

Universidad Nacional Ciro Alegría

Ley de creación N° 29756



UNCA

“CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN”

Aprobado con Resolución de Comisión Organizadora N° 0725-2023-UNCA, de fecha
23 de octubre de 2023



OCTUBRE – 2023
HUAMACHUCO

¡La Universidad del Ande Liberteño!

	OTRO DOCUMENTO	CÓDIGO:	PGC-OD-11	
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	FECHA:	Octubre 2023	
VERSIÓN:		02		
PÁGINA:		2 de 6		

COMISIÓN ORGANIZADORA

PRESIDENTE

DR. WALTER JUAN VÁSQUEZ CRUZ

VICEPRESIDENTE ACADÉMICO

DR. ELISEO PUMACALLAHUI SALCEDO

VICEPRESIDENTE DE INVESTIGACIÓN

DR. ALBERTO VALENZUELA MUÑOZ

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
 UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRIA HUAMACHUCO Mg. Luis Miguel Tirado Bocanegra Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad	 UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRIA COMISION ORGANIZADORA Dr. Walter Juan Vasquez Cruz PRESIDENTE	 UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRIA COMISION ORGANIZADORA Dr. Walter Juan Vasquez Cruz PRESIDENTE
Mg. LUIS MIGUEL TIRADO BOCANEGRA	DR. WALTER JUAN VÁSQUEZ CRUZ	COMISIÓN ORGANIZADORA
20-10-2023	20-10-2023	23-10-2023



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Proceso: Sistemas de Gestión	Dueño del proceso: Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad.
Tipo de Proceso: Estratégico	

OBJETIVO DEL PROCESO

Planificar, organizar, conducir, proponer, sostener y evaluar la implementación del Sistema de Gestión.

ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?	PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?
--	--

1. Necesidad de mejora continua	1. Todos los Procesos.
2. Informe de evaluación de desempeño del Sistema de Gestión anterior.	2. Proceso de Gestión de la Calidad

PRODUCTOS (SALIDAS) ¿Cuáles son los outputs del proceso?	CLIENTES/RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?
--	---

1. Informe de evaluación de desempeño del Sistema de Gestión.	1. Proceso de Dirección Institucional
---	---------------------------------------

GESTIÓN DEL PROCESO
¿Cómo se opera y controla el proceso?

ACTIVIDADES ¿Cuáles son las actividades/ tareas y secuencia dentro del proceso?

1. Comprender la organización y su contexto.
2. Demostrar liderazgo.
3. Planificar las acciones a realizar.
4. Comunicar y tomar conciencia.
5. Controlar la información documentada.
6. Evaluación del desempeño.
7. Acciones de Mejora Continua.

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

1. Informe de la evaluación del SG a la Alta Dirección.
2. Informe de Auditorías Internas y Externas.

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





OTRO DOCUMENTO

CÓDIGO: PGC-OD-11

FECHA: Octubre 2023

VERSIÓN: 02

PÁGINA: 4 de 6



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

DOCUMENTOS INTERNOS

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

1. Reglamento de Organización y Funciones.
2. Plan Estratégico Institucional 2022-2025.
3. Plan Operativo Institucional.
4. Manual de contexto de organización.
5. Procedimiento de control de documentos y registros.
6. Instructivo de elaboración de documentos internos.
7. Procedimiento AMFE.
8. Política de Calidad Institucional.
9. Alcance del SGC.
10. 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. Norma ISO 9001:2015. Requisitos del sistema de gestión de calidad.
3. Norma ISO 9000:2015. Vocabulario.

REGISTROS

¿Qué registros dan evidencia de funcionamiento y eficacia del proceso?

1. Manual de Contexto.
2. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad
3. Actas de asistencia.
4. Política de Calidad institucional de la UNCA
5. Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad
6. Mapa de procesos de la UNCA.
7. Procedimiento AMFE
8. Matriz AMFE
9. Procedimiento de Planificación, Control y Gestión de Cambios de Documentos
10. Matriz de comunicaciones internas y externas.
11. Procedimiento de Control de Registros
12. Instructivo para la Elaboración de Documentos Internos del SGC.
13. Actas de reunión.
14. Encuesta de satisfacción.
15. Informes de satisfacción.
16. Informe de desempeño.



OTRO DOCUMENTO

CÓDIGO: PGC-OD-11

FECHA: Octubre 2023

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

VERSIÓN: 02

PÁGINA: 5 de 6



- 17. Plan anual de Auditoría Interna del SGC.
- 18. Procedimiento de Auditorías Internas del SGC.
- 19. Informe de Auditorías Internas del SGC.
- 20. Plan anual de acciones de mejora.
- 21. Procedimiento de Salidas no conformes.
- 22. Procedimiento de no conformidades y Acciones correctivas del SGC.
- 23. Certificado de cumplimiento de la Normativa ISO 9001:2015.
- 24. Reporte de la actualización de la página web institucional de la UNCA.
- 25. Matriz de Gestión de Cambios.

APOYO

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

INFRAESTRUCTURA

INSTALACIONES

(Infraestructura física donde se ejecutan los procesos, que por defectos debe incluir servicios básicos)

- Oficina de Gestión de la Calidad.

SISTEMAS INFORMÁTICOS

(Sistema funcional integrado que permite obtener, compartir y gestionar información)

- Google Drive.

EQUIPOS

(Equipamiento utilizado en la ejecución del proceso. Ejm: computadoras, laptops, impresoras, escáner, etc).

- 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)

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 los estudiantes satisfechos	(N. de estudiantes satisfechos / N. total de estudiantes) x 100	Anual	≥50%



	OTRO DOCUMENTO	CÓDIGO:	PGC-OD-11	
		FECHA:	Octubre 2023	
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	VERSIÓN:	02	
		PÁGINA:	6 de 6	

con la calidad del servicio educativo brindado.			
Nivel de cumplimiento de Acciones correctivas	(N° de Acciones correctivas cumplidas) / (N° total de Acciones correctivas de las No conformidades) x100	Anual	≥90%
Porcentaje de acciones ejecutadas del Plan anual de acciones de mejora	(N° de acciones ejecutadas en el Plan anual de acciones de mejora) / (N° de acciones programadas en el Plan anual de acciones de mejora) x100	Anual	≥80%



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DOCUMENTO DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	Resolución de Comisión Organizadora N° 0630-2023/CO-UNCA.	Aprueba la Caracterización del Proceso de los Sistema de Gestión de la Universidad Nacional Ciro Alegría.
	Fecha: 07 de setiembre de 2023	
02	Resolución de Comisión Organizadora N° 0725-2023/CO-UNCA.	Aprueba la modificación de la Caracterización del Proceso de los Sistema de Gestión de la Universidad Nacional Ciro Alegría.
	Fecha: 23 de octubre de 2023	

