



UNCA

“PROCEDIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN”

Aprobado con Resolución de Comisión Organizadora N° 0726-2023/CO-UNCA, de
fecha 23 de octubre de 2023

OCTUBRE – 2023
HUAMACHUCO

¡La Universidad del Ande Liberteño!





COMISIÓN ORGANIZADORA

PRESIDENTE


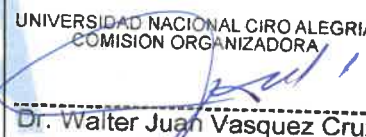
DR. WALTER JUAN VÁSQUEZ CRUZ

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

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PGC-PR-06	
		FECHA:	Octubre 2023	
	PROCEDIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	VERSIÓN:	02	
		PAGINA:	3 de 10	

1. OBJETIVO

Planificar, organizar, conducir, proponer, sostener y evaluar la implementación de los Sistemas de Gestión de la Universidad Nacional Ciro Alegría.

2. ALCANCE

El presente procedimiento de Sistemas de Gestión tiene como alcance a la Oficina de Gestión de la Calidad y a todas las áreas responsables de algún proceso en la Universidad Nacional Ciro Alegría.

3. BASE LEGAL

- 3.1. Ley N° 30220. Ley Universitaria
- 3.2. Reglamento del procedimiento de licenciamiento para universidades nuevas (Resolución N° 043-2020-SUNEDU/CD).
- 3.3. Norma ISO 9001:2015. Requisitos del sistema de gestión de calidad.
- 3.4. Norma ISO 9000:2015. Fundamentos y Vocabulario.
- 3.5. 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.

4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

- 4.1. **UNCA:** Universidad Nacional Ciro Alegría
- 4.2. **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- 4.3. **OGC:** Oficina de Gestión de la Calidad
- 4.4. **Público Objetivo:** La Universidad Nacional Ciro Alegría tiene como partes interesadas a nivel externo a: Colegios profesionales, Empleadores y MINEDU.
- 4.5. **Análisis PESTEC:** Es un método descriptivo usado para conocer el contexto de una empresa. Busca profundizar en los elementos que rodean a un negocio, por ejemplo: aspectos económicos, políticos, ambientales, socioculturales, psicológicos o legales.
- 4.6. **Análisis AMOFHIT:** Análisis interno de la administración y gerencia, marketing y ventas, operaciones productivas y de servicios e infraestructura, finanzas y contabilidad, recursos humanos y cultura, informática y comunicaciones, y tecnología.

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PGC-PR-06		
		FECHA:	Octubre 2023		
	PROCEDIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		VERSIÓN:		02
			PAGINA:		4 de 10

4.7. Matriz AMFE: Es una metodología que se utiliza para estimar y predecir los fallos que pueden suceder en un producto que se encuentra en fase de diseño.

5. LINEAMIENTOS GENERALES

5.1. El Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, es responsable de velar por el cumplimiento de los lineamientos del presente procedimiento.

5.2. El Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad informa constantemente el estado del Sistema de Gestión al Rector y/o quien haga sus veces.

6. DESARROLLO

6.1. Descripción de la Actividad

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
COMPRENDER LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO			
1	Rector	<p>DIAGNÓSTICO DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> Recopilación y actualización de la información sobre el entorno interno (AMOFHIT) y externo (PESTEC) en el que se desenvuelve la UNCA elaboradas en el Manual de Contexto. <p>IMPLEMENTACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA ORGANIZACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisión de la misión, si responde al propósito de la UNCA junto a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y gestionada por la Oficina de Gestión de la Calidad. Revisión de la visión, si responde a los objetivos y a dónde quiere llegar la UNCA. Revisión de los valores de la UNCA. Socializar la misión, visión y los valores con todas las unidades de organización, de acuerdo a la Matriz de Comunicaciones Internas y Externas. <p>SEGUIMIENTO DE LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisar si las partes interesadas son pertinentes al SGC. 	<p>PCG-MN-01: Manual de Contexto</p> <p>PGC-OD-05: Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad</p> <p>Difusión en el portal web institucional</p> <p>Acta de Asistencia</p>



PROCEDIMIENTO

CÓDIGO: PGC-PR-06

FECHA: Octubre 2023

VERSIÓN: 02

PAGINA: 5 de 10



PROCEDIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

- Revisar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes.

REVISIÓN DEL ALCANCE DEL SGC

- Revisión del Alcance del SGC.

DETERMINACIÓN DE LOS PROCESOS PERTINENTES

- Mapeo y determinación de procesos nuevos y su incorporación en los procesos estratégicos, misionales o de apoyo del Mapa de Procesos vigente.
- Clasificación de los procesos nuevos.
- Seguir los procedimientos: Procedimiento de Identificación Inicial, Procedimiento de Determinación de Procesos y Procedimiento de Elaboración de Procedimientos.

DEMOSTRAR LIDERAZGO

REVISIÓN DE LAS POLÍTICAS, ESTRATEGIAS Y OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

- Revisar los objetivos estratégicos y la política institucional de la UNCA junto a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y gestionada por la Oficina de Gestión de la Calidad.
- Determinar las políticas y estrategias a seguir que respondan a los objetivos declarados por la UNCA junto a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y gestionada por la Oficina de Gestión de la Calidad.

IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

- La Alta Dirección se asegura que se establezcan la política y objetivos de la calidad de acuerdo a los procesos necesarios para el SGC
- La política y los objetivos de la calidad deben ser compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la UNCA.

Acta de asistencia

PGC-OD-01: Política de Calidad institucional de la UNCA

PGC-OD-06: Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad

2

Rector





PROCEDIMIENTO

CÓDIGO: PGC-PR-06

FECHA: Octubre 2023

VERSIÓN: 02

PAGINA: 6 de 10



PROCEDIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

COMPROMISO CON EL CLIENTE

- La Alta Dirección promueve la mejora y la satisfacción del cliente

DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

- La Política de Calidad se encuentra disponible en la página web institucional: <https://www.unca.edu.pe/> en el apartado “G. Calidad”, en la sección de Sistema de Gestión de Calidad.
- La Alta Dirección se asegura que las responsabilidades de los procesos existentes se asignen y se entiendan en toda la organización.

Reporte de actualización de la página web institucional



PLANIFICAR LAS ACCIONES A REALIZAR

DETERMINACIÓN DE LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

- Reunión con la Alta Dirección.
- Sensibilización con los dueños de los procesos.
- Determinar los factores de riesgos y las oportunidades de la UNCA a través del procedimiento AMFE (PGC-PR-02: Procedimiento AMFE).
- Planificar las acciones a implementar para abordar los riesgos y oportunidades.

PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS

- Los cambios en el SGC se determinan de manera planificada y considerándose el propósito, consecuencias, disponibilidad de recursos y asignación de responsables, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Planificación, Control y Gestión de Cambios de Documentos y de acuerdo a la Matriz de Gestión de Cambios.

PGC-OD-03:
Mapa de Procesos
Acta de asistencia

PGC-RE-27:
Matriz AMFE

PGC-PR-08
Procedimiento de Planificación, Control y Gestión de Cambios de Documentos

PGC-RE-17: Matriz Gestión de Cambios.

3 Jefe de la OGC



COMUNICAR Y TOMAR CONCIENCIA

- Verificar la actualización en la página web institucional: <https://www.unca.edu.pe/> de la documentación correspondiente al SGC en el apartado de “G. Calidad”, sección Procesos y de

Reporte de actualización de la

4 Jefe de la OGC

**PROCEDIMIENTO**

CÓDIGO: PGC-PR-06

FECHA: Octubre 2023

VERSIÓN: 02

PAGINA: 7 de 10

**PROCEDIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN**

		<p>todos los documentos institucionales en el apartado "Universidad", en la sección de Documentos de Gestión, la cual se encuentra disponible para todos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer y concientizar a toda la organización sobre la política, objetivos y su contribución en el SGC a través de charlas de sensibilización programadas semestralmente con la participación de los dueños de procesos que tengan actualizados sus caracterizaciones y procedimientos, para que puedan compartir su experiencia con toda la UNCA, a modo de transmitir y comunicar aquellas fortalezas desarrolladas en sus procesos. 	<p>página web institucional</p> <p>PGC-OD-07: Matriz de comunicaciones internas y externas</p>
CONTROLAR LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA			
5	Jefe de la OGC	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar los cambios y/o modificaciones y/o actualizaciones y/o conservación de la documentación interna, manuales, procedimientos, planes y otros, de acuerdo a lo estipulado en el Procedimiento de control de Registros y Procedimiento de Planificación, Control y Gestión de Cambios de Documentos, el cual se actualiza en la página web de la UNCA: https://www.unca.edu.pe/ en el apartado "Universidad", en la sección de Documentos de Gestión o en el apartado de "G. Calidad", en la sección de Gestión por Procesos: Procesos, subidos por la Oficina de Tecnologías de la Información. 	<p>PGC-PR-13: Procedimiento de Control de Registros</p> <p>PGC-PR-08 Procedimiento de Planificación, Control y Gestión de Cambios de Documentos</p> <p>Reporte de actualización de la página web institucional</p>
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO			
6	Jefe de la OGC	<p>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar una encuesta de satisfacción a los clientes y partes interesadas pertinentes respecto al desempeño de la UNCA. 	Encuesta de satisfacción
		<p>ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis y evaluación de la conformidad de los productos y/o servicios, grado de satisfacción del cliente y del desempeño del SGC. 	<p>Informes de satisfacción</p> <p>Informe de desempeño</p>



PROCEDIMIENTO

CÓDIGO: PGC-PR-06

FECHA: Octubre 2023

VERSIÓN: 02

PAGINA: 8 de 10



PROCEDIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

AUDITORÍA INTERNA

- Realizar un plan de auditoría interna de acuerdo al Procedimiento de Auditorías Internas del Sistema de Gestión de la Calidad de periodicidad anual y seguir el Procedimiento de Auditoría Interna vigente.
- Realizar informes de seguimiento y ejecución del plan anual de auditoría, los cuales están sujetos a la revisión de la Alta Dirección.
- Del resultado de las auditorías internas obtenemos los siguientes tipos de hallazgos: Fortaleza, No conformidad, Observación y Oportunidad de Mejora.

Plan Anual de Auditoría Interna del SGC

PGC-PR-05:
Procedimiento de Auditorías Internas

Informe de Auditorías Internas del SGC

ACCIONES DE MEJORA CONTINUA

ACCIONES DE MEJORA CONTINUA

- Elaboración de la Solicitud de Acción Correctiva (SAC), con cada No Conformidad identificada, en concordancia con el Procedimiento de Salidas no conformes, Procedimiento de no conformidades y Acciones correctivas del SGC.
- Realizar un plan sobre las acciones de mejora a ejecutarse anualmente y con alcance a todos los procesos de la UNCA según los procedimientos establecidos.
- Realizar informes de seguimiento y ejecución de los planes.
- Programar la recertificación de la ISO 9001:2015 a través de una auditora externa con renovación trianual.

Plan anual de acciones de mejora

Certificado de cumplimiento de la Normativa ISO 9001

PGC-PR-06:
Procedimiento de Salidas no conformes

PGC-PR-04:
Procedimiento de no conformidades

7 Jefe de la OGC

7. REGISTROS

- Manual de Contexto.
- Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad
- Actas de asistencia.
- Actas de reunión.

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PGC-PR-06	
		FECHA:	Octubre 2023	
	PROCEDIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	VERSIÓN:	02	
		PAGINA:	9 de 10	

- Política de Calidad institucional de la UNCA
- Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad
- Mapa de procesos de la UNCA.
- Matriz AMFE
- Procedimiento de Planificación, Control y Gestión de Cambios de Documentos.
- Matriz de comunicaciones internas y externas.
- Procedimiento de Control de Registros.
- Instructivo para la Elaboración de Documentos Internos del SGC.
- Encuesta de satisfacción.
- Informes de satisfacción.
- Informe de desempeño.
- Plan anual de Auditoría Interna del SGC.
- Procedimiento de Auditorías Internas del SGC.
- Informe de Auditorías Internas del SGC.
- Plan anual de acciones de mejora.
- Procedimiento de Salidas no conformes.
- Procedimiento de no conformidades y Acciones correctivas del SGC.
- Certificado de cumplimiento de la Normativa ISO 9001:2015.
- Reporte de la actualización de la página web institucional de la UNCA.
- Matriz Gestión de Cambios



8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DOCUMENTO DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	Resolución de Comisión Organizadora N° 0631-2023/CO- UNCA.	Aprueba el Procedimiento de los Sistemas de Gestión de la Universidad Nacional 'Ciro Alejandro'.
	Fecha: 07 de setiembre de 2023	
02	Resolución de Comisión Organizadora N° 0726-2023/CO- UNCA.	Aprueba la modificación del Procedimiento de los Sistemas de Gestión de la Universidad Nacional 'Ciro Alejandro'.
	Fecha: 23 de octubre de 2023	

9. ANEXOS

- 9.1. Anexo N° 01: Flujograma del Procedimiento de los Sistemas de Gestión



PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

CÓDIGO: PGC-PR-06

FECHA: Octubre 2023

VERSIÓN: 02

PAGINA: 10 de 10

