



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
SECRETARIA GENERAL

"Año del Fortalecimiento de Soberanía Nacional"

RESOLUCIÓN R. Nº 511 -2022-UNFV

San Miguel, 06 de julio de 2022

Vistos, el Oficio Nº 979-2022-OCPL-UNFV de fechas 18.06.2022, de la Oficina Central de Planificación de esta Casa de Estudios Superiores, mediante el cual remite para su aprobación los **MANUALES DE PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL** elaborados por la Oficina de Organización y Modernización; y

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 18° de la Constitución Política del Perú señala: "Cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes"; el artículo 8 de la Ley Universitaria, señala que, el Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los regímenes normativo, de gobierno, académico administrativo y económico;

Que, los **Manuales de Procesos de Gestión de Calidad Institucional**: Manual de Procesos de Planificación de la Calidad – PRO.E.02.01 (Versión 1), Manual de Procesos de Organización de la Calidad – PRO.E.02.02 (Versión 1), Manual de Procesos de Implementación de la Calidad – PRO.E.02.03 (Versión 1) y el Manual de Procesos de Mejora Continua – PRO.E.02.04 (Versión 1), se encuentran en el marco a lo dispuesto en la Norma Técnica 001-2018-PCM/SGP "Implementación de la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública, aprobada con Resolución de secretaria de Gestión en las entidades de la Administración Pública, aprobada con Resolución de Secretaría de Gestión Pública 006-2018-PCM/SGP del 27 de diciembre del 2018;

Que, el **Manual de Procesos de Planificación de la Calidad – PRO.E.02.01 (Versión 1)**, tiene como objetivo, Organizar acciones para lograr niveles de Calidad Institucional; el **Manual de Procesos de Organización de la Calidad – PRO.E.02.02 (Versión 1)** tiene como objetivo definir el campo de aplicación y plantear una herramienta para la Implementación de la Gestión de la Calidad; el **Manual de Procesos de Implementación de la Calidad – PRO.E.02.03 (Versión 1)** tiene como objetivo Definir el campo de aplicación y plantear una herramienta para la Implementación de la Gestión de la Calidad; y el **Manual de Procesos de Mejora Continua – PRO.E.02.04 (Versión 1)** tiene como objetivo establecer las estrategias para la aplicación de las herramientas de Gestión de Calidad para la elaboración de los Planes de Mejora Continua;

En mérito a la opinión favorable de las Oficina Centrales de Planificación y de Calidad contenidas en el Oficio Nº 979-OCPL-UNFV de fechas 18.06.2022 y en el Oficio Nº 162-2021-OCC-R-UNFV de fecha 03.12.2021, respectivamente; estando a lo dispuesto por el señorita Rectora en el Proveído Nº 2129-2022-R-UNFV de fecha 21.06.2022; y de conformidad con la Ley Nº 30220 - Ley Universitaria, el Estatuto, el Reglamento General de la Universidad Nacional Federico Villarreal, la Resolución R. Nº 9709-2021-UNFV de fecha 31.12.2021 y la Resolución R. Nº 479-2022-CU-UNFV, de fecha 27.06.2022;

...///





UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
SECRETARIA GENERAL

///...

Pág. 02

CONT. RESOLUCIÓN R. N° 511 -2022-UNFV

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Aprobar los **Manuales de Procesos de Gestión de Calidad Institucional:** Manual de Procesos de Planificación de la Calidad – PRO.E.02.01 (Versión 1), Manual de Procesos de Organización de la Calidad – PRO.E.02.02 (Versión 1), Manual de Procesos de Implementación de la Calidad – PRO.E.02.03 (Versión 1) y el Manual de Procesos de Mejora Continua – PRO.E.02.04 (Versión 1), propuestos por la Oficina de Organización y Modernización de la Oficina Central de Planificación de esta Universidad; contenidos en sesenta y ocho (68) folios que debidamente sellados y firmados por el Secretario General de la Universidad, forma parte de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Los Vicerrectorados Académico y de Investigación, así como las Oficinas Centrales de Planificación y de Calidad, dictarán las medidas necesarias para el cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dra. CRISTINA ASUNCIÓN ALZAMORA RIVERO
RECTORA

NY 61055
LIMA - PERU



ABDÓN ENRIQUE VAN VEGA MUCHA
SECRETARIO GENERAL



Universidad Nacional
Federico Villarreal

(PRO.E.02.01)

MANUAL DE PROCESOS DE PLANIFICACION DE LA CALIDAD VERSIÓN 01



ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Jefa de Organización y Modernización - OCPL	Jefa de la Oficina Central de Planificación - OCPL	Jefe de la Oficina Central de Calidad - OCC
Ing. Sonia del Pilar Castellano Cáceres	Lic. María del Carmen Tume Castro	Mg. Milciades Roberto Esparza Silva

1. CONTROL DE CAMBIOS:

CONTROL DE CAMBIOS				
Cambio Realizado	Fecha	Versión	Propuesto por	Aprobado por



Firmado digitalmente por:
ESPARZA SILVA Milciades
Roberto FAU/2017003409 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 03/12/2021 09:57:10 0508

	Pág.
1. CONTROL DE CAMBIOS:.....	1
2. OBJETIVO DE MANUAL DE PROCESOS DE PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	3
3. ALCANCE	3
4. RESPONSABLE DEL PROCESO	3
5. BASE NORMATIVA	3
6. DEFINICIONES / ABREVIATURAS	3
7. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO	4
8. PROCESOS DE GESTION DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL	4
8.1 PROCESOS DE GESTION DE PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	4
CAPITULO I: Elaboración del Plan de Calidad Institucional	5
9.1 OBJETIVO	5
9.2 ALCANCE	5
9.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:.....	5
9.4 REGISTROS	5
9.5 PROCESOS RELACIONADOS	5
9.6 Diagrama de Flujo: Elaboración del Plan de Calidad Institucional	6
CAPITULO II: Implementación del Plan de Calidad Institucional	7
10.1 OBJETIVO	7
10.2 ALCANCE	7
10.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	7
10.4 REGISTROS	7
10.5 PROCESOS RELACIONADOS	7
10.6 Diagrama de Flujo: Implementación del Plan de Calidad Institucional	8
CAPITULO III: Medición del Plan de Calidad Institucional	9
11.1 OBJETIVO	9
11.2 ALCANCE	9
11.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	9
11.4 REGISTROS	9
11.5 PROCESOS RELACIONADOS	9
11.6 Diagrama de Flujo: Medición del Plan de Calidad Institucional	10
ANEXO 1: DIAGRAMA DE INTERACCION DE PLANIFICACION DE LA CALIDAD	11
ANEXO 2: FICHA TECNICA DE PROCESOS.....	12
ANEXO 3: FORMATO DE FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	14



 Universidad Nacional Federico Villarreal	MANUAL DE PROCESOS DE PLANIFICACION DE LA CALIDAD	Código: PRO.E.02.01	Emisión: 02/12/2021	Página: 3 / 14
---	--	---------------------	------------------------	-------------------

2. OBJETIVO DE MANUAL DE PROCESOS DE PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

Organizar acciones para lograr niveles de Calidad Institucional.

3. ALCANCE

Comprende toda la Comunidad Universitaria.

4. RESPONSABLE DEL PROCESO

- Jefe de la Oficina Central de Calidad

5. BASE NORMATIVA

- Ley N° 30220, Ley Universitaria.
- Estatuto de la Universidad Nacional Federico Villarreal, aprobado con Resolución N° 004-2015-AE-UNFV de fecha 08.01.2015 y promulgado con Resolución R. N° 7122- 2015-UNFV de fecha 09.01.2015; y sus modificatorias.
- -Resolución de aprobación del Estatuto por la Asamblea Estatutaria, R. N° 004-2015-AE-UNFV.
- -Resolución de Promulgación del Estatuto, R. R. N° 7122-2015-UNFV.
- Reglamento de Organización y Funciones - ROF
- -Resolución de aprobación, R. R. N° 6467-2019-UNFV del 25 de octubre del 2019 y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 016-2015-MINEDU, Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria.
- Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 175-2016- SINEACE/CDAH-P, Modificaciones del documento técnico normativo "Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria".
- Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 172-2018- SINEACE/CDAH-P, Directiva que regula el Proceso de Acreditación de Instituciones Educativas y Programas.
- Norma ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos (sexta edición).
- Norma ISO 9000:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario (sexta edición).
- Norma ISO 21001:2018 – Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas.
- Ley N° 28740 - Ley de creación del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - SINEACE.
- Resolución del Consejo Directivo N° 006-2015-SUNEDU/CD aprueba el "Modelo de Licenciamiento y su implementación en el sistema universitario peruano" y sus modificatorias

6. DEFINICIONES / ABREVIATURAS

UNFV: Universidad Nacional Federico Villarreal

OCPL: Oficina Central de Planificación

OCC: Oficina Central de Calidad



7. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO	FUENTE
<ul style="list-style-type: none"> • La dependencia, deberá contar con el Reglamento de Organización y Funciones – ROF • “Modelo de Licenciamiento y su implementación en el sistema universitario peruano” y sus modificatorias • Norma ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos (sexta edición). • Norma ISO 21001:2018 – Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas • Ley N° 28740 - Ley de creación del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - SINEACE. 	Web oficial de la Universidad Nacional Federico Villarreal.



8. PROCESOS DE GESTION DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL

PROCESOS ESTRATEGICOS		
NIVEL 0	NIVEL 1	Nivel 2
PRO.E.02 Gestión de la Calidad Institucional	PRO.E.02.01 Planificación de la Calidad	Elaboración del Plan de Calidad Institucional
		Implementación del Plan de Calidad Institucional
		Medición del Plan de Calidad Institucional

8.1 PROCESOS DE GESTION DE PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

PROCESOS	CODIGO
Elaboración del Plan de Calidad Institucional	PRO.E.02.01.01
Implementación del Plan de Calidad Institucional	PRO.E.02.01.02
Medición del Plan de Calidad Institucional	PRO.E.02.01.03



CAPITULO I: Elaboración del Plan de Calidad Institucional

9.1 OBJETIVO

Es un instrumento de Gestión que nos permite organizar acciones estratégicas orientadas al logro de niveles óptimos de Calidad Institucional.

9.2 ALCANCE

Interactúa con la comunidad universitaria de la UNFV

9.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Elaboración del Plan de Calidad Institucional

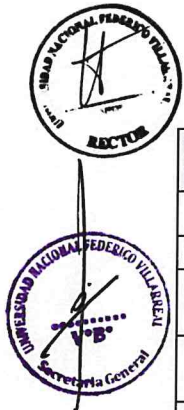
N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	Elaborar el Diagnóstico de Necesidades	Especialista de Calidad	OCC
2	Diseñar el Plan de Calidad Institucional	Especialista de Calidad	OCC
3	Validar el Plan de Calidad Institucional	Responsables de cumplir la actividad	Unidades de la Organización
4	Aprobar del Plan de Calidad Institucional	Consejo Universitario	Consejo Universitario
5	Difusión y Sociabilización del Plan de Calidad Institucional	Jefe de la Oficina Central de Calidad	OCC

9.4 REGISTROS


N°	REGISTROS
9.4.1	Informe de Diagnóstico de Necesidades
9.4.2	Plan de Calidad Institucional
9.4.3	Material de Difusión y Sociabilización

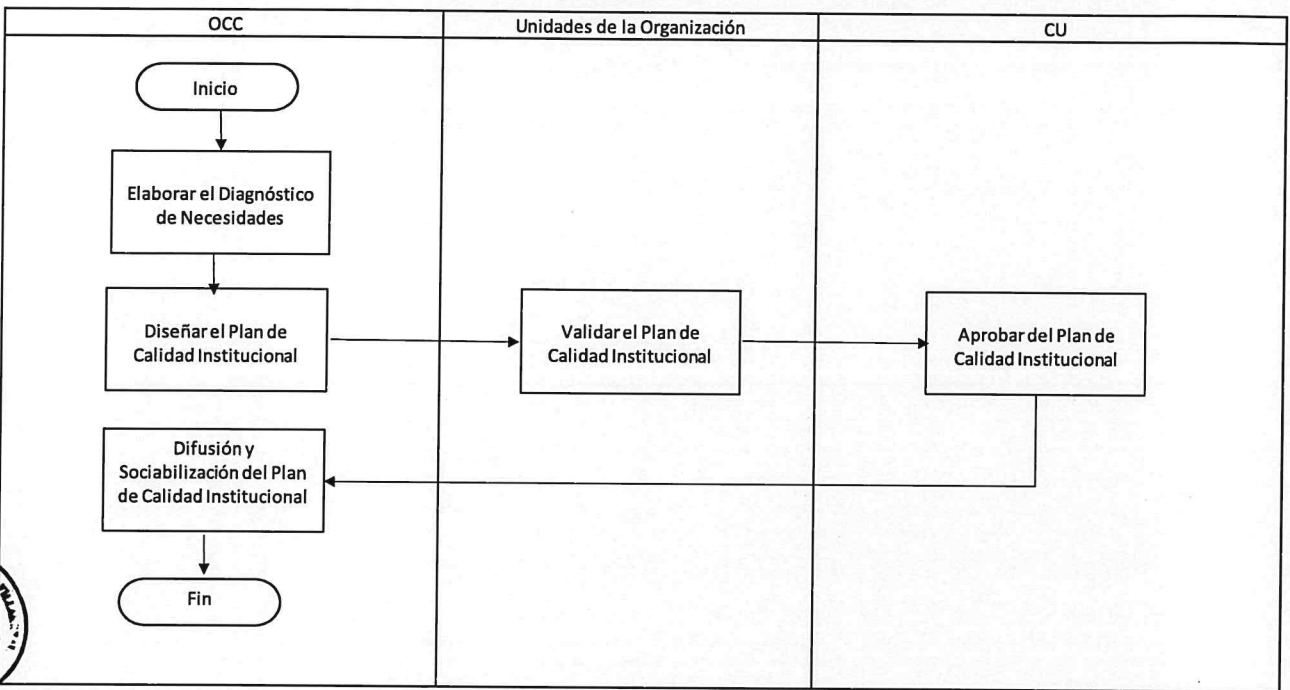
9.5 PROCESOS RELACIONADOS

Implementación del Plan de Calidad Institucional



9.6 Diagrama de Flujo: Elaboración del Plan de Calidad Institucional

PROCEDIMIENTO: Elaboración del Plan de Calidad Institucional			
Responsable: Jefe de la Oficina Central de Calidad	Emisión CATEGORIA: ESTRATEGICOS CODIGO: PRO.E.02.01.01	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL NIVEL: 02 VERSION:01	



Firmado digitalmente por:
 ESPARZA SILVA Mitiadava
 Roberto FAD 20120934209 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 03/12/2021 09:57:14 -0500

CAPITULO II: Implementación del Plan de Calidad Institucional

10.1 OBJETIVO

El logro de las metas establecidas en el Plan de Calidad Institucional

10.2 ALCANCE

Interactúa con la comunidad universitaria de la UNFV

10.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Implementación del Plan de Calidad Institucional

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	Solicitar las evidencias del cumplimiento de las actividades de acuerdo con las actividades calendarizadas	Especialista de Calidad	OCC
2	Revisar y validar las evidencias presentadas	Jefe de OCC	OCC
3	Elaborar informe final por periodo académico	Especialista de Calidad	OCC
4	Retroalimentar los resultados a las unidades de la organización	Especialista de Calidad	OCC
5	Actualizar el Plan de Calidad Institucional	Jefe de OCC / Especialista de Calidad	OCC



10.4 REGISTROS

N°	REGISTROS
10.4.1	Informe de resultados por unidades de la Organización
10.4.2	Informes técnicos de Retroalimentación
10.4.3	Informe Final


10.5 PROCESOS RELACIONADOS

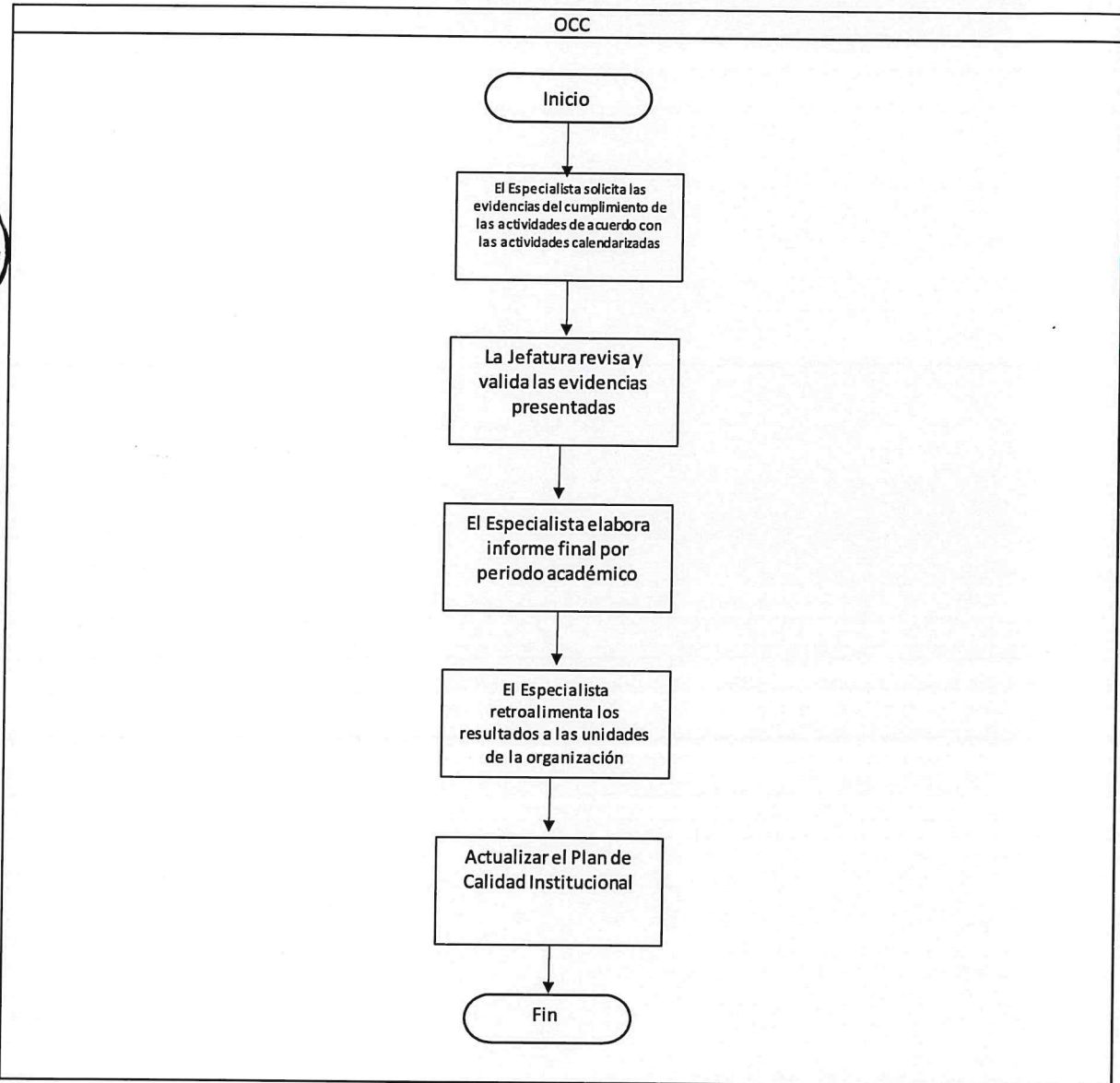
Medición del Plan de Calidad Institucional



Firmado digitalmente por:
 ESPARDO SILVA Millaides
 Roberto FAD 20170034200 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 02/12/2021 09:57:16-0500

10.6 Diagrama de Flujo: Implementación del Plan de Calidad Institucional

PROCEDIMIENTO: Implementación del Plan de Calidad Institucional		 Universidad Nacional Federico Villarreal	
Responsable: Jefe de la Oficina Central de Calidad	Emisión	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL	
	CATEGORIA: ESTRATEGICOS	NIVEL: 02	
	CODIGO: PRO.E.02.01.02	VERSION:01	



CAPITULO III: Medición del Plan de Calidad Institucional

11.1 OBJETIVO

Determinar el nivel de cumplimiento de las Metas

11.2 ALCANCE

Interactúa con la comunidad universitaria de la UNFV

11.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Medición del Plan de Calidad Institucional

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	Analizar los informes de las unidades de la Organización	Especialista de Calidad	OCC
2	Identificar las brechas	Especialista de Calidad / Unidades de la Organización	OCC/ Unidades de la Organización
3	Identificar las iniciativas de mejoras por proceso	Especialista de Calidad / Unidades de la Organización	OCC/ Unidades de la Organización
4	Elaborar el Informe Final	Especialista de Calidad	OCC

11.4 REGISTROS

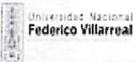
N°	REGISTROS
11.4.1	Informe de resultados por unidades de la Organización
11.4.2	Informes técnicos de Retroalimentación
11.4.3	Informe Final

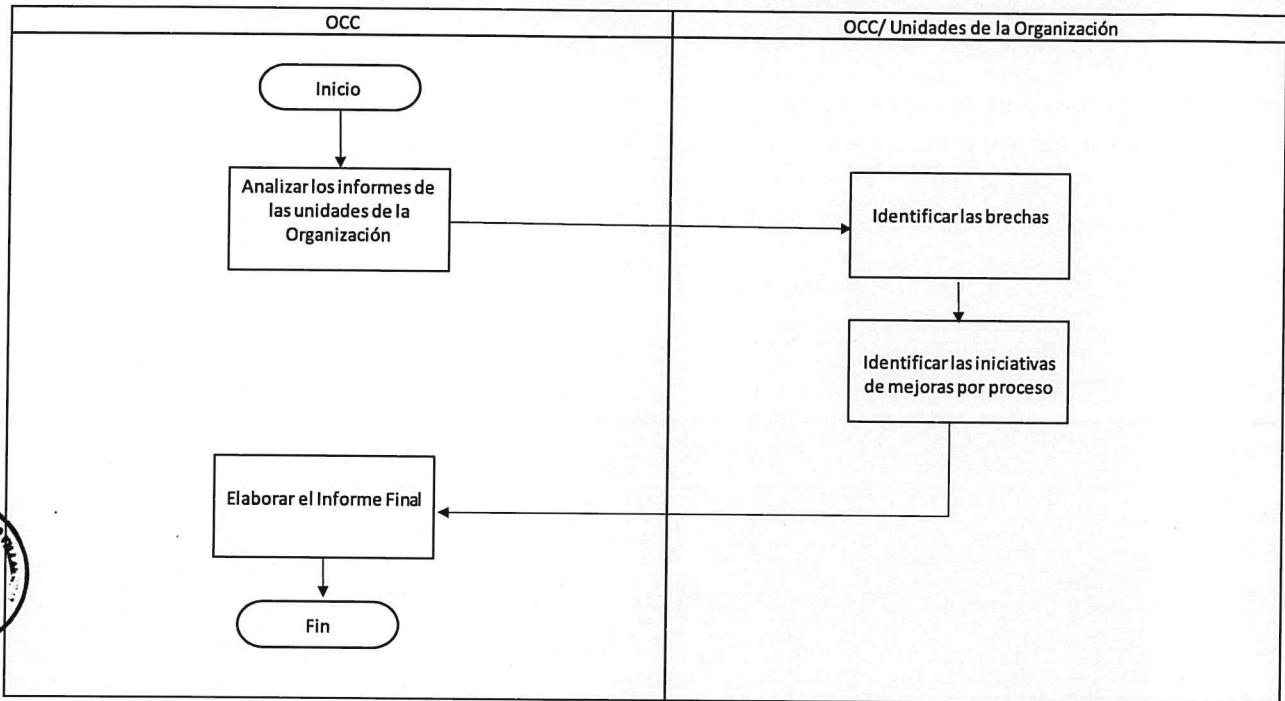
11.5 PROCESOS RELACIONADOS

Organización de la Calidad

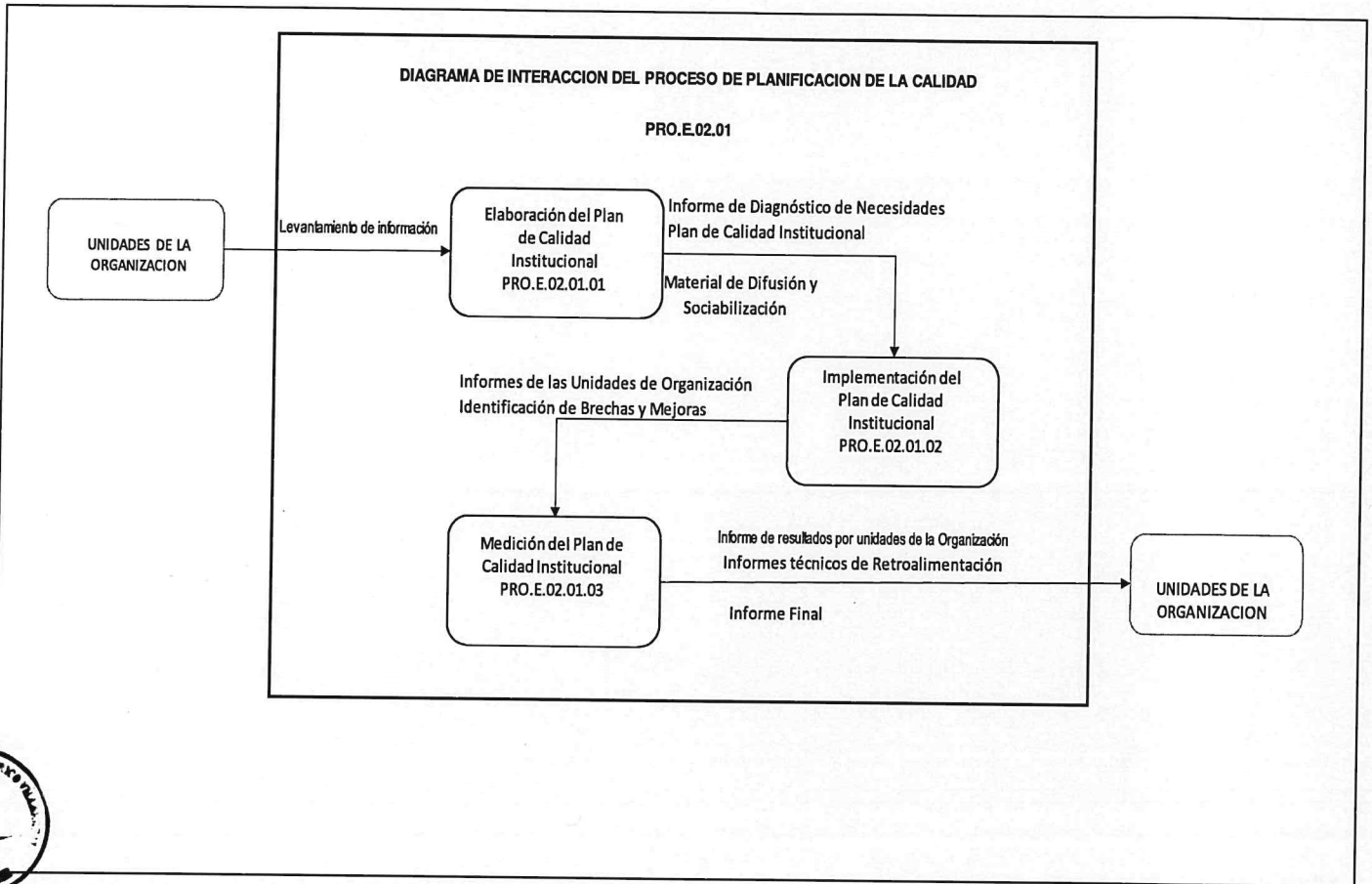


11.6 Diagrama de Flujo: Medición del Plan de Calidad Institucional

PROCEDIMIENTO: Medición del Plan de Calidad Institucional		
Responsable: Jefe de la Oficina Central de Calidad	Emisión CATEGORIA: ESTRATEGICOS CODIGO: PRO.E.02.01.03	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTION DE CALIDAD INSTITUCIONAL NIVEL: 02 VERSION:01



ANEXO 1: DIAGRAMA DE INTERACCION DE PLANIFICACION DE LA CALIDAD



 Universidad Nacional Federico Villarreal	MANUAL DE PROCESOS DE PLANIFICACION DE LA CALIDAD	Código: PRO.E.02.01	Emisión: 02/12/2021	Página: 12 / 14
--	--	---------------------	------------------------	--------------------

ANEXO 2: FICHA TECNICA DE PROCESOS



FICHA DE CARACTERIZACIÓN

DEL PROCESO DE PLANIFICACION DE LA CALIDAD

CALIDAD



Firmado digitalmente por:
 ESPARZA SILVA Miriam
 Rolando FAD 2017004200 soft
 Mifirma: Soy el autor del documento
 Fecha: 02/12/2021 09:57:16-0500

 Universidad Nacional Federico Villarreal	FICHA DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: PLANIFICACION DE LA CALIDAD	OCPL Oficina de Organización y Modernización
---	---	---

PROCESO	NIVEL "1"		CÓDIGO	PRO.E.02.01	VERSIÓN	1
TIPO DE PROCESO	ESTRATEGICOS	PROCESO AL QUE PERTENCE	GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL		EMISIÓN	Dic-21
DUEÑO DEL PROCESO	Jefe de la Oficina Central de Calidad	OBJETIVO	Organizar acciones para lograr niveles de Calidad Institucional			
PRODUCTO	Plan de Calidad Institucional Informes		PERSONA QUE RECIBE EL PRODUCTO	Unidades de la Organización		
ALCANCE	Comprende toda la Comunidad Universitaria					
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCESOS DE NIVEL "N.2"	SALIDAS	PERSONA QUE RECIBE EL PRODUCTO		
Unidades de la Organización	Levantamiento de Información para la elaboración del Diagnóstico y Plan de Calidad Institucional	Elaboración del Plan de Calidad Institucional	Informe de Diagnóstico de Necesidades Plan de Calidad Institucional Material de Difusión y Sociabilización	Unidades de la Organización		
OCC	Plan de Calidad Institucional	Implementación del Plan de Calidad Institucional	Informe de resultados por unidades de la Organización Informes técnicos de Retroalimentación Informe Final	Unidades de la Organización		
Unidades de la Organización	Informes de las Unidades de la Organización Identificación de brechas Identificación de mejoras	Medición del Plan de Calidad Institucional	Informe de resultados por unidades de la Organización Informes técnicos de Retroalimentación Informe Final	OCC		
EQUIPO E INFRAESTRUCTURA	RECURSOS HUMANOS		AMBIENTE DE TRABAJO		LOGÍSTICOS	
*Computadora	Personal capacitado para el proceso		Ambiente iluminado, ventilado y seguro		*Disponibilidad de presupuesto	

CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO		
DOCUMENTOS APLICADOS	REGISTROS	INDICADORES DE DESEMPEÑO
<ul style="list-style-type: none"> -Ley N° 30220, Ley Universitaria. -Estatuto de la Universidad Nacional Federico Villarreal, aprobado con Resolución N° 004-2015-AB-UNFV de fecha 08.01.2015 y promulgado con Resolución R. N° 7122-2015-UNFV de fecha 09.01.2015; y sus modificatorias. -Resolución de aprobación del Estatuto por la Asamblea Estatutaria, R. N° 004-2015-AB-UNFV. -Resolución de Promulgación del Estatuto, R. N° 7122-2015-UNFV. -Reglamento de Organización y Funciones - ROF -Resolución de aprobación, R. R. N° 6467-2019-UNFV del 25 de octubre del 2019 y sus modificatorias. -Decreto Supremo N° 016-2015-MINEDU, Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. -Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 175-2016- SNEACE/DAH-P, Modificaciones del documento técnico normativo "Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria". -Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 172-2016- SNEACE/DAH-P, Directiva que regula el Proceso de Acreditación de Instituciones Educativas y Programas. -Norma ISO 9001:2015 - Sistema de Gestión de la Calidad, Requisitos (sexta edición). -Norma ISO 9000:2015 - Sistema de Gestión de la Calidad, Fundamentos y vocabulario (sexta edición). -Norma ISO 21001:2018 - Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas. -Ley N° 28740 - Ley de creación del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - SNEACE -Resolución del Consejo Directivo N° 006-2015-SUNEDUCO aprueba el "Modelo de Licenciamiento y su implementación en el sistema universitario peruano" y sus modificatorias 	<p align="center">Informe de Diagnóstico de Necesidades Plan de Calidad Institucional Material de Difusión y Sociabilización Informe de resultados por unidades de la Organización Informes técnicos de Retroalimentación Informe Final</p>	<p align="center">F ((#Actividades del Plan de Calidad Institucional ejecutado/#Actividades del Plan de Calidad Institucional Planificado)*100</p>
CAMBIO REALIZADO		FECHA
CONCEPTO	RESPONSABLE	FECHA
AUTORIZADO	Jefe de la Oficina Central de Calidad Oficina Central de Calidad	Dic-21



Firmado digitalmente por:
 ESPARZA SILVA, Miriam
 Roberto FAD 20170934269 soft
 Miriam Soy el autor del documento
 Fecha: 03/12/2021 09:57:16-0508

ANEXO 3: FORMATO DE FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO

 Universidad Nacional Federico Villarreal	FICHA DE INDICADOR: PLANIFICACION DE LA CALIDAD	OCPL Oficina de Organización y Modernización
--	--	--

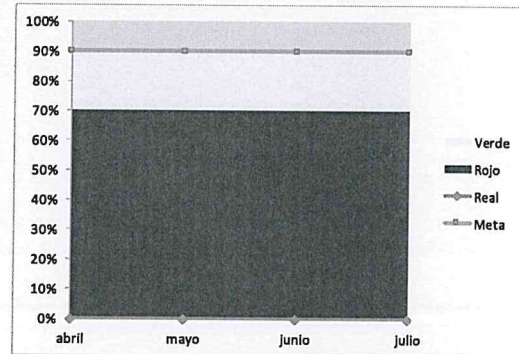
Ficha de Indicador

Proceso:	Planificación de la Calidad
Objetivo:	Organizar acciones para lograr niveles de Calidad Institucional

Fórmula de Cálculo	$\left(\frac{\# \text{Actividades del Plan de Calidad Institucional ejecutado}}{\# \text{Actividades del Plan de Calidad Institucional Planificado}} \right) * 100$				
Responsable	Jefe de la Oficina Central de Calidad	Tipo	Creciente	Unidad	Porcentaje
Fuente	Medición del Plan de Calidad Institucional en el año				
Frecuencia de	Anual				



Cuadro de Evolución				
Serie Principal				
Fecha	Real	Meta	Verde	Rojo
Ciclo A	abril	90%	90%	70%
Ciclo B	mayo	90%	90%	70%
Ciclo C	junio	90%	90%	70%
	julio	90%	90%	70%





Universidad Nacional
Federico Villarreal

(PRO.E.02.02)

MANUAL DE PROCESOS DE ORGANIZACIÓN DE LA CALIDAD VERSIÓN 01



ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Jefa de Organización y Modernización - OCPL	Jefa de la Oficina Central de Planificación - OCPL	Jefe de la Oficina Central de Calidad - OCC
Ing. Sonia del Pilar Castellano Cáceres	Lic. María del Carmen Tume Castro	Mg. Milciades Roberto Esparza Silva

1. CONTROL DE CAMBIOS:

CONTROL DE CAMBIOS				
Cambio Realizado	Fecha	Versión	Propuesto por	Aprobado por



Firmado digitalmente por:
ESPARZA SILVA Milciades
Roberto FAO 20172094209 soft
Método: Soy el autor del
documento
Fecha: 03/12/2021 09:57:16 -0500

	Pág.
1. CONTROL DE CAMBIOS:	1
2. OBJETIVO DE MANUAL DE PROCESOS DE ORGANIZACIÓN DE LA CALIDAD	5
3. ALCANCE	5
4. RESPONSABLE DEL PROCESO	5
5. BASE NORMATIVA	5
6. DEFINICIONES / ABREVIATURAS	5
7. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO	6
8. PROCESOS DE GESTION DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL	6
8.1 PROCESOS DE ORGANIZACIÓN DE LA CALIDAD	6
CAPITULO I: Planificación de los Sistemas de Gestión y Acreditaciones	7
I.I Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	7
9.1 OBJETIVO	7
9.2 ALCANCE	7
9.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:	7
9.4 REGISTROS	8
9.5 Diagrama de Flujo: Planificación de los Sistemas de Gestión de Calidad	9
I.II Planificación del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas	10
10.1 OBJETIVO	10
10.2 ALCANCE	10
10.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:	10
10.4 REGISTROS	11
10.5 Diagrama de Flujo: Planificación de los Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas	12
I.III Planificación del Sistema de Gestión de Acreditaciones	13
11.1 OBJETIVO	13
11.2 ALCANCE	13
11.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:	13
11.4 REGISTROS	13
11.5 PROCESOS RELACIONADOS	13
11.6 Diagrama de Flujo: Planificación de los Sistemas de Gestión de Acreditaciones	14
CAPITULO II: Implementación de los Sistemas de Gestión y Acreditaciones	15



II.I Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.....	15
12.1 OBJETIVO	15
12.2 ALCANCE.....	15
12.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	15
12.4 REGISTROS.....	16
12.5 Diagrama de Flujo: Implementación de los Sistemas de Gestión de la Calidad	17
II.II Implementación del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas	18
13.1 OBJETIVO	18
13.2 ALCANCE.....	18
13.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	18
13.4 REGISTROS.....	19
13.5 Diagrama de Flujo: Implementación de los Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas	20
II.III Implementación del Sistema de Gestión de Acreditación	21
14.1 OBJETIVO	21
14.2 ALCANCE.....	21
14.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	21
14.4 REGISTROS.....	21
14.5 PROCESOS RELACIONADOS.....	21
14.6 Diagrama de Flujo: Implementación de los Sistemas de Gestión de Acreditación.....	22
CAPITULO III: Identificación de las No Conformidades, Acciones Correctivas y Gestión de Riesgos.....	23
III.I Identificación de las No Conformidades y Acciones Correctivas	23
15.1 OBJETIVO	23
15.2 ALCANCE.....	23
15.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	23
15.4 REGISTROS.....	23
15.5 Diagrama de Flujo: Identificación de las No Conformidades - Acciones Correctivas.....	24
III.II Identificación de la Gestión de Riesgos.....	25
16.1 OBJETIVO	25
16.2 ALCANCE.....	25
16.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	25
16.4 REGISTROS.....	25



16.5 PROCESOS RELACIONADOS 25


16.6 Diagrama de Flujo: Identificación de la Gestión de Riesgo 26

ANEXO 1: DIAGRAMA DE INTERACCION DE ORGANIZACIÓN DE LA CALIDAD 27

ANEXO 2: FICHA TECNICA DE PROCESOS 28

ANEXO 3: FORMATO DE FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO 30



 Universidad Nacional Federico Villarreal	MANUAL DE PROCESOS DE ORGANIZACION DE LA CALIDAD	Código: PRO.E.02.02	Emisión: 02/12/2021	Página: 5 / 30
---	---	---------------------	------------------------	-------------------

2. OBJETIVO DE MANUAL DE PROCESOS DE ORGANIZACIÓN DE LA CALIDAD

Definir el campo de aplicación y plantear una herramienta para la Implementación de la Gestión de la Calidad.

3. ALCANCE

Comprende toda la Comunidad Universitaria.

4. RESPONSABLE DEL PROCESO

- Jefe de la Oficina Central de Calidad

5. BASE NORMATIVA

- Ley N° 30220, Ley Universitaria.
- Estatuto de la Universidad Nacional Federico Villarreal, aprobado con Resolución N° 004-2015-AE-UNFV de fecha 08.01.2015 y promulgado con Resolución R. N° 7122- 2015-UNFV de fecha 09.01.2015; y sus modificatorias.
- -Resolución de aprobación del Estatuto por la Asamblea Estatutaria, R. N° 004-2015-AE-UNFV.
- -Resolución de Promulgación del Estatuto, R. R. N° 7122-2015-UNFV.
- Reglamento de Organización y Funciones - ROF
- -Resolución de aprobación, R. R. N° 6467-2019-UNFV del 25 de octubre del 2019 y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 016-2015-MINEDU, Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria.
- Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 175-2016- SINEACE/CDAH-P, Modificaciones del documento técnico normativo "Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria".
- Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 172-2018- SINEACE/CDAH-P, Directiva que regula el Proceso de Acreditación de Instituciones Educativas y Programas.
- Norma ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos (sexta edición).
- Norma ISO 9000:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario (sexta edición).
- Norma ISO 21001:2018 – Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas.
- Ley N° 28740 - Ley de creación del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - SINEACE.
- Resolución del Consejo Directivo N° 006-2015-SUNEDU/CD aprueba el "Modelo de Licenciamiento y su implementación en el sistema universitario peruano" y sus modificatorias

6. DEFINICIONES / ABREVIATURAS

UNFV: Universidad Nacional Federico Villarreal

OCPL: Oficina Central de Planificación



Firmado digitalmente por:
ESPARZA SILVA, Mirlades
Roberto_FAD_20170934209_suff
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 03/12/2021 09:57:16-0559

7. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO	FUENTE
<ul style="list-style-type: none"> • La dependencia, deberá contar con el Reglamento de Organización y Funciones – ROF • Norma ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos (sexta edición). • Norma ISO 21001:2018 – Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas • Ley N° 28740 - Ley de creación del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - SINEACE. 	Web oficial de la Universidad Nacional Federico Villarreal.



8. PROCESOS DE GESTION DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL

PROCESOS ESTRATEGICOS		
NIVEL 0	NIVEL 1	Nivel 2
PRO.E.02 Gestión de la Calidad Institucional	PRO.E.02.02 Organización de la Calidad	Planificación de los Sistemas de Gestión y Acreditaciones
		Implementación de los Sistemas de Gestión y Acreditaciones
		Identificación de las No Conformidades, Acciones Correctivas y Gestión de Riesgos

8.1 PROCESOS DE ORGANIZACIÓN DE LA CALIDAD

PROCESOS	CODIGO
Planificación de los Sistemas de Gestión y Acreditaciones	PRO.E.02.02.01
Implementación de los Sistemas de Gestión y Acreditaciones	PRO.E.02.02.02
Identificación de las No Conformidades, Acciones Correctivas y Gestión de Riesgos	PRO.E.02.02.03



CAPITULO I: Planificación de los Sistemas de Gestión y Acreditaciones

I.I Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

9.1 OBJETIVO

Establecer la estructura del sistema de gestión de la calidad y sus fases de implementación, la identificación de los procesos según el alcance, los responsables, los recursos, los riesgos y los puntos de control, de acuerdo a la política y los objetivos de calidad.

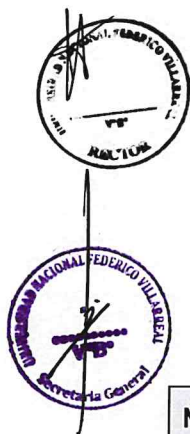
9.2 ALCANCE

Interactúa con la Comunidad Universitaria.

9.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	Revisión del Marco Normativo ISO 9001	Especialista de Calidad	OCC
2	Planificar el Sistema de Gestión de Calidad	Especialista de Calidad	OCC
3	Desarrollar la Sensibilización del Sistema de Gestión de Calidad	Especialista de Calidad	OCC
4	Elaborar los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad	Especialista de Calidad	OCC
5	Elaborar el informe de Revisión por la Dirección	Especialista de Calidad	OCC
6	Comunicar e informar	Especialista de Calidad	OCC
7	Seguimiento y medición del Sistema de Gestión de Calidad	Especialista de Calidad	OCC
8	Auditorías Internas y/o Externas	Audidores de Calidad	OCC
9	Mejora Continua	Especialista de Calidad	OCC




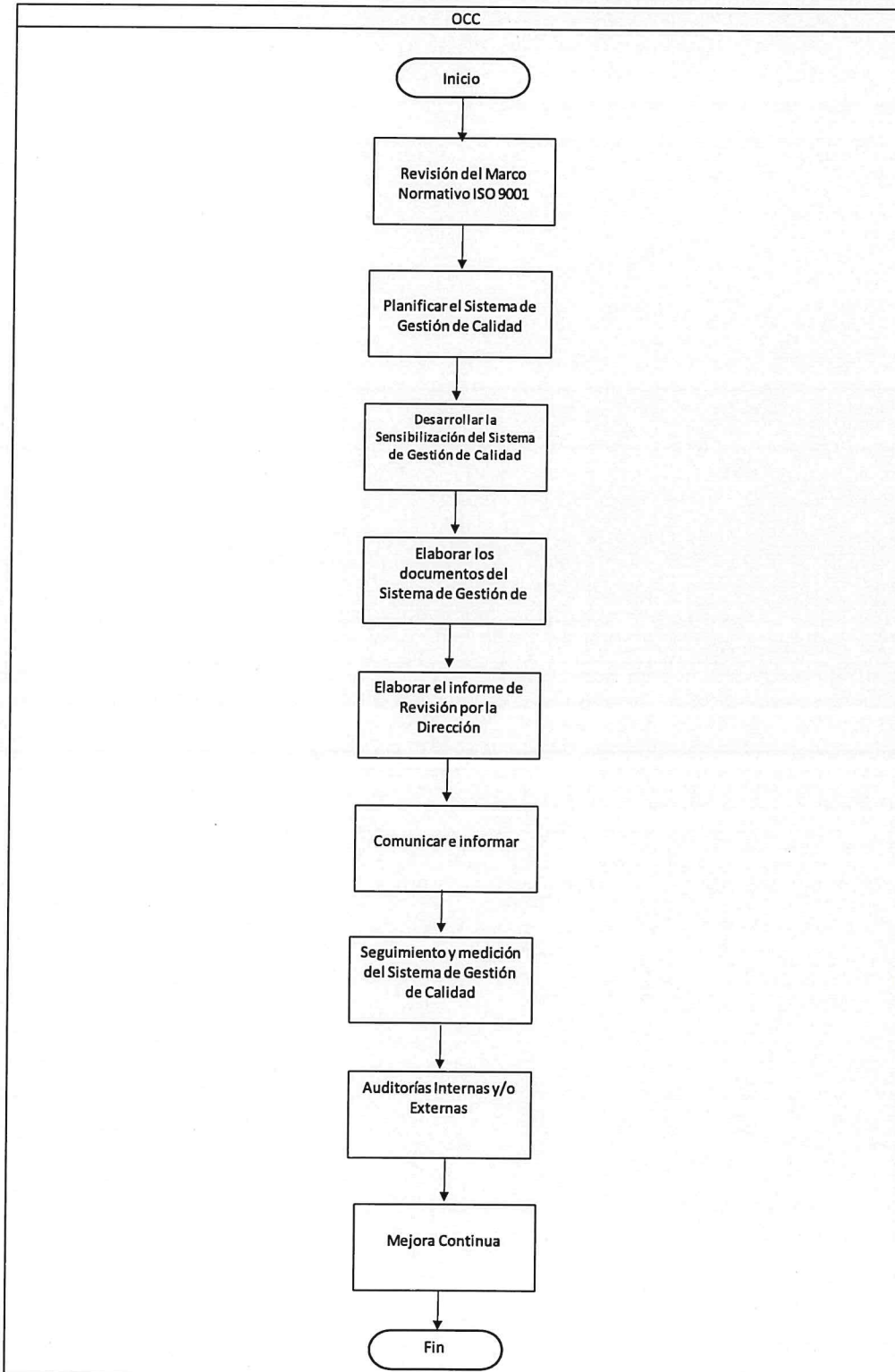
9.4 REGISTROS

N°	REGISTROS
9.4.1	Material de difusión de la Sensibilización del Sistema de Gestión de Calidad
9.4.2	Registro de Marco Normativo – Matriz de Requisitos Legales y Reglamentarias
9.4.3	Matriz de articulación de los Objetivos de Calidad
9.4.4	Control Maestro de Documentos
9.4.5	Control Maestro de Registros
9.4.6	Registro de No Conformidades y Acciones Correctivas - RAC
9.4.7	Informe de Revisión por la Dirección
9.4.8	Informes de Auditorías
9.4.9	Matriz de Riesgos
9.4.10	Matriz FODA y Matriz EFI-EFE para el análisis del Contexto de la Organización
9.4.11	Matrices de identificación de partes interesadas
9.4.12	Plan de Mejora



9.5 Diagrama de Flujo: Planificación de los Sistemas de Gestión de Calidad

PROCEDIMIENTO: Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad		
Responsable: Jefe de la Oficina Central de Calidad	Emisión	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL
	CATEGORIA: ESTRATEGICOS CODIGO: PRO.E.02.02.01	NIVEL: 02 VERSION:01



I.II Planificación del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas

10.1 OBJETIVO

Establecer la estructura del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas y sus fases de implementación, la identificación de los procesos según el alcance, los responsables, los recursos, los riesgos y los puntos de control, de acuerdo a la política y los objetivos de la organización educativa.

10.2 ALCANCE

Interactúa con la Comunidad Universitaria.

10.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Planificación del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	Revisión del Marco Normativo ISO 21001	Especialista de Calidad	OCC
2	Planificar el Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas	Especialista de Calidad	OCC
3	Desarrollar la Sensibilización del Sistema para Organizaciones Educativas	Especialista de Calidad	OCC
4	Elaborar los documentos del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas	Especialista de Calidad	OCC
5	Elaborar el informe de Revisión por la Dirección	Especialista de Calidad	OCC
6	Comunicar e informar	Especialista de Calidad	OCC
7	Seguimiento y medición del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas.	Especialista de Calidad	OCC
8	Auditorías Internas y/o Externas	Audidores de Calidad	OCC
9	Mejora Continua	Especialista de Calidad	OCC



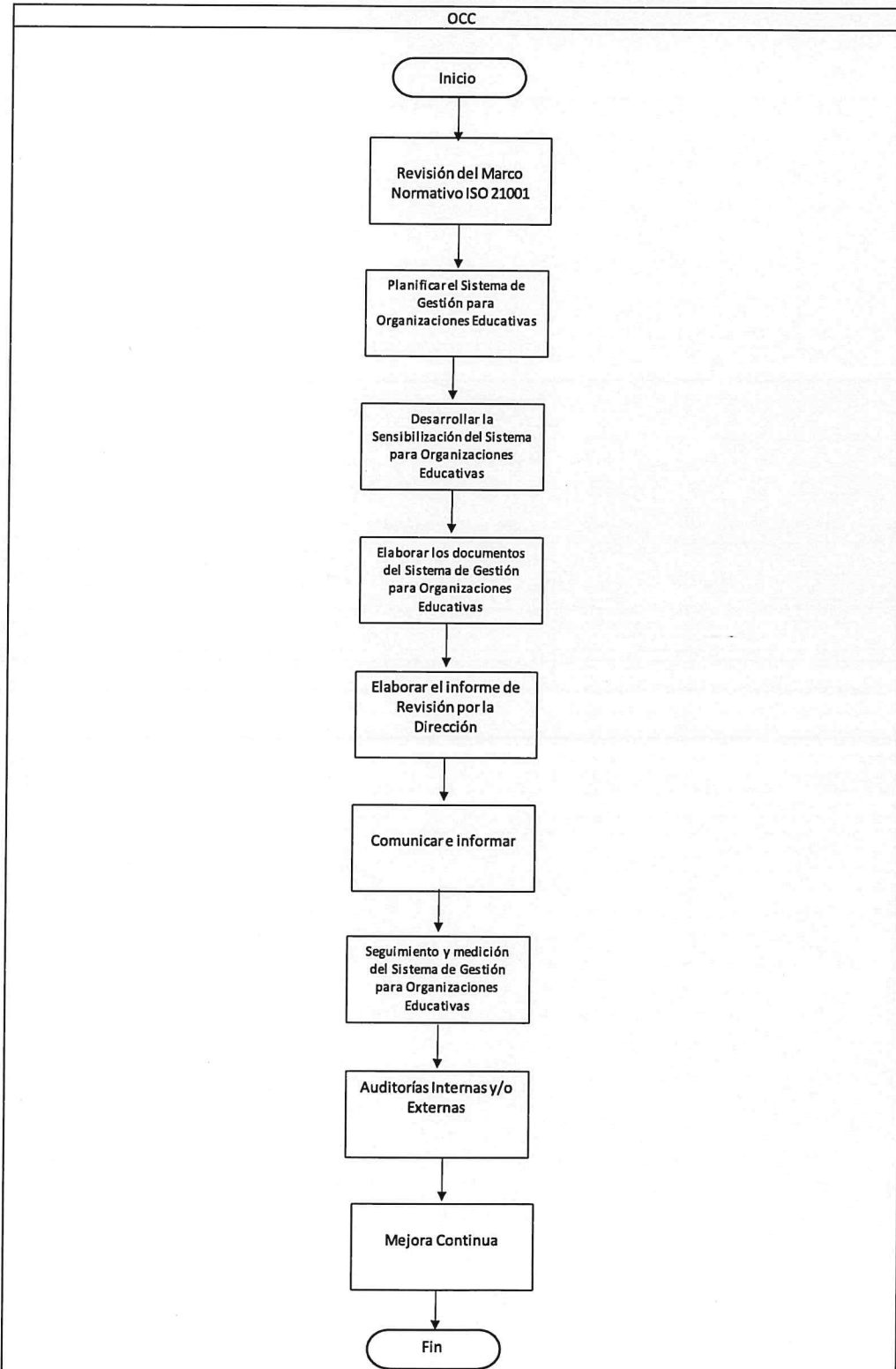
10.4 REGISTROS

N°	REGISTROS
10.4.1	Material de difusión de la Sensibilización del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas
10.4.2	Registro de Marco Normativo – Matriz de Requisitos Legales y Reglamentarias
10.4.3	Matriz de articulación de los Objetivos de Calidad
10.4.4	Control Maestro de Documentos
10.4.5	Control Maestro de Registros
10.4.6	Registro de No Conformidades y Acciones Correctivas - RAC
10.4.7	Informe de Revisión por la Dirección
10.4.8	Informes de Auditorías
10.4.9	Matriz de Riesgos
10.4.10	Matriz FODA y Matriz EFI-EFE para el análisis del Contexto de la Organización
10.4.11	Matrices de identificación de partes interesadas
10.4.12	Plan de Mejora



10.5 Diagrama de Flujo: Planificación de los Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas

PROCEDIMIENTO: Planificación del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas		
Responsable: Jefe de la Oficina Central de Calidad	Emisión CATEGORIA: ESTRATEGICOS CODIGO: PRO.E.02.02.01	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL NIVEL: 02 VERSION:01



I.III Planificación del Sistema de Gestión de Acreditaciones

11.1 OBJETIVO

Desarrollar el Modelo de Acreditación para el logro pleno de los estándares establecidos para los programas de Estudios de la UNFV.

11.2 ALCANCE

Interactúa con la Comunidad Universitaria.

11.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Planificación del Sistema de Gestión de Acreditaciones

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	Promover la conformación del Comité de Calidad	Jefe de OCC	OCC
2	Sugerir el Modelo de Acreditación adecuado conforme a los lineamientos de la OCC.	Jefe de OCC	OCC
3	Diagnóstico situacional del Programa de Estudios	Jefe de OCC	OCC
4	Elaborar y Aprobar con Acto Resolutivo el Plan de Trabajo	Jefe de OCC	OCC
5	Sensibilización del Plan de Trabajo	Jefe de OCC	OCC

11.4 REGISTROS


N°	REGISTROS
11.4.1	Resolución Decanal / Directoral de la conformación del Comité de Calidad
11.4.2	Informe del Diagnóstico Situacional del Programa de Estudios
11.4.3	Plan de Trabajo
11.4.4	Registro de Sensibilización del Plan de Trabajo

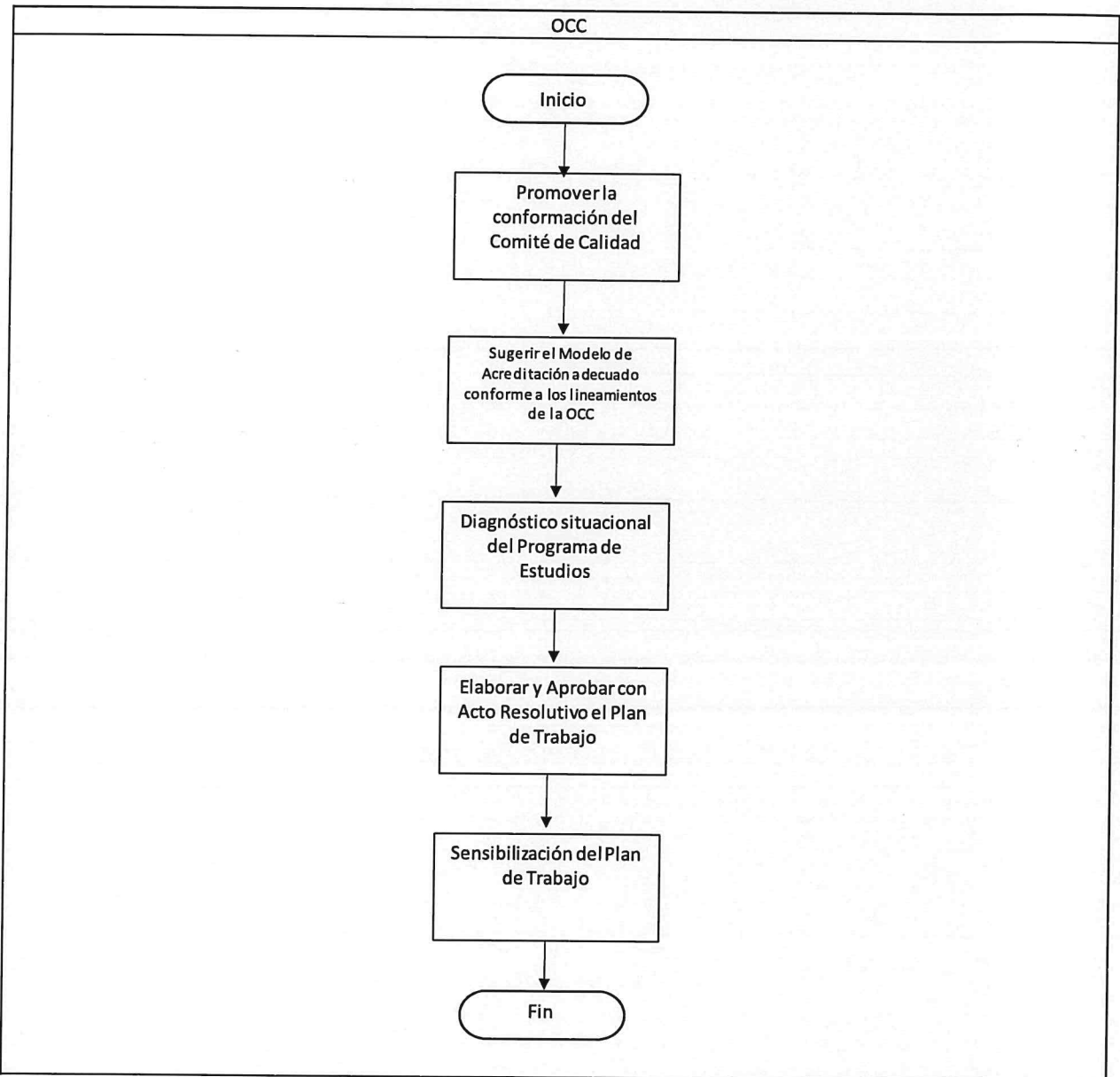
11.5 PROCESOS RELACIONADOS

Implementación de los Sistemas de Gestión y Acreditaciones



11.6 Diagrama de Flujo: Planificación de los Sistemas de Gestión de Acreditaciones

PROCEDIMIENTO: Planificación del Sistema de Gestión de Acreditaciones		
Responsable: Jefe de la Oficina Central de Calidad	Emisión CATEGORIA: ESTRATEGICOS CODIGO: PRO.E.02.02.01	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL NIVEL: 02 VERSION:01



CAPITULO II: Implementación de los Sistemas de Gestión y Acreditaciones

II.I Implementación del Sistema de Gestión de Calidad

12.1 OBJETIVO

Incrementar la satisfacción de los estudiantes y demás partes interesadas en base de la mejora continua a través de la implementación de los requisitos de Calidad.

12.2 ALCANCE

A todos los procesos que se encuentran el Mapa de Procesos Institucional de la UNFV

12.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	Conformar el Comité Institucional de Calidad	Jefe de la Oficina Central de Calidad	OCC
2	Establecer el liderazgo y el compromiso de la Alta Dirección	Jefe de la Oficina Central de Calidad	OCC
3	Aprobar y sociabilizar la Política de Calidad Institucional de la UNFV	Jefe de la Oficina Central de Calidad	OCC
4	Determinar los objetivos y su planificación	Especialista de Calidad	OCC
5	Determinar el Contexto de la Organización	Especialista de Calidad	OCC
6	Determinar el alcance del Sistema de Gestión de Calidad	Especialista de Calidad	OCC
7	Planificación de la Gestión de Riesgos	Especialista de Calidad	OCC
8	Coordinar con la Oficina de Organización y Modernización la revisión y aprobación de los Manuales de Procesos.	Especialista de Calidad	OCC
9	Elaborar la Matriz de articulación de los requisitos de la Norma ISO 9001 y 21001	Especialista de Calidad	OCC
10	Aprobar y ejecutar Programas de sensibilización ISO 9001	Jefe de la Oficina Central de Calidad /Especialista de Calidad	OCC
11	Aprobar y ejecutar Programas de Capacitaciones	Jefe de la Oficina Central de Calidad /Especialista de Calidad	OCC
12	Aprobar y ejecutar el Plan de Auditoría Interna y/o Externa	Jefe de la Oficina Central de Calidad	OCC
13	Revisión por la Alta Dirección	Jefe de la Oficina Central de Calidad /Especialista de Calidad	OCC
14	Analizar el Informe de Resultados e identificación de Brechas	Especialista de Calidad	OCC
15	Aprobar y ejecutar los Planes de Mejora	Jefe de la Oficina Central de Calidad	OCC

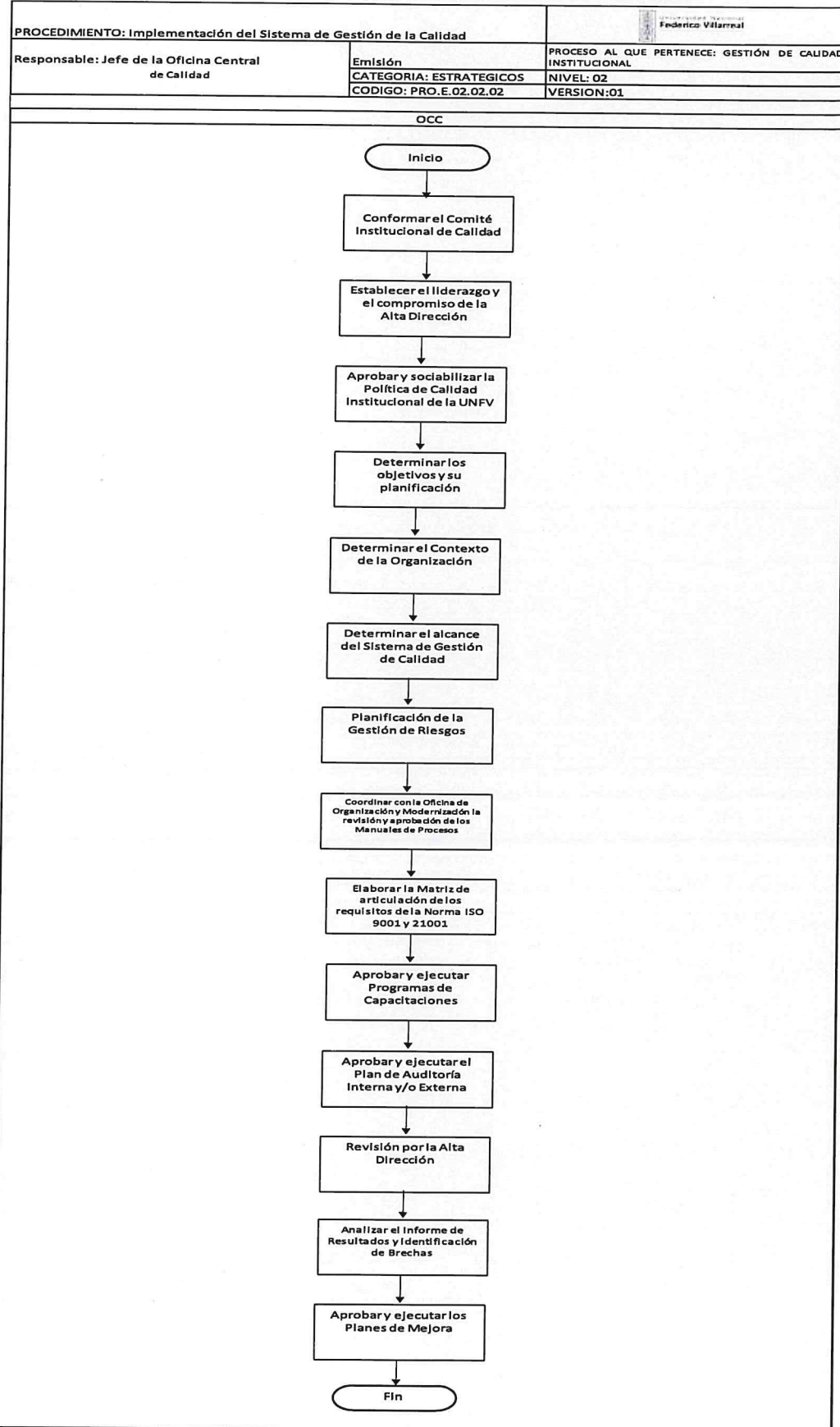


12.4 REGISTROS

N°	REGISTROS
12.4.1	Plan de Sensibilización
12.4.2	Plan de Capacitación
12.4.3	Lista de Asistencia
12.4.4	Matriz de Riesgos
12.4.5	Informes de Resultados
12.4.6	Plan de Auditoría Interna
12.4.7	Lista Maestra de Documentos
12.4.8	Lista Maestra de Registros
12.4.9	Lista de Documentos (Por Oficina)
12.4.10	Lista de Registros (Por Oficina)
12.4.11	Plan de Mejora



12.5 Diagrama de Flujo: Implementación de los Sistemas de Gestión de la Calidad



II.II Implementación del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas

13.1 OBJETIVO

Los estudiantes tengan el acceso igualitario a una educación de calidad, asimismo tengan una participación activa en el proceso de Mejora.

13.2 ALCANCE

A toda la comunidad universitaria de la UNFV.

13.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Implementación del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	Establecer el liderazgo y el compromiso de la Alta Dirección	Jefe de la Oficina Central de Calidad	OCC
2	Aprobar y sociabilizar la Política de Gestión para Organizaciones Educativas de la UNFV	Jefe de la Oficina Central de Calidad	OCC
3	Determinar los objetivos y su planificación	Especialista de Calidad	OCC
4	Determinar el Contexto de la Organización	Especialista de Calidad	OCC
5	Determinar el alcance del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas de la UNFV	Especialista de Calidad	OCC
6	Planificación de la Gestión de Riesgos	Especialista de Calidad	OCC
7	Coordinar con la Oficina de Organización y Modernización la revisión y aprobación de los documentos relacionado a la Gestión para Organizaciones Educativas de la UNFV	Especialista de Calidad	OCC
8	Elaborar la Matriz de articulación de los requisitos de la Norma ISO 9001 y 21001	Especialista de Calidad	OCC
9	Aprobar y ejecutar Programas de sensibilización ISO 21001	Jefe de la Oficina Central de Calidad /Especialista de Calidad	OCC
10	Aprobar y ejecutar Programas de Capacitaciones	Jefe de la Oficina Central de Calidad /Especialista de Calidad	OCC
11	Aprobar y ejecutar el Plan de Auditoría Interna y/o Externa	Jefe de la Oficina Central de Calidad /Especialista de Calidad	OCC
12	Revisión por la Alta Dirección	Jefe de la Oficina Central de Calidad /Especialista de Calidad	OCC
13	Analizar el Informe de Resultados e identificación de Brechas	Especialista de Calidad	OCC
14	Aprobar y ejecutar los Planes de Mejora	Jefe de la Oficina Central de Calidad /Especialista de Calidad	OCC

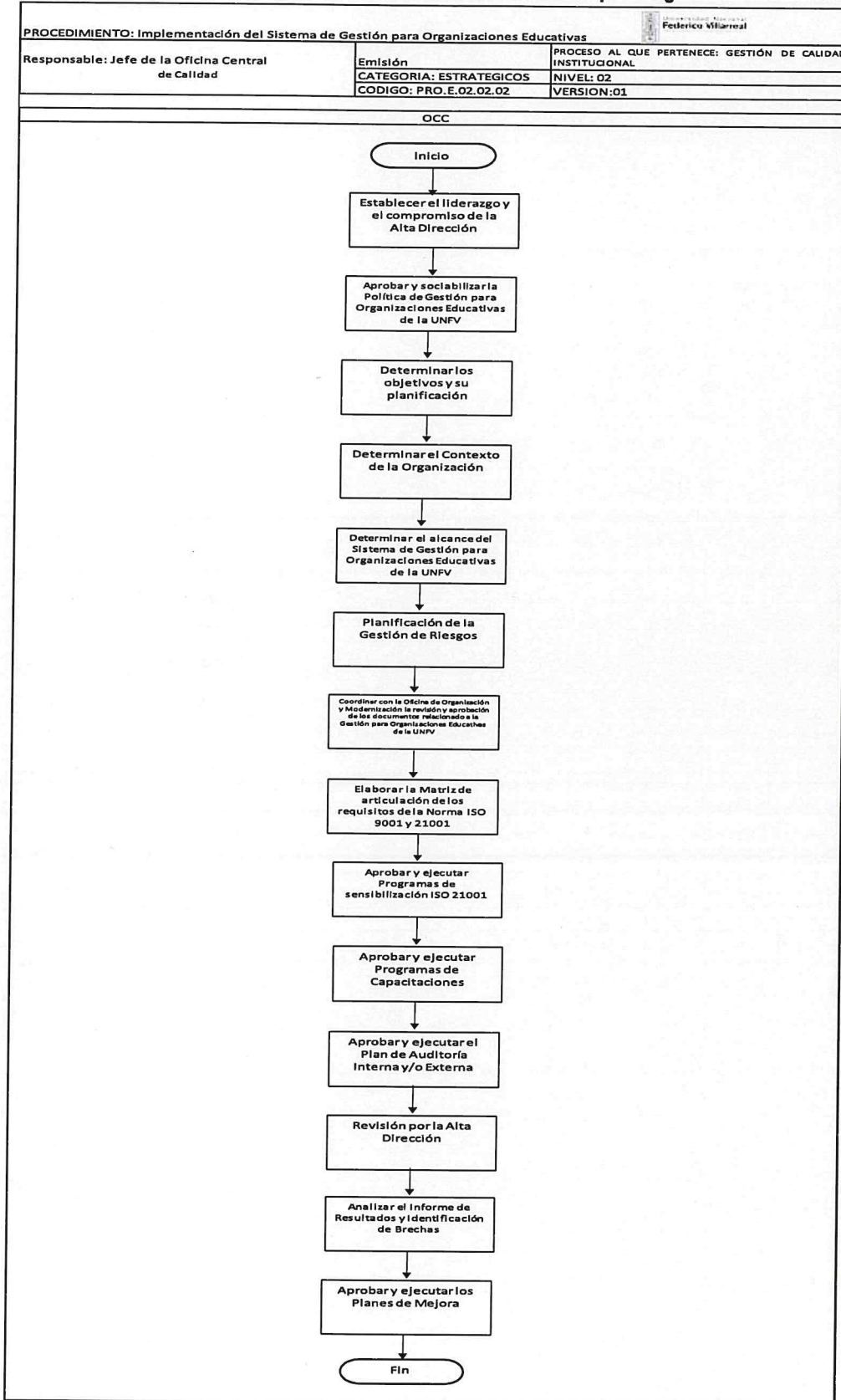


13.4 REGISTROS

N°	REGISTROS
13.4.1	Plan de Sensibilización
13.4.2	Plan de Capacitación
13.4.3	Lista de Asistencia
13.4.4	Matriz de Riesgos
13.4.5	Informes de Resultados
13.4.6	Plan de Auditoría Interna
13.4.7	Lista Maestra de Documentos
13.4.8	Lista Maestra de Registros
13.4.9	Lista de Documentos (Por Oficina)
13.4.10	Lista de Registros (Por Oficina)
13.4.11	Plan de Mejora



13.5 Diagrama de Flujo: Implementación de los Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas



II.III Implementación del Sistema de Gestión de Acreditación

14.1 OBJETIVO

Implementar el Modelo de Acreditación para el logro pleno de los estándares establecidos para los programas de Estudios de la UNFV.

14.2 ALCANCE

Interactúa con toda la Comunidad Universitaria

14.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Implementación del Sistema de Gestión de Acreditación

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	Comprensión del Modelo a implementar: <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación • Acompañamiento 	Jefe de OCC/Comité de Calidad	OCC/Comité de Calidad
2	Caracterización de los estándares <ul style="list-style-type: none"> • Diseño de instrumentos de trabajo 	Jefe de OCC/Comité de Calidad	OCC/Comité de Calidad
3	Evaluación diagnóstica del cumplimiento de los estándares	Jefe de OCC/Comité de Calidad	OCC/Comité de Calidad
4	Avance y evaluación de la implementación de las acciones del Plan de Mejora	Jefe de OCC/Comité de Calidad	OCC/Comité de Calidad
5	Elaboración final del informe de autoevaluación	Jefe de OCC/Comité de Calidad	OCC/Comité de Calidad
6	Solicitud de evaluación externa	Jefe de OCC/Comité de Calidad	OCC/Comité de Calidad
7	Selección de entidad evaluadora	Jefe de OCC/Comité de Calidad	OCC/Comité de Calidad
8	Preparación para la visita de verificación	Jefe de OCC/Comité de Calidad	OCC/Comité de Calidad

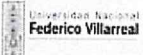
14.4 REGISTROS

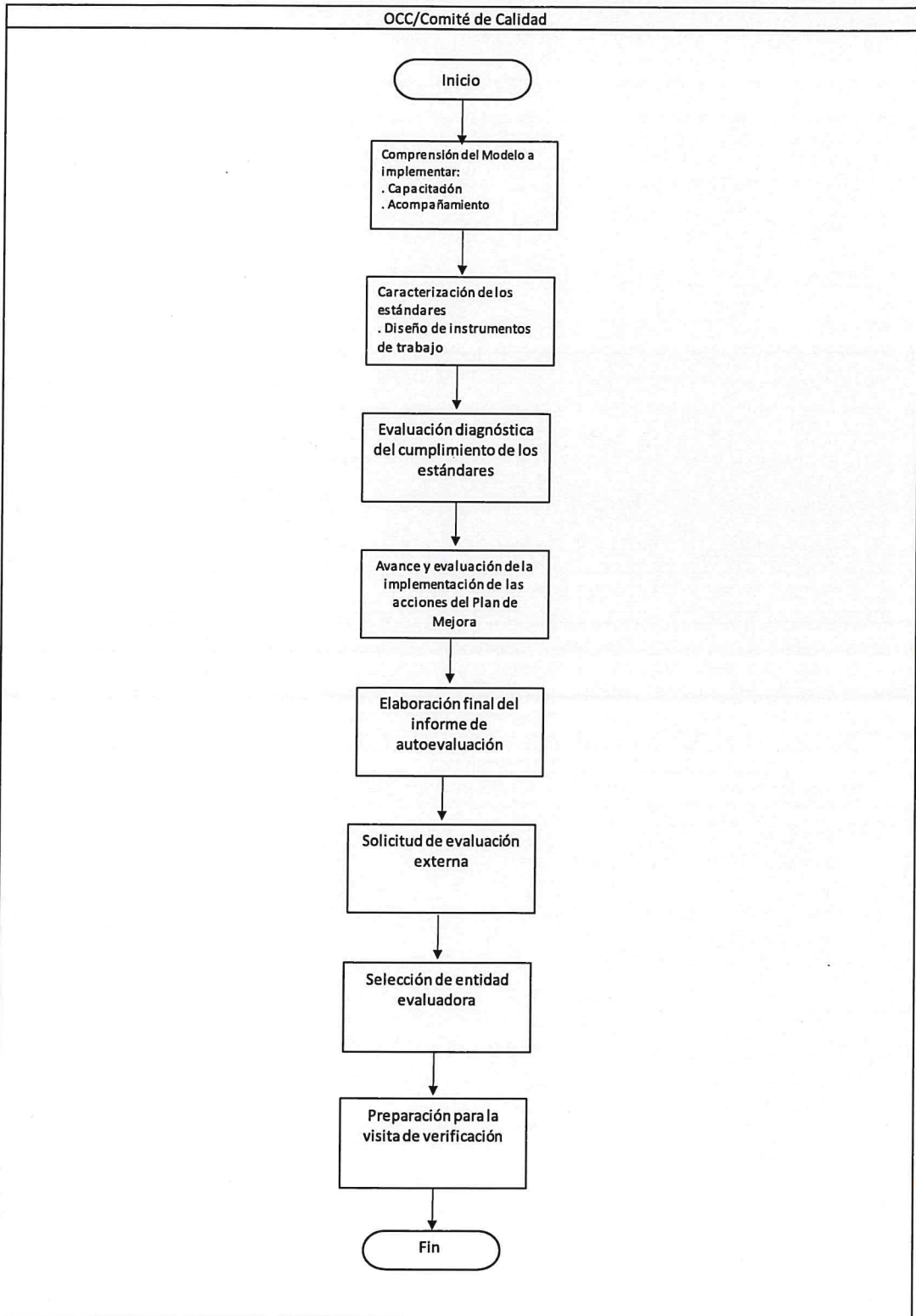
N°	REGISTROS
14.4.1	Matriz de Autoevaluación
14.4.2	Informe de Evaluación Diagnóstica
14.4.3	Plan de Mejora
14.4.5	Informe de autoevaluación final
14.4.5	Solicitud de Evaluación externa

14.5 PROCESOS RELACIONADOS

Identificación de las No Conformidades, Acciones Correctivas y Gestión de Riesgos

14.6 Diagrama de Flujo: Implementación de los Sistemas de Gestión de Acreditación

PROCEDIMIENTO: Implementación del Sistema de Gestión de Acreditación		
Responsable: Jefe de la Oficina Central de Calidad	Emisión CATEGORIA: ESTRATEGICOS CODIGO: PRO.E.02.02.02	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL NIVEL: 02 VERSION:01



CAPITULO III: Identificación de las No Conformidades, Acciones Correctivas y Gestión de Riesgos

III.I Identificación de las No Conformidades y Acciones Correctivas

15.1 OBJETIVO

Identificar las causas que generen No Conformidades para implementar Acciones Correctivas que disminuyan las brechas evitando así su recurrencia.

15.2 ALCANCE

A toda la comunidad universitaria de la UNFV.

15.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Identificación de las No Conformidades y Acciones Correctivas

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	Al detectar la no conformidad se describe en el Registro de Acción Correctiva	Especialista de Calidad	OCC
2	Investigar, establecer y hacer seguimiento a la acción correctiva	Especialista de Calidad	OCC
3	Determinar la acción correctiva que elimine la causa raíz de la no conformidad detectada	Especialista de Calidad	OCC
4	Ejecutar la acción inmediata para solucionar el problema y registrarla en el formulario RAC respectivo	Especialista de Calidad	OCC
5	Verificar la efectividad de la acción correctiva y registrarla	Especialista de Calidad	OCC
6	En caso no sea efectiva la acción correctiva, levantar una nueva no conformidad	Especialista de Calidad	OCC




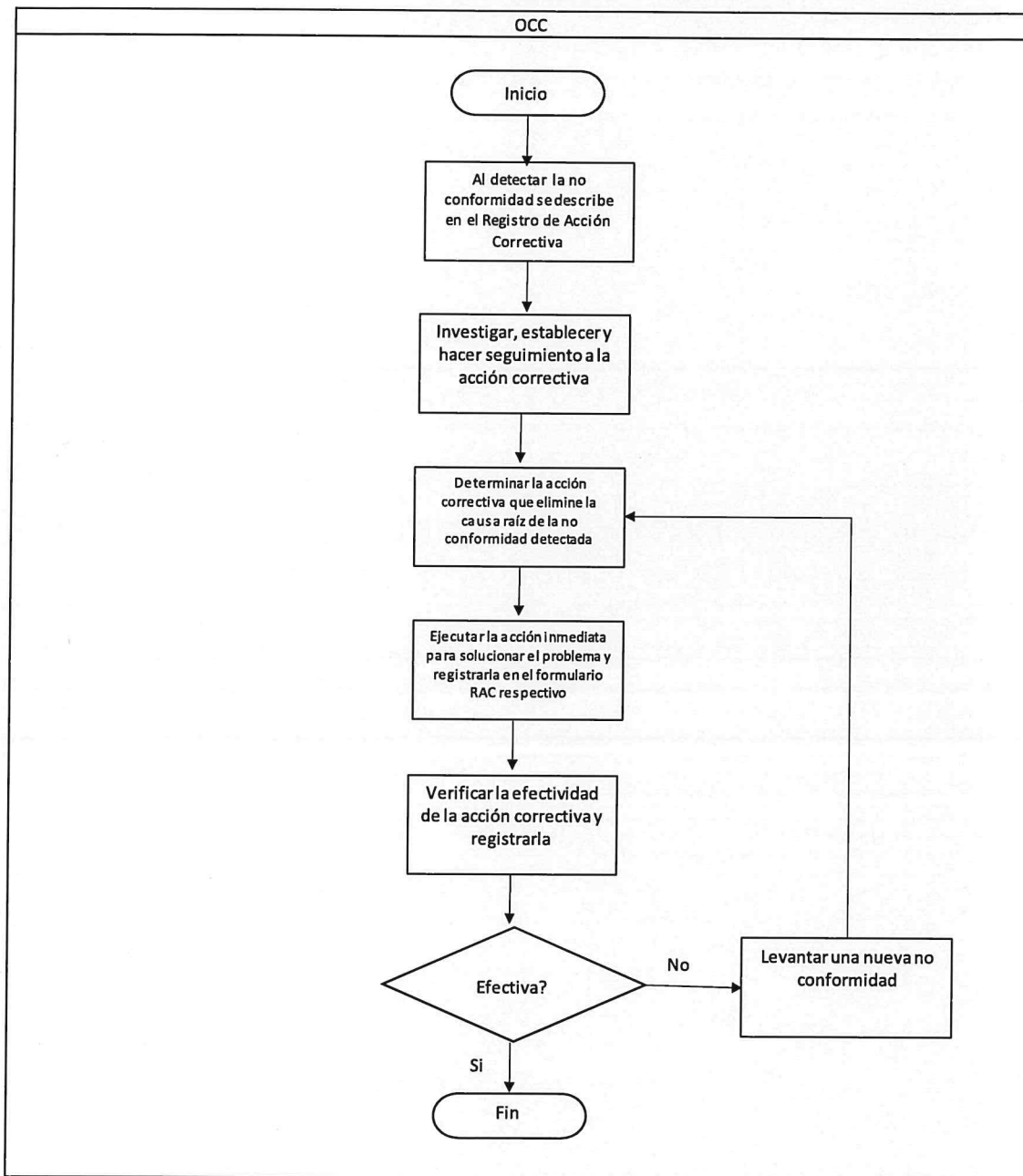
15.4 REGISTROS

N°	REGISTROS
15.4.1	Registro de Acción Correctiva - RAC



15.5 Diagrama de Flujo: Identificación de las No Conformidades - Acciones Correctivas

PROCEDIMIENTO: Identificación de las No Conformidades y Acciones Correctivas		
Responsable: Jefe de la Oficina Central de Calidad	Emisión CATEGORIA: ESTRATEGICOS CODIGO: PRO.E.02.03	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL NIVEL: 02 VERSION:01



III.II Identificación de la Gestión de Riesgos

16.1 OBJETIVO

Identificar los riesgos que puedan afectar el rendimiento y la efectividad de los procesos, adoptando acciones preventivas para minimizar el impacto de los mismos.

16.2 ALCANCE

A toda la comunidad universitaria de la UNFV.

16.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Identificación de la Gestión de Riesgos

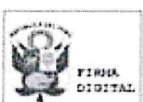
Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	Analizar el informe de Auditoría Interna y/o Externa	Especialista de Calidad	OCC
2	Elaborar la Matriz de Riesgos por Procesos	Especialista de Calidad	OCC
3	Indicar la probabilidad del Riesgo	Especialista de Calidad	OCC
4	Analizar el impacto o consecuencia	Especialista de Calidad	OCC
5	Determinar el Nivel de Riesgo	Especialista de Calidad	OCC
6	Determinar las contingencias	Especialista de Calidad	OCC
7	Analizar las medidas de Control	Especialista de Calidad	OCC

16.4 REGISTROS


Nº	REGISTROS
16.4.1	Informe de Auditoría Interna y/o Externa
16.4.2	Matriz de Riesgos
16.4.3	Registro de Incidencias de Procesos

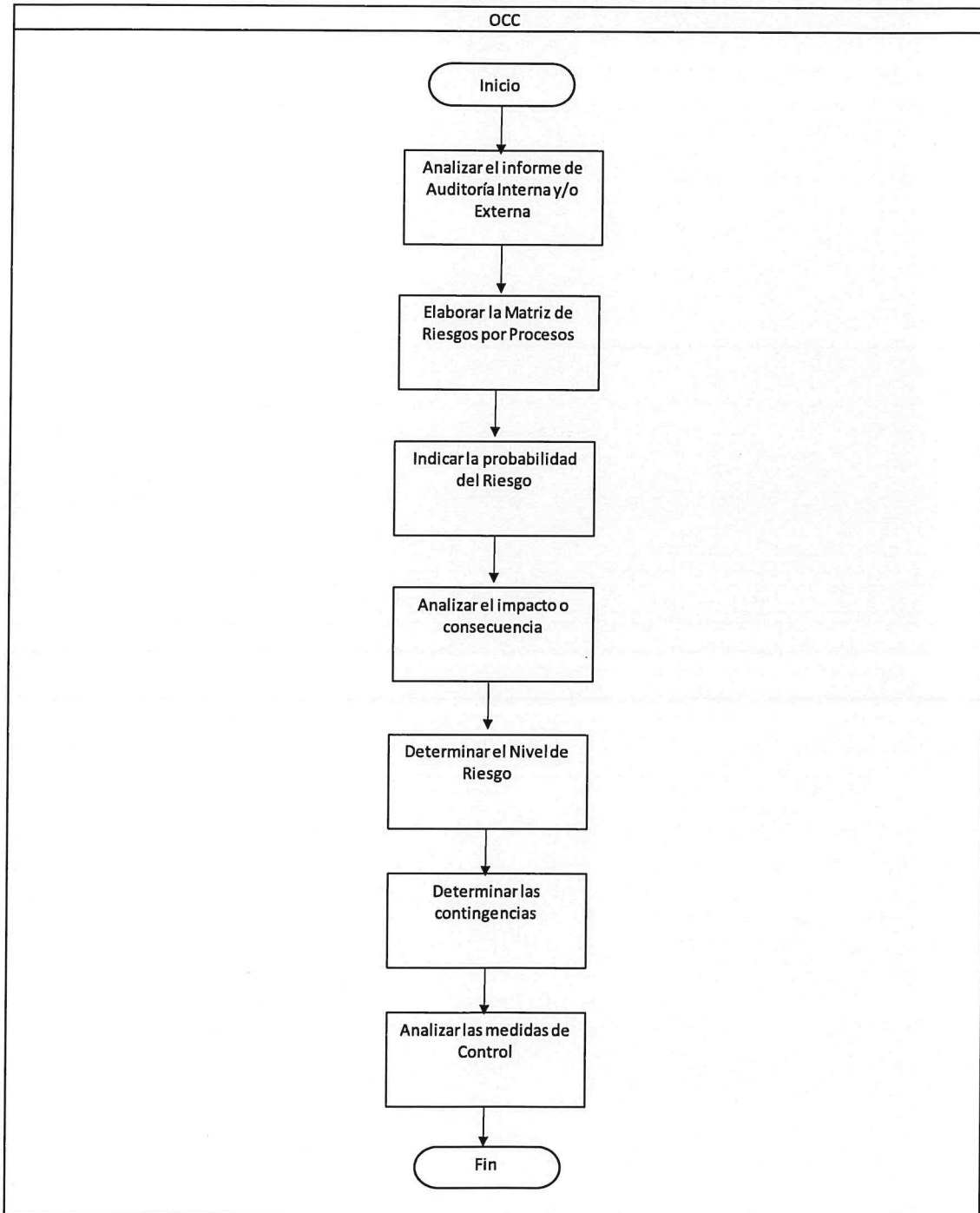
16.5 PROCESOS RELACIONADOS

Implementación de la Calidad

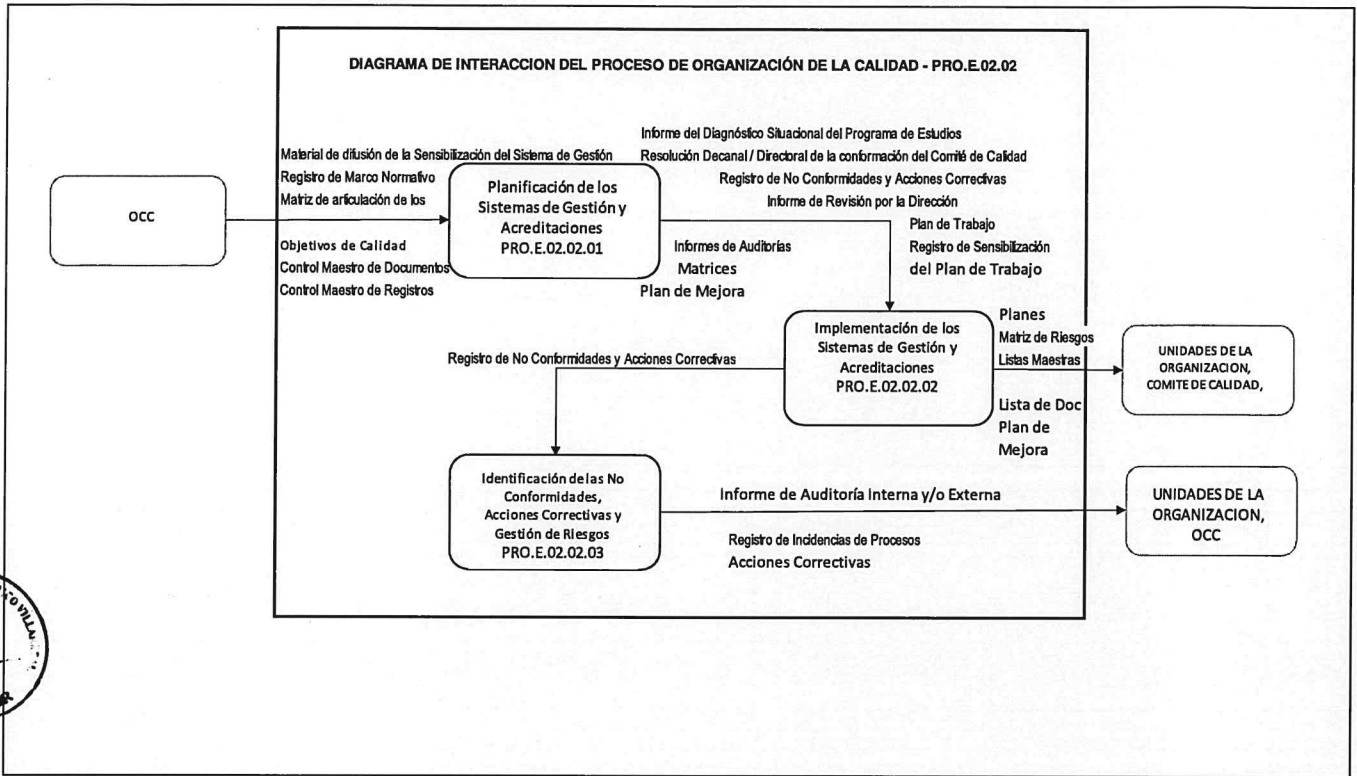



16.6 Diagrama de Flujo: Identificación de la Gestión de Riesgo

PROCEDIMIENTO: Identificación de la Gestión de Riesgos		
Responsable: Jefe de la Oficina Central de Calidad	Emisión CATEGORIA: ESTRATEGICOS CODIGO: PRO.E.02.02.03	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL NIVEL: 02 VERSION:01



ANEXO 1: DIAGRAMA DE INTERACCION DE ORGANIZACIÓN DE LA CALIDAD



 Universidad Nacional Federico Villarreal	MANUAL DE PROCESOS DE ORGANIZACION DE LA CALIDAD	Código: PRO.E.02.02	Emisión: 02/12/2021	Página: 28 / 30
--	---	---------------------	------------------------	--------------------

ANEXO 2: FICHA TECNICA DE PROCESOS

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ORGANIZACIÓN DE LA CALIDAD



 Universidad Nacional Federico Villarreal	FICHA DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: Organización de la Calidad	OCPL Oficina de Organización y Modernización
--	---	--

PROCESO	NIVEL "1"		CÓDIGO	PRO.E.02.02	VERSIÓN	1
TIPO DE PROCESO	ESTRATEGICOS	PROCESO AL QUE PERTENCE	GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL		EMISIÓN	Dic-21
DUEÑO DEL PROCESO	Jefe de la Oficina Central de Calidad	OBJETIVO	Definir el campo de aplicación y plantear una herramienta para la Implementación de la Gestión de la Calidad			
PRODUCTO	Sistema de Gestión y Acreditaciones		PERSONA QUE RECIBE EL PRODUCTO	Unidades de la Organización Comité de Calidad		
ALCANCE	Comprende toda la Comunidad Universitaria					
PROVEEDORES	ENTRADAS		PROCESOS DE NIVEL "N.2"	SALIDAS		PERSONA QUE RECIBE EL PRODUCTO
OCC	Material de difusión de la Sensibilización del Sistema de Gestión Registro de Marco Normativo – Matriz de Requisitos Legales y Reglamentarias Matriz de articulación de los Objetivos de Calidad Control Maestro de Documentos y Registros		Planificación de los Sistemas de Gestión y Acreditaciones	Registro de No Conformidades y Acciones Correctivas - RAC Informe de Revisión por la Dirección Informes de Auditorías Matriz de Riesgos Matriz FODA y Matriz EF-EFE para el análisis del Contexto de la Organización Matrices de identificación de partes interesadas Plan de Mejora Resolución Decanal / Directoral de la conformación del Comité de Calidad Informe del Diagnóstico Situacional del Programa de Estudios Plan de Trabajo Registro de Sensibilización del Plan de Trabajo		Unidades de la Organización Comité de Calidad OCC
Unidades de la Organización Comité de Calidad OCC	Plan de Sensibilización Plan de Capacitación Matriz de Riesgos Plan de Auditoría Interna Lista Maestra de Documentos Lista Maestra de Registros Lista de Documentos (Por Oficina) Matriz de Autoevaluación Plan de Mejora Solicitud de Evaluación externa		Implementación de los Sistemas de Gestión y Acreditaciones	Lista de Asistencia Informes de Resultados Lista de Registros (Por Oficina) Plan de Mejora Informe de Evaluación Diagnóstica Informe de autoevaluación final		Unidades de la Organización Comité de Calidad OCC
Unidades de la Organización OCC	Registro de Acción Correctiva - RAC Matriz de Riesgos		Identificación de las No Conformidades, Acciones Correctivas y Gestión de Riesgos	Informe de Auditoría Interna y/o Externa Registro de Incidencias de Procesos		Unidades de la Organización OCC
EQUIPO E INFRAESTRUCTURA	RECURSOS HUMANOS		AMBIENTE DE TRABAJO		LOGÍSTICOS	
*Computadora locales de facultades	Personal capacitado para el proceso		Ambiente iluminado, ventilado y seguro		*Disponibilidad de presupuesto	

CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO

DOCUMENTOS APLICADOS

REGISTROS

INDICADORES DE DESEMPEÑO

Ley N° 30220, Ley Universitaria.
 Estatuto de la Universidad Nacional Federico Villarreal, aprobado con Resolución N° 004-2015-AE-UNFV de fecha 08.01.2015 y promulgado con Resolución R. N° 7122-2015-UNFV de fecha 09.01.2015; y sus modificatorias.
 Resolución de aprobación del Estatuto por la Asamblea Estudiantil, R. N° 004-2015-AE-UNFV.
 Resolución de Promulgación del Estatuto, R. N° 7122-2015-UNFV.
 Reglamento de Organización y Funciones - ROF
 Resolución de aprobación, R. N° 6467-2019-UNFV del 25 de octubre del 2019 y sus modificatorias.
 Decreto Supremo N° 016-2015-MINEDU, Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria.
 Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 175-2016- SINEACEGDAH-P, Modificaciones del documento técnico normativo "Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria".
 Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 172-2016- SINEACEGDAH-P, Directiva que regula el Proceso de Acreditación de Instituciones Educativas y Programas.
 Norma ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad, Requisitos (sexta edición).
 Norma ISO 9000:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad, Fundamentos y vocabulario (sexta edición).
 Norma ISO 21001:2018 – Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas.
 Ley N° 28740 - Ley de creación del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - SINEACE.
 Resolución del Consejo Directivo N° 006-2015-SUNEDUCO aprueba el "Modelo de Licenciamiento y su implementación en el sistema universitario peruano" y sus modificatorias

Informe de Diagnóstico de Necesidades
 Plan de Calidad Institucional
 Material de Difusión y Sociabilización
 Informe de resultados por unidades de la Organización
 Informes técnicos de Retroalimentación
 Informe Final

I= (Plan de Mejora ejecutado/Plan de Mejora Planificado)*100

CAMBIO REALIZADO

FECHA

VERSIÓN

CONCEPTO

RESPONSABLE

FECHA

AUTORIZADO

Jefe de la Oficina Central de Calidad
Oficina Central de Calidad

Dic-21



Firmado digitalmente por:
 ESPARZA SILVA, Miriam
 Roberto EAU 20170934268 soft
 Miembro Jefe de la Oficina del
 documento
 Fecha: 03/12/2021 09:57:10-0500

ANEXO 3: FORMATO DE FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO

 Universidad Nacional Federico Villarreal	FICHA DE INDICADOR: ORGANIZACION DE LA CALIDAD	OCPL Oficina de Organización y Modernización
--	---	--

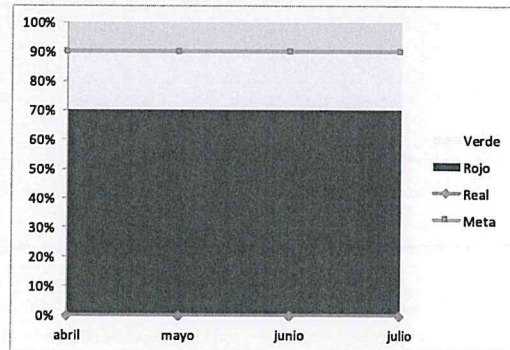
Ficha de Indicador

Proceso:	Organización de la Calidad
Objetivo:	Definir el campo de aplicación y plantear una herramienta para la implementación de la Gestión de la Calidad

Fórmula de Cálculo	(Plan de Mejora ejecutado/Plan de Mejora Planificado)*100				
Responsable	Jefe de la Oficina Central de Calidad	Tipo	Creciente	Unidad	Porcentaje
Fuente	Medición del Plan de Mejora en el año				
Frecuencia de	Anual				

Cuadro de Evolución

Serie Principal					
	Fecha	Real	Meta	Verde	Rojo
Ciclo A	abril		90%	90%	70%
Ciclo B	mayo		90%	90%	70%
Ciclo C	junio		90%	90%	70%
	julio		90%	90%	70%





(PRO.E.02.03)
**MANUAL DE PROCESOS DE
IMPLEMENTACION DE LA CALIDAD
VERSIÓN 01**



ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Jefa de Organización y Modernización - OCPL	Jefa de la Oficina Central de Planificación - OCPL	Jefe de la Oficina Central de Calidad - OCC
Ing. Sonia del Pilar Castellano Cáceres	Lic. María del Carmen Tume Castro	Mg. Milciades Roberto Esparza Silva

1. CONTROL DE CAMBIOS:

CONTROL DE CAMBIOS				
Cambio Realizado	Fecha	Versión	Propuesto por	Aprobado por



	Pág.
1. CONTROL DE CAMBIOS:	1
2. OBJETIVO DE MANUAL DE PROCESOS DE LA IMPLEMENTACION DE LA CALIDAD	3
3. ALCANCE.....	3
4. RESPONSABLE DEL PROCESO	3
5. BASE NORMATIVA.....	3
6. DEFINICIONES / ABREVIATURAS	3
7. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO	4
8. PROCESOS DE PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD.....	4
8.1 PROCESOS DE IMPLEMENTACION DE LA CALIDAD	4
CAPITULO I: Gestión de Control	5
9.1 OBJETIVO.....	5
9.2 ALCANCE.....	5
9.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:.....	5
9.4 REGISTROS.....	5
9.5 PROCESOS RELACIONADOS.....	6
9.6 Diagrama de Flujo: Gestión de Control.....	6
CAPITULO II: Programación de Auditoría Interna	7
10.1 OBJETIVO.....	7
10.2 ALCANCE.....	7
10.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	7
10.4 REGISTROS.....	7
10.5 PROCESOS RELACIONADOS.....	8
10.6 Diagrama de Flujo: Programación de Auditoría Interna	8
ANEXO 1: DIAGRAMA DE INTERACCION DE IMPLEMENTACION DE LA CALIDAD	9
ANEXO 2: FICHA TECNICA DE PROCESOS	10
ANEXO 3: FORMATO DE FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	12



 Universidad Nacional Federico Villarreal	MANUAL DE PROCESOS DE LA IMPLEMENTACION DE LA CALIDAD	Código: PRO.E.02.03	Emisión: 02/12/2021	Página: 3 / 12
---	--	---------------------	------------------------	-------------------

2. OBJETIVO DE MANUAL DE PROCESOS DE LA IMPLEMENTACION DE LA CALIDAD

Definir el campo de aplicación y plantear una herramienta para la Implementación de la Gestión de la Calidad.

3. ALCANCE

Comprende toda la Comunidad Universitaria.

4. RESPONSABLE DEL PROCESO

- Jefe de la Oficina Central de Calidad

5. BASE NORMATIVA

- Ley N° 30220, Ley Universitaria.
- Estatuto de la Universidad Nacional Federico Villarreal, aprobado con Resolución N° 004-2015-AE-UNFV de fecha 08.01.2015 y promulgado con Resolución R. N°7122- 2015-UNFV de fecha 09.01.2015; y sus modificatorias.
- -Resolución de aprobación del Estatuto por la Asamblea Estatutaria, R. N° 004-2015-AE-UNFV.
- -Resolución de Promulgación del Estatuto, R. R. N° 7122-2015-UNFV.
- Reglamento de Organización y Funciones - ROF
- -Resolución de aprobación, R. R. N° 6467-2019-UNFV del 25 de octubre del 2019 y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 016-2015-MINEDU, Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria.
- Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 175-2016- SINEACE/CDAH-P, Modificaciones del documento técnico normativo "Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria".
- Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 172-2018- SINEACE/CDAH-P, Directiva que regula el Proceso de Acreditación de Instituciones Educativas y Programas.
- Norma ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos (sexta edición).
- Norma ISO 9000:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario (sexta edición).
- Norma ISO 21001:2018 – Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas.
- Ley N° 28740 - Ley de creación del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - SINEACE.
- Resolución del Consejo Directivo N° 006-2015-SUNEDU/CD aprueba el "Modelo de Licenciamiento y su implementación en el sistema universitario peruano" y sus modificatorias



6. DEFINICIONES / ABREVIATURAS

UNFV: Universidad Nacional Federico Villarreal

OCPL: Oficina Central de Planificación



7. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

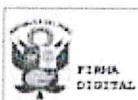
DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO	FUENTE
<ul style="list-style-type: none"> • La dependencia, deberá contar con el Reglamento de Organización y Funciones - ROF • Norma ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos (sexta edición). • Norma ISO 21001:2018 – Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas • Ley N° 28740 - Ley de creación del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - SINEACE. • Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. 	Web oficial de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

8. PROCESOS DE PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

PROCESOS ESTRATEGICOS		
NIVEL 0	NIVEL 1	Nivel 2
PRO.E.02 Gestión de la Calidad Institucional	PRO.E.02.01 Implementación de la Calidad	Gestión de Control Auditoría Interna

8.1 PROCESOS DE IMPLEMENTACION DE LA CALIDAD

PROCESOS	CODIGO
Gestión de Control	PRO.E.02.03.01
Programación de Auditoría Interna	PRO.E.02.03.02



CAPITULO I: Gestión de Control

9.1 OBJETIVO

Planificar y ejecutar actividades de control para el desarrollo de la misión, políticas y objetivos a fin de lograr la mejora continua de los procesos de gestión.

9.2 ALCANCE

El presente procedimiento se aplica a todos los registros generados de los Sistemas de Gestión de la UNFV.

9.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Gestión de Control

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	Planificación Anual de los Sistemas de gestión	Jefe de la Oficina Central de Calidad	Oficina Central de Calidad
2	Programación, ejecución y evaluación Anual de Auditorías de Calidad	Jefe de la Oficina Central de Calidad	Oficina Central de Calidad
3	Conducción del proceso de acreditación de programas de estudios	Jefe de la Oficina Central de Calidad	Oficina Central de Calidad
4	Conducción del Proceso de Licenciamiento Institucional y de Programas de estudios	Jefe de la Oficina Central de Calidad	Oficina Central de Calidad
5	Evaluación de la eficacia de los Sistemas de Gestión	Jefe de la Oficina Central de Calidad	Oficina Central de Calidad
6	Revisión de los Sistema de Gestión	Jefe de la Oficina Central de Calidad	Oficina Central de Calidad

9.4 REGISTROS


N°	REGISTROS
9.4.1	Planes y Presupuesto Anual de los Sistemas de Gestión
9.4.2	Programación Anual de Auditorías de Calidad
9.4.3	Plan de Acreditación de Programas de Estudios
9.4.5	Plan de Licenciamiento Institucional y Programas de Estudios
9.4.6	Informe de Auditoría de resultados de identificación de brechas, revisión por la Alta Dirección y el Plan de Mejora
9.4.7	Informe de resultados por unidades de la Organización
9.4.8	Informes técnicos de Retroalimentación
9.4.9	Informe Final

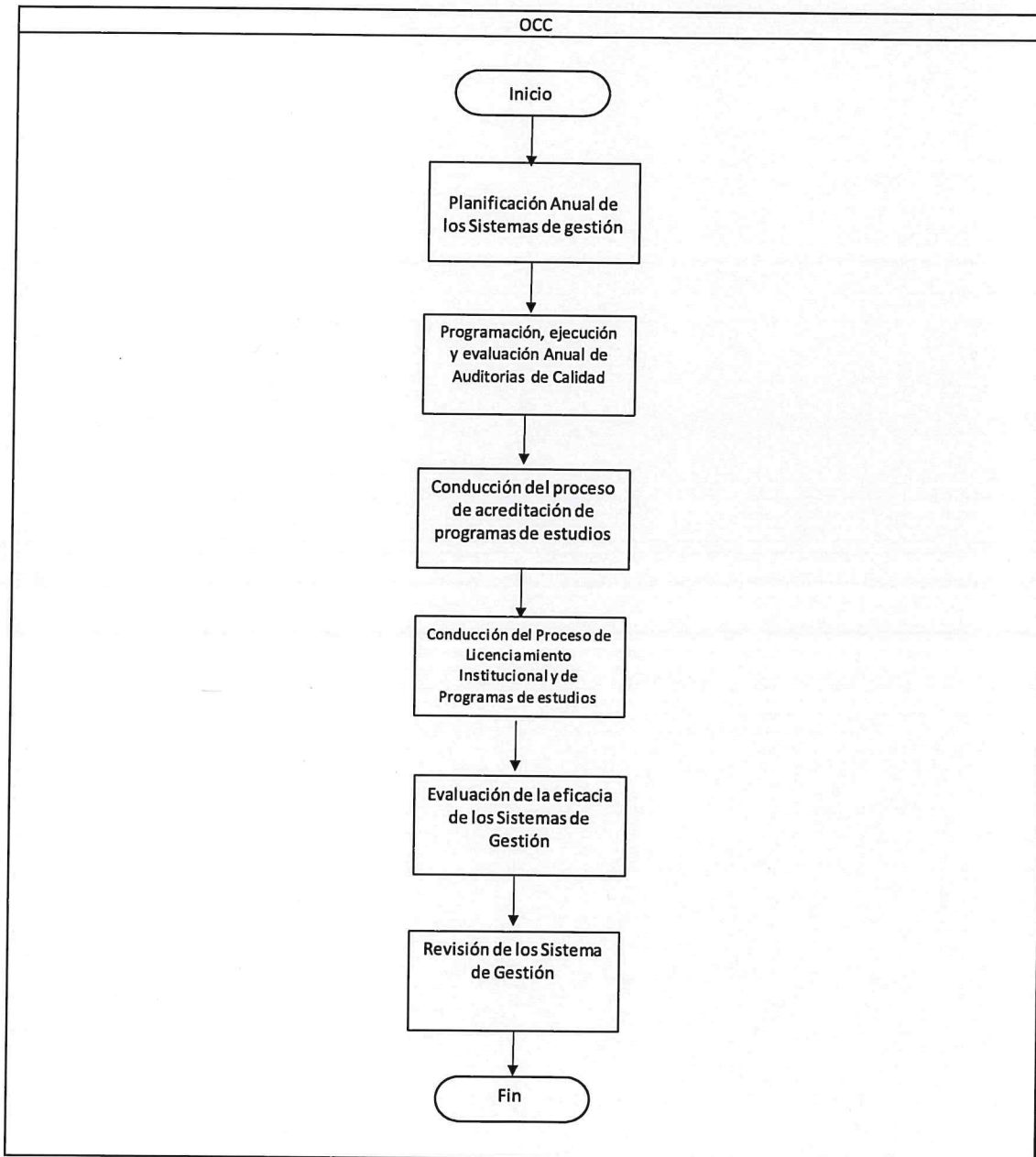


9.5 PROCESOS RELACIONADOS

Programación de Auditoría Interna

9.6 Diagrama de Flujo: Gestión de Control

PROCEDIMIENTO: Gestión de Control		
Responsable: Jefe de la Oficina Central de Calidad	Emisión CATEGORIA: ESTRATEGICOS CODIGO: PRO.E.02.03.01	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL NIVEL: 02 VERSION:01



CAPITULO II: Programación de Auditoría Interna

10.1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales para el control total de los registros desde la elaboración hasta su archivo de los formatos a utilizar en el desarrollo de los procesos que permitan asegurar el cumplimiento con los requisitos de los Sistemas de Gestión

10.2 ALCANCE

El presente procedimiento se aplica a todos los registros generados del Sistema de Gestión de Calidad de la UNFV

10.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Programación de Auditoría Interna

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	Elaboración del Plan de auditoría Anual	Especialistas de Calidad	Oficina Central de Calidad
2	Programación anual de auditorías internas	Equipo de Auditoría	Oficina Central de Calidad
3	Planificación de auditorías	Equipo de Auditoría	Oficina Central de Calidad
4	Ejecución de auditorías	Equipo de Auditoría	Oficina Central de Calidad
5	Elaboración del informe de auditoría	Equipo de Auditoría	Oficina Central de Calidad
6	Comunicación de los resultados de Auditoría	Equipo de Auditoría/ Responsable del Procesos	Oficina Central de Calidad/ Unidades de la Organización
7	Revisión de la Alta Dirección	Rector	Rectorado
8	Seguimiento de implementación de planes de mejora	Especialista de Calidad	Oficina Central de Calidad
9	Evaluación de la eficacia de las auditorías internas	Especialista de Calidad	Oficina Central de Calidad

10.4 REGISTROS


N°	REGISTROS
10.4.1	Plan de Auditorías Internas de la UNFV
10.4.2	Programa de Auditoría de Calidad
10.4.3	Actas de Auditorías
10.4.4	Informe de Auditoría Interna de Calidad
10.4.5	Acta de asistencia
10.4.6	Plan de Mejora

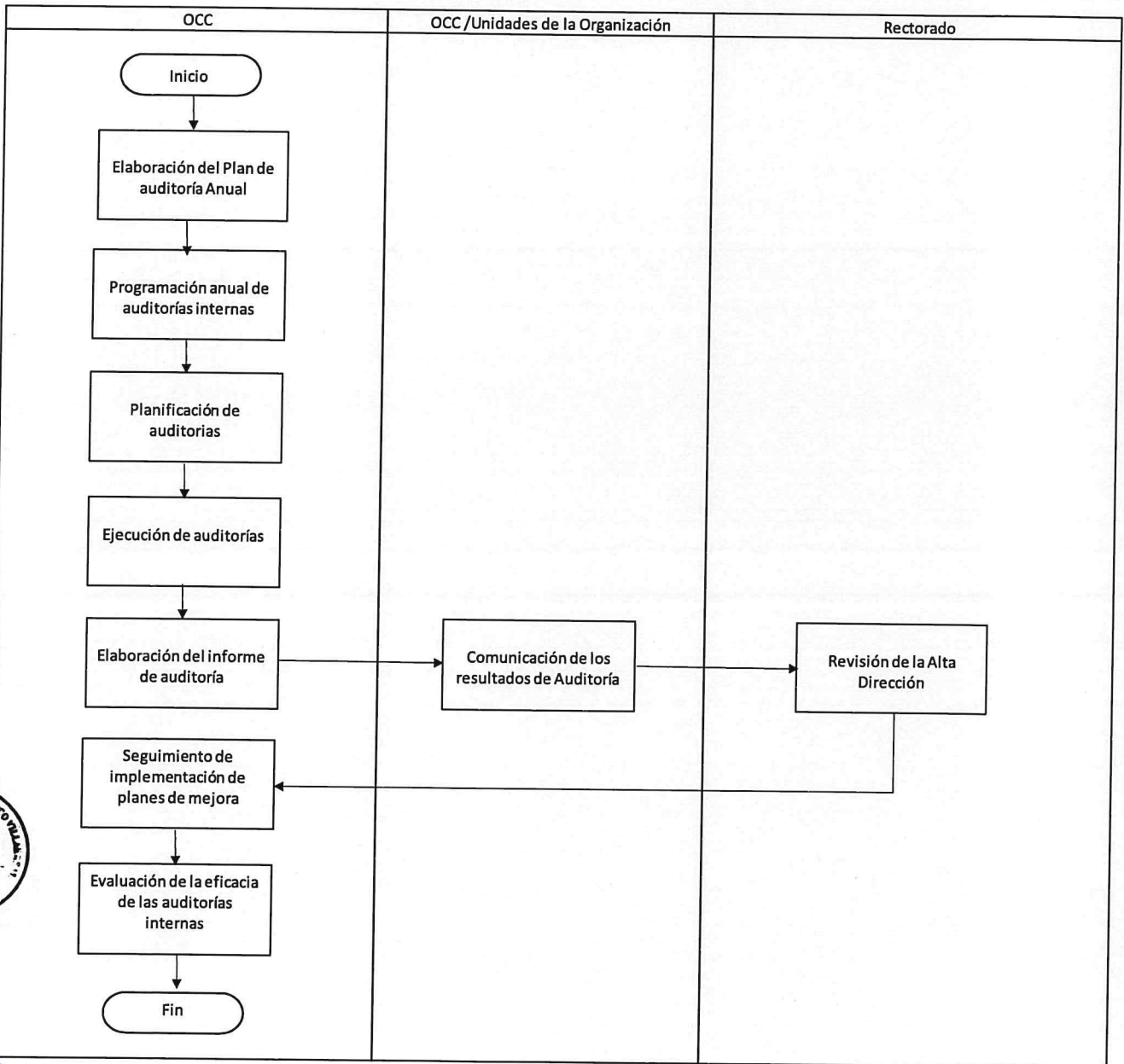


10.5 PROCESOS RELACIONADOS

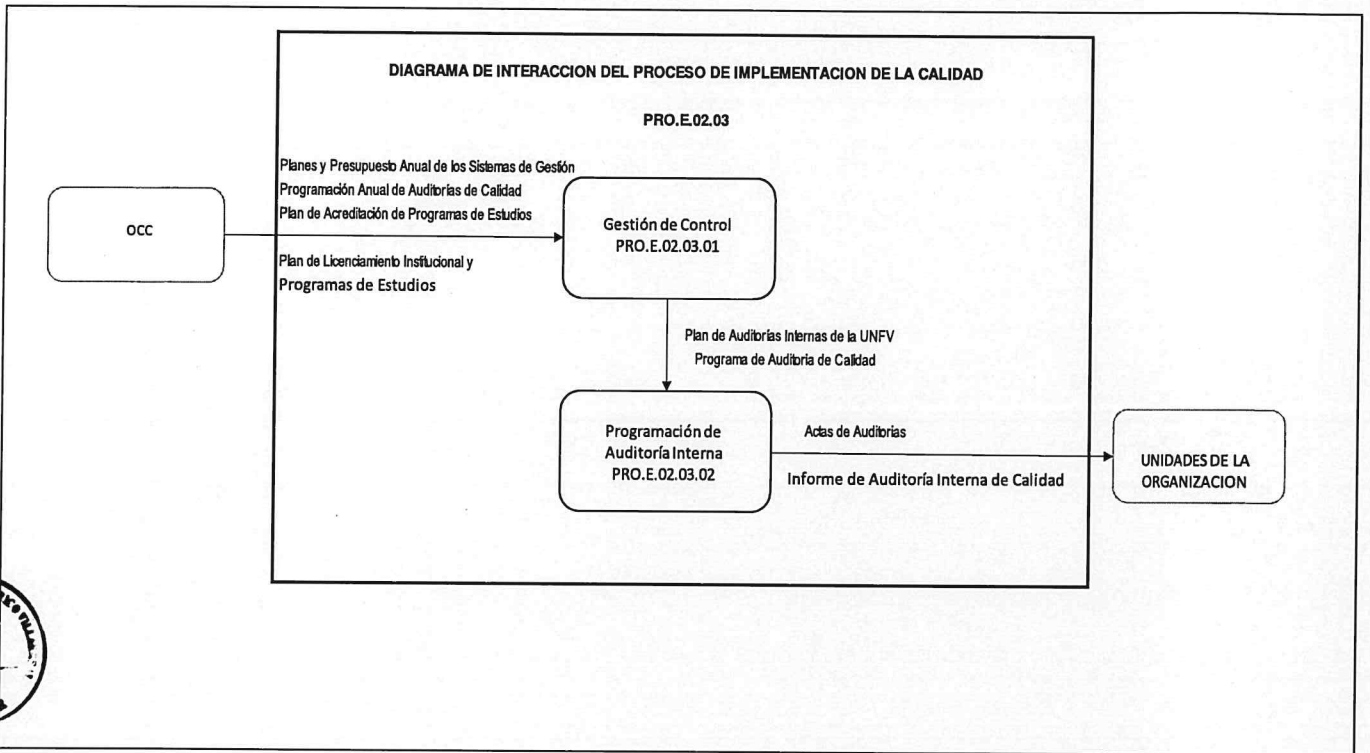
Mejora Continua

10.6 Diagrama de Flujo: Programación de Auditoría Interna

PROCEDIMIENTO: Programación de Auditoría Interna		
Responsable: Jefe de la Oficina Central de Calidad	Emisión CATEGORIA: ESTRATEGICOS CODIGO: PRO.E.02.03.02	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL NIVEL: 02 VERSION:01



ANEXO 1: DIAGRAMA DE INTERACCION DE IMPLEMENTACION DE LA CALIDAD



 Universidad Nacional Federico Villarreal	MANUAL DE PROCESOS DE LA IMPLEMENTACION DE LA CALIDAD	Código: PRO.E.02.03	Emisión: 02/12/2021	Página: 10 / 12
--	--	---------------------	------------------------	--------------------

ANEXO 2: FICHA TECNICA DE PROCESOS

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE LA IMPLEMENTACION DE LA CALIDAD



Firmado digitalmente por:
 EDUARDO SILVA-Meléndez
 Rolando FAU 20170034209 aut
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 03/12/2021 09:57:10-0500

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: IMPLEMENTACION DE LA CALIDAD					OCPL
					Oficina de Organización y Modernización
PROCESO	NIVEL "1"		CÓDIGO	PRO.E.02.03	VERSIÓN
TIPO DE PROCESO	ESTRATEGICOS	PROCESO AL QUE PERTENCE	GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL		EMISIÓN
DUEÑO DEL PROCESO	Jefe de la Oficina Central de Calidad	OBJETIVO	Definir el campo de aplicación y plantear una herramienta para la Implementación de la Gestión de la Calidad		
PRODUCTO	Plan de Auditorías Internas de la UNFV Programa de Auditoría de Calidad Informe de Auditoría Interna de Calidad Plan de Mejora		PERSONA QUE RECIBE EL PRODUCTO	Unidades de la Organización	
ALCANCE	Comprende todas las Unidades de la Organización Auditadas				
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCESOS DE NIVEL "N.2"	SALIDAS	PERSONA QUE RECIBE EL PRODUCTO	
OCC	Planes y Presupuesto Anual de los Sistemas de Gestión Programación Anual de Auditorías de Calidad Plan de Acreditación de Programas de Estudios Plan de Licenciamiento Institucional y Programas de Estudios	Gestión de Control	Informe de Auditoría de resultados de identificación de brechas, revisión por la Alta Dirección y el Plan de Mejora Informe de resultados por unidades de la Organización Informes técnicos de Retroalimentación Informe Final	Unidades de la Organización	
Unidades de la Organización	Plan de Auditorías Internas de la UNFV Programa de Auditoría de Calidad	Programación de Auditoría Interna	Actas de Auditorías Informe de Auditoría Interna de Calidad Acta de asistencia Plan de Mejora	OCC Unidades de la Organización	
EQUIPO E INFRAESTRUCTURA	RECURSOS HUMANOS		AMBIENTE DE TRABAJO	LOGÍSTICOS	
*Computadora *Locales de facultades	Personal capacitado para el proceso		Ambiente iluminado, ventilado y seguro	*Disponibilidad de presupuesto	
CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO					
DOCUMENTOS APLICADOS		REGISTROS		INDICADORES DE DESEMPEÑO	
<ul style="list-style-type: none"> -Ley N° 30220, Ley Universitaria. -Estatuto de la Universidad Nacional Federico Villarreal, aprobado con Resolución N° 004-2015-AB-UNFV de fecha 08.01.2015 y promulgado con Resolución R. N° 1722-2015-UNFV de fecha 09.01.2015; y sus modificatorias. -Resolución de aprobación del Estatuto por la Asamblea Estudiantil, R. N° 004-2015-AB-UNFV. -Resolución de Promulgación del Estatuto, R. R. N° 7122-2015-UNFV. -Reglamento de Organización y Funciones - ROF -Resolución de aprobación, R. R. N° 6467-2019-UNFV del 25 de octubre del 2019 y sus modificatorias. -Decreto Supremo N° 016-2015-MINEDU, Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. -Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 175-2018- SINEACE/DAHP, Modificaciones del documento Técnico Normativo "Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria". -Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 172-2018- SINEACE/DAHP, Directiva que regula el Proceso de Acreditación de Instituciones Educativas y Programas. -Norma ISO 9001:2015 - Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos (sexta edición). -Norma ISO 9000:2015 - Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario (sexta edición). -Norma ISO 21001:2018 - Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas. -Ley N° 28740 - Ley de creación del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - SINEACE. -Resolución del Consejo Directivo N° 006-2015-SUNEDUCD aprueba el "Modelo de Licenciamiento y su Implementación en el sistema universitario peruano" y sus modificatorias 		Planes y Presupuesto Anual de los Sistemas de Gestión Programación Anual de Auditorías de Calidad Plan de Acreditación de Programas de Estudios Plan de Licenciamiento Institucional y Programas de Estudios Informe de Auditoría de resultados de identificación de brechas, revisión por la Alta Dirección y el Plan de Mejora Informe de resultados por unidades de la Organización Informes técnicos de Retroalimentación Informe Final Plan de Auditorías Internas de la UNFV Programa de Auditoría de Calidad Actas de Auditorías Informe de Auditoría Interna de Calidad Acta de asistencia Plan de Mejora		I= (Programación Anual de Auditoría de calidad ejecutada/Programación Anual de Auditoría de calidad Planificada)*100	
CAMBIO REALIZADO				FECHA	VERSIÓN
CONCEPTO		RESPONSABLE			FECHA
AUTORIZADO		Jefe de la Oficina Central de Calidad Oficina Central de Calidad			Dic-21



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
 Rector
 02/12/2021
 Secretario General

ANEXO 3: FORMATO DE FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO

 Universidad Nacional Federico Villarreal	FICHA DE INDICADOR: IMPLEMENTACION DE LA CALIDAD	OCPL Oficina de Organización y Modernización
---	---	--

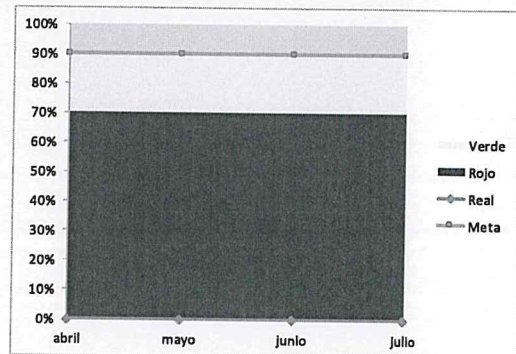
Ficha de Indicador

Proceso:	Implementación de la Calidad
Objetivo:	Definir el campo de aplicación y plantear una herramienta para la Implementación de la Gestión de la Calidad

Fórmula de Cálculo	(Programación Anual de Auditoría de calidad ejecutado/Programación Anual de Auditoría de calidad Planificado)*100				
Responsable	Jefe de la Oficina Central de Calidad	Tipo	Creciente	Unidad	Porcentaje
Fuente	Número de Auditorías Anuales				
Frecuencia de	Anual				

Cuadro de Evolución

Serie Principal					
	Fecha	Real	Meta	Verde	Rojo
Ciclo A	abril		90%	90%	70%
Ciclo B	mayo		90%	90%	70%
Ciclo C	junio		90%	90%	70%
	julio		90%	90%	70%





(PRO.E.02.04)
**MANUAL DE PROCESOS DE
MEJORA CONTINUA
VERSIÓN 01**



ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Jefa de Organización y Modernización - OCPL	Jefa de la Oficina Central de Planificación - OCPL	Jefe de la Oficina Central de Calidad - OCC
Ing. Sonia del Pilar Castellano Cáceres	Lic. María del Carmen Tume Castro	Mg. Milcíades Roberto Esparza Silva


1. CONTROL DE CAMBIOS:

CONTROL DE CAMBIOS				
Cambio Realizado	Fecha	Versión	Propuesto por	Aprobado por



	Pág.
1. CONTROL DE CAMBIOS:	1
2. OBJETIVO DE MANUAL DE PROCESOS DE MEJORA CONTINUA	3
3. ALCANCE	3
4. RESPONSABLE DEL PROCESO	3
5. BASE NORMATIVA	3
6. DEFINICIONES / ABREVIATURAS	3
7. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO	4
8. PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL	4
8.1 PROCESOS DE MEJORA CONTINUA	4
CAPITULO I: Análisis de Mejora Continua	5
9.1 OBJETIVO	5
9.2 ALCANCE	5
9.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:	5
9.4 REGISTROS	5
9.5 PROCESOS RELACIONADOS	5
9.6 Diagrama de Flujo: Análisis de Mejora Continua	6
CAPITULO II: Implementación y Resultados de las Acciones de Mejora Continua	7
10.1 OBJETIVO	7
10.2 ALCANCE	7
10.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:	7
10.4 REGISTROS	7
10.5 Diagrama de Flujo: Implementación de las Acciones de Mejora Continua	8
ANEXO 1: DIAGRAMA DE MEJORA CONTINUA	9
ANEXO 2: FICHA TECNICA DE PROCESOS	10
ANEXO 3: FORMATO DE FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	12



 Universidad Nacional Federico Villarreal	MANUAL DE PROCESOS DE MEJORA CONTINUA	Código: PRO.E.02.04	Emisión: 02/12/2021	Página: 3 / 12
--	--	---------------------	------------------------	-------------------

2. OBJETIVO DE MANUAL DE PROCESOS DE MEJORA CONTINUA

Establecer las estrategias para la aplicación de las herramientas de Gestión de Calidad para la elaboración de los Planes de Mejora Continua.

3. ALCANCE

Comprende toda la Comunidad Universitaria.

4. RESPONSABLE DEL PROCESO

- Jefe de la Oficina Central de Calidad

5. BASE NORMATIVA

- Ley N° 30220, Ley Universitaria.
- Estatuto de la Universidad Nacional Federico Villarreal, aprobado con Resolución N° 004-2015-AE-UNFV de fecha 08.01.2015 y promulgado con Resolución R. N°7122- 2015-UNFV de fecha 09.01.2015; y sus modificatorias.
- -Resolución de aprobación del Estatuto por la Asamblea Estatutaria, R. N° 004-2015-AE-UNFV.
- -Resolución de Promulgación del Estatuto, R. R. N° 7122-2015-UNFV.
- Reglamento de Organización y Funciones - ROF
- -Resolución de aprobación, R. R. N° 6467-2019-UNFV del 25 de octubre del 2019 y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 016-2015-MINEDU, Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria.
- Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 175-2016- SINEACE/CDAH-P, Modificaciones del documento técnico normativo "Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria".
- Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 172-2018- SINEACE/CDAH-P, Directiva que regula el Proceso de Acreditación de Instituciones Educativas y Programas.
- Norma ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos (sexta edición).
- Norma ISO 9000:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario (sexta edición).
- Norma ISO 21001:2018 – Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas.
- Ley N° 28740 - Ley de creación del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - SINEACE.
- Resolución del Consejo Directivo N° 006-2015-SUNEDU/CD aprueba el "Modelo de Licenciamiento y su implementación en el sistema universitario peruano" y sus modificatorias



6. DEFINICIONES / ABREVIATURAS

UNFV: Universidad Nacional Federico Villarreal

OCPL: Oficina Central de Planificación



7. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO	FUENTE
<ul style="list-style-type: none"> • La dependencia, deberá contar con el Reglamento de Organización y Funciones - ROF • Norma ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos (sexta edición). • Norma ISO 21001:2018 – Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas • Ley N° 28740 - Ley de creación del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - SINEACE 	Web oficial de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

8. PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL

PROCESOS ESTRATEGICOS		
NIVEL 0	NIVEL 1	Nivel 2
PRO.E.02 Gestión de la Calidad Institucional	PRO.E.02.04 Mejora Continua	Análisis de Mejora Continua
		Implementación de las Acciones de Mejora Continua

8.1 PROCESOS DE MEJORA CONTINUA

PROCESOS	CODIGO
Análisis de Mejora Continua	PRO.E.02.04.01
Implementación y Resultados de las Acciones de Mejora Continua	PRO.E.02.04.02



CAPITULO I: Análisis de Mejora Continua

9.1 OBJETIVO

Establecer las iniciativas de mejora y su planificación en los procesos identificados.

9.2 ALCANCE

Interactúa con los responsables de los Procesos

9.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Análisis de Mejora Continua

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	Identificación de no conformidades en los procesos	Unidades de la Organización	Unidades de la Organización
2	Análisis de causa – efecto.	Responsable del Proceso / Especialista en Calidad	Unidades de la Organización OCC
3	Planificación de las Acciones de Mejora.	Responsable del Proceso / Especialista en Calidad	Unidades de la Organización OCC
4	Implementación y seguimiento de las mejoras.	Responsable del Proceso / Especialista en Calidad	Unidades de la Organización OCC
5	Medición de los Resultados	Responsable del Proceso	Unidades de la Organización

9.4 REGISTROS

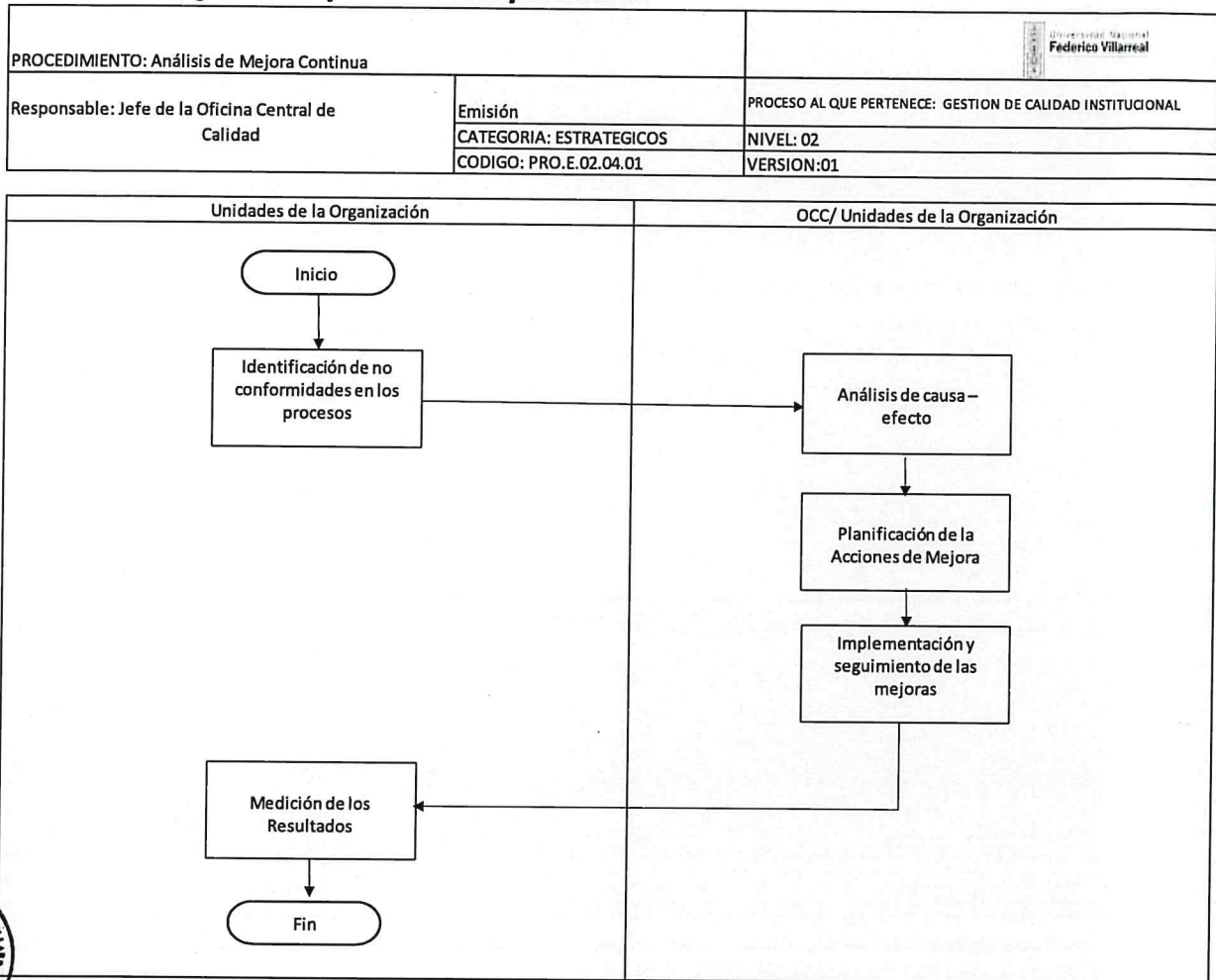
N°	REGISTROS
9.4.1	Registro de Acción Correctiva - RAC

9.5 PROCESOS RELACIONADOS

Implementación de las Acciones de Mejora Continua



9.6 Diagrama de Flujo: Análisis de Mejora Continua



CAPITULO II: Implementación y Resultados de las Acciones de Mejora Continua

10.1 OBJETIVO

Cumplir el logro de las metas de cada acción de mejora a través de indicadores de gestión.

10.2 ALCANCE

Interactúa con los responsables del proceso.

10.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Implementación y Resultados de las Acciones de Mejora Continua


N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	Efectuar la medición y análisis en coordinación con la oficina responsable.	Especialista de Calidad	OCC
2	Determinar las acciones de mejora	Responsable del Proceso	Unidades de la Organización
3	Implementar las acciones de mejora	Responsable del Proceso	Unidades de la Organización
4	Seguimiento de las acciones de mejora	Especialista de Calidad	OCC
5	Evaluar las Acciones de Mejora implementada	Especialista de Calidad	OCC
6	Elaborar informe Final	Especialista de Calidad	OCC
7	Retroalimentación con el responsable del proceso	Especialista de Calidad	OCC

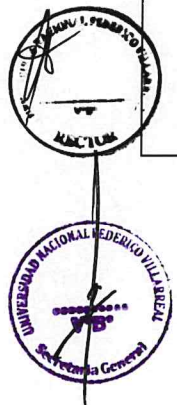
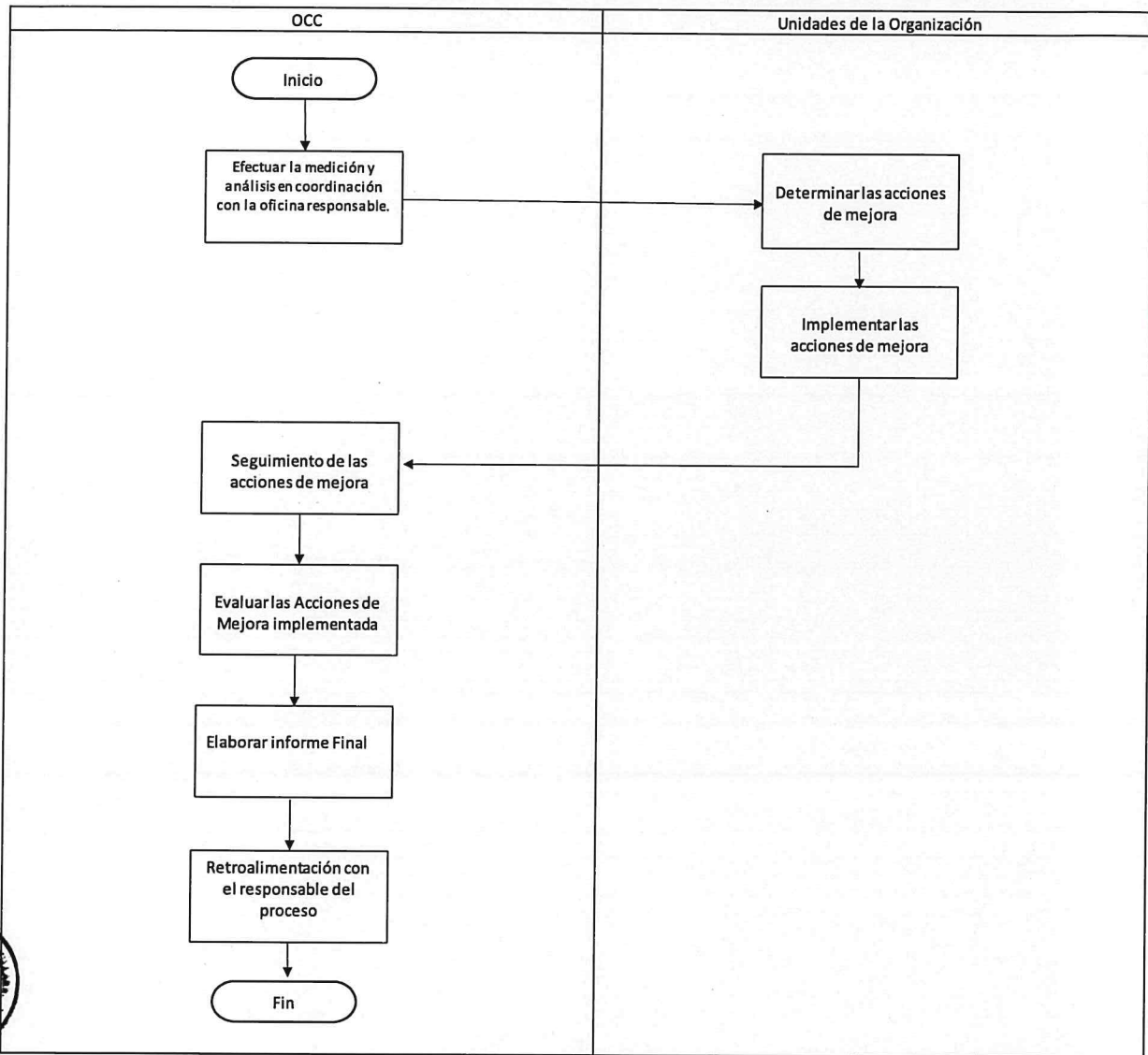
10.4 REGISTROS

N°	REGISTROS
10.4.1	Análisis de la Mejora
10.4.2	Informe Final

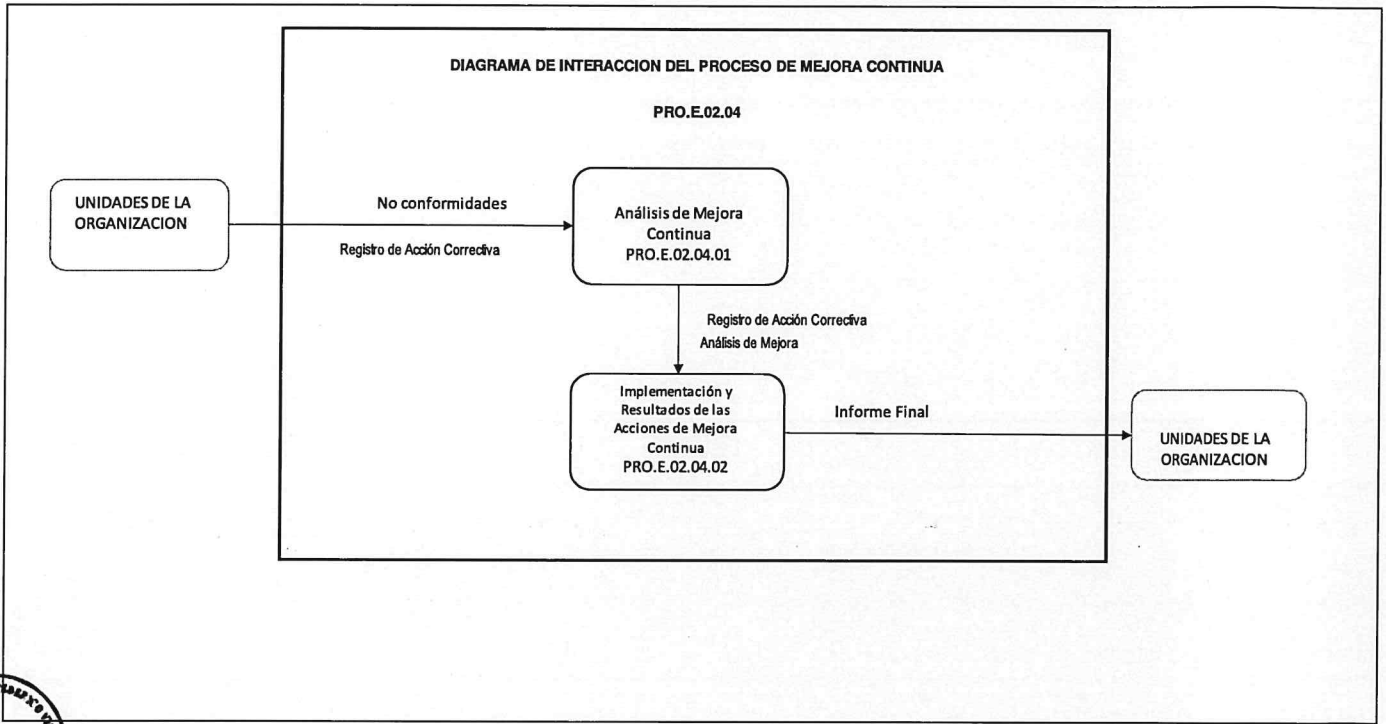


10.5 Diagrama de Flujo: Implementación de las Acciones de Mejora Continua

PROCEDIMIENTO: Implementación y Resultados de las Acciones de Mejora Continua		
Responsable: Jefe de la Oficina Central de Calidad	Emisión CATEGORIA: ESTRATEGICOS CODIGO: PRO.E.02.04.02	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTION DE CALIDAD INSTITUCIONAL NIVEL: 02 VERSION:01



ANEXO 1: DIAGRAMA DE MEJORA CONTINUA



 Universidad Nacional Federico Villarreal	MANUAL DE PROCESOS DE MEJORA CONTINUA	Código: PRO.E.02.04	Emisión: 02/12/2021	Página: 10 / 12
--	--	---------------------	------------------------	--------------------

ANEXO 2: FICHA TECNICA DE PROCESOS

FICHA DE CARACTERIZACIÓN


DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA



PROCESO	NIVEL : "1"		CÓDIGO	PRO.E.02.04	VERSIÓN	1
TIPO DE PROCESO	ESTRATEGICOS	PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL		EMISIÓN	Dic-21
DUEÑO DEL PROCESO	Jefe de la Oficina Central de Calidad	OBJETIVO	Establecer las estrategias para la aplicación de las herramientas de Gestión de Calidad para la elaboración de los Planes de Mejora Continua			
PRODUCTO	Registro de Acción Correctiva - RAC		PERSONA QUE RECIBE EL PRODUCTO	Unidades de la Organización		
ALCANCE	Comprende todas las Unidades de la Organización Auditadas					
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCESOS DE NIVEL "N.2"	SALIDAS	PERSONA QUE RECIBE EL PRODUCTO		
Unidades de la Organización	No conformidades	Análisis de Mejora Continua	Registro de Acción Correctiva - RAC	OCC		
OCC	Registro de Acción Correctiva - RAC	Implementación y Resultados de las Acciones de Mejora Continua	Análisis de la Mejora Informe Final	Unidades de la Organización		
EQUIPO E INFRAESTRUCTURA	RECURSOS HUMANOS		AMBIENTE DE TRABAJO		LOGÍSTICOS	
*Computadora *Locales de facultades	Personal capacitado para el proceso		Ambiente iluminado, ventilado y seguro		*Disponibilidad de presupuesto	
CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO						
DOCUMENTOS APLICADOS		REGISTROS		INDICADORES DE DESEMPEÑO		
*Ley N° 30220, Ley Universitaria. *Estatuto de la Universidad Nacional Federico Villarreal, aprobado con Resolución N° 004-2015-AEUNFV de fecha 08.01.2015 y promulgado con Resolución R. N° 7122- 2015-UNFV de fecha 09.01.2015; y sus modificatorias. *Resolución de aprobación del Estatuto por la Asamblea Estatutaria, R. N° 004-2015-AEUNFV. *Resolución de Promulgación del Estatuto, R. R. N° 7122-2015-UNFV. *Reglamento de Organización y Funciones - ROF *Resolución de aprobación, R. R. N° 6467-2019-UNFV del 25 de octubre del 2019 y sus modificatorias. *Decreto Supremo N° 016-2015-MINEDU, Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. *Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 175-2016- SINEACE/DAHP, Modificaciones del documento técnico normativo "Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria". *Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 172-2018- SINEACE/DAHP, Directiva que regule el Proceso de Acreditación de Instituciones Educativas y Programas. *Norma ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad, Requisitos (sexta edición). *Norma ISO 9000:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad, Fundamentos y vocabulario (sexta edición). *Norma ISO 21001:2018 – Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas. *Ley N° 28740 - Ley de creación del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - SINEACE. *Resolución del Consejo Directivo N° 006-2015-SUNEDUCD aprueba el "Modelo de Licenciamiento y su implementación en el sistema de educación peruano" y sus modificatorias		Registro de Acción Correctiva - RAC Análisis de la Mejora Informe Final		$I = \left(\frac{\# \text{ Acciones Correctivas Efectivas}}{\# \text{ Acciones Correctivas}} \right) * 100$		
CAMBIO REALIZADO				FECHA	VERSIÓN	
CONCEPTO	RESPONSABLE				FECHA	
AUTORIZADO	Jefe de la Oficina Central de Calidad Oficina Central de Calidad				Dic-21	



ANEXO 3: FORMATO DE FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO

 Universidad Nacional Federico Villarreal	FICHA DE INDICADOR: MEJORA CONTINUA	OCPI Oficina de Organización y Modernización
--	--	--

Ficha de Indicador

Proceso:	Mejora Continua
Objetivo:	Establecer las estrategias para la aplicación de las herramientas de Gestión de Calidad para la elaboración de los Planes de Mejora Continua

Fórmula de Cálculo	$(\# \text{ Acciones Correctivas Efectivas} / \# \text{ Acciones Correctivas}) * 100$				
Responsable	Jefe de la Oficina Central de Calidad	Tipo	Creciente	Unidad	Porcentaje
Fuente	Número de No conformidades				
Frecuencia de	Anual				

Cuadro de Evolución					
Serie Principal					
	Fecha	Real	Meta	Verde	Rojo
Ciclo A	abril		90%	90%	70%
Ciclo B	mayo		90%	90%	70%
Ciclo C	junio		90%	90%	70%
	julio		90%	90%	70%

