafío técnico mayor, que requirió un exhaustivo trabajo de limpieza y validación. Se realizaron múltiples rondas de pruebas (UAT) con personal clave para asegurar la funcionalidad antes del lanzamiento.

5.1.3. Resultados:

SUMI ha traído estabilidad, flexibilidad y una mejor experiencia de usuario. Ha permitido automatizar procesos que antes eran manuales y ha proporcionado una base de datos fiable para la generación de reportes, transformando la gestión diaria del área.

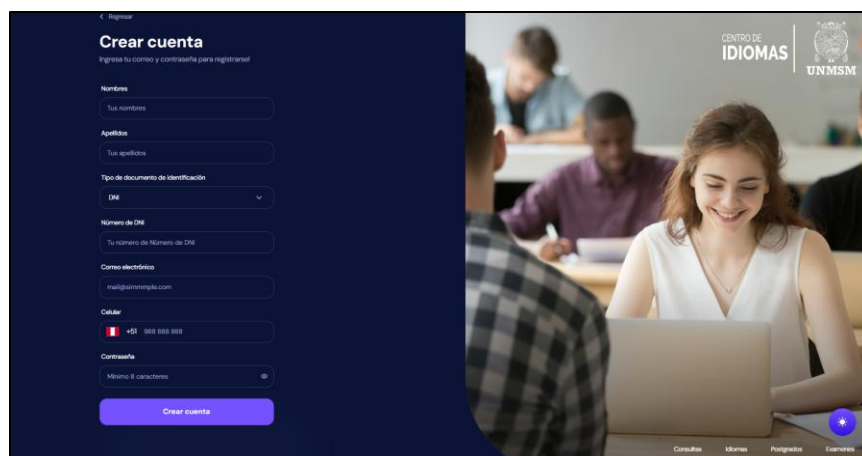


Imagen 5.- Acceso a un nuevo usuario al nuevo sistema SUMI

5.2. Proyecto de Digitalización del Acervo Documental

5.2.1. Objetivos y Fases:

- Objetivo: Preservar el patrimonio documental de 33 años del Centro, optimizar los tiempos de acceso a la información y sentar las bases para un sistema de gestión documental moderno.
- Fases: (1) Clasificación y Depuración (Completada), (2) Digitalización e Indexación (En curso), (3) Implementación del Sistema de Consulta (Pendiente).

5.2.2. Metodología: Se estableció un protocolo riguroso que incluye la preparación física de los documentos, el escaneo a alta resolución, y la aplicación de una nomenclatura estandarizada (TIPO_AÑO_MES_DNI_ID.pdf) con base en 16 tipologías documentales. El almacenamiento se realiza en un servidor NAS con copias de seguridad. A la fecha, se han procesado 26,500 hojas (20,502 documentos).

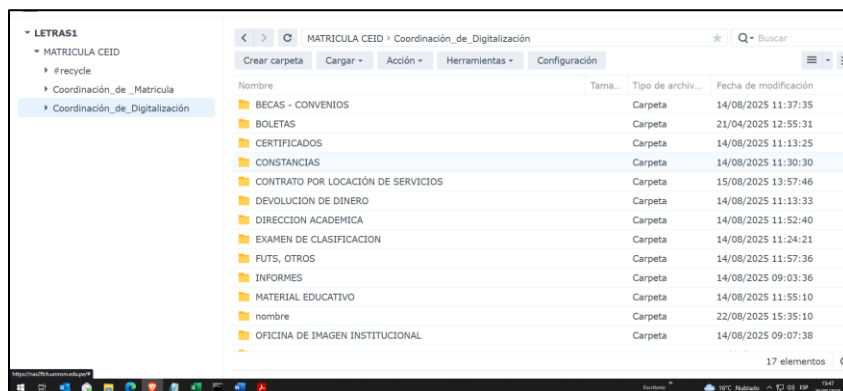


Imagen 6.- Almacenamiento de los documentos digitalizado en el NAS



Imagen 7.- Almacenamiento de los documentos digitalizado en el NAS

5.3. Sistema de Histórico de Notas

Realizado en mayo de 2025, este proyecto de alto impacto implicó la consolidación de bases de datos dispersas y la digitalización de actas físicas para crear una única fuente de verdad sobre la trayectoria académica de los estudiantes. Hoy, el sistema permite consultas rápidas y seguras, agilizando trámites que antes podían tomar días.



```

1  # Importar pdfplumber
2  import pdfplumber
3
4  # Importar pandas si pd
5  import pandas as pd
6
7  # Lista con los nombres de tus archivos PDF
8  pdf_files = [
9      ".../pdf_Docente/PADRON01.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON02.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON03.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON04.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON05.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON06.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON07.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON08.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON09.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON10.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON11.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON12.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON13.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON14.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON15.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON16.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON17.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON18.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON19.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON20.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON21.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON22.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON23.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON24.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON25.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON26.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON27.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON28.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON29.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON30.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON31.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON32.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON33.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON34.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON35.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON36.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON37.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON38.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON39.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON40.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON41.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON42.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON43.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON44.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON45.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON46.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON47.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON48.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON49.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON50.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON51.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON52.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON53.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON54.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON55.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON56.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON57.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON58.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON59.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON60.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON61.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON62.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON63.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON64.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON65.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON66.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON67.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON68.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON69.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON70.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON71.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON72.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON73.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON74.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON75.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON76.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON77.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON78.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON79.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON80.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON81.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON82.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON83.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON84.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON85.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON86.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON87.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON88.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON89.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON90.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON91.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON92.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON93.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON94.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON95.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON96.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON97.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON98.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON99.pdf", ".../pdf_Docente/PADRON100.pdf"
10 ]
11
12 # Lista para almacenar todos los files de todos los archivos
13 all_rows = []
14
15 # For pdf_path in pdf_files:
16     with pdfplumber.open(pdf_path) as pdf:
17         pages = pdf.pages
18         tables = page.extract_tables()
19         for table in tables:
20             all_rows.extend(table)
21
22 # Eliminar filas vacías
23 all_rows = [row for row in all_rows if any(row)]
24
25 # Asegur que el primer archivo tiene los encabezados correctos
26 headers = all_rows[0]
27 data = all_rows[1:]
28
29 # Crear DataFrame y guardarlo en Excel
30 df = pd.DataFrame(data, columns=headers)
31 df.to_excel("padron_todos_combinado.xlsx", index=False)
32
33 print("Excel combinado creado: padron_todos_combinado.xlsx")

```

Imagen 8.- Desarrollo del Sistema de Histórico de Notas

```

40  // url by Environment
41  // @ts-ignore
42  // @ts-ignore
43  enviroCodigo(codigo: string) {
44    this.codigoSource.next(codigo);
45  }
46
47  async obtenerEstudiantePorId(id: string): Promise<Estudiante> {
48    const { data, error } = await this._supabaseClient
49      .from('estudiantes')
50      .select('Fecha_Amatl, Mes, Curso, Chila, Nota')
51      .eq('est_alum', id);
52
53    if (error) {
54      console.error('Error al obtener estudiante', error);
55      return {};
56    }
57
58    return data as Estudiante[];
59  }
60
61  async obtenerNumerosEstudiante(id: string): Promise<NumerosCompleto> {
62    const { data } = await this._supabaseClient
63      .from('estudiantes')
64      .select('Amatiles, Numeros')
65      .eq('est_alum', id);
66
67    return data as NumerosCompleto[];
68  }
69
70  ordenarLlamas(filtroEstudiante: Estudiante[]) {
71    return estudiantesOrdenados.sort((a, b) => {
72      const aFecha_Amatl = a.Fecha_Amatl ? a.Fecha_Amatl : 0;
73      const bFecha_Amatl = b.Fecha_Amatl ? b.Fecha_Amatl : 0;
74
75      return aFecha_Amatl - bFecha_Amatl;
76    });
77
78    return llamaOrdenados.sort((a, b) => {
79      const aFecha_Amatl = a.Fecha_Amatl ? a.Fecha_Amatl : 0;
80      const bFecha_Amatl = b.Fecha_Amatl ? b.Fecha_Amatl : 0;
81
82      return aFecha_Amatl - bFecha_Amatl;
83    });
84  }
85 }

```

Imagen 9.- Desarrollo del Sistema de Histórico de Notas

[illegible]

Imagen 10.- Tablas del Sistema de Histórico de Notas



UNIVERSIDAD
NACIONAL DEL
SUD MANTENO

Sign in to your account

Your email

personalcontratado31.flch@unmsm.edu.pe

Password

Sign in

Imagen 11.- Login al Sistema de Histórico de Notas

Coincidencias encontradas			
APELLIDOS	CÓDIGO	NOMBRE	ACCIÓN
VASQUEZ	60574317	ALESSON BIRTHANY	Seleccionar
VASQUEZ	71785502	ANDRES ALDAIR	Seleccionar
VASQUEZ	61022259	YANET SOPHIA	Seleccionar
VASQUEZ	75753222	NATALY GRACE	Seleccionar
VASQUEZ	42026548	FABRIZIO FELIX	Seleccionar
VASQUEZ	70327317	HENRY CESAR	Seleccionar
VASQUEZ	77069023	BETSY VAGURY	Seleccionar
VASQUEZ	75169180	JORGE LUIS	Seleccionar
VASQUEZ	75166795	YOSLIN MELANI	Seleccionar

Imagen 12.- Sistema de Histórico de Notas en funcionamiento

VASQUEZ ALBERCA, ANDRES ALDAIR				
FECHA ANUAL	MES	CURSO	CICLO	NOTA
2020	Marzo	Inglés Básico	1	17
2020	Abril	Inglés Básico	2	15
2020	Mayo	Inglés Básico	3	16
2020	Junio	Inglés Básico	4	17
2020	Julio	Inglés Básico	5	16
2020	Agosto	Inglés Básico	6	16

Imagen 12.- Sistema de Histórico de Notas en funcionamiento

6. Análisis de Indicadores de Gestión (KPIs)

6.1. Indicadores de Volumen y Crecimiento

- Población Estudiantil Promedio Mensual:
 - 2022: 39, 528 estudiantes
 - 2023: 42, 008 estudiantes
 - 2024: 38, 144 estudiantes (Se observa la consolidación del crecimiento postpandemia).
 - 2025: 44, 073 estudiantes (Próximo a superar la cantidad histórica de matriculados)

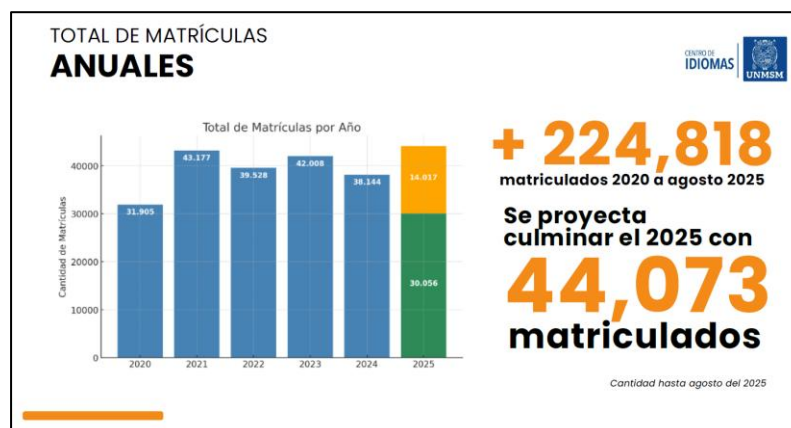


Imagen 13.- Cantidad de matriculados en los últimos 5 años

- Nuevos Inscritos por Año: Se mantiene una tasa de captación saludable, indicando la fortaleza del Centro de Idiomas.

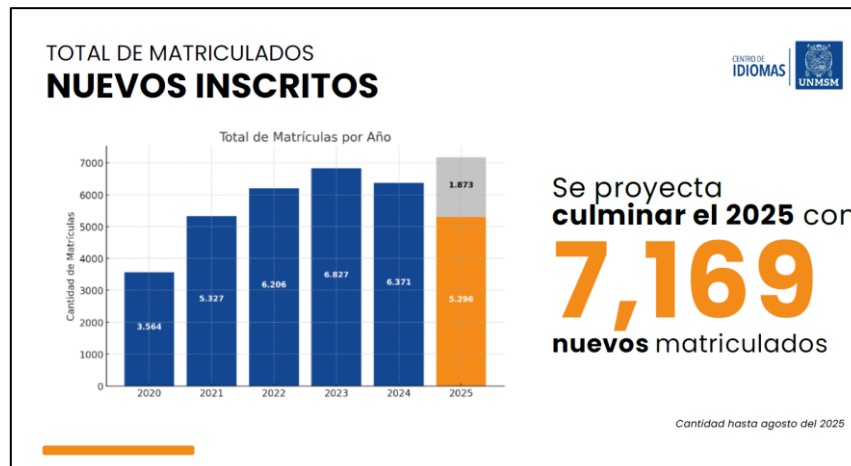


Imagen 14.- Cantidad de nuevos matriculados en los últimos 5 años

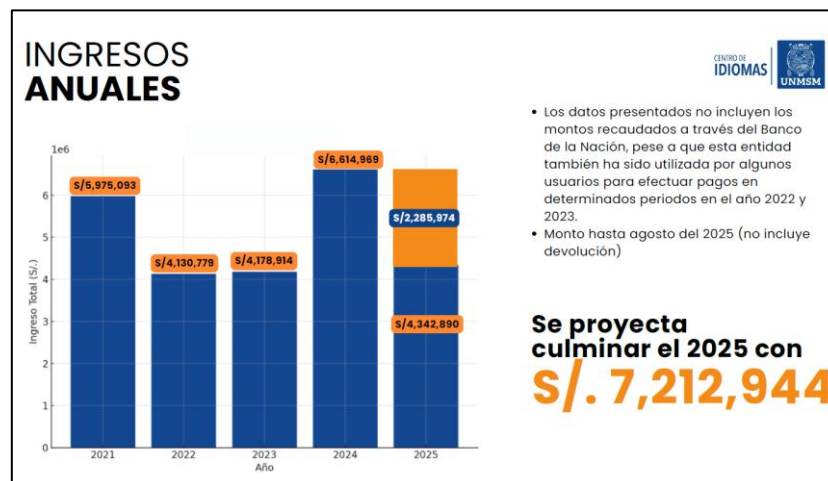


Imagen 15.- Ingresos generados en los últimos 5 años

6.2. Indicadores de Eficiencia Operativa

- Tickets de Soporte por Falla de Sistema (Semana de Matrícula):
 - Promedio con Eduxworld (2022-Mar 2024): 2,500 solicitudes de soporte de atención cada mes.
 - Promedio con SUMI (Abr 2024 - Ago 2025): 500 tickets cada mes (Reducción del 80%).
- Tiempo Promedio de Primera Respuesta (TTR):
 - 2022: > 24 horas
 - 2025: < 60 minutos

6.3. Indicadores de Calidad de Servicio

- Índice de Satisfacción del Estudiante (CSAT) - Proceso de Matrícula:
 - Encuesta 2023 (con Eduxworld): 45% de satisfacción.
 - Encuesta 2025 (con SUMI): 88% de satisfacción.

7. Conclusiones

1. Transformación Digital Exitosa: La Coordinación de Matrícula ha liderado con éxito una transformación tecnológica fundamental, pasando de un estado de crisis operativa

crónica a un modelo de gestión estable y eficiente. La implementación de SUMI fue el catalizador de este cambio.

2. Evolución del Rol del Área: El área ha trascendido sus funciones transaccionales para asumir un rol estratégico. Ya no es solo un ejecutor de matrículas, sino un gestor de proyectos, un analista de datos y un pilar en la mejora de la experiencia del estudiante.
3. Impacto Medible en la Eficiencia: Los indicadores clave de rendimiento (KPIs) demuestran de manera cuantitativa el impacto positivo de las acciones tomadas, con reducciones drásticas en las incidencias técnicas y mejoras significativas en los tiempos de respuesta y la satisfacción del usuario.
4. Capital Humano Resiliente: El equipo ha demostrado una extraordinaria capacidad de resiliencia y adaptación, adquiriendo nuevas competencias técnicas y de gestión para superar los desafíos y liderar el cambio.
5. Nuevos Desafíos de Integración: La dependencia de sistemas externos como San Market presenta un nuevo tipo de desafío, centrado en la gestión de la experiencia del usuario sobre plataformas que no controla directamente.

PROYECCIÓN MATRÍCULA



Imagen 16.- Proyección de plan estratégico de matrícula para los próximos 8 meses

8. Recomendaciones Estratégicas

- a) Fortalecer la Capacitación Proactiva y la Autogestión:
 - Justificación: Reducir la carga de consultas recurrentes sobre San Market y SUMI.
 - Acciones: Crear un portal de autoayuda con videotutoriales, guías interactivas y una base de conocimiento (FAQ) robusta. Implementar webinars mensuales de "inducción a las plataformas" para nuevos estudiantes.
 - Recursos: Software para creación de contenido, horas/hombre para producción.
 - Plazo: Implementación inicial en 2 meses.
- b) Automatización de Reportes y Análisis de Datos:
 - Justificación: Liberar al equipo de tareas manuales repetitivas para que puedan enfocarse en análisis predictivo y de mejora continua.
 - Acciones: Adquirir e implementar una herramienta de Business Intelligence (BI) como Power BI o Tableau para conectar a la base de datos de SUMI y automatizar la generación de dashboards y reportes.
 - Recursos: Licencias de software, capacitación para un analista del equipo.
 - Plazo: Rango de 6 meses.

- c) Culminar el Proyecto de Digitalización (Fase 3):
- Justificación: Capitalizar el esfuerzo ya realizado en la digitalización para poner la información a disposición de los usuarios y optimizar los procesos internos.
 - Acciones: Iniciar el proceso de desarrollo o adquisición de un Sistema de Gestión Documentos que se **integre** con los archivos ya digitalizados y permita búsquedas indexadas y seguras.
 - Recursos: Presupuesto para desarrollo o adquisición de software.
 - Plazo: 04-10 meses.
- d) Establecer Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs) con Áreas Centrales:
- Justificación: Mejorar la resolución de problemas relacionados con plataformas universitarias como San Market.
 - Acciones: Formalizar con las oficinas de TI y tesorería de la universidad los tiempos de respuesta y los canales de escalamiento para incidencias de pago, asegurando una solución más rápida para el estudiante.
 - Recursos: Gestión diplomática y administrativa.
 - Plazo: 4 meses.

Coordinación de Imagen Institucional Centro de Idiomas de la UNMSM



Joselyn Katty Peña Olarte
Responsable

- Fecha: agosto 2025
- Documento: Informe de Gestión
- Periodo: 2022-2025

1. Resumen

El presente informe muestra el desarrollo y consolidación de la Coordinación de Imagen Institucional del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (CII-CEID-UNMSM) entre los años 2022 y 2025. Desde su formalización en 2022, esta área ha asumido un rol estratégico en la gestión de la comunicación institucional, el posicionamiento de la marca y la fidelización de la comunidad educativa. En este periodo, se han ejecutado acciones clave que abarcan desde la integración del área de atención al cliente, hasta el diseño de campañas visuales, el fortalecimiento de redes sociales y el reconocimiento institucional en medios nacionales e internacionales.

Uno de los logros más relevantes ha sido el fortalecimiento de la identidad visual del Centro, mediante la creación de personajes gráficos, la elaboración de un Plan Estratégico de Imagen y el diseño de un Protocolo de Imagen Institucional. Asimismo, se ha logrado un crecimiento sostenido en redes sociales, destacando especialmente el avance de Instagram, TikTok y, recientemente, LinkedIn. Además, se han ejecutado campañas de fidelización orientadas a generar sentido de pertenencia, y se ha fortalecido la visibilidad del Centro en espacios académicos y culturales a través de eventos, becas y la promoción de lenguas originarias. Estas acciones han tenido como resultado una mejora significativa en la percepción interna y externa del Centro de Idiomas, posicionándolo como referente institucional dentro y fuera de la universidad.

2. Antecedentes

Antes de 2022, la Coordinación de Imagen Institucional del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM) no había sido formalmente creada, y, por tanto, no contaba con la importancia estratégica que se le otorga actualmente. Esta ausencia estructural en la gestión de imagen generó diversas falencias, entre ellas la falta de una identidad visual definida, deficiencias en la atención al cliente y una comunicación ineficaz con los usuarios. La falta de articulación en estos aspectos impactó negativamente en la visibilidad y posicionamiento del Centro de Idiomas, tanto dentro de la universidad como en el ámbito externo.

A partir del año 2022, se asumió el reto de fortalecer esta área estratégica, comenzando con la integración del servicio de atención al cliente bajo su supervisión. Este cambio ha sido crucial para mejorar la experiencia de los estudiantes, optimizar la comunicación institucional y establecer una identidad visual coherente que refleje la misión, visión y valores del Centro de Idiomas.

Desde entonces, la Coordinación ha abordado de manera integral distintos ejes clave para el reconocimiento y posicionamiento institucional. Entre ellos, destaca la consolidación y el respeto por la identidad visual en todos los canales de comunicación, garantizando uniformidad y profesionalismo en la imagen proyectada. Asimismo, se han implementado estrategias de fidelización de la comunidad educativa, se ha fortalecido la organización de eventos institucionales con enfoque comunicacional y se han liderado iniciativas orientadas a reforzar la percepción positiva del Centro ante sus diferentes públicos.

Las acciones impulsadas han permitido superar las deficiencias previas, mejorando significativamente la atención presencial y virtual, la relación con los usuarios y la visibilidad del Centro de Idiomas tanto en el entorno universitario como en el externo. La Coordinación de Imagen Institucional se ha convertido, así, en un pilar fundamental para la mejora continua y el crecimiento sostenible de la institución.

3. Desarrollo

3.1. Ejes Principales de la Coordinación

3.1.1. Generación de leads:

La integración del área de atención al cliente a la Coordinación de Imagen Institucional permitió, desde 2022, la implementación de campañas digitales, activaciones presenciales, y mejoras sustanciales en los canales de atención y comunicación, tanto virtual como presencial. Estas acciones contribuyeron a generar un crecimiento sostenido en las inscripciones de los Ciclos 1 durante los años 2022, 2023 y 2024.

A partir del año 2025, si bien la Coordinación de Imagen Institucional dejó de tener bajo su supervisión directa el área de ventas, continúa brindándole un soporte estratégico fundamental. Entre los recursos proporcionados se incluyen el diseño y actualización de brochures informativos, la gestión de contenidos en la página web institucional, la actualización del correo informativo y la publicación de piezas promocionales en redes sociales. Todo ello con el objetivo de generar leads calificados y respaldar el trabajo del equipo de ventas en el cierre de matrículas, asegurando una línea gráfica coherente y una comunicación efectiva alineada con los objetivos del Centro de Idiomas.

Figura 1. Gráfico de la cantidad de matrículas del Ciclo 1 en el periodo 2022–2024. *Fuente: Área de Matrícula del Centro de Idiomas de la UNMSM. Datos exportados desde la plataforma EDUXWORLD (sistema anterior) y el nuevo sistema SUMI.*



Gráfico de cantidades de matrículas del Ciclo I

Se registró una disminución en el año 2024, debido a cambios en el tarifario, lo que generó una pérdida significativa en la matrícula de estudiantes.

Figura 2. Diseño horizontal de brochure del Ciclo 1 para promoción mediante WhatsApp. *Fuente: Coordinación de Imagen Institucional del Centro de Idiomas de la UNMS*




LIMA ESTE

Desde los 14 años
MODALIDAD: PRESENCIAL
Ubicación: San Juan de Lurigancho

Duración

Idioma	Básico	Intermedio	Avanzado	Total
Italiano	6 ciclos	3 ciclos	3 ciclos	1 año
Portugués	5 ciclos	4 ciclos	3 ciclos	1 año
Quechua	6 ciclos	6 ciclos	4 ciclos	1 año y 4 meses
Inglés	12 ciclos	10 ciclos	10 ciclos	2 años y 6 meses

Inversión

Nivel	Público en general	Comunidad UNMSM	Extranjeros	Comunidad B. Grupos
Básico	\$180	\$150	\$150	\$120
Intermedio	\$210	\$180	\$180	\$150
Avanzado	\$250	\$220	\$220	\$200

Horarios programados

Italiano - Portugués - Quechua

Nivel	Ciclo	Turno	Horario	Inicio
Básico	1	Mañana	S y D 08:00 - 12:00	07/06

Inglés

Nivel	Ciclo	Turno	Horario	Inicio
Básico	1	Mañana	L, Mi y V 08:00 - 11:30	06/06
Básico	1	Tarde	L, Mi y V 14:30 - 18:00	06/06
Básico	1	Mañana	Mar y J 08:00 - 12:00	05/06
Básico	1	Tarde	S y D 08:00 - 12:00	07/06
Básico	1	Tarde	S y D 14:00 - 18:00	07/06

¿Qué adjunto para inscribirse?

- Público en general: voucher y foto de DNI (ambos caras).
- Comunidad UNMSM: reporte de matrícula/carnet/hoja académica vigente. Última orden de pago (bancos) y validación.
- Extranjeros UNMSM: comprobante de egreso al registro de grados y título SUNEDU.
- Extranjeros Lima Este: presentar DNI con validación en distritos como San Juan de Lurigancho, Chorrillos, Santa Anita, Ate y El Agustino.

Manual de pago

1. Regístrate y genera tu ticket en

2. Realiza el pago en





• La apertura de cada horario es con un máximo de 15 estudiantes. El Centro de Idiomas UNMSM se reserva el derecho a cambiar el inicio de clases en horarios no aprobados, así como cancelar o modificar el programa y la matrícula a fin de la mejora académica de cada idioma.

• Si el pago luego de la fecha de cierre de inscripción y la cuota abierta, se cobrará el pago de matrícula correspondiente de \$200 pesos.

CIERRE DE INSCRIPCIONES: 1 día antes del inicio programado




Figura 3. Diseño vertical de brochure del Ciclo 1 para actualizaciones en la página web y correo electrónico.

Fuente: Coordinación de Imagen Institucional del Centro de Idiomas de la UNMSM.




INTENSIVOS

Desde los 14 años
MODALIDAD: VIRTUAL

Información

Nivel	Idioma	Inversión
Básico	Inglés: 5 meses, Portugués: 2 meses y medio	\$360
Intermedio	5 meses, 2 meses	\$420
Avanzado	5 meses, 1 mes y medio	\$500

Horarios programados

Inglés

Nivel	Ciclo	Turno	Horario	Inicio
Básico	1	Noche	L a J 19:00 - 22:30	05/06
Básico	1	Mañana	S y D 08:00 - 15:00	07/06

Portugués

Nivel	Ciclo	Turno	Horario	Inicio
Básico	1	Noche	L a J 19:00 - 22:30	05/06

¿Qué adjunto para inscribirse?

- Público en general: Foto de DNI (ambos caras).
- Comunidad UNMSM: Reporte de matrícula/carnet/hoja académica vigente, así como comprobante de pago (bancos) y validación.
- Extranjeros UNMSM: Registro de grados y título SUNEDU.

Manual de pago

1. Regístrate y genera tu ticket en

2. Realiza el pago en





• La apertura de cada horario es con un máximo de 15 estudiantes. El Centro de Idiomas UNMSM se reserva el derecho a cambiar el inicio de clases en horarios no aprobados, así como cancelar o modificar el programa y la matrícula a fin de la mejora académica de cada idioma.

• Si el pago luego de la fecha de cierre de inscripción y la cuota abierta, se cobrará el pago de matrícula correspondiente de \$200 pesos.

CIERRE DE INSCRIPCIONES: 1 día antes del inicio programado




1. Regístrate y genera tu ticket en

2. Realiza el pago en





Básico 1 y 2

Básico 3 y 4

Intermedio 1 y 2

Intermedio 3 y 4

Figura 4. Diseño de flyer para promoción mediante redes sociales.

Fuente: Facebook e Instagram del Centro de Idiomas de la UNMSM

Quechua

Termina en 1 año y cuatro meses.

Virtual **Presencial**

Lima Este: SJL

Horario

Lenguas Originarias

Básico 1 del periodo Junio 2025

MODALIDAD: VIRTUAL Y PRESENCIAL

Awajún

MODALIDAD: VIRTUAL

Duración: 1 año y cuatro meses

Shipibo

MODALIDAD: VIRTUAL

Duración: 1 año y cuatro meses

Aimara

MODALIDAD: VIRTUAL

Duración: 1 año y cuatro meses

Italiano

En un año

INFORMES AQUÍ

Desde los 14 años

MODALIDAD: VIRTUAL Y PRESENCIAL

Modalidad	Duración	Inversión
Regular	Básico 1 nivel	1200
	Intermedio 1 nivel	1200
	Avanzado 1 nivel	1200
Intensiva	Básico 1 nivel	1200
	Intermedio 1 nivel	1200
	Avanzado 1 nivel	1200

Código de pago: 0152220261 (solo estudiantes)

La aplicación de la UNMSM ofrece un servicio de 11 idiomas.

Figura 6: Elaboración de nuevos contenidos de valor para redes sociales.

Fuente: Facebook e Instagram del Centro de Idiomas de la UNMSM.

¿Qué idioma deberías aprender según tu signo zodiacal?

¡Desliza y descúbrelo!

En este día del padre,

Las HADAS del Centro de Idiomas de la UNMSM

¡FELIZ DÍA DOS NAMORADOS!

— 12 DE JUNIO —

Enamora con estas frases

Aprendamos palabras del MUNDO

Idioma Francés

Flâner

Pasear sin rumbo, disfrutando del momento y observando el entorno.

«J'aime flâner dans les rues de Paris.»

(Me encanta pasear sin rumbo por las calles de París.)

3.1.2. Fidelización:

Se fortaleció el vínculo con estudiantes, docentes y administrativos a través de actividades institucionales como karaokes, concursos y celebraciones, así como mediante boletines informativos y la creación de un entorno positivo que fomenta la permanencia. Estas acciones han contribuido a reforzar la confianza y el compromiso con la institución.

Como parte de una estrategia integral, se ha elaborado un Plan Estratégico de Fidelización, el cual se estructura en dos líneas de acción principales:

- Eventos de fidelización, orientados a promover la cercanía y el sentido de pertenencia mediante experiencias significativas, tales como las actividades recreativas mencionadas.
- Contenidos de alto valor para nuestros estudiantes, difundidos principalmente a través del boletín institucional y nuestras plataformas digitales, con el objetivo de ofrecer información útil, relevante y alineada con sus intereses y necesidades.

Además, se ha implementado una política activa de participación estudiantil en la construcción de la imagen institucional. Para ello, se ha convocado a estudiantes a formar parte de nuestras campañas visuales mediante sesiones fotográficas para su difusión en redes sociales, flyers institucionales y otros soportes gráficos.

Esta inclusión directa en los contenidos visuales no solo fortalece la identificación con la marca, sino que también proyecta una comunidad auténtica y comprometida.

Figura 7. Eventos para estudiantes (karaoke, concurso de talento, eventos culturales)

Fuente: Facebook e Instagram del Centro de Idiomas de la UNMSM.



Figura 8. Boletín informativo para estudiantes del Centro de Idiomas de la UNMSM.
Fuente: Correo de comunicaciones del Centro de Idiomas de la UNMSM.



Figura 9. Ceremonias para estudiantes
Fuente: Facebook e Instagram del Centro de Idiomas de la UNMSM.



Figura 10. Eventos de celebraciones
Fuente: Facebook e Instagram del Centro de Idiomas de la UNMSM.



3.1.3. Posicionamiento:

El Centro de Idiomas se ha consolidado como un referente académico y cultural tanto dentro como fuera de la universidad, gracias a su presencia en medios de comunicación nacionales e internacionales, su participación en eventos, el reconocimiento otorgado por la UNESCO en 2024 y las activaciones estratégicas en espacios clave como colegios y eventos institucionales. En particular, se ha logrado un fuerte impacto en medios, destacando especialmente nuestra labor en la preservación y promoción de las lenguas originarias.

Asimismo, en 2025 se ha logrado un mayor impacto digital, especialmente en las redes sociales institucionales de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Uno de los principales desafíos previos era la falta de respaldo y visibilidad en los canales oficiales de la universidad. Actualmente, esta situación ha mejorado considerablemente: el Centro de Idiomas es mencionado con mayor frecuencia, sus contenidos son compartidos y se participa como colaborador en publicaciones oficiales. Esta articulación fortalece significativamente nuestra presencia digital y la imagen institucional.

• Posicionamiento Interno

INSTITUCIONALIDAD

POSICIONAMIENTO

INTERNO

ANTES:
Inexistente

IMPLEMENTACIÓN:

- Participación en el Aniversario de la UNMSM, desde el 2024.
- Menciones y participaciones en redes sociales de la UNMSM.
- Notas de prensa y colaboración de la Oficina General de Imagen Institucional de la UNMSM.
- Contacto y organización de ceremonias con otras facultades gracias al Programa Beca: LEGADO UNMSM







• Posicionamiento Externo

INSTITUCIONALIDAD

POSICIONAMIENTO

EXTERNO



Participación en ferias escolares



Volanteo en zonas de S.J.L.



Charlas de Estudio y Visitas de Estudio

3.2. Logros Destacados

3.2.1. Identidad Visual Institucional:

- Creación de personajes que representan la riqueza cultural de lenguas originarias y extranjeras y línea gráfica propia.
- Diseño del Plan Estratégico de Imagen y Campaña Publicitaria con RD N° F0325-20240000642.
- Elaboración del Protocolo de Imagen Institucional, actualmente en proceso de actualización para alinearse con nuevos lineamientos y formatos de difusión.
- Eventos de Impacto Institucional
- Organización y difusión de la primera graduación en aimara (2023), publicada por *El País* (España), SUNEDU y medios nacionales como *El Peruano*, *El Comercio* y *La República*.
- Ejecución de eventos como la graduación del primer taller de niños en quechua, con división del grupo por niveles.
- Realización del Curso de Capacitación en Estrategias y Técnicas de Elaboración de Materiales Educativos (RD F0325-20240000162), con amplia difusión.

3.2.2. Reconocimientos Internacionales

- En 2024, la UNESCO destacó al Centro de Idiomas como referente en inclusión lingüística e identidad cultural, y la Coordinación de Imagen gestionó la producción de un video para su difusión en redes.

3.2.3. Campaña de difusión y becas

Se organizaron eventos de inauguración y difundieron exitosamente las ediciones del Programa Beca: Legado UNMSM:

En el año 2024:

- Beca: LEGADO UNMSM - Edición: San Fernando 1, dirigido a los estudiantes de Medicina de nuestra universidad (idioma inglés).
- Beca: LEGADO UNMSM - Edición: *Hatun Yachay*, dirigido a los estudiantes de las Facultad del Área E de nuestra universidad (Educación, Derecho y Ciencia Política, Sociales y Letras), (idioma quechua).

En el año 2025:

- Beca: LEGADO UNMSM - Edición: *Excelencia*, dirigido a tres estudiantes de cada una de las 20 facultades de nuestra universidad (idioma inglés).
- Beca: LEGADO UNMSM - Edición: *Letras*, dirigido a los estudiantes de nuestra Facultad (idioma inglés).
- Beca: LEGADO UNMSM - Edición: *San Fernando 2*, dirigido a los estudiantes de Medicina de nuestra universidad (idioma inglés).
- Beca: LEGADO UNMSM - Edición: *Biológicas*, dirigido a los estudiantes de Biológicas de nuestra universidad (idioma inglés).
- Beca: LEGADO UNMSM - Edición: *Derecho y Ciencia Políticas*, dirigido a los estudiantes de las Escuela Profesional de Derecho y de Ciencia Política de nuestra universidad (idioma inglés).
- Beca: LEGADO UNMSM - Edición: *Experiencia*, dirigido a los estudiantes de la UNMSM y público en general (idioma inglés).

Logrando altos niveles de inscripción, rebote en medios nacionales y expansión a otras facultades y sedes.



 **Centro de Idiomas UNMSM**
Publicado por Ceid San Marcos San Marcos
· 2 de junio a las 6:44 p. m. ·

#OrgulloCEID
La **Facultad de Medicina San Fernando UNMSM OFICIAL** celebra la inauguración del Proyecto Beca: Legado UNMSM – Edición San Fernando II, una iniciativa impulsada por el Centro de Idiomas.
👉 Nota de la **Universidad Nacional Mayor de San Marcos** leela completa aquí 📄



UNMSM.EDU.PE

Ochenta estudiantes de la Facultad de Medicina San Fernando recibieron la Beca Legado UNMSM - Edición San Fernando 2, para aprender inglés

3.2.4. Newsletter 'Notigloticias'

Creación del boletín informativo institucional mensual con RD N° F0325-20240002067 para difundir logros del Centro a través de canales oficiales de la UNMSM.

Figura 11. Boletín de 'Notigloticias'

Fuente: Correo de UNMSM.



3.2.5. Gestión de Redes Sociales:

Crecimiento orgánico sostenido en todas nuestras plataformas digitales, gracias a la generación de contenido estratégico y a campañas dirigidas a nuestro público objetivo. A continuación, se presenta un gráfico resumen con la cantidad anual de seguidores, acompañado de gráficos de barras comparativos.

Año	Facebook	Instagram	TikTok	LinkedIn
2023	114,500	2,100	1,041	
2024	116,400	4,300	1,800	553
2025	117,752	6,278	2,397	720

Resumen:

- Facebook
 - 2023: 114,500 seguidores
 - 2024: 116,400 seguidores → ↑ 1,900 seguidores
 - 2025: 117,752 seguidores → ↑ 1,352 seguidores

Interpretación:

El crecimiento de Facebook es leve y estable, con un incremento de 1,900 seguidores en 2024 y 1,352 en 2025, lo que representa un aumento total de 2.84% en dos años. La red mantiene una comunidad consolidada, pero su expansión es limitada.

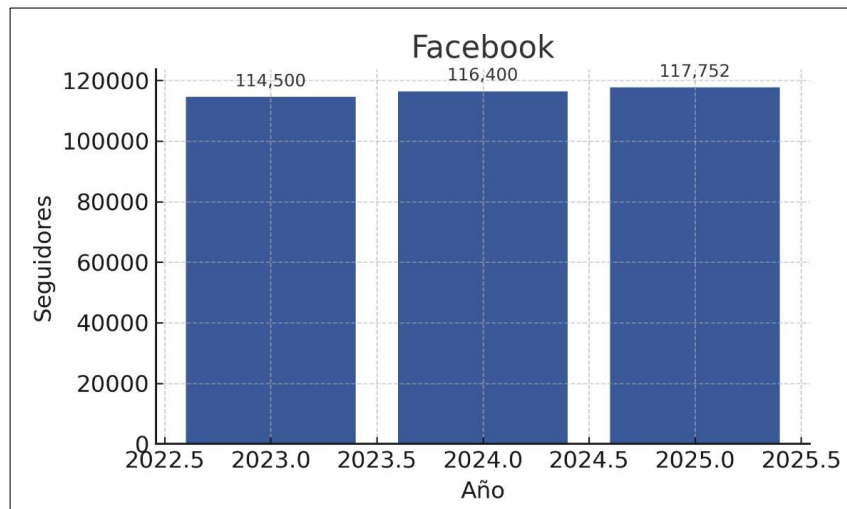


Gráfico en barras: Crecimiento en Facebook

- Instagram
 - 2023: 2,100 seguidores
 - 2024: 4,300 seguidores → ↑ 2,200 seguidores
 - 2025: 6,278 seguidores → ↑ 1,978 seguidores

Interpretación:

Instagram muestra un crecimiento fuerte y continuo, aumentando 2,200 seguidores en 2024 (más del doble respecto a 2023), y 1,978 en 2025. En total, casi triplica su comunidad en dos años (199% de crecimiento).

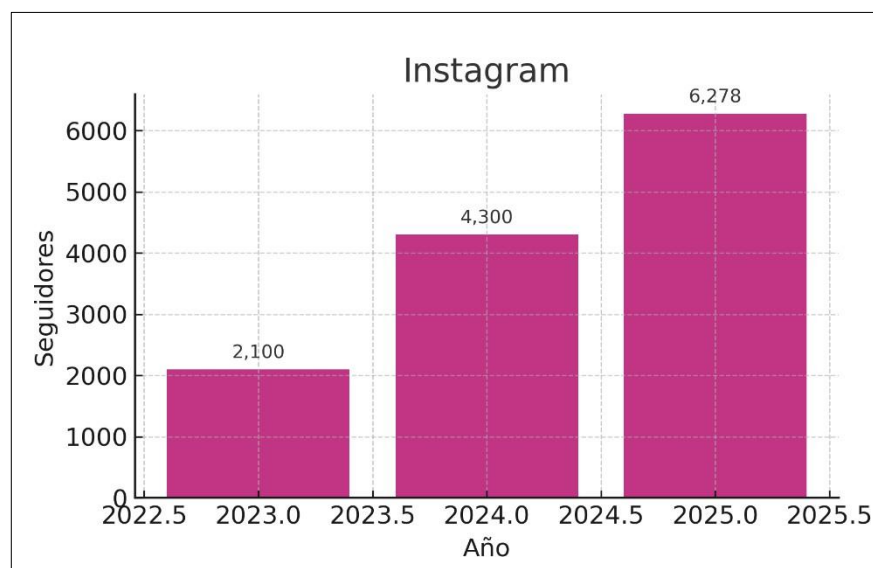


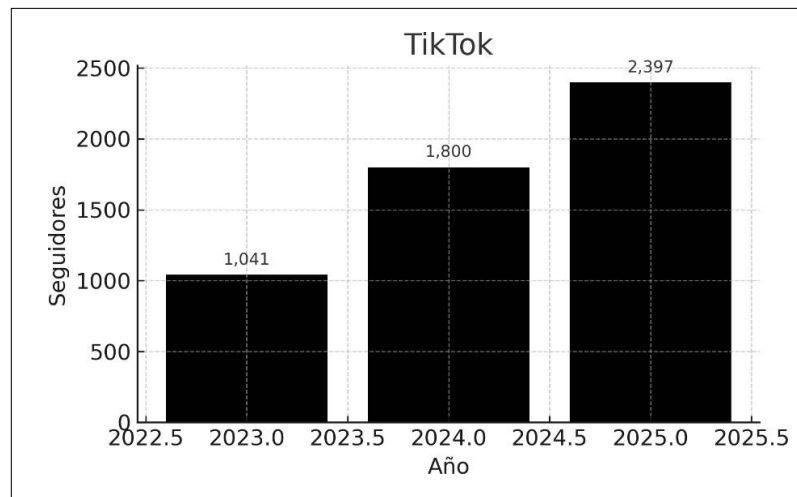
Gráfico en barras: Crecimiento en Instagram

- Tik Tok

- 2023: 1,041 seguidores
- 2024: 1,800 seguidores → ↑ 759 seguidores
- 2025: 2,397 seguidores → ↑ 597 seguidores

Interpretación:

TikTok crece a un ritmo saludable: 759 seguidores en 2024 y 597 en 2025, lo que representa un crecimiento total del 130% en dos años. Esto refleja su efectividad para captar nuevos públicos mediante contenido dinámico.

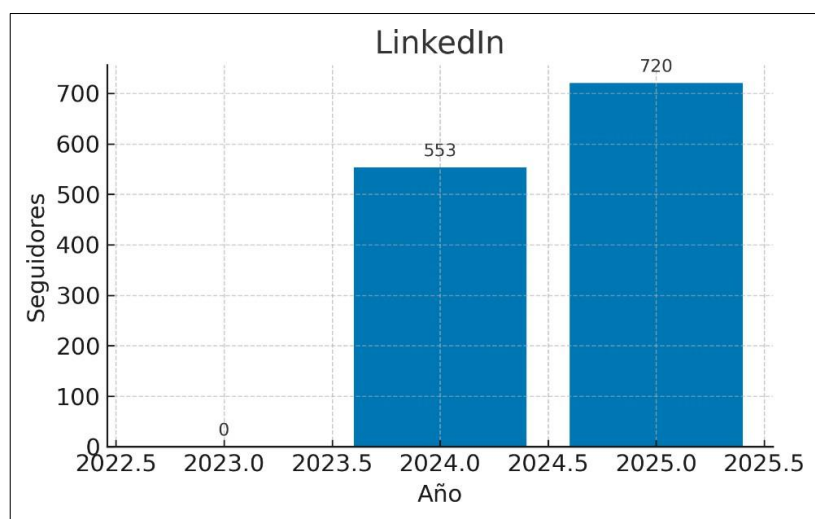


- LinkedIn

- 2023: No creado
- 2024: 553 seguidores → ↑ 553 seguidores (nueva red)
- 2025: 720 seguidores → ↑ 167 seguidores

Interpretación:

LinkedIn se incorpora en 2024 con 553 seguidores iniciales, y crece 167 más en 2025, lo que representa un aumento del 30.2% en un año.



3.2.6. Infraestructura y Promoción Visual

- **Mejoras visuales en nuestras sedes:** durante el periodo evaluado, se llevaron a cabo importantes acciones orientadas a optimizar la imagen institucional en nuestras instalaciones físicas. En la sede de Ciudad Universitaria, se gestionó el diseño, adquisición e instalación de nuevos escritorios, lo que no solo mejoró la estética del entorno laboral, sino también las condiciones de trabajo del personal. Asimismo, en la sede de Lima Este, se diseñaron e implementaron banners institucionales que fortalecen la identidad visual del Centro de Idiomas, mejorando la señalética y la presencia de marca dentro del campus.
- **Elaboración y distribución de material promocional institucional:** después de más de tres años sin abastecimiento, se reactivó la producción de materiales promocionales, fundamentales para el fortalecimiento de la identidad y el posicionamiento institucional. Este proceso incluyó la elaboración de cuadernos, polos y banners, entre otros elementos, y abarcó todas las etapas: desde el diseño gráfico y conceptual, hasta la gestión administrativa de la compra y el seguimiento de su producción. Esta iniciativa permitió contar nuevamente con insumos representativos del Centro de Idiomas, útiles tanto para actividades internas como externas de difusión y fidelización.



3.2.7. Impacto en Medios de Comunicación

Nuestro trabajo ha sido destacado en diversos medios tanto nacionales como internacionales, que han resaltado nuestra labor en la promoción de las lenguas originarias y la formación académica. Entre los medios más relevantes destacan:

- **Medios Internacionales:** Diario El País (España), que destacó la importancia de nuestras iniciativas en lenguas originarias, y el reconocimiento de la UNESCO en 2024 por nuestra labor en inclusión lingüística y preservación cultural.
- **Medios Nacionales:** Hemos tenido presencia destacada en medios como ANDINA, La República, El Comercio, TV Perú, Infobae, donde se mostró la relevancia de programas como el curso de Quechua para Niños, las Becas Legado y los cursos de idiomas en general, incluyendo el reconocimiento de SUNEDU por nuestra contribución a la educación en

lenguas originarias.

**VISIBILIDAD
IMPACTO
DE MEDIOS**

+50

**Notas nacionales
e internacionales**

Código QR



Enlace

<https://ceidletras.unmsm.edu.pe/wp-content/uploads/2025/06/Notas-de-Prensa-Centro-de-Idiomas.xlsx>







4. Conclusiones

- a. La Coordinación de Imagen Institucional ha desempeñado un rol clave en el crecimiento y posicionamiento del Centro de Idiomas, mediante una gestión estratégica de la comunicación, atención al cliente y presencia institucional.
- b. Las acciones orientadas a la fidelización, ventas y posicionamiento han generado un impacto tangible en la comunidad educativa y en la proyección externa del Centro.
- c. El desarrollo de herramientas institucionales como el Plan Estratégico de Imagen y el Protocolo de Imagen representan un avance fundamental en la profesionalización de la comunicación institucional. Se recomienda culminar la actualización del protocolo para asegurar su alineación con las estrategias actuales.
- d. La Coordinación de Imagen no solo se enfoca en la difusión, sino que lidera un proceso de mejora continua orientado al fortalecimiento de la marca institucional, el desarrollo de experiencias positivas para los usuarios y la consolidación del Centro como líder en formación lingüística, inclusión y cultura.

5. Recomendaciones

- a. Finalizar la actualización del *Protocolo de Imagen Institucional*, asegurando su alineación con las estrategias digitales contemporáneas y los nuevos formatos de comunicación. Asimismo, gestionar su formalización mediante una Resolución Decanal que garantice su aplicación efectiva en todos los canales institucionales.
- b. Diseñar e implementar un *Estudio de Mercado*, cubriendo los gastos necesarios para su ejecución. Este estudio permitirá desarrollar una estrategia de contenidos segmentada que responda a las necesidades e intereses específicos de distintos públicos: estudiantes actuales, futuros estudiantes, docentes, egresados, aliados institucionales y público externo.
- c. Ampliar las campañas de fidelización, incorporando a públicos externos como egresados y padres de familia. Esto implica involucrarlos activamente en eventos, actividades y contenidos institucionales que fortalezcan su vínculo con el Centro de Idiomas.

- d. Finalizar la actualización del *Protocolo de Imagen Institucional*, asegurando su alineación con las estrategias digitales contemporáneas y los nuevos formatos de comunicación. Asimismo, gestionar su formalización mediante una Resolución Decanal que garantice su aplicación efectiva en todos los canales institucionales.
- e. Diseñar e implementar un *Estudio de Mercado*, cubriendo los gastos necesarios para su ejecución. Este estudio permitirá desarrollar una estrategia de contenidos segmentada que responda a las necesidades e intereses específicos de distintos públicos: estudiantes actuales, futuros estudiantes, docentes, egresados, aliados institucionales y público externo.
- f. Ampliar las campañas de fidelización, incorporando a públicos externos como egresados y padres de familia. Esto implica involucrarlos activamente en eventos, actividades y contenidos institucionales que fortalezcan su vínculo con el Centro de Idiomas.
- g. Consolidar una red de comunicación articulada con otras unidades de la UNMSM, a fin de potenciar el alcance institucional. De igual modo, implementar una política de *marca empleadora* que visibilice el rol del equipo humano del Centro de Idiomas, resaltando su compromiso con la formación de calidad, la inclusión y el desarrollo cultural.
- h. Establecer campañas publicitarias pagadas en redes sociales, con el objetivo de incrementar el alcance digital, generar leads y reforzar el posicionamiento institucional en plataformas clave.
- i. Iniciar activaciones presenciales a través de estrategias como el volanteo y otras acciones promocionales en exteriores, posicionando al Centro de Idiomas en espacios de alta afluencia y contacto con el público objetivo.

Coordinación de Creatividad, Innovación y Desarrollo Centro de Idiomas de la UNMSM



Alison Mercedes Alvarado Colca
Responsable

- Fecha: agosto 2025
- Documento: Informe de Gestión
- Periodo: 2025

1. Resumen

Durante el periodo enero - agosto de 2025, la Coordinación de Creatividad, Innovación y Desarrollo (CCID) del Centro de Idiomas de la UNMSM ejecutó un plan estratégico alineado a ejes estratégicos. Estos esfuerzos permitieron fortalecer la gestión institucional, fomentar una cultura organizacional participativa, optimizar la atención al cliente y consolidar vínculos interinstitucionales mediante becas y proyectos transversales. Asimismo, se implementaron herramientas de monitoreo, espacios de innovación interna y estrategias de mejora continua que impactaron directamente en la experiencia del cliente y en la eficiencia operativa de la institución.

2. Antecedentes

La Coordinación de Creatividad, Innovación y Desarrollo inicia funciones desde enero del 2025, siendo oficialmente formalizada mediante Resolución Decanal N° 000285-2025-D-FLCH/UNMSM y Resolución Rectoral N° 008538-2025-R/UNMSM. Su creación respondió a la necesidad de dinamizar procesos, fomentar una cultura organizacional activa e impulsar estrategias comerciales e interinstitucionales acordes con la visión moderna de servicio público educativo. Desde entonces, la Coordinación ha impulsado iniciativas clave, como la elaboración del primer Manual de Estilo Institucional, la implementación de programas de becas con enfoque de impacto social y el diseño de proyectos orientados a mejorar la experiencia del usuario y fortalecer el compromiso social.

3. Desarrollo

Actividades

- Enero

Actividad	Eje
Apertura de Coordinación de Creatividad, Innovación y Desarrollo en el Centro de Idiomas de la UNMSM	Gestión interna
Diseño de Plan Estratégico 2025 de la Coordinación de Creatividad, Innovación y Desarrollo	Gestión interna
Ejecución del Proyecto ‘Reorganización de oficinas en sede Ciudad Universitaria’.	Mejora de procesos
Diseño de Proyecto ‘Customer Experience’	Mejora de procesos
Redacción de Notigloticias N° 6	Producción de contenidos
Redacción de Memorias de Gestión Institucional del Centro de Idiomas de la UNMSM	Producción de contenidos
Actualización del Manual de Estilo Institucional	Gestión de proyectos
Ejecución de primer taller de ‘Crea e Innova’	Cultura organizacional

- Febrero

Actividad	Eje
Inicio de supervisión del equipo de Admisiones	Gestión comercial
Redacción de Beca: Prestigio	Gestión de proyectos
Redacción de Memorias de Gestión Institucional del Centro de Idiomas de la UNMSM	Producción de contenidos
Actualización del Plan Estratégico 2025 de la Coordinación de Creatividad, Innovación y Desarrollo	Gestión interna
Diseño e implementación de Beca: LEGADO UNMSM. Edición Letras	Gestión de proyectos
Encuesta de satisfacción del primer taller de 'Crea e Innova'	Cultura organizacional
Diseño de Beca: Experiencia	Gestión de proyectos
Elaboración de presupuesto para Proyecto de 'Laboratorio de Idiomas'	Gestión de proyectos
Elaboración de la base de datos de contactos de emergencia del personal administrativo.	Cultura organizacional
Redacción de propuesta de Cultura organizacional	Cultura organizacional
Redacción de Notigloticias N° 7s	Producción de contenidos
Reunión con Facultad de Ingeniería Electrónica y Eléctrica sobre Beca: LEGADO UNMSM.	Gestión de proyectos
Diseño de capacitación en Habilidades Blandas	Cultura organizacional
Inauguración de Beca: LEGADO UNMSM. Edición Excelencia y Letras	Gestión de proyectos
Actualización en el diseño del Proyecto 'Sala Interactiva de Idiomas'	Gestión de proyectos

- Marzo

Actividad	Eje
Actualización de propuesta de Cultura Organizacional	Cultura organizacional
Apertura de los equipos de Admisiones y SAE (Soporte y Asesoría al Estudiante)	Mejora de procesos
Actualización en el diseño del Proyecto 'Customer Experience'	Mejora de procesos
Ejecución e implementación de Beca: Experiencia	Gestión de proyectos
Actualización de Memorias de Gestión Institucional del Centro de Idiomas de la UNMSM	Producción de contenidos
Investigación sobre información de becas a nivel nacional e internacional	Investigación estratégica
Encuesta de satisfacción en Beca: LEGADO UNMSM. Edición Excelencia y Letras	Gestión de proyectos
Inicio de canal llamadas en el equipo de Admisiones	Gestión comercial
Desarrollo de formulario para encuesta de satisfacción y casilla de quejas y reclamos	Gestión comercial

Elaboración y redacción de Manual de Atención al Cliente	Gestión comercial
Redacción y envío de oficio de invitación a las facultades de la UNMSM por Beca: LEGADO UNMSM.	Gestión de proyectos
Acceso a correo institucional de la Coordinación de Creatividad, Innovación y Desarrollo	Gestión interna
Redacción de Notigloticias N° 8	Producción de contenidos
Asistencia a evento de Asia-Pacífico en la Biblioteca Central de la UNMSM	Gestión comercial

- Abril

Actividad	Eje
Reunión con Facultad de Medicina Humana para Beca: LEGADO UNMSM. <i>Edición San Fernando - 2.</i>	Gestión de proyectos
Cambios en el Proyecto 'Reorganización de oficinas en la sede Ciudad Universitaria'	Mejora de procesos
Reunión con Facultad de Ciencias Biológicas sobre Beca: LEGADO UNMSM.	Gestión de proyectos
Actualización de Memorias de Gestión Institucional del Centro de Idiomas de la UNMSM	Producción de contenidos
Inicio de convocatoria de bolsistas para el Centro de Idiomas de la UNMSM	Mejora de procesos
Incorporación de la plataforma SIR para la generación de tickets de pago	Gestión comercial
Realización de segunda y tercera convocatoria de Beca: Experiencia	Mejora de procesos
Ajustes en presupuesto de la Coordinación de Creatividad, Innovación y Desarrollo	Gestión interna
Conversaciones de la capacitación en Habilidades Blandas	Cultura organizacional
Apertura de módulo para el equipo de Admisiones en frontis de la FLCH	Gestión comercial
Diseño de protocolo para llamadas el equipo de Admisiones	Gestión comercial
Ingreso de bolsistas e integración	Mejora de procesos
Inicio de recojo de libros para estudiantes de Beca: LEGADO UNMSM - <i>Edición Letras.</i>	Gestión de proyectos
Implementación de sistema de monitoreo del área de ventas	Gestión comercial
Emisión de Resolución Decanal sobre Beca: LEGADO UNMSM- <i>Edición Biológicas</i>	Gestión de proyectos
Reunión con Facultad de Derecho y Ciencia Política sobre Beca: LEGADO UNMSM.	Gestión de proyectos
Implementación de cuestionario 'Tu esencia, nuestro	Cultura organizacional

equipo' para saber las preferencias del personal.	
Actualización de la base de datos del personal administrativo, bolsistas y becarios	Cultura organizacional
Reunión con Facultad de Psicología sobre Beca: LEGADO UNMSM	Gestión de proyectos
Aprobación del Manual de Estilo mediante Resolución Decanal.	Gestión de proyectos

- Mayo

Actividad	Eje
Entrevista para la función de SAE en el Proyecto Beca: Experiencia	Cultura organizacional
Planificación de capacitación en 'Habilidades Blandas'	Cultura organizacional
Elaboración de reportes semanales sobre el equipo de Admisiones.	Gestión comercial
Supervisión de bolsistas para el equipo de Admisiones	Gestión comercial
Redacción de documento para Beca: LEGADO UNMSM - <i>Edición Derecho y Ciencia Política</i>	Gestión de proyectos
Coordinación con Facultad de Medicina Humana para Beca: LEGADO UNMSM - <i>Edición San Fernando 2</i>	Gestión de proyectos
Implementación de grupo en WhatsApp sobre Cultura Organizacional	Cultura organizacional
Coordinación con Facultad de Ciencias Biológicas para Beca: LEGADO UNMSM	Gestión de proyectos
Participación en Pasacalle de la UNMSM	Cultura organizacional
Ejecución y planificación del Segundo Taller de Crea e Innova	Cultura organizacional
Coordinación con Facultad de Derecho y Ciencia Política para Beca: LEGADO UNMSM	Gestión de proyectos
Redacción de nuevo documento para modificación del Programa Beca: LEGADO UNMSM	Gestión de proyectos
Redacción de Notigloticias N° 10	Producción de contenidos
Reunión para supervisión del equipo de Admisiones	Gestión comercial

- Junio

Actividad	Eje
Inauguración de Beca: LEGADO UNMSM - Edición San Fernando 2	Gestión de proyectos
Comunicado de recojo de libros para Beca: LEGADO UNMSM - Edición Biológicas	Gestión de proyectos
Elaboración de reportes semanales sobre el equipo de Admisiones.	Gestión comercial
Elaboración de tarjetas de cumpleaños personalizadas	Cultura organizacional
Planificación de horarios del equipo de Admisiones	Gestión comercial
Reunión de desempeño de bolsistas del equipo de Admisiones	Gestión comercial
Creación de reporte de Incidencias en canales de comunicación en el equipo de Admisiones.	Gestión comercial
Seguimiento al pago de Beca: LEGADO UNMSM - <i>Edición Derecho y Ciencia Política.</i>	Gestión de proyectos
Elaboración de cambios en el documento de Beca: LEGADO UNMSM a Beca LEGADO: Idiomas San Marcos.	Gestión de proyectos
Elaboración de informe del desempeño en Mayo.	Gestión interna
Inicio de clases de Beca: LEGADO UNMSM - <i>Edición Biológicas</i>	Gestión de proyectos
Creación de sistema de indicadores para el equipo de Admisiones	Gestión comercial
Modificación del documento de Beca: LEGADO - <i>Edición Derecho y Ciencia Política</i> a solicitud de la Facultad de la Derecho y Ciencia Política.	Gestión de proyectos
Reunión con Facultad de la Derecho y Ciencia Política de la UNMSM.	Gestión de proyectos
Modificación del Plan Estratégico 2025-2026 de la CCID.	Gestión interna
Documento de cambios realizados en el anexo de Beca: LEGADO - <i>Edición Derecho y Ciencia Política.</i>	Gestión de proyectos
Elaboración de imagen de despedida para bolsista Isaac Cuba, parte de la Coordinación de Matrícula.	Cultura organizacional
Redacción de Notigloticias N° 11	Producción de contenidos
Creación de encuesta sobre Clima Organizacional 2025-1	Cultura organizacional
Rendición de Gestión	Gestión interna

- Julio

Actividad	Eje
Ambientación en sede Lima Este con información actualizada.	Gestión comercial
Informe con resultados de la encuesta de Clima Organizacional 2025-1.	Cultura organizacional
Rendición de Gestión	Gestión interna
Elaboración de informe del desempeño en Junio.	Gestión interna
Envío de información de computadoras para inventario.	Gestión interna
Elaboración de imagen de despedida para bolsista Jenny Llanos, parte de la Coordinación de Matrícula.	Cultura organizacional
Elaboración de reportes semanales sobre el equipo de Admisiones.	Gestión comercial
Actualización de información debido a la aprobación del Reglamento 2025 mediante Resolución Rectoral	Gestión interna
Revisión de interfaz de pagos en SUMI	Mejora de procesos
Implementación del NAS para la Coordinación.	Gestión interna
Inauguración de Beca: LEGADO UNMSM - <i>Edición Derecho y Ciencia Política.</i>	Gestión de proyectos
Entrega de libros para Beca: LEGADO UNMSM - <i>Edición Derecho y Ciencia Política.</i>	Gestión de proyectos
Reunión con estudiantes del Tercio Superior de la Facultad de Ingeniería Industrial de la UNMSM.	Gestión de proyectos
Actualización del Manual de Atención al cliente.	Gestión de proyectos
Renuncia de bolsista Bianca Calderon del equipo de Admisiones.	Cultura organizacional
Elaboración del Plan de Trabajo para Charlas y Capacitación en prevención del hostigamiento sexual en la comunidad del Centro de Idiomas UNMSM.	Cultura organizacional
Elaboración de Calendario Temática para actividades con el personal administrativo (endomarketing).	Cultura organizacional
Ejecución de Charla introductoria para la prevención del hostigamiento sexual en la comunidad del Centro de Idiomas UNMSM en la sede Lima Este (SJL).	Cultura organizacional
Renuncia de Jannira Jacinto, parte del equipo de Admsiones mediante de Beca: Experiencia.	Cultura organizacional
Redacción de Notigloticias N° 12	Producción de contenidos

- Agosto

Actividad	Eje
Elaboración de reportes semanales sobre el equipo de Admisiones.	Gestión comercial
Elaboración de informe del desempeño en Julio.	Gestión interna
Reunión de despedida por renuncia de bolsista Jhaneth Hinojosa, parte de la Coordinación de Imagen Institucional.	Cultura organizacional
Elaboración de tarjetas de cumpleaños personalizadas	Cultura organizacional
Actualización del Manual de Atención cliente debido al nuevo Reglamento 2025.	Mejora de procesos
Ejecución de entrevistas para nuevos bolsistas	Cultura organizacional
Elaboración de documento para Curso de procesos en SUMI.	Mejora de procesos
Inicio de planificación para Estudio de Mercado.	Gestión de proyectos
Realización de Capacitación en Protocolo de atención sobre casos de hostigamiento sexual en la comunidad del Centro de Idiomas UNMSM para personal administrativo y bolsistas.	Cultura organizacional
Envío de notificaciones para devolución de libros en Beca: LEGADO UNMSM	Gestión de proyectos
Ingreso de bolsista Carolina Bedon para la Coordinación de Creatividad, Innovación y Desarrollo.	Cultura organizacional
Elaboración de encuesta sobre diagnóstico e integraciones para el Clima Organizacional.	Cultura organizacional
Investigación sobre buenas prácticas para mejorar el Clima Organizacional.	Cultura organizacional
Elaboración de documento para Beca: LEGADO UNMSM - <i>Edición Muhu</i>	Gestión de proyectos
Informe sobre Charlas y Capacitación en prevención del hostigamiento sexual en la comunidad del Centro de Idiomas UNMSM.	Cultura organizacional
Aprobación mediante Resolución Decanal para el Taller Crea e Innova.	Gestión interna
Aprobación mediante Resolución Decanal para Charlas y Capacitación en prevención del hostigamiento sexual en la comunidad del Centro de Idiomas UNMSM.	Gestión interna
Aprobación mediante Resolución Decanal para Beca LEGADO: Idiomas San Marcos.	Gestión interna
Investigación para Estudio de Mercado	Gestión de proyectos
Asistencia al Consejo de Facultad de Letras y Ciencias Humanas	Gestión interna
Elaboración de layout con reorganización de oficinas en sede Ciudad Universitaria.	Mejora de procesos

Propuesta de Normas de Convivencia	Cultura organizacional
Ingreso de bolsista Karol Mejía, para el equipo de Admisiones.	Cultura organizacional
Elaboración de cambios en brochure de Beca LEGADO: Idiomas San Marcos.	Gestión de proyectos
Elaboración de agenda de visitas para Beca LEGADO: Idiomas San Marcos.	Gestión de proyectos
Ejecución de actividad 'Personaliza tu Coordinación'.	Cultura organizacional
Redacción de Notigloticias N° 13	Producción de contenidos

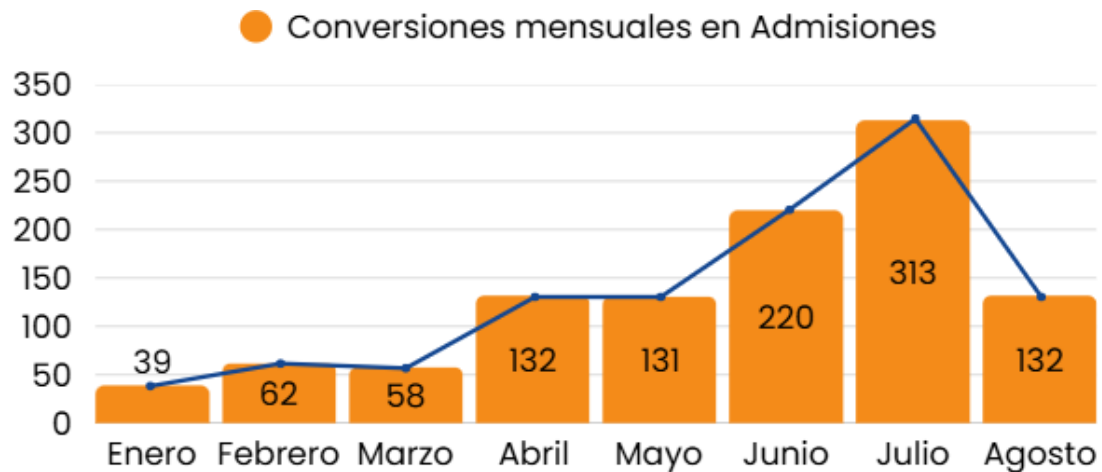
Gestión comercial

- Actividades

Personal	Sede	Personal	Horas semanales	Actividades
Katia Duran	CU	Administrativo	40	1. Atención presencial 2. Atención WhatsApp 3. Atención correo 4. Atención redes sociales 5. Atención de llamadas 6. Uso de plataforma 7. Filtro de data 8. Uso de aplicativo SIR 9. Recopilación de información
María Ybarra	LE	Administrativo	45	1. Atención presencial 2. Atención WhatsApp 3. Atención correo 4. Atención redes sociales 5. Atención de llamadas 6. Recopilación de información
Rosalinda Chávez	CU	Bolsista	30	1. Atención presencial 2. Atención WhatsApp 3. Recopilación de información
Karol Mejia	CU	Bolsista	30	1. Atención presencial 2. Atención WhatsApp 3. Recopilación de información
Bryan Jareca	CU	Becario	7	1. Atención de llamadas 2. Uso complementario de WhatsApp para enviar información
Dennise Ramos	CU	Becario	7	1. Atención de llamadas 2. Uso complementario de WhatsApp para enviar información

- Resumen mensual

Indicador	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
Casos presenciales	-	516	561	3632	4709
N° chats	3660	4098	4751	354	12863
Llamadas	761	771	741	228	2501
Tickets	172	245	336	129	882
N° data	779	606	929	819	3133
Conversiones	-	220	313	132	665
Encuestas	36	88	100	51	275
Satisfacción	4,8	3,6	4,1	4,9	4,4



- Desempeño del personal
Observación general: En mayo no se realizaba el seguimiento por separado de casos presenciales y conversiones.

Katia Duran (personal administrativo)

Indicador	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
Chats atendidos	1623	1353	1596	1741	6313
Casos presenciales	-	70	89	131	290
Llamadas	405	180	251	95	931
Tickets generados	128	135	135	102	500
Recopilación de data	326	243	401	552	1522
Conversiones	-	117	125	98	340
Encuestas	2	18	30	9	59
Satisfacción	5	4,1	4,9	5,0	4,75

María Ybarra (personal administrativo)

Indicador	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
Chats atendidos	1095	1473	1421	1111	5100
Casos presenciales	-	290	307	206	803
Llamadas	73	143	204	118	538
Tickets generados	13	23	137	20	193
Recopilación de data	187	89	117	132	525

Conversiones	-	23	132	17	172
Encuestas	16	20	34	30	100
Satisfacción	4,74	4,1	4,6	4,9	4,59

Rosalinda Chávez (bolsista)

Indicador	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
Chats atendidos	569	520	70	503	1662
Casos presenciales	-	74	557	42	673
Tickets generados	36	40	15	9	100
Recopilación de data	131	119	217	12	479
Conversiones	-	39	29	163	231
Encuestas	5	22	17	14	58
Satisfacción	5	4,5	4,85	5	4,84

Bianca Calderón (bolsista)

Indicador	Mayo	Junio	Julio	Total
Chats atendidos	486	262	391	1139
Casos presenciales	-	51	45	96
Llamadas	-	140	43	183
Tickets generados	6	23	15	44
Recopilación de data	282	87	52	421
Conversiones	-	27	16	43
Encuestas	7	9	11	27
Satisfacción	5	4	3,4	4,13

Bryan Jareca (becario)

Indicador	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
Chats atendidos	-	29	50	376	455
Casos presenciales	-	-	-	15	15
Llamadas	306	310	163	0	779
Tickets generados	10	17	18	5	50
Recopilación de data	-	-	10	98	108
Conversiones	-	5	1	7	13
Encuestas	0	0	0	4	4

Denisse Ramos(becaria)

Indicador	Mayo	Junio	Agosto	Total
Chats atendidos	-	241	377	618
Llamadas	91	-	-	91
Tickets generados	0	7	15	22
Recopilación de data	-	59	34	93
Conversiones	-	3	10	13
Encuestas	0	9	3	12
Satisfacción	0	4,5	4,5	3

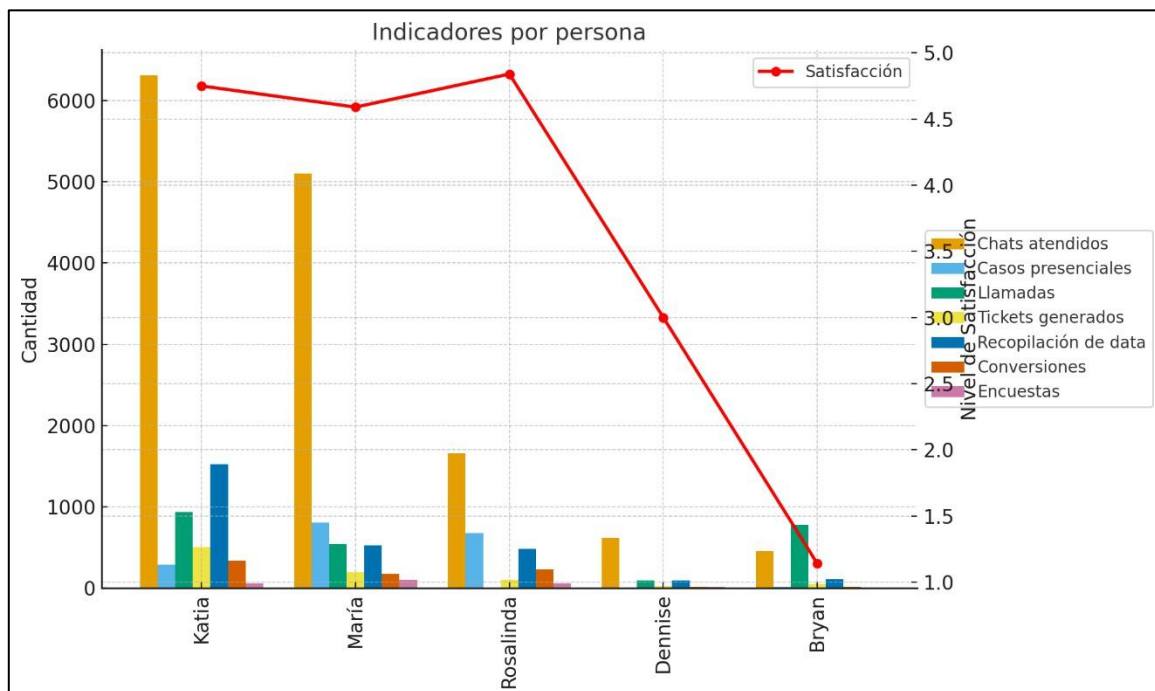
Jannira Jacinto (becaria)

Indicador	Mayo	Junio	Julio	Total
Chats atendidos	104	220	226	550
Casos presenciales	-	13	10	23
Tickets generados	0	0	2	2
Recopilación de data	17	9	1	27

Conversiones	-	6	1	7
Encuestas	7	10	3	20
Satisfacción	4,63	3,7	4,8	4,38

General con personal actual

Indicador	Katia	María	Rosalinda	Dennise	Bryan
Chats atendidos	6313	5100	1662	618	455
Casos presenciales	290	803	673	-	15
Llamadas	931	538	-	91	779
Tickets generados	500	193	100	22	50
Recopilación de data	1522	525	479	93	108
Conversiones	340	172	231	13	13
Encuestas	59	100	58	12	4
Satisfacción	4,75	4,59	4,84	3	1,14



- Encuesta de satisfacción

Desde su implementación a fines de abril, la encuesta de satisfacción del área de ventas ha recopilado 324 registros.

N°	Sugerencias frecuentes
1	Mejorar proceso de generación de ticket en San Market
2	Responder más rápido
3	Mejorar la información de la página web
4	Actualizar la sección de 'Preguntas frecuentes'
5	Más publicidad en redes sociales
6	Dar más fechas para el examen de clasificación
7	Brindar información a través de llamadas
8	Ampliar la edad mínima para personas menores a 14 años
9	Ser más detallista con la información que se brinda
10	Ampliar la frecuencia de horarios para gente que labora.

Beca: Experiencia

Resolución Decanal: N°000396-2025-D-FLCH/UNMSM

- Descripción

El Programa Beca: Experiencia permite la incorporación de personas capacitadas para apoyar las operaciones administrativas a cambio de becas en cursos de idiomas disponibles. Esta iniciativa no solo resuelve una necesidad operativa, sino que también beneficia a los becarios al mejorar sus competencias académicas y laborales.

- Ficha técnica

- Público objetivo: público en general y estudiantes de la UNMSM
- Idioma: inglés, portugués, quechua y aimara
- Nivel: básico, intermedio y avanzado
- Cantidad: 7
- Inclusiones: dictado de curso
- Estado: en curso

- Horas laborales

Nivel	Costo del curso	Costo por hora	Horas laborales
Básico	S/ 180.00	S/6.43	28
Intermedio	S/ 210.00	S/6.43	33
Avanzado	S/ 250.00	S/6.43	39

- Convocatorias

N°	Oficina	Idioma	Nivel	Inicio de labores (mes)	Inicio de clases (mes)
1	Admisiones	Inglés	básico	marzo	mayo
		Portugués	básico	abril	mayo
		Inglés	básico	abril	mayo
2	Soporte y Asesoría al estudiante (SAE)	Portugués	básico	abril	mayo
		Inglés	intermedio	mayo	junio
3	Imagen Institucional	Inglés	básico	abril	mayo
		Portugués	básico	abril	mayo

Beca LEGADO: Idiomas UNMSM (antes Beca: LEGADO UNMSM)

Resolución Decanal: N°001254-2025-D-FLCH/UNMSM

- Responsabilidad social universitaria

Desde febrero de 2025, en el marco de su compromiso con la responsabilidad social universitaria, la Facultad de Letras y Ciencias Humanas ha financiado dos proyectos:

Descripción	RD	Dirigido a:	Cantidad de becas
Edición Letras	N°000408-2025-D-FLCH/UNMSM	Estudiantes de la FLCH.	20
Edición Excelencia	N°000418-2025-D-FLCH/UNMSM	Tres estudiantes de cada Facultad de la UNMSM.	60
			80

- Recaudación

Se viene desarrollando proyectos financiados por las facultades de Ciencias Biológicas, Medicina Humana y Derecho y Ciencia Política.

Descripción	Estado	Recaudación
Beca: LEGADO UNMSM. Edición Biológicas	En ejecución	S/ 27,420.00
Beca: LEGADO UNMSM. Edición San Fernando - 2	En ejecución	S/ 60,600.00
Beca: LEGADO UNMSM. Edición Derecho y Ciencia Política	En ejecución	S/ 54,630.00
Total		S/ 142,650.00

Cultura organizacional

- Taller 'Crea e Innova'
Resolución Decanal: N° 001246-2025 -D-FLCH/UNMSM

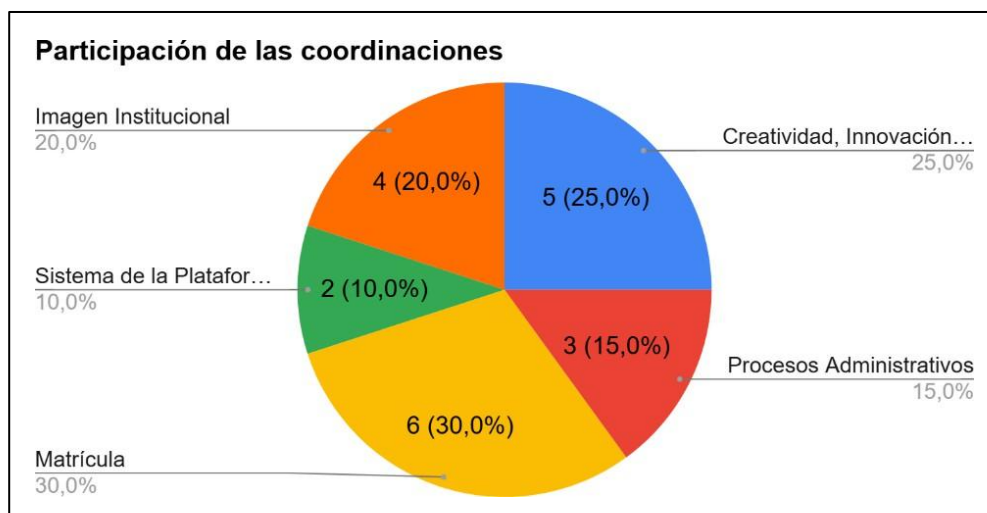
Es una iniciativa del Centro de Idiomas de la UNMSM que busca fortalecer la colaboración y la innovación en el equipo administrativo. Mediante actividades estructuradas, los participantes abordaron problemáticas internas, propusieron soluciones y reforzaron la confianza entre sus integrantes.



Reporte completo: [enlace aquí](#)

- Encuesta de Clima Organizacional 2025-1

La encuesta recibió 20 respuestas de 22 participantes. Cabe señalar que los dos miembros restantes, pertenecientes a la Coordinación de Sistema de la Plataforma Informática, no respondieron.



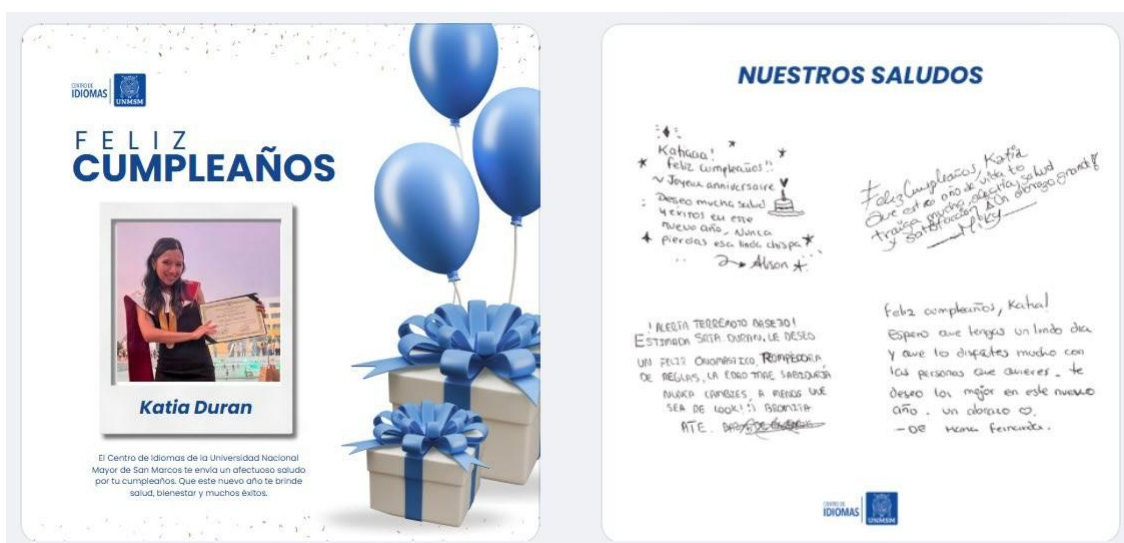
Informe completo: [enlace aquí](#)

- Charla y capacitación en la Prevención del Hostigamiento Sexual en la Comunidad del Centro de Idiomas UNMSM.
Resolución Decanal: N° 001251-2025 -D-FLCH/UNMSM



Informe completo: [enlace aquí](#)

- Implementación de mejoras
 - Tarjetas de cumpleaños personalizadas y con mensajes hechos a mano



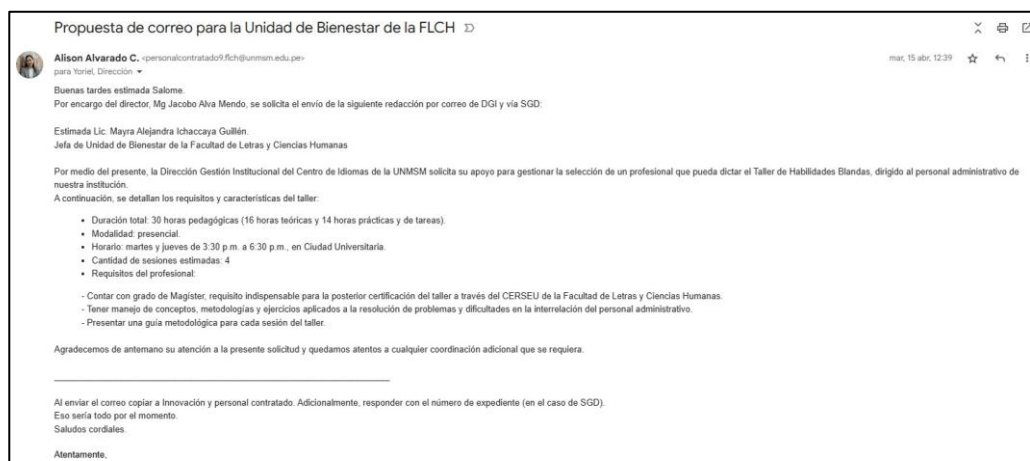
- Reconocimientos



- Grupo de WhatsApp



- Coordinaciones para capacitación en Habilidades Blandas



Proyectos

- Manual de estilo

Resolución Decanal N.º 000740-2025-D-FLCH/UNMSM, con fecha del 30 de abril de 2025.

El propósito principal de este manual es establecer directrices fundamentales para una comunicación clara, coherente y unificada, tanto en el uso del lenguaje escrito como visual. Detalla normas de redacción, el uso adecuado de logotipos, colores, tipografías y documentos oficiales, con el fin de proyectar una imagen institucional unificada que fortalezca la presencia y el prestigio del Centro de Idiomas de la UNMSM en el ámbito educativo.

[Ver documento completo aquí](#)



Logros y resultados

a. Se emitieron veinte (20) Resoluciones Decanales sobre:

N°	Descripción	Emisión
1	Beca: Experiencia	11/03/2025
2	Beca: Destino	12/03/2025
3	Beca: LEGADO UNMSM - <i>Edición Letras</i>	12/03/2025
4	Beca: LEGADO UNMSM - <i>Edición Excelencia</i>	17/03/2025
5	Beca: Prestigio	17/03/2025
6	Beca: LEGADO UNMSM - <i>Edición Biológicas</i>	15/04/2025
7	Proyecto: Manual de estilo	30/04/2025
8	Reglamento para Beca: LEGADO UNMSM - Edición Derecho y Ciencia Políticas	30/04/2025
9	Beca: LEGADO UNMSM - <i>Edición San Fernando 2</i>	15/05/2025
10	Ampliación Beca: LEGADO UNMSM - <i>Edición Biológicas</i>	15/05/2025
11	Beca: LEGADO UNMSM - <i>Edición Derecho y Ciencia Política</i>	20/05/2025
12	Lista de 27 ganadores en Beca: LEGADO UNMSM - <i>Edición Biológicas</i>	22/05/2025
13	Lista de 28 ganadores en Beca: LEGADO UNMSM - <i>Edición Biológicas</i>	28/05/2025
14	Modificación de Reglamento en Beca: LEGADO UNMSM - <i>Edición Derecho y Ciencias Políticas</i>	10/06/2025
15	Lista de ganadores en Beca: LEGADO UNMSM - <i>Edición Derecho y Ciencias Políticas</i>	09/07/2025
16	Modificatoria de Resolución Decanal en Beca: LEGADO UNMSM - <i>Edición Derecho y Ciencias Políticas</i>	11/07/2025
17	Bolsista Carolina Bedon	31/07/2025
18	Taller Crea e Innova	22/08/2025
19	Charla y capacitación en la Prevención del Hostigamiento Sexual en la Comunidad del Centro de Idiomas UNMSM.	23/08/2025
20	Beca LEGADO: Idiomas San Marcos	23/08/2025

- b. Desde febrero en el área de ventas se ha logrado recopilar información para la base de datos 2025, alcanzando un total de 4,089 registros.
- c. Desde el 21 de abril se ha implementado un sistema de monitoreo en el equipo de Admisiones, siendo así los siguientes resultados:
- Al inicio del horario laboral, se registra un promedio de 33 casos pendientes de respuesta.
 - En las sedes de Ciudad Universitaria y Lima Este, el promedio diario de casos presenciales son 7.
 - Desde la implementación del aplicativo SIR se han generado 973 tickets de pago, con el objetivo de mejorar la accesibilidad y prevenir malas experiencias en el proceso.

4. Conclusiones

- a. La Coordinación de Creatividad, Innovación y Desarrollo ha logrado posicionarse en poco tiempo como un eje estratégico del Centro de Idiomas UNMSM, formalizando su creación con resoluciones y ejecutando proyectos que fortalecen la gestión interna, la innovación y la responsabilidad social.
- b. La implementación de estrategias en la gestión comercial, el Manual de Atención al Cliente y los canales de comunicación contribuyeron a mejorar la atención, aunque aún persisten sugerencias de usuarios relacionadas con rapidez de respuesta y procesos digitales.
- c. Los programas de becas (LEGADO, Experiencia, Destino, entre otros) han tenido un alto impacto social, beneficiando a estudiantes y generando recaudación significativa mediante alianzas con diversas facultades.
- d. Talleres como Crea e Innova, actividades de integración, capacitaciones y el fomento de un clima organizacional participativo han mejorado la cohesión del equipo y la satisfacción laboral.
- e. La implementación de sistemas de tickets, indicadores de desempeño y bases de datos fortaleció el control interno y la transparencia, aunque aún se identifican áreas de mejora en automatización y rapidez en la atención.

5. Recomendaciones

- a. Se recomienda fortalecer las plataformas institucionales y los canales de comunicación con el objetivo de agilizar los tiempos de respuesta y ofrecer una experiencia más eficiente y accesible. La modernización de la página web y la implementación de herramientas de respuesta automatizada contribuirán a mejorar la percepción de calidad del servicio.
- b. Es necesario consolidar las alianzas interinstitucionales y generar convenios con entidades externas que permitan garantizar la continuidad de las becas y ampliar la oferta de idiomas. Esta estrategia permitirá reforzar la responsabilidad social universitaria y posicionar al Centro de Idiomas UNMSM como referente en inclusión y acceso a la educación.
- c. Se recomienda implementar un plan de capacitación continua orientado a la atención al cliente, habilidades blandas y competencias digitales. De esta manera, el personal contará con mayores herramientas para optimizar la gestión y brindar un servicio de calidad, alineado a los estándares institucionales.
- d. Se considera necesario desarrollar un sistema de indicadores que permita monitorear de manera permanente la eficiencia de los procesos, el impacto de los proyectos y el grado de satisfacción de los usuarios. Esta información facilitará la toma de decisiones oportunas y la mejora continua de los servicios.
- e. Se recomienda implementar acciones sostenidas que fortalezcan la integración y el bienestar del personal, tales como programas de reconocimiento, actividades de cohesión y espacios de retroalimentación. Estas medidas no solo contribuirán a un mejor clima laboral, sino también a elevar el compromiso y desempeño institucional.

Coordinación de Procesos Administrativos Centro de Idiomas de la UNMSM



María Rivera Vidal
Responsable

- Fecha: agosto 2025
- Documento: Informe de Gestión
- Periodo: 2024 - 2025

1. Antecedentes

La coordinación de Procesos Administrativos del CEID está conformada por un equipo dedicado a la gestión eficiente de los trámites administrativos y financieros. La coordinación está a cargo de la CPC. María Rivera Vidal. Como personal de apoyo, la Lic. Salomé Sucuytana Cajahuanca, quien cumple un rol fundamental en la gestión de actividades, y el bolsista Rodrigo Dávila Vásquez, estudiante de Ingeniería de Software, quien brinda soporte técnico y operativo en el desarrollo de nuestras funciones.

2. Desarrollo

2.1. Desempeño en la gestión administrativa

El período de análisis abarca desde julio de 2024 hasta junio de 2025, reflejando el número de expedientes emitidos y recepcionados mes a mes, lo que permite evidenciar el trabajo realizado dentro del equipo y la mejora en los procesos administrativos y asimismo la proyección de expedientes a elaborar a partir de julio a diciembre 2025.

Tabla 1.

Expedientes

Año	Mes	Expedientes Emitidos	Expedientes Recepcionadas	Expedientes Totales	Expedientes por año
2024	Julio	364	362	726	5492
	Agosto	512	412	924	
	Setiembre	592	365	957	
	Octubre	581	467	1048	
	Noviembre	496	258	754	
	Diciembre	584	499	1083	7040
	Enero	277	178	455	
	Febrero	501	492	993	
	Marzo	601	469	1070	
	Abril	932	825	1757	
2025	Mayo	593	427	1020	
	Junio	470	380	850	
	Julio	485	410	895	

- **Volumen Total de Expedientes:** El mes con mayor actividad fue abril de 2025 con un total de 1,757 expedientes, reflejando un pico notable en la carga administrativa, Esto refleja un aumento en la carga administrativa y un esfuerzo de optimización en los procesos. Le siguen marzo de 2025 y diciembre de 2024 con 1,070 y 1,083 expedientes respectivamente.
- **Desempeño por Componentes:** Se observa consistencia en el número de expedientes emitidos y recepcionados en la mayoría de los meses. Sin embargo, en meses como noviembre 2024 y enero 2025, el número de expedientes recepcionados fue significativamente menor, donde hubo una

caída significativa, indicando posibles retrasos o dificultades en el proceso de recepción. Es necesario evaluar las causas de estas variaciones y proponer mejoras.

- **Progreso y Mejora:** Desde su incorporación del bolsista Rodrigo Dávila Vásquez, en abril de 2025, se evidencia una mejora progresiva en los volúmenes totales procesados.
- En general las mejoras en la coordinación de procesos administrativos han permitido mantener un ritmo de trabajo constante y efectivo en la emisión y recepción de documentos, con un desempeño óptimo especialmente en los primeros meses de 2025.

Tabla 2

Proyección de expedientes agosto a diciembre 2025

Año	Mes	Expedientes Emitidos	Expedientes Recepcionadas	Expedientes Totales
2025	Agosto	396	406	802
	Setiembre	402	412	814
	Octubre	378	388	766
	Noviembre	366	376	742
	Diciembre	390	400	790
Total				4,716

La tendencia de carga laboral y pagos entre los meses de julio a diciembre muestra un pico en setiembre, coincidiendo con el retorno pleno de actividades académicas del segundo semestre. Posteriormente, se observa una disminución progresiva en octubre y noviembre, posiblemente debido a la reducción de actividades o cierre de ciclos. Finalmente, en diciembre, hay un ligero repunte, lo cual puede deberse al pago de actividades finales, horas complementarias o regularización de pendientes.

2.2. Función principal de la coordinación de procesos administrativos

La actividad principal de la coordinación de Procesos Administrativos es gestionar la elaboración mensual de toda la documentación de pedidos de pagos de los docentes y administrativos del CEID, tanto de la sede Ciudad Universitaria como de Lima Este.

Este proceso abarca desde la fase inicial hasta la final, asegurando la correcta tramitación de los pagos.

Adicionalmente, la coordinación lleva a cabo diversas actividades secundarias que complementan su función principal. Estas incluyen la preparación de expedientes para la devolución de dinero, la rendición de caja chica, y la verificación, corrección y validación de los procesos de gestión administrativa, entre otras tareas que contribuyen al buen funcionamiento administrativo del CEID.

Cuando ingresé a mediados del año 2024, todo este procedimiento se realizaba de manera manual, lo que demandaba entre 3 y 5 días de trabajo. Además, la digitación de tres documentos importantes por cada expediente incrementaba el riesgo de errores, lo que ocasionaba devoluciones, retrasos y acumulación innecesaria de tareas.

Ante esta situación, y tras evaluar sus consecuencias, se priorizó en el Plan de Trabajo Anual la búsqueda de soluciones que permitieran la digitalización de los procesos. Con ese objetivo, se gestionó la incorporación de un bolsista especializado en software, que formara parte de nuestro equipo.

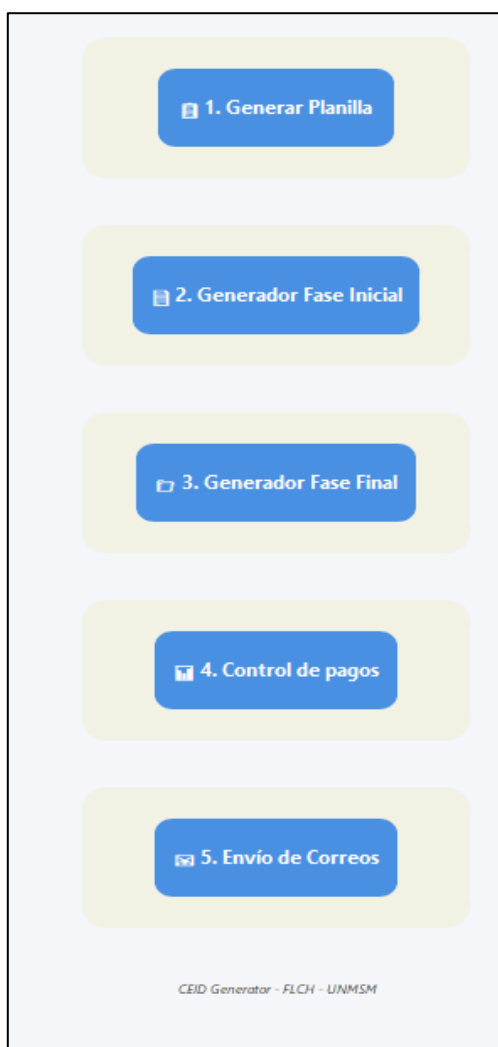
Gracias al valioso aporte de Rodrigo Dávila, entre los meses de mayo y agosto se desarrolló un sistema de apoyo digital (Generador de documentos) que fue perfeccionándose en fases: inicialmente generaba planillas, luego documentos editables para las tres etapas, y posteriormente incorporó la elaboración de documentos adicionales y el envío automatizado de correos personalizados.

Este avance ha significado un cambio sustancial en nuestra eficiencia:

- El tiempo de elaboración de solicitudes de servicio se redujo de 3–5 días a 1 día o día y medio.
- El envío de 21 órdenes de servicio, que antes requería medio día de trabajo, hoy se realiza en menos de un minuto.

Figura 1

CEID - Generador de Documentos



2.2.1. Actores Involucrados:

- Dirección de Gestión Institucional. (DGI)
- Dirección Académica
- Unidad de Dirección Administrativa.
- Unidad de Servicios Generales Operaciones y

Mantenimiento. (USGOM)

- Unidad de Planificación
- Coordinación de Procesos Administrativo (CPA)
- Coordinación de Matricula (CM)
- Coordinación de Plataforma Informática (CPI)
- Personal Administrativo: Encargado de la gestión administrativa de los pagos de los docentes y administrativos

2.2.2. Pasos del Proceso:

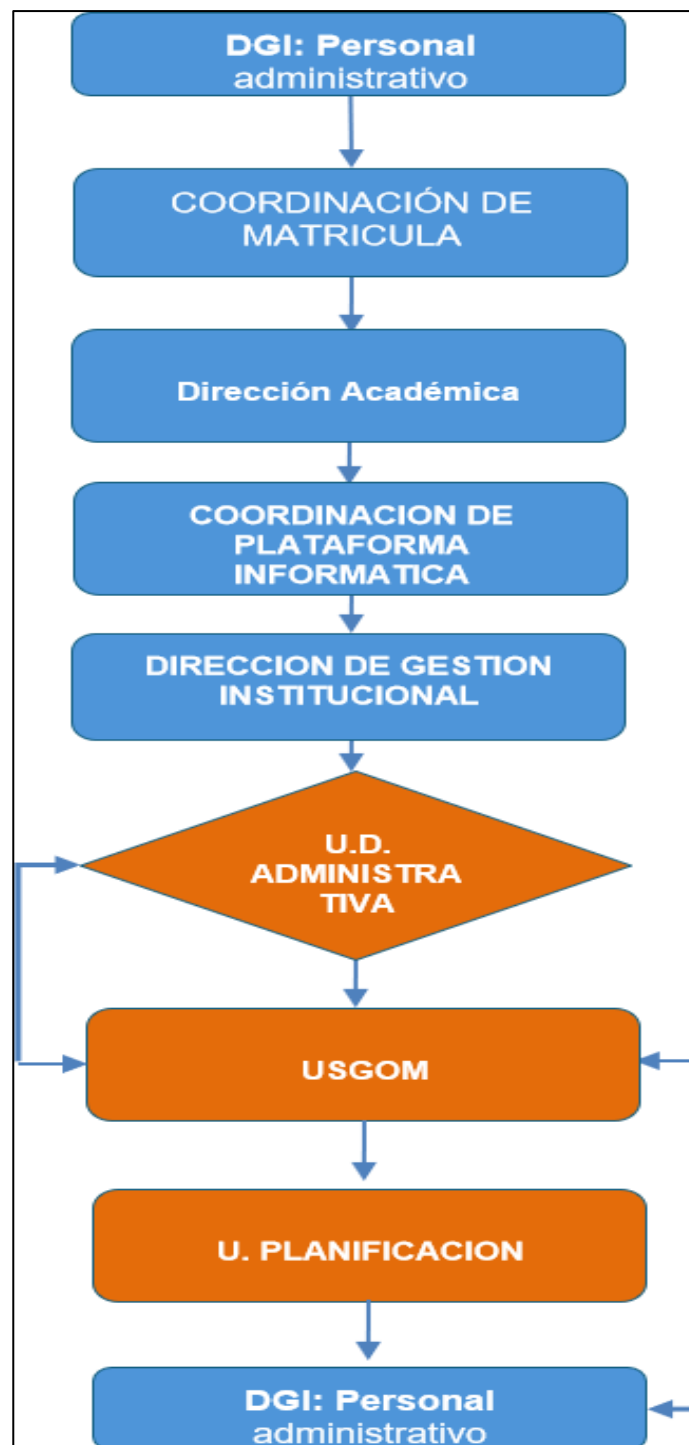
- a. **Verificación de la preasignación de cursos:** personal administrativo encargado de la preasignación de los 120 cursos y la apertura demora 3 horas
- b. **Validación asignación de cursos:** la asignación de cursos demora 20 segundos por cada curso aperturado.
- c. **Exportación de la data de los docentes asignados por CM:** personal administrativo (CM) realiza la exportación de la data de los docentes asignados del periodo vigente, demora 5 min.
- d. **Visación por la dirección académica:** Director Académico encargado dar el visto bueno de las cargas académicas para la elaboración de la planilla, demora 1 hora.
- e. **Elaboración de la planilla por CPA:** personal administrativo encargado de elaboración de planilla teniendo en cuenta las categorías, las cargas asignadas y elaboración de documentos anexos, demora 1 hora.
- f. **Verificación y validación de la planilla por CPI:** personal administrativo da el visto bueno para la elaboración de las solicitudes de pago, demora 10 min.
- g. **Elaboración de solicitud de pago de la DGI:** La Dirección de Gestión Institucional (DGI) inicia el proceso elaborando la solicitud de pago correspondiente, demora 1 día.
- h. **Enviado los expedientes a la unidad de dirección administrativa:** Una vez elaborada la solicitud, la DGI envía los expedientes a la Unidad de Dirección Administrativa para su procesamiento, demora 1 hora.
- i. **De la unidad dirección administrativa a USGOM:** La Unidad de Dirección Administrativa remite los expedientes a la Unidad de Servicios Generales Operaciones y Mantenimiento. (USGOM), demora 1 día.
- j. **De USGOM a la unidad de Planificación:** USGOM, a su vez, envía los expedientes a la Unidad de Planificación para la verificación y asignación presupuestaria, demora 1 o 2 días.
- k. **De la unidad de planificación a USGOM con disposición presupuestaria:** La Unidad de Planificación, tras revisar y aprobar la disponibilidad presupuestaria, devuelve los expedientes a USGOM con la confirmación de la disposición de fondos, demora 1 o 2 días.
- l. **USGOM elaboración de las hojas de requerimiento y/o ordenes de**

servicio: Con la disposición presupuestaria confirmada, USGOM procede a elaborar las Hojas de Requerimiento (HR) y/o las Órdenes de Servicio (O.S.), según corresponda, demora 1 o 2 días.

- m. USGOM envía las HR a la oficina de DGI y USGOM envía las
 - i. **O.S. a la unidad de dirección administrativa:** USGOM distribuye los documentos generados: las Hojas de Requerimiento son enviadas a la oficina de la DGI, demora 1 o 2 días y las Órdenes de Servicio son enviadas a la Unidad de Dirección Administrativa, demora 2 a 3 días.
- n. **La DGI envía las HR a USGOM y La Unidad de dirección administrativa envía a USGOM:** La DGI devuelve las Hojas de Requerimiento a USGOM, demora 1 día y la Unidad de Dirección Administrativa también envía las Órdenes de Servicio a USGOM, demora 1 día.
- o. **USGOM envía las ordenes de servicio a la DGI:** USGOM consolida y envía las Órdenes de Servicio a la DGI para su revisión final, demora entre 1 a 2 días.
- p. **La DGI revisa las conformidades, informes y ordenes de servicio para la firma del director de gestión:** La DGI realiza una revisión exhaustiva de las conformidades, informes y Órdenes de Servicio antes de que el director de la Dirección de la Gestión
 - i. institucional proceda con la firma, la revisión de documentos y la firma, demora 2 días.
- q. **El personal administrativo envía por correo las ordenes de servicio, para los recibos por honorarios:** Una vez firmadas las Órdenes de Servicio, el personal administrativo las envía por correo para la emisión de los recibos por honorarios (RH), demora 1 día.
- r. **El personal administrativo recepciona los RH y le envía a USGOM:** Finalmente, el personal administrativo recepciona los recibos por honorarios y los envía a USGOM para completar el proceso de pago, demora 3 a 5 días en enviar los RH por los docentes.
- s. **De USGOM es derivada a Economía:** las ordenes de servicio, conformidad, informe y recibo por honorario después ser verificado y validados son enviados a la oficina de economía, demora 1 día.
- t. **Economía deriva a Control Previo:** el personal de economía deriva los expedientes con una hoja de ruta hacia control previo, demora 2 a 4 días.
- u. **Control previo lo deriva a contabilidad:** luego de ser validado por el personal de la central el expediente pasa contabilidad y luego a tesorería y concluyendo con el depósito de su pago, demora 15 días.
 - i. Los procesos en su totalidad demoran aproximadamente entre 30 a 40 días.

Figura 2

flujograma simplificado del proceso pago de docentes y administrativos



Plana docente y administrativos

GRADO ACADÉMICO	DOCENTES	NOMBRADO	ADMINISTRATIVOS	Estudiando
	130	1	17	

Egresado o Técnico Titulado de Instituto	48	--	11	Convalidación 3 administrativos
Bachiller	35	--	3	Maestría 3 administrativo
Licenciado	33	--	3	Maestría 2 administrativo
Maestría	13	1	--	
Doctorado	1	--	--	

- El análisis del grado académico del personal del CEID refleja una plantilla con diversidad formativa, predominando el nivel técnico y de grado universitario entre docentes y administrativos, pero con una baja proporción de personal con estudios de posgrado.
- Del total de 130 docentes, la mayor concentración se encuentra en el nivel técnico (48), seguido por bachilleres (35) y licenciados (33), mientras que solo 13 docentes cuentan con maestría y 1 con grado de doctorado, lo cual indica un porcentaje reducido de personal con formación de posgrado (10.7%).
- En cuanto al personal administrativo (17), la mayoría también cuenta con estudios técnicos (11), seguido por bachilleres (3) y licenciados (3), con presencia de estudios de posgrado. Esto evidencia una orientación operativa en este grupo, más que académica.
- Respecto al personal nombrado, se registra un único caso con grado de maestría, lo que refuerza la necesidad de promover el desarrollo profesional en ese grupo.

2.3. Flujo de caja operativo mes a mes del Centro de Idiomas

Tabla 4.

Flujo de caja operativo del Centro de Idiomas

CENTRO DE IDIOMAS - FLCH - UNISM
FLUJO DE CAJA MES A MES DE 2025

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
SALDO DE FLUJO DE CAJA-MES ANTERIOR	S/ 0.00	S/ 83,402.00	S/ 312,289.50	S/ 597,555.50	S/ 541,528.10	S/ 725,222.60	S/ 1,028,999.64	S/ 1,454,083.64		S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00
INGRESOS												
PICHINCHA (ENERO)-BANCO BCP - SANMARKET	S/	657,900.00 S/	571,320.00 S/	647,800.00 S/	610,250.00 S/	553,210.00 S/	615,810.00 S/	580,080.00 S/				
TRANSFERENCIA INTERNA ENTRANTE-BECA LEGADO MEDICINA		S/ 38,270.00				S/ 27,420.00						
TRANSFERENCIA INTERNA ENTRANTE-BECA CIENCIAS BIOLÓGICAS												
TRANSFERENCIA INTERNA ENTRANTE-BECA - DERECHO												
TOTAL DE INGRESOS	S/ 657,900.00	S/ 693,192.00	S/ 960,279.50	S/ 1,197,799.50	S/ 1,151,776.10	S/ 1,305,892.60	S/ 1,644,809.64	S/ 2,034,163.64	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00
EGRESOS												
DOCENTES DICTADO DE CURSOS (PILA DE 130)	S/	342,692.00	S/ 236,547.50	S/ 227,640.00 S/	89,445.00 S/	119,795.00 S/	78,115.00					
TERCEROS - ADMINISTRATIVOS	S/ 118,100.00	S/ 36,950.00	S/ 36,950.00	S/ 36,950.00	S/ 36,950.00	S/ 36,950.00	S/ 36,950.00	S/ 36,950.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00
Brandol Chingamqui Torres	S/ 13,450.00	S/ 4,250.00	S/ 4,250.00	S/ 4,250.00	S/ 4,250.00	S/ 4,250.00	S/ 4,250.00	S/ 4,250.00				
Lévaro Huanactio Miguel Angel	S/ 11,200.00	S/ 3,500.00	S/ 3,500.00	S/ 3,500.00	S/ 3,500.00	S/ 3,500.00	S/ 3,500.00	S/ 3,500.00				
Alexandra Chirata Loo	S/ 7,800.00	S/ 2,200.00	S/ 2,200.00	S/ 2,200.00	S/ 2,200.00	S/ 2,200.00	S/ 2,200.00	S/ 2,200.00				
Pedro María Asprico Luis Tomas	S/ 8,200.00	S/ 2,500.00	S/ 2,500.00	S/ 2,500.00	S/ 2,500.00	S/ 2,500.00	S/ 2,500.00	S/ 2,500.00				
María Esterfany Rivera Vidal	S/ 5,750.00	S/ 2,200.00	S/ 2,200.00	S/ 2,200.00	S/ 2,200.00	S/ 2,200.00	S/ 2,200.00	S/ 2,200.00				
Yonell Salome Eucuytina Cajahuanca	S/ 5,550.00	S/ 2,200.00	S/ 2,200.00	S/ 2,200.00	S/ 2,200.00	S/ 2,200.00	S/ 2,200.00	S/ 2,200.00				
Alison Alvarado Colica	S/ 5,800.00	S/ 1,700.00	S/ 1,700.00	S/ 1,700.00	S/ 1,700.00	S/ 1,700.00	S/ 1,700.00	S/ 1,700.00				
Avalicia Chavez Vasquez	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 1,700.00	S/ 1,700.00				
Margarita Rios Tantzoria	S/ 6,300.00	S/ 2,200.00	S/ 2,200.00	S/ 2,200.00	S/ 2,200.00	S/ 2,200.00	S/ 2,200.00	S/ 2,200.00				
Peña Orlene Joselyn	S/ 7,300.00	S/ 2,200.00	S/ 2,200.00	S/ 2,200.00	S/ 2,200.00	S/ 2,200.00	S/ 2,200.00	S/ 2,200.00				
Juan Carlos Cobeñas Toledo	S/ 3,900.00	S/ 1,700.00	S/ 1,700.00	S/ 1,700.00	S/ 1,700.00	S/ 1,700.00	S/ 1,700.00	S/ 1,700.00				
Sindea Zvallos Donahyn Melissa Aomme	S/ 5,800.00	S/ 1,700.00	S/ 1,700.00	S/ 1,700.00	S/ 1,700.00	S/ 1,700.00	S/ 1,700.00	S/ 1,700.00				
Huaylany Velazquez Carlos Manuel	S/ 5,900.00	S/ 1,700.00	S/ 1,700.00	S/ 1,700.00	S/ 1,700.00	S/ 1,700.00	S/ 1,700.00	S/ 1,700.00				
Ethier Minchay Alva	S/ 7,700.00	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00				
Enrique Gamara Hospital	S/ 5,800.00	S/ 1,700.00	S/ 1,700.00	S/ 1,700.00	S/ 1,700.00	S/ 1,700.00	S/ 1,700.00	S/ 1,700.00				
Segundo Julio Burgos Ruiz	S/ 5,500.00	S/ 1,600.00	S/ 1,600.00	S/ 1,600.00	S/ 1,600.00	S/ 1,600.00	S/ 1,600.00	S/ 1,600.00				
Alison Hattsumi Sanchez Mejia	S/ 4,900.00	S/ 1,400.00	S/ 1,400.00	S/ 1,400.00	S/ 1,400.00	S/ 1,400.00	S/ 1,400.00	S/ 1,400.00				
Karla Duran Torres	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 1,400.00	S/ 1,400.00				
María Fernanda Yoris Salas	S/ 3,950.00	S/ 1,200.00	S/ 1,200.00	S/ 1,200.00	S/ 1,200.00	S/ 1,200.00	S/ 1,200.00	S/ 1,200.00				
RETRIBUCIONES DOCENTES	S/ 23,500.00	S/ 23,500.00	S/ 23,500.00	S/ 23,500.00	S/ 23,500.00	S/ 23,500.00	S/ 15,000.00	S/ 10,500.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00
García Bedoya Magaña, Carlos Alberto Telestoro Ric	S/ 3,500.00	S/ 3,500.00	S/ 3,500.00	S/ 3,500.00	S/ 3,500.00	S/ 3,500.00						
Carlos Enrique Fernández García	S/ 4,000.00	S/ 4,000.00	S/ 4,000.00	S/ 4,000.00	S/ 4,000.00	S/ 4,000.00	S/ 4,000.00					
Mamani Macedo, Mauro Felix,	S/ 3,500.00	S/ 3,500.00	S/ 3,500.00	S/ 3,500.00	S/ 3,500.00	S/ 3,500.00	S/ 3,500.00					
Martin Fabón García,	S/ 3,500.00	S/ 3,500.00	S/ 3,500.00	S/ 3,500.00	S/ 3,500.00	S/ 3,500.00	S/ 3,500.00					
Luis Eduardo Uno Salvador	S/ 2,000.00	S/ 2,000.00	S/ 2,000.00	S/ 2,000.00	S/ 2,000.00	S/ 2,000.00	S/ 2,000.00					
Revellido Novoa, Alvaro Arturo	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00					
Sánchez Montenegro Verónica Marilde	S/ 2,000.00	S/ 2,000.00	S/ 2,000.00	S/ 2,000.00	S/ 2,000.00	S/ 2,000.00	S/ 2,000.00					
Ascencio Jurado Elizabeth Gladys	S/ 2,000.00	S/ 2,000.00	S/ 2,000.00	S/ 2,000.00	S/ 2,000.00	S/ 2,000.00	S/ 2,000.00					
Elias Renfijo de la Cruz							S/ 2,500.00	S/ 2,500.00				
RETRIBUCIONES ADMINISTRATIVOS	S/ 13,000.00	S/ 11,500.00	S/ 11,500.00	S/ 11,500.00	S/ 11,500.00	S/ 11,500.00	S/ 11,500.00	S/ 11,500.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00
Armando Gadenillas López	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00				
María Esther Torres Almeida	S/ 3,500.00	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00				
María del Rosario Acuña Loayza	S/ 3,500.00	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00				
Raúl Moisés Callicourt Calindo	S/ 3,000.00	S/ 2,500.00	S/ 2,500.00	S/ 2,500.00	S/ 2,500.00	S/ 2,500.00	S/ 2,500.00	S/ 2,500.00				
RETRIBUCION DIRECTOR ACADEMICO	S/ 10,000.00	S/ 10,000.00	S/ 10,000.00	S/ 10,000.00	S/ 10,000.00	S/ 10,000.00	S/ 8,000.00	S/ 8,000.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00
Jacobo Alva Merino	S/ 10,000.00	S/ 10,000.00	S/ 10,000.00	S/ 10,000.00	S/ 10,000.00	S/ 10,000.00	S/ 8,000.00	S/ 8,000.00				
RECONOCIMIENTO DE DEUDA 2024	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 280,207.00	S/ 184,367.50	S/ 5,000.00	S/ 5,000.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00
Docentes- octubre 2024			S/ 72,745.00									
Docentes- noviembre 2024			S/ 189,762.00									
Docente- LARA- ARMY Y LEON			S/ 179,367.50									
Administrativo - GILDO VALERO VEGA			S/ 5,000.00	S/ 5,000.00								
OTROS GASTOS	S/ 1,416.00	S/ 1,416.00	S/ 1,416.00	S/ 6,416.00	S/ 9,866.00	S/ 12,444.96	S/ 0.00	S/ 37,093.10	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00
COMPRA DE SILLAS				S/ 3,450.00								
PAGO DE SERVIDOR WEB CED		S/ 1,416.00	S/ 1,416.00	S/ 1,416.00	S/ 1,416.00	S/ 1,416.00						
BOLISTAS				S/ 5,000.00								
TRANSFERENCIA INTERNA SALIENTE												
CEPEDIM - PAPELERIA						S/ 11,028.96						
CEPEDIM - MERCHADISING												
CEPEDIM - BIOLÓGICAS												
CEPEDIM - MEDICINA												
CEPEDIM- DERECHO												
TOTAL DE EGRESOS	S/ 508,708.00	S/ 319,813.50	S/ 297,926.00	S/ 598,213.00	S/ 365,328.50	S/ 718,789.96	S/ 480,165.00	S/ 67,093.10	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00
FLUJO DE CAJA (E-I)	S/ 149,192.00	S/ 373,378.50	S/ 662,353.50	S/ 601,546.50	S/ 786,447.60	S/ 1,087,062.64	S/ 1,164,644.64	S/ 1,967,090.54	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00
100% DE LOS INGRESOS - CENTRAL	S/ 65,790.00 S/	60,979.00 S/	64,798.00 S/	60,028.40 S/	61,035.00 S/	58,063.00 S/	61,581.00 S/	58,008.00 S/	S/	S/	S/	S/
SALDO ACUMULADO	S/ 83,402.00	S/ 312,289.50	S/ 597,555.50	S/ 941,526.10	S/ 725,222.60	S/ 1,028,999.64	S/ 1,644,809.64	S/ 1,869,042.54	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00
ENERO		FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE

2.3.1. Interpretación de la tabla de flujo de caja operativa

Análisis de Ingresos

- El principal origen de fondos es el Banco BCP – Pichincha (Sanmarket), que representa más del 90% de los ingresos mensuales.
- Existen ingresos adicionales por transferencias internas de becas (Legado Medicina y Ciencias Biológicas), pero son no recurrentes (se registran en febrero y mayo).
- Los ingresos son estables en promedio (S/ 600,000 – 650,000 mensuales), salvo febrero (S/ 693,192) y agosto (S/ 2,014,143.64) donde se observa un pico extraordinario.

Análisis de Egresos

Los principales egresos corresponden a:

- **Planilla de docentes (dictado de cursos):** entre S/ 78,000 y S/ 342,000, con una fuerte reducción a partir de mayo.
- **Terceros administrativos:** se mantiene estable hasta julio (S/ 36,550 aprox.), luego desaparece.
- **Retribuciones administrativas y docentes:** constantes hasta julio, con ligera disminución en el segundo semestre.
- **Director académico:** S/ 10,000 mensuales hasta junio; luego baja a S/ 8,000 y desaparece en setiembre.
- **Otros gastos:** mínimos al inicio (S/ 1,416) pero en agosto se eleva significativamente a S/ 37,093.10 por papelería, merchandising y transferencias.
- **Reconocimiento de deuda 2024:** impacta fuertemente en abril y mayo (S/ 280,207 y S/ 184,367.50).

Análisis de Resultados y Saldos

- Se inicia con S/ 0.00 en enero y se alcanza un saldo acumulado de S/ 1,889,042.54 en agosto.
- Los mejores meses de flujo neto son junio (S/ 1,087,062.64) y julio (S/ 1,495,644.64) debido a mayores ingresos y menores egresos.
- Abril muestra un flujo ajustado por el reconocimiento de deuda, pero aún positivo (S/ 601,546.50).
- El manejo de caja es sólido y creciente, con capacidad para cubrir deudas pasadas y generar superávit.

2.4. Estado situacional de pagos de docentes y administrativos

2.4.1. Situación de Pagos de Docentes (a agosto de 2025)

Mes	Orden de servicio	Sin asignación de SIAF	Recibo por honorarios	Pago efectivizado	Cumplimiento (%)
Abril	108 / 0	108 / 0	108 / 0	108 / 1	99.07 %

Mayo	107 / 0	107 / 0	107 / 0	107 / 3	97.20 %
Junio	114 / 0	114 / 0	114 / 1	113 / 21	81.42 %
Julio	119 / 37	119 / 37	82 / 14	68 / 25	63.24 %
Agosto	106/0	0	0	0	0%

Análisis e interpretación del estado situación de pagos de docentes:

- **Pagos del año 2024:** se gestionaron todos los pagos.
- **Enero a marzo 2025:** se gestionaron y se realizó el pago en su totalidad
- **Abril 2025:** Gestión eficiente y oportuna, casi sin retrasos.
- **Mayo 2025:** Aún alto, pero con 3 órdenes pendientes de pago.
- **Junio 2025:** Caída significativa en eficiencia: más de 1/5 de los compromisos no se pagaron.
- **Julio 2025:** Riesgo alto: casi 4 de cada 10 órdenes no se cancelaron, y hay retrasos en SIAF.
- **Agosto 2025:** se debe adeuda en su totalidad a los docentes.

Recomendaciones:

- **Regularizar SIAF:** evitar que órdenes queden fuera del sistema, porque generan riesgo de no reconocimiento presupuestal.
- Implementar control interno de plazos: definir máximo de días entre OS – RH – Pago.
- **Planificar flujo de caja mensual:** para asegurar disponibilidad y no acumular pendientes.
- **Monitoreo quincenal:** no esperar cierre mensual; realizar conciliaciones parciales.
- **Informe de riesgos:** en julio la eficiencia cayó a 63%, esto debe reportarse a la Dirección como alerta.

2.4.2. Situación de Pagos de Personal Administrativo (a agosto de 2025)

Mes	Hoja de requerimiento	Orden de servicio	Cumplimiento Hoja Requerimiento	Cumplimiento Orden de Servicio
Agosto	17 / 0	17 / 17	100 %	0 %

Análisis e interpretación de estado situación de administrativos:

- **Pagos del año 2024:** Se ha cumplido con el pago de todo el año 2024.
- **Pagos de enero a julio 2025:** Se ha cumplido con los pagos correspondientes a estos meses.

- **Situación de agosto de 2025:** Aunque se generaron 17 órdenes de servicio, ninguna ha sido cumplida (0 %). Esto evidencia un cuello de botella en la fase de ejecución y pago.

2.5. Proyecciones para el año 2026 y 2027 de la coordinación de procesos administrativos

- **Capacitación del personal:** Se pasa de capacitaciones iniciales a un programa continuo y de refuerzo (meses 28–36). Esto asegura que el personal mantenga competencias actualizadas y alineadas con los procesos modernos.
- **Gestión financiera:** Se ejecuta el refinamiento de procesos financieros (meses 25–30). En esta fase ya no solo se implementan cambios, sino que se corrigen y optimizan con base en resultados reales.
- **Monitoreo y toma de decisiones:** Se consolida el uso de indicadores (KPIs) para medir desempeño. Se institucionalizan reuniones periódicas y reportes de gestión (meses 13–36). Las decisiones se empiezan a basar en datos, no en percepciones.
- **Gestión del conocimiento y coordinación:** Se fortalece la cultura de compartir información y experiencias (meses 13–36). Se realizan evaluaciones (mes 28–30) y mejoras (mes 31–36) a los protocolos de coordinación y al sistema de gestión del conocimiento.

2.6. Recomendaciones

- Reforzar la capacitación del personal administrativo y docente, promoviendo el acceso a estudios de posgrado y actualización profesional, con énfasis en calidad educativa e innovación.
- La institución presenta un flujo de caja sano y sostenible, con alta liquidez y superávit creciente. El desafío será diversificar ingresos y controlar gastos extraordinarios para garantizar estabilidad a mediano plazo.
- El proceso de ejecución de pagos fue sólido en el primer bimestre (abril-mayo), pero muestra un deterioro grave en junio y julio, con acumulación de órdenes sin SIAF y pagos retrasados. Esto compromete la imagen institucional y la relación con proveedores. Se requiere una acción inmediata de regularización y fortalecimiento del control interno.
- En agosto se logró eficiencia administrativa (100 % de requerimientos procesados), pero existe un déficit total en la ejecución de órdenes de servicio (0 %). Esto refleja una brecha entre la programación y la ejecución real del gasto, que debe atenderse de inmediato para no afectar la contabilidad, la ejecución presupuestal y la relación con proveedores.

2.7. Conclusiones

En conclusión, el CEID–UNMSM muestra una buena salud financiera en el primer semestre de 2025, con ingresos estables y egresos controlados y un desempeño administrativo ordenado y en crecimiento, pero requiere consolidar su eficiencia en tiempos y reducir los plazos del ciclo de pago, especialmente en las etapas de USGOM, economía y control previo. optimización del flujo de expedientes, de manera que los procesos no solo sean transparentes y verificables, sino también ágiles y financieramente oportunos.

En la proyección para los años 2026 y 2027 serán clave porque se consolidan procesos ya iniciados, se afianza la capacitación continua, se refinan los procesos financieros, se establecen KPIs como parte de la cultura institucional y se fortalece la colaboración interna y el uso de conocimiento compartido.

6. Conclusiones generales

- a. El Centro de Idiomas fortaleció su presencia y reconocimiento tanto a nivel interno como externo, priorizando la mejora de la gestión académica, administrativa y de imagen institucional.
- b. Se implementaron nuevos programas, cursos y modalidades, diversificando la oferta formativa y respondiendo a la demanda de estudiantes y profesionales.
- c. Se optimizaron procesos internos, con un enfoque en la transparencia, digitalización y una mejor atención a los usuarios.
- d. El CEID participó activamente en actividades de extensión, responsabilidad social y vinculación con la comunidad, reforzando su rol como promotor de los idiomas y la interculturalidad.
- e. Se invirtió en la modernización de espacios, recursos tecnológicos y plataformas virtuales, mejorando la experiencia educativa y la eficiencia en la gestión.
- f. A pesar de los logros alcanzados, aún persiste la necesidad de seguir innovando en los métodos de enseñanza, ampliar convenios estratégicos y garantizar la sostenibilidad de los proyectos iniciados.

7. Agradecimiento

Formar equipos de trabajo sólidos y sostenibles demanda tiempo, visión estratégica, responsabilidad institucional, cuidado con el personal y aprender a confiar y delegar funciones.

Quiero recordar una idea que camina conmigo y lo he repetido cada vez que ha sido necesario como hoy, para trabajar bien a donde uno vaya se requiere de honestidad y responsabilidad. Lo que falta se puede aprender y mejorar. Muchas gracias por la oportunidad de contribuir con nuestra querida Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Atentamente,

JACOBO VIRGILIO ALVA MENDO

Director de la Dirección de Gestión Institucional y de la Dirección Académica
Centro de Idiomas de la UNMSM