



UNIVERSIDAD ANDINA
“NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ”

RESOLUCIÓN N° 0530-2019-UANCV-CU-R

Juliaca, 07 de noviembre de 2019

Vistos:

El Oficio N° 494-2019-VRACAD-UANCV, del Vicerrectorado Académico de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca, y el Oficio N° 471-2019-OGCA-VRACD-UANCV-J, de la Jefatura de la Oficina de Gestión de Calidad Académica / UANCV.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo previsto por el artículo 18° de la Constitución Política del Perú, artículo 8° de la Ley Universitaria N° 30220, artículo 10° del Estatuto de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca, el estado reconoce la autonomía universitaria y sostiene que cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico, asimismo las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes;

Que, conforme al artículo 13° de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, establece: "Que la SUNEDU, es responsable del licenciamiento para el servicio educativo superior universitario, entendiéndose el licenciamiento como el procedimiento que tiene como objetivo verificar el cumplimiento de condiciones básicas de calidad (CBC), para ofrecer el servicio educativo superior universitario y autorizar su funcionamiento", y asimismo, acorde a los numerales 15.1 y 19.3 de los artículos 15° y 19° de la citada Ley, señala que es una de las funciones de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), atribuida al Consejo Directivo, la de aprobar o denegar las solicitudes de licenciamiento de universidades;

Que, según la Resolución del Consejo Directivo N° 024-2019-SUNEDU/CD, de fecha Lima, 1 de marzo de 2019, resuelve: En su punto primero.- Aprobar el Plan de Adecuación y cronograma de trabajo presentado por la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez"; y en el punto segundo.- Establecer, que hasta el 4 de junio del 2019, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", presente ante la Comisión de Licenciamiento la documentación que acredite la ejecución y cumplimiento del Plan de Adecuación; en el punto tercero y quinto.- Requiere a la Universidad, en el plazo de treinta (30) días hábiles, presente a la SUNEDU, resoluciones, informes complementarios (...);

Que, el Vicerrectorado Académico de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca, ha elevado el Oficio N° 471-2019-OGCA-VRACD-UANCV-J, de la Jefatura de la Oficina de Gestión de Calidad Académica / UANCV, que solicita la aprobación de la actualización por modificación del PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UANCV, 2018 - 2022;

Que, el Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta útil y necesaria para lograr los objetivos institucionales de la UANCV. Su implementación nos permitirá satisfacer las demandas y expectativas de nuestros usuarios y principales clientes, estudiantes de pre y posgrado, con estándares internacionales. La implementación del Sistema de Gestión de Calidad es un proceso complejo que demanda seguir una secuencia de fases: diagnóstico, planeación, diseño, implementación y evaluación.

Que, el presente Plan de Gestión de Calidad describe cada una de estas fases para llevar a cabo la implementación del sistema de Gestión de Calidad de la Universidad. Tal como se establece, cada una de las fases demandará, en su oportunidad, elaborar planeas más específicos y detallados para ejecutar las actividades principales de cada una de las fases propuestas, el mismo que tiene un propósito orientador y que está sujeto a mejoras;

Que, el Consejo Universitario de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca, en su sesión de fecha 05 de noviembre de 2019, en uso a sus atribuciones acordó aprobar la actualización por modificación del PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UANCV, 2018 -2022; y,

Estando, al acuerdo del Consejo Universitario de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661, Resolución de Institucionalización N° 1287-92-ANR y el Estatuto de la UANCV, que confieren facultades al Señor Rector de esta Casa Superior de Estudios;



UNIVERSIDAD ANDINA
“NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ”

RESOLUCIÓN N° 0530-2019-UANCV-CU-R

Juliaca, 07 de noviembre de 2019

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR, en vía de regularización la actualización por modificación del **PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" DE JULIACA, 2018 - 2022**, que consta dieciocho (18) folios y forman parte integrante de la presente resolución, por los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DEJAR SIN EFECTO, a partir de la vigencia de la presente resolución, cualquier disposición y/o resolución que se contraponga a la presente.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, la publicación de la presente resolución y su anexo en el portal institucional de la UANCV, ubicado en la página web www.uancv.edu.pe.

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER, que el Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo, Escuela de Posgrado, Decanos de Facultad, Dirección General de Filiales, Oficina de Gestión de Calidad Académica, Oficina de Responsabilidad Social, Oficina de Planificación Universitaria, Oficina de Personal, Oficina de Servicios Académicos, Oficina de Investigación, Defensoría Universitaria, Oficina de Asesoría Jurídica, Oficina de Imagen y Promoción Institucional y la Oficina del Órgano de Inspección y Control, quedan encargadas del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.


UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Leopoldo Cari Ortiz
RECTOR (i)


UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
SECRETARÍA GENERAL
Dr. Javier Rómulo Quispe Zapana
SECRETARIO GENERAL

DISTRIBUCIÓN:

R – UANCV; VICE RECTORADOS; ESCUELA DE POSGRADO, DIRECTORES GENERALES DE FILIALES; FACULTADES; ESCUELAS PROFESIONALES, SEDE CENTRAL Y FILIALES; ORIG; C. LICENCIAMIENTO; OFICINAS: RESPONSABILIDAD SOCIAL; E, OI; AJ; IPI, PU;P;SA; GCA,D. UNIVERSITARIA. demás oficinas administrativas; UNIDADES: PERSONAL; C. C.; ARCH. LCO/JRQZ/rvp

UNIVERSIDAD ANDINA
“NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ”




PLAN DE GESTION DE CALIDAD
(PGC - UANCV)
2018-2022

PLAN DE GESTION DE CALIDAD UANCV 2016-2018		
ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
GESTIÓN DE CALIDAD	RECTORADO	CONSEJO UNIVERSITARIO
17/12/2018	07/10/2019	
VERSION		APROBADO
3.2018		

000002

Contenido

Presentación.....	1
1. Justificación	2
2. Objetivos.....	3
Objetivo General.....	3
Objetivos Específicos	3
3. Metas.....	3
4. Alcance	4
5. Responsables.....	4
Grupo Directivo – Comité de Coordinación.....	4
Grupo Operativo – Equipo de Calidad	4
Representante de la Dirección	5
Asesor	5
6. Roles y Responsabilidades.....	5
Grupo Directivo – Comité de Coordinación.....	5
Grupo Operativo – Equipo de Calidad	5
Representante de la Dirección	6
Asesor	6
7. Fases para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad.....	6
8. Actividades	7
Fase de Diagnóstico	7
Fase de Planeación	8
Fase de Diseño	8
Fase de implementación.....	9
Fase de verificación o evaluación	10
9. Cronograma de actividades.....	11
10. Metodología	12
11. Estrategias	13
12. Seguimiento y monitoreo de la implementación del Plan	13
13. Recursos Humanos	14
14. Presupuesto.....	15
15. Financiamiento	15

GOBIERNO UNIVERSITARIO	 UANCV	RECTORADO
GESTION DE CALIDAD		R. N°0219-2017-UANCV-CU-R
PLAN DE GESTION DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELASQUEZ		OSA - DOC-GES
		VOL. 3.2019 - 07/10/2019

Presentación

000004

El objeto de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, es promover el mejoramiento continuo de la calidad educativa de las instituciones universitarias. Con tal propósito ha creado la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) como responsable del licenciamiento del servicio educativo superior universitario e institución que verifica el cumplimiento de las condiciones básicas de calidad de las universidades del sistema universitario peruano. Por otro lado, el Decreto Supremo N° 016-2015-MINEDU aprueba la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. El alcance de esta política hace alusión a que todos estamos comprometidos a lograr un servicio educativo universitario de calidad.


En este contexto legal-normativo la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" formula el documento denominado *Plan de Gestión de la Calidad 2016-2018* asumiendo el compromiso de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad a partir de la adopción de las normas de la *International Organization for Standardization (ISO)* y sus principios de organización orientada al cliente, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, la mejora continua y la gestión de riesgos.

El Sistema de Gestión de la Calidad es una herramienta útil y necesaria para lograr los objetivos institucionales de nuestra universidad. Su implementación nos permitirá satisfacer las demandas y expectativas de nuestros usuarios y principales clientes, estudiantes de pre y posgrado, con estándares internacionales. La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad es un proceso complejo que demanda seguir una secuencia de fases: diagnóstico, planeación, diseño, implementación y evaluación.

El Plan de Gestión de la Calidad que ponemos a vuestra consideración, describe cada una de estas fases para llevar a cabo la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en nuestra universidad. Tal como se establece, cada una de las fases demandará, en su oportunidad, elaborar planes más específicos y detallados para ejecutar las actividades principales de cada una de las fases aquí propuestas. En este sentido, el documento tiene un propósito orientador y que está sujeto a mejoras.

Dr. RICARDO CUBA SALERNO

Rector de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez"

GOBIERNO UNIVERSITARIO	 UANCV	RECTORADO
GESTION DE CALIDAD		R. N°0219-2017-UANCV-CU-R
PLAN DE GESTION DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELASQUEZ		OSA - DOC-GES
		VOL. 3.2019 - 07/10/2019

PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (2016-2018)

000005


1. Justificación

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" fue fundada el 23 de octubre de 1981, mediante Ley Nro. 23738, promulgada el 28 de diciembre de 1983 por el arquitecto Fernando Belaunde Terry, Presidente Constitucional de la República. La Ley 23738 establece que la UANCV se crea como persona jurídica de derecho privado, con sede en la ciudad de Juliaca, departamento de Puno. Reconoce como entidad promotora a la Fundación de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez". Asimismo, establece que la UANCV se sujetará en su organización y funcionamiento a la legislación universitaria vigente, es decir, a la Ley Nro. 23733, Ley Universitaria.

La Asamblea Nacional de Rectores dispone la institucionalización de la UANCV a través de la Resolución Nro. 1287-92-ANR, del 12 de julio de 1992. Por acuerdo de la Asamblea Estatutaria y Resolución Nro. 003-92-UANCV/AE, se promulgó el primer Estatuto Universitario en sesión pública realizada en el Paraninfo Universitario el 28 de diciembre de 1992. Mediante la Resolución Nro. 692-93 -PCO-UANCV se reconoce la primera Asamblea Universitaria de la UANCV, de fecha 23 de julio de 1993.

En la actualidad, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" se ve enfrentada a nuevos contextos legales, tecnológicos, sociales, culturales y económicos. Por ello, no se puede negar el hecho de que las instituciones universitarias se encuentran inmersas en entornos y mercados competitivos, globalizados. Contextos en el que toda organización que desea tener éxito tiene la necesidad de alcanzar "buenos resultados" empresariales, en el caso de la universidad buenos resultados en la formación de sus profesionales.

Para alcanzar estos "buenos resultados" necesitamos gestionar las actividades y recursos con la finalidad de orientarlos hacia la consecución de los mismos, lo que a su vez se deriva en la necesidad de adoptar herramientas y metodologías que permitan configurar su Sistema de Gestión de la Calidad basada en los requisitos y normas de la *International Organization for Standardization* (ISO). La implementación del sistema nos permitirá lograr una gestión más eficaz, eficiente y efectiva de los recursos, garantizar la calidad y cumplir con los requisitos de nuestros grupos de interés, reducir costos y tiempo dentro de los procesos clave, nos permite desarrollar y mantener de manera controlada y disciplinada los procesos; y, generar mayor confianza y satisfacción en nuestros usuarios; así como asumir una cultura de la calidad al dar mayor énfasis a la mejora continua; y, finalmente, al implementar el Sistema de Gestión de la Calidad le damos una ventaja competitiva y un factor de diferenciación a la Universidad.

GOBIERNO UNIVERSITARIO	 UANCV	RECTORADO
GESTION DE CALIDAD		R. N°0219-2017-UANCV-CU-R
PLAN DE GESTION DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELASQUEZ		OSA - DOC-GES
		VOL. 3.2019 - 07/10/2019

2. Objetivos

000006

Objetivo General

Lograr la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de acuerdo con los requisitos de las normas ISO 9001.

Objetivos Específicos

- Elaborar un diagnóstico situacional inicial que dé cuenta de las brechas existentes entre lo que tiene la universidad y lo que debería tener según la norma ISO 9001.
- Elaborar un plan detallado de actividades con sus respectivos responsables, tiempos de ejecución y plazos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de la universidad.
- Identificar y definir el mapa o mapas de procesos, estableciendo las interacciones entre estos. Elaborar el soporte documental para cada uno de los procesos identificados, teniendo en consideración los requisitos de las normas ISO 9001.
- Divulgar y aplicar el soporte documental desarrollando al mismo tiempo acciones de sensibilización y capacitación del personal de la universidad.
- Evaluar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de la universidad para determinar si cumple con los propósitos para el cual fue diseñado, introduciendo acciones correctivas a través de planes de mejora.

3. Metas

Algunas de las metas a lograrse con la ejecución del Plan de Gestión de la Calidad, son las siguientes:

- Se elabora un Informe diagnóstico sobre las brechas entre la situación actual de la universidad en relación a las normas ISO 9001.
- Se conforman los grupos directivo y operativo, así como se establecen sus roles y responsabilidades para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad.
- Se elabora un plan de comunicaciones y plan detallado de actividades para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Se identifican los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad.
- Se elaboran guías para la elaboración de documentos
- Se establece la Política y Objetivos de Calidad.
- Se elabora el soporte documental del Sistema de Gestión de Calidad.
- Se elabora el Manual de Calidad.
- Se elaboran planes de capacitación para el personal
- Se elaboran y validan instrumentos de medición
- Se establecen los procedimientos para las auditorías internas de calidad
- Se establecen los procedimientos para el Control del Servicio No Conforme
- Se establecen los procedimientos para las Acciones Correctivas y Preventivas
- Se elabora un plan de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad
- Se elabora el plan de auditorías internas de calidad
- Se establece el plan de acción de mejoras
- Se realizan pre auditorías

GOBIERNO UNIVERSITARIO	 UANCV	RECTORADO
GESTION DE CALIDAD		R. N°0219-2017-UANCV-CU-R
PLAN DE GESTION DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELASQUEZ		OSA - DOC-GES
		VOL. 3.2019 - 07/10/2019

- Se forman auditores internos de calidad
- Se realizan cursos, talleres, seminarios, etc., sobre fundamentos de la norma ISO 9001.

000007

4. Alcance

El Plan de Gestión de la Calidad es de aplicación a todos los órganos, oficinas y unidades de la estructura organizacional de la universidad, las escuelas profesionales de pregrado y programas de posgrado.

Comprende los procesos:

- Procesos de gestión institucional: Planificación, organización, administración y posicionamiento.
- Procesos de desarrollo institucional: Enseñanza, aprendizaje, investigación y responsabilidad social.
- Procesos de apoyo para el desarrollo institucional: Docentes, Recursos financieros, Bienestar, Infraestructura y Financiamiento, Grupos de interés.

Compromete la participación directa y responsable del Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad Académica, Jefe de la Unidad de Licenciamiento de Programas, Jefe de la Unidad de Calidad Académica, Acreditación y Mejora Continua.

5. Responsables


Grupo Directivo – Comité de Coordinación

- Dr. Ricardo Cuba Salerno – Rector de la Universidad
- Dra. Rita Esperanza Salas Zea – Vicerrectora Académica
- Dra. Luz Paula Díaz Polanco – Vicerrectora Administrativa

Grupo Operativo – Equipo de Calidad

El Equipo de Calidad estará conformado por jefes, decanos, directores o representantes de las siguientes oficinas, facultades y escuelas profesionales, respectivamente:

- Secretaría General
- Asesoría Jurídica
- Imagen y Promoción Institucional
- Planificación Universitaria
- Maestranza
- Producción de Bienes y Servicios
- Economía
- Personal
- Investigación
- Coordinación para Servicios de Investigación
- Admisión
- Servicios Académicos
- Gestión de la Calidad Académica

GOBIERNO UNIVERSITARIO	 UANCV	RECTORADO
GESTION DE CALIDAD		R. N°0219-2017-UANCV-CU-R
PLAN DE GESTION DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELASQUEZ		OSA - DOC-GES
		VOL. 3.2019 - 07/10/2019

- Responsabilidad Social
- Dirección Escuela Posgrado
- Decanos de Facultad
- Directores de las escuelas profesionales

000008

Representante de la Dirección

- Persona designada por el Grupo Directivo para efectos de coordinación y supervisión del trabajo en las diferentes fases de implantación del Sistema de Gestión de Calidad.

Asesor

- Persona contratada eventualmente para labores de asesoría y consultoría de los equipos directivo y operativo.

6. Roles y Responsabilidades

Grupo Directivo – Comité de Coordinación


Actúa como la máxima autoridad de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez". Entre otras, tiene las siguientes responsabilidades:

- Establecer directrices generales para el Sistema de Gestión de la Calidad
- Garantizar la disponibilidad oportuna de los recursos necesarios para la realización de Plan de Gestión de la Calidad.
- Evaluar el desarrollo de las fases de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad a intervalos definidos.
- Asegurar el establecimiento de los procesos de comunicación apropiados para dar a conocer la eficacia del Plan de Gestión de la Calidad.

Grupo Operativo – Equipo de Calidad

Conformado por servidores de la Universidad, es de carácter multidisciplinario, con representación de todas las áreas organizacionales. El Equipo de Calidad tiene la responsabilidad de adelantar los procesos de diseño, apoyo y coordinación con las diferentes oficinas y unidades, facultades y escuelas profesionales de la universidad, para lograr la óptima implementación del Sistema de Gestión de Calidad. Es coordinado por el Representante de la Dirección. Las principales responsabilidades del grupo operativo, son:

- Aportar el conocimiento técnico y el soporte administrativo requerido para la realización de los trabajos de levantamiento de los procesos y procedimientos.
- Realizar todas las actividades requeridas para el desarrollo del Plan de Gestión de la Calidad.
- Adoptar las directrices, procedimientos, instructivos, etc., divulgados durante la fase de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y mantener la evidencia objetiva de que ello se realizó.
- Validar y homologar la información referente al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Revisar y homologar la documentación elaborada.
- Divulgar los procedimientos documentados y demás información propia del proceso a todas las personas que intervienen.

GOBIERNO UNIVERSITARIO	 UANCV	RECTORADO
GESTION DE CALIDAD		R. N°0219-2017-UANCV-CU-R
PLAN DE GESTION DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELASQUEZ		OSA - DOC-GES
		VOL. 3.2019 - 07/10/2019

000709

- Proponer acciones correctivas y preventivas ante la aparición de problemas reales y potenciales en la realización de las actividades del Plan de Gestión de la Calidad.
- Participar en la sensibilización, capacitación y toma de conciencia del personal respecto a los objetivos del proyecto.
- Asumir, después de la implementación, el rol de facilitadores al interior de sus respectivas dependencias, apoyando el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

Representante de la Dirección

Coordina y supervisa el trabajo con el Equipo Operativo o Comité de Calidad. Entre sus responsabilidades, están:

- Controlar el cumplimiento del programa de trabajo
- Definir el modelo de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Revisar con los responsables de los procesos la documentación de los mismos.
- Establecer las estrategias de comunicación para informar a todos los servidores de la universidad sobre el estado y avance del Plan de Gestión de la Calidad.
- Proponer acciones correctivas y preventivas ante la aparición de problemas reales y potenciales en la realización de las actividades del Plan de Gestión de la Calidad.

Asesor


El asesor tendrá las siguientes responsabilidades:

- Coordinar, revisar, aprobar los planes y programas resultantes de cada una de las fases del Plan de Gestión de la Calidad.
- Acompañar y brindar asesoría en las diferentes fases definidas para la realización de las actividades del Plan de Gestión de la Calidad.
- Efectuar el diagnóstico y elaborar el informe correspondiente.
- Validar y ajustar el informe de diagnóstico.
- Elaborar el programa de trabajo para el diseño, implantación y evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Revisar los documentos elaborados de acuerdo con los requisitos de la norma ISO, y proponer mejoras de acuerdo con los resultados de la revisión.
- Acompañar a los servidores de la universidad en la determinación de las acciones correctivas y orientar su implementación.

7. Fases para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad

La implantación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad se desarrollará mediante las siguientes fases:

- **Diagnóstico.** En esta fase corresponde realizar una evaluación inicial del estado de la Universidad respecto a los requisitos de la norma ISO.
- **Planeación.** En esta fase se identifican las diferencias o brechas existentes entre lo que la Universidad tiene y lo que debe tener según la norma ISO. Como consecuencia de esta fase se pretende obtener un plan detallado de actividades con sus respectivos responsables, tiempos de ejecución y plazos.

GOBIERNO UNIVERSITARIO	 UANCV	RECTORADO
GESTION DE CALIDAD		R. N°0219-2017-UANCV-CU-R
PLAN DE GESTION DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELASQUEZ		OSA - DOC-GES
		VOL. 3.2019 - 07/10/2019

- **Diseño.** En esta fase se realiza la identificación y definición del mapa o mapas de procesos, la interacción entre los procesos, elaboración del soporte documental como el manual del sistema de gestión de la calidad, planes de calidad, procedimientos, instructivos, formatos, entre otros documentos necesarios para la implementación del sistema de gestión de calidad y el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO.
- **Implementación.** En esta fase se realizará la divulgación y aplicación del soporte documental elaborado en la fase de diseño. Su aplicación demanda de acciones de sensibilización y capacitación del personal que forma parte de la Universidad.
- **Evaluación.** Esta fase tiene el propósito de evaluar si el Sistema de Gestión de Calidad ha sido implementado de manera eficaz y cumple con los propósitos para el cual fue diseñado.
- **Administración y gestión del SGC.** Esta fase es permanente una vez que se haya implementado el Sistema de Gestión de la Calidad. Tiene que ver con la administración del sistema y la asignación de recursos para su funcionamiento y mejora continua permanente.


000010

8. Actividades

Fase de Diagnóstico

La fase de diagnóstico considera tres actividades principales:

- **Planificar la realización del diagnóstico.** La planificación del diagnóstico considera la definición del objeto, alcance, programa o agenda de entrevistas, señalando fechas, horarios, lugares, listas de verificación (cuestionario) considerando la norma ISO y la definición de los recursos necesarios para llevar a cabo el diagnóstico. En la fase de la planificación del diagnóstico también se deberá definir claramente la metodología a seguir para recoger la información.
- **Ejecutar el diagnóstico.** Esta actividad comprende la ejecución del programa o agenda, es decir llevar a cabo la recolección de datos cuantitativos como cualitativos a través de la entrevista o encuesta a las personas seleccionadas. La encuesta o entrevista debe basarse en los requisitos y estándares establecidos en la norma ISO. Con la información recopilada en esta actividad deberá a procederse a elaborar el informe preliminar del diagnóstico.
- **Elaborar y validar el informe de diagnóstico.** Esta actividad comprende poner a consideración de los directivos, jefes de oficinas y al personal involucrado en el informe preliminar de diagnóstico para que precisen detalles o aclaren inquietudes. Se realizarán los cambios y ajustes pertinentes en el informe preliminar y se redactará el informe de diagnóstico validado. El informe de diagnóstico debe contener básicamente las diferencias existentes entre lo que tiene la universidad y lo que debería tener según las normas ISO, factores claves de éxito y las recomendaciones para el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

GOBIERNO UNIVERSITARIO	 UANCV	RECTORADO
GESTION DE CALIDAD		R. N°0219-2017-UANCV-CU-R
PLAN DE GESTION DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELASQUEZ		OSA - DOC-GES
		VOL. 3.2019 - 07/10/2019

Fase de Planeación

La fase de planeación considera las siguientes actividades principales:


000911

- **Planificar la realización de la fase de planificación.** En esta actividad se define el medio en que se va a elaborar el plan detallado (hoja de cálculo, software, etc.). Se establece el tiempo que se destinará para ejecutar dicho plan y la fecha prevista de entrega. Se producen documentos, tales como cronograma general, se afinan los roles y responsabilidades.
- **Ejecutar la fase de planeación.** En esta actividad se elabora el cronograma general, se elabora el plan de comunicaciones que asegure la participación de los involucrados para que la fase de implementación sea exitoso y participativo. Se elabora el plan detallado para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad. Este plan debe describir las actividades y subactividades que se desarrollarán para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001.
- **Aprobar los resultados de la fase de planeación.** Esta actividad tiene como propósito socializar el plan detallado para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ante la comunidad universitaria con el fin de precisar detalles o aclarar inquietudes. Se realizan los cambios y ajustes al documento y luego se comunica a todo el personal de la universidad.

Fase de Diseño

La fase de diseño considera las siguientes actividades principales:

- **Identificar los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.** Esta actividad permite identificar los procesos que realiza la universidad y que estarán dentro del Sistema de Gestión de la Calidad. Consideran los procesos estratégicos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación y de posicionamiento; también se consideran los procesos misionales o procesos clave, son los que proporcional en resultado previsto por la universidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser; y los procesos de apoyo, que son aquellos procesos para la provisión de los recursos necesarios para los procesos estratégicos y misionales.
- **Describir los procesos.** Esta actividad permitirá describir cada uno de los procesos identificados a través de una caracterización del proceso. Se desagrega cada proceso en sus elementos fundamentales, como: nombre del proceso, objetivo del proceso, alcance del proceso, responsable o dueño del proceso, actividades del proceso, entradas al proceso, proveedores del proceso, salidas del proceso, usuarios del proceso, recursos, documentos asociados, requisitos aplicables, indicadores de gestión, riesgos asociados al proceso,
- **Establecer la Política y los Objetivos de Calidad.** En esta actividad se debe cuidar que la política y los objetivos de calidad deben estar alineados con la misión y visión de la universidad; y además, debe responder a los requisitos establecido en la norma ISO 9001. Los objetivos de calidad concretan la política de calidad en propósitos alcanzables, con unas metas específicas y un horizonte de tiempo definido. Los

GOBIERNO UNIVERSITARIO	 UANCV	RECTORADO
GESTION DE CALIDAD		R. N°0219-2017-UANCV-CU-R
PLAN DE GESTION DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELASQUEZ		OSA - DOC-GES
		VOL. 3.2019 - 07/10/2019

objetivos de calidad deben cuidar los formulismos y requisitos establecidos por la norma ISO.


- **Documentar los procesos.** Esta actividad está orientada a documentar los procesos requeridos por la universidad para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y que le permita asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos. Entre otros, la documentación que se deben elaborar son: el Manual de Gestión de la Calidad, Los procedimientos, Los instructivos y guías, Los planes de calidad, Las especificaciones técnicas (planos, catálogos, listas de precios, etc.), los documentos externos (documentos suministrados por los usuarios), los formatos y los registros. También se consideran documentos la Política y los Objetivos de la Calidad.
- **Definir indicadores de seguimiento a los procesos.** Esta actividad persigue elaborar los indicadores para poder determinar las mediciones de la gestión de los procesos. La medición es clave para la intervención de los procesos, por tanto los indicadores deben reunir atributos de pertinencia, precisión, oportunidad, confiabilidad y economía. Al elaborar los indicadores de seguimiento se debe cuidar su tipología: Indicadores de Eficiencia (recursos: mano de obra, materia prima, máquinas y equipos, tiempos, gastos), Indicadores de Eficacia (atributos: calidad, oportunidad, amabilidad, confiabilidad) e Indicadores de Efectividad (impacto: rendimiento, productividad, cobertura, participación).
- **Identificar los riesgos y los controles operacionales.** Esta actividad posibilitará definir el marco de referencia para la gestión del riesgo. Incluye, por ejemplo, la política de gestión de riesgos de la organización, la metodología para la identificación, análisis y evaluación del riesgo y el tratamiento del mismo, los criterios a utilizar, la frecuencia de aplicación de la metodología.

000912

Fase de implementación

La fase de implementación comprende las siguientes actividades principales:

- **Elaborar el plan de implementación.** Esta actividad consiste en detallar las actividades de implementación, hacer énfasis en las actividades de tipo comunicacional y de divulgación a través de estrategias de comunicación, medios, instrucciones, así como el seguimiento a la eficacia de los mismos. El plan de implementación debe ser aprobado por Consejo Universitario en función de los recursos a invertir en su desarrollo, los cuales tienen relación con medios de comunicación, herramientas informáticas de divulgación, acceso y administración de documentos. Los elementos mínimos que debe contener el plan son: actividades, responsable, estrategia, cronograma, seguimiento.
- **Divulgar y socializar la documentación del SGC a implementar.** Esta actividad consiste en la divulgación del Sistema de Gestión de la Calidad una vez que se haya aprobado la documentación. Los ítems que se deben divulgar son los siguientes: procesos del SGC, Política y Objetivos de la Calidad, documentos del SGC, Indicadores de los procesos, riesgos de los procesos, capacitación, ejecución y puesta en marcha de los planes de calidad, etc.
- **Implementar el Sistema y recopilar evidencia.** Esta actividad, no es otra cosa que la ejecución de los procesos, tanto estratégicos, misionales y de apoyo. Para poner en ejecución los procesos previamente se tendrá que capacitar al recurso humano y haberlos ubicado de acuerdo a sus perfiles y competencias. Para el caso, se debe

GOBIERNO UNIVERSITARIO	 UANCV	RECTORADO
GESTION DE CALIDAD		R. N°0219-2017-UANCV-CU-R
PLAN DE GESTION DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELASQUEZ		OSA - DOC-GES
		VOL. 3.2019 - 07/10/2019

000013


tener claramente definido los niveles de autoridad y responsabilidad, tener determinado esquemas de control de documentos y registros y unos procesos claros de comunicación, tanto interna como externa. Por otro lado, se deberá recopilar datos para asegurar que se tiene el trámite, proceso o procedimiento bajo control, resolviendo problemas que haya ocasionado desajustes y estandarizando finalmente el proceso.

- **Seguimiento a la implementación del SGC.** El encargado del seguimiento o quien haga sus veces deberá consultar periódicamente a los usuarios y puestos de trabajo con el fin de comprobar si se han conseguido los objetivos propuestos o si se están produciendo desviaciones. Entre otros aspectos, se debe hacer seguimiento a: la interiorización de la cultura de la calidad, la divulgación e interiorización de la política y objetivos de calidad, los documentos de los procesos, la efectividad de los indicadores relacionados con los procesos, la implementación de la administración de riesgos, las acciones de autocontrol y auto inspección en los procesos, el diligenciamiento de los formatos del SGC, y las actividades de ajuste a la implementación del SGC.

Fase de verificación o evaluación

La fase de verificación o evaluación comprende las siguientes actividades principales:

- **Planificar la realización de la fase de evaluación.** La planificación de la evaluación debe precisar claramente qué se va a medir, cómo se va a medir, cuándo se va a medir, con qué se va a medir. A partir de esta planificación se da paso al seguimiento y medición.
- **Efectuar el seguimiento y medición de la satisfacción de los usuarios, de los procesos y de los productos/servicios.** Esta actividad se realiza mediante la aplicación de encuestas de satisfacción de los usuarios con el producto/servicio recibido. Entre otros atributos o características, se evalúa: atención recibida durante la prestación del servicio, información recibida durante la prestación del servicio, oportunidad en la prestación del servicio, calidad del producto/servicio. Para las encuestas se utilizan preferentemente escalas ordinales.
- **Implementar acciones de control del producto/servicio no conforme.** Esta actividad consiste en controlar un producto/servicio no conforme cuando éste no cumple con los requisitos establecidos. En tal sentido, se espera que la institución universitaria debe ejecutar acciones respecto a sus efectos. Se debe realizar la evaluación verificando: la existencia de un procedimiento para el control de producto/servicio no conforme, la existencia de puntos de control en los procesos del SGC; y, los registros del producto no conforme y las correcciones o acciones tomadas.
- **Analizar datos.** Esta actividad evidencia la existencia de un sistema de información que permita recolectar y analizar datos apropiados. Para el efecto, se deberá emplear métodos de análisis, técnicas estadísticas, informes de resultados, basados en análisis objetivos.
- **Ejecutar auditorías internas.** La auditoría interna mide y evalúa de manera objetiva, el grado de implementación del SGC, bajo la óptica de las normas ISO, con el fin de identificar posibles desviaciones, lo que permitirá aplicar las acciones correctivas oportunas y necesarias.

GOBIERNO UNIVERSITARIO	 UANCV	RECTORADO
GESTION DE CALIDAD		R. N°0219-2017-UANCV-CU-R
PLAN DE GESTION DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELASQUEZ		OSA - DOC-GES
		VOL. 3.2019 - 07/10/2019

000014


- **Realizar revisión por la Dirección.** Esta actividad permite comprobar la eficiencia del sistema, entendiendo como tal el avance en tres frentes: idoneidad (¿sigue siendo acorde con su finalidad?), adecuación (¿sigue siendo suficiente?), y eficacia (¿sigue logrando los resultados deseados?). La dirección tiene que analizar las tendencias importantes y decidir sobre ellas. No debe perderse el tiempo en problemas relativamente insignificantes.
- **Tomar acciones de mejora.** Esta actividad debe verificar que se tenga evidencia de: el informe de las no conformidades, la corrección de las no conformidades, el informe de las acciones tomadas y el seguimiento y cierre de las acciones. Algunas herramientas básicas que se pueden emplear para la mejora son: histogramas, diagramas de Pareto, Diagramas Causa-Efecto, Diagramas de Correlación, etc.

9. Cronograma de actividades

La implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" considera las siguientes actividades:

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	
			INICIO	FIN
1.	DIAGNÓSTICO			
1.1	Planear el diagnóstico (elaborar agenda)	Asesor (Consultor)	17/12/18	28/02/19
1.2	Realizar el diagnóstico			
1.3	Elaborar informe de diagnóstico			
1.4	Socializar informe de diagnóstico			
1.5	Ajustar informe y hacer entrega oficial			
2.	PLANIFICACIÓN			
2.1	Precisar el alcance del SGC	Asesor (Consultor)	10/03/19	31/05/19
2.2	Definir la Estructura Organizativa del Proyecto (Roles)			
2.3	Designar los miembros de la Estructura Organizativa del Proyecto			
2.4	Conformar los grupos de trabajo			
2.5	Definir responsabilidades de cada Rol			
2.6	Elaborar Plan detallado de actividades			
2.7	Validar y ajustar el plan detallado			
2.8	Elaborar el plan de comunicaciones para el proyecto			
2.9	Validar y ajustar el plan de comunicaciones			

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	
			INICIO	FIN
3.	DISEÑO			
3.1	Identificación de procesos del SGC	Grupo Directivo	08/06/19	30/06/21
3.2	Metodología de documentación			
3.3	Política de Calidad			
3.4	Objetivos de Calidad	Grupo Operativo		
3.5	Elaboración del Soporte Documental			
3.6	Procedimiento de Control de Documentos	Representante de Dirección		
3.7	Procedimiento de Control de Registros			
3.8	Manual de Calidad			
3.9	Estructura Organizativa del SGC			

GOBIERNO UNIVERSITARIO	 UANCV	RECTORADO
GESTION DE CALIDAD		R. N°0219-2017-UANCV-CU-R
PLAN DE GESTION DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELASQUEZ		OSA - DOC-GES
		VOL. 3.2019 - 07/10/2019


000015

3.10	Procedimiento de Revisión por Rectorado	Asesor (Consultor)		
3.11	Competencias			
3.12	Procesos relacionados con los clientes			
3.13	Procedimiento de Compras y Evaluación de proveedores			
3.14	Propiedad del cliente			
3.15	Instrumentos de medición			
3.16	Medición, análisis y mejora			
3.17	Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad			
3.18	Procedimiento de Control del Servicio No Conforme			
3.19	Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas			
4.	IMPLEMENTACIÓN			
4.1	Plan de Implementación	Grupo Operativo Representante de Dirección Asesor (Consultor)	01/07/21	31/12/21
4.2	Divulgación			
4.3	Implementación de la documentación			
4.4	Comunicaciones			
4.5	Competencias			
4.6	Compras			
4.7	Propiedad del cliente			
4.8	Instrumentos de medición			
4.9	Medición, análisis y mejora			
5.	VERIFICACIÓN O EVALUACIÓN			
5.1	Auditoría Interna de Calidad	Grupo Directivo Agencia Certificadora	01/04/22	29/04/22
5.2	Revisión por Rectorado			
5.3	Preauditoría (Cuando sea aplicable)			
5.4	Auditoría de Certificación (Cuando sea aplicable)			
6.	CAPACITACIÓN			
6.1	Fundamentos de la norma ISO 9001:2008 y 9001:2015	Jefe de Oficina de Gestión de la Calidad Académica	23/05/19	24/05/19
6.2	Formación de auditores internos de calidad		27/12/21	29/12/21

10. Metodología

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad empleará una metodología participativa. Esta metodología parte del supuesto que todas las personas poseen conocimientos previos, una experiencia personal, actitudes y prácticas que llevan consigo. La metodología participativa promueve y procura la participación activa y protagónica de todos los integrantes del grupo directivo y operativo, además que promueve el compromiso y actitud de cambio de los servidores de las diferentes áreas organizacionales de la universidad.

Para promover la participación de todos los integrantes de la comunidad universitaria se emplearán técnicas dinamizadoras que ayuden a la consecución de los objetivos y metas del Plan de Gestión de la Calidad. Estas técnicas serán motivadoras, lúdicas, creativas y democráticas; partirán de los sentimientos y pensamientos, actitudes y vivencias cotidianas de los participantes en su vida universitaria, para generar la posibilidad de la transformación personal y de cambio cultural hacia la calidad y excelencia.

GOBIERNO UNIVERSITARIO	 UANCV	RECTORADO
GESTION DE CALIDAD		R. N°0219-2017-UANCV-CU-R
PLAN DE GESTION DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELASQUEZ		OSA - DOC-GES
		VOL. 3.2019 - 07/10/2019

11. Estrategias

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de la universidad utilizará diversas estrategias para lograr sus metas y objetivos. Entre otras, se pueden destacar las siguientes:


000016

- **Comunicación.** El grupo directivo y operativo establecerán planes de comunicación utilizando diversos medios de comunicación para dar a conocer los avances en la ejecución de las diferentes fases establecidas en el plan. Todos los integrantes de la comunidad universitaria deben enterarse por alguno de estos medios utilizados de lo que sucede con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad.
- **Jornadas de sensibilización.** Las jornadas de sensibilización tienen el propósito de que los servidores de la universidad internalicen o interioricen las ventajas de trabajar bajo esquemas de calidad, como un componente importante de optimización de recursos y esfuerzos que le permita a la organización responder a los requerimientos de sus potenciales usuarios, los estudiantes.
- **Realización de eventos de capacitación** (cursos, talleres, conferencias, seminarios, etc.) referido a los siguientes temas: Sistema de Gestión de Calidad, Gestión por Procesos, Auditoría Interna, Normas ISO, Mejora Continua, etc.
- **Formación de auditores internos.** La universidad establecerá programas de segunda especialidad o diplomados para la formación de auditores internos con la participación de formadores de entidades certificadoras de calidad más representativas del país y del mundo.
- **Acciones de supervisión periódica.** Las autoridades universitarias realizarán actividades periódicas de supervisión o verificación para asegurar que cada una de las fases del plan se ejecute de acuerdo a lo planificado, introduciendo mejoras y acciones correctivas para lograr las metas previstas.
- **Jornadas de inducción.** Las jornadas de inducción están dirigidas a los estudiantes de nuevo ingreso a la universidad y tienen el propósito de informar sobre las exigencias del Sistema de Gestión de la Calidad en la universidad.

12. Seguimiento y monitoreo de la implementación del Plan

El seguimiento y monitoreo de la implementación del Plan de Gestión de la Calidad se realizará mediante la observación y medición de indicadores de evaluación de las principales actividades del plan; y, estará a cargo del Grupo Directivo.

N°	Actividad	Indicador	Fecha medición	Fuente de verificación
FASE DE DIAGNÓSTICO				
01	Planificación del diagnóstico para la implementación del SGC	$\left[\frac{\text{N}^\circ \text{ oficinas que cuentan con el plan}}{\text{N}^\circ \text{ oficinas consideradas}} \right] \times 100$	28/04/2017	Cargos de oficios de entrega del plan de diagnóstico
02	Ejecución del diagnóstico para la implementación del SGC	$\left[\frac{\text{N}^\circ \text{ actividades del plan ejecutadas}}{\text{N}^\circ \text{ actividades consideradas}} \right] \times 100$	28/04/2017	Informes de actividades desarrolladas
03	Participación de los actores universitarios en la elaboración del diagnóstico	$\left[\frac{\text{N}^\circ \text{ asistentes a los talleres}}{\text{N}^\circ \text{ de participantes convocados}} \right] \times 100$	28/04/2017	Oficios invitación Registro de asistencia Fotografías

GOBIERNO UNIVERSITARIO	 UANCV	RECTORADO
GESTION DE CALIDAD		R. N°0219-2017-UANCV-CU-R
PLAN DE GESTION DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ		OSA - DOC-GES
		VOL. 3.2019 - 07/10/2019


000017

04	Socialización del informe de diagnóstico	$\left[\frac{\text{N}^\circ \text{ oficinas que cuentan con el informe}}{\text{N}^\circ \text{ oficinas consideradas}} \right] \times 100$	28/04/2017	Cargos de oficinas de entrega del informe
05	Seminario de difusión del informe de diagnóstico	$\left[\frac{\text{N}^\circ \text{ asistentes al seminario}}{\text{N}^\circ \text{ de participantes convocados}} \right] \times 100$	28/04/2017	Oficios invitación Registro de asistencia Fotografías
FASE DE PLANIFICACIÓN				
06	Conformación de grupos de trabajo	$\left[\frac{\text{N}^\circ \text{ grupos de trabajo conformados}}{\text{N}^\circ \text{ grupos de trabajo}} \right] \times 100$	19/05/2017	Resolución de conformación de grupos de trabajo
07	Elaboración del plan detallado de actividades	$\left[\frac{\text{N}^\circ \text{ oficinas que cuentan con el plan}}{\text{N}^\circ \text{ oficinas consideradas}} \right] \times 100$	19/05/2017	Cargo de oficinas de entrega del plan detallado de actividades
08	Participación en la validación y ajuste del plan detallado de actividades	$\left[\frac{\text{N}^\circ \text{ asistentes a los talleres}}{\text{N}^\circ \text{ de participantes convocados}} \right] \times 100$	19/05/2017	Oficios invitación Registro de asistencia Fotografías
FASE DE DISEÑO				
09	Reuniones de trabajo para identificación de procesos del SGC	$\left[\frac{\text{N}^\circ \text{ reuniones de trabajo ejecutadas}}{\text{N}^\circ \text{ de reuniones previstas}} \right] \times 100$	31/07/2017	Oficios de convocatoria Registro de asistencia Actas de reuniones
10	Elaboración de documentos del SGC	$\left[\frac{\text{N}^\circ \text{ documentos elaborados}}{\text{N}^\circ \text{ de documentos requeridos por ISO}} \right] \times 100$	31/07/2017	Ejemplares de los documentos elaborados
11	Formulación de los procedimientos para los procesos del SGC identificados	$\left[\frac{\text{N}^\circ \text{ procedimientos formulados}}{\text{N}^\circ \text{ de procedimientos requeridos}} \right] \times 100$	31/07/2017	Ejemplares de los procedimientos formulados para cada proceso del SGC
12	Formulación de instrumentos de medición	$\left[\frac{\text{N}^\circ \text{ instrumentos de medición formulados}}{\text{N}^\circ \text{ de instrumentos requeridos}} \right] \times 100$	31/07/2017	Ejemplares de los instrumentos de medición
13	Difusión de procesos, documentos, procedimientos e instrumentos de medición diseñados para el SGC	$\left[\frac{\text{N}^\circ \text{ oficinas que conocen documentación}}{\text{N}^\circ \text{ oficinas consideradas}} \right] \times 100$	31/07/2017	Oficios de remisión de documentación Existencia de documentos en oficinas
FASE DE IMPLEMENTACIÓN				
14	Planificación de la implementación del SGC	$\left[\frac{\text{N}^\circ \text{ oficinas que cuentan con el plan}}{\text{N}^\circ \text{ oficinas consideradas}} \right] \times 100$	29/12/17	Oficios de remisión del plan de implementación a oficinas
15	Actividades de divulgación: seminarios, charlas, etc.	$\left[\frac{\text{N}^\circ \text{ de eventos de divulgación ejecutadas}}{\text{N}^\circ \text{ eventos previstos}} \right] \times 100$	29/12/17	Registro de asistencia Fotografías
16	Implementación de documentación, procesos y procedimientos del SGC	$\left[\frac{\text{N}^\circ \text{ de procesos implementados}}{\text{N}^\circ \text{ procesos identificados}} \right] \times 100$	29/12/17	Evidencia del funcionamiento del sistema: documentos, registros, actas, instrumentos, etc.
17	Aplicación de instrumentos de medición	$\left[\frac{\text{N}^\circ \text{ de instrumentos aplicados}}{\text{N}^\circ \text{ de instrumentos de medición}} \right] \times 100$	29/12/17	Reportes de aplicación de instrumentos de medición
18	Implementación de acciones de mejora de procesos, procedimientos e instrumentos de medición.	$\left[\frac{\text{N}^\circ \text{ de acciones de mejora implementados}}{\text{N}^\circ \text{ de acciones de mejora requeridos}} \right] \times 100$	29/12/17	Plan de acción de mejora de procesos, procedimientos e instrumentos
FASE DE VERIFICACIÓN O EVALUACIÓN				
19	Ejecución de auditorías internas	$\left[\frac{\text{N}^\circ \text{ de auditorías internas ejecutadas}}{\text{N}^\circ \text{ de auditorías internas previstas}} \right] \times 100$	31/07/2018	Informes de auditoría interna del SGC
CAPACITACIÓN				
20	Eventos de capacitación sobre normas ISO 9001:2008 y 9001:2015	$\left[\frac{\text{N}^\circ \text{ de eventos realizados}}{\text{N}^\circ \text{ de eventos previstos}} \right] \times 100$	26/07/2017	Informes de eventos de capacitación. Fotografías
21	Participación en eventos de capacitación sobre normas ISO 9001:2008 y 9001:2015	$\left[\frac{\text{N}^\circ \text{ de asistentes a capacitaciones}}{\text{N}^\circ \text{ de participantes convocados}} \right] \times 100$	26/07/2017	Oficios de convocatoria Registro de asistencia
22	Programa de formación de auditores internos de calidad	$\left[\frac{\text{N}^\circ \text{ de participantes en el programa}}{\text{N}^\circ \text{ de participantes convocados}} \right] \times 100$	26/07/2017	Registro de inscritos Registro de asistencia

13. Recursos Humanos

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad cuenta con el siguiente Potencial Humano:

- Grupo Directivo

GOBIERNO UNIVERSITARIO	 UANCV	RECTORADO
GESTION DE CALIDAD		R. N°0219-2017-UANCV-CU-R
PLAN DE GESTION DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELASQUEZ		OSA - DOC-GES
		VOL. 3.2019 - 07/10/2019

- Grupo Operativo
- Representante de la Dirección
- Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad Académica
- Jefe de la Unidad de Licenciamiento de Programas
- Jefe de la Unidad de Calidad, Acreditación y Mejora Continua
- Asesor o consultor

Es necesario que los recursos humanos que tengan que ver con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad formen parte del grupo objetivo de las capacitaciones y especializaciones en temas de gestión de la calidad.

14. Presupuesto

Los requerimientos de presupuesto se realizarán al planificar cada una de las fases del Plan de Gestión de la Calidad y se distribuirá racionalmente para solventar los gastos relativos al pago de honorarios profesionales de personal especializado en gestión de calidad, adquisición de materiales de escritorio, adquisición de muebles para oficina, elaboración de material impreso, adquisición de equipos de cómputo, impresoras, insumos para impresoras, refrigerios para personas, pasajes y hospedaje de personas, viáticos de personal y otros. Las partidas de los presupuestos serán especificadas y detalladas en cada uno de los planes para la ejecución de las fases contemplados en el presente Plan de Gestión de la Calidad.

Los techos presupuestales previstos para la ejecución de cada una de las fases del Plan de Gestión de la Calidad, son los siguientes:

N°	FASE	MONTO PREVISTO
1	Actividades de Diagnóstico	S/. 400 000.00
2	Actividades de Planificación	S/. 100 000.00
3	Actividades de Diseño	S/. 800 000.00
4	Actividades de Implementación	S/. 800 000.00
5	Actividades de Evaluación	S/. 600 000.00
6	Actividades de Capacitación	S/. 300 000.00
TOTAL		S/. 3 000 000.00

15. Financiamiento

Los recursos financieros para la ejecución de las diferentes fases del presente Plan de Gestión de la Calidad serán financiados con recursos propios de la Universidad hasta por un monto total de aproximadamente tres millones (S/. 3 000 000.00) de Nuevos Soles. Una vez implantado el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad, el financiamiento se realizará mediante el presupuesto anual de la universidad con lo que se asegurará su sostenibilidad.