

Universidad Nacional Ciro Alegría

Ley de creación N° 29756



UNCA

“CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIOS ACADÉMICOS”

Aprobado con Resolución de Comisión Organizadora N° 041-2024-UNCA, de fecha
31 de enero de 2024



ENERO – 2024
HUAMACHUCO

¡La Universidad del Ande Liberteño!

	OTRO DOCUMENTO	CÓDIGO:	PSA-OD-01	
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIOS ACADÉMICOS	FECHA:	Enero 2024	
		VERSIÓN:	02	
		PÁGINA:	2 de 7	

COMISIÓN ORGANIZADORA

PRESIDENTE (e)




DR. ALBERTO VALENZUELA MUÑOZ

VICEPRESIDENTE ACADÉMICO

DR. ELISEO PUMACALLAHUI SALCEDO


VICEPRESIDENTE DE INVESTIGACIÓN

DR. ALBERTO VALENZUELA MUÑOZ

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
 <p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRIA HUAMACHUCO</p> <p style="text-align: center;">Ing. Augusto Sergio Saltachín Vélez ESPECIALISTA DE SERVICIOS ACADÉMICOS</p>	 <p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRIA HUAMACHUCO</p> <p style="text-align: center;">Lic. Manuel Eugenio Román Fonseca Director (e) de Servicios Académicos</p>	 <p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRIA HUAMACHUCO</p> <p style="text-align: center;">Dr. Alberto Valenzuela Muñoz PRESIDENTE (e)</p>
ING. AUGUSTO SERGIO SALTACHÍN VÉLEZ	LIC. MANUEL EUGENIO ROMÁN FONSECA	COMISIÓN ORGANIZADORA
25-01-2024	26-01-2024	31-01-2024

	OTRO DOCUMENTO	CÓDIGO:	PSA-OD-01	
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIOS ACADÉMICOS	FECHA:	Enero 2024	
		VERSIÓN:	02	
		PÁGINA:	3 de 7	

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIOS ACADÉMICOS	
Proceso: SERVICIOS ACADÉMICOS	Dueño del proceso: DIRECCIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS
Tipo de Proceso: DE APOYO	
OBJETIVO DEL PROCESO	
Implementar, planificar, organizar y dirigir las actividades relacionadas a los ambientes académicos y servicio de biblioteca de la UNCA.	
ENTRADAS	PROVEEDORES
¿Cuáles son los inputs del proceso?	¿Quiénes proveen los inputs?
1. Calendario Académico	1. Proceso de Dirección Institucional
2. Requerimiento de material bibliográfico.	2. Proceso de Servicio de Biblioteca Central
3. Requerimiento del uso del servicio de biblioteca.	3. Docentes, No docentes, Estudiantes y Público externo.
4. Requerimiento de equipos, insumos, materiales, y mobiliario.	4. Responsables de los ambientes académicos.
5. Requerimiento del uso de aulas, talleres y laboratorios.	5. Docentes, No docentes o Estudiantes.
6. Dotación de equipos y mobiliario	6. Proceso de Gestión de Abastecimiento.
7. Solicitud de carné universitario	7. Estudiante
PRODUCTOS (SALIDAS)	CLIENTES/RECEPTORES
¿Cuáles son los outputs del proceso?	¿Quiénes reciben los outputs?
1. Informe sobre el stock del material bibliográfico.	1. Responsable de biblioteca
2. Informe sobre equipos y mobiliario	2. Responsable de ambientes académicos
3. Carné Universitario	3. Estudiante
GESTIÓN DEL PROCESO	
¿Cómo se opera y controla el proceso?	
ACTIVIDADES	
¿Cuáles son las actividades/ tareas y secuencia dentro del proceso?	
1. Gestión de carné universitario	

	OTRO DOCUMENTO	CÓDIGO:	PSA-OD-01	
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIOS ACADÉMICOS	FECHA:	Enero 2024	
		VERSIÓN:	02	
		PÁGINA:	4 de 7	

PROCESOS DEL NIVEL 1

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

1. Proceso de Gestión de Ambientes Académicos
2. Proceso de Servicio de Biblioteca Central

CONTROLES

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

1. Supervisar, coordinar y validar el cumplimiento de actividades de los servicios brindados por la Biblioteca Central.
2. Seguimiento de adquisición de material bibliográfico.
3. Seguimiento de la adquisición de equipos y mobiliario.

SOPORTE Y RECURSOS

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

DOCUMENTOS INTERNOS

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

1. Estatuto de la UNCA
2. Reglamento General de la UNCA
3. Reglamento Académico de la UNCA.
4. Reglamento de Biblioteca de la UNCA.
5. Reglamento de Organización y Funciones (ROF)
6. Manual de usuario de sistema de la plataforma virtual de biblioteca.

DOCUMENTOS EXTERNOS

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

1. Constitución Política del Perú.
2. Ley N°30220, Ley Universitaria.
3. Ley N° 28044, Ley General de Educación.
4. Ley N°29756, que crea la Universidad Nacional Ciró Alegría.
5. Ley N° 29622, Ley de Responsabilidades Administrativas y su Reglamento.
6. Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
7. Ley N°29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su modificatoria Ley N° 30222
8. TUO de la Ley 27444, Ley del Procesamiento Administrativo General
9. Norma ISO 9001:2015, Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad



OTRO DOCUMENTO

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIOS ACADÉMICOS

CÓDIGO: PSA-OD-01
FECHA: Enero 2024
VERSIÓN: 02
PÁGINA: 5 de 7



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

INFRAESTRUCTURA

INSTALACIONES

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

- Local Académico
- Local de Laboratorios

SISTEMAS INFORMÁTICOS

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

- Sistemas Integrados de Gestión Docente, Matrícula, Registro Académico Central, sistema para pagos - Banco de la Nación.
- Sistema Integrado de Gestión Bibliográfica SIGB-UNCA.
- Plataformas de Bibliotecas Virtuales.
- El Sistema de Información Universitaria – SIU.

EQUIPOS

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

- Pizarras interactivas
- Proyector multimedia
- Computadoras portátiles
- Impresora multifuncional.
- Equipos diversos de los laboratorios.
- Otros

CONDICIONES DE AMBIENTE DE TRABAJO

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

1. Orden y limpieza.
2. Ventilación cruzada.
3. Temperatura ambiente.
4. Seguridad permanente.

RECURSOS HUMANOS

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

Nombre del puesto	Número
1. Director de Servicios Académicos	01
2. Especialista de Servicios Académicos	01
3. Asistente de Biblioteca	01
4. Asistente de Topografía	01

	OTRO DOCUMENTO	CÓDIGO:	PSA-OD-01	
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIOS ACADÉMICOS	FECHA:	Enero 2024	
		VERSIÓN:	02	
		PÁGINA:	6 de 7	

5. Asistente de Laboratorio de Física y Química	01
6. Asistente de Laboratorio de Biología.	01
7. Asistente de Laboratorio de Cómputo e Idiomas	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 usuarios satisfechos con el servicio de biblioteca.	$\frac{\text{Número de usuarios satisfechos}}{\text{Número de usuarios encuestados}} \times 100$	Semestral	≥70%
Porcentaje de ambientes aptos para prestación del servicio educativo.	$\frac{\text{Número de ambientes aptos}}{\text{Número total de ambientes}} \times 100$	Semestral	≥60%



	OTRO DOCUMENTO	CÓDIGO:	PSA-OD-01	
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIOS ACADÉMICOS	FECHA:	Enero 2024	
		VERSIÓN:	02	
		PÁGINA:	7 de 7	

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DOCUMENTO DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	Resolución de Comisión Organizadora N° 0495-2021/CO-UNCA	Dejar sin efecto la Resolución de Comisión Organizadora N° 320-2021/CO-UNCA y aprobar la Caracterización del proceso de Servicios Académicos de la Universidad Nacional Ciro Alegría.
	Fecha: 30 de diciembre de 2021	
02	Resolución de Comisión Organizadora N° 041-2024-CO-UNCA	Aprobar la Modificación de la Caracterización del proceso de Servicios Académicos de la Universidad Nacional Ciro Alegría.
	Fecha: 31 de enero de 2024	

