

Universidad Nacional

Ciro Alegría

Ley de creación N° 29756



UNCA



“CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD”

Aprobado con Resolución de Comisión Organizadora N° 0621-2023-UNCA, de fecha
07 de setiembre de 2023

SETIEMBRE – 2023
HUAMACHUCO

¡La Universidad del Ande Liberteño!

	OTRO DOCUMENTO	CÓDIGO:	PGC-OD-04	
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA:	Setiembre 2023	
		VERSIÓN:	01	
		PÁGINA:	2 de 7	

COMISIÓN ORGANIZADORA

PRESIDENTE

DR. WALTER JUAN VÁSQUEZ CRUZ

VICEPRESIDENTE ACADÉMICO

DR. ELISEO PUMACALLAHUI SALCEDO

VICEPRESIDENTE DE INVESTIGACIÓN

DR. ALBERTO VALENZUELA MUÑOZ

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
 <p>UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRIA HUAMACHUCO</p> <p>Ing. Jonathan Francisco Huamán Rivera Especialista en Licenciatura</p>	 <p>UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRIA HUAMACHUCO</p> <p>Mg. Luis Miguel Tirado Bocanegra Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad</p>	 <p>UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRIA COMISION ORGANIZADORA</p> <p>Dr. Walter Juan Vasquez Cruz PRESIDENTE</p>
Ing. JONATHAN FRANCISCO HUAMÁN RIVERA	Mg. LUIS MIGUEL TIRADO BOCANEGRA	COMISIÓN ORGANIZADORA
24-08-2023	01-09-2023	07-09-2023

**OTRO DOCUMENTO**

CÓDIGO: PGC-OD-04
 FECHA: Setiembre 2023
 VERSIÓN: 01
 PÁGINA: 3 de 7

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD****CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO****Proceso:** Gestión de la Calidad**Dueño del proceso:** Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad**Tipo de Proceso:** Estratégico**OBJETIVO DEL PROCESO**

Planificar, organizar, conducir, proponer, ejecutar y evaluar la gestión por procesos, el sistema de gestión de la calidad y el proceso de licenciamiento institucional.

ENTRADAS

¿Cuáles son los inputs del proceso?

PROVEEDORES

¿Quiénes proveen los inputs?

1. Normas Técnicas y Legales.

1. Presidencia del Consejo de Ministros / Secretaría de Gestión Pública.

2. Normas Internacionales de Gestión.

2. Entidades Internacionales.

3. Normativa legal para Condiciones Básicas de Educación Superior Universitaria.

3. MINEDU / SUNEDU.

4. Necesidad de mejora continua

4. Todos los Procesos.

5. Informe de evaluación de desempeño del Sistema de Gestión anterior

5. Proceso de Dirección Institucional

PRODUCTOS (SALIDAS)

¿Cuáles son los outputs del proceso?

CLIENTES/RECEPTORES

¿Quiénes reciben los outputs?

1. Mapa de Procesos.

1. Procesos de la UNCA.

2. Manual de Gestión de Procesos.

2. Procesos de la UNCA.

3. Manual de Procedimientos.

3. Procesos de la UNCA.

4. Informes de seguimiento de las Condiciones Básicas de Calidad de la UNCA.

4. Proceso de Dirección Institucional

5. Informe de evaluación de desempeño del Sistema de Gestión

5. Proceso de Dirección Institucional

GESTIÓN DEL PROCESO

¿Cómo se opera y controla el proceso?

PROCESOS DE NIVEL 1

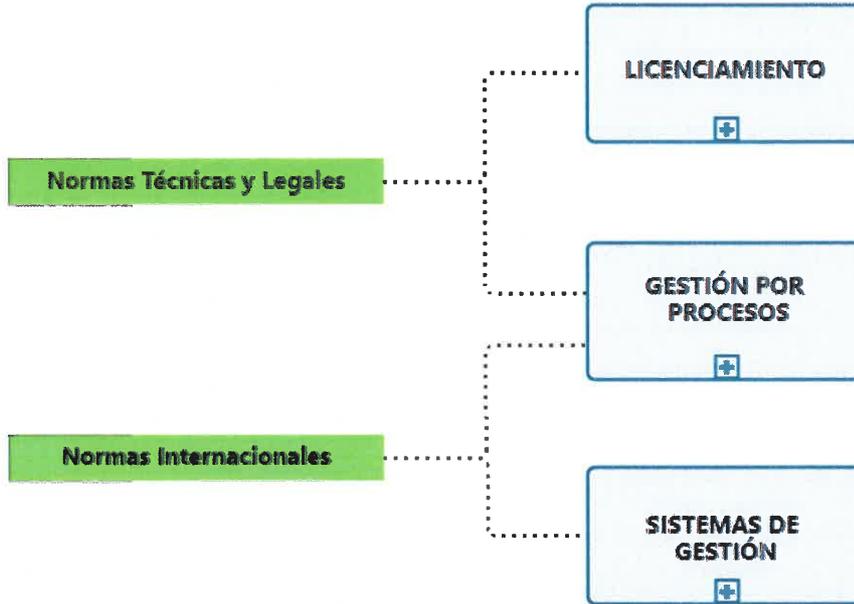
¿Cuáles son los procesos/actividades/ tareas y secuencia dentro del proceso?

1. Gestión por Procesos.



2. Licenciamiento.
3. Sistemas de Gestión.

FLUJOGRAMA



CONTROLES

¿Cuáles son las actividades orientadas a la verificación del cumplimiento de los requisitos del producto?

1. Número de normas técnicas y legales a implementar.
2. Número de normas internacionales de gestión certificadas.
3. Seguimiento y Monitoreo de las CBC.

SOPORTE Y RECURSOS

¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?

DOCUMENTOS INTERNOS

(Procedimientos, instructivos, políticas, normas internas, etc.).

1. Estatuto.
2. Reglamento General.
3. Plan Estratégico Institucional 2022-2025.
4. Plan Operativo Institucional.
5. Reglamento de Organización y Funciones.
6. Manual de contexto de organización.
7. Procedimiento de control de documentos y registros.
8. Instructivo de elaboración de documentos internos.
9. Procedimiento AMFE.

10. Política de Calidad Institucional.
11. Alcance del SGC.
12. Mapa de procesos.

DOCUMENTOS EXTERNOS

(Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.).

1. Ley Universitaria. Ley N° 30220.
 2. Resolución Directoral N° 003-2020-SUENDU-DILIC, que aprueba la Guía para la verificación remota de los medios de verificación de las CBC, de los procedimientos de licenciamiento institucional, modificación de licencia, licenciamiento de programas priorizados y licenciamiento de nuevas universidades.
 3. Resolución N° 043-2020-SUNEDU/CD. Reglamento del procedimiento de licenciamiento para universidades nuevas.
 4. Resolución N° 055-2021-SUNEDU/CD. Consideraciones para la valoración de los medios de verificación establecidos en la matriz de condiciones básicas de calidad, componentes, indicadores y medios de verificación, por tipo de universidad.
 5. Norma ISO 9001:2015. Requisitos del sistema de gestión de calidad.
 6. Norma ISO 9000:2015. Vocabulario.
- Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP "Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública".



APOYO

¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?

INFRAESTRUCTURA

INSTALACIONES	SISTEMAS INFORMÁTICOS	EQUIPOS
(Infraestructura física donde se ejecutan los procesos, que por defectos debe incluir servicios básicos)	(Sistema funcional integrado que permite obtener, compartir y gestionar información)	(Equipamiento utilizado en la ejecución del proceso. Eje: computadoras, laptops, impresoras, escáner, etc.).
<ul style="list-style-type: none"> ● Oficina de Gestión de la Calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Google Drive. ● Sistema LINU. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Laptops ● Computadoras. ● Impresora multifuncional.

CONDICIONES DE AMBIENTE DE TRABAJO

¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura, humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)

- Orden y Limpieza.

RECURSOS HUMANOS

(indicar puesto del personal y número de personas por puesto)

**OTRO DOCUMENTO**

CÓDIGO: PGC-OD-04

FECHA: Setiembre 2023

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 6 de 7



Nombre del puesto			Número
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad			01
Especialista			01
Asistente Administrativo			01
INDICADORES DE DESEMPEÑO			
¿Existen indicadores de desempeño para monitorear y controlar el proceso?			
Nombre del Indicador	Formula del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta
Porcentaje de metas cumplidas de los indicadores de desempeño	$(N^{\circ} \text{ metas cumplidas de los indicadores de desempeño} / N^{\circ} \text{ metas de los indicadores de desempeño}) \times 100$	Semestral	$\geq 60\%$
Porcentaje de ejecución del Plan de Mejora	$(N^{\circ} \text{ de actividades ejecutadas} / N^{\circ} \text{ de actividades planificadas}) \times 100$	Anual	$\geq 80\%$
Porcentaje de cumplimiento de la CBC	$(N. \text{ de medios de verificación cumplidos} / N. \text{ de medios de verificación}) \times 100.$	Anual	$= 100\%$
Porcentaje de las partes interesadas pertinentes satisfechas con la calidad del servicio educativo brindado	$(N. \text{ de las partes interesadas pertinentes satisfechas} / N. \text{ total de las partes interesadas}) \times 100$	Anual	$\geq 50\%$
Nivel de cumplimiento de No conformidades de la Auditoría Interna por Procesos	$(N^{\circ} \text{ de No Conformidades subsanadas}) / (N^{\circ} \text{ total de No conformidades de la Auditoría Interna}) \times 100$	Anual	$\geq 90\%$
Porcentaje de acciones ejecutadas del Plan anual de acciones de mejora	$(N^{\circ} \text{ de acciones ejecutadas en el Plan anual de acciones de mejora}) / (N^{\circ} \text{ de acciones programadas en el Plan anual de acciones de mejora}) \times 100$	Anual	$\geq 80\%$



	OTRO DOCUMENTO	CÓDIGO:	PGC-OD-04		
		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			FECHA:
	VERSIÓN:	01			
	PÁGINA:	7 de 7			

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DOCUMENTO DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	Resolución de Comisión Organizadora N° 0621-2023/CO-UNCA	Deja sin efecto la Caracterización del Proceso de Gestión de la Calidad aprobado con Resolución de Comisión Organizadora N° 0425-2021-UNCA, y aprueba la Caracterización del Proceso de Gestión de la Calidad de la Universidad Nacional Ciro Alegría.
	Fecha: 07 de setiembre de 2023	

