

Gestión de la Calidad


Manual de Contexto de la Organización

UNAM

Rol	Nombre	Cargo	Fecha y Firma
Elaborado por:	Mg. Marilí Ruth Mamani Laura	Especialista Administrativo de la Oficina de Gestión de la Calidad	
Revisado por:	Dr. Elías Escobedo Pacheco	Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad	
Aprobado por:	Dr. Washington Zeballos Gamez	Presidente de la Comisión Organizadora	


Control de Cambios

Revisión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:
01	---	Nuevo

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA	Gestión de la Calidad Manual de Contexto de la Organización UNAM		
	Código: M-PE03.04-OGC-001	Revisión: 01	3 de 9

ÍNDICE

1. Introducción	4
2. Contexto de la Organización	4
3. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	5
4. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	6
5. Sistema de Gestión de la Calidad	6
6. Revisiones	6
7. Política de Gestión de Calidad Educativa	7
8. Interacción entre los procesos	7
9. Relación documentos Sistemas- Apartados de la Norma.....	7
10. Anexos.....	8
ANEXO I Mapa de Procesos UNAM	8
ANEXO II Política de Calidad de la Universidad Nacional de Moquegua	9

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA	Gestión de la Calidad Manual de Contexto de la Organización UNAM		
	Código: M-PE03.04-OGC-001	Revisión: 01	4 de 9

1. Introducción

El presente documento está de acuerdo a la norma certificable:

- ISO 9001:2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”
- ISO 21001:2018” Sistema de gestión para Organizaciones Educativas. Requisitos”

Toda organización se encuentra insertada en un contexto, lo cual significa que afecta y es afectada por un conjunto de fenómenos, situaciones y/o circunstancias que la rodean y que conforman el marco o entorno en el cual debe desenvolverse.

Este documento describe estos fenómenos y/o situaciones en los que se ve involucrada la UNAM en la gestión de calidad educativa.

2. Contexto de la Organización

La organización ha definido las cuestiones externas e internas que pueden afectar al propósito de la misma y pueden afectar a los objetivos estratégicos y la planificación del Sistema de Gestión.

A lo largo del sistema, la organización se evalúa a sí misma y su contexto. Para ello ha definido las influencias de diversos elementos y cómo se reflejan en el Sistema de Gestión según la norma ISO 21001: 2018, a saber, la cultura, los objetivos de la organización y las metas, la complejidad de los productos, el flujo de procesos e información, el tamaño de la empresa, mercados y clientes. Con todo ello detectamos riesgos y oportunidades en relación con el contexto organizacional.

Estos aspectos se tienen en cuenta porque pueden intervenir en la capacidad de la organización para conseguir los resultados deseados.

Para llevar a cabo el cumplimiento de este requisito la organización ha utilizado como herramienta la Matriz FODA F-PE03.04-OGC-004 (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).

El contexto interno de la empresa es el entorno en el que la organización se propone alcanzar sus objetivos. El contexto interno incluye el enfoque de las personas de la organización, la gestión económico financiera, las relaciones contractuales con los clientes, y sus partes interesadas.

En el contexto externo, se consideran todas las cuestiones que derivan del entorno social, tecnológico, ético, político, jurídico y económico, por ejemplo, cambios en la legislación, cambios económicos en el mercado de la organización, competencia de la organización, eventos que pueden afectar a la imagen de la organización, cambios en la tecnología, etc.

<p>La impresión o copia de este documento adquiere el estado de “DOCUMENTO NO CONTROLADO” a excepción de que se indique lo contrario.</p>

Asimismo, se han identificado los procesos misionales, es decir, todas aquellas actividades conducentes a la entrega del producto o servicio al usuario externo y de ellos depende la posibilidad de cumplir satisfactoriamente con sus requerimientos y expectativas.

Nuestros procesos clave identificados son:

- Formación Integral PM01
- Investigación, desarrollo e innovación PM02
- Responsabilidad Social Universitaria PM03

3. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Los grupos de interés pueden definirse como un individuo o un grupo de individuos que pueden afectar o verse afectados en el logro de los objetivos.

Para la UNAM, las relaciones con los grupos de interés, suponen para la organización un intangible, un recurso socialmente complejo que debe reforzar la habilidad de la organización para superar a sus competidores en términos de creación de valor a largo plazo.


Debido a su efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización ha determinado las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión conforme a la ISO 21001:2018;

Identificar todos los grupos de interés es un proceso abierto, es por ello que se considerarán grupos de interés según el contexto de UNAM.

Las partes interesadas o stakeholders añaden valor a la organización o se ven afectados por las actividades de la organización. Las partes interesadas y sus expectativas se indican en el formato F-PE03.04-OGC-005, adjunto al presente documento.

Las comunicaciones con los grupos de Interés pasarán por el responsable del sistema, Presidencia, y/o RRHH y serán ellos los que los gestionen. Se realizarán anualmente en el momento que Presidencia, Recursos Humanos y/o el responsable del sistema lo consideren oportuno. En algunos casos las comunicaciones están a disposición de las partes interesadas, con lo que en cualquier momento lo podrán consultar (por ejemplo, la política). Las comunicaciones se realizarán bien vía email, página web, teléfono, etc.

La organización realiza un seguimiento y revisa la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA	Gestión de la Calidad Manual de Contexto de la Organización UNAM		
	Código: M-PE03.04-OGC-001	Revisión: 01	6 de 9

Las partes interesadas y sus requisitos se convierten en factores clave del Sistema de Gestión de la Calidad para proporcionar productos y servicios que satisfagan dichos requisitos.

Tanto las partes interesadas como sus requisitos van cambiando con el tiempo, por lo que son objeto de revisión periódica en la revisión por la dirección.

4. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

La organización ha determinado tanto los límites como la aplicabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad para establecer su alcance.

Para determinar el alcance de UNAM se han tenido en cuenta los aspectos externos e Internos, así como los requisitos y expectativas de las partes interesadas señaladas, las actividades, productos y servicios de la organización, las obligaciones de cumplimiento una vez se han conocido los requisitos legales, las expectativas de los grupos de interés y las partes interesadas, las actividades, los servicios y productos desarrollados y finalmente las unidades, funciones y límites de UNAM.

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la organización está disponible y se mantiene como información documentada.

5. Sistema de Gestión de la Calidad


La UNAM ha establecido, implementado, mantiene y mejora de forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de la Norma Internacional, necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad Educativa y su aplicación a través de la organización, para ello:

- a) Establece las entradas requeridas y las salidas esperadas de tales procesos.
- b) Determina tanto la secuencia como la interacción de estos procesos.
- c) Determinar y aplicar los criterios y métodos necesarios para asegurar la eficacia de la operación y el control de estos procesos.
- d) Estipula los recursos necesarios para estos procesos y asegurar que están disponibles.
- e) Asigna responsabilidades y autoridades para estos procesos.
- f) Maneja los riesgos y oportunidades
- g) Evalúa tales procesos e implementa los cambios necesarios para asegurar que estos procesos logran los resultados previstos.
- h) Mejorar los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad.

6. Revisiones

El Contexto se revisará anualmente conforme evolucione la UNAM y sus riesgos y oportunidades, el cual deberá ser modificado respecto a su contenido y precisión

<p>La impresión o copia de este documento adquiere el estado de "DOCUMENTO NO CONTROLADO" a excepción de que se indique lo contrario.</p>

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA	Gestión de la Calidad Manual de Contexto de la Organización UNAM		
	Código: M-PE03.04-OGC-001	Revisión: 01	7 de 9

cuando se considere necesario para mantenerlo en vigencia.

Las modificaciones supondrán la revisión total del Manual, quedando reflejado en la cabecera del mismo mediante un número correlativo.

Las modificaciones del Manual serán realizadas y aprobadas por los mismos niveles de responsabilidad descritos anteriormente.

Las modificaciones del Manual serán enviadas a los poseedores de “copias controladas” del mismo.

La revisión obsoleta será destruida.

7. Política de Gestión de Calidad Educativa

Dada la importancia de la Calidad y la máxima satisfacción de sus clientes, la UNAM ha desarrollado el Sistema de Gestión, y ha establecido como Política de Gestión la expresada en el Anexo I Política de Calidad.

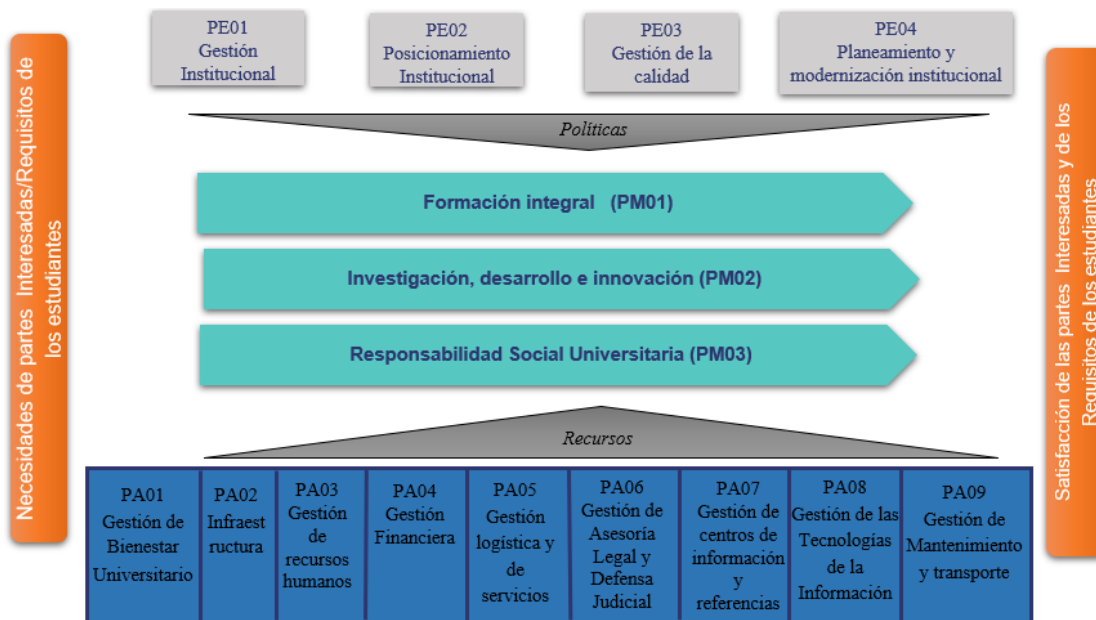
La Política de Calidad se revisa continuamente por la Alta Dirección.


8. Interacción entre los procesos

La interacción entre los procesos de UNAM, se indica en el mapa de procesos.

9. Relación documentos Sistemas- Apartados de la Norma.

UNAM cumple los requisitos de las normas certificables ISO 21001:2018, a través de su Sistema de Gestión, que se manifiesta a través de su Contexto y del conjunto de procedimientos del sistema.

10. Anexos
ANEXO I
MAPA DE PROCESOS UNAM


 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA	Gestión de la Calidad Manual de Contexto de la Organización UNAM		
	Código: M-PE03.04-OGC-001	Revisión: 01	9 de 9

ANEXO II

POLÍTICA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

La Universidad Nacional de Moquegua brinda una formación integral de pregrado y posgrado, priorizando la investigación, innovación tecnológica y la responsabilidad social.

Estamos comprometidos con:

- Brindar una educación de calidad orientada al logro de competencias y centrada en los estudiantes a nivel nacional.
- Contar con docentes preparados para la formación integral de nuestros estudiantes.
- Cumplir con los requisitos aplicables (legales y reglamentarios), las normas de propiedad intelectual y patentes asociados a nuestra institución educativa.
- Desarrollar y promover la mejora continua de nuestros procesos académicos y administrativos para alcanzar la excelencia académica e institucional en beneficio de nuestros estudiantes.
- Promover el desarrollo educativo, científico y tecnológico en nuestros planes de mejora continua a nivel institucional.
- Promover la responsabilidad social, investigación e innovación a lo largo del proceso formativo de nuestros estudiantes.
- Promover y mantener alianzas estratégicas con nuestros pares nacionales e internacionales para una mejor experiencia formativa de nuestros estudiantes y docentes.

Resolución de Comisión Organizadora N° 0196-2021-UNAM

Fecha de aprobación: 18 de febrero de 2021