



UNSA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DESVIACIONES DEL SGC

PROCEDIMIENTO: PR-PE01.04-02

VERSIÓN: 1.0


OFICINA UNIVERSITARIA DE CALIDAD

N° Copia	Copia asignada a:

Elaborado por: Cargo: Jefe de la Oficina Universitaria de Calidad Fecha: 01.06.2020	Firma:
Revisado por: Cargo: Jefe de la Oficina Universitaria de Calidad Fecha: 06.07.2020	Firma:
Aprobado por: Cargo: Rector de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa Fecha: 10.07.2020	Firma:


HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Sección	Descripción del cambio	Versión	Fecha	Responsable

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-PE01.04-02
	ATENCIÓN DE DESVIACIONES DEL SGC	Versión	1.0
		Página	Página 2 de 4

1. Proceso relacionado	PG-PE01.04.02 Implementación, Evaluación y Seguimiento de la Mejora Continua		
2. Objetivo	Establecer las actividades requeridas para realizar la atención de desviaciones del SGC de la UNSA.		
3. Alcance	Se inicia con la evaluación de la existencia de alguna desviación, y culmina con la realización del seguimiento a la reincidencia de desviaciones.		
4. Base Normativa	1) Norma ISO 9000:2015.		
	2) Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP.		
	3) Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 316-2017-SERVIR/PE.		
5. Siglas y definiciones	1) SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.		
	2) UNSA: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.		
6. Requisitos para iniciar el procedimiento:			
Descripción del Requisito		Fuente	
<ul style="list-style-type: none"> Plan de Mejora Académica – Administrativa (PMCAC – PMCAD) 		<ul style="list-style-type: none"> PG-PE01.04.01 	
7. Actividades			
N°	Descripción de la actividad	Unidad	Responsable
1	Evaluar la existencia de alguna desviación (no conformidad, servicio no conforme), oportunidad de mejora, fortaleza u observación.	Unidad de Calidad de la Facultad	Coordinador de Unidad de Calidad de Facultad
2	Registrar la desviación en el formato correspondiente: F-PE01.04-01 Solicitud de Acción Correctiva o F-PE01.04-02 Control de Servicio No Conforme	Unidad de Calidad de la Facultad	Coordinador de Unidad de Calidad de Facultad
3	Coordinar la ejecución de corrección inmediata.	Unidad de Calidad de la Facultad	Coordinador de Unidad de Calidad de Facultad
4	Coordinar la investigación de la desviación y evitar su reincidencia.	Unidad de Calidad de la Facultad	Coordinador de Unidad de Calidad de Facultad
5	Consolidar la información generada en el formato de consolidado de desviaciones, según corresponda: F-PE01.04-03 Consolidado de SAC del SGC de la UNSA o F-PE01.04-04 Consolidado de CSNO del SGC de la UNSA.	Unidad de Calidad de la Facultad	Coordinador de Unidad de Calidad de Facultad
6	Elaborar Planes de Mejora, según F-PE01.04-05 Plan de Mejora, para mejorar el rendimiento del SGC.	Unidad de Calidad de la Facultad	Coordinador de Unidad de Calidad de Facultad
7	Realizar seguimiento a la reincidencia de desviaciones.	Unidad de Calidad de la Facultad	Coordinador de Unidad de Calidad de Facultad

Formato: Digital	La impresión de este documento desde la Intranet constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Interno
-------------------------	--	-------------------------------

 UNSA <small>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA</small>	PROCEDIMIENTO	Código	PR-PE01.04-02
	ATENCIÓN DE DESVIACIONES DEL SGC	Versión	1.0
		Página	Página 3 de 4

8	Remite información a la Jefatura de la Oficina Universitaria de Calidad, y termina el procedimiento.	Unidad de Calidad de la Facultad	Coordinador de Unidad de Calidad de Facultad
8. Documentos que se generan:			
1) F-PE01.04-01 Solicitud de Acción Correctiva			
2) F-PE01.04-02 Control de Servicio No Conforme			
3) F-PE01.04-03 Consolidado de SAC del SGC de la UNSA			
4) F-PE01.04-04 Consolidado de CSNO del SGC de la UNSA			
5) F-PE01.04-05 Plan de Mejora			
9. Anexos			
Anexo N° 01:	Diagrama de proceso relacionado.		
Anexo N° 02:	Diagrama del procedimiento.		

Formato: Digital	La impresión de este documento desde la Intranet constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Interno
-------------------------	--	-------------------------------