

	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC		UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	
	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO		Versión:	00
	Código:		UNAC-DUGAC-D-01	Emitido:
			Página:	1 de 32

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD



PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Mg. Juan Reynaldo Sosa Núñez Jefe de la Unidad de Evaluación de la Calidad Universitaria -DUGAC	Ing. Gladis E. Reyna Mendoza Directora DUGAC	Dr. Baldo A. Olivares Choque Rector



	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC		UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	
	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO		Versión:	00
			Emitido:	23/06/2017
	Código:	UNAC-DUGAC-D-01	Página:	2 de 32

INDICE

1. Introducción	3
2. Objetivos	3
2.1. General	3
2.2. Específicos	3
3. Alcance	4
4. Generalidades de la institución	5
4.1. Misión	5
4.2. Visión del sector educación	6
4.3. Objetivos estratégicos 2017-2019	6
4.4. Estructura orgánica institucional	6
5. El sistema de gestión de calidad	8
5.1. La Norma ISO 9000	9
5.2. Enfoque de la Norma ISO 9000:2015	10
5.3. Principios del sistema de gestión de calidad	11
5.4. Beneficios del sistema de gestión de calidad	13
6. Planificación del sistema de gestión de calidad	14
6.1. Presupuesto de implementación del sistema de gestión de calidad	14
6.2. Plan de actividades de implementación del SGC-UNAC	14
Fase I. Presentación de proyecto	15
Fase II. Identificación y necesidades y expectativas del cliente	15
Fase III. Definición de la política de calidad	16
Fase IV. Planificación del proceso de implementación	16
Fase V. Definición del mapa de procesos y elaboración de documentos	17
Fase VI. Implementación	19
Fase VII. Evaluación del sistema	20
6.3. Seguimiento y control del SGC	21
6.4. Cronograma del sistema de gestión de calidad–Plan PHVA	22
Lista de Cuadros	24
Lista de Anexos	24
Anexo N° 01: Organigrama general de la Universidad Nacional del Callao	25
Anexo N° 02: Metas de los objetivos del PEI – UNAC 2017-2019	26

	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC		UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	
	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO		Versión:	00
			Emitido:	23/06/2017
Código:	UNAC-DUGAC-D-01	Página:	3 de 32	

1. INTRODUCCIÓN

La educación superior en el Perú está sufriendo profundos cambios que ha remecido a toda la universidad peruana. Los primeros cambios se dan cuando se aprueba en el año 2007 el Proyecto Educativo Nacional al 2021. En su objetivo estratégico 5 señala que la educación superior de calidad es un factor determinante para el crecimiento del país.

El tema de calidad en la educación superior fue cada más notorio. Al inicio fue preocupación solo de la comunidad universitaria para luego tornarse en una política educativa para el país. Por tanto, se generó la necesidad de que las universidades tenían que rendir cuentas a la sociedad respecto a los servicios que brinda.

Con la creación del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) se consolida la importancia del rendimiento de cuentas. Su función principal es “garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad”. Se establecen modelos de acreditación para demostrar la calidad de la enseñanza de las universidades.

En armonía con la UNESCO que establece cinco dimensiones en materia de calidad educativa la rendición de cuentas se centró en las estructuras y procesos administrativos y de gestión, implementación de buenas políticas, marco legal apropiado, recursos y medición de los resultados de aprendizaje.

Avanzando con esta política, en el 2015 se promulga el Decreto Supremo N° 016 que establece las políticas de aseguramiento de la calidad en la Educación Superior Universitaria.

Con la nueva ley universitaria se crea la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU). Este órgano que reemplaza a la Asamblea Nacional de Rectores, establece unos estándares básicos de calidad para que todas las universidades puedan continuar funcionando. Es en este contexto que la Universidad Nacional del Callao, con el fin de adecuarse y responder a estos cambios y nuevos contextos es que establece en junio del 2016 su Modelo Educativo, que marca las pautas de la planificación de la formación de profesional. (Fuente: Modelo Educativo de la UNAC).

2. OBJETIVOS

2.1. GENERAL

Diseñar un plan de implementación del sistema de gestión de calidad de la Universidad Nacional del Callao basado en los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2015, hasta la realización de la auditoría interna.

2.2. ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la Universidad Nacional del Callao, con respecto a los requisitos exigidos por la norma NTC-ISO 9001:2015.
- Vincular a todo el personal de la Universidad Nacional del Callao en el desarrollo de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante la sensibilización y capacitación del avance de las diferentes etapas del mismo.



	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC		UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	
	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO		Versión:	00
			Emitido:	23/06/2017
Código:	UNAC-DUGAC-D-01	Página:	4 de 32	

- Identificar los procesos necesarios para la eficaz implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Establecer la documentación necesaria y requerida por la norma NTC-ISO 9001:2015 para asegurarse de la eficaz operación y control del Sistema de Gestión de Calidad.

3. ALCANCE

La Universidad promueve el desarrollo de una cultura de calidad fundamentada en los procesos de autoevaluación y autorregulación, los cuales son obligatorios, permanentes y se realizan con fines de acreditación nacional e internacional.

El proceso de acreditación comprende: Acreditación institucional integral; acreditación de carreras universitarias; acreditación de programas de posgrado.

La acreditación en la universidad es necesaria, permanente y constituye una exigencia académica, moral, legal y administrativa para alcanzar el objetivo de la mejora continua de los diferentes servicios académicos y administrativos.

La universidad promueve, como criterios favorables para el proceso de acreditación de su calidad:

La creación y fortalecimiento de las unidades e institutos de investigación, de acuerdo con las líneas de investigación establecidas por la universidad, en concordancia con las necesidades y planes del desarrollo regional y nacional.

La certificación de la calidad de los procesos y equipamiento de sus laboratorios, unidades de producción y prestación de servicios.

La universidad proporciona en su plan de desarrollo institucional y planes operativos, el soporte administrativo, logístico y económico para la realización de los procesos de autoevaluación, planes de mejora y autorregulación, necesarios para la acreditación y renovación periódica.

El cumplimiento de los procesos de autoevaluación, autorregulación y acreditación es responsabilidad del rector, vicerrectores, decanos, director de la escuela de posgrado, directores de las escuelas profesionales y de las oficinas de calidad académica y acreditación. Los procesos señalados tienen el asesoramiento y supervisión de la Dirección Universitaria de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (DUGAC).

El Sistema de Gestión de Calidad involucra a toda la comunidad universitaria de la UNAC y sus unidades académicas y administrativas.

Fuente: Fuente: Estatuto de la Universidad Nacional del Callao, aprobado por Resolución de la Asamblea Universitaria N° 001-2015-AU del 02 de julio de 2015. Título II Evaluación, acreditación y certificación. Capítulo I: Cultura de calidad.

	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC		UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	
	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO		Versión:	00
			Emitido:	23/06/2017
Código:	UNAC-DUGAC-D-01	Página:	5 de 32	

4. GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN

La Universidad Nacional del Callao, fue creada el 2 de septiembre de 1966, mediante Ley Nº 16225 en el distrito de Bellavista, en la Provincia Constitucional del Callao.

Inicialmente tuvo el nombre de Universidad Nacional Técnica del Callao (UNATEC), con un enfoque tecnológico, en donde tuvieron lugar las Facultades de Recursos Hidrobiológicos y Pesquería, Química Industrial, Ingeniería Naval, Industrial, Mecánica y Eléctrica, y Ciencias Económicas y Administrativas.

En mayo del año 1976, el Consejo Nacional de la Universidad Peruana (CONUP) autorizó el funcionamiento de los programas académicos de Ingeniería Química, Ingeniería Pesquera, Ingeniería Mecánica, Ingeniería Eléctrica, Economía y Contabilidad.

El 18 de diciembre de 1983, la Universidad Nacional Técnica del Callao, cambio su nombre por Universidad Nacional del Callao, teniendo en la actualidad 17 carreras profesionales distribuidas en 11 Facultades:

- Facultad de Ciencias Administrativas
- Facultad de Ciencias Contables
- Facultad de Ciencias Económicas
- Facultad de Ingeniería Electrónica y Eléctrica
- Facultad de Ingeniería Pesquera y de Alimentos
- Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas
- Facultad de Ingeniería Química
- Facultad de Ingeniería Mecánica y de Energía
- Facultad de Ciencias de la Salud
- Facultad de Ciencias Naturales y Matemática
- Facultad de Ingeniería Ambiental y de Recursos Naturales

4.1. MISIÓN

Formar profesionales competitivos generando y difundiendo el conocimiento científico, tecnológico y humanístico, promoviendo la investigación, cultura, extensión, responsabilidad social, para los estudiantes ciudadanos y el país con calidad, ética, competitividad, creatividad, espíritu innovador, emprendedor, y democrático, contribuyendo al desarrollo sostenible.



	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC		UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	
	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO		Versión:	00
			Emitido:	23/06/2017
	Código:	UNAC-DUGAC-D-01	Página:	6 de 32

4.2. VISIÓN DEL SECTOR EDUCACIÓN

Los peruanos acceden a una educación que les permite desarrollar su potencial desde la primera infancia y convertirse en ciudadanos que valoran su cultura, conocen sus derechos y responsabilidades, desarrollan sus talentos y participan de manera innovadora, competitiva y comprometida en las dinámicas sociales, contribuyendo al desarrollo de sus comunidades y del país en su conjunto.

4.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2017-2019

De acuerdo a lo señalado en la Resolución de la Asamblea Universitaria N° 003-2017-AU del 15 de mayo del 2017 que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2017-2019 de la Universidad Nacional del Callao, se precisan los objetivos estratégicos y sus respectivos indicadores:

CÓDIGO	OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	INDICADORES
OEI1	Mejorar la calidad de la formación profesional de los estudiantes universitarios de la Universidad Nacional del Callao.	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de estudiantes que culminan sus estudios de manera oportuna. - Nivel de satisfacción de estudiantes de pre y posgrado.
OEI2	Fortalecer la investigación formativa, científica, humanística e innovación de la comunidad universitaria.	<ul style="list-style-type: none"> - Tasa de investigaciones publicadas indexadas por cada 100 docentes.
OEI3	Promover la extensión y responsabilidad social en los grupos de interés y comunidad universitaria.	<ul style="list-style-type: none"> - Tasa de crecimiento de beneficiarios de los proyectos de responsabilidad social universitaria.
OEI4	Asegurar una gestión institucional moderna y transparente en la Universidad Nacional del Callao.	<ul style="list-style-type: none"> - Índice de efectividad de la gestión institucional.

Nota. En el Anexo 2 se muestran los resultados que se esperan alcanzar (Plan Estratégico Institucional 2017-2019).

4.4. ESTRUCTURA ORGÁNICA INSTITUCIONAL

La estructura orgánica de la UNAC, se sustenta en las Facultades como instancias operativas, descentralizadas e integradas, y su régimen administrativo es el siguiente:

INSTANCIAS DE GOBIERNO

- a) Asamblea Universitaria
- b) Consejo Universitario
- c) Rectorado

	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC		UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	
	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO		Versión:	00
			Emitido:	23/06/2017
	Código:	UNAC-DUGAC-D-01	Página:	7 de 32

- d) Consejo de la Escuela de Posgrado
- e) Consejos de Facultad
- f) Decanatos

ÓRGANOS ACADÉMICOS

- a) Escuela de Posgrado
- b) Facultades
- c) Escuelas Profesionales
- d) Departamentos Académicos
- e) Unidades de Investigación
- f) Institutos y Centros

ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS

Se encuentran divididos en las siguientes categorías:

ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO

- a) Oficina de Asesoría Jurídica

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

- a) Oficina de Planificación y Ejecución Presupuestaria
- b) Oficina de Recursos Humanos
- c) Oficina de Abastecimientos
- d) Oficina de Servicios
- e) Oficina de Infraestructura y Mantenimiento
- f) Oficina de Gestión Patrimonial.
- g) Oficina de Contabilidad.
- h) Oficina de Tesorería.

ÓRGANOS DE APOYO

- a) Oficina de Secretaría General.
- b) Oficina de Archivo General.
- c) Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional.
- d) Dirección Universitaria de Gestión y Aseguramiento de la Calidad.
- e) Dirección Universitaria de Extensión y Responsabilidad Social.

ÓRGANOS AUTÓNOMOS

- a) Oficina Central de Admisión
- b) Comisión Permanente de Fiscalización
- c) Defensoría Universitaria
- d) Órgano de Control Institucional
- e) Tribunal de Honor Universitario
- f) Comité Electoral Universitario



	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC		UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	
	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO		Versión:	00
			Emitido:	23/06/2017
Código:	UNAC-DUGAC-D-01	Página:	8 de 32	

Fuente: Estatuto de la Universidad Nacional del Callao, aprobado por Resolución de la Asamblea Universitaria N° 001-2015-AU del 02 de julio de 2015.

5. EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El licenciamiento institucional es el procedimiento establecido por ley para asegurar que las universidades cumplan con las condiciones básicas de calidad (CBC) que les habilite a prestar el servicio educativo universitario.

La licencia otorgada a la universidad comprende a todos sus locales y filiales, detallando los programas que ofrece. La creación de nuevos programas requiere la licencia de funcionamiento previo.

Para lograr la licencia de funcionamiento, la universidad debe cumplir con todas las CBC establecidas por la SUNEDU.

La licencia de funcionamiento es temporal y renovable, su vigencia mínima es de seis (6) años y es otorgada o denegada por el Consejo Directivo de la SUNEDU. La primera etapa de licenciamiento es a nivel Institucional, posteriormente se aprobarán las CBC para la licencia de programas.

Fuente: Boletín informativo. Año 1. N°01. Dirección Universitaria de Gestión y Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Nacional del Callao.

Con la promulgación de la Ley Universitaria, el Estado inicia el diseño de procesos hacia el mejoramiento continuo de la calidad educativa de las instituciones universitarias, de manera que existan mecanismos eficientes para la creación, funcionamiento y supervisión de las universidades. Como primer paso, el Ministerio de Educación (MINEDU) elaboró la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria, la cual se convierte en el documento que orienta la reorganización del ámbito universitario, y establece como objetivo principal la organización sistémica de los actores involucrados en la educación superior universitaria y el desarrollo de un Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAC).

La política establece cuatro pilares que sientan las bases para la creación e implementación gradual del SAC en la educación superior universitaria: i) licenciamiento, ii) acreditación, iii) el establecimiento de sistemas de información para el sistema de educación superior universitaria y iv) el establecimiento de incentivos para la mejora continua.

El SAC supone un conjunto de mecanismos cuyo principal objetivo es lograr que la universidad cumpla con las Condiciones Básicas de Calidad (CBC), que sean superadas constantemente, en la búsqueda de la calidad de alto nivel o excelencia académica. Para ello, este sistema se apoya en la provisión de información clara y objetiva a los diferentes actores involucrados en el sistema universitario con respecto a las características, insumos, procesos y resultados de la prestación del servicio educativo, lo cual permite una valoración individual y colectiva del mismo.

En atención a ello, el licenciamiento y la acreditación son esenciales para introducir en la universidad una gestión orientada a la calidad. Este complejo proceso implica un cambio institucional, que requiere nuevos procedimientos y mecanismos, a fin de conseguir nuevos resultados.

	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC		UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	
	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO		Versión:	00
			Emitido:	23/06/2017
	Código:	UNAC-DUGAC-D-01	Página:	9 de 32

Condición I

Existencia de objetivos académicos, grados y títulos a otorgar, y planes de estudio correspondientes.

Componente:

1.6 Plan de Gestión de la Calidad Institucional

Indicadores:

7. Plan de Gestión de la Calidad / Plan de mejora continua orientado a elevar la calidad de la formación académica.

Medio de verificación

Plan de Gestión de la Calidad Institucional, aprobado por la autoridad competente de la universidad.

8. La Universidad cuenta con un área de Gestión de la Calidad.

Medio de verificación.

Documento que acredite la existencia de la creación del área de Gestión de la Calidad, dirección o departamento emitido por la autoridad competente de la universidad, en el que se indique su fecha de aprobación y la relación del personal calificado asignado a la misma.

Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.

Para ello la Universidad ha diseñado una estrategia que le permitirá adoptar metodologías para los distintos procesos, apoyado en las mejores prácticas identificadas en cada una de las sedes.

La construcción colectiva de esta herramienta se basará en la identificación de procesos que le permitan a la Universidad, a través de su talento humano un mejor control de las actividades, el logro de los objetivos definidos para cada proceso de una manera efectiva y ante todo la adopción de la cultura del mejoramiento continuo, mediante la gestión del día a día.

5.1. LA NORMA ISO 9000.

ISO 9000 es un conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO).

Las Normas ISO 9000 no definen como debe ser el Sistema de Gestión de Calidad de una organización, sino que fija requisitos mínimos que deben cumplir los sistemas de gestión de la calidad.

Dentro de estos requisitos hay una amplia gama de posibilidades que permite a cada organización definir su propio sistema de gestión de la calidad, de acuerdo con sus características particulares.

Las Normas ISO relacionadas con la calidad son las siguientes:



	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC		UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	
	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO		Versión:	00
			Emitido:	23/06/2017
Código:	UNAC-DUGAC-D-01	Página:	10 de 32	

ISO 9000: Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

En ella se definen términos relacionados con la calidad y establece lineamientos generales para los Sistemas de Gestión de la Calidad.

ISO 9001: Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.

Establece los requisitos mínimos que debe cumplir un Sistema de Gestión de la Calidad. Puede utilizarse para su aplicación interna, para certificación o para fines contractuales.

ISO 9004: Sistemas de Gestión de la Calidad –Directrices para la Mejora del desempeño.

Proporciona orientación para ir más allá de los requisitos de la ISO 9001, persiguiendo la Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

La ISO 9001 es una norma internacional que toma en cuenta las actividades de una organización, sin distinción de sector de actividad. Esta norma se concentra en la satisfacción del cliente y en la capacidad de proveer productos y servicios que cumplan con las exigencias internas y externas de la organización. Hoy por hoy, la norma ISO 9001 es la norma de mayor renombre y la más utilizada alrededor del mundo (Más de un millón de organizaciones en el mundo están certificadas ISO 9001, fuente: ISO www.iso.org)

5.2. ENFOQUE DE LA NORMA ISO 9001:2015

En la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015 se destaca la intención de enfatizar y guiar el Enfoque basado en Riesgos, introduciendo éste en varias cláusulas como el enfoque a procesos, en el liderazgo y especialmente en la planificación.

Teniendo en cuenta que las amenazas, las incertidumbres y los riesgos son inherentes a cualquier actividad y organización, independientemente de su tamaño y sector económico, resulta sorprendente comprobar que es muy habitual que las organizaciones gestionen estos riesgos de manera ineficaz, normalmente como una actividad no estructurada ni formal, lo cual no siempre permite alcanzar los resultados esperados.

La nueva Norma ISO 9001:2015 y la norma ISO 31000 para “Gestión de Riesgos” establecen una serie de principios que deben ser satisfechos para hacer una gestión eficaz del riesgo, de forma que se desarrollen, implementen y si es aplicable, se integren con el resto de los sistemas de gestión disponibles en la empresa.

La gestión del riesgo es un conjunto de técnicas y herramientas de apoyo y ayuda para tomar las decisiones apropiadas, de una forma lógica, teniendo en cuenta la incertidumbre, la posibilidad de futuros sucesos y los efectos sobre los objetivos acordados; y tiene como objeto la prevención de los mismos en lugar de la corrección y la mitigación de daños una vez que éstos se han producido, por lo que resulta claramente ventajoso para las organizaciones que adopten y pongan en uso herramientas y mecanismos de gestión de riesgos.

La Norma ISO 9001:2015 está orientada hacia un enfoque preventivo que se acentúa con los aspectos referidos a la Gestión del Riesgo, que consisten en reconocer los riesgos dentro de una organización y llevar a cabo las actuaciones necesarias para evitar que se produzcan.

De este modo se podrá obtener una buena producción y alcanzar la satisfacción de los clientes. La incorporación del enfoque basado en riesgos en la nueva norma ISO 9001:2015 (en el apartado “6. Planificación”) implica que cuando las empresas adapten sus sistemas de gestión

	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC		UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	
	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO		Versión:	00
			Emitido:	23/06/2017
Código:	UNAC-DUGAC-D-01	Página:	11 de 32	

basados en la norma del 2008, deberán incluir métodos o procedimientos para la evaluación, administración, eliminación y/o minimización de los riesgos.

Este conjunto de métodos o procedimientos conforman la gestión del riesgo, y una buena forma de lograr que los mismos resulten efectivos consiste en tomar como guía a los principios básicos que establece la Norma ISO 31000:

5.3. PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Los principios de gestión de la calidad son el marco de referencia para que la dirección de cada organización guíe a la misma, orientándola hacia la consecución de la mejora del desempeño de su actividad.

Los principios de gestión de la calidad se derivan de la experiencia colectiva y del conocimiento de los expertos internacionales que participan en el Comité Técnico ISO / TC 176 - Gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad, responsable del desarrollo y mantenimiento de las normas ISO 9000.

Los principios de gestión de la calidad son aquellos que toda organización ha de seguir si quiere obtener los beneficios esperados. De nada sirve que una organización implante un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requerimientos detallados en la norma ISO 9001, si no sigue los principios de gestión de la calidad.

Estos siete principios aparecen recogidos y definidos en la norma ISO 9001:2015 como una adecuación de los ocho principios de gestión de la calidad introducidos por la norma ISO 9000:2000 – Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario, y en la norma ISO 9004:2000 – Sistemas de Gestión de la Calidad – Directrices para la mejora del desempeño.

Principio 1: Enfoque al Cliente.

“Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes”.

La empresa debe tener claro que las necesidades de sus clientes no son estáticas, sino dinámicas y cambiantes a lo largo del tiempo, además de ser los clientes cada vez más exigentes y cada vez está más informado. Por ello, la empresa no sólo ha de esforzarse por conocer las necesidades y expectativas de sus clientes, sino que ha de ofrecerles soluciones a través de sus productos y servicios, y gestionarlas e intentar superar esas expectativas día a día.

No olvidar que el cliente es quien nos solicita y quien, valida nuestro trabajo, por lo que debemos ubicarlo tanto al principio como al final de nuestra cadena de valor.



	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC		UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	
	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO		Versión:	00
			Emitido:	23/06/2017
Código:	UNAC-DUGAC-D-01	Página:	12 de 32	

Principio 2: Liderazgo

“Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización”.

El liderazgo es una cadena que afecta a todos los directivos de una organización, que tienen personal a su cargo. Si se rompe un eslabón de esa cadena, se rompe el liderazgo de la organización.

Principio 3: Participación del personal

“El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización”.

La motivación del personal es clave, así como una red de comunicación que permita que todos conozcan los objetivos y su participación en la consecución de los mismos, así como un feedback adecuado, donde todos puedan aportar ideas innovadoras y propuestas de mejora. Sin estas dos acciones, difícilmente una organización pueda conseguir el compromiso del personal.

Principio 4: Enfoque basado en procesos

“Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso”.

El cambio reside en la concepción de “organización”. Ha dejado de ser una organización por departamentos o áreas funcionales para ser una organización por procesos orientados para la gestión de la creación de valor para los clientes.

Principio 5: Mejora

“La mejora continua del desempeño global de una organización debería ser un objetivo permanente de ésta”.

Esa mejora continua de los procesos se consigue siguiendo el ciclo PCDA o PHVA del Dr. E. Deming: Planificar – Desarrollar (Hacer) – Controlar (Verificar) – Actuar, para mejorar.

El trabajo realizado a conciencia permite un autocontrol permanente. La implementación de ideas de revisión PDCA ayuda a la implementación de mejoras inmediatas, económicas y preventivas, que aseguran no solo la reducción de errores, sino una cultura de cambio y evolución.

Principio 6: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

“Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información”.

Normalmente tomamos decisiones apresurados, basándonos en la información “del momento”. Incluso sin contar con que esta información es incompleta, debemos sumar la influencia de otros factores como:

- La inexactitud de nuestra memoria para recordar situaciones similares ocurridas en el pasado.
- Lo mucho que nos afectan nuestras emociones y situaciones personales, las relaciones y opiniones que tenemos de las personas involucradas.

	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC		UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	
	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO		Versión:	00
			Emitido:	23/06/2017
Código:	UNAC-DUGAC-D-01	Página:	13 de 32	

- El ánimo con el que recibimos las noticias, etc.

Para tomar decisiones acertadas, frías y objetivas debemos asegurarnos de minimizar toda subjetividad que pueda afectarlas.

Lo que no se puede medir no se puede controlar, y lo que no se puede controlar es un caos. Esto no se puede olvidar.

Principio 7: Gestión de las Relaciones

"La correcta gestión de las relaciones que la organización tiene para con la sociedad, los socios estratégicos y los proveedores contribuyen al éxito sostenido de la organización"

Es necesario conocer, escuchar y fomentar el desarrollo de las partes interesadas, desarrollando alianzas estratégicas con el objetivo de ser más competitivos y mejorar la productividad, la rentabilidad, y la relación con la sociedad.

5.4. BENEFICIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Los beneficios que toda institución debe obtener al implementar la nueva ISO 9001:2015 son:

- Integración del enfoque de negocio del Sistema de Gestión de la Calidad, por lo que la calidad se integra en los objetivos de negocio.
- Existe una mayor importancia en la planificación, de hecho, la empresa tiene que realizar una planificación estratégica para integrar la calidad, su contexto, los clientes y las partes interesadas.
- Si se aplica de forma adecuada el enfoque basado en riesgos puede centrar todos los recursos de la empresa en los procesos de la organización con mayor proceso de la empresa con mayor probabilidad de generar no conformidades.
- La alta dirección es ahora quien se encarga de demostrar que la calidad es fundamental en el negocio.
- Es necesario mostrar un mayor liderazgo, con su involucración en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015.
- Se hace mayor hincapié en la importancia de la mejora para asegurarse de que el Sistema de Gestión de la Calidad se integra y se encuentra alineado con todos los objetivos concretos de la empresa.
- Nueva estructura que permite entender y apreciar el valor de que las diferentes normas de sistemas de gestión que utilicen un lenguaje común.
- Enfocada en el logro sistemático de proporcionar de forma regular los productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- Contribuye a la gestión de la cadena de suministro de la forma más eficiente.

En caso de que la institución desee implantar la norma ISO 9001:2015 y no piense certificarse pronto, podrá obtener algunos beneficios que las instituciones certificadas ya lo obtuvieron con anterioridad como:

- Adquiere la cultura de documentar todos sus procesos.
- La alta dirección toma el liderazgo en la mejora de la empresa.
- Transforma al cliente y a las partes interesadas en el objetivo de sus procesos.



	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC		UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	
	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO		Versión:	00
	Código:		UNAC-DUGAC-D-01	Emitido:
			Página:	14 de 32

- Identifica y mejora sus procesos.
- Se desarrollan y ofrecen seguimiento a los planes.
- Se toman decisiones en base a datos y su análisis.

6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

A la fecha, la Universidad Nacional del Callao no cuenta con un sistema formal de gestión de la calidad. Los procesos estratégicos, operacionales y de apoyo aún no han sido declarados, pero existe normativa y procedimientos para todas sus actividades los cuales no han sido revisados, actualizados e integrados como parte de un sistema institucional.

Por lo tanto, se hace necesario estructurar el enfoque por procesos del sistema de gestión de calidad de la Universidad Nacional del Callao para su implementación, mantenimiento y mejora continua de sus procesos.

6.1. PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

RECURSOS	UNI	CANT	P.U	V.T
1) Materiales y elementos de oficina				
Fotocopias	Unidad	1,500	S/ 0,10	S/ 500,00
Hojas Impresas	Unidad	2,000	S/ 0,10	S/ 200,00
Papel Bond A-4	Millar	10	S/ 10,00	S/ 100,00
USBs	Unidades	10	S/ 25,00	S/ 250,00
Material bibliográfico (Incluye Normas Técnicas)	Unidades	6	S/ 150,00	S/ 900,00
Otros (Lapiceros, marcadores, papelografos, tinta para impresoras, etc.)	-	-	-	S/ 4 000,00
2) Capacitaciones				
Refrigerios	Unidades	500	S/ 10,00	S/ 5 000,00
Incentivos (reconocimientos y demás)	Unidades	20	S/ 15,00	S/ 300,00
Sensibilización y capacitación (para diferentes grupos de interés y objetivos)	Evento	10	S/ 3 500,00	S/ 35 000,00
Material de apoyo	-	-	-	S/ 500,00
3) Gastos de personal				
Consultoría o especialistas internos	Meses	12	S/ 7000,00	S/ 84 000,00
Apoyo técnico secretarial	Meses	12	S/ 1 200,00	S/ 14 400,00
4) Auditoría interna				
Auditoría interna.	Unidad	1	S/ 5 000,00	S/ 20 000,00
Refrigerio y movilidad	Días	2	S/ 500,00	S/ 1,000,00
SUB TOTAL				S/ 166 150,00
6) Imprevistos				
5 % del SUB TOTAL				S/ 8 307,50
TOTAL				S/ 174 457,50

6.2. PLAN DE ACTIVIDADES DE IMPLEMENTACIÓN DEL SGC-UNAC

FASE I: PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

La decisión de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, parte por iniciativa de la Dirección Universitaria de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (DUGAC-UNAC) con el propósito de

	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC		UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	
	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO		Versión:	00
			Emitido:	23/06/2017
Código:	UNAC-DUGAC-D-01	Página:	15 de 32	

asegurar la calidad en la formación académica, la investigación, la extensión y responsabilidad, así como la gestión institucional.

La presentación del proyecto es un momento crucial para el buen desarrollo del mismo, ya que es ahora cuando sus promotores deben transmitir adecuadamente, no sólo los aspectos técnicos y organizativos de la ejecución sino, sobre todo, las ventajas que su implementación tendrá para el conjunto de la institución, la voluntad y el entusiasmo que empeñarán en su desarrollo y la necesidad de que toda la organización se implique y colabore en el proceso para conseguir el éxito final.

Aunque con algunas variaciones según el tipo y características de cada caso concreto, esta fase tendrá, aproximadamente, los siguientes momentos:

Designación de los responsables del proyecto: Jefe interno de proyecto y, si procede, jefe externo de proyecto (consultora). Es lógico que el jefe del proyecto sea uno de sus promotores que deberá contar, además, con el total apoyo de la alta dirección de la universidad.

Reunión de los responsables del proyecto para formar el comité del proyecto: Explicarán detenidamente el por qué, para qué, cómo, cuándo, con quién y procurarán ganar la voluntad y entusiasmo de todos. En esta reunión debe quedar constituido el equipo o comité del proyecto.

Presentación entre el equipo de trabajo con la consultora externa o especialistas internos que vaya a asesorar en el desarrollo del proyecto y el equipo o comité de proyecto de la Universidad: En esta reunión la consultora planteará la metodología a seguir, se establecerán las interrelaciones y los canales de comunicación entre ambos equipos y se planificarán las actuaciones a seguir.

Presentación por parte de los jefes de departamento de los equipos de trabajo correspondientes y presentación a los mismos del proyecto.

Una vez terminado este proceso, se comenzará con las actividades conforme a la agenda que se haya programado en las reuniones indicadas.

FASE II: IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE

En esta fase se realizará un análisis general de la universidad, de su estructura interna y documental y de los procesos operativos, que incluyen las diferentes actividades y áreas de la institución y la descripción y estudio de los diferentes puestos de trabajo y también se hará la descripción de los clientes. Este análisis se realizará tanto a nivel general, por Jefe del proyecto, como en cada área, por cada grupo. Con la información obtenida el equipo de proyecto tendrá datos objetivos sobre el funcionamiento de la organización y podrá determinar los puntos fuertes y débiles de la misma en relación con la calidad. Asimismo, podrá identificar las necesidades y expectativas de los clientes, y seleccionar y ponderar las características y elementos que constituyen aspectos claves para los mismos.

Este análisis o diagnóstico de la situación se hará en relación con lo dispuesto en la norma ISO 9001:2015.



	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC		UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	
	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO		Versión:	00
			Emitido:	23/06/2017
Código:	UNAC-DUGAC-D-01	Página:	16 de 32	

Para realizar este análisis los grupos de trabajo serán coordinados por el jefe de proyecto, y dirigidos y asesorados por el consultor externo, o si éste no existe, por especialistas internos. Se utilizarán modelos de referencia estandarizados, o bien se diseñarán modelos propios.

El conocimiento de la situación real de partida en cada área de trabajo, que supone este diagnóstico inicial, permitirá al equipo de proyecto establecer los objetivos a lograr, los métodos de trabajo a emplear y los recursos que serán necesarios.

Así mismo, se incluirá dentro de esta etapa, la sensibilización y capacitación con respecto a las necesidades y expectativas del cliente.

FASE III: DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

La política a lo largo de este proyecto, es una declaración pública, aprobada por el rector, que describe el compromiso y la estrategia de la organización en materia de calidad y que en nuestro caso deberá ser coherente con los requisitos que establecen en estas áreas la norma ISO 9001:2015.

Además, en el marco de la política que se determine, la universidad deberá establecer los objetivos de mejora en la gestión, objetivos que deberán ser realistas y medibles.

El equipo de proyecto de la institución, contando con el asesoramiento de la consultora externa o especialistas internos, en los casos en que exista, será el encargado de:

Proponer a la alta dirección de la universidad un modelo de política que se adapte a las características de la empresa e incorpore los compromisos necesarios en materia de satisfacción de clientes.

Seleccionar los objetivos de mejora en calidad que mejor se ajuste a las circunstancias y características de la institución en función de su carácter estratégico, la facilidad de su ejecución y los recursos que haya que destinar a su consecución. Los objetivos seleccionados deberán basarse en los resultados obtenidos en la fase II.

La propuesta de política y objetivos deberá ser supervisada por el equipo consultor externo o especialistas internos con el fin de asegurar que los requisitos de la correspondiente norma de gestión han sido respetados adecuadamente.

FASE IV: PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN

Con el objeto de conseguir los objetivos propuestos en calidad, es preciso acometer una serie de actividades en el marco de los procesos de trabajo de la institución. Estas actividades requerirán la aplicación de unos recursos, que pueden suponer cambios organizativos, nuevos equipos de trabajo, etc.; también necesitarán la asignación de unos responsables y la identificación de los procesos de implementación (Logísticos, flujo de información, redefinición de operaciones, etc.). Todo ello recogido en un documento, constituirá la planificación del proceso de implementación.

	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC		UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	
	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO		Versión:	00
			Emitido:	23/06/2017
Código:	UNAC-DUGAC-D-01	Página:	17 de 32	

El plan deberá ser establecido por el equipo de proyecto de la universidad, con el asesoramiento continuado de la consultora externa (Jefe de proyecto externo y consultores) o personal interno cualificado.

FASE V: DEFINICIÓN DEL MAPA DE PROCESOS Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

La forma en que una organización gestiona la calidad, así como sus carencias, están asociadas a los procesos que configuran los productos y/o servicios que genera la institución. Por esta razón las mejoras en la gestión que suponen la aplicación de la norma ISO 9001:2015 están asociadas inevitablemente a las mejoras en dichos procesos. Este es el motivo de que una de las principales tareas para la definición del sistema de calidad sea la definición del mapa de procesos de la organización.

Los procesos podemos agruparlos en 2 categorías:

Procesos operacionales: Son los que se relacionan con las operaciones que se llevan a cabo en cada una de las áreas o departamentos de la universidad. Entre ellos se encuentran aquellos que generan valor en el cliente, es decir asociados a la cadena de valor del producto o servicio. Se tratan de procesos claves o fundamentales dentro de la institución.

Procesos de Gestión: Son los que, aunque no son generadores de valor, resultan imprescindibles para la correcta gestión del sistema, y por tanto para el adecuado funcionamiento de la universidad.

Para la definición del mapa de procesos de la universidad, en primer lugar, se identificarán los procesos clave o fundamentales, es decir, los procesos operacionales. Se trata de procesos que ya existen en la universidad, y que podrán estar formalizados documentalmente o no: proceso de formación profesional. Investigación y, extensión y proyección universitaria.

La identificación de estos procesos operacionales se realizará a través de los siguientes pasos:

Realizar un listado de actividades y prácticas desarrolladas por cada una de las áreas o departamento de la institución.

Ordenar secuencialmente estas actividades por cada área o departamento.

Identificar la estructura organizativa vigente que se encarga de controlar estos procesos.

Analizar la necesidad que existe de documentos de todos o algunos de los procesos identificados.

- Elaborar el Manual de Calidad
- Elaborar la norma Cero

Una vez identificados los procesos operacionales, es necesario conocer también los procesos de gestión de calidad, identificación de expectativas y necesidades del cliente, formación y sensibilización, etc.

Cuando se hayan identificados y listados todos los procesos, tanto operacionales como de gestión, se realizará un análisis más detenido de cada uno de ellos, que implicará la toma de datos sobre



	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC		UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	
	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO		Versión:	00
			Emitido:	23/06/2017
Código:	UNAC-DUGAC-D-01	Página:	18 de 32	

cada uno y su documentación. Para la toma de datos se llevarán a cabo entrevistas con el personal responsable y se evaluarán las prácticas existentes en cada proceso con la finalidad de conseguir la siguiente información:

Nombre del proceso

Responsables del proceso

Finalidad u objetivos

Límites y restricciones del proceso

Entradas

Salidas o resultados

Proveedores utilizados

Clientes directos e indirectos

Medios utilizados

Asimismo, los elementos de cada proceso que evaluaremos serán:

Clientes internos/Externos

Proveedores

Proceso

Documentación

Aspecto de mejora

Cuando hayamos obtenido la información y los elementos de cada proceso, podremos presentarlos de manera gráfica a fin de facilitar su comprensión, para ello podremos utilizar los diagramas de flujo.

Al final cada proceso deberá quedar plasmado en el siguiente conjunto de documentos:

Ficha de identificación de sus elementos consecutivos

Diagrama de flujo

Procedimientos y/o instrucciones de realización/control

Tabla de indicadores

Sistema de medida

A la vez que se lleva a cabo la identificación de los distintos procesos y redacción de los procedimientos que los describen, se utilizará la información obtenida sobre la organización para ir elaborando también el resto de apartados que componen el Manual de Calidad, principalmente el reparto de responsabilidades y funciones, y el organigrama funcional y jerárquico.

	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC		UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	
	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO		Versión:	00
			Emitido:	23/06/2017
Código:	UNAC-DUGAC-D-01	Página:	19 de 32	

FASE VI: IMPLEMENTACIÓN

Es ésta una de las fases principales. Entendemos que esta fase se compone a su vez de diferentes etapas. Nuestra propuesta es dividirla en 3:

Difusión, información y formación

Apoyo en la puesta en marcha

Seguimiento de la implementación

Pasamos a continuación a ver con más detalles cada una de ellas:

Difusión, información y formación: Para facilitar la implementación del sistema, y poder así dar cumplimiento a los requisitos establecidos en el mismo, es necesario que todo el mundo conozca el sistema, cuáles son sus responsabilidades, los pasos a dar en relación con cada procedimiento, los registros que se van a generar, etc. Pero también es preciso que, además de conocerlo, se entienda y comprenda a la perfección. Esto va a suponer que, a la tarea de difusión e información, debemos añadir la de formación. Por tanto, con la difusión, información y formación adecuadas vamos a conseguir también que el personal no sólo asuma su papel en el nuevo sistema que estamos implementando, sino que, además, participe en el mismo y se involucre.

En cuanto a la difusión, lo primero que ha tenido que hacer la dirección es, como ya dijimos, transmitir a la organización su intención de implementar el sistema, las mejoras que va a suponer en la propia organización, y solicitar la participación de todo el personal en este proceso. Evidentemente esta tarea de difusión se habrá realizado no solo en las reuniones iniciales, sino a lo largo de todas las fases anteriores. La parte principal de esta fase, en cuanto a difusión e información, es la comunicación de responsabilidades a distintos miembros de la institución.

Las responsabilidades asignadas a cada persona serán comunicadas formalmente: La mejor forma de hacerlo es de forma escalonada. Es decir, el jefe de proyecto se lo comunicará a los responsables de implementar cada procedimiento, éstos a los responsables de las actividades, y éstos al personal a su cargo.

Apoyo en la puesta en marcha: En esta etapa el equipo de proyecto, con el asesoramiento del consultor o consultores o del personal especializado interno procederá a elaborar una planificación de la implementación de los diferentes documentos que componen el sistema. Esta planificación tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

Fecha y orden de entrada en vigor de los procedimientos

Plazo de ejecución de las actividades descritas necesarias para poner en marcha los citados procedimientos.

Fecha de su cumplimiento total

Objetivos parciales y finales e indicadores del grado de cumplimiento

Responsable de la implementación de cada procedimiento

Los registros de datos a generar



	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC		UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	
	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO		Versión:	00
			Emitido:	23/06/2017
Código:	UNAC-DUGAC-D-01	Página:	20 de 32	

Seguimiento de cada uno de los procedimientos

Seguimiento de la implementación: El proceso de implementación del sistema requiere de una labor de seguimiento desde su mismo inicio. El seguimiento se llevará a cabo por el responsable de la implementación de cada procedimiento que reportarán directamente al jefe de proyecto. En función de los resultados del seguimiento efectuado, se procederá a llevar a cabo una nueva planificación, se destinarán más medios, etc. Se trata de tomar las medidas necesarias para que la planificación inicialmente establecida se cumpla lo más fielmente posible, eliminando las posibles desviaciones sobre dicha planificación.

De cada supervisión efectuada se elaborará un informe de seguimiento en el que figuren las distintas actividades, el estado de implementación en relación a la planificación, así como aquellas observaciones que considere el supervisor, sobre todo en el supuesto que no se estén cumpliendo los plazos inicialmente planificados.

Estos informes, que le jefe de proyecto someterá a la consideración del equipo del proyecto, servirán de base para decidir aquellas medidas necesarias para que el proceso de implementación se lleve a cabo conforme a la planificación prevista, o al menos lo más aproximada a la misma.

FASE VII: EVALUACIÓN DEL SISTEMA

La última fase, propiamente dicha, del proceso de implementación, es la evaluación del sistema. Esta evaluación del sistema es la que nos va a permitir completar con éxito y con garantías el proceso de implementación.

La misma consiste en una auditoría interna del sistema de gestión de calidad, que se llevaría a cabo transcurrido un mes aproximadamente desde la finalización de la fase de implementación, para que hayamos tenido un tiempo mínimo de rodaje del sistema.

Esta auditoría, al igual que el resto de auditorías internas que llevarán a cabo en la universidad cuando esté el sistema funcionando, es una herramienta de gestión de primer orden. En este caso se trata de comprobar el grado de implementación del sistema, reflejando las desviaciones que se detecten y proponiendo las medidas correctoras que se consideren convenientes para cumplir los requisitos establecidos en el sistema de gestión de calidad.

Los pasos a dar para cumplir con esta fase de la implementación son los siguientes:

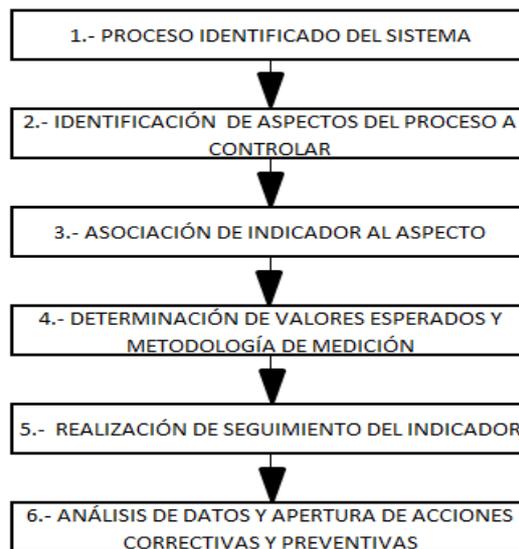
1. Elaboración del plan de auditoría, que en definitiva es una especie de agenda de la propia auditoría (Fecha y hora, cuándo se auditará cada área, quienes son los interlocutores, duración de las reuniones, documentación que debe estar disponible, etc.
2. Desarrollo de la auditoría interna del Sistema de Gestión de la Calidad.
3. Reunión de cierre en la que se adelanten los resultados
4. Informe de auditoría en el que se recogen las no conformidades y observaciones que se detecten.
5. Plan de acciones correctivas en función de las no conformidades y observaciones detectadas en la auditoría.
6. Ejecución de las acciones correctivas y cierre de las no conformidades.

	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC		UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	
	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO		Versión:	00
	Código:		UNAC-DUGAC-D-01	Emitido:
			Página:	21 de 32

6.3. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SGC.

La universidad debe adoptar métodos apropiados para realizar el seguimiento y el control de los procesos de su sistema de gestión de la calidad. Los resultados obtenidos al realizar la medición de los procesos deben mostrar la evidencia del cumplimiento de las expectativas de los clientes, el correcto funcionamiento de cada proceso y el funcionamiento eficaz global del sistema de gestión de la calidad.

El método para realizar el seguimiento y medición de los procesos contemplará las siguientes etapas:



1.- Determinación de los procesos del sistema sometidos a medición

Los procesos del sistema estarán identificados previamente en el mapa de procesos, que formará parte de la documentación oficial del sistema de gestión de calidad de la institución.

2. Identificación de aspectos del proceso a controlar

Para cada uno de los procesos del sistema se identificarán aspectos del mismo que serán seguidos y medidos. Para ello es necesario contestar a tres preguntas: ¿Qué relación tiene cada proceso con la satisfacción de los clientes? ¿Qué objetivos o resultados se esperan del proceso? ¿Qué esperan, o qué requisitos contemplan, del mismo los procesos del sistema relacionados? Así se podría obtener, por ejemplo, aspectos a medir respecto a las sesiones y evaluación de la capacitación docente dentro del proceso de gestión docente. De esta forma se podrá identificar los aspectos a medir en cada proceso.



	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC		UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	
	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO		Versión:	00
			Emitido:	23/06/2017
Código:	UNAC-DUGAC-D-01	Página:	22 de 32	

3. Asociación de indicador a cada uno de los aspectos a controlar

A cada aspecto a controlar se asociará uno o varios indicadores medibles para la realización del seguimiento. Utilizando los ejemplos del apartado anterior podemos hablar de indicadores como porcentaje de docentes capacitados y porcentaje de docentes evaluados.

4. Determinación de valores esperados y metodología de medición

Una vez definidos los indicadores de los procesos, es necesario determinar la metodología que llevará a cabo la organización para realizar su medición y su seguimiento. Para ello se determinarán aspectos como las responsabilidades sobre la medición, el origen de los datos (¿de qué registros del sistema obtenemos la información?), la frecuencia de la medición y el soporte o registro en el que se anotarán los resultados.

5. Realización del seguimiento y la medición del indicador

Con la frecuencia definida para cada indicador se realizarán las mediciones y el análisis de los resultados, para mostrar estos resultados se utilizarán gráficos, si es necesario, para que se pueda apreciar la evolución temporal del indicador.

6. Análisis de datos y apertura de acciones correctivas y preventivas

La anotación de los resultados no es suficiente, se realizará su análisis y se prestará atención a las tendencias. Por norma general, se deberían emprender acciones correctivas cuando el valor del indicador supere o caiga por debajo de los valores de alerta previamente definidos. Si la tendencia del indicador es negativa y todavía no se ha superado el valor de alerta es aconsejable emprender acciones preventivas para encaminar los resultados hacia valores óptimos.

6.4. **CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.** Ver página siguiente.

	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	
	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	Versión: 00	Emitido: 23/06/2017
	Código: UNAC-DUGAC-D-01	Página: 23 de 32	

PHVA																	
1. OBJETIVO: IMPLEMENTAR SGC																	
2. ÍTEM DE CONTROL: % CUMPLIMIENTO																	
3. UNIDAD DE MEDIDA: %																	
4. META: 100%																	
5. FECHA DE LOGRO: 30-06-2018																	
Nº	ACTIVIDAD	QUIEN RESPONDE	P/E	meses												PUNTO DE VERIFICACIÓN	AVANCE (%)
				jul	ago	set	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun		
FASE I PRESENTACIÓN DEL PROYECTO																	
2	DESIGNACIÓN DE LOS RESPONSABLES DEL PROYECTO	RECTOR	P E	■												Responsables designados. Resolución rectoral	0%
3	REUNIÓN DE LOS RESPONSABLES DEL PROYECTO PARA FORMAR EL COMITÉ DEL PROYECTO	COMITÉ	P E	■												Acta de reunión	0%
4	PRESENTACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO CON CONSULTOR EXTERNA O ESPECIALISTAS INTERNOS QUE VAYA A ASESORAR EN EL DESARROLLO DEL PROYECTO Y EL EQUIPO O COMITÉ DE PROYECTO DE LA UNIVERSIDAD	COMITÉ	P E	■												Acta de reunión	0%
5	PRESENTACIÓN POR PARTE DE LOS JEFES DE DEPARTAMENTO DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO CORRESPONDIENTES Y PRESENTACIÓN A LOS MISMOS DEL PROYECTO	COMITÉ	P E	■												Acta de reunión	0%
FASE II IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE																	
7	DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN (EN BASE A ISO 9001:2015)	COMITÉ	P E			■	■									Reuniones de coordinación/información recopilada	0%
	SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN	COMITÉ	P E			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	Registro de asistencia a eventos	0%
FASE III DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD																	
9	REVISAR LA MISIÓN Y VISIÓN	COMITÉ	P E					■								Acta de reunión	0%
10	ELABORAR POLÍTICA DE CALIDAD QUE SEA COHERENTE CON ISO 9001:2015	COMITÉ	P E					■								Política de Calidad elaborada	0%
11	ELABORAR PLAN DE CALIDAD	COMITÉ	P E					■								Plan de calidad elaborado	0%
12	ESTABLECER OBJETIVOS DE MEJORA REALISTAS Y MEDIBLES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	COMITÉ	P E					■								Resolución de aprobación de los objetivos y difusión ámbito UNAC	0%
13	PROPONER A LA DIRECCIÓN GENERAL UN MODELO DE POLÍTICA QUE SE ADAPTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA E INCORPORE COMPROMISOS NECESARIOS EN MATERIA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES	COMITÉ	P E					■								Acta de reunión	0%
14	SELECCIONAR LOS OBJETIVOS DE MEJORA EN CALIDAD QUE SE AJUSTEN A LAS CIRCUNSTANCIAS Y CARACTERÍSTICAS DE LA UNIVERSIDAD EN FUNCIÓN DE SU CARÁCTER ESTRATÉGICO. LOS OBJETIVOS SE DEBEN BASAR EN LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA FASE II	COMITÉ	P E					■								Selección de los objetivos	0%
15	SUPERVISAR POLÍTICAS Y OBJETIVOS POR EQUIPO CONSULTOR EXTERNO O ESPECIALISTAS INTERNOS.	COMITÉ	P E					■								Acta de supervisión	0%
FASE IV PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN																	
16	ASIGNACIÓN DE RESPONSABLES E IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE IMPLEMENTACIÓN	COMITÉ	P E							■						Responsables asignados y procesos identificados	0%
FASE V DEFINICIÓN DEL MAPA DE PROCESOS Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS																	
18	V.I IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS OPERACIONALES	COMITÉ	P E							■						Procesos operacionales identificados	0%
19	V.II REALIZAR UN LISTADO DE ACTIVIDADES Y PRÁCTICAS DESARROLLADAS POR CADA UNA DE LAS ÁREAS O DEPARTAMENTO DE LA INSTITUCIÓN	COMITÉ	P E							■						Identificación de las actividades	0%
20	V.III ORDENAR SECUENCIALMENTE ESTAS ACTIVIDADES POR CADA ÁREA O DEPARTAMENTO	COMITÉ	P E							■						Actividades ordenadas secuencialmente	0%
21	V.IV IDENTIFICAR LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA VIGENTE QUE SE ENCARGA DE CONTROLAR ESTOS PROCESOS	COMITÉ	P E							■						Identificación de la estructura organizativa	0%
22	V.V ANALIZAR LA NECESIDAD QUE EXISTE DE DOCUMENTOS DE TODOS O ALGUNOS DE LOS PROCESOS IDENTIFICADOS	COMITÉ	P E							■						Acta de reunión	0%
23	V.VI ELABORAR EL MANUAL DE CALIDAD	COMITÉ	P E							■						Manual de calidad elaborado	0%
24	V.VII ELABORAR LA NORMA CERO	COMITÉ	P E							■						Norma cero elaborada	0%
FASE VI IMPLEMENTACIÓN																	
25	DIFUSIÓN, INFORMACIÓN Y FORMACIÓN	COMITÉ	P E											■		Correo de comunicación, acta de reuniones.	0%
26	APOYO EN LA PUESTA EN MARCHA	COMITÉ	P E											■		Acta de verificación	0%
27	SEGUIMIENTO DE LA IMPLEMENTACIÓN	COMITÉ	P E											■		Correo de seguimientos, acta de reuniones.	0%
FASE VII EVALUACIÓN DEL SISTEMA																	
29	ELABORACIÓN DEL PLAN DE AUDITORÍA	COMITÉ	P E											■		Plan de auditoría	0%
	CAPACITACIÓN EN AUDITORÍA INTERNA	COMITÉ	P E											■		Registro de capacitación	0%
30	APERTURA DE LA AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	COMITÉ	P E											■		Acta de reunión	0%
30	DESARROLLO DE LA AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	COMITÉ	P E											■		Informe de auditoría	0%
31	REUNIÓN DE CIERRE EN LA QUE SE ADELANTEN LOS RESULTADOS	COMITÉ	P E											■		Acta de reunión	0%
32	INFORME DE AUDITORÍA EN EL QUE SE RECOGEN LAS NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES QUE SE DETECTEN	COMITÉ	P E											■		Solicitudes de acciones correctivas	0%
33	PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS EN FUNCIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES DETECTADAS EN LA AUDITORÍA	COMITÉ	P E											■		PHVA para el levantamiento de las no conformidades y	0%
34	EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y CIERRE DE LAS NO CONFORMIDADES	COMITÉ	P E											■		Acciones correctivas cerradas	0%
																	0%



	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC		UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	
	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO		Versión:	00
			Emitido:	23/06/2017
Código:	UNAC-DUGAC-D-01	Página:	24 de 32	

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Presupuesto de implementación del S.G.C 6.1

Cuadro 2. Cronograma de implementación del S.G.C. 6.4

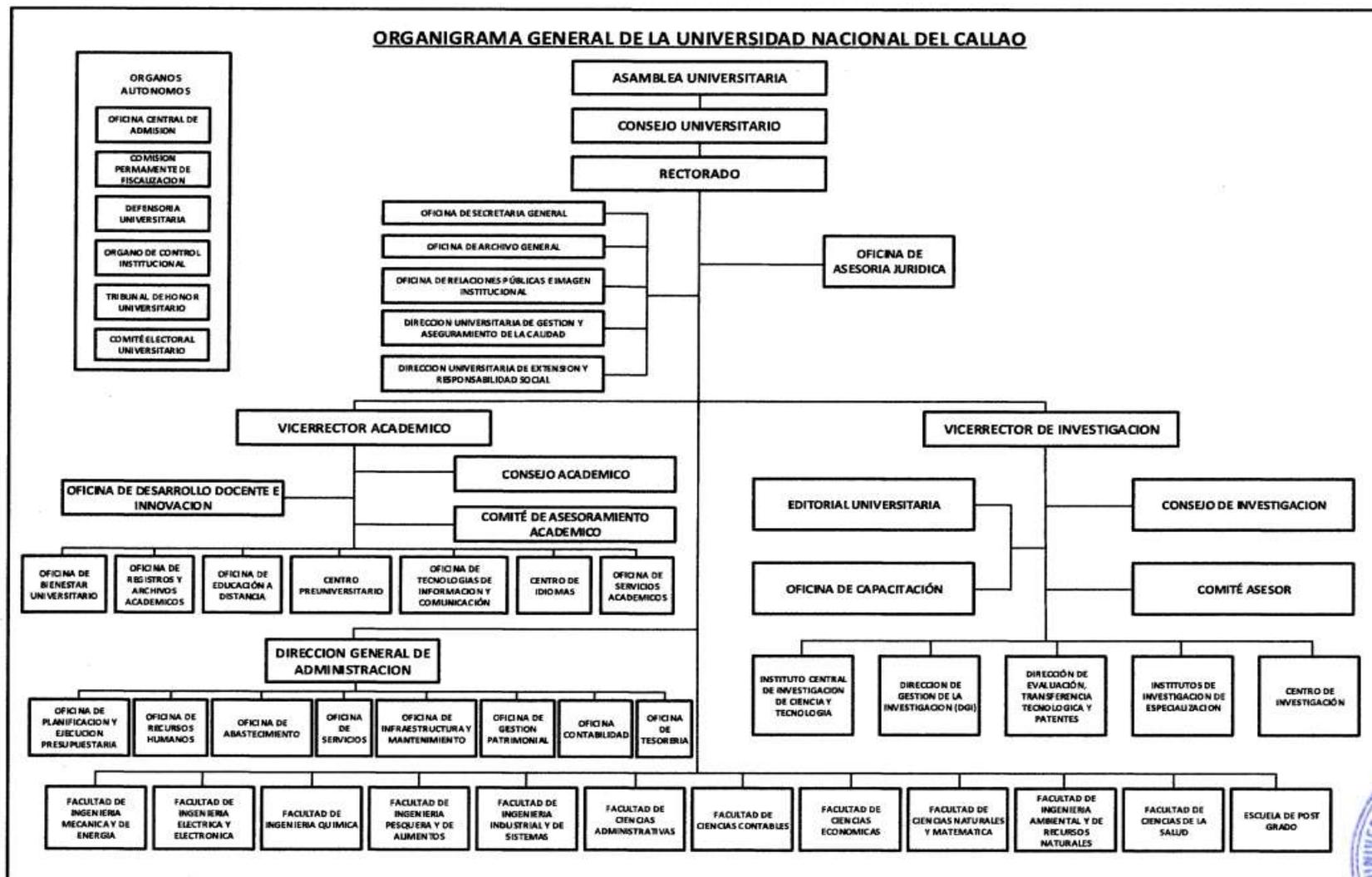
LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Organigrama de la UNAC.

Anexo 2. Resultados esperados de los objetivos del plan estratégico institucional 2017-2019.

	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	
	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	Versión:	00
	Código:	UNAC-DUGAC-D-01	Emitido:
		Página:	25 de 32

ANEXO N° 01



	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC		UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	
	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO		Versión:	00
	Código:		UNAC-DUGAC-D-01	Emitido:
			Página:	26 de 32

ANEXO N° 2 METAS DE LOS OBJETIVOS DEL PEI-UNAC 2017-2019								
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	ACCIONES ESTRATÉGICAS	INDICADORES	METAS			META FINAL	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN
				2017	2018	2019		
OE11 Mejorar la calidad de la formación profesional de estudiantes universitarios	- Porcentaje de estudiantes que culminan sus estudios de manera oportuna. - Nivel de satisfacción de estudiantes de pre y posgrado.	1.1 Currículo de estudios actualizado para estudiantes universitarios.	- Porcentaje de currículos actualizados.	72.6%	80.6%	88.7%	88.7%	Vicerrectorado Académico Pregrado
		1.2 Programa de fortalecimiento de competencias integrales para docentes universitarios.	- Porcentaje de docentes actualizados en temática de acuerdo a su especialidad.	49.8%	58.1%	66.4%	66.4%	Vicerrectorado Académico Pregrado
			- Porcentaje de docentes con grado de doctor o magister.	44.9%	48.2%	53.2%	53.2%	Vicerrectorado Académico Pregrado

	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC		UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	
	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO		Versión:	00
	Código:		UNAC-DUGAC-D-01	Emitido:
			Página:	27 de 32

		1.3 Servicio de apoyo académico, de bienestar y asistencia social para estudiantes universitarios.	- Porcentaje de estudiantes universitarios que reciben el apoyo académico.	21.55%	25.14%	28.73%	28.73%	Vicerrectorado Académico Pregrado
			- Porcentaje de estudiantes universitarios que reciben el servicio de bienestar y asistencia social.	45.2%	52.6%	61.5%	61.5%	Oficina de Bienestar Universitario
		1.4 Carreras de formación profesional acreditadas a nivel nacional e internacional.	- Porcentaje de carreras profesionales con acreditación nacional e internacional.	5.9%	5.9%	11.8%	11.8%	Vicerrectorado Académico Pregrado Oficina de Calidad Académica y Acreditación
			- Porcentaje de programas de posgrado con acreditación nacional e	0%	10%	19%	19%	Vicerrectorado Académico Posgrado Oficina de Calidad Académica y Acreditación



	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC		UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	
	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO		Versión:	00
	Código:		UNAC-DUGAC-D-01	Emitido:
			Página:	28 de 32

		1.5 Infraestructura de acuerdo a normas técnicas de calidad para la comunidad universitaria.	internacional. - Porcentaje de infraestructura que cumple con las condiciones básicas de calidad según la SUNEDU.	60.0%	80.0%	100%	100%	Vicerrectorado Investigación Pregrado Oficina de Calidad Académica y Acreditación.
OEI2 Fortalecer la investigación formativa, científica, humanística e innovación de la comunidad universitaria	- Tasa de investigaciones publicadas indexadas por cada 100 docentes.	2.1 Institutos, unidades, centros y redes de investigación especializada fortalecidos en la Universidad.	- Número de centros de investigación implementados.	3	5	7	7	Vicerrectorado de Investigación Posgrado.
			- Porcentaje de docentes investigadores registrados en el REGINA.	2%	4%	5%	5%	Vicerrectorado de Investigación.
		2.2 Programa de capacitación de manera permanente a los docentes de	- Porcentaje de docentes capacitados en investigación e innovación.	30%	40%	50%	50%	Vicerrectorado de Investigación y Posgrado.

	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC		UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	
	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO		Versión:	00
	Código:		UNAC-DUGAC-D-01	Emitido:
			Página:	29 de 32

		investigación e innovación.						
		2.3 Producción de conocimiento difundido y publicado en revistas especializadas en beneficio de la sociedad.	- Número de publicaciones especializadas o promovidas por la Universidad.	12	15	18	18	Vicerrectorado de Investigación y Posgrado.
			- Número de investigaciones presentadas en eventos nacionales e internacionales.	6	8	9	9	Vicerrectorado de Investigación y Posgrado.
			- Número de proyectos ejecutados mediante fondos concursables.	4	5	6	6	Vicerrectorado de Investigación y Posgrado.
OEI3 Promover la responsabilidad social en la	- Tasa de crecimiento de beneficiarios de los	3.1 Programas de extensión universitaria y proyección	- Porcentaje de estudiantes que participan en los proyectos	9.2%	10.6%	11.4%	11.4%	Dirección Universitaria de Extensión y Responsabilidad Social.



	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC		UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	
	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO		Versión:	00
	Código:		UNAC-DUGAC-D-01	Emitido:
			Página:	30 de 32

comunidad universitaria.	proyectos de responsabilidad social universitaria.	social de manera permanente para la sociedad.	de extensión universitaria.	- Porcentaje de docentes que participan en los proyectos de extensión universitaria.	23.3%	25.4%	26.6%	26.6%	Dirección Universitaria de Extensión y Responsabilidad Social.
				- Número de proyectos de responsabilidad social universitaria.	19	21	22	22	Dirección Universitaria de Extensión y Responsabilidad Social.
				- Porcentaje de docentes que participan en los proyectos de responsabilidad social universitaria.	10.8%	11.8%	12.8%	12.8%	Dirección Universitaria de Extensión y Responsabilidad Social.
				- Tasa de estudiantes que	7.973	10.918	16.736	16.736	Dirección Universitaria de Extensión y
	3.2 Programas de responsabilidad social implementados en beneficio de la sociedad.								

	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC		UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	
	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO		Versión:	00
	Código:		UNAC-DUGAC-D-01	Emitido:
			Página:	31 de 32

			participan en los proyectos de responsabilidad social universitaria por cada 100 estudiantes.					Responsabilidad Social.
OEI4 Promover una gestión institucional moderna transparente en la UNAC	- Índice de efectividad de la gestión institucional.	4.1 Implementar convenios de cooperación a nivel nacional e internacional para la Universidad.	- Porcentaje de convenios de cooperación vigentes y ejecutados.	90.0%	95.0%	100.0%	100%	Oficina de Planeamiento
		4.2 Implementar la gestión por procesos en la UNAC.	- Porcentaje de procesos implementados con TICs.	30.0%	40.0%	50.0%	50.0%	DUGAC
		4.3 Mejorar la infraestructura y equipamiento de las dependencias de la UNAC.	- Porcentaje de solicitud de cambios y mejoras atendidas.	60.0%	70.0%	80.0%	80.0%	DOIM
			- Porcentaje de	60.0%	65.0%	70.0%	70.0%	DOIM



	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC		UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	
	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO		Versión:	00
	Código:		UNAC-DUGAC-D-01	Emitido:
			Página:	32 de 32

		4.4 Lograr el licenciamiento de la UNAC ante la SUNEDU.	proyectos ejecutados. - Porcentaje de componentes cumplidos en el marco de las condiciones básicas de calidad para el licenciamiento establecido por SUNEDU. - Porcentaje de implementación del sistema de gestión de calidad.	80.0%	90.0%	100%	100%	Vicerrectorado Académico
				50.0%	60.0%	70.0%	70.0%	Responsables de los procesos.

Fuente: Plan estratégico institucional UNAC 2017-2019.