



UNSA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA

MANUAL SGC ESCUELA FACULTAD DE LA UNSA

CÓDIGO: MG-PE01-01

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

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**

	MANUAL	Código	MG-PE01-01
	MANUAL SGC ESCUELA FACULTAD DE LA UNSA	Versión	1.0
		Página	Página 2 de 17

Contenido

1. PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN	
1.1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	4
3. DEFINICIONES, ABREVIATURAS Y NORMAS DE REFERENCIA.....	4
4. CONTEXTO DE LA ESCUELA PROFESIONAL / FACULTAD DE LA UNSA.....	4
4.1. COMPRENSIÓN DEL CONTEXTO DE LA UNSA Y SU CONTEXTO	4
4.2. COMPRENSION DE LAS NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	4
4.3. DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	5
4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	5
5. LIDERAZGO.....	5
5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO	5
5.1.1. GENERALIDADES	5
5.1.2. ENFOQUE AL CLIENTE.....	5
5.2. POLÍTICA DE CALIDAD	5
5.2.1. ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	5
5.2.2. COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	6
5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN.....	6
6. PLANIFICACIÓN.....	6
6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	6
6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	6
6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.....	6
7. APOYO.....	7
7.1. RECURSOS.....	7
7.1.1. Generalidades	7
7.1.2. Personas	7
7.1.3. Infraestructura.....	7
7.1.4. Ambiente para la Operación de los Procesos	8
7.1.5. Recursos de Seguimiento y Medición	8
7.1.6. Conocimiento de la Organización	8
7.2. COMPETENCIA	9
7.3. TOMA DE CONCIENCIA.....	9
7.4. COMUNICACIÓN	10
7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA	10
8. OPERACIÓN	10
8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	10
8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	10
8.2.1. Comunicación con el Cliente.....	10
8.2.2. Determinación de los Requisitos para los Productos y Servicios.....	11
8.2.3. Revisión de los Requisitos para los Productos y Servicios	11
8.2.4. Cambios en los Requisitos para los Productos y Servicios	11

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
-------------------------	--	-------------------------------

	MANUAL	Código	MG-PE01-01
	MANUAL SGC ESCUELA FACULTAD DE LA UNSA	Versión	1.0
		Página	Página 3 de 17

8.3.	DISEÑO Y DESARROLLO.....	11
8.4.	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS ADMINISTRADOS EXTERNAMENTE.....	11
8.4.1.	Generalidades	11
8.4.2.	Tipo y Alcance del Control	12
8.4.3.	Información para los Proveedores Externos	12
8.5.	PRODUCCIÓN Y PROVISION DEL PRODUCTO	12
8.5.1.	Control de la Producción y de la Provisión del Servicio.....	12
8.5.2.	Identificación y Trazabilidad.....	13
8.5.3.	Propiedad Pertenciente a los Clientes o Proveedores Externos	13
8.5.4.	Preservación.....	13
8.5.5.	Actividades Posteriores a la Entrega	13
8.5.6.	Control de Cambios	13
8.6.	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	14
8.7.	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES.....	14
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	14
9.1.	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.....	14
9.2.	AUDITORÍA INTERNA.....	14
9.3.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	15
10.	MEJORA	15
10.1.	GENERALIDADES.....	15
10.2.	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA.....	15
10.3.	MEJORA CONTINUA	15
ANEXO Nº 01		
MAPA DE PROCESOS DEL SGC DE LA ESCUELA PROFESIONAL / FACULTAD DE LA UNSA.....		16

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
-------------------------	--	-------------------------------

	MANUAL	Código	MG-PE01-01
	MANUAL SGC ESCUELA FACULTAD DE LA UNSA	Versión	1.0
		Página	Página 4 de 17

1. PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN

1.1. INTRODUCCIÓN

La Universidad Nacional de San Agustín, es una Organización dedicada a la formación de profesionales de acuerdo al área de Especialización.

Trabaja con el claro objetivo de brindar un Servicio de Formación Profesional de alta calidad, con la tecnología necesaria que ayude a brindar dicho servicio de la mejor manera.

La UNSA, ha logrado generar el SGC basado en su experiencia y trayectoria histórica, resultados obtenidos y proyecciones de liderazgo, y en los últimos 3 años se observa el cumplimiento de metas y consolida la Gestión Universitaria con la implementación del SGC Institucional, con fines de Certificación Internacional.

2. OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Objetivo del presente Manual, es describir el SGC de la Escuela Profesional / Facultad de la UNSA, incluyendo la Política de la Calidad, de acuerdo a la Norma Internacional ISO 9001 vigente y describir los Procesos Estratégicos, Operativos y de Apoyo que estén involucrados dentro del SGC.

3. DEFINICIONES, ABREVIATURAS Y NORMAS DE REFERENCIA

Para el desarrollo del presente Manual, se han considerado las definiciones contenidas en la Norma Internacional ISO 9000 vigente; denominada "Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario". A continuación Se detallan las abreviaturas utilizadas en el presente documento:

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

UNSA: Universidad Nacional de San Agustín

PEI: Plan Estratégico

POI: Plan Operativo Institucional

4. CONTEXTO DE LA ESCUELA PROFESIONAL / FACULTAD DE LA UNSA

4.1. COMPRENSIÓN DEL CONTEXTO DE LA UNSA Y SU CONTEXTO

En el Plan Estratégico de la UNSA, se han establecido las cuestiones Internas y Externas que son pertinentes para su propósito y su Dirección Estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su Sistema de Gestión de la Calidad. Así mismo, se ha planteado el procedimiento "Elaboración del Plan Operativo Institucional", mediante el cual se operativiza lo planteado en el Plan Estratégico, el cual es monitoreado a través del procedimiento Seguimiento y Evaluación del PEI y del POI, a través del cuál se evalúa el cumplimiento de ambos Documentos de Gestión.

4.2. COMPRESION DE LAS NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS

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
-------------------------	--	-------------------------------

	MANUAL	Código	MG-PE01-01
	MANUAL SGC ESCUELA FACULTAD DE LA UNSA	Versión	1.0
		Página	Página 5 de 17

Las partes interesadas y sus requisitos han sido identificadas en el Plan Estratégico, y anualmente se realiza el seguimiento y la revisión de la información, así mismo es operativizado a través del procedimiento Elaboración del Plan Operativo Institucional.

4.3. DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La UNSA, ha determinado establecer como alcance:

Formación Profesional, Producción de Investigación y acciones de Responsabilidad Social realizada por 21 Escuelas Profesionales y las Facultades a las que pertenecen.

4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

El SGC de la Escuela Profesional / Facultad de la UNSA abarca los siguientes procesos:

ESTRATÉGICOS	OPERATIVOS	DE APOYO
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Calidad • Gestión de la Internacionalización • Gestión de Planeamiento Estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> • Formación Integral, Académica, científica y ética • Investigación, innovación y Emprendedurismo • Responsabilidad Social Universitaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del Sistema Administrativo de RRHH • Gestión Logística • Gestión de TICs • Gestión de Bienestar • Gestión de Imagen Institucional • Gestión Documentaria y Archivo

Los mismos que se desarrollan en las Instalaciones de las 21 Escuelas Profesionales y las Facultades a las que pertenecen y se encuentran graficados en el Mapa de Procesos (Anexo N° 01).

5. LIDERAZGO

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1. GENERALIDADES

La Alta Dirección de la UNSA, reconoce que la Calidad, como su prioridad, por ello está comprometida con el desarrollo e implementación de su SGC, así como con la mejora continua de su eficacia. Este compromiso es demostrado mediante el establecimiento y comprensión de la Política de la Calidad Universitaria y los Objetivos de la Política Calidad Universitaria, los mismos que han sido aprobados por el Rector de la Universidad. Asimismo, la Alta Dirección comunica a todo su personal la importancia de satisfacer los requisitos del cliente y del ciudadano, así como los requisitos legales y reglamentarios asociados al servicio ofrecido, a través de comunicados oficiales, reuniones de trabajo, comunicaciones escritas, notas informativas, entre otros.

5.1.2. ENFOQUE AL CLIENTE

Se ha definido como cliente al Estado, y a los usuarios del servicio corresponde a los Estudiantes, organizaciones que reciben los resultados de la producción de investigación y acciones de Responsabilidad Social Universitaria.

5.2. POLÍTICA DE CALIDAD

5.2.1. ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

La política de Calidad Institucional de la Escuela Profesional / Facultad de la UNSA se define a continuación:

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
-------------------------	--	-------------------------------

	MANUAL	Código	MG-PE01-01
	MANUAL SGC ESCUELA FACULTAD DE LA UNSA	Versión	1.0
		Página	Página 6 de 17

“En la Universidad Nacional de San Agustín, garantizamos que todos los Estudiantes Universitarios Agustinos tengan la oportunidad de acceder a un servicio Educativo Universitario de Calidad, lo cual es posible a través de la mejora continua de los Procesos de Enseñanza-Aprendizaje, Investigación y Responsabilidad Social Universitaria; el resultado es la formación integral de Profesionales competentes y con valores, que logren superar las expectativas de los Grupos de Interés y la sociedad”.

5.2.2. COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

La Política de la Calidad de la UNSA, cuya versión oficial es la contenida en el presente Manual de Gestión de la Calidad, con fecha de aprobación: 08 de febrero del 2018, es difundida a todo el personal mediante charlas, reuniones de trabajo, carteles, entre otros, realizados de manera conjunta o por áreas, bajo la responsabilidad de cada Escuela Profesional y la Facultad a la que pertenece, así mismo, los Directores de las Escuelas Profesionales, verificarán, que la misma sea socializada, comprendida, entendida y desarrollada en las diferentes áreas y actividades. La Política de la Calidad de la UNSA, es aprobada por el Rector de la Universidad. Así mismo se encuentra disponible para todas las Partes Interesadas y la sociedad en la página web.

5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

Las responsabilidades del personal de la UNSA, se han determinado en el Organigrama, Reglamento de la Organización y Funciones, Clasificador de Cargos y en los procedimientos “Selección de Personal Docente” y “Selección de Personal Administrativo”, se determina y comunica los roles, responsabilidad y autoridad.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La UNSA, ha implementado las Matrices de Riesgo, teniendo en cuenta el Documento de Gestión “Plan Operativo Institucional”, en donde se incluye las acciones que se abordarán para evitar los posibles riesgos a ocurrir.

6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

Los Objetivos de Calidad que adopta la Escuela Profesional / Facultad, son los de la Universidad, listados a continuación:

- Garantizar la disponibilidad de información confiable y oportuna.
- Fomentar la excelencia mediante la Mejora Continua en cuanto a organización, investigación, recursos y su contribución a la sociedad.
- Consolidar la Acreditación para la Mejora Continua.
- Lograr el Licenciamiento como garantía de Condiciones Básicas de Calidad.
- Desarrollar la Cultura de Calidad en todos los actores.

Los presentes objetivos han sido aprobados por el Rector de la Universidad, con Resolución de Consejo Universitario N° 0112-2018, el 08 de Febrero de 2018.

6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

La Planificación de cambios ha sido considerada en el procedimiento “Elaboración del Plan Operativo Institucional”, así mismo, no se autoriza la implementación de un

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
-------------------------	--	-------------------------------

	MANUAL	Código	MG-PE01-01
	MANUAL SGC ESCUELA FACULTAD DE LA UNSA	Versión	1.0
		Página	Página 7 de 17

cambio sin antes evaluar los efectos que conlleva y que estén debidamente alineados a las Políticas Institucionales.

7. APOYO

7.1. RECURSOS

7.1.1. Generalidades

La UNSA ha determinado los recursos necesarios para el establecimiento, Implementación, Mantenimiento y Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad y el cumplimiento de los Requisitos del cliente, legales y reglamentarios.

7.1.2. Personas

La UNSA, determina las personas idóneas para la prestación del Servicio, a través de los procedimientos “Selección de Personal Docente” y “Selección de Personal Administrativo”. Así mismo, a través del procedimiento “Determinación de la Labor Lectiva y No Lectiva”, se determinan Qué desarrollarán los docentes, durante el Semestre académico; y a través del procedimiento “Registro Docente” se les hace el monitoreo del cumplimiento de las mismas.

7.1.3. Infraestructura

La UNSA, determina la Infraestructura necesaria para la Prestación del Servicio, de la siguiente manera:

A través de los Procesos Nivel 01 Gestión de Almacén y Control de Bienes, y Gestión de Bienes Patrimoniales, se determinan los Bienes necesarios para la prestación del Servicio; es así que a través de los procedimientos “Recepción y Almacenaje de Bienes”, y “Entrega de Bienes”, las 21 Escuelas Profesionales y las Facultades a las que pertenecen ; determinan, Cuáles son las actividades a seguir para gestionar y obtener los bienes necesarios para la Gestión Universitaria; y a través de los procedimientos “Gestión de Bienes Patrimoniales” y “Baja y Traslado de Bienes Patrimoniales”, se determinan Cuáles son los pasos a seguir cuando ya se cuenta con el Bien en la Institución, los cuáles deben estar monitoreados por la Oficina de Control Patrimonial de la Universidad.

Por medio, del Proceso Nivel 01 “Gestión de la Infraestructura”, se ha, determinado cuáles son las etapas que se deben llevar a cabo para la Ejecución eficaz de un Proyecto, que atiende la necesidad de implementar o mejorar las condiciones para el Desarrollo del Servicio, por lo tanto se han determinado los siguientes procedimientos: “Planificación y Factibilidad de Proyectos”, “Elaboración de Proyectos”, “Ejecución y Supervisión de Proyectos”, y “Evaluación y entrega de Proyectos”, los cuáles siguen el Ciclo PHVA, para llevar a cabo los proyectos necesarios para la prestación del Servicio.

A través del Proceso Nivel 1 “Gestión de Soporte y Mantenimiento”, aborda los temas de acceso a Tecnología existentes; es así que en el “Procedimiento de Mantenimiento

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
-------------------------	--	-------------------------------

	MANUAL	Código	MG-PE01-01
	MANUAL SGC ESCUELA FACULTAD DE LA UNSA	Versión	1.0
		Página	Página 8 de 17

de Equipos”, se realiza una Evaluación constante de la necesidad de Mejora y soporte de los equipos tecnológicos existentes; y con el Procedimiento “Atención de Soporte de Cableado Estructural y Acceso a Redes de Internet”, se contemplan los requerimientos y necesidad de contar con puntos de red necesarios para la prestación del servicio. Cabe señalar que estos procedimientos son compartidos entre las 21 Escuelas y las Facultades a las que pertenecen con el área de Soporte Técnico de la Universidad. Así mismo, se cuenta con el procedimiento de “Acceso a Correo electrónico”, por medio del cual los miembros de la Comunidad Universitaria, accesan al obtener su Correo Institucional para los fines de comunicación interna y externa.

La UNSA, determina y proporciona el Servicio de transporte a través del Proceso Nivel 0 “Gestión de Bienestar Universitario”, que implica el Proceso Nivel 1 “Administración de Transporte Universitario”, el cuál incluye el Procedimiento “Gestión del Servicio de Transporte Estudiantil”, a través del cual se asegura las facilidades a los estudiantes para la movilización hacia los Centros de Estudio y también los traslados en una actividad Académica debidamente autorizada y planificada en el respectivo Sílabo del curso vinculado a la salida a campo.

El proceso Nivel 0 “Gestión de Bienestar Universitario”, el cuál cuenta los procedimientos de “Atención Médica a Ingresantes”, y “Atención Médica a Estudiantes”, presentan los lineamientos para brindar el Servicio de atención Médica a los ingresantes y a los estudiante a fin de asegurar una conforme condición física durante el Proceso de Enseñanza Aprendizaje impartidos.

7.1.4. Ambiente para la Operación de los Procesos

La UNSA, determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la Operación de sus Procesos y lograr la conformidad del Servicio que brinda, a través del Proceso Nivel 1 “Gestión de Infraestructura”, el cual contiene el procedimiento de “Equipamiento y uso de la Infraestructura”, mediante el cual se determinan las acciones a realizar para la Implementación de nuevos Ambientes o mejoras dentro de la Organización.

7.1.5. Recursos de Seguimiento y Medición

La Escuela Profesional / Facultad determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los Servicios, a través del Proceso Nivel 1 Formación Profesional, que contiene el Proceso Nivel 2 Enseñanza – Aprendizaje, el cual a su vez incluye el Procedimiento de Evaluación por Competencias, que indica cuál es la metodología usada para determinar y medir el cumplimiento del logro de las Competencias de los estudiantes pertenecientes a la Institución.

7.1.6. Conocimiento de la Organización

La UNSA, determina los conocimientos necesarios para la Operación de sus Procesos y para lograr la conformidad del Servicio que brinda. Aborda las necesidades y tendencias cambiantes, considera sus conocimientos actuales y determina Cómo

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
-------------------------	--	-------------------------------

	MANUAL	Código	MG-PE01-01
	MANUAL SGC ESCUELA FACULTAD DE LA UNSA	Versión	1.0
		Página	Página 9 de 17

adquirir los conocimientos adicionales necesarios y las actualizaciones requeridas, a través del Proceso Nivel 0 “Gestión del Planemiento Estratégico”, que incluye el Proceso Nivel 1 “Elaboración y Actualización de Documentos de Gestión y Organización Institucional”, en donde se incluye el “Procedimiento de Elaboración del Plan Operativo Insitucional”, el cual operativiza el Plan Estratégico de la Universidad, y se incluyen los aspectos internos y externos que pueden afectar o estar involucrados con la Organización.

7.2. COMPETENCIA

Así mismo la UNSA, se asegura de que los docentes sean competentes, basándose en la Educación, formación o experiencia apropiadas; en tal sentido, se cuenta con el Proceso Nivel 0 “Gestión de la Internacionalización”, el cual incluye el Procedimiento de “Movilidad Docente”, mediante el cual se asegura la formación y experiencia apropiadas de los Docentes a través de visitas y nuevas experiencias en diferentes Universidades del país y del extranjero, las cuales servirán para afianzar y reforzar el Servicio que se brinda en la UNSA.

Se cuenta con el Proceso Nivel 1 “Desarrollo Docente”, el cual incluye el Procedimiento de “Determinación de la Labor Lectiva y No Lectiva”, mediante el cual el Docente podrá tener una guía física que los oriente en el Desarrollo de sus actividades, sabiendo cuáles serán las horas dedicadas para cada tipo de labor.

Además, se ha determinado la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, a través del Proceso Nivel 2 “Gestión de la Incorporación”, que incluye los Procedimientos: “Selección de Personal Docente” y “Selección de Personal Administrativo”, mediante los cuales se evalúa las Competencias necesarias del Personal nuevo que formará parte de la Organización, teniendo en cuenta su formación, su experiencia y educación.

Para que el Personal en general pueda mantener las Competencias necesarias durante su estadía en la Organización, se cuenta con el Proceso Nivel 2 “Administración de Personas” en donde se incluyen cuatro, procedimientos que determinan las formas y metodologías para las Licencias que requiere el Personal en diferentes situaciones, los cuales son:

- 1) Licencia Docente con Goce de Remuneraciones por Capacitación
- 2) Licencia Docente sin Goce de Remuneraciones por Capacitación
- 3) Gestión de Licencia del Personal de Administración
- 4) Gestión de Licencia de Salud Enfermedad, Enfermedad y Maternidad.

7.3. TOMA DE CONCIENCIA

Las personas que realizan el trabajo bajo el control de la Organización tomen conciencia de su contribución a la Eficacia del Sistema de Gestión de la calidad, incluidos los Beneficios de una Mejora del desempeño, a través del Proceso Nivel 1 “Desarrollo Docente”, el cual cuenta con los Procedimientos de “Supervisión Docente

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
-------------------------	--	-------------------------------

	MANUAL	Código	MG-PE01-01
	MANUAL SGC ESCUELA FACULTAD DE LA UNSA	Versión	1.0
		Página	Página 10 de 17

Ordinaria”, “Supervisión Docente Extraordinaria”, y “Aplicación de la Encuesta de Evaluación Docente”, mediante los cuales se evalúa el cumplimiento y el desempeño que tienen los Docentes en el Desarrollo de sus actividades en beneficio del Servicio de Enseñanza Aprendizaje.

7.4. COMUNICACIÓN

La UNSA, promueve y mantiene comunicación interna y externa por medio de charlas, reuniones informativas en cada Área, memorandos, publicación de notas informativas, oficios, cartas, etc., considerando la normatividad competente en materia de Trámite Documentario ;pues se encuentra implementada la Secretaría de la Organización, que permite la recepción de la Comunicación externa que luego es atendida por las dependencias.

Para ello, se cuenta con el Proceso Nivel 0 “Gestión Documentaria y Archivo General”, el cual cuenta con el Proceso Nivel 2 “Administración Documentaria”, en donde se incluye el “Procedimiento Gestión del Sistema Documentario”.

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La Documentación del SGC, está organizada en políticas, objetivos, planes, manuales, procedimientos, formatos y registros; así como la Documentación externa generada fuera de las implicancias documentarias de la Universidad.

La creación, actualización y control de la Documentación del SGC, se operativiza mediante el procedimiento de “Información Documentada”, perteneciente al Proceso Nivel 2 “Gestión por Procesos”.

8. OPERACIÓN

8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

La UNSA, implementa y controla los Procesos declarados ante el SGC necesarios para cumplir los requisitos para la provisión del Servicio, considerando el Procedimiento “Elaboración del Plan de Funcionamiento”, y el “Procedimiento de Gestión de Sílabo, Sumillas, Bibliografías y Pesos Ponderados”.

8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1. Comunicación con el Cliente

La UNSA, proporciona a los clientes la Información relativa al servicio a través del Proceso Nivel 1 “Imagen Institucional”, donde se cuenta con los Procedimientos de “Difusión de las actividades Académicas” y “Cobertura de Actos Protocolares y Ceremonias”, en donde se brinda a los clientes la información detallada del servicio que se brinda. Además, la retroalimentación a los clientes, sobre las quejas presentadas, a través de los Procedimientos de “Gestión del Libro de Reclamaciones” y “Atención de Quejas y Reclamos”, a través de los cuales se consideran los inconvenientes que pueden tener los clientes para que sean atendidos y solucionados

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
-------------------------	--	-------------------------------

	MANUAL	Código	MG-PE01-01
	MANUAL SGC ESCUELA FACULTAD DE LA UNSA	Versión	1.0
		Página	Página 11 de 17

de la mejor manera posible; concordando con la Normatividad del Libro de Reclamaciones emitida por el Estado Peruano.

8.2.2. Determinación de los Requisitos para los Productos y Servicios

En el SGC, se ha determinado, los requisitos para el Servicio que se va a ofrecer a los clientes, asegurando los Requisitos Legales y Reglamentarios aplicables, y aquellos considerados necesarios por la Organización; es así que dentro de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad se considera Nivel 1 “Gestión de Certificaciones”, en donde se incluyen los Procedimientos de “Obtención del Licenciamiento”, y “Obtención de la Acreditación”, por medio de los cuales asegura a los clientes cumplir con los Requisitos exigidos por los mismos, y con un valor agregado diferenciándose de las demás Organizaciones del mismo rubro.

8.2.3. Revisión de los Requisitos para los Productos y Servicios

La UNSA, asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los servicios que va a ofrecer a los clientes, haciendo una Evaluación de su capacidad de atención a través del Procedimiento de “Gestión de las Vacantes de Ingreso”, que a su vez, forma parte del Proceso Nivel 1 “Gestión de Admisión”.

8.2.4. Cambios en los Requisitos para los Productos y Servicios

La UNSA, asegura; de que cuando se cambien los requisitos para el Servicio, la Información documentada pertinente sea modificada a través del Procedimiento de Elaboración y Aprobación del Plan de Estudios, prerrequisitos, Cuadro de equivalencias” que permiten orientar el desarrollo del Currículo que implica el desarrollo del Perfil de Egreso y los Objetivos Educativos, que implica la participación efectiva de los Grupos de Interés y los Comités Consultivos.

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO

La UNSA, establece, implementa y mantiene un proceso de Diseño y desarrollo adecuado, mediante el cual se asegura de la posterior provisión del Servicio. Esta actividad la realiza a través del Proceso Nivel 1 “Gestión Curricular”, el cual contiene el Procedimiento de “Elaboración y Aprobación del Plan de Estudios, Prerrequisitos, Cuadro de Equivalencias”; en donde se indica, Cómo es la Planificación para el Diseño y desarrollo (8,3,2), Cuáles son las entradas necesarias (8,3,3), Cuáles son los controles que se realizan antes, durante y después de realizar este Proceso (8,3,4), Cuáles son las salidas que se generan (8,3,5), y Cuáles son los cambios realizados (8,3,6).

8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS ADMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.4.1. Generalidades

La UNSA, asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos; además de determinar los Controles a aplicar a los mismos, a través del Proceso Nivel 1 “Contrataciones y Abastecimiento”, el cuál

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
-------------------------	--	-------------------------------

	MANUAL	Código	MG-PE01-01
	MANUAL SGC ESCUELA FACULTAD DE LA UNSA	Versión	1.0
		Página	Página 12 de 17

incluye los procedimientos de “Programación de Contrataciones” y “Administración de Contrataciones”.

8.4.2. Tipo y Alcance del Control

La Escuela Profesional / Facultad se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar el servicio conforme y de manera coherente a los clientes; es así que se ha implementado los controles necesarios a través de los Procedimientos de Programación de Contrataciones y Administración de Contrataciones.

8.4.3. Información para los Proveedores Externos

La UNSA, asegura la adecuación de los requisitos antes de su Comunicación a los proveedores a través de los procedimientos de “Programación de Contrataciones” y “Administración de Contrataciones”.

8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISION DEL PRODUCTO

8.5.1. Control de la Producción y de la Provisión del Servicio

La UNSA, implementa actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los Criterios de Control de los Procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para el servicio que brinda; esto lo realiza a través Proceso Nivel 0 “Gestión de la Internacionalización”, que cuenta con los Procedimientos de “Movilidad Estudiantil Ordinaria-Van”, “Movilidad Estudiantil Extraordinario-Van”, y “Movilidad Estudiantil Ordinaria-Vienen”; a través de los cuales se hace el seguimiento y medición del servicio prestado y se evalúan las salidas a una realidad diferente.

Además, mantiene información documentada de las características de los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar; además de los resultados a alcanzar. Esto lo realiza a través del Proceso Nivel 1 “Formación Profesional”, que contiene los siguientes procedimientos, “Desarrollo de la Enseñanza Aprendizaje”, “Elaboración del Portafolio de Asignatura”, “Control de Asistencia”, “Evaluación por Competencias”, “Registro de Evaluación”, “Modificación de Notas Parciales y Finales”, “Emisión de Actas de Notas”, y “Gestión de Recursos Educativos”; considerando en ellos las características del servicio y las actividades que se desarrollan para su prestación.

Se cuenta también con el “Procedimiento de Tutoría Académica”, mediante el cual se designa a las personas competentes para hacer seguimiento al cumplimiento del Servicio, y además de implementar acciones para prevenir los errores que se puedan estar presentando durante el desarrollo del servicio.

Se ha implementado también el Proceso Nivel 1 “Seguimiento al Estudiante”, que a través de los procedimientos de “Nivelación de Ingresantes”, “Gestión de Talleres Extracurriculares Artístico-Deportivo”, y “Gestión de Actividades Culturales y Deportivas”, aseguran las actividades adecuadas complementarias para la prestación del Servicio.

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
-------------------------	--	-------------------------------

	MANUAL	Código	MG-PE01-01
	MANUAL SGC ESCUELA FACULTAD DE LA UNSA	Versión	1.0
		Página	Página 13 de 17

Del mismo modo, se cuenta con el Proceso Nivel 0 “Investigación, Innovación y Emprendedurismo”, que cuenta con los Procedimientos de “Planificación Presupuestal” (para investigación), “Docente Investigador”, y “Ejecución de los Proyectos de Investigación”, por medio de los cuales se realiza Acciones de seguimiento y medición con respecto al tema de investigación. Así mismo, lo hace con el Proceso Nivel 0 “Responsabilidad Social Universitaria”, a través de los 8 procedimientos que contiene, se realizan las Acciones de seguimiento y medición con respecto a la Responsabilidad Social que está ligada a las actividades de Enseñanza Aprendizaje.

8.5.2. Identificación y Trazabilidad

La UNSA, utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad del Servicio; es por ello ha identificado los Procesos Nivel 2 “Gestión de Matrículas”, y “Convalidaciones”, para determinar Dónde inicia la prestación del Servicio con cada cliente, y de ese modo poder realizar la trazabilidad pertinente por cliente; para ello, se cuenta con los Procedimientos de “Matrícula”, “Retiro y Anulación de Matrícula”, “Modificación de Matrícula”, “Impresión de Documentos de cierre de Matrícula” y “Registro de Convalidaciones”.

8.5.3. Propiedad Pertenciente a los Clientes o Proveedores Externos

Se cuida la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos, mientras estén bajo el control de la organización; es así que se tienen los controles necesarios con la Oficina de Admisión, la cual articula con las Escuelas Profesionales y se controla a través del Proceso Nivel 2 “Gestión de Matrícula”, con los Procedimientos de “Matrícula”, “Retiro y Anulación de Matrícula”, “Modificación de Matrícula”, e “Impresión de Documentos de Cierre de Matrícula”.

8.5.4. Preservación

La UNSA, preserva las salidas durante la producción y prestación del Servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos; es por ello que dentro del Proceso Nivel 1 “Formación Profesional”, cuenta con los Procedimientos de “Modificación de Notas Parciales y Finales”, y “Emisión de Actas de notas”, a través de los cuales se hace el control de las salidas de los procesos para no perjudicar el Servicio brindado a los clientes.

8.5.5. Actividades Posteriores a la Entrega

Se cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega, asociados con los productos y servicios. Dichos requisitos se encuentran plasmados en el Proceso Nivel 1 “Gestión Curricular”, en su Procedimiento denominado “Elaboración y Aprobación del Plan de Estudios, Prerrequisitos y Cuadro de Equivalencias”; y las actividades posteriores a la entrega, las lleva a cabo a través del Proceso Nivel 1 “Seguimiento al Egresado”, en su Procedimiento de “Planificación de Estrategias de Seguimiento al Egresado”.

8.5.6. Control de Cambios

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
-------------------------	--	-------------------------------

	MANUAL	Código	MG-PE01-01
	MANUAL SGC ESCUELA FACULTAD DE LA UNSA	Versión	1.0
		Página	Página 14 de 17

La UNSA, revisa y controla los cambios para la prestación del Servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad de los requisitos, a través del Procedimiento de “Elaboración y Aprobación del Plan de Estudios, Prerrequisitos y Cuadros de Equivalencia”, en donde se determinan los posibles cambios que se desarrollan con vistas a la Mejora Continua del Servicio para satisfacción del cliente.

8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La UNSA, implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios, y realiza la liberación del Servicio al cliente no antes de que se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas. Se realiza a través del Proceso Nivel 1 “Graduación y Titulación”, que contiene los Procedimientos de “Sustentación de Trabajo de Investigación”, y “Emisión de Grados y Títulos”; y a través del Proceso Nivel 1 “Seguimiento al Egresado”, que contiene los Procedimientos de “Planificación de Estrategias de Seguimiento al Egresado”, “Gestión de la Bolsa de Empleo”, y “Administración del Sistema de Seguimiento al Egresado”. A través del primer procedimiento, se asegura que el Servicio sea liberado cuando se hayan cumplido los requisitos correspondientes; y con el segundo, se asegura el seguimiento luego de la liberación.

8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

La UNSA, a fin de asegurar el control de las salidas que no sean conformes implementa el Procedimiento de “Mejora Continua”, a través del cual se realiza la evaluación del desempeño que implementa el Control de los Servicios no conformes.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La UNSA, desarrolla las actividades de seguimiento, medición análisis y evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad, y de los servicios que brinda, a través del procedimiento de “Mejora Continua”, a fin de determinar su eficacia. Así mismo, se han planteado Indicadores de Procesos para la medición de la eficacia y cumplimiento de los mismos. Del mismo modo, se cuenta con el Procedimiento de “Aplicación de la Encuesta de Evaluación Docente”, por medio del cual se determina el nivel de cumplimiento por parte de los Docentes y su aporte a la prestación del Servicio de Enseñanza Aprendizaje. Sumado a ello, se cuenta con el Procedimiento de “Medición de la Satisfacción de la Calidad Universitaria”, que sirve para conocer la perspectiva que tienen los clientes de acuerdo al servicio que se les brinda, y de este modo ser un insumo para la Mejora Continua.

9.2. AUDITORÍA INTERNA

Mediante el procedimiento de “Mejora Continua”, se han dispuesto y definido los mecanismos necesarios para la realización de las auditorías internas que determinarán la conformidad de los requisitos establecidos en la Norma Internacional y el SGC. Considerando las actividades que se realizan, se han considerado Auditorías Internas a

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
-------------------------	--	-------------------------------

	MANUAL	Código	MG-PE01-01
	MANUAL SGC ESCUELA FACULTAD DE LA UNSA	Versión	1.0
		Página	Página 15 de 17

fin de evaluar todos los procesos y lograr generar la cultura de Sostenibilidad y mejora del SGC.

9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección de la UNSA, revisa el SGC periódicamente, gestionando la Información con los Dueños de Procesos, pudiéndose convocar a otras personas que considere necesarios a fin de lograr un SGC eficaz, adecuado y conveniente. Se considerarán los Resultados de auditorías, estado de las acciones correctivas y oportunidades de mejora, evaluación del desempeño del SGC, productos, así como el nivel de satisfacción o insatisfacción del cliente. Los resultados de la Revisión por la Dirección incluyen las decisiones y acciones para mejorar la eficacia del SGC y sus procesos, el servicio, la identificación de las necesidades de recursos y otros aspectos relevantes. Como el Resultado de la Revisión por la Dirección que verifica la validez y pertinencia de la Política de la Calidad, así como de los Objetivos de la Calidad, proponiendo las modificaciones pertinentes; de ser necesario, las cuales son aprobadas por la Alta Dirección, para ello se cuenta con el Procedimiento de Mejora Continua, en donde se establecen las Acciones a realizar para llevar a cabo esta actividad.

10. MEJORA

10.1. GENERALIDADES

La UNSA, mejora continuamente la eficacia de su SGC a través de la Gestión de las oportunidades de mejora, a fin de cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción permanentemente.

10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Mediante el procedimiento de "Mejora Continua", se ha considerado el tratamiento de las no conformidades, implicando la gestión de correcciones, análisis de causa y acciones correctivas, la eficacia de las mismas y demanda la determinación de las responsabilidades.

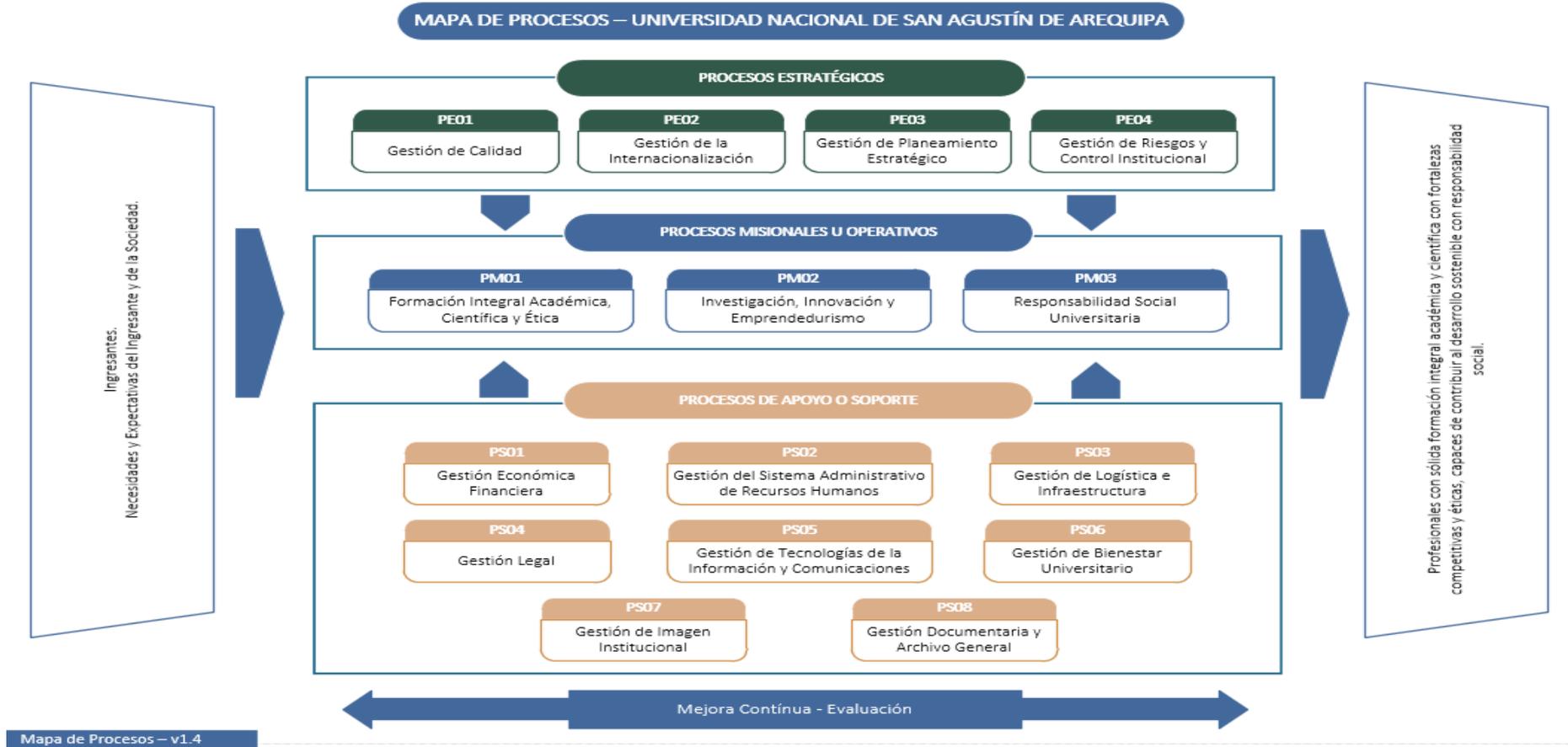
10.3. MEJORA CONTINUA

En el procedimiento de "Mejora Continua" considera la generación de oportunidades de Mejora que son gestionadas en las 21 Escuela Profesionales de las Facultades a las que pertenece, para poder atender los Planes de Mejora que son observados Institucionalmente.

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
-------------------------	--	-------------------------------

	MANUAL	Código	MG-PE01-01
	MANUAL SGC ESCUELA FACULTAD DE LA UNSA	Versión	1.0
		Página	Página 16 de 17

ANEXO Nº 01
MAPA DE PROCESOS DEL SGC DE LA ESCUELA PROFESIONAL / FACULTAD DE LA UNSA



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
-------------------------	--	-------------------------------